**关于微信平台满意度调查的设计**

1. **调查内容：**

门诊患者对门诊各环节就医体验的满意度。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 非常好 | 比较好 | 一般 | 不好 | 非常不好 | 不知道 |
| 1 | 就诊环境干净、整洁、有序 |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 挂号的方便程度 |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 各类指示（如指示牌、取报告提示等）的清晰程度 |  |  |  |  |  |  |
| 4 | 医生和就诊人员良好沟通 |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 护士和就诊人员良好沟通 |  |  |  |  |  |  |
| 6 | 当有疑问时，工作人员及时给予帮助 |  |  |  |  |  |  |
| 7 | 医务人员耐心解释治疗、用药等相关问题 |  |  |  |  |  |  |
| 8 | 诊治、检查时注意保护患者隐私 |  |  |  |  |  |  |
| 9 | 常用药品、主要检查服务项目收费公开 |  |  |  |  |  |  |
| 10 | 医务人员医德医风（拒收“红包”等） |  |  |  |  |  |  |

1. **调查人群：**

仅限于持有我院就诊卡（含实名制就诊卡和各类银行就诊卡）、并在我院经历看诊流程的患者参与调查。

**三、调查方式：**

当患者在我院经历完挂号、看诊、检查/取药环节后，我院通过微信平台向其微信自动发送上述调查表，请其填好后提交。后台根据需求汇总数据并分析。