

ICS  
CCS

T/GDWJ

团 体 标 准

T/GDWJ XXXX—20XX

## 患者满意度管理指南

Guidelines for patient satisfaction management

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

广东省卫生经济学会 发布



## 目 次

前言 .....	1
引言 .....	2
1 范围 .....	3
2 规范性引用文件 .....	3
3 术语和定义 .....	3
4 基本原则 .....	3
4.1 优化资源配置 .....	错误! 未定义书签。
4.2 明确职责分工 .....	错误! 未定义书签。
4.3 及时反馈结果 .....	错误! 未定义书签。
4.4 完善体系建设 .....	错误! 未定义书签。
5 实施框架 .....	错误! 未定义书签。
6 实施要素 .....	4
6.1 目标 .....	4
6.2 制度 .....	5
6.3 技术 .....	5
6.4 活动 .....	5
7 技术要求 .....	6
附录 A(资料性) 住院患者满意度测评量表 .....	8
附录 B(资料性) 门诊患者满意度测评量表 .....	10
附录 C(资料性) 急诊患者满意度测评量表 .....	13
参考文献 .....	15



## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利和软著。本文件的发布机构不承担识别专利和软著的责任。

本文件由xxxx提出。

本文件由广东省卫生经济学会归口。

本文件起草单位：。

本文件主要起草人：。

## 引 言

随着医学模式由生物医学逐渐转变为“生物-心理-社会医学”模式，医疗服务宗旨从“以治疗为中心”转向“以病人为中心”。患者满意度(patient satisfaction, PS)作为适应医学模式转变的一种新的医疗服务质量评价方法，是对传统医疗质量评价方法的补充和完善。国际上患者满意度被视为测量和报告医疗服务质量的关键组成部分，在欧美国家倡导并实践以价值为导向的医疗服务体系框架中，患者满意度被赋予前所未有的重要意义。在我国，随着新医药卫生体制改革(医改)的不断深化，患者满意度也成为国家卫生政策导向和社会民众关注的重点，国家卫生健康委员会组织的医院满意度调查是连续2轮(每轮3年)“进一步改善医疗服务行动计划”(以下简称“行动计划”)的重点工作内容之一”。

根据国卫办医发(2015)2号文件《进一步改善医疗服务行动计划(2015—2017年)》及国卫办医函(2017)849号文件《国家卫生计生委办公厅关于开展医院满意度调查试点工作的通知》要求，医院应当制订满意度监测指标并不断完善，将患者满意度作为加强内部运行机制改革、促进自身健康发展的有效抓手，有针对性地改进服务，着力构建患者满意度调查长效机制，为患者提供人性化服务和人文关怀。2019年1月，国务院办公厅发布《关于加强三级公立医院绩效考核工作的意见》(国办发(2019)4号)，满意度评价是绩效考核指标体系的一个重要内容，并提出“国家建立公立医院满意度管理制度，根据满意度调查结果，不断完善公立医院建设、发展和管理工作。”同时，国家卫生健康委员会开展的第2轮“进一步改善医疗服务行动计划”(2018年—2020年)首次明确提出“各级卫生健康行政部门、中医药主管部门和医疗机构要建立健全满意度管理制度”，这是一个里程碑的变化，意味国家层面把患者满意度从一个阶段性数据导入为一个动态管理的过程，必将会促进患者满意管理的规范化和标准化。

2023年5月国家卫生健康委员会、国家中医药局联合发布《改善就医感受提升患者体验主题活动方案(2023-2025年)》(国卫医政发(2023)11号)，从组织实施方面提出了“做好提升患者体验成效与公立医院绩效考核、医院等级评审、评优评先等工作的衔接”“完善配套政策，为改善患者就医体验提供必要的政策支撑。”以及“建立监测平台，形成监测、反馈与督促整改的持续改进机制”的要求。可见，在医院高质量发展的新时代，国家层面上对病人满意度的重视程度逐步加码，患者满意度不仅成为公立医院核心考核指标，也成为卫生行政部门社会化评估的有效手段，是考量政府对医院监管水平和社会稳定和谐程度的一个重要指标，所占权重比例不断加大，重要性愈发凸显。

