

南宁市第一人民医院文件

南一院〔2021〕250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工作总结》印发给你们，请遵照执行。

南宁市第一人民医院
2021年12月13日



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 群众意见建议整改工作总结

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。针对群众意见建议，我院制定整改方案，明确责任分工，有针对性的落实整改措施。现将整改情况汇总如下：

一、整改措施及督查成效

（一）停车服务

倡导职工绿色出行，重新规划院内交通，在原有基础上已新增 30 多个汽车停车位。同时，扩宽电单车停车区域，职工和患者电单车分区停放，较大解决患者停车难问题。

（二）就诊、挂号、缴费、取药等候

1. 医院收费处、药房均启用智能呼叫系统，减少患者缴费等候时间。

2. 一楼急诊科收费处已开放两个收费窗口，方便急诊病人、一楼就诊病人缴费。

3. 对就诊、抽血的患者均有医护人员现场指引，告知等候、就诊时间及注意事项，保留部分专家的现场号源。

4. 经 HIS 系统和手机智慧医院门急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，缩短患者等候时间。

5. CT/磁共振已搬迁 2 号楼，新增办公设备，较大缩短患者检查等候时间。

(三) 食堂服务

经医院纪检监察室、审计科、财务科及总务科多部门对食堂菜品价格开展市场调研，食堂对价格相对偏高的菜品已进行调整。同时启用 5A 管理系统，引进技术人才，线上线上下订餐，丰富菜品日达 30 余种，提高服务质量。

(四) 服务态度及质量

1. 分诊护士负责引导患者报到，同时新增门诊诊室指引牌。
2. 加强医护人员、实习生管理及技能培训，注重与患者沟通，取得患者理解与配合。
3. 严格遵循规章制度，落实病房巡视制度，及时回应患者诉求。

(五) 环境与标识

已经更新院内标识，加强环境卫生整治工作，定期开展四害消杀作业。

(六) 门诊人力配置

通过弹性排班、高峰时段增加护士支援，加强门诊导诊、指引及报到工作，提高服务满意度。

(七) 后勤服务保障

提供后勤服务联系卡，及时发现和处理后勤工作中的问题。电梯均配有专人负责引导，做好电梯保洁工作；延长病房夜间热水供应时间。

(八) 门诊便民设施

已在门诊区域人群密集处增加垃圾箱数量及候诊座椅，加强门诊患者的引导与分流。

二、现状分析及对策

(一) 停车服务

因医院地理位置局限，院内停车位少，保卫科已组织

清理院内“僵尸车”，倡导员工绿色出行。规范车辆有序停放，加强监控，做好与患者的沟通，尽量将有限的停车位让给就诊患者。

(二) 服务态度及质量

由于医院护工人力不足，部分急诊病人标本仍由病人或家属自行送检。目前医院拟计划把护工交由第三方公司管理，待交接完毕后完善科室人力配置问题。

(三) 门诊人力配置

门诊工作随机性强，且因“疫情防控”、“老年人挂号就医绿色通道”及“老年友善机构建设”，需专人一对一服务。同时，还需要兼顾门诊导诊、指引及报到工作，为提高门诊服务质量，科室已向护理部申请增加护士，向党办申请志愿者服务。

三、下一步工作计划

(一) 加强领导，明确职责

各部门要高度重视，责任分工。梳理现存及潜在问题，寻找解决方案，切实把服务质量做好做实。

(二) 规范行为，强化监管

严格遵守从业人员行为规范，遵守医院规章制度，强化医德考评监督。

(三) 优化服务流程，提高服务质量

以“提高服务质量”为抓手，牢固树立“以病人为中心”的服务理念，为患者提供人性化服务，不断推新服务举措，优化服务流程，为患者提供安全、优质、经济、便捷的医疗服务。