

南宁市第一人民医院文件

南一院〔2023〕53号

关于印发《南宁市第一人民医院 2022 年度 南宁市卫生健康系统第三方患者满意度调 查群众意见建议整改提升方案》的通知

各分院、各社区卫生服务中心、各体检中心、各养老院、各医疗集团成员单位、医院各科室：

现将《南宁市第一人民医院 2022 年度南宁市卫生健康系统第三方患者满意度调查群众意见建议整改提升方案》印发给你们，请认真组织学习执行。



南宁市第一人民医院 2022 年度南宁市 卫生健康系统第三方患者满意度调查 群众意见建议整改提升方案

为真实、客观、全面、公正地了解患者在就医过程中对医院提供各项服务的评价，及时收集医院存在的不足及意见建议，不断提高患者就医满意度。根据市卫健委党组工作部署，第三方测评机构——广西数道市场调查有限公司分别于 2022 年 6 月、8 月、12 月对我院门诊、住院及出院患者开展满意度调查，共完成有效问卷 1918 份，其中门诊患者 721 份，住院患者 613 份，出院患者 584 份。结果显示：2022 年度患者总体满意度 90.12 分，其中门诊患者满意度 91.58 分，住院患者满意度 94.34 分，出院患者满意度 83.63 分，梳理群众意见建议 34 条（407 频次）。现将群众意见建议、原因分析及整改措施汇总如下：

一、群众意见建议及任务分解

（一）餐饮服务

1. 饭菜难吃、单一、不新鲜，保温不到位。
2. 饭菜价格贵，份量少。
3. 饭堂个别工作人员服务态度不好，订餐时拒收现金。
4. 使用塑料盒装饭不健康，收费又贵。
5. 病房点餐预约时间段紧。
6. 手机小程序订餐功能不方便。

（二）停车服务

1. 停车位少，收费贵。
2. 保安服务态度不好。

(三) 医生各项服务

- 1.个别医生专业技术及服务质量有待提高。
- 2.个别医生在患者病情、用药、检查、复诊等方面告知不到位。
- 3.个别医生在线问诊不回复。
- 4.科间会诊时间长。

(四) 环境卫生服务

- 1.病房环境及厕所卫生差。
- 2.病房垃圾未及时清理。
- 3.病房周末无人清洁。
- 4.病房有蟑螂。

(五) 护士各项服务

- 1.个别护士服务态度不好。
- 2.按铃未及时回应。
- 3.未每日发放清单，收费清单与实际检查收费不相符。
- 4.办理出院手续不及时，午晚休息时间家属吵闹无人管理。
- 5.病房病服配备不足。

(六) 护工服务

- 1.个别护工服务态度不好，技术不专业。
- 2.个别护工未及时带患者检查，也不帮患者取片。
- 3.个别护工床单不按时换或不帮更换。
- 4.护工收费告知不明确。
- 5.患者出院未离开，就赶病人离开整理床单元。

(七) 门诊各项服务

- 1.个别患者复诊时不排队，插队现象比较多。

- 2.个别医护人员服务态度不好。
- 3.个别医生不在岗的情况下，还给病人挂号，等候时间长。
- 4.个别医生技术水平有待提高。
- 5.个别医生在门诊检查、用药及注意事项方面告知不到位。
- 6.抽血窗口工作人员不足，孕妇等候时间长。

(八) 费用相关服务

- 1.出院结算处工作人员态度不好，排队等候时间长。
- 2.收费价格贵。

二、原因分析

(一) 餐饮服务

- 1.患者未能及时用餐，公司菜谱更换慢，宣传力度不够。
- 2.人工打餐饭菜份量不均匀。
- 3.公司规定禁止收取现金，个别工作人员文化素质低，沟通技巧欠缺。
- 4.公司在患者使用餐盒方面沟通、宣传不到位。
- 5.公司对手机订餐时间及流程宣传不到位。

