

南宁市第四人民医院

南宁市第四人民医院关于 2020 年度第三方满意度调查督查情况的总结报告

根据《关于南宁市 2020 年度卫生健康系统第三方满意度调查主要结果的通报》要求，对 2020 年满意度调查存在问题认真剖析，制定整改措施，切实落实整改，现将整改情况报告如下。

一、高度重视，提高认识

医院高度重视南宁市卫生健康系统第三方满意度调查的结果，将本次评议的结果在医院内逐层传达，传达到科室，传达到个人，并将结果挂医院内网。同时召开整改专题会，细化分解整改事项。将整改工作与进一步改善医疗服务行动有机结合起来，将整改工作贯穿医院建设发展的全过程中。

二、深刻掌握督查情况

此次满意度调查结果显示，我院在就诊环境、就诊流程和等候时间、挂号方面、病房环境和设施方面、信息公开及收费透明方、后勤保障方面等满意度较低。一是医院第三方满意度综合得分为 843.85，在南宁市各单位排名第 11 位。在本单位职工评价中，我院得分 873.90，在南宁市各单位排名第 11 位。二是门诊患者满意度调查，电话预约挂号、微信预约挂号、网上挂号、自助机挂号及窗口挂号方面的措施和效率满意度为 84.55%，医生诊疗技术方面满意度 80.90%，服务态度方面满意度 81.49%，就诊环境方面满意度 77.04%，就诊流程和等候时间方面满意度 83.88%，信息公开及收费透明方面满意度 82.78%，护士的服务

态度满意度为 81.49%，操作技术满意度为 80.00%。三是出院患者满意度调查，住院、出院办理流程的便利性满意度为 82.69%。医院坚持问题为导向，根据调查掌握的数据、发现的问题以及被访者提出的意见和建议，深入查摆问题，认真剖析，及时制定相应整改方案和措施，加强问题整改。

三、根据医院实际，提高医疗服务质量

（一）医院管理方面

医院认真贯彻落实中央、自治区和市委、市政府的决策部署，深入推进医药卫生体制改革，进一步完善医院医疗卫生服务体系，通过建立机制、优化环境、有效沟通、改善态度、优化流程等措施，提供坚实的健康保障。加强院领导的管理能力，细化分工，简化办事流程，协调各部门和临床科室之间的工作，提高办事效率。

1. 定期在医院 OA、院务公开栏、医院官网、宣传栏、电子显示屏更新院务公开内容，并在医院导航台及时发布通知告知职工。

2. 召开周会之后，监督中层干部及时向科室职工传达会议精神。

3. 医院领导班子成员轮流主持院领导接待日。院领导接待日是院务公开的重要工作，院领导接待日工作时间为每周五上午。医院办公室提前在医院官网公布院领导接待日排班表，发布通知告知职工。社会各界人士和医院职工可根据排班表到指定接待地点反映自身的意见及建议。

（二）医疗管理方面

1. 继续推行每周院领导医疗查房，由职能部门进行医疗专项

检查，2021 年院级查房 144 次，切实加强医院内部管理和基础医疗质量管理。

2. 规范医务人员诊疗，强化药品管理，加强合理用药。严格处方权的审核监管，完善处方点评制度，每月开展合理用药检查。建立医院辅助、特殊用药目录，制定每季度辅助、特殊用药监控计划。

3. 加强“医联体”紧密合作，促进医疗资源共享。为提高对传染病预防、诊断和治疗水平，优化医疗资源，方便患者就医，加强各级医院感染性疾病科的交流合作，医院建立传染病专科医师交流平台，成员单位共 49 个，并与成员单位开展远程医学服务，同时借助“互联网+”优势，分别与解放军第三〇二医院、北京朝阳、地坛、佑安等医院合作开设远程医疗服务，让南宁市民足不出户也可请到北京知名专家诊治，极大提高了医院医疗服务水平。崇左市第二人民医院（崇左市传染病医院）建立紧密型医疗联合体的工作，同时每周 3-4 两天派出 2 位主任医师和 1 位主任护师到崇左市第二人民医院开展医院管理、临床诊疗等工作。

4. 医院依托信息化实现患者便捷就医、智慧就医。继续推进多种形式预约诊疗，方便患者就医。目前已实现电话预约、支付宝平台预约，微信平台预约、院内自助机预约及诊间预约等多种方式预约，尽量缩短患者等候时间。提供检查检验结果自助打印及查询服务。便捷支付，提供多种缴费支付方式。通过支付宝、微信绑定支付门诊及住院费用，现场自助机自助缴费等多种线上线下支付方式，满足患者付费需求。支付宝当面付，微信当面付已完成测试工作。开通医院智慧社保诊疗一卡通，通过自助机平台，实现医院与银行、社会保障局的区域互联。有效避免医疗信