本文件借鉴国内外患者满意度管理研究与实践的最新成果，结合我国医院患者满意度管理实践，提出基于组织要素理论的患者满意度管理实施的关键要素：目标—制度—技术—活动，为医疗机构患者满意度管理提供可操作、可衡量的指南。鼓励各级各类医疗机构以此为框架，结合行业和自身特点，以及相关管理体系标准要求，引导医院对患者满意度进行规范化、标准化管理，提高工作效率，增强竞争优势，促进医院高质量发展，特制订本文件。

本文件的编制工作受国家自然科学基金面上项目资金资助(项目批准号：72074057)。

# 患者满意度管理指南

## 1 范围

本文件提供患者满意度管理的基本原则，关键实施要素等工作指引，为医疗机构提供一套可操作、可衡量的指南，以确保患者满意度管理工作的科学性、公正性和有效性。

本文件适用于各级各类医疗机构，包括但不限于综合医院、专科医院、诊所等，用于指导其患者满意度管理的实施。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB4209/T 25—2022 医院满意度测评规范

T/CAQ 10301—2016 顾客关系管理评价准则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**患者** patient

接受医疗服务的组织或个人。

[来源：T/CAQ 10301，3.1]

### 3.2

**患者满意度** patient satisfaction

患者对其要求已被满足的感受程度。

[来源：T/CAQ 10301，3.2]

### 3.3

**满意度测评** satisfaction measurement

针对研究患者满意度所进行的收集资料数据、综合测算与分析的过程。

[来源：DB4209/T 25，3.2]

### 3.4

**患者满意度管理** patient satisfaction management

以医疗机构患者满意为关注焦点，借助满意度测量分析与评价工具，统筹组织资源和运作，不断改进和创新，提高满意度，增强综合服务能力的管理模式。

## 4 基本原则

### 4.1 优化资源配置

医疗机构应配置充足的资源用于满意度测评，并进行有效和高效的管理。这些资源包括人员、培训、程序、文件、专家支持、设备及资金等。

### 4.2 明确职责分工

医疗机构应建立患者满意度管理制度，并对参与患者满意度管理的人员制定相应的职责。二级以上医疗机构应当指定一名医疗机构负责人分管患者满意度管理工作，指导、管理医疗机构满意度管理部门的有关工作。

#### 4.3 及时反馈结果

满意度测评结果应定期公布，并及时反馈到医疗机构、科室、个人三个层面，以便充分利用测评结果作为医疗机构改进服务的突破口。

#### 4.4 完善体系建设

医疗机构应持续不断完善患者满意度管理体系，包括调查问卷、测评方式、测评过程、数据处理、结果应用等，确保测评过程可靠及测评结果有效，以提高医疗服务质量和患者满意度，增强竞争优势，促进医疗机构高质量发展。本文件附录A-附录C规定了医疗机构住院、门诊和急诊患者满意度测评量表，指导医疗机构更加科学、规范地开展住院、门诊和急诊患者满意度测评工作，持续改进医院服务质量。

