

南宁市第九人民医院

南宁市第九人民医院 第三方满意度调查整改提升工作总结

南宁市卫生健康委员会《关于南宁市 2021 年度卫生健康系统第三方满意度调查结果的通报》汇总了我院在 2021 年各项工作中的存在问题，对此，院领导高度重视，于 2022 年 3 月 24 日组织职能部门召开专题会议进行研究，针对存在问题逐条分析，采取有效措施，限期整改。职能部门认真组织落实整改，进行整改效果追踪，整改工作取得了明显成效，现整改提升工作总结如下：

一、整改措施成效

（一）医院服务能力、服务水平逐步提升

坚持以病人为中心，以进一步改善医疗服务行动计划和建设健康南宁为指导，以改善医疗服务质量为重点，改善诊疗环境，不断优化服务流程，方便群众就医。定期督查医保基金使用情况，做到合理检查，合理收费，医院住院患者次均费用比 2021 年明显下降，切实减轻群众医疗费用负担。加强人才建设，多渠道引进医疗人才，完善人才梯队，今年引进人才 17 人，增强了人才队伍力量。加强业务学习培训，不断提高医疗技术水平，服务能力、服务水平进一步提高，多举措改善患者就医感受，患者满意度明显提升。

（二）积极落实整改措施，大部分存在问题已整改

医院按第三方满意度调查反馈的六个方面的问题，列问题清单，问题责任到人，每个问题有整改负责人，进行原因分析，制定整改措施，明确整改目标，限时整改，细化工作措施，层层抓落实。六个方面的问题已按整改时限整改，整改效果明显，群众就医更方便快捷，便民措施得到广大患者的好评。

二、形成问题清单，逐条分解任务

(一) 关于工作人员服务态度不好，耐心不足、不热情的问 题

1. 原因分析：一是培训不到位，未定期对工作人员进行服务方面的培训。二是监督不到位，未定期对工作人员的服务情况进行检查考核。三是医务人员工作强度大、压力大，工作时间不固定，经常因为患者病情的恶化而加班，存在心理紧张，服务不耐心，导致服务态度较差。四是医务人员沟通能力欠缺，有待提高。

2. 整改措施：一是科学构建患者就医体验服务体系，制定服务考核细则，定期对医务人员的服务情况进行督查考核，促进持续改进。二是加强行风教育、医德医风教育和医德医风查房，严格落实医德医风考核制度；三是纪检监察室参与医院满意度调查，及时发现问题，督促相关部门、科室进行整改；四是畅通投诉渠道，在门诊大厅、住院大楼大厅、各楼层、LED电子屏等区域公开医院投诉电话。设立服务态度意见箱，方便患者投诉，纪检部门定期收集汇总患者投诉信息，发现存在问题及时整改；五是定期召开社会监督员会议和聘请第三方公司开展满意度调查，听取意见，改进服务，努力构建和谐医患关系；六是聘请专家到医院进行专题培训及组织业务骨干到上级医院进行服务礼仪与护患沟通方面参观学习，全面提升职工的服务意识，提升医务人员

服务意识及服务规范执行力，提高医务人员与患者沟通的能力，切实改善群众就医体验，努力为人民群众提供更高水平、更加满意的卫生和健康服务，增强人民群众就医获得感。（责任科室：医务科、财务科、护理部、纪检监察室）

3. 整改效果：2022年9月底完成大部分整改措施的落实，部分存在问题持续改进。

（二）医生、护士技术水平差的问题

1. 原因分析：一是住院部医生少，工作量大，平常应付繁重的医务工作，对告知和患者沟通较少。医院护理人力相对不足，护理人员要完成院内、高铁站、隔离酒店、疫苗接种、医疗保障、支援大规模核酸采样及本地外采等疫情防控工作压力大及日常诊疗护理工作明显增加。二是医务人员不足，医院人才短缺，派出进修和学习的人员相对较少，不利于医生技术水平提高。三是培训不到位，未能很好的落实技能培训计划，部分新入职护士仍处于规范化培训期，操作技术仍需加强，护理实习生临床经验较少，打针穿刺不成功会更紧张，实操仍需加强。四是医院人才流失较多，医生流动性大，给教育培训造成较大的困难。

