

# 上书房信息咨询完成广州某医院患者及职工满意度测评

产品名称	上书房信息咨询完成广州某医院患者及职工满意度测评
公司名称	深圳市上书房信息咨询有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	深圳市南山区粤海街道高新区社区高新南九道59号北科大厦1311（注册地址）
联系电话	0755-26620090 17788977838

## 产品详情

为了解医院患者及职工满意度情况，上书房信息咨询受客户委托进行医院患者及职工满意度第三方测评。

满意度是一种心理评价，也是“口碑”的可量化展示，在某种程度上反映服务对象对服务的接受情况，也反映出服务中所存在的差距，检验服务措施的效果。此次调查充分应用上书房信息咨询医院满意度测评模型，结合医院的管理水平、科室等因素综合考虑，设计了科学合理测评方案流程，采用现场拦截访问、网络问卷及电话调查的方式有序组织医院患者及职工满意度测评实施工作，最终输出满意度测评工作报告。

通过测评，医院管理层获取了医院服务的基本原态信息，了解和掌握了医院服务的可维持取向、可借鉴方法以及当前存在的问题，以此找出服务中的弱项加以改进，找出服务中的强项总结经验进行进一步的推广。不仅如此，医院管理者通过研究患者及员工的热点建议找出服务改进关键点，通过科学投入资源和力量进一步改善服务效果，保持医院服务平衡稳定的发展，持续开展的第三方满意度调查为患者提升就医感受、为医院臻善服务提供有力的社会监督评议。

患者满意度以质量感知、消费感知、形象感知、期望感知、满意度感知、忠诚度感知为测评变量，对门急诊和住院患者满意度测评。内容包括：门急诊服务、病房服务、就诊环境服务、医辅科室服务，以及职能科室服务等。

员工满意度调查从工作环境、工作分配、薪酬福利、发展空间、对院方信任度、院方管理、员工满意度六个方面进行评价。

医院患者及员工满意度测评是上书房信息咨询优势业务之一，长期为国内各市县医院提供电话调查、现场调查和网络调查等多种形式的医院患者及员工满意度测评服务，帮助医院评估中发现的问题和不足，积极整改提高，并不断加强医疗服务管理，医疗服务质量和人民群众看病就医感受不断提升，社会综合满意度逐年提高。