### 5 实施框架

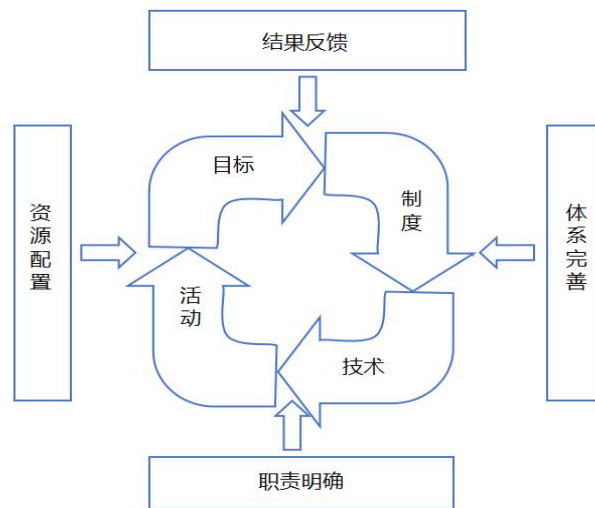


图1 患者满意度管理框架图

患者满意度管理框架图如图1所示。医疗机构应配置充足的资源用于患者满意度管理，设置满意度管理部门或者指定部门（以下统称满意度管理部门）统一承担满意度管理工作，并配备专（兼）职人员，明确职责分工，定期公布满意度测评结果，并及时反馈到医疗机构、科室、个人三个层面，不断完善患者满意度管理体系，以提高医疗服务质量和患者满意度，增强竞争优势，促进医疗机构高质量发展。

### 6 实施要素

#### 6.1 目标

争取达到的未来状况（实现短期、中期、长期的预期目标）。

##### 6.1.1 领导支持

医疗机构领导应推动全院员工开展患者满意度管理，全员参与。

##### 6.1.2 战略支撑

医疗机构应当将患者满意度管理纳入医疗机构发展战略，使其能够支撑长期可持续的满意度管理活动的开展。

##### 6.1.3 文化建设



医疗机构应树立“以患者为中心”的文化理念，医疗机构文化具有完善的满意度管理思想，满意度管理文化成为全院共同认可的价值观。

#### 6.1.4 员工参与

医疗机构员工应能够认识到满意度管理对医疗机构发展的积极作用，充分认可满意度管理工作，并积极主动自觉地运用满意度指导改进自身工作。

### 6.2 制度

#### 6.2.1 概述

管理活动执行中的处理规则，包括正规制约（如书面的规章制度）和非正规制约（如习俗和行为准则），这些规则应当明确规定患者满意度管理的各项要求和流程，并确保在各个层面有效实施和持续改进。

#### 6.2.2 体系设计

医疗机构应建立完善的满意度管理体系，并在实践中得到不断的优化与改进。

#### 6.2.3 制度建设

医疗机构应制订有一套系统、完善的满意度管理制度与办法，在实际工作中充分发挥作用，并不断修正完善。

#### 6.2.4 部门设置

二级以上医疗机构应当设置满意度管理部门或者指定部门（以下统称满意度管理部门）统一承担满意度管理工作。其他医疗机构应当配备专（兼）职人员，有条件的也可以设置满意度管理部门。

#### 6.2.5 绩效考核

医疗机构应将满意度考评结果纳入每月度/季度/年度绩效考核体系，并建立完善的管理、激励与约束制度，实施持续改进。

### 6.3 技术

#### 6.3.1 概述

管理活动执行过程中应用的具体方法和工具，包括信息技术、数据分析工具、患者反馈系统等。

#### 6.3.2 测评流程

医疗机构应设计规范的满意度测评流程，涵盖测评工作中的所有环节，并有具体的操作指南。

#### 6.3.3 调查方式

医疗机构调查方式应多种多样，方便快捷，信息化程度较高，可以实现基于微信公众号、APP、微信小程序、扫二维码、电话、短信等多种方式，对患者进行精准调查测评，测评结果真实、可靠、准确，并能利用调查结果进行反馈。