2. 整改措施：一是做好人才培养计划，加强技术练兵，通过加强技能培训，定期开展理论知识考试，促进医务人员熟知医疗规范。二是选派技术人员到区内外知名医院进修学习及组织职工外出学习交流，学习先进技术。同时，邀请区内外专家到院指导科室开展各项先进技术；三是定期开展科内培训和传、帮、带的作用，提高专业水平。加强考核，充分调动医务人员重视学习、钻研业务和加强医患沟通的主动性，促进提高医疗技术水平和医院内涵建设；四是加快两个中心的建设，提高医疗技术水平，提高服务能力；五是充分利用与上级医院结成对口支援及医联体的优势，借助区人民医院、南宁市第一人民医院雄厚的技术

力量，高素质的人力资源和先进的管理经验，引进新技术新项目，促进医疗服务水平不断提高，为患者提供更安全、优质、经济、便捷的医疗服务。（责任科室：医务科、护理部）

3. 整改效果：2022年10月底完成整改措施的落实，存在问题持续改进。

（三）关于检查、候诊、挂号排队时间长、流程不够简化等问题

1. 原因分析：一是门诊出诊管理不到位，未做好病房医生出门诊的安排。二是门诊导诊服务不到位，未做好指导。三是医院地处乡下，人才引进困难，医院人才缺乏，未能补充到合适的人员，比如临床医生、放射和影像、口腔、皮肤等科室人才。四是信息化相对落后，未能做到诊间结算，预约诊疗措施不完善，未能做到所有检查病人预约检查。

2. 整改措施：一是实行预约检查，指导病人按预约检查时间来检查，减少排队时间。二是增加高峰时期导诊护士人数，开展志愿者服务，指导患者合理安排检查时间，分流患者到排队人员少的科室先检查。指导病人使用自助设备，针对人多的科室做好人员分流，缩短病人排队的时间。三是拓宽渠道，为引进人才提供保障，通过高校毕业生双选活动签订毕业生；四是争取上级对口支援单位的支援，派超声科、内镜医生到院指导业务，提高业务能力，提高工作效率。五是增加门诊医生人数，安排科主任定期到门诊诊室上班，同时安排高年资的医生利用休息时间出门诊上班，增加门诊医生及提高门诊医生专业水平。六是加强收费员业务培训，提高工作效率。七是加强信息化建设，实行诊间结算等多项措施减少病人等候时间。（责任科室：医务科、护理部、医学装备信息科、财务科、人事科）

3. 整改效果：2022年9月底已完成整改措施的落实，存在问

题持续整改。

（四）关于医疗收费高、检查费贵、西药费贵等问题

1. 原因分析：一是部分工作人员对医保政策的学习与理解不够透彻，对慢性病结算、费用情况等未做好解释工作。二是开展新技术、新项目，一些医用耗材费用比较高未做好沟通工作。三是医院地处乡下，住院治疗费用与乡镇卫生院的对比，形成较大的反差，病人不容易理解。

2. 整改措施：一是向社会定期公开医疗服务收费项目和标准，推行医疗服务价格公示制、查询制、费用清单制，提高医疗服务收费透明度。在住院大厅 LED 大屏幕和门诊宣传栏设置医疗服务收费、药品价格公示牌，严格实行住院病人医疗服务收费“一日一清单”制、门急诊病人医疗收费“一人一清单”制。二是在病人缴纳费用有疑问时，收费员要耐心解释，及时向病人、家属说明二级医院收费标准，以及二级医院与乡镇卫生院住院报销比例之间的差别等事宜，让病人对收费情况一目了然。三是加强医用耗材采购监管，能集采的医用耗材进行集中采购，降低耗材成本。（责任科室：医保办、财务科、医学装备信息科）

3. 整改效果：2022 年 7 月底已完成整改措施的落实，存在问题已整改。

（五）关于医院车位少、停车收费贵等问题

1. 原因分析：一是停车管理外包给院外公司，停车收费定价严格按照物价局规定的价格执行，但当地老百姓不理解。二是医院停车位相对有限，近年来随着生活水平不断提高，群众购置私家车和电单车的用户增多，开车就医成为普遍，导致车位紧缺现象。三是医院内停车位不足，存在停车占路现象，妨碍急救车辆及消防车辆进出，存在较大的医疗安全隐患，为了做好管理工作，使用车辆门禁系统。通过门禁系统出入不如以前方便快捷，

