

# 南宁市第一人民医院文件

南一院〔2021〕213号

## 南宁市第一人民医院关于印发 《2020年度南宁市卫生健康系统第三方 满意度调查群众意见建议整改方案》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2020年度南宁市卫生健康系统第三方满意度调查群众意见建议整改方案》印发给你们，请认真组织学习执行。



# 南宁市第一人民医院 2020 年度南宁市卫生健康系统第三方满意度调查群众意见建议整改方案

2020 年 10 月，我院迎接了由南宁市卫生健康委员会组织开展的“2020 年南宁市卫生健康委直属单位满意度调查工作”。报告统计：医院综合满意度 887.4 分，其中住院患者满意度 838.36 分，门诊患者满意度 836.57 分，职工满意度 936.43 分。梳理群众意见建议 131 条，涉及临床、门急诊、财务科、保卫科、总务科、药学部、放射影像科、超声科等多个部门，现将意见建议、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）停车服务（保卫科）

车位少，停车不方便；电单车停车秩序乱；小车出入口的保安服务态度差。

### （二）就诊、挂号、缴费、取药等候（门诊办、财务科、药学部、放射影像科）

1. 就诊排队太久；门诊挂号预约难，希望多放一些号；抽血等候时间长。

2. 1 号楼一楼缴费不方便，需跑去二楼缴费，缴费排队时间长。

3. 取药等候时间长。

4. CT/磁共振检查等候时间长。

### （三）食堂服务（广西泊棠服务有限公司、总务科）

食堂菜品单一，价格贵，可选性少；饭菜不好吃；食堂服务人员态度不好。

#### (四) 医生沟通 (临床科室、医务部)

医生与病人沟通少, 没有耐心, 说话不尊重病人; 医生直接开单检查买药; 医生沟通时未详细说明注意事项。

#### (五) 服务态度及质量 (急诊科、门诊办、财务科、B超室)

1. 急诊科病人抽完血后, 需自己拿血标本到检验科检验。

2. 门诊分诊台工作人员服务主动性需要提高; 医生有事外出不在诊室的时候未张贴相关告示告知去向。

3. 收费处工作人员工作不够认真; 住院处工作人员服务态度不好, 说话不耐烦, 还凶病人。

4. B超室个别检查医生在检查时指导耐心不足。

#### (六) 环境与标识 (广西臻姿涵保洁服务有限公司、总务科、门诊办、宣传科)

1. 门诊厕所卫生差; 门诊指示标识不完善, 找诊室、检查科室比较难。

2. 病房消毒次数少, 厕所卫生不到位, 蟑螂多。

#### (七) 人力配置 (门诊办、急诊科、儿科)

1. 一楼导医台工作人员少, 希望增加; 希望在自助设备旁安排工作人员进行指导; 增加志愿者, 引导病人排队、挂号、缴费等; 建议儿科分诊台安排流动导诊人员, 有时候人都挤在分诊台那, 想问个问题都不方便。

2. 晚上急诊儿科坐诊医生少。

#### (八) 后勤服务保障 (总务科)

洗手间水龙头、花洒、马桶盖等设施坏了未及时维修; 洗手池水管漏水, 反映多次都没有人过来维修; 热水不够热, 热水供应时间短; 等电梯时间长。

(九) 便民设施 (门诊办、总务科、产科)

1. 垃圾箱少; 候诊区太小, 等候处座椅少。
2. 产科门诊候诊区有很多男性, 导致孕妇没有位置坐。

(十) 护士回应及时性 (临床科室、护理部)

按铃时, 护士未及时过来。

(十一) 专业技术 (急诊科、临床科室、护理部)

1. 急诊科个别护士打针技术不好, 希望遇到打了两次都没打好的情况就及时让比较有经验的护士过来打。
2. 个别实习护士的打针技术需要加强。

(十二) 隐私保护 (门诊办)

抽血室的护士不尊重患者的隐私, 在有其他患者在场的情况下讨论患者的病情。

(十三) 护士沟通 (临床科室、护理部)

护士回答病人很不耐烦, 服务态度差

## 二、原因分析

(一) 停车服务方面: 院内施工堆放材料占用停车位。

(二) 就诊、挂号、缴费、取药等候方面

1. 现场预约的患者不清楚就诊时段, 部分专家号源较紧张。
2. 疫情原因, 一楼通道被锁需绕道大门, 部分病人就去二楼缴费。
3. 更换新 HIS 后患者缴费指引单及手机智慧医院指引不清, 系统 bug 导致部分患者处方药房无法收到; 部分患者不看叫号屏。
4. 磁共振检查需要时间长, 如患者不配合, 需要重复操作。