#### 6.3.4 测评分析

医疗机构应定期对满意度测评数据进行充分的深入分析，对医院和科室、维度与指标等不同层面的数据挖掘，并对分析结果进行反馈和应用。

### 6.4 活动

#### 6.4.1 概述

实现预期目标的各项措施、手段、过程。

#### 6.4.2 测评活动

医疗机构应每月定期开展满意度测评，有月度、季度、年度的满意度报表，向全院通过会议、办公系统等进行结果反馈，并持续改进。

#### 6.4.3 持续改进

医疗机构全面形成基于患者满意度管理的服务改进模式，各个科室的服务在满意度管理中不断优化，不断完善，并持续改进提高。

#### 6.4.4 成效追踪

医疗机构应根据满意度测评情况定期进行满意度改善成效追踪，满意度测评后的成效追踪应成为一项常态化工作，并实现满意度不断提升。

#### 6.4.5 业务支撑

医疗机构患者满意度管理对各部门、各科室的服务改善提供有力支撑，能满足当前和预期的工作要求。患者满意度管理对医疗机构整体发展目标的实现提供了有力支持。

#### 6.4.6 员工培训

医疗机构应开展各岗位人员的患者满意度管理培训，全面学习相关知识和技能。患者满意度管理培训是医院培训工作的重要内容之一，纳入院内常规继续教育，并实现全员培训。

### 7 技术要求

#### 7.1 量表结构

《住院患者满意度测评量表》测评的内容涉及住院医疗服务的6个领域(domain)，共28个条目(item)，《门诊患者满意度测评量表》测评的内容涉及门诊服务的4个方面，共20个条目，分别是门诊科室服务质量、窗口服务质量、医技科室服务质量、其他环节服务质量，《急诊患者满意度测评量表》测评的内容涉及急诊服务的4个方面，共14个条目，分别是急诊科室服务质量、窗口服务质量、医技科室服务质量、清洁卫生满意度。详见附录A-附录C。

#### 7.2 调查对象

调查对象包括患者（住院、门诊、急诊）或家属。患者是指意识清醒、能自行完成或在调查人员的帮助下能完成量表填写的10周岁及以上的病人。如果患者10周岁以下、无法自行完成或在调查员帮助下无法完成量表填写的情况下才由家属代填。

#### 7.3 调查方法

医院满意度测评方法包括面访调查、电话调查、线上问卷、邮寄调查等，鼓励“互联网+”的技术手段在满意度测评工作中应用。

##### 7.3.1 样本选择

要注意年龄与性别分布须均衡，不能倾向性地挑选患者，以避免调查样本的选择性偏倚，影响满意度结果的可靠性。另外，对刚到医院，对医院服务无接触的患者可暂不用填写问卷。

##### 7.3.2 调查过程

满意度测评活动应由专人具体执行。工作内容包括但不限于：

- 向受访者发放问卷；
- 电话调查的，应接受访者意见填写问卷选项，并录音保留证据；
- 公示手机扫码程序，引导受访者登录填写；
- 公开设置意见征集箱，鼓励现场患者及家属填写意见卡。

向受访者发放问卷时要注意以下两点：（1）不允许对患者的填写进行干扰和影响，以减轻回答者的心理压力，有利于患者如实填答，进而收集到客观真实的资料。（2）对确因特殊情况无法自填的患者（如高龄患者看不清问卷题目），须对问卷的题目逐一进行访问和交谈，保持中立，并如实记录患者的每一个回答。

#### 7.4 量表计分

评价住院、门诊、急诊服务满意度部分采用Likert五点描述性评量尺度：“很满意、较满意、一般、较不满意、很不满意”和“很可能、较可能、一般、较不可能、很不可能”，该评量尺度符合等距测量特性，分别赋值5、4、3、2、1分。

#### 7.4 数据缺失

当一份调查所得的量表中有20%及以上的问题条目没有回答时，该份量表作废。

## 附录 A

(资料性)

## 住院患者满意度测评量表

## 填表说明:

下列问题是要了解您对本次住院医疗服务的满意程度,请您一定回答所有问题。如果某个问题您不能肯定如何回答,就选择您最接近您自己真实感觉的那个答案。您的回答内容均于保密,为您诊治的医护人员并不会看到您的作答,敬请安心。

