

南宁市第一人民医院文件

南一院〔2022〕124号

关于印发《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 群众评议整改情况》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评议整改情况》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 群众评议整改情况

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”。报告统计：医院综合满意度 884.45 分，其中出院患者满意度 868.33 分，门诊患者满意度 801.83 分，职工满意度 939.17 分。经研究，制定整改方案，明确责任分工，有针对性的落实整改措施。现将整改情况报告如下：

一、整改措施及督查成效

（一）停车服务

1.自 2022 年 9 月 1 日起，医院职工车辆统一安排在外滩新城负二楼停放。

2.增加院内停车引导牌，加强停车管理调度引导，较大解决就医群众院内停车难的问题。

（二）医患沟通

1.强化个别医师沟通能力提升，在出院患者宣教、出院办理流程、检验检查及药品开具、慢性病患者申请延长慢性病药品流程等方面重点告知。

2.结合患者病情和和经济能力，能合理开具出院带药，做好知情同意及用药告知。

3.加强医生贯彻《医疗核心制度》及《九项准则》执行情况督查机制，对违规违纪行为严肃处理。

（三）缴费环节

1.正确使用话筒，文明礼貌用语，保证有效沟通。

2.减少叫号频率，从每个号呼叫3次减为呼叫2次，减少排队时间。

3.向患者宣传医保政策文件，引导正确使用医保卡。

4.及时维修故障的自助查询机，增派人员加强引导。

(四) 服务态度及质量

1.门诊弹性排班，机动调配人力，满足患者就诊需求。

2.加强医护人员管理及技能培训，注重与患者沟通。

(五) 环境卫生

1.加强环境卫生整治工作，增派保洁人员。

2.增加点扫次数，燃点檀香去除异味，提高环境卫生。

(六) 候诊情况

1.分诊护士加强巡查及引导工作，合理分流患者，有效减少候诊时间。

2.适当调整个别医生号源，减少患者候诊时间。

(七) 辅检环节

1.及时安装调试搬迁CT机，高峰期增加工作人员，合理分流患者，有效减少候诊时间。

2.制作温馨提示标识，急诊患者优先就诊，做好平诊患者沟通解释。

3.调整取号机指引牌大小，增加候诊显示屏，方便患者就诊。

(八) 基础设施

1.在门诊大厅及各诊室设立导医咨询服务，加强门诊患者的引导与分流。

2.为行动不便的病人及危重患者提供轮椅，配备饮水机及水杯。

3.在门诊人群密集区域增加垃圾箱数量及候诊座椅，方便群众看病就医。

(九) 取药环节

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.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，已增加药房窗口人力排班，缩短患者等候时间。

(十) 信息公开

1.已在 1 号楼 1 楼医保审批台公布全国各省市医保中心电话，以便于就医患者查询。

2.医保审批台按不同医保类别、不同住院情况制作成指引单分发给参保人员。

3.已完成制作门诊慢性病办理流程指引单，按不同医保类别分发给需要办理门诊慢性病的参保人。

(十一) 护士操作技术

1.加强护士操作技能培训及考核，有效提升护理人员能力建设。

2.对于血管条件差的患者，由高年资护士完成操作。

(十二) 护患沟通

1.加强护士对专科疾病及用药知识培训及考核力度，及时解答患者疑问。

2.提高护士沟通能力及服务意识，落实责任制整体护理。

(十三) 挂号便利性

1.开通老年人门诊挂号绿色通道。

2.公示入院流调流程标识图，制作挂号报到温馨提示牌，

并安排医护人员现场指引。

二、现状分析及对策

（一）医患沟通

因医疗工作繁忙，医护人员沟通技巧欠缺，责任意识差，对患者疾病资料、用药知识掌握不全，导致与患者沟通不到位。医院将结合医院等级评审，加强医护人员沟通技巧、医疗核心制度及专业技能的培训、考核，加强日常医疗质量督查监管，发现违规违纪行为严格按医院相关制度处理。

（二）环境卫生

因医院部分住院病房陈旧，保洁人员年纪大，工作能力不足，环境卫生仍有待提高。目前医院已于10月重新招标第三方公司，待11月交接完成后，加强医院环境卫生整治，加大人力配置，提高医院环境卫生。

三、下一步工作计划

（一）加强领导，压实责任。各科室务必高度重视，加强领导。梳理现存及潜在问题，认真分析，举一反三，压实责任，抓好整改，切实提高医疗服务质量。

（二）优化流程，提升质量。围绕人民群众看病就医反映比较突出的医疗服务问题，大力推进深化改革和改善服务，为患者提供安全、优质、经济、便捷的医疗服务。

（三）加强行业管理，规范执业行为。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，加强对医务人员的服务意识及劳动纪律督查。

（四）建章立制，综合监督。以党内监督为主导，统筹推进行政监督、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贯通协同。

