南宁市第九人民医院文件

南九院办〔2022〕8号

关于印发南宁市第九人民医院第三方满意度调查整改提方案的通知

各科室：

现将《南宁市第九人民医院第三方满意度调查整改提升方案》印发给你们，请遵照执行。

附件：南宁市第九人民医院第三方满意度调查整改提升方案

南宁市第九人民医院

2022年4月11日

南宁市第九人民医院办公室　　2022年4月11日印发

南宁市第九人民医院
第三方满意度调查整改提升方案

南宁市卫生健康委员会印发《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》汇总了医院在2021年各项工作中存在的问题，对此，院领导高度重视，于3月24日组织职能部门召开专题会议进行研究，并结合医院实际，制定整改方案如下。

一、明确整改目标

整改坚持以病人为中心，以改善医疗服务质量为重点，聚焦群众关心的诊疗环境、服务收费、医疗技术、医患沟通等热点难点问题，制定整改方案，细化工作责任，建立问题清单，针对存在问题逐条分析，采取有效措施，责任到人，限期整改，持续提升整改工作成效。

二、细化问题清单，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。四是医务人员主动服务意识不够，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.整改时限：2022年9月底。

（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量明显增加。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，邀请区内外的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.整改时限：2022年10月底，并持续改进。

（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。四是信息化相对落实，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.整改时限：2022年9月底。

（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.整改时限：2022年7月底。

（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.整改时限：2022年8月底。

(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.整改时限：2022年7月底。

三、提升患者满意度对策

(一)加强领导,明确责任。医院成立提升患者满意度工作领导小组,成员如下:

组　长：宋子贤　院长

副组长：高桂生　党委书记

赵　军　党委副书记、纪委书记

农小群　副院长

韦辉贤　副院长

黄建幸　副院长

成员:职能科及辅助科室负责人、临床科室主任及护士长

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、改善患者服务等的落实监督。

领导小组下设办公室,黄莉梅兼任办公室主任。办公室成员:邓阳和、覃颖贤、韦林萍、邓广肖，负责处理办公室日常事务。

(二)加强党风廉政教育和深入开展“讲医德”活动。开展党员干部廉洁行医的教育,把贯彻《中国共产党廉洁自律准则》和中央八项规定、卫健委和相关规定作为学习重点,充分发挥党员示范带动作用。深入开展职业道德、医学人文、伦理道德核心价值观的学习教育活动。各科室要结合实际制定学习计划,创新学

习方法。组织医护人员开展集中学习、个人自学、专家讲座、撰写学习体会、观看宣传教育片等多种学习交流活动，促进学习成果共享。各科室重新组织进行《护理服务规范》培训学习，特别加强礼貌用语方面的培训。通过开展主题征文、演讲比赛等活动，向道德模范、先进标兵学习活动、模拟就诊体验活动和文明服务竞赛活动等多种贴近实际、贴近职工的教育载体，牢固树立全心全意为人民健康服务的服务宗旨，切实增强职业荣誉感和社会责任感。设置宣传栏，在单位网站开辟宣传专栏，定期更新宣教内容，加强宣教力度，进一步激发广大职工时刻谨遵立足岗位、服务奉献的职业准则。

(三)优化服务流程

1.开展预约诊疗服务。完善双向转诊制度；建立完善预约诊疗管理制度，设计科学合理的预约诊疗服务流程。

2.完善入、出、转院服务流程。将改善人民群众看病就医感受作为加强医疗服务工作的创新点和突破点，通过预约挂号、合理安排门诊服务、简化急诊和入、出院服务流程，提供连续医疗服务，逐步实现转院(科)医疗服务无缝衔接。积极探索、创新、有计划、有重点地推进各项改善医疗服务的措施，做到安排合理、服务热情、流程顺畅，不断促进医疗服务水平的提高。

3.广泛开展便民服务。开展双休日及节假日门诊，充实门诊力量，延长门诊时间。同时加强对农村、社区中医药技术的指导力度，在双向转诊的基础上对农村、社区医疗机构提供各种帮助。组织专家到农村、社区进行义诊、培训等活动。推进同级医疗机构检查、检验结果互认。医院客户服务中心受理群众咨询，开展出院后电话随访、社会满意度调查工作。根据患者随访结果，及时改进住院服务。

(四)改善服务态度

1.强化窗口岗位文明服务。着装整洁,挂牌上岗,文明用语,严禁做与工作无关的事情,耐心面对患者及家属,如遇无理取闹,可向上级领导或值班领导报告,由科室或医院相关部门解决。

2.各科室要大力弘扬精医重道、众志为民的服务理念,贯彻普医为民、仁爱为本的宗旨,紧紧围绕崇德、精医、和道、济世核心价值、行为规范,改善服务态度,规范服务行为。积极开展服务礼仪教育与培训,做实“六个一句”、“十个一点”。各科室认真查找服务环节管理制度和服务细则方面存在的问题,坚持“以病人为中心”,严格执行首问责任制,力戒生、冷、硬、顶、推,努力营造文明、温馨、和谐的服务环境。

