

南宁市第一人民医院文件

南一院〔2024〕8号

关于印发《南宁市第一人民医院 2023 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 2023 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 2023 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

为客观、真实、公平地了解医务人员及管理人员对所在单位的满意度，听取广大职工的意见建议，不断完善医院各项管理，持续提高职工综合满意度，提高医疗服务质量和管理服务水平，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“2023 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”。现将工作开展情况、职工意见建议整改提升方案报告如下：

一、总体情况

2023 年 10 月 24 日，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门诊、住院、医技及行政后勤职工开展职工满意度第三方调查工作，共完成有效样本量 798 例。结果反馈：职工满意度 918.64 分，在全市 18 家单位中排名第七，在 13 家医疗机构中排名第三，梳理职工意见建议 14 条。针对职工意见建议，院领导高度重视，组织多部门研究分析，制定措施，压实整改，不断提升职工归属感、获得感及幸福感。

一、存在问题及分析

（一）医院管理（责任部门：人事科、职能后勤部门、临床科室）

1. 考勤制度需加强，个别职工有旷工情况未能发现。
2. 编外、编内员工待遇不一致。

3.制定个性化人才培养方案，注重各类人才培养。

4.建议优化审批流程，提高审批效率。

5.某些管理方面过于苛刻，希望人性化管理。

原因分析：

1.医院职工请假均按照《职工请假制度》办理，人事科设有专人负责请假审批手续，且行政后勤科室职工均使用企业微信一天四次打卡。存在个别科室监管不到位，个别职工未按正常流程办理请假手续。

2.根据《南宁市调整机关事业单位工作人员基本工资标准和增加离休人员离休费工作方案》《南宁市第一人民医院绩效奖金分配方案》要求，核发基本工资和绩效工资。编外职工除享受同工同酬待遇外，医院还为其购买职业年金，促进单位与职工共同发展。

3.个别职工对医院《人才引进及培养暂行管理办法》解读不精准，主管部门传达不到位。

4.根据医院安全管理要求及各部门工作需求，制定相应工作审批流程。

5.医院及科室规章制度是根据上级部门有关法律法规、政策制定，医院职工均应在日常工作中贯彻执行。

整改措施：

1.加强对科室负责人审批流程培训，严格落实医院请假制度，纪检监察室、人事科对职工出勤情况不定期进行抽查。若发现职工存在旷工行为，将严格按照《职工奖惩办法》惩处。

2.强化宣传力度，加强职工待遇核查，落实落细同工同酬。

3.加强人才的界定、引进、待遇、管理及考核，科学规划、创造条件为各类人才的引进和发挥作用营造良好的环境。

4.加强与职工沟通，梳理优化工作审批流程。

5.强化科室人文管理，在不违背法纪法规的前提下多关心职工，提升职工归属感、幸福感。

(二) 薪酬福利 (责任部门: 医院运营管理办公室、工会)

1.职工薪酬下降且低，建议参考同级医院，提高职工薪酬待遇。

2.绩效差异大，劳务费分配不合理。

3.提高护士绩效。

4.5年以内的员工无职工体检福利。

5.各种福利比其它医院少，应保障职工基本福利。

6.多开展工作之外的活动，降低医务人员工作压力。

原因分析:

1.经统计，近三年我院职工人均薪酬奖励性绩效呈稳步增长趋势。个别科室职工因岗位、责任、技术、劳动复杂程度、承担风险程度、工作量大小及工作质量等不同情况，绩效工资有所波动。

2.医院绩效分配方案坚持“多劳多得、优绩优酬”和“坚持向临床一线倾斜”原则，结合岗位、责任、技术、劳动复杂程度、承担风险程度、工作量及工作质量等方面进行综合绩效考核。

3.医院绩效分配体系中，医生绩效水平高于护士绩效水平，且因优质护理需要，护理人员增加，但护理收费保持均

衡，导致护理人均绩效增涨压力较大，医护绩效差距变大。

4.自 2021 年 7 月 21 日起，凡当年 1 月 1 日在医院工作满 3 年及以上的职工，45 岁以下职工每两年进行一次健康体检，年满 45 岁及以上职工每年进行一次健康体检。每年均经企业微信公告通知、小组长群通知体检事项，部分科室存在传达不到位情况。

5.经调研，我院职工福利均高于同级单位，包括：春节、中秋、生日、离休、住院慰问品、文化活动兑换票、职工健康体检、春节联欢会、春游、气排球联赛及免费使用职工之家健身器材（49 项器械）等，保障职工基本福利。

6.医院定期开展春节联欢会、春游、气排球联赛、十大歌手、廉文化家庭艺术展、职工子女体验营及各类健康公益活动及讲座，并全天开放职工之家健身室，减轻医务人员工作压力。

