

南宁市第一人民医院文件

南一院〔2023〕134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 群众评议整改情况报告》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群众评议整改情况报告》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 群众评议整改情况报告

根据南宁市卫健委党组工作部署，我院分别于 2022 年 6 月、8 月、12 月积极配合社会第三方测评机构组织开展 2022 年度南宁市卫生健康系统第三方满意度调查工作。报告显示：职工满意度 920.19 分，患者总体满意度 90.12 分，其中门诊患者满意度 91.58 分，住院患者满意度 94.34 分，出院患者满意度 83.63 分，梳理群众意见建议 43 条（418 频次）。针对群众意见建议，院领导高度重视，经集体研究讨论制定整改方案，明确分工，落实落细整改措施。现将整改情况报告如下：

一、整改措施及督查成效

（一）发展晋升

1. 根据《医师到基层开展卫生技术服务管理制度》，医务部每年分两批派驻医师到对口帮扶单位支援，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，做好职工沟通解释工作。整改后，未接到职工反馈下乡制度不合理或未及时安排下乡等意见建议。

（二）薪酬福利

1. 据统计，2022 年我院职工人均绩效工资均高于 2020 年和 2021 年，因工作量、技术难度及劳动复杂程度不同，人均绩效存在一定差异。目前，医院已建立绩效工资核算系统，辅以绩效奖励和保底扶持政策，各科室均可经系统查询、

核对工作量。2023 年员工满意度 94.9%，较 2022 年上升 2.11%。

2.2023 年工会制定《南宁市第一人民医院工会“学习贯彻二十大、我为医院发展献一策”金点子征集活动方案》，征集职工“金点子”8 条，开展各类文体活动 10 余次（参与职工 1140 余人），开展生日慰问 3000 余人，开展住院慰问职工 210 人（含生育住院），指导住院职工申报互助保障 110 人（不含生育住院）。开展 45 岁以上职工体检 388 人，开展春节、中秋慰问品采购发放 3000 余人，发放职工文体活动指定兑换券 3000 份，丰富职工业余生活，有效提高职工福利，增强职工获得感和幸福感。

（三）医院管理流程

1.根据医院采购管理办法及审计部门要求，设备及耗材采购需多部门审批，目前仍未能实现完全无纸化办公，紧急情况下可使用电子审批流程，并于使用后 3 日内，打印审批流程及《紧急医用耗材申购表》等相关资料提交给医学装备管理科。

2.制作服务联系卡，加强与临床科室沟通，及时反馈服务进程。

（四）停车服务

1.医院自 2022 年 9 月 1 日起，在外滩新城租赁停车位 114 个，加上院内停车位共 337 个，一般情况下基本可以满足职工及群众停车需求，停车收费标准按南宁市政府物价局收费标准执行。

2.加强对保安人员教育培训，提升服务意识。2023 年至今，未接到患者反馈保安人员服务态度问题。

（五）餐饮服务

1.建立菜品投诉台账及意见登记查阅记录，定期开展餐饮服务测评，根据测评情况不定期更换新菜谱，增加菜品品种供应。同时，加强厨师烹饪技能培训，强化质量监管。目前，食堂每日供应菜品 120 余种，使用食品级保温箱运送饭菜，根据患者实际情况，在餐盒上黏贴“请尽快食用，二次加热会影响口感”等温馨提示，基本满足群众需求。

2.经总务科现场调研，菜品价格与同级单位价格略低或持平。加强员工分餐培训，尽可能分餐公平公正，避免因分餐不均导致份量少、价格高的情况。

3.开通老年等特殊人群现金服务渠道，强化员工培训力度，修订管理制度，细化考核措施并严格执行，提升员工服务质量。

4.加大可降解餐盒的宣传力度，按成本价向患者提供。

5.加大手机线上订餐推广力度，在住院部每个病房黏贴《住院病友订餐指引》，患者只需扫码按操作流程订餐或电话订餐即可。同时，在新患者入院时，加强宣教和指导。2023 年送餐中心满意度 86.2%，较 2022 年上升 2.8%。

