

# 南宁市中医医院文件

南中医院办〔2022〕46号

## 南宁市中医医院 2021 年度卫生健康系统第三方 满意度调查群众意见整改工作总结

根据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》和《南宁市中医医院 2021 年南宁市卫健系统第三方满意度调查群众意见整改提升方案》（南中医院办〔2022〕8号）精神，为进一步提升医疗卫生方面群众获得感，南宁市中医医院认真分析研究涉及我院的 2021 年度卫生健康系统第三方满意度调查群众意见，明确整改目标和措施并加以落实，现将相关工作情况总结如下：

### 一、整改工作落实情况

#### （一）及时梳理、分解落实责任。

2021 年南宁市卫健系统第三方满意度调查群众意见反馈我院的共有 68 条意见和建议，主要涉及门诊、临床、医学影像、

药学、物业、保安、保洁等科室。我院由医疗服务部牵头，迅速梳理归类意见建议，明确相关科室具体任务。

## **(二) 制定整改方案。**

医院制定《南宁市中医医院 2021 年南宁市卫健系统第三方满意度调查群众意见整改提升方案》(南中医院办〔2022〕8 号)，方案中明确各科室任务的同时要求相关科室制定本科室整改方案，并在全年工作中注意整改落实。

## **(三) 督促检查落实。**

医院将整改方案在本单位门户网站进行主动公开以随时接受群众监督，同时通过医院网站及微信公众号等途径调查了解群众对我院的服务评价，定期落实整改反馈。充分利用市卫健委每季度开展的第三方满意度调查反馈意见，以查促改，不断提高服务质量。医院从 2013 年起，坚持对出院患者进行随访调查，通过开展出院患者随机随访调查，动态掌握出院患者的诉求和建议，要求相关科室加以改进。

## **(四) 及时总结公示整改成效。**

各责任科室对整改项目进行全年整改督查，对年度整改工作完成情况，包括采取的措施、整改成效、群众满意度现状等情况等进行总结，形成单类意见建议整改完成情况报告，于 11 月初汇总至医疗服务部进行审核汇总，形成全院整改报告，并通过门户网站进行公示以及时反馈群众，随时接受群众监督。

## **二、具体整改措施**

### **(一) 提高后勤保安等人员服务意识，提升服务质量，改善**

## **卫生环境。**

主要措施是总务科对保洁工作的制定出了新的要求标准，如：1、提高保洁队伍的专业性、进行规范化操作，提升工作质量。2、加强对保洁工作质量的管理与考核。3、加强楼层巡视次数，及时发现问题并进行即时整改。具体做法是物业主管每日进行巡查，如门诊大厅保洁情况、卫生间保洁情况等，对于能现场解决的问题当即进行解决，对于无法现场解决的问题则进行归类整理，通过每月例会反馈给总务科协调解决；对目前无法暂时解决的硬件问题，对群众进行解释，力争得到患者的理解。

## **（二）优先患者就诊停车。**

针对停车难的问题，由医院统一协调，引导本院职工停放于周边停车场，将院内有限的停车位留给患者，以方便患者就医。

## **（三）优化医疗资源，规范诊疗行为，提升诊疗水平，提高临床疗效。**

具体做法：一是各科室根据门诊和住院量，合理优化人员配置，确保满足群众就医需求，避免出现因医务人员不足导致的患者就诊等待时间过长等现象；二是狠抓行风建设，每季度开展院级督查，提高医务人员服务意识，严格遵守医德规范，规范诊疗行为，坚持合理检查、合理治疗、合理用药，不开大处方、不开人情方。杜绝利用工作之便谋取私利、索要患者财物、开具虚假医学证明多收、乱收和私下收取费用等行为；三是改善医护人员服务态度。通过建立“以病人为中心”的管理服务模式，认真执行医疗、护理人员首问负责制，主动热情，杜绝漠视问题、置之

不理的情况出现。加强医护人员的沟通技巧培训，不定期举办《医患沟通技巧》的专题培训讲座，主要从倾听艺术、谈话技巧、沟通的时效性等方面进行培训；四是做好人才培养，通过定期培训讲座、外出进修、专科培训等方式不断提升诊疗水平，提高临床疗效；五是各科落实出院患者跟踪随访制度，指定专人负责患者出院后的跟踪随访，建立专门的随访登记本和出院告知书，加强对出院患者康复指导，及时汇总掌握出院患者恢复情况，同时收集患者的建议和意见，总结诊疗经验，不断提升医疗服务质量；六是认真落实医疗核心制度，确保医疗安全。

#### **（四）规范诊疗服务收费，做好物价收费公示。**

医务部联合财务科不定期进行医疗收费专项督查，针对是否存在过度医疗、收费不当等情况进行督查。对于中药价格变动、医疗服务收费等物价变动的情况，财务科牵头，及时做好公示，并通知相关科室，同时医护人员及时对患者做好解释工作。

#### **（五）提升窗口部门服务意识。**

对于导医到诊台、收费处、中西药房等服务窗口人员，定期开展加强服务意识相关培训，普及文明用语的使用。财务科对收费窗口人员开展服务态度考核，对于因服务态度的投诉，在科室通报批评。