(三) 食堂服务方面：因疫情原因，物价高；病人菜谱不能多油，口味会偏淡；个别服务人员素质差。

(四) 医生沟通方面：医生服务意识不强，沟通宣教不到位。

#### (五) 服务态度及质量方面

1. 急诊科没有护工，且护士人力不足，无法满足急诊病人血标本转送问题。

2. 门诊分诊工作人员主动服务意识不高，医生诊室缺乏指引牌。

3. 手工录入信息不可避免会存在差错。

4. B超室个别医生在检查时指导耐心不足。

#### (六) 环境与标识

1. 院内现有保洁人力不足，保洁工作不到位。

2. 病人自带食物存放，易吸引蟑螂蚊虫。

3. 近期多个科室搬迁，门诊指引未及时更新。

#### (七) 人力配置

1. 门诊护士人力不足。

2. 发热门诊、急诊科均有配置医师。

(八) 后勤服务保障：科室报修后，涉及大的配件需申领后方可更换；为合理规范使用热水，医院热水供应时间为早、中、晚三个固定时间段；电梯均配有司乘员，负责引导维持秩序，人流高峰偶有等候情况。

#### (九) 便民设施门诊

1. 部分区域的垃圾箱数量不足，门诊高峰期候诊区座椅不足。

2. 产科门诊护士未做好对男士的引导。

(十) 护士回应及时性: 护士人力不足, 巡视不到位。

(十一) 专业技术: 个别护士灵活性不足; 对实习生的管理及与病人的沟通不到位。

(十二) 隐私保护: 护士未注重患者隐私保护。

(十三) 护士沟通: 个别护士服务意识不强, 沟通技巧欠缺。

### 三、整改措施

(一) 停车服务方面: 加强保安教育培训, 提升服务意识。重新规划院内交通, 规范施工材料放置, 预计 4 月底完成规划施工。

(二) 就诊、挂号、缴费、取药等候方面

1. 对现场就诊、抽血的患者说明所挂时间段及需要等待时间; 保留部分专家的现场号源。

2. 一楼急诊科收费处已开放两个收费窗口, 二楼收费处已启用智能叫号机。

3. 经 HIS 系统和手机智慧医院门诊缴费指引单均已显示药房及窗口指引, 同时增加药房窗口人力排班, 缩短等候时间。目前急诊患者通过智慧医院缴费暂无急诊药房指引提醒, 预计 4 月底可以实现此功能。

4. 科室已搬迁 2 号楼, CT/磁共振设备均已增加 1 台, 缩短患者检查等候时间。

(三) 食堂服务方面: 持续开展服务人员素质教育培训; 对菜品价格进行审查, 对价格偏高的产品及菜品, 要求调整与整改; 病房每日 21 个菜品供应选择并定期更新菜品。

(四) 医生沟通方面: 加强医生思想教育, 提高服务意识; 加强与患者沟通, 告知检查项目、用药及注意事项, 取得患

者配合。

#### (五) 服务态度及质量方面

1. 由于医院护工人力不足，部分急诊病人标本仍由病人自行送检。

2. 增加报到流程指引，要求分诊护士不能将入口患者再指引回自助机；增加门诊诊室指引牌，注明医生暂时离开诊室的原因。

3. 要求收费员语气平缓，对待患者要更加耐心，录入信息仔细认真核对。

4. 加强全科医师医德医风教育学习，建立相关绩效考核体系。

#### (六) 环境与标识

1. 门诊每个卫生间放一鼓风机，增派9名保洁员负责卫生间的工作。

2. 病房每周两次消毒水湿拖地面，卫生间每天消毒一次；固定周期院内外公共区域每月一次四害消杀作业，室内三个月一次。

3. 宣传科联系，尽快完善门诊指引及标识。

#### (七) 人力配置

1. 已向护理部申请增加护士，向党办申请志愿者服务，增加各窗口服务人力。弹性排班，高峰时段增加预约后台组护士支援；根据情况，弹性调配人力支援。

2. 做好患儿指引，发热病人可指引患者至儿科发热门诊。

(八) 后勤服务保障：维修班组现场查看故障，告知科室申领配件，告知患者维修进度；电梯配有司乘人员，负责

人员引导、秩序维持及电梯保洁工作，保证正常运行；延长病房夜间热水供应时间段 16:00-23:00。

(九)便民设施门诊：与总务科联系，建议人群密集处增加垃圾箱数量；做好对男士的引导；对目前候诊区进行调整，增加候诊座椅。

(十)护士回应及时性：加强巡视，及时解决患者需求，降低患者按铃率。

(十一)专业技术：加强对护士教育，对穿刺困难者，及时请科室其他护士帮忙解决；加强实习生带教管理及技能培训，做好患者评估与沟通，取得患者配合。

(十二)隐私保护：对抽血室护士的不规范言行进行批评指正，加强日常监管。

(十三)护士沟通：加强护士思想教育，提高服务意识，加强日常服务监督。

#### 四、工作要求

##### (一)加强领导，明确责任

各部门要高度重视，责任分工，明确职责。结合医院实际，限期 11 月前将整改措施落实。

##### (二)加强管理，优化服务

医院应以患者视角梳理现有的服务流程，重视流程环节的优化，提升工作人员办事效率，为患者提供安全、优质、经济、便捷的医疗服务。

##### (三)转变服务理念，倡导主动服务

以“改善服务态度”为抓手，牢树“以病人为中心”的观念，在全院范围内践行主动、人性化服务，第一时间解决临床和病人的需求。



(四) 规范行为，强化监督

严格遵守从业人员行为规范，遵循医院规章制度职责，强化考评监督，严格问责。

