

南宁市第一人民医院文件

南一院〔2022〕41号

南宁市第一人民医院 关于印发《2021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 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2021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 2021 年度 南宁市卫生健康系统第三方满意度调查 群众意见建议整改提升方案

2021 年 10 月，我院迎接了由南宁市卫生健康委员会组织开展的“2021 年南宁市卫生健康委直属单位满意度调查工作”，经过全院职工共同努力，圆满地完成了此项工作。现收到此次满意度调查报告结果如下：我院综合满意度 884.45 分，满意率较上一年度下降 0.33%，在全市医疗机构中排名第二；其中门诊患者满意度 801.83 分，满意率较上一年度下降 4.3%，全市医疗机构中排名第九；出院患者满意度 868.33，满意率较上一年下降 0.6%，全市医疗机构中排名第五；职工满意度 939.17 分，全市医疗机构中排名第二，较上一年度上升 0.29%。本次第三方满意度调查中共梳理出群众意见建议 131 条，涉及临床、门诊、保卫科、财务科、医疗保险科、总务科、药学部、放射影像科及超声科等多个部门，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）停车服务

因医院停车位过少，导致停车困难，同时在停车服务（指引等）。

（二）医患沟通

部分科室医护人员在患者住院期间的沟通不足，如用药、检查、日常病情、出院健康宣教、分娩注意事项等。个别医师对患者的主诉记录未详尽。

（三）缴费环节

个别收费员服务态度不友好，或未问询医保情况。缴费环节

排队较久，门急诊的个别自助查询机有故障未能维修。

(四) 服务态度及质量

导医及志愿者的人数较少，部分服务不到位，未能及时协助患者；门诊部分抽血、分诊护士服务意识、服务技能、服务态度不足。妇科、骨关节外科、超声科等个别医师服务态度欠缺。

(五) 环境卫生

门诊、病房的卫生间的环境有待改进，包括气味、清洁、以及便民措施（纸巾等）。

(六) 候诊情况

就诊高峰期，部门门诊的患者候诊时间过长。

(七) 辅检环节

部分患者反馈做 CT、超声等检查等待时间过长，服务区域缺乏有效指引。

(八) 基础设施

门诊区域饮水设施摆放位置欠合理，无配套的水杯。

(九) 取药环节

部分患者反馈取药（西药、中药及出院带药等）等候时间较长，且个别发药人员服务意识不到位。

(十) 信息公开

对于患者关切的新农合报销、异地医保报销以及慢性病卡办理等信息的指引与服务不到位，未能较好地方便患者。

(十一) 护士操作技术

个别护士注射等操作技术有待改进。

(十二) 护患沟通

患者反馈个别科室的责任护士对所管患者病情、用药知识了解生疏，服务态度及语气不到位。

(十三) 挂号便利性

患者反馈不清楚就诊流程，挂号等候时间长。

二、原因分析

(一) 停车服务

1. 由于医院占地面积小，院内施工占用部分车位。
2. 因创城常态化管理，院内停放电单车区域减少。
3. 因疫情防控原因，减少出入口。

(二) 医患沟通

1. 住院病历在患者出院后 3 个工作日内归档，检验结果需提交归档病历后方能在病案科复印；部分医师未规范书写出院记录。
2. 医生工作忙碌，与患者沟通不到位或沟通方式方法不正确；出院带药情况医生因工作忙未能及时告知患者及取得患者知情同意；患者在疾病康复过程中存在个体差异。
3. 医生对患者疾病资料掌握不全，导致解释不够全面。

(三) 缴费环节

1. 缴费处人员多，声音嘈杂，收费员需提高音量老年人方能听见。
2. 收费人员沟通解释不足。
3. 缴费高峰期患者多导致排队时间久；部分患者取号后未于等候交费，重复叫号频次多，也导致等候交费时间久。
4. 自助查询机发生故障多，未及时报修。

