

南宁市第一人民医院文件

南一院〔2023〕135号

关于印发《南宁市第一人民医院 2023 年度 第三季度南宁市卫生健康系统第三方 患者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 2023 年度第三季度南宁市卫生健康系统第三方患者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 2023 年度第三季度 南宁市卫生健康系统第三方患者 满意度调查群众意见建议 整改提升方案

为真实、客观、全面、公正地了解患者在就医过程中对医院提供各项服务的评价，医院存在的不足及意见建议，及时发现问题并持续改进，不断的提高患者就医满意度，根据南宁市卫健委党组工作部署，第三方测评机构重庆尉菡科技有限公司于 2023 年 7 月 3 日至 4 日对我院门诊、住院患者开展满意度调查，共完成有效样本量 475 例，其中门诊 262 例，住院 213 例。结果反馈：住院患者总体满意度 96.04 分，居全市 38 家医院第 2 名，门诊患者总体满意度 91.31 分，居全市 38 家医院第 9 名，患者忠诚度为 98.24%，患者推荐度为 97.48%。本次调查共梳理群众意见建议 14 条（29 频次）。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

（一）环境卫生服务

1. 门诊 1 号楼二、三楼卫生间有臭味。
2. 门诊个别卫生间没有挂钩。
3. 保洁员工作马虎，病房环境及卫生间清洁不到位。
4. 病房晚上蟑螂多。

（二）餐饮服务

1. 饭菜价格贵，难吃。
2. 饭菜质量（如：生馄饨）有待提高。

（三）停车服务

1.停车位少，停车困难。

(四) 医生服务

1.门诊眼科医生开具检查项目多，希望增强沟通。

2.康复医学科治疗室医生工作不严谨，边给患者治疗边玩手机。

3.CT检查分诊不科学，建议门诊、住院患者分开排序。

(五) 门诊服务

1.本院医护人员门诊就诊时存在插队现象。

2.中医科门诊号数少，挂号难。

(六) 药房服务

1.门诊中药房取药等候时间长。

2.门诊西药房取药等候时间长，建议为急、危重患者取药设立专窗。

二、整改措施（含原因分析、整改措施、任务分解及整改时限）

各部门要高度重视，明确责任，对照群众意见建议有针对性地进行原因分析，制定整改措施，限期在2024年11月前落实整改。

(一) 环境卫生服务（责任部门：总务科）

原因分析：

1.门诊人流量大，卫生间未设置专职保洁。

2.门诊卫生间部分挂钩脱落未及时发现。

3.部分保洁员责任心不强，未能对病房及卫生间做到时时清洁。

4.对病房环境消杀不彻底，存在遗漏。

整改措施：

1.加强门诊卫生间巡回保洁次数，开鼓风机对流空气，喷洒空气清新剂、放除臭剂及燃点檀香去除异味。

2.定期检查门诊卫生间挂钩情况，发现缺漏及时申领安装。

3.加强员工管理及工作流程培训，安排机动人员协助工作量大的科室进行卫生质量整改，落实奖惩措施。

4.对消杀遗漏区域立即整改，强化日常巡查，落实交接班制度。

(二) 餐饮服务 (责任部门: 总务科)

原因分析:

1.个别菜品价格略高，厨师厨艺发挥不稳定。

2.食品出锅前质量监控不到位。

整改措施:

1.经总务科现场调研，菜品价格与同级单位价格略低或持平，应继续提升厨师烹饪技巧，加强与群众沟通解释。

2.加强食品质量、价格监管，定期开展餐饮服务测评活动。

(三) 停车服务 (责任部门: 保卫科)

原因分析:

1.就诊高峰期可能存在排队长情况。

整改措施:

医院自2022年9月起租赁外滩新城停车位114个，加上院内停车位共337个，基本满足职工及群众停车需求。在就诊高峰期，增派人力加强院内停车服务引导，缩短患者停车等候时间。

(四) 医生服务 (责任部门: 眼科、康复医学科、放射

影像科、医务部)

原因分析:

- 1.眼科专业性强，检查项目精细，存在医生已告知，但患者不理解的情况或医生未及时告知患者检查必要性。
- 2.康复医学科个别医生工作责任心不强，科室监管不到位。
- 3.CT 增强及急危重、绿色通道患者多，门诊、住院患者CT 检查未能分开预约。

整改措施:

- 1.利用晨会反馈群众意见建议，及时告知患者开具检查医嘱的目的，取得理解及配合。
- 2.制定康复医学科医护技人员在治疗期间使用手机的规章制度，加强对医务人员日常监督和管理，严格处理违规人员。
- 3.合理安排门诊、住院患者现场 CT 检查，加强高峰期患者 CT 检查分流，加强线上预约引导，做好群众服务沟通。

(五) 门诊服务 (责任部门: 门诊办公室)

原因分析:

- 1.本院医护人员提前预约挂号，到就诊时间才来就诊，造成插队假象。
- 2.中医科门诊个别专家号源有限。

整改措施:

- 1.分诊护士加强引导和管理工作。
- 2.根据中医科现场患者情况适当调整号源。

(六) 药房服务 (责任部门: 药学部)

原因分析:

1.门诊中药需中药师逐个审方、捡取、称量、包装，耗时相应延长。

2.门诊西药房取药高峰期，排队时间会有所延长。

整改措施：

1.门诊中药房开展中药饮片代煎服务，满3剂的可免费快递到家，节约患者现场等候及煎煮时间。

2.如为高热急症等特殊患者可与前台药师说明，药师会视情况优先处理。

三、下一步工作对策及监督方式

（一）加强领导，抓好问题整改

医院于2023年10月24日下午在院办会议室组织召开2023年卫健委满意度调查工作座谈会，会议由韦球副院长主持，职能科室、医技科室及第三方服务公司等部门负责人共计20余人参加会议。会上，韦球副院长要求各部门加强领导，高度重视，压实责任，对照群众意见建议有针对性地进行原因分析，研究制定整改措施，分阶段分步骤抓好整改，确保2024年11月前整改落实。

（二）畅通渠道，提升就医体验

畅通意见建议渠道，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，不断增强人民群众的幸福感和获得感。

（三）规范行为，强化监管机制

建立三级医德医风管理组织体系，成立党委书记、院长

担任组长的“双组长”制的医德医风工作领导小组，规范医德考评标准，公开接受群众监督，定期开展明查暗访，考评结果直接与个人晋职晋级、岗位聘用、评先评优、绩效工资及医师定期考核等直接挂钩，充分发挥医德考评标准的激励机制效能。监督电话：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。

(此页无正文)

南宁市第一人民医院办公室
2023年12月12日印发