

南宁市第一人民医院文件

南一院〔2024〕7号

关于印发《南宁市第一人民医院2023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 提升工作总结》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2023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工作总结》印发给你们，请认真组织学习执行。

南宁市第一人民医院

2024年1月25日



南宁市第一人民医院 2023 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工作总结

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，及时发现医院存在的不足、意见及持续改进，切实提升患者就医体验与整体满意度，南宁市卫健委组织第三方调查公司分别于 2023 年 7 月、11 月对我院进行第三方患者满意度调查与测评。现将工作开展情况、群众意见建议整改提升工作总结如下：

一、总体情况

根据南宁市卫健委党组工作部署，第三方测评机构重庆尉菌科技有限公司分别于 2023 年 7 月 3 日至 4 日、11 月 3 日至 4 日对我院门诊、住院患者开展满意度调查与测评，共完成有效样本量 932 例，其中门诊 517 例，住院 415 例。结果反馈：住院患者总体满意度 94.18 分，居全市 38 家医院第 3 名，门诊患者总体满意度 91.05 分，居全市 38 家医院第 7 名，患者忠诚度为 97.62%，患者推荐度为 96.18%。本次调查共梳理群众意见建议 24 条（41 频次）。针对群众意见建议，院领导高度重视，深入分析，研提举措，压实整改，有效改善群众就医体验和获得感，全面提升医疗技术和服务水平，助推医院高质量发展。

二、存在问题及分析

（一）环境卫生服务（责任部门：总务科、神经外科、脊柱外科）

1. 门诊 1 号楼二、三楼卫生间有臭味。

- 2.门诊个别卫生间没有挂钩。
- 3.保洁员工作马虎，病房环境及卫生间清洁不到位。
- 4.病房晚上蟑螂多。
- 5.病房卫生间老、旧、脏。
- 6.病房晾衣服杆子太低，衣服晒不到太阳。
- 7.病房卫生间马桶水箱没有盖子。

原因分析：

- 1.门诊人流量大，卫生间未设置专职保洁。
- 2.门诊卫生间部分挂钩脱落未及时发现。
- 3.部分保洁员责任心不强，未能对病房及卫生间做到时时清洁。
- 4.对病房环境消杀不彻底，存在遗漏。
- 5.保洁人员清洁不到位，病房卫生间部分设施老化。
- 6.出于安全考虑，病房晾衣杆统一尺寸购买，统一高度安装。
- 7.马桶型号已断货，盖子无法匹配。

整改措施：

- 1.加强门诊卫生间巡回保洁次数，开鼓风机对流空气，喷洒空气清新剂、放除臭剂及燃点檀香去除异味。
- 2.定期检查门诊卫生间挂钩情况，发现缺漏及时申领安装。
- 3.加强员工管理及工作流程培训，安排机动人员协助工作量大的科室进行卫生质量整改，落实奖惩措施。
- 4.对消杀遗漏区域立即整改，强化日常巡查，落实交接班制度。
- 5.加强保洁人员卫生清洁及监督工作，及时更换老、旧

设施。

6.加强患者病号服管理，告知患者晾衣杆高度设置原由。

7.做好患者沟通解释，告知医院拟于2024年对1号楼进行全面装修，包括病区卫生间设施等，取得患者理解。

(二) 餐饮服务 (责任部门: 总务科)

1.饭菜价格贵，难吃。

2.饭菜质量 (如: 生馄饨) 有待提高。

原因分析:

1.个别菜品价格略高，厨师厨艺发挥不稳定。

2.食品出锅前质量监控不到位。

整改措施:

1.经总务科现场调研，菜品价格与同级单位价格略低或持平，应继续提升厨师烹饪技巧，加强与群众沟通解释。

2.加强食品质量、价格监管，定期开展餐饮服务测评活动。

(三) 停车服务 (责任部门: 保卫科)

1.停车位少，停车困难。

2.停车费贵，三天花费100块。

原因分析:

1.就诊高峰期可能存在排长队情况。

2.2023年11月因系统升级改造可能存在按旧的收费标准收费现象。

整改措施:

1.医院自2022年9月起租赁外滩新城停车位114个，加上院内停车位共337个，基本满足职工及群众停车需求。在就诊高峰期，增派人力加强院内停车服务引导，缩短患者停

车等候时间。

2.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，新能源汽车减半收取。对因系统故障导致停车收费错乱问题，均能现场与财务科核查，确认属实后原路退费。

（四）医生服务（责任部门：眼科、康复医学科、放射影像科、医务部、护理部）

1.门诊眼科医生开具检查项目多，希望增强沟通。

2.康复医学科治疗室医生工作不严谨，边给患者治疗边玩手机。

3.CT检查分诊不科学，建议门诊、住院患者分开排序。

4.门诊CT检查等候时间长。

原因分析：

1.眼科专业性强，检查项目精细，存在医生已告知，但患者不理解的情况或医生未及时告知患者检查必要性。

2.康复医学科个别医生工作责任心不强，科室监管不到位。

3.CT增强及急危重、绿色通道患者多，门诊、住院患者CT检查未能分开预约。

4.住院患者CT检查未启用预约系统。

整改措施：

1.利用晨会反馈群众意见建议，及时告知患者开具检查医嘱的目的，取得理解及配合。

2.制定康复医学科医护技人员在治疗期间使用手机的规章制度，加强对医务人员日常监督和管理，严格处理违规人

员。

3.合理安排门诊、住院患者现场 CT 检查，加强高峰期患者 CT 检查分流，加强线上预约引导，做好群众服务沟通。

4.加强患者 CT 检查诊疗预约，落实门诊和住院患者检查分流，做好设备日常保养。

(五) 护士服务 (责任部门: 胃肠肛肠外科、护理部)

1.护士态度不好，爱理不理的。

2.按铃后，护士来得慢。

原因分析:

1.护士缺乏主动服务意识，科室监督不到位。

2.护士工作统筹能力有待提升，未能及时巡房。

整改措施:

1.利用晨会及微信群反馈群众意见，加强培训和监督力度。

2.工作上做好统筹，加强培训和巡房力度，及时解决患者需求。

(六) 门诊服务 (责任部门: 门诊办公室、儿科)

1.本院医护人员门诊就诊时存在插队现象。

2.中医科门诊号数少，挂号难。

3.门诊未设置自助购买机，买水不方便。

4.门诊挂号排队时，中间被加号五六个，等了很久。

5.门诊儿科医生排班不合理，希望周末可以多排医生上班。

原因分析:

1.本院医护人员提前预约挂号，到就诊时间才来就诊，造成插队假象。

2.中医科门诊个别专家号源有限。

3.因医院安全管理需要，院内取消了各种自助售卖机。

4.医院开展“老年人挂号就医绿色通道”，遇有老年人等优诊对象每2人优先1人。

5.儿科门诊高峰期或流感高发期可能短期存在患儿诊疗等候时间稍过长，造成医生不足现象。

整改措施：

1.分诊护士加强引导和管理工作。

2.根据中医科现场患者情况适当调整号源。

3.经调研，医院2号门出口10米内有多家24小时营业商店，已满足购买需求。

4.加强医务人员培训，在执行优诊服务时做好群众沟通解释。

5.加强儿科门诊分诊预约及引导工作，根据病人就诊量，动态调整儿科医生出诊人数。

（七）药房服务（责任部门：药学部）

1.门诊中药房取药等候时间长。

2.门诊西药房取药等候时间长，建议为急、危重患者取药设立专窗。

原因分析：

1.门诊中药需中药师逐个审方、捡取、称量、包装，耗时相应延长。

2.门诊西药房取药高峰期，排队时间会有所延长。

整改措施：

1.门诊中药房开展中药饮片代煎服务，满3剂的可免费快递到家，节约患者现场等候及煎煮时间。

2.如为高热急症等特殊患者可与前台药师说明，药师会视情况优先处理。

三、工作成效

通过开展第三方患者满意度调查与测评，真实、客观、全面、公正地了解患者在我院就医过程中对医院提供各项服务的评价，及时发现医院存在的不足，促进医院持续改进，不断优化服务流程，创新医疗服务方式，多措并举提升医疗服务技术水平和服务质量，切实提升患者就医体验与整体满意度，增强患者幸福感、获得感和安全感。2023年患者总体满意度93.4%，较2022年上升0.8%；医务人员获群众表扬信及锦旗648面，较2022年增加267面；医务人员获群众点名表扬6000余人次，较2022年增加944人次。