息重复采集、患者长时间等候和资金安全问题，减少人工窗口服务，提高收费窗口工作质量和效率。

5. 进一步提高医务人员沟通能力和服务意识，加强与患者沟通交流，认真、耐心解答患者的疑问，做到对患者病情解释得透彻，对相关检查和用药的合理性说得明白，尽量减少患者的误解。进一步改善服务态度，避免因态度恶劣而伤害与患者之间的感情，不断改善医患关系。

6. 完善投诉管理制度，建立高风险手术前谈话制度和高风险患者预警管理等制度。开展医疗安全不良事件监控和分析。医院 15 个临床科室的医患沟通驿站已开始启用，营造良好的医患沟通环境，加强医生与患者沟通交流。加强医护人员医患沟通技巧培训，人文教育和培训，提高沟通能力和服务意识。

7. 完善价格公示制、查询制、费用清单制，提高收费透明度。设立自动查询台，向患者提供费用查询服务，及时处理患者对违规收费的投诉。

8. 加强医务人员业务知识和能力培训，提高医务人员医疗技术和水平。加大信息公开力度，在门诊大厅、住院部大厅等醒目位置公示诊疗项目、药品及价格、专家信息等，增加工作透明度。严格按照有关标准收费，杜绝乱涨价、乱收费现象。

9. 积极开展志愿服务活动，弘扬杜丽群精神，医院 300 余名志愿者常年活跃在志愿服务岗位上，开展义诊活动、健康讲座、急救培训、扶贫帮困、义务献血、医疗救援等服务活动。

（三）后勤保障方面

1. 科学规划、合理分区，铸造温馨就医环境。经过重新调整门诊分区，提高社区服务质量，为患者提供温馨舒适门诊就诊环

境。医院各门诊均设有咨询服务，为患者提供饮水、轮椅，门诊部实现免费 WiFi 覆盖。

2. 优化门、急诊和入、出、转院服务流程。医院继续开展门诊到病房“一站式服务”，80%的科室开展“医护一体化”服务模式，继续深入推进优质护理，不断拓展质控方式，拓展与外延护理服务。进一步优化就诊流程，通过多种渠道和方式做好咨询、引导工作，引导患者错峰就诊。加强医院安保工作，维持相关医院的就诊秩序。

3. 建立医疗服务共享机制，简化患者就医环节，改进医疗服务。做好医院卫生间等清洁卫生工作，避免“脏、乱、差”等问题；加强硬件设施维护，及时维修、更换损坏设施，努力为患者提供良好的就诊环境。着力解决车位少，停车难问题，规定院内上班开车的职工，将车停至宿舍区内，为患者就诊提供更多停车位。严格按照有关规定进行收费。提高医院保洁能力水平，定期对保洁员进行相关业务的培训指导。

4. 在餐饮方面，食堂进一步增加菜式和品种，提升饭菜的口感以及提升食堂的服务质。

5. 协调解决职工住房、子女带管服务，医院职工住宅楼已经开始装修入住，并且已经举办 4 期职工子女暑托班，大大增强职工归属感，职工幸福指数高，把更多的时间、精力投入到医疗服务工作中，同时提高了就医体验，对患者的服务更加贴心，让患者更加满意，为更多患者带来福祉。

（四）人事管理方面

1. 认真贯彻落实好《南宁市医疗卫生服务体系规划（2016—2020 年）》等有关文件精神，进一步完善选人用人体制

机制，加强人才引进，广纳人才，不断优化人才队伍结构，加强人才队伍建设。

2. 增加职工互相学习交流、外出学习交流、进修机会，提升卫生计生人才队伍整体素质。

3. 任人唯贤，培养青年优秀业务骨干，为医院管理层输换新鲜血液。

4. 进一步完善人事薪酬制度，不断提高职工福利待遇，更好地吸引人才、激励人才、留住人才。

四、坚持为生命站岗的医院核心精神

在 2022 年度医院将继续坚守为生命站岗的核心精神，认真贯彻“勇于担当、甘于奉献”的职业精神，努力提高医疗服务质量，为更多患者带来健康和优质的医疗服务，提高患者对医院的满意度；同时更加关注本院职工的幸福度，努力提高对职工的关怀和职工的归属感，全院共同努力为健康南宁提供坚实的健康保障。

2021 年 12 月 22 日

