

附件 11

四川省工伤保险协议机构满意度测评表

评估专家签名：

评估日期：

序号	评分标准	分值	得分
1	接诊医生及护士服务态度；医生检查的仔细程度、说明病情的详细程度？（满意 5 分；较满意 3 分；一般 1 分；差 0 分）	5	
2	接诊医生及护士介绍政策和规定并协助申请工伤记账结算情况？（有，对政策了解 10 分；有，但政策不了解 5 分；没有介绍也不协助申请 0 分）	10	
3	接诊医生及护士在救治工作上是否做到及时、专业和规范？（满意 10 分；较满意 8 分；一般 5 分，差 0 分）	10	
4	住院期间要求患者到门诊或院外购药情况？（没有 5 分；有，但属于自费项目等合理原因 3 分；有且在目录内药品无合理原因 0 分）	5	
5	费用明细提供情况？（有每日清单和出院总清单，具体内容很清楚 10 分；有每日清单和出院总清单，具体内容基本清楚 5 分；缺少每日清单或者出院总清单其中一项 3 分；没有清单 0 分）	10	
6	住院期间所做的检查治疗是否符合病（伤）情需要？（符合 15 分，部分符合 5 分，不清楚 3 分，不符合 0 分）	15	
7	住院期间使用自费项目情况？（没使用 10 分；有使用，先征求意见或提出申请 5 分；有使用，没征求意见或提出申请 0 分）	10	
8	住院期间使用的自费项目是否合理？（合理 10 分，部分合理 5 分，不清楚 3 分，不合理 0 分）	10	
9	收费是否规范？（规范 5 分；比较规范 3 分；不规范 0 分）	5	
10	整体评价：您对工伤伤情的改善治疗情况；您对医院的总体服务态度；您对医院的总体技术水平？（满意 20 分；较满意 15 分；一般 10 分；差 0 分）	20	

总计	100	
----	-----	--

备注：1.抽取测评人员要求：一个协议期内已就诊过或正在住院的工伤患者。

2.调查方式：现场调查、电话回访、专项检查。

3.按医院不同等级抽取测评人数：三级医院 ≥ 10 人；二级医院 ≥ 8 人；一级及以下医院 ≥ 5 人；辅助器具配置机构 ≥ 5 人。