南宁市第九人民医院

关于2022年第三方满意度调查整改工作总结

南宁市卫生健康委员会《关于南宁市2022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2022年各项工作中的存在问题，对此，院领导高度重视，于2022年2月23日组织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、整改成效

（一）医院服务能力、服务水平逐步提升。坚持以患者为中心，扎实推进进一步改善医疗服务行动计划，以改善医疗服务质量为重点，提升服务质量；改善诊疗环境，方便群众就医；坚持合理诊疗、合理收费、合理检查，切实减轻群众医疗费用负担；开展业务学习培训，提高医疗技术水平；加强人才建设，多渠道引进医疗人才，完善人才梯队建设，今年以来累计引进高级职称人才（含临床技术主任）共25名，硕士研究生4人，增强了人才队伍力量。医院顺利通过执业登记升格为三级综合医院，全国公立医院改革与高质量发展示范项目-区域心脑血管防治中心分项目高效落地，“卒中中心”和“胸痛中心”顺利通过国家评审，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，患者满意度逐步提升。

（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七个方面的问题，制定整改方案，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。七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、具体存在问题整改情况

（一）关于工作人员服务态度差的问题

1.原因分析：一是部分工作人员服务意识不强，主动服务意识有待提高。二是部分工作人员沟通能力有待加强。三是主管部门培训指导不到位。四是考核督查不严格。

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;三是医院定期进行满意度调查，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.督查成效：2023年9月底完成整改措施的落实，持续改进。

（二）关于医生、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“卒中中心”和“胸痛中心”顺利通过国家评审，医疗技术水平、服务能力逐步提升；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.**督查成效**：2023年10月底完成整改措施的落实，持续改进。

（三）关于检查、候诊、挂号排队时间长等问题

1.**原因分析**：一是医院地处乡镇，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。二是信息化相对落实，未能做到诊间结算，预约诊疗措施不完善，未能做到所有检查患者预约检查。三是管理不到位，门诊导诊服务未及时做好分流。

2.整改措施：一是打造一站式综合服务中心，为患者预约挂号、免费测量生命征、健康咨询、提供轮椅、平车，为年老体弱或行动不便患者提供陪诊服务等便民服务；开设门诊综合大楼3楼、4楼收费窗口，增设门诊诊室3间，简化服务流程，缩短患者就医排队时间，改善医疗服务提升患者就医体验。二是拓宽渠道，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；三是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。四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。五是加强收费员业务培训，提高工作效率。六是加强信息化建设，实行诊间结算等多项措施减少患者等候时间。（责任科室：医务科、护理部、医学装备信息科、财务科、人事科）

3.督查成效：2023年9月底完成整改措施的落实，持续改进。

（四）关于医疗收费高、检查费贵等问题

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。三是医院地处乡镇，住院治疗费用与乡镇卫生院的对比，形成较大的反差，患者不容易理解。

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，严格实行住院患者医疗服务收费“一日一清单”制、门急诊患者医疗收费“一人一清单”制。二是在患者缴纳费用有疑问时，收费员要耐心解释，及时向患者、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，让患者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.督查成效：2023年7月底完成整改措施的落实，持续改进。

（五）关于医院车位少、停车收费、工作人员服务态度差等问题

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，也是患者不满意的原因之一。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。四是承包公司未重视对员工进行服务方面的培训。

2.整改措施：一是9月份起开放门诊综合大楼广场给患者免费停车。加强管理，保卫人员做好患者及家属停车的引导，保证患者及家属顺利停车。二是医院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。三是对保卫人员进行服务培训，提升服务水平。（责任科室：保卫科）

3.督查成效：2023年9月底完成整改措施的落实，持续改进。

(六)关于基础设施、环境方面的问题：病房老旧、空调故障等问题

1.原因分析：一、住院大楼病区投入使用十多年，一些基础设施陈旧，且我院麻醉科及新生儿科改造项目正在实施，施工噪音较大，施工运输材料占用电梯、灰尘大等，影响患者出行、休息。二是部分病区偶有患者多有加床，应急的情况下使用旧的病床。三是设备设施故障科室人员未及时报修，未做好解释工作。四是对物业保洁工作管理不严，工作做不到位。

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。四是与施工单位沟通，做好合理安排施工时间，避免影响患者出入、休息。（责任科室：总务科）

3.督查成效：2023年7月底完成整改措施的落实，持续改进。

（七）关于食堂伙食单一、价格贵等问题

1.原因分析：一是医院食堂外包，2022年9月份更换承包公司，新公司运营未进行正轨，各方面工作不到位。二是监督不到位，对外包公司工作情况未进行严格考核。三是外包公司工作人员服务水平有待进一步加强培训。

2.整改措施：一是加强对食堂管理工作督查，每月进行服务情况满意度调查，反馈存在问题及职工、患者及其家属的意见建

议，促进改善食堂伙食，荤素搭配合理、价格合理。二是组织督促承包公司召开专题会，研讨具体优化服务措施。三是定期督查承包公司对工作人员培训情况，严格考核，提升服务水平。

3.督查成效：2023年7月底完成整改措施的落实，持续改进。

三、整改情况现状分析

医院在开展第三方满意度调查整改提升方面做了大量工作，也取得了一定成效。但仍然存在一些问题，主要为：

（一）医院住院大楼使用年份已久，住院环境陈旧。

（二）部分职工人文素质、沟通能力、技术水平仍有待提高。

（二）医院所处地域在乡镇，人才引进难，专业技术人员不足。

（三）服务流程不够优化，督察考核机制体系有待进一步完善。

（四）随着人们生活水平的提高，就目前停车位有限，还不能完全满足就诊患者停车需求。

四、下一步提升患者满意度对策及计划

(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、改善患者服务等的落实监督。

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）多措并举，改善患者就医感受。积极开展服务礼仪教育与培训，强化窗口岗位文明服务，加强督查，改善服务态度，规范服务行为。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。加强基础设施建设，改善应医环境。

（三）不断提高技术水平、改善医疗服务质量。继续做好人才引进、人才培养，加强技术练兵，加强技能培训，多途径加强党风廉政教育和医德医风教育。通过“走出去”“邀进来”形式提升医务人员技能水平。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。

（四）加强管理人才培养，提高保障能力。加强对中层干部、行政、后勤人员的培训。聘请专业团队到院指导高质量发展业务管理、能力提升培训及指导医院作战略规划、项目管理，提升综合素质、管理能力。

（五）加强监督检查，规范医疗行为，合理控制费用。引导医生合理检查和用药，促进合理控制医疗费用。公示医疗服务价格，提高服务收费和药械名录透明度。

南宁市第九人民医院

2023年12月6日