(二) 停车服务

- 1.医院场地面积小，院内施工占用部分车位。
- 2.个别保安说话大声，造成患者及家属误会。
- 3.医院停车收费标准按照南价费〔2014〕65号文件进行收费，实行半小时免费，2小时内收费5元，之后每小时增加2元，24小时最高20元。

(三) 医生各项服务

- 1.个别患者医疗知识缺乏，对疾病治疗期望值较高。

2.个别医生在患者病情、用药、检查、复诊等方面沟通不到位。

3.互联网医院线上问诊管理体制不健全，出现回复滞后或不回复现象。

4.会诊科室之间衔接不畅，对会诊指征掌握不严。

(四) 环境卫生服务

1.保洁人员少，工作量大，无法保证保洁巡回次数与质量。

2.个别科室陪护多，导致生活垃圾过多，未能及时清理。

3.周末实行顶岗值班模式，一个员工需负责2个楼层保洁工作，未能保证保洁质量。

(五) 护士各项服务

1.因疫情防控采样及方舱医院工作，导致科室人力减少。

2.个别护士未能合理安排护理治疗时间。

3.个别医护人员在收费清单方面未能做好沟通解释。

4.个别医生未及时开具出院医嘱，护士未关注基础需求及心理护理。

5.个别科室因病服遗失或破损未能及时申领补充。

(六) 护工服务

1.个别护工服务意识欠缺，专业技术培训力度不够。

2.个别护工责任心不强，工作计划欠合理。

3.公司对员工业务培训不到位。

4.公司对员工收费标准培训不到位。

5.护工文化水平低，沟通技巧欠缺。

(七) 门诊各项服务

1.个别患者未按复诊流程到诊室复诊，接诊医生未能做

好监督。

2.门诊咨询台高峰期存在多名患者聚集，导致工作人员接待不到位。

3.个别医生在院内会诊或处理病房事务时暂时离开诊室，未跟分诊护士或挂号处报备。

4.个别医生在门诊检查、药品及注意事项方面沟通不到位。

5.未能及时引导孕妇使用优诊服务。

(八) 费用相关服务

1.结算处个别工作人员服务意识欠缺，部分科室未做好患者出院计划，导致患者扎堆办理出院手续。

2.医院项目收费均按照《广西医疗服务项目价格（2021年版）》及自治区医疗保障局批复的新增收费项目价格进行收费。

三、整改措施及时限

各部门要高度重视，明确责任，对照群众意见建议有针对性地进行原因分析，制定整改措施，限期在2023年11月前落实整改。现将整改措施汇总如下：

(一) 餐饮服务（责任部门：总务科、广西泊棠物业有限公司）

1.加强厨师技能训练，强化质量监管。使用食品级保温箱运送饭菜，根据患者实际情况，在餐盒上黏贴“请尽快食用，二次加热会影响口感”等温馨提示。

2.持续研发新菜品，加大平价菜品供应量，加强员工分餐培训，尽可能分餐公平公正，避免因分餐不均导致份量少、价格高的情况。

3.开通老年患者现金服务渠道，强化员工培训力度，修订管理制度，细化考核措施并严格执行，提升员工服务质量。

4.加大可降解餐盒的宣传力度，按成本价向患者提供。

5.加大手机线上订餐推广力度，在住院部每个病房黏贴《住院病友订餐指引》，患者只需扫码按操作流程订餐或电话订餐即可。同时，在新患者入院时，加强宣教和指导。

(二) 停车服务 (责任部门: 保卫科)

1.鼓励职工绿色出行，同时在外滩新城停车场租赁 114 个停车位作为职工及患者停车位，加上医院停车位 210 个，共 324 个，已满足职工及患者需求。

2.加强对保安人员教育培训，提升服务意识。

(三) 医生各项服务 (责任部门: 医务部、临床科室)

