# 汕头大学精神卫生中心社会评价项目需求

1. **供应商资质要求：**

1．具有独立法人资格，有独立承担民事责任的能力，持有工商行政管理部门核发的法人营业执照，按国家法律经营。

2．有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。

3．供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单。

4．供应商须在参加本项目采购活动的最近三年内在经营活动中无严重违法记录，并提供《近三年内在经营活动中没有重大违法记录的声明函》。

5．单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动，响应供应商应在《关于响应供应商资格的声明函》中如实做出承诺。

6．除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动，响应供应商应在《关于响应供应商资格的声明函》中如实做出承诺。

7．本项目不接受联合体投标。

**二、服务期限：三年**

**三、服务地点：**汕头大学精神卫生中心

**四、调查范围：**覆盖全院科室

**五、服务要求：**

1.采购人有权对项目执行过程进行监督，以及时纠正调查中可能出现的任何偏差。

2.采购人有权对访问结果进行随机抽检，并按质量控制实施方案对供应方进行检验。

3.本次调查所得的所有数据、报告的知识产权归采购人所有。

4.项目执行过程中，采购人若发现供应方未按计划及实施方案开展工作，并可能对项目产生影响时，有权要求供应方纠正，供应方应立即纠正。

项目执行过程中，采购人发现原方案存在缺陷需要修改，应及时通知供应方，供应方应采取必要的措施来弥补采购人所指出的缺陷。

5.项目执行过程中，采购人若发现供应方调查实施过程中存在弄虚作假情况或其他欺诈行为，采购人有权终止合作协议，供应方应承担由此产生的相应后果，并赔偿采购人名誉和经济损失。

### 六、服务需求：

**1.满意度调查内容**

患者满意度调查内容应涵盖但不限于：环境卫生、就医流程、诊疗质量、护理服务、后勤保障、医德医风、医患沟通等，患者满意度调查每年1次，共3次。

员工满意度调查内容应涵盖但不限于：工作环境、薪酬福利、工作压力、同事关系等。员工满意度调查频次每年1次，共3次。

服务成果：包括调查数据、分析报告、科室辅导。

（1）调查分析报告

《汕头大学精神卫生中心医院门诊患者满意度调查分析报告》，分别以纸质版与电子版形式（word形式、pdf形式）提交，每年一份；

《汕头大学精神卫生中心医院住院患者满意度调查分析报告》，分别以纸质版与电子版形式（word形式、pdf形式）提交，每年一份；

《汕头大学精神卫生中心医院出院患者满意度调查分析报告》，分别以纸质版与电子版形式（word形式、pdf形式）提交，每年一份；

《汕头大学精神卫生中心医院员工满意度调查分析报告》，分别以纸质版与电子版形式（word形式、pdf形式）提交，每年一份；

（2）调查数据报告

《汕头大学精神卫生中心门诊患者满意度调查数据报告》，以excel形式提交，每年一份；

《汕头大学精神卫生中心住院患者满意度调查数据报告》，以excel形式提交，每年一份；

《汕头大学精神卫生中心出院患者满意度调查数据报告》，以excel形式提交，每年一份；

《汕头大学精神卫生中心员工满意度调查数据报告》，以excel形式提交，每年一份；

（3）科室辅导每年1次。

**2.满意度调查需求**

（1）提供调查设计方案。包括设计思路、统计学依据、调查目的、调查问卷、调查效果、具体实施方法、一次调查完成时限、调查分析报告框架。

（2）调查问卷应具有个性化。专业性质不同，测评信息有所差异。

（3）提供医院满意度调查的科学管理依据、意见建议。

（4）调查方式：由第三方调查机构提供调查问卷并组织调查员进入医院相关区域对患者采用问卷调查；对出院患者采用电话访谈并全程录音。

（5）调查样本量：门诊患者完成有效样本量每年不少于120份，住院患者完成有效样本量每年不少于40份，出院患者完成有效样本量每年不少于50份，根据医院调查科室门诊量和出院病人量科学进行样本量分配。员工单次完成有效样本量每年不少于50份。

（6）第三方调查机构需为本项目成立一个项目组，并提供项目组人员名单及职责。

**3.等级评审之社会评价方案**

根据最新版《三级医院评审标准实施细则》的相关要求，协助医院制定等级评审之社会评价方案，包括但不限于相关制度、流程等文件架构，并为医院建立专属数据库及数据云平台专用账号，等级评审之社会评价方案共执行1次。

**4、其他要求**

（1）本项目所涉及的所有数据资料及分析报告的所有权、使用权、解释权都归采购人所有。调查执行人对所有调研数据和分析报告负有保密的义务。

（2）在项目执行期间，汕头大学精神卫生中心有权根据情况对数据采集问卷、分析报告和数据报告进行增加、删减和修改。