所有问题都请您按照自己的标准、愿望或者自己的感觉来回答。注意所有问题都只是您本次住院接受医疗服务的情况。

请阅读每一个问题,根据您的感觉,选择最适合您情况的答案,在所选择的答案上打“√”。

下面的问题是关于您对住院服务的总体评价。	很满意	较满意	一般	较不满意	很不满意
1. 本次住院后,您对医院的综合服务质量满意吗?	5	4	3	2	1
2. 本次住院后,您对住院总费用的合理程度满意吗?	5	4	3	2	1
下面的问题是关于您对医护人员服务质量的满意程度。	很满意	较满意	一般	较不满意	很不满意
3. 您认为主管医生对您礼貌尊重的程度如何?	5	4	3	2	1
4. 您认为医生向您询问病史的仔细程度如何?	5	4	3	2	1
5. 您认为主管护士对您礼貌尊重的程度如何?	5	4	3	2	1
6. 按床头红灯时,您认为护士到您床边服务的及时性如何?	5	4	3	2	1
7. 您认为护士对您痛苦及不舒适关心的程度如何?	5	4	3	2	1
下面的问题是关于您对医护人员沟通解释的满意程度。	很满意	较满意	一般	较不满意	很不满意
8. 医生常用您听得懂的方式来向您解释事务(如检查结果、治疗方案、自费项目等)吗?	5	4	3	2	1
9. 您对医生解释事务的主动性满意吗?	5	4	3	2	1
10. 护士常用您听得懂的方式来向您解释事务(如服药方法、专科治疗、健康宣教等)吗?	5	4	3	2	1
11. 您对护士解释事务的主动性满意吗?	5	4	3	2	1
下面的问题是关于您对医护人员技术质量的满意程度。	很满意	较满意	一般	较不满意	很不满意
12. 您认为主管医生的诊疗水平如何?	5	4	3	2	1
13. 本次住院治疗,你觉得疾病的改善程度如何?	5	4	3	2	1
14. 你认为主管护士的技术操作如何?	5	4	3	2	1
下面的问题是关于您对环境设施的满意程度。	很满意	较满意	一般	较不满意	很不满意
15. 诊断或治疗时,您认为医护人员在保护您隐私方面做得怎么样?	5	4	3	2	1
16. 您对病房及卫浴设备的干净整洁程度满意吗?	5	4	3	2	1
17. 您对病房及周围环境的安静程度满意吗?	5	4	3	2	1
18. 您对病房设施的舒适程度满意吗?	5	4	3	2	1

19. 您对医院内部标识和指示的清晰程度满意吗?	5	4	3	2	1
<b>下面的问题是关于您对服务流程的满意程度。</b>	<b>很满意</b>	<b>较满意</b>	<b>一般</b>	<b>较不满意</b>	<b>很不满意</b>
20. 您对办理出入院手续的便捷程度满意吗?	5	4	3	2	1
21. 入院当天, 您在病房等待护士前来接待的时间满意吗?	5	4	3	2	1
22. 入院当天, 您在病房等待医生前来诊查的时间满意吗?	5	4	3	2	1
23. 检查时, 您对排队等候检查的时间满意吗?	5	4	3	2	1
24. 当您有抱怨时, 您对医院工作人员适当处理的及时性满意吗?	5	4	3	2	1
<b>下面的问题是关于您对医院忠诚度和美誉度评价。</b>	<b>很可能</b>	<b>较可能</b>	<b>一般</b>	<b>较不可能</b>	<b>根本不</b>
25. 如果您再次需要住院医疗服务时, 您选择本院的可能性有多大?	5	4	3	2	1
26. 您会向亲友推荐本院的可能性有多大?	5	4	3	2	1
<b>此外, 还有两个问题:</b>	<b>很信任</b>	<b>较信任</b>	<b>一般</b>	<b>较不信任</b>	<b>根本不</b>
27. 本次住院后, 您对医院的信任程度如何?	5	4	3	2	1
28. 您 <b>希望</b> 本院的综合服务应该达到什么样的水平?	<b>很高</b>	<b>较高</b>	<b>一般</b>	<b>较差</b>	<b>很差</b>
	5	4	3	2	1