(四) 服务态度及质量

1. 导诊人力不足，个别人员主动服务意识差。
2. 个别医生与患者沟通时，未能做到耐心解答及换位思考。
3. 医护沟通不到位，医护一体化查房需进一步加强。
4. 个别医生未认真落实《三级查房制度》。

5. 个别医生不按时开具医嘱。
6. 人力不足，个别护士处事耐心不足。
7. 个别医生担心老年患者听不清就提高音量，造成患者误解。
8. 个别科室对实习护士培训管理不到位。

(五) 环境卫生

1. 门诊人流量大，卫生间使用频率高，而环境卫生工作跟不上。
2. 保洁员对卫生间清洁频次不足。
3. 保洁人员紧缺。

(六) 候诊情况

1. 个别护士未能做好挂号指导。
2. 个别门诊医生对病人诊查时间较长，工作效率有待提高。
3. 个别诊室病人多而且集中在某个时间段，分诊人员未能做好病人分流工作，导致候诊时间久。
4. 患者对门诊就诊预约流程及诊室分布情况不太熟悉，指引工作不到位，导致病人多跑路，就诊时间久。
5. 个别科室的预检分诊不到位，未能及时分流病人；个别名医出现患者挂号满诊，而部分患者提前到医院导致候诊时间久。

(七) 辅检环节

1. 做 CT 检查的病人较多，导致部分患者等候检查时间稍久。
2. 急诊危重患者优先做 CT 检查，导致其他患者等候时间久，由于解释不到位，引起其他患者误解。
3. 辅助检查各项指引不够醒目。
4. 医技人员业务能力有待提高。

(八) 基础设施

1. 指引不够醒目，人工指引不到位。

2. 门诊区域提供的便民措施有待提高。

(九) 取药环节

1. 药房叫号系统存在字体小、声音小及表述不清等现象。
2. 个别药师责任心不强，临床各科室与药学部沟通不足。

(十) 信息公开

1. 城乡居民医保报销比例由各参保地医保局统一制定。
2. 异地就医流程繁杂，且各地医保报销政策和报销比例有差异。
3. 未制作门诊慢性病卡办理流程，指引不足。

(十一) 护士操作技术

1. 个别年轻护士专业知识和穿刺技术能力有待加强。
2. 静脉穿刺成功率与患者肥胖、年龄及血管等自身情况有关，需具体情况具体分析。

(十二) 护患沟通

1. 个别护士学习主动性不强，服务理念不强，对患者及家属的问题敷衍了事。
2. 护理工作繁忙，个别护士沟通不到位。

(十三) 挂号便利性

1. 就诊老年人网上预约挂号流程不熟悉；护士人力不足，指导预约挂号工作不到位。
2. 对患者流调及报到指引不足，缺乏流程标识图。

三、整改措施及时限

各部门要高度重视，责任分工，明确职责。结合医院实际，限期在2022年11月前整改落实。现将整改措施汇总如下：

(一) 停车服务（责任部门：保卫科）

1. 加强医院车位管理，加快停车周转率。

2. 适当增加电单车停放车位，提高保安人员服务质量。
3. 增加停车引导牌，加强停车管理调度引导。

(二) 医患沟通（责任部门：各临床科室、医务部）

1. 加强医师沟通能力，对出院患者宣教、出院办理流程、检验检查及药品开具、慢性病患者申请延长开具慢性病药品流程等加强告知沟通，充分尊重患者意愿；提高医师诊疗水平和工作效率，减少患者等候时间。
2. 医生应加强与患者沟通，结合患者病情和和经济能力，开具出院带药，做好知情同意及用药告知。
3. 医生在接诊患者时应详细询问患者病情，做好记录及沟通告知工作。
4. 加强对患者病情评估和需求评估，加强医患沟通，做好患者诊疗指导。

(三) 缴费环节（责任部门：财务科收费处、急诊科）

1. 加强窗口工作人员的培训，增强服务意识，做好沟通解释工作。
2. 优化叫号流程，减少患者等号时间。
3. 做好医保政策的宣传工作。
4. 及时维修有故障的自助机，加强引导工作。