整改措施：

1.多举措提升医疗服务质量和医疗服务数量，优化收入结构，提高职工薪酬待遇。

2.通过外出学习同级医院绩效运营管理经验，完善优化医院薪酬制度，提高职工薪酬满意度。

3.完善医院绩效分配方案，提高护理人员绩效待遇。2023 年 4 月至 2023 年 8 月，在工作量不增加的情况下，护理绩效点值提高 30%，增发临床护理人员绩效 335.2 万元，人均增发绩效 872 元。

4.做好上传下达及监督工作，对未能按时进行体验的职工要查找原因，确保符合条件的职工均能享受医院职工体检福利。

5.征集职工意见建议，在符合《南宁市总工会关于印发〈广西壮族自治区基层工会经费收支管理实施办法〉的通知》（桂工发〔2018〕3号）文件规定内，保障职工基本福利。

6.加强职工沟通，收集职工意见建议，多开展职工趣味活动，丰富职工业余生活，减轻职工工作压力。

（三）后勤服务（责任部门：总务科）

1.后勤不给力，维修东西太慢。

2.希望改进食堂菜谱。

原因分析：

1.维修人员紧缺，配件供货、设施维修审批需要时间。

2.食堂菜谱相对单一，未能定期更换。

整改措施：

1.申请配备维修人员，加快配件供货和审批流程，强化监管。

2.定期更新菜谱，增设特色菜，并下调部分菜品价格。

三、工作成效

通过开展第三方职工满意度调查与测评，客观、真实、公平地了解医务人员及管理人员对所在单位的满意度，听取广大职工的意见建议，不断完善医院各项管理，提高职工综合满意度，提升医疗服务技术水平和服务质量，改善患者就医体验。2023年职工总体满意度95.05%，较2022年上升2.26%；患者总体满意度93.4%，较2022年上升0.8%；医务人员获群众表扬信及锦旗648面，较2022年增加267面；医务人员获群众点名表扬6000余人次，较2022年增加944人次。

（一）经验做法

1.重标准，抓评价。结合医院实际，遵循问卷设计原则，围绕职能后勤人员工作态度、工作效率及与临床医技部门协作等方面设计满意度问卷指标，直观了解职工对医院管理方面的具体需求。

2.重数据，抓采集。每月由专人经企业微信向职工发放问卷星二维码，收集后由专人负责数据整理、汇总、录入、反馈及归档管理，确保数据采集、统计全过程无医务人员干扰。

3.重问题，抓方式。通过院领导接待日、职工代表大会、社会行风评审会、满意度调查、投诉举报箱及日常巡查等方式，深入临床一线，多举措收集职工意见建议，提升医院管理质量，提升职工归属感、获得感和幸福感。

4.重细节，抓改进。对收集的职工意见建议，运用 PDCA 循环管理模式，及时反馈、分析、整改、督查，实现全程闭环管理。

（二）典型案例

饮食对于医院职工而言，是体现医院满意度的重要组成部分。针对职工意见建议，多次组织召开多部门协调座谈会，研究制定整改措施，完善营养食堂硬件设施，建立健全管理制度，强化人员培训，多维度开展餐饮服务测评，餐饮服务质量得到明显改善。2023 年收集职工意见建议 5 条，群众满意度较 2022 年上升 3.4%，多次荣获“广西营养健康食堂”“南宁市创建国家食品安全示范城市 2022 年度“放心餐饮”三星级单位”、南宁市第一届中药壮瑶药膳大赛三等奖等荣誉。

四、下一步工作对策及监督方式

提升职工满意度是医院内部经营管理的重要目标，更能

综合反映单位管理状况和水平,各部门要充分认识满意度提升工作的重要性和必要性,积极推进卫生健康领域行风作风建设,全面提升医疗服务能力水平。

(一) 抓好抓实问题整改。各部门要加强对满意度提升工作的领导,重视相关意见建议整改工作。根据第三方调查反馈结果,准确查找问题和不足,有针对性地进行分析,制定合理的改进措施。能够立刻整改的,要立行立改,不能在短期内整改的,应在2024年11月前落实整改,分阶段、分步骤抓好整改提升,形成“问题—反馈—整改—提升”管理闭环。

(二) 做优做强管理服务。各部门要把提升群众满意度与深化医改和公立医院改革相结合,与建立现代医院管理制度相结合,与公立医院高质量发展相结合,创造积极向上的人文氛围,优化管理服务流程,提升服务质量和效益,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) 群策群力宣传引导。充分利用网站、公示栏、LED显示屏等宣传阵地,加强相关法律、法规、政策宣传力度。大力推进办事公开、政务公开或院务公开,切实保障人民群众的知情权和选择权。发动广大干部职工,人人争做宣传员,积极宣传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的知晓率,确保满意度有效提升。

(四) 建立健全体系监督。建立健全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)