也是病人不满意的原因之一。医院启用车辆门禁系统后，有序的停放车辆，乱停乱放的现象情况得到了有效改善，有效保障了急救绿色通道及消防通道的畅通。

2. 整改措施：一是加强管理，做好停车引导，医院地下停车场有固定车位 70 个，地表临时停车位 30 个，电单车临时停车位 500 个。要求保卫科人员注意做好病人及家属停车的引导，保证病人及家属顺利停车。二是领导已与停车管理公司协商调整停车收费价格，延长电单车免费停放时间，停放时间由半小时调整为 1 小时，价格由 5 元/天调整为 3 元/天；汽车免费停放时间 30 分钟，价格由 19 元/天调整为 17 元/天；给予长期到我院透析患者电单车办理门禁卡；对于特困患者酌情减免。三是提升服务水平，为病人提供便利。（责任科室：保卫科）

3. 整改效果：2022 年 8 月底已完成整改措施的落实，存在问题已整改。

(六) 关于基础设施方面的问题：病床陈旧，厕所没有纸巾，电视机、饮水机坏处理不及时、卫生间脏等问题

1. 原因分析：一是部分病区偶有病人多有加床，应急的情况下使用旧的病床。二是设备设施故障科室人员未及时报修，未做好解释工作。三是医院饮水机系统是第三方公司负责维护、维修，无专业人员常驻医院，故障处理需要一定的时间。四是对物业保洁工作管理不严，工作做不到位。五是工作人员工作责任落实不到位，卫生间没有纸巾未及时添加。

2. 整改措施：一是能立即整改的立即整改，陈旧病床立即更换；二是定期监督检查物业公司环境保洁情况，遇到雨水天、南风天等特殊天气要增加保洁人员对卫生间、走廊、楼梯等位置增加打扫次数，保持清洁卫生；三是加强对职工、患者、家属进行卫生宣教，提高卫生意识，提高工作责任心，及时完成工作任

务，共同维护医院环境卫生。四是饮水系统故障时，敦促第三方公司及时派工作人员到院处理，做好维修情况追踪。（责任科室：总务科）

3. 整改效果：2022年7月底已完成整改措施的落实。

四、提升患者满意度对策及下一步计划

（一）加强领导，压实责任组建以党政主要领导为组长，其他副职领导为副组长，各职能部门负责人、各科室主任和护士长为成员的领导小组，

成员：职能科负责人、临床科室主任、护士长

各分管领导负责所分管部门和科室的任务落实，职能科负责人和科主任为直接责任人，负责本科室人员的职业道德教育、诊疗行为规范、改善患者服务等落实监督。

领导小组下设办公室，办公室设在纪检监察室，黄莉梅兼任办公室主任。办公室成员由党办、院办、医务科、护理部、质控科等人员组成，负责处理办公室日常事务。

（二）多途径加强党风廉政教育和医德医风教育，强化干部职工宗旨意识，提升服务能力。

（三）继续优化服务流程。开展预约诊疗服务，完善入、出、转院服务流程，广泛开展便民服务，深入开展优质护理服务。

（四）不断改善服务态度。积极开展服务礼仪教育与培训，强化窗口岗位文明服务，大力弘扬医院文化价值理念，改善服务态度，规范服务行为。

（五）不断提高医疗技术水平、医疗服务质量。做好人才培养计划，加强技术练兵，加强技能培训，通过“走出去”“邀进来”形式提升医务人员技能水平。

（六）完善医疗质量基础管理制度，建立科学、严谨、标准化的联合质控制度，构建完善医疗质量控制体系，加强监督考

核，推进诊疗规范化。

(七) 提高行政后勤服务保障能力。加强行政后勤学习培训，提高工作能力，不断改进工作作风，提高工作效率。

(八) 不断改善就医环境。优化诊室布局，保持环境整洁，规范设置醒目标识，提供便民设施。

(九) 认真落实常态化疫情防护措施，保障群众生命安全。继续做好“外防输入，内防反弹”的常态化防控、疫苗接种、医疗保障和大规模人群核酸采样的强化训练及演练等各项工作，保障广大群众生命安全。

南宁市第九人民医院

2022年11月28日