3.各科室深入开展宗旨意识、职业道德和纪律法制教育,教育覆盖面达到100%。严格遵守“九项准则”、《医疗机构从业人员行为规范》,严肃行业纪律。督导部门要进一步细化工作指标和考核标准,继续认真落实好医德考评制度。严肃查处乱收费、收受或索要“红包”、收受回扣、商业贿赂等案件,对相关责任人依据规定给予严肃处理。

4.各科室设立《护理服务改进记录本》,记录科室护理服务态度、服务质量、就诊流程、技术、环境等存在问题,护长每周督问题改进,护理部每月组织二级质控小组交叉检查,持续改进护理服务质量。

5.由护理部牵头,组织客户服务部建立护理满意度红黑榜管理,每月10日前对上个月护理满意度情况进行红黑榜通报,存在问题的科室列入清单管理,动态清零整改。

(五)提高医疗技术水平、医疗服务质量

1.完善医疗质量控制体系。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。定期开展医疗质控检查,督导临床诊疗服务全过程的医疗质量管理与控制工作制度的

落实，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；各科室严格落实医疗核心管理制度，严格落实首诊负责、三级医师查房、疑难病例讨论、危重患者抢救、会诊、术前讨论、死亡病例讨论、交接班等核心制度，严格落实《病历书写基本规范》和《手术安全核对制度》，规范病历书写和手术安全核对工作，保障医疗质量和医疗安全。质控科定期开展基础医疗质量管理专项检查，建立医疗风险识别和管理体系，定期组织进行成因分析并通报分析结果，确保医疗安全隐患和质量缺陷得到及时整改。

2. 以标准为标杆，推进诊疗规范化。继续开展抗菌药物临床应用专项整治行动，落实处方点评制度，严格规范医师处方行为，促进合理检查、合理用药、合理治疗。加大实施临床路径力度，促进医疗质量管理向科学化、规范化、专业化、精细化发展，规范诊疗行为，控制医疗费用不合理增长。

3. 各科室要以患者需求为导向，创新工作思路，建立多个学科共同诊疗，在医院内全力打造“医生围着病人转”、“临床科室围着疾病转”的诊疗新格局，为患者提供高效、便捷的多学科一体化临床诊疗平台。

4. 深化优质护理服务。深化“以病人为中心”的服务理念。全面推行责任制整体护理的服务模式，落实护理职责，加强内涵建设，为患者提供全面、全程、专业、人性化的护理服务。进一步保持和发挥专科护理特色优势，拓展专科护理服务范围，加强中医专科护理和特色护理，充分利用各种技术和方法提高护理质量和水平。

5. 切实加强中药药事管理。严格按照《关于加强医疗机构中药制剂管理的意见》等文件要求。提高中药煎药质量调剂质量、处方书写质量和制剂质量，保障中医临床疗效。严格处方的审核

和调剂复核，调剂复核率100%，每剂重误差应在±5%以内。

6.加强急诊急救工作。进一步健全急救绿色通道，确保及危重病人抢救快捷有效，努力做到出诊迅速、抢救及时。落实应急救助制度，实行先诊疗后付费，对于需要紧急救治，但无法查明身份或身份明确无力缴费的患者，要及时救治，不得以任何理由拒绝、推诿或拖延救治，防止发生突破道德底线情况。

（六）提高行政后勤服务保障能力

各行政后勤部门结合自身职能，加强学习培训，提高工作能力，不断改进工作作风，提高工作效率。牢固树立为临床一线，为广大患者服务的意识。进一步建立健全对职能科室的考核制度，对服务窗口推行银行服务评价模式，开展即时满意度评价，切实提高服务质量。

（七）改善就医环境

1.优化诊室布局。根据急诊患者病种排序及其常规诊查流程，合理分布各专业诊室和医技检查室，有效引导和分流患者。

2.保持环境整洁。做好就诊区域环境卫生整治，加强卫生间等基础环境管理，保持干净、整洁、安全、舒适。严格落实公共场所禁烟要求。

3.设置醒目标识。就诊区域设置建筑平面图、科室分布图，指示标识清晰明了；为危险、易燃、易爆、有毒有害物品和放射源等设置醒目的安全警示。

4.提供便民设施。完善自助预约、挂号、查询等服务；完善无障碍设施，放射检查时为患者提供更衣条件和符合规范的放射防护。

四、监督方式

（一）纪委做好主体责任落实的监督

每月定期对各部门对存在问题的整改情况及提升患者满意度

对策实施情况进行监督，发现问题及时指出，限时整改。

（二）主动接受群众监督

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。

（三）聘请社会监督员监督

社会监督员经常深入医院进行明察暗访，监督医疗服务情况。医院定期召开社会监督员会议，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；

下一步，深化文明服务，持续转作风提效能，改善医疗环境，优化服务流程，确保以上存在问题达到持续改进的效果；以问题为导向，融入更多的人文服务理念，以广大人民群众利益为重，提升医务人员的医疗服务技能，切实改善医务人员在医疗服务行为中的不足，全面提升患者的满意度。

南宁市第九人民医院

2022年4月11日