

南宁市第一人民医院文件

南一院〔2023〕16号

关于印发《南宁市第一人民医院 2022 年度 南宁市卫生健康系统第三方满意度调查 职工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 2022 年度南宁市卫生健康系统第三方满意度调查职工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 2022 年度南宁市 卫生健康系统第三方满意度调查 职工意见建议整改提升方案

为认真听取医院职工意见建议，不断完善医院各项管理，提高医疗服务质量，提升职工综合满意度，2022 年 10 月-11 月，南宁市卫生健康委员会委托社会第三方测评机构——广西南宁搏信纪元信息咨询有限公司对我院开展“2022 年南宁市卫生健康系统直属 18 家单位职工满意度第三方调查工作”。调查对象为门诊、住院、医技、行政及后勤职工，随机抽取 518 名职工现场进行问卷调查。结果显示：2022 年职工满意度 920.19 分，较 2021 年下降 18.98 分，在全市 18 家单位中排名第六，在 13 家医疗机构中排名第三，梳理职工意见建议共 9 条。现将职工意见建议、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）发展晋升

1. 下乡制度不合理。
2. 研究生及晋升主治医师前未能及时安排下乡。

（二）薪酬福利

1. 薪酬及福利待遇降低，付出与收入不成正比。
2. 护理人员岗位绩效低。
3. 多关心员工，多些员工福利。

（三）医院管理流程

1. 医院工作流程繁琐。
2. 后勤服务科室工作质量有待提高。

（四）软硬件设施

- 1.设立医院职工专属停车场。
- 2.改进食堂菜谱。

二、原因分析

（一）发展晋升

- 1.个人未及时向医务部提交申请。
- 2.根据科室业务发展和人力资源情况，科主任不能同时安排多名医师下乡。

（二）薪酬福利

- 1.因疫情影响及各项防疫物资耗用，个别科室因工作量大小、技术难度、岗位不同、劳动复杂程度及成本增加导致绩效工资波动。
- 2.受疫情影响，各类文体活动未能举行，同时未能全面发动兼职工会干部落实关心职工工作。

（三）医院管理流程

- 1.个别职工对医院各项管理流程不了解。
- 2.个别后勤服务科室职责分工不明确。

（四）软硬件设施

- 1.医院停车场位置有限，不能同时满足职工和患者停车需求。
- 2.食堂工作人员对线上、线下订餐宣传不到位。

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2023年11月20日前落实整改。现将整改措施汇总如下：

（一）发展晋升（责任部门：医务部、临床医技科室）

1.医务部于每年3月-5月和9月至10月期间,分批派驻医师到对口支援单位支援,且根据受援单位的需求不定期安排下乡人员。

2.科主任统筹合理安排科室下乡人员,做好与职工的沟通解释。

(二) 薪酬福利 (责任部门: 财务科、工会)

1.要求科室充分运用医院绩效工资核算系统查询、核对工作量,控制成本,加大科室管控力度,不断提高医疗服务质量。同时,医院将辅以绩效奖励和适当保底扶持政策,平衡员工收入,缩小差距。

2.制定2023年文体活动方案及职工建言献策民主管理工作方案,完善措施,组织兼职工会干部共同落实关心职工工作。

(三) 医院管理流程 (责任部门: 总务科、医学装备管理科)

1.和相关部门商议限时审签及审批流程无纸化,提高审批时限。

2.明确职责,加强沟通,制作服务联系卡,及时反馈服务进程。

(四) 软硬件设施 (责任部门: 保卫科、广西泊棠物业有限公司、总务科)

1.鼓励职工绿色出行,同时在外滩新城停车场租赁114个停车位作为职工及患者停车位,加上医院停车位210个,共324个,已满足职工及患者需求。

2.增加食堂品种供应,加强宣传力度,特别是微信订餐

小程序。

四、下一步工作对策及监督方式

（一）落实责任，抓好问题整改

各相关部门要高度重视，加强领导，对存在问题要认真分析，研究制定整改措施，分阶段分步骤抓好整改提升。

（二）转变理念，推进高质量发展

多形式开展院内、外群众满意度调查，重视群众意见建议，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，努力为群众提供安全、有效、方便、廉洁的医疗卫生服务，不断增强人民群众的获得感。

（三）加大宣传，提升群众满意度

大力推进办事公开、政务公开或院务公开，对应该公开的事项必须在院内及医院网站公开，切实保障人民群众的知情权和选择权。同时，积极展示优秀医护人员典型事迹，塑造和维护医护人员良好行业形象，提高服务对象对相关政策法规知晓率，确保满意度有效提升。

（四）规范行为，构建综合监督机制

落实医院党委领导下的院长负责制，加强对“一把手”和领导班子监督。坚持以政治监督为统领，以党内监督为主导，推动行政监督、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有机贯通，有效构建“1+6”综合监督机制。举报电话：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。