(四) 服务态度及质量（责任部门：门诊办、各临床科室、医务部）

1. 门诊弹性排班，机动调配人力，满足患者就诊需求。
2. 不断提高服务意识，医患沟通技巧及人文意识。
3. 加快出院结账办理工作，减少患者等候时间。
4. 弹性调配人力资源，尽量满足患者诊疗需求。
5. 适当调整门诊诊室，不断满足患者就诊需求。

6. 加强实习生的带教工作，做好实习生的培训与管理。

(五) 环境卫生 (责任科室: 总务科)

1. 适当增加保洁人员，增加门诊区域环境卫生、卫生间的清洁次数，加强巡查。

2. 加强保洁人员的培训，提高其工作能力，主管门诊加强督查，及时发现问题，及时整改。

(六) 候诊情况 (责任科室: 门诊办)

1. 分诊护士加强巡视候诊情况，加以引导。

2. 提高医生工作效率，诊疗高峰时段适当分流患者，减少候诊等待时间。

3. 加强导引工作，方便病人就医。

4. 适当调整个别医生号源，减少患者候诊时间。

(七) 辅检环节 (责任科室: 放射影像科、超声科)

1. 适当增加工作人员，合理有序安排检查时间，提高 CT 报告及审核效率。

2. 优先安排急诊患者就诊，加强沟通解释工作。

3. 适当增加自愿者，进一步加强指引。

4. 加强业务能力及服务意识培训工作，提高服务质量。

(八) 基础设施 (责任科室: 门诊办)

1. 提高门诊区域便民服务能力扩程度，方便群众看病就医。

2. 增加门诊区域指引，方便群众就医。

(九) 取药环节 (责任科室: 药学部)

1. 2022 年 1 月对药房叫号系统字体小、声音小及表述不清等问题已进行整改。

2. 药房与临床科室间加强沟通，加强药师服务意识培训，提高工作效率。

(十) 信息公开 (责任科室: 医保科)

1. 加强信息公开, 做好医保政策宣传。
2. 制作门诊慢性病卡办理流程指引单, 按不同医保类别分发给需要办理慢性病卡的参保人员。

(十一) 护士操作技术 (责任科室: 临床科室、护理部)

1. 血管条件差的患者由高年资护士完成, 并加强与患者的沟通。
2. 合理排班, 老青搭配; 加强年轻护士专业技术培训及考核。

(十二) 护患沟通 (责任科室: 临床科室、护理部)

1. 通过培训提高沟通能力及服务意识, 加强培训考核及护士责任心教育, 落实责任制护理。
2. 针对患者的疑问应做好沟通解释工作。

(十三) 挂号便利性 (责任科室: 门诊办、财务科收费处)

1. 做好老年患者网络预约挂号指导工作, 增加自愿者人员, 为老年人提供便利服务。
2. 进一步做好门诊老年人绿色通道。

四、下一步工作对策及监督方式

(一) 加强领导, 落实责任

各部门要高度重视, 加强领导, 充分认识满意度提升工作的重要性 and 必要性。认真组织科室人员学习, 针对存在问题认真分析, 举一反三, 落实责任, 抓好整改。

(二) 优化服务, 提高群众满意度

1. 多形式组织开展院外、院内群众满意度调查, 充分征求群众意见。
2. 重视群众意见建议, 换位思考, 梳理服务流程, 重视流程环节的优化, 提升工作人员办事效率, 努力为群众提供安全、有

效、方便、廉洁的医疗卫生服务。

3. 医院将满意度调查结果与科室质控、绩效挂钩。

(三) 规范行为，强化监督

1. 加强医务人员职业素养及法纪教育，规范执业行为。

2. 加强对医务人员职业情况的监督检查，同时在医院显著位置及医院官网公布违规监督举报方式，公开接受社会公众的监督。

3. 监督方式：对医疗服务态度及质量等有疑议的，可以向医院医德医风办公室反馈，联系电话：0771-2636267，举报信箱：1号楼门诊一楼大厅、四号楼一楼大厅及五号楼一楼大厅。