附件2：

**南宁市第二妇幼保健院关于第三方满意度调查存在问题的整改分工安排表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **意见** | **分类** | **存在问题和意见、建议** | **整改措施** | **整改****时限** | **责任科室****与责任人** | **分管****领导** |
| 一 | **患者对医院的意见** | **（一）****门诊****患者****意见** | 1.医院停车位置少，停车不方便。 | 加强医院停车管理与疏导，拟建设立“临时停车”专用位置，供给急诊患者和产妇使用。 | 2021年4月5日 | 总务科（杜 仪） | 利世顶 |
| 2.患者候诊、检查的等待时间长；医生太少。 | 1.根据高峰期医疗资源调配的相关要求，各临床医技科室结合患者就诊情况，合理调配人员。2.建议加强网络预约与院内病历系统的连接，实行专人管理预约服务，做到分时段预约，有效的分流病人。 | 2021年4月5日 | 医务部牵头人事科协助（林秋杰、何玉梅） | 利世顶 |
| 3.导医台工作人员服务态度不好。 | 加强对导医台护理人员进行护患沟通和服务礼仪的培训，立即或利用护士例会或护理业务学习的时候进行培训。 | 2021年4月5日 | 护理部（黄丽珍） | 黄光仁 |
| 4.抽血未使用一次性垫布，存在交叉感染。 | 使用可以清洗消毒的小方巾作为垫布，垫布装订成书册，以翻书形式更换，保证一人一巾一更换，使用后洗衣房收回清洗晾干后送供应室高压灭菌供科室使用。 | 2021年4月5日 | 院感科（何桂枝） | 利世顶 |
| 5.设施设备陈旧，应引进先进设备。 | 根据科室上报设备老旧情况，并结合医院实际适当更换老旧设备。 | 持续整改 | 医学装备科（李泳霖） | 利世顶 |
|  | 6.医院挂号窗少 | 加强缴费信息化建设，设立、增加自助挂号机、自助缴费机，并制作使用说明图，引导患者自助查询和缴费的，缩短缴费时间。 | 2021年4月5日 | 财务科（何薇薇） | 黄光仁 |
| **（二）****住院****患者****意见** | 1.环境卫生方面：住院环境不好，空气不流通。 | 要求第三方保洁公司合理配置保洁人员，对病房、厕所、公共环境等人流量大，易污易脏的区域提高保洁频次。 | 2021年4月5日 | 总务科（杜 仪） | 利世顶 |
| 2.后勤保障方面：饭堂伙食需要改善。 | 目前饭堂在重新招标，没有营业，营业之后加强这方面的管理。 | 2021年12月30日 | 总务科（杜 仪） | 利世顶 |
| **二** | **职工对医院的意见** | **职工****意见** | 1.单位进修学习机会少，且科室间培训分布不平衡。 | 1.医院进修学习机会均等。人员进修学习由各科室结合本科室发展规划提出申请，合理安排人员进修学习。2.院级培训一般为常规的法律法规相关知识培训。各科室间的专业培训，由各科室结合本学科发展规划进行专业知识培训。3.护理人员进修学习机会不少，每年都有派出3-5名护理人员外出进修学习，各科室都有机会，护士至主管护师符合进修条件的都有选送去学习。短期培训班都是由科室安排不同层级的护理人员轮流出去学习。 | 2021年5月31日 | 医务部护理部（林秋杰黄丽珍） | 利世顶黄光仁 |
| 2.在医院管理方面：（1）管理及决策存在偏科管理；（2）领导应积极协调科室问题，而不是推脱责任；（3）流程或制度太过于严格按照规章制度条框执行，不够人性化。 |  | 2021年6月30日 | 院办牵头各科室协助（黄 丹各科室负责人） | 利世顶 |
| 3.职工薪酬福利待遇方面：（1）工资未实行同工同酬，编内编外差别大；（2）收入分配不公平，未体现按劳分配；（3）现行休假制度，修不完假；（4）公积金太低；（5）后勤、临床的收入占比与医技科室收入占比不均衡。 | 1.目前我院实行的编外人员薪酬制度是根据我院实际情况确定的，且得到大多数职工的认同（2018年10月及2019年1月编外人员基本工资进行了两次调整提高，均通过了职工代表大会审议并实施），现行编内外人员基本工资差距已经不断缩小，而奖励性绩效工资分配完全实行同工同酬。今后，将根据医院发展情况，逐步实现同工同酬。2.我院现行的绩效分配方案按程序经职代会审议通过后才实施，该分配方案原则要求工作效率优先，向临床一线倾斜，向关键岗位、高层次人才、业务骨干和成绩突出的工作人员倾斜，体现多劳多得，优绩优酬，兼顾公平的原则。3.我院现行休假制度是依据国家有关规定制定的，员工享有休假权，但鉴于我院是医疗单位，为了满足患者的诊治需求及履行医务人员救死扶伤的人道职责，有时须安排加班加点工作，但仍满足员工的基本休假要求。4.我院依法为职工缴纳公积金，公积金缴纳基数根据医院运营情况进行调整。 | 2021年6月30日 | 人事科牵头财务科协助（何玉梅、何薇薇） | 利世顶 |
| 4.对于意见反馈处理情况不作为。 | 根据意见反馈调查研究，形成问题清单，落实整改，纳入绩效考核处理。 | 2021年4月30日 | 纪检监察室（宋爱华） | 利世顶 |
| 5.医院能相应扩大，环境设施有待完善。 | 需要医院跟上级请示，申请拨地、拨款等事宜，尽力扩建或改造。 | 2021年12月30日 | 项目办（杜 仪） | 利世顶 |