1.加强医师专业技术能力培训及考核，通过开展核心制度考核、“三基三严”、急救技能考核、病历书写比赛及医技人员大比武等活动，提升医师专业技术水平。

2.加强医患沟通培训，监督临床医师强化落实对患者的知情告知工作。

3.加强互联网医院线上问诊的监管力度。

4.加强各科室之间沟通，严格执行规章制度，强化监管机制。

(四) 环境卫生服务 (责任部门: 总务科、蓝盾物业服务集团有限公司南宁分公司)

1.加强保洁员业务能力培训，加强病房重点区域巡回力度，及时清理垃圾，确保清洁卫生。

2.弹性排班，加强监管，确保周末病房保洁质量。

3.向总务科反馈，安排灭四害公司进行四害消杀。

(五) 护士各项服务 (责任部门: 护理部、临床科室)

1. 科室弹性调整排班, 必要时由护理部协调护士支援。
2. 患者按铃后要求护士第一时间回应, 如有紧急情况或需先行配药, 做好患者解释沟通。
3. 规范护士接待新入院、交接班内容, 根据患者需求指导进行手机查询或发放纸质清单, 并做好解释沟通。
4. 规范出院流程, 落实病区环境管理, 提高医疗服务质量。
5. 要求各科室按患服比 1:3 的比例申领病服, 如病服遗失或破损应及时补足。

(六) 护工服务 (责任部门: 护理部、广西新生活后勤服务管理股份有限公司)

1. 加强员工服务职业素养和护理业务培训力度, 加强对晨晚间护理质量的督查。
2. 组织员工对照护理级别收费项目进行专项培训, 并派遣“金管家”指导员工签订护理级别费用。
3. 强化护工思想教育, 提高责任意识, 按质、按量完成工作职责内容。
4. 加强与患者沟通, 工作上取得患者理解与支持。

(七) 门诊各项服务 (责任部门: 门诊办公室、临床科室)

1. 做好对出诊医生的告知, 要求复诊患者走复诊流程。
2. 加强对门诊服务岗位的职业礼仪教育, 提高个人整体素质和责任服务意识。
3. 分诊护士做好对出诊医师暂时离开的告知, 诊室放置告示牌并通知挂号处暂时不挂号。

4.加强对门诊患者在检查、药品及注意事项方面的宣教和指导。

5.及时引导孕妇做好优诊服务。

(八) 费用相关服务 (责任部门: 财务科、临床科室)

1.加强结算处工作人员思想教育,提高服务意识,强化日常督查力度。

2.规范出院流程,有计划开具出院医嘱。结算处错峰排班,避免人流高峰期排队长。

四、下一步工作对策及监督方式

(一) 加强领导, 抓好问题整改

各部门要加强领导,高度重视,明确责任,对照群众意见建议有针对性地进行原因分析,研究制定整改措施,分阶段分步骤抓好整改,确保2023年11月前整改落实。

(二) 转变理念, 推进高质量发展

畅通意见建议渠道,多形式开展院内、外群众满意度监测,重视群众意见建议,优化服务流程,解决宗旨意识和群众观念、质量意识和医疗安全、廉洁意识和行业形象、创新意识和精神状态等方面存在的突出问题,努力为群众提供安全、有效、方便、廉洁的医疗卫生服务,不断增强人民群众的获得感。

(三) 强化宣传, 提升群众满意度

大力推进办事公开、政务公开或院务公开,对应该公开的事项必须在院内及医院网站公开,切实保障人民群众的知情权和选择权。同时,积极宣传优秀医护人员典型事迹,塑造和维护医护人员良好行业形象,提高服务对象对相关政策知晓率,确保满意度有效提升。

(四) 规范行为，构建综合监督机制

落实医院党委领导下的院长负责制，加强对“一把手”和领导班子监督。坚持以政治监督为统领，以党内监督为主导，推动行政监督、审计监督、财会监督、统计监督、群众监督、舆论监督等其他监督有机贯通，有效构建“1+6”综合监督机制。举报电话：0771-2636267，举报信箱：1号楼门诊一楼大厅视光门诊旁、4号楼一楼大厅及5号楼一楼大厅。