（一）经验做法

1.重标准，抓评价。参照《国家公立医院移动互联网满意度调查问卷》并结合医院实际，遵循问卷设计原则，围绕医疗服务、疼痛管理、隐私保护、用药指导、环境卫生、出院服务流程、挂号体验、就诊等候、后勤管理及医德医风等群众可感知的10个关键环节设计满意度问卷指标，直观了解患者对医疗服务的具体需求，取得患者理解及全程配合。

2.重数据，抓采集。每月由专人随机向患者发放纸质问卷，每个科室10份，由患者或直系亲属自行填写，当场收回后由专人负责数据整理、汇总、录入、反馈及归档管理，确保数据采集、统计全过程无医务人员干扰。

3.重问题，抓方式。通过院领导接待日、职工代表大会、工休座谈会、社会行风评审会、满意度调查、电话随访、投诉举报箱及日常巡查等方式，深入群众，多举措、原生态收

集群众意见建议，实现医患互动，提升医疗服务质量。

4.重细节，抓改进。对收集的群众意见建议，运用 PDCA 循环管理模式，及时反馈、分析、整改、督查，实现全程闭环管理。

（二）典型案例

1.停车服务：针对群众意见建议，经院领导多次调研和征集职工意见，我院出台“绿色出行”方案，鼓励、引导职工选择步行、自行车、公共交通等绿色方式出行，租赁外滩新城停车场 114 个停车位作为职工及患者停车位，已满足职工及患者需求。经统计，2023 年收集群众意见建议 8 人次，较 2022 年减少 97 人次，群众来院诊疗候车时间由 2022 年的 1-2 小时缩短为 2023 年的 5-10 分钟，或直接即可入院停车诊疗。

2.餐饮服务：饮食对于医院职工和患者而言，是体现医院满意度的重要组成部分。针对群众意见建议，多次组织召开多部门协调座谈会，研究制定整改措施，完善营养食堂硬件设施，建立健全管理制度，强化人员培训，多维度开展餐饮服务测评，餐饮服务质量得到明显改善。2023 年收集群众意见建议 6 人次，较 2022 年减少 135 人次，群众满意度较 2022 年上升 3.4%，多次荣获“广西营养健康食堂”“南宁市创建国家食品安全示范城市 2022 年度“放心餐饮”三星级单位”、南宁市第一届中药壮瑶药膳大赛三等奖等荣誉。

四、下一步工作计划

（一）加强领导，抓好问题整改

满意度调查是医院的中心工作，是关系着医院高质量发展的重要衡量标准。各部门要充分认识提升患者就医满意度的重要性，加强组织领导，主动作为、细化措施、明确分工、

压实责任，发挥合力，分阶段分步骤抓好整改，确保 2024 年 11 月前整改落实。

（二）畅通渠道，提升就医体验

畅通意见建议渠道，多形式开展院内、外群众满意度调查，广泛收集群众意见建议，合理整合医疗业务，不断优化服务流程，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，多举措提升群众就医体验，不断增强人民群众的幸福感和获得感。

（三）规范行为，强化监管机制

建立健全三级医德医风管理组织体系，成立党委书记、院长担任组长的“双组长”制的医德医风工作领导小组，规范医德考评标准，公开接受群众监督，定期开展明查暗访，考评结果直接与个人晋职晋级、岗位聘用、评先评优、绩效工资及医师定期考核等直接挂钩，充分发挥医德考评标准的激励机制效能。监督电话：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。