（六）环境卫生服务

1.加强保洁员业务能力培训，加强病房重点区域巡回力度，及时清理垃圾，确保清洁卫生。

2.弹性排班，加强监管，确保周末病房保洁质量。

3.对消杀遗漏区域立即整改，强化日常巡查，落实交接班制度。2023 年保洁满意度 89.5%，较 2022 年下降 0.4%。

（七）护工服务

1.加强员工服务职业素养和护理业务培训力度，加强对

晨晚间护理质量的督查。

2.组织员工对照护理级别收费项目进行专项培训，并派遣“金管家”指导员工签订护理级别费用。

3.强化护工思想教育，提高责任意识，按质、按量完成工作职责内容。

4.加强与患者沟通，工作上取得患者理解与支持。2023年护工满意度91.6%，较2022年上升0.2%。

(八) 医生服务

1.加强医师专业技术能力培训及考核，通过开展核心制度考核、“三基三严”、急救技能考核、病历书写比赛及医技人员大比武等活动，提升医师专业技术及服务质量。

2.加强医患沟通培训力度，强化临床医师落实对患者的知情告知工作。

3.加强互联网医院线上问诊的监管力度。

4.严格执行《会诊制度》，加强各科室之间沟通，强化监管机制。

(九) 护士服务

1.科室弹性调整排班，必要时由护理部协调护士支援。

2.患者按铃后要求护士第一时间回应，如有紧急情况或需先行配药，做好患者解释沟通。

3.根据患者需求指导进行手机查询或发放纸质清单，主管医生及时开具检查医嘱并收费，做好患者解释沟通。

4.组织召开多部门工作座谈会，共同协商制订《南宁市第一人民医院出院办理流程》，落实病区环境管理。2023年患者对出院手续流程总体满意度为95.5%，较前上升1.38%。

5.各科室按患服比1:3的比例申领病服，如病服遗失或

破损能及时补足。

(十) 门诊服务

- 1.做好对出诊医生的告知，要求复诊患者走复诊流程。
- 2.加强对门诊服务岗位的职业礼仪教育，提高个人整体素质和责任服务意识。
- 3.分诊护士做好对出诊医师暂时离开的告知，诊室放置告示牌并通知挂号处暂时不挂号。
- 4.加强对门诊患者在检查、药品及注意事项方面的宣教和指导。
- 5.及时引导孕妇做好优诊服务。2023年门诊满意度93.1%，较2022年上升0.3%。

(十一) 费用相关服务

- 1.加强结算处工作人员思想教育，提高服务意识，强化日常督查力度。
- 2.规范出院流程，有计划开具出院医嘱。结算处错峰排班，避免人流高峰期排队长。
- 3.及时分流到排队人数较少的窗口。

二、现状分析及对策

(一) 环境卫生

因医院部分住院病房陈旧，保洁人员年纪大，业务技能欠熟练，监管部门督查不到位，环境卫生仍有待提高。医院将严格对照工作指标细则，多部门联合加大对第三方公司服务质量的监管力度，加强环境卫生整治，提升患者就医体验。

(二) 餐饮服务

餐饮服务不仅要为职工提供，还要为就诊患者提供营养配餐和治疗饮食，因人流量大，需求繁杂，已成为医院后勤服

务管理的重点、难点。医院将多部门联合加大对第三方公司服务质量的监管力度，规范食堂制度管理，加强食品安全管理，改进餐饮服务品质，实现食堂工作的流程化、标准化、信息化、网络化、专业化管理，为广大医务人员、患者提供安全、卫生、营养、爽口的菜品。

三、下一步工作计划

（一）强化组织领导，压实工作责任。满意度调查是医院的中心工作，是关系着医院高质量发展的重要衡量标准。各部门要充分认识提升患者就医满意度的重要性，加强组织领导，主动作为、细化措施、明确分工、压实责任，发挥合力，切实提高医疗服务质量。

（二）加强行业管理，规范执业行为。严格遵守从业人员行为规范，严格落实医疗质量安全核心制度，强化医德考评，加强对医务人员规范检查、规范治疗、合理用药等执业行为的监督检查，提升医务人员遵纪守法的自律意识，规范和促进依法执业、依法行医，切实减轻群众看病负担。

（三）优化服务流程，提升就医体验。建立三级医德医风管理组织体系，多形式开展院内、外群众满意度调查，广泛收集群众意见建议。合理整合医疗业务，不断优化服务流程，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，多举措提升群众就医体验。

（四）畅通监督渠道，强化综合监督。坚持以政治监督为统领，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，畅通投诉监督渠道，公开接受群众监督。

