附件1：

**南宁市第二妇幼保健院2020年第三方满意度调查基本情况**

根据南卫办〔2021〕3号《关于2020年度南宁市卫生健康委员会直属单位目标管理年终考核情况通报》进行分析，现将南宁市第二妇幼保健院总体评价的情况，总结如下：

一、主要存在问题

按照被访者（患者和职工）评议结果，市二妇幼共存在37个存在问题及意见建议需要整改落实，分别是：本单位职工意见建议19个，门诊患者意见建议12个，住院患者意见建议6个。其中，本单位职工对医院的意见建议最多，而门诊患者和住院患者对医院的意见建议数量有所下降。在整改工作中，应突出重点，针对本单位职工，做到多跟踪、常随访，深了解，找准问题根源，从源头抓好整改落实。

二、满意度评价得分

**（一）综合满意度（患者部分）得分：**828.49分，同比下降1.87分，位列全市13家医疗机构排名第7名；

**（二）综合满意度（职工部分）得分：**772.59分，同比增加88.44分，位列全市13家医疗机构排名第11名；

**（三）门诊患者综合满意度得分：**834.22分，同比增加18.81分，位列全市13家医疗机构排名第5名；

**（四）住院患者综合满意度得分：**806.65分，同比减少39.95分，位列全市13家医疗机构排名第10名；

三、存在问题内容分析

**（一）本单位职工评价：**在“单位领导班子善作为、敢担当”、“单位领导班子的廉洁自律”和“单位领导班子的履职能力”等方面分值最高；但在“单位的激励措施”、“单位收入分配的公平性”和“单位现行的休假制度”等方面分值较低，其中职工对“单位现行的休假制度”的满意度最低，体现在“管理及决策存在偏科”、“收入分配不公平”、“现行休假制度导致假休不完”等方面。

**（二）门诊患者评价：**在“医德医风”、“信息公开”、“医生的服务态度”等方面均得到患者的认可，分值最高；但在“院容院貌”、“就诊等候情况”和“停车便利性”方面得分最低，体现在“检查和候诊等候时间长”、“设施陈旧”、“停车不方便”等方面。

**（三）住院患者评价：**在“护患沟通”、“护士的服务态度”等方面分值最高；但在“收费合理性”、“餐饮、治安、电梯等后勤保障”和“停车便利性”方面得分最低，体现在“食堂伙食难吃，品种少”、“停车不方便”等方面。

根据以上各类评价得分，其中门诊患者的评价得分高于综合满意度分值，说明医院的门诊服务工作得到了广大人民群众的认可。但是，其余类别的满意度得分均低于综合满意度分值，医院需要根据实际存在问题以及患者与职工反映的意见和建议，认真落实整改。另外，本单位职工评价得分在全市13加医疗机构中排名有小幅度上升，但仍是医院各类评分的最低，将列为医院重点整改项目，必须认真研究、分析问题原因，严格按照医院整改方案落实各项有效措施，确保2021年医院满意度评价有所提升。