

河南省卫生健康委员会

关于开展 2023 年度公立医疗机构出院患者 满意度第三方调查工作的通知

各省辖市、济源示范区卫生健康委，航空港区教文卫体局，南阳市中医药发展局，省直各医疗机构：

为持续加强卫生健康行业作风建设，不断改善医疗机构服务态度，增强人民群众就医获得感，按照工作安排，现将 2023 年度公立医疗机构出院患者满意度第三方调查有关事项通知如下：

一、调查目的

（一）客观掌握出院患者对我省医疗机构服务态度、服务水平等满意度情况。

（二）查找医疗机构在医疗服务方面存在的问题，有针对性地制定整改措施。

（三）为卫生健康行政部门绩效考核及宏观指导提供依据。

（四）为评选 2023—2024 年度“群众满意医院”提供数据支撑。

二、调查样本

（一）样本数量：参与出院患者满意度第三方调查的省直医疗机构、省辖市级三级公立医院提供 2023 年 5—7 月份出院患者信息。

(二) 样本标准：住院 3 天以上，留有有效的手机号码、正确的姓名。

(三) 报送要求：资源重组实施一体化管理、同一法人的多院区医疗机构样本量报送全覆盖，两个院区的医疗机构每个院区报送 2 个月出院患者信息，三个院区及以上医疗机构每个院区报送 1 个月出院患者信息。

三、工作要求

(一) 信息报送途径。省直各医疗机构负责将 2023 年 5 - 7 月份出院患者信息汇总，填写附件后通过 U 盘直接报送；省辖市属三级医院出院患者信息由各省辖市卫生健康委收集后（每医疗机构一个独立的文件夹或 EXCEL 文件）统一通过 U 盘报送。

(二) 信息安全措施。各地各单位在采集、上报患者信息时务必严格遵守相关规定，防止患者信息泄露。建议信息拷入 U 盘之前格式化 U 盘并进行杀毒处理，报送时请在 U 盘表面标注单位信息，便于退还。

(三) 上报统计表的格式要求

1. 文件命名：统一为“XXXX 医院共 XX 例”。

2. 格式要求：请各单位严格参照附件的格式，统一以 EXCEL 工具制作电子表格（后缀名应为 .xls 或者 .xlsx）。

3. 质量控制：上报的信息表格内容要求完整、准确，上报前请对照患者样本标准过滤掉不符合标准的患者信息。

(四) 报送时间

2023 年 9 月 30 日之前务必报送完毕。

附件：2023 年 5 - 7 月份出院患者信息统计表（范本）



附件

2023 年 5-7 月份出院患者信息统计表

医院名称: _____

总人数合计: 人

[illegible]

备注:

1. 请用 EXCEL 制作此表格，并请按照要求格式命名文件名；
2. 报送时请在 U 盘表面标注单位信息，严防信息泄露；
3. 报送前请过滤不合格样本信息，确保表格内容完整、准确。