#### **（六）进一步规范医院就诊流程，改善门诊布局，提升医院智能化建设。**

持续推进改善医疗服务行动，在门诊大厅、走廊等明显位置公布就诊流程，分楼层设置挂号、缴费窗口；利用微信公众号、

网络挂号、电话挂号、现场预约等方式拓宽患者挂号预约、查询报告的渠道，以提升群众就诊便利性、可及性。

### **（七）优化防控措施流程。**

以院感科、质控办牵头，在严格执行上级防控要求的前提下，优化防控检查“三码”的流程，节省患者因配合防控检查措施的等候时间。

### **（八）改善就诊环境**

全院各病区分批次进行重新装修，改善住院患者就医感受；在整个院区内严格落实公共场所禁烟要求，加强和完善医院内外环境和基础设施建设。

## **二、整改成效**

2022年第三季度调查我院患者总体满意度较上季度有较大幅度提升。总体得分为为86.55分，总体满意度在全市21家二级及以上医院中排第7名，对比上季度排名第18名提升11名。与全市总体水平对比，我院患者总体满意度比全市总体满意度高1.80分。门诊患者满意度高4.55分，住院患者满意度高2.27分。

## **三、目前存在的主要问题及原因分析**

### **（一）目前存在的主要问题。**

根据市卫健委2022年第三季度第三方患者满意度调查结果显示，目前我院门诊患者满意度调查中，意见和建议集中在费用相关服务、主要硬件服务、住院患者后勤服务有待进一步加强，出院患者意见建议主要住院治疗后疾病的改善程度、办理医保报销的流程和手续方便性不够。

## （二）存在不足的原因分析。

一是医院部分设施设备和就医环境陈旧。二是部分后勤行政服务人员人文素质依然有待提高。三是医院就诊流程仍不够规范，门诊布局不合理，医院智能化建设水平不足。四是分级诊疗制度尚未落实到位，医疗资源利用率低，群众就医观念陈旧。五是医保政策的调整影响群众就医感受。六是疫情防控措施增加就医时间成本。

## 四、下一步工作方向

南宁市中医医院将继续以问题为导向，以令患者满意为标准，主要采取以下措施：一是**继续改善医疗服务**。持续推进改善医疗服务行动，在诊疗区明显位置公布、细化就诊流程，改善院内专业诊室和医技检查室布局，分楼层设置挂号、缴费窗口。针对药房取药时间久的问题，采取增派人手支援中药房，提交增人计划以解决调配人手不足的问题；对中药房重新布局，优化调配流程，提高中药饮片调配效率。二是**进一步加强、改善后勤保障**。针对群众提出较多的医院停车难问题，采取加强院内外交通疏导、提高车位周转率、引导患者到周边停车场停放车辆等方式缓解停车难问题。加强对医院食堂、门卫等后勤人员的管理，提升后勤服务水平，为患者提供优质、便捷的医疗综合服务。三是**完善医院制度建设，全面推进医院精细化管理**。运用新技术、新理念推动医疗服务更加高效便捷。四是**加强控费管理，合理控制医疗费用**。提高服务收费和药械名录透明度，改革完善激励医务人员的机制，引导医生合理检查和用药。五是**统筹规划，逐步完善**

**基础设施改造和建设。**计划分院区、分批次、分年度进行改造提升，持续优化诊区功能布局，完善基础配套设施，不断提升患者就医获得感和满意度。

党的二十大报告对“推进健康中国建设”作出战略部署，强调“促进中医药传承创新发展”，充分体现了以习近平同志为核心的党中央对中医药工作的亲切关怀，下一步，我院将聚焦人民至上，全面学习、深刻领会，立足中医药实际，以提高患者满意度为导向，坚持以人民健康为中心的根本立场，着眼人民全生命周期，健全完善集预防保健、疾病治疗和康复为一体的中医药服务体系，提升优化中医药服务可及性，让人民群众“方便看中医、放心用中药、看上好中医”，成为一所让每一位患者都“如意”的中医医院。



南宁市中医医院  
2022年11月29日

公开标志：友讯公开

2022年11月11日

南宁市中医医院

崇德报白告勇平心，太世法，为湖食以甘，将美味盛为盛舞舞基  
善惠书英德平，盛计金耀出下毒家，口百通以网新出出粘料。

。真景能时表勇慈为以

商，善语御到出甘“办制通中舞指表甜”就吉星六十二值说

对良志同于进具以，内融依在。“翠岁福同寿同德同中接同”同

美入兼翠教德月，天一引，升美限身内升了德同中校央中堂德。

康新善惠德路以，湖宴燕团中自立，公和德新，区等面全，土生

和生全另人知善，科立本讲德以中代那事另人以特望，向景依具

愿德团中任村一，更期以中改德和，射射而所兼善德全整，博德

。团中音舞衣”众播另人上，进又同各那德团中分份代舞，系新德

“意成”瑞善更对一，德拉德一，德德。“团中德土音，德中用心德

。德德团中德



**公开形式：主动公开**

南宁市中医医院办公室

2022年11月29日印发