以下问题有关您个人的基本情况, 请将答案填写在横线上, 或在所选择的答案上打“√”。

1. 您的年龄: \_\_\_\_\_ 岁
2. 您的性别: (1) 男 (2) 女
3. 您的最高学历是: (1) 小学 (2) 初中 (3) 高中或中专 (4) 大专 (5) 本科 (6) 研究生
4. 您的婚姻状况: (1) 未婚 (2) 已婚 (3) 离异 (4) 丧偶
5. 您目前的医疗保障是: (1) 基本医疗保险 (2) 居民医疗保险 (3) 商业医疗保险 (4) 特困医疗救助 (5) 无
6. 您的职业是: (1) 工人 (2) 农民 (3) 行政管理者 (4) 服务行业 (5) 技术人员 (6) 退休 (7) 在校学生

您是在调查员的帮助下填完这份调查表的吗? (1) 是 (2) 否

您花了多长时间来填完这份调查表? \_\_\_\_\_ 分钟

您对本次住院医疗服务有何意见或建议:

---



---

调查结束, 感谢您的支持!

填表日期: \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 附录 B

(资料性)

## 门诊患者满意度测评量表

尊敬的先生/女士：

您好！为提高本院门诊医疗服务品质，营造更好的医疗服务环境，恳请您利用几分钟时间填写这份问卷，以提供我们改进的方向。请您根据本次就医期间的个人感受和看法，选出最适合自己的情况的答案，并在所选择的答案上打“√”。若该题目所涉及的内容您未曾经历过，该项不用选择。感谢您合作与支持，敬祝您健康快乐！

XXXXXX 医院 敬上

您评价的门诊科室是\_\_\_\_\_

## 一、门诊科室服务质量：

	很满意	较满意	一般	较不满意	很不满意
1. 您对本科室接诊医生的服务态度满意吗？	5	4	3	2	1
2. 您对本科室接诊医生的治疗效果满意吗？	5	4	3	2	1
3. 您对本科室的护士服务满意吗？	5	4	3	2	1
4. 您对本科室护士站的文员服务满意吗？	5	4	3	2	1

## 二、窗口服务质量

	很满意	较满意	一般	较不满意	很不满意
5. 您对 1 楼门诊大厅的导诊咨询工作人员（指预检分诊、综合服务台、医保服务台）服务满意吗？	5	4	3	2	1
6. 您对挂号处工作人员的服务满意吗？	5	4	3	2	1
7. 您对计价收费员的服务满意吗？	5	4	3	2	1
8. 您对中药房药师的服务满意吗？	5	4	3	2	1
9. 您对西药房药师的服务满意吗？	5	4	3	2	1

## 三、医技科室服务质量

	很满意	较满意	一般	较不满意	很不满意
10. 您对门诊检验科工作人员的服务满意吗？	5	4	3	2	1
11. 您对影像科（指 CT、MRI、X 光等）工作人员的服	5	4	3	2	1

务满意吗?					
12. 您对 B 超室(不含妇科、乳腺 B 超)工作人员的服务满意吗?	5	4	3	2	1
13. 您对妇科 B 超工作人员的服务满意吗?	5	4	3	2	1
14. 您对乳腺 B 超工作人员的服务满意吗?	5	4	3	2	1
15. 您对心电图工作人员的服务满意吗?	5	4	3	2	1
16. 您对脑病功能科(指多普勒、脑/肌电图等)工作人员的服务满意吗?	5	4	3	2	1
17. 您对内镜中心(肠镜和胃镜)工作人员的服务满意吗?	5	4	3	2	1

#### 四、其他环节服务质量

	很满意	较满意	一般	较不满意	很不满意
18. 您对医院门诊的环境卫生满意吗?	5	4	3	2	1
19. 您对医院的等候时间满意吗?	5	4	3	2	1
20. 若您选“较不满意”或“很不满意”，请问您对等候时间不满意的环节是：					

21. 本次门诊期间，为您诊治的医护人员有向您收受红包的行为吗？ (1)无 (2)有

22. 当您再次选择门诊医疗服务的时候，您愿意选择再来本院吗？（请在数字 0-10 对应的方框里打勾，10 分表示非常愿意，0 分表示非常不愿意，愿意程度依次递减。）

10      9      8      7      6      5      4      3      2      1      0  
                                       

非常愿意

非常不愿意

23. 当您的亲友需要门诊医疗服务的时候，您愿意推荐他们来本院就诊吗？（请在数字 0-10 对应的方框里打分，10 分表示非常愿意，0 分表示非常不愿意，愿意程度依次递减。）

10      9      8      7      6      5      4      3      2      1      0  
                                       

非常愿意

非常不愿意

24. 对我们的门诊服务还有哪些令您感动的人和事：

---



---

25. 您对我们的门诊服务还有哪些意见和建议：

---

---

**若您愿意，请填写以下信息：**

您的年龄：\_\_\_\_\_岁

您的性别： (1)男 (2)女

您的文化程度：(1) 小学及以下 (2) 初中 (3) 高中或中专 (4) 大专或本科 (5) 硕士及以上

您的姓名：\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_



## 附录 C

(资料性)

## 急诊患者满意度测评量表

尊敬的先生/女士：

您好！为提高本院急诊医疗服务质量，营造更好的医疗服务环境，恳请您利用几分钟时间填写这份问卷，以提供我们改进的方向。感谢您合作与支持，敬祝您健康快乐！

xxxx 医院 敬上

**填写说明：**请您在所选项前打“√”，如果下列某项服务您没有接触到，该项不用选择，谢谢！

	很满意	较满意	一般	较不满意	很不满意
1. 本次就医，您对急诊服务的总体感觉是：	5	4	3	2	1
2. 您对急诊挂号护士/文员的服务满意吗？	5	4	3	2	1
3. 您对急诊接诊医生的服务满意吗？	5	4	3	2	1
4. 您对急诊接诊护士的服务满意吗？	5	4	3	2	1
5. 您对门诊抽血处护士的服务满意吗？	5	4	3	2	1
6. 您对门诊补液室护士的服务满意吗？	5	4	3	2	1
7. 您对留观病区主管医生的服务满意吗？	5	4	3	2	1
8. 您对留观病区护士的服务满意吗？	5	4	3	2	1
9. 您对本次急诊期间的治疗效果满意吗？	5	4	3	2	1
10. 您对门诊检验科室工作人员的服务满意吗？	5	4	3	2	1
11. 您对影像科（指 CT、MRI、X 光等）工作人员的服务满意吗？	5	4	3	2	1
12. 您对 B 超室(不含妇科、乳腺 B 超)工作人员的服务满意吗？	5	4	3	2	1
13. 您对心电图工作人员的服务满意吗？	5	4	3	2	1
14. 您对急诊科(含急门和留观)的清洁卫生满意吗？	5	4	3	2	1

15. 本次急诊期间，您大约等候多久才有医生为你诊察？

(1) 5 分钟以内      (2) 6-10 分钟      (3) 11-30 分钟      (4) 31-60 分钟      (5) 1 小时以上

16. 本次急诊期间，为您诊治的医护人员有向您收受红包的行为吗？ (1) 无      (2) 有

17. 对我们的服务还有哪些意见和建议（可背面写）：

---

若您愿意我们进一步与您联系，请留下您的联系方式。

您的姓名：\_\_\_\_\_ 您的电话：\_\_\_\_\_ 您急诊的大约时段：\_\_\_\_\_

## 参 考 文 献

- [1] DB4209/T 25—2022 医院满意度测评规范
- [2] T/CAQ 10301-2016 顾客关系管理评价准则
- [3] T/CAQ 10306-2022 顾客满意度测量和评价准则
- [4] GB/T 19001 质量管理成熟度评价准则
- [5] T/ZYYYX 001-2020 医疗机构患者满意度第三方评价要求
- [6] DB43/T 731—2023 顾客满意度测评
- [7] 夏萍, 黄慧玲, 医疗服务顾客满意度测评管理[M]. 广州: 中山大学出版社, 2015.