

南宁市第二妇幼保健院

南二妇幼〔2023〕123号

南宁市第二妇幼保健院 2022 年度卫生健康系统 第三方满意度调查反映问题整改报告

根据《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》精神，按照市卫健委关于第三方满意度调查结果整改的工作要求，逐一对照检查，对医疗环境、服务态度、医疗水平、职工愿景等方面问题认真梳理整改。现将第三方满意度调查结果整改工作的执行情况报告如下：

一、加强领导，提高认识

院领导高度重视，成立了以院长李向阳、党总支部书记陆华为组长，副院长为副组长，各科室负责人为成员的满意度调查问题整改领导小组。通过召开问题整改推进会，针对患者和职工提出的问题，能够即刻解决的问题，现场布置整改；对于需要时间落实的问题，限期整改；将责任落实到科室，落实到人。把此项工作提高到政治高度认识，从根源上解决人民群众“看病难、看病贵”的问题，提升医务人员服务质量，优化医院服务流程。

二、整改措施

（一）加强停车管理，疏导车辆停车。

“停车不方便”该存在问题涉及医院硬件条件（占地面积），较难得到快速解决，但我院总务科已及时加快医院整体规划建设，努力解决“停车难”的问题。通过划定机动车和非机动车停放位置，优化院内停车次序；加强院内停车疏导，强化安保人员对医院停车管理；增设“临时停车”位置并主动指引患者到医院附近停车场停车，切实缓解停车难的问题。

（二）优化就诊流程，提升服务水平。

针对“候诊、检查等待时间长”，“医生太少”等问题：一是我院已制定高峰期资源调配制度，各临床医技科室也结合医院的要求对本科室病人就诊高峰期进行合理的人员调整安排，做到了合理排班，并增加了门诊的坐诊医师；二是积极落实24小时值班制，实行无假日门诊，方便病人就诊；三是持续推进多种预约方式的诊疗服务，实现分时预约，有效分流就诊患者。（2023年1-10月门急诊就诊总数118897（全院剔除外出体检和婚检人数有96780人次，包含外出体检和婚检共有118897人次）人，总预约人次51145人次，其中产科7002人次，汉林口腔科3065人次（大沙田口腔201人次）共3266人次，妇科9784人次，功能科1782人次，预约率59.42%；2023年1-10月门诊患者分时预约检查30024人，占预约就诊患者比例58.7%，有效节省患者看病就医等候时间。）

（三）重视服务态度，提高沟通技巧。

根据患者的需要不断拓展服务范围，尽可能满足患者不同形式和不同程度的合理需要，积极回应，站在患者的角度考虑，深入沟通，减少误解，消除患者的不安心理，拉近了医患间的距离，提高患者对医护人员的亲近感、信任感和协作性。并且通过开展《服务文化与医患沟通》培训，提升医护人员沟通水平，及时化解医患矛盾，提供更加优质的服务体验。

（四）明晰医院标识，加强环境整治。

一是对医院标识重新进行整体规划，对楼层、科室、诊室等信息进行更新调整，确保标识牌上的信息准确、清晰；增加标识牌的数量，确保患者能够明显地看到标识牌，避免迷路和混淆。二是关于“卫生间环境差”“设施陈旧”方面，我院积极开展医院环境卫生整治活动，联合外包清洁公司，进一步加强对门急诊、病房、卫生间等人流量大，易污易脏的区域提高保洁频次，楼道每天扫，垃圾及时清，并加强每周的卫生检查，对厕所进行除蚊、除臭处理，对病房部分管道及设施进行修理；做好基础环境的卫生管理，定期安排人员检查医院卫生死角，保持诊疗环境干净、整洁、安全、舒适。

（五）加强人才引育，提升职工福利。

一是多方面进行人才引育工作。2023年1月至今，岗位调整16次，涉及人数31人；共开展院内自主公开招聘5场，校园护理专场9场，开展高层次及紧缺急需人才招聘活动3场，共招聘人数59人，签订就业协议15人，引进高层次人才8人。二是通过制定公积金调整方案、院工会为会员发放生日蛋糕卡等方式，

传递医院对职工的重视，增强职工对医院的认同感、信赖感和归属感。

（六）争取上级支持，实现整体搬迁。

针对“医院环境差，基础设施老旧”方面的问题。因为我院门诊楼、住院楼始建于20世纪90年代，建筑设施严重老化、基础设施陈旧不堪；且面积狭小、区域功能布局欠科学，患者就医环境受限，多年来阻碍着医院的发展；按照当前人们的生活水平和需求单凭医院目前状况，很难改善这种现状。针对这项问题我院已经与上级部门积极请示并沟通，将通过改扩建、整体搬迁等方式解决。

三、督查成效

医院针对患者提出的意见和建议进行责任分解，对能够改进和采纳的事项立即协调有关部门及人员解决，因故暂时不能改进和采纳的事项与患者做好沟通解释，并取得患者谅解。提高医疗服务透明度，通过宣传资料、展板和LED显示屏等多种渠道，宣传医保政策、公示医疗服务价格、公开专家信息等群众密切关心的问题，提高患者的知晓率；通过优化就医布局、改善环境卫生，使得患者满意度也进一步得到提升。

四、现状分析

（一）硬件条件存在问题。现有设施陈旧、老化，医疗设备匮乏，造成“大医院看病难，小医院没人来”的现象，人民群众的实际需求得不到满足。

（二）专业技术人才匮乏。由于资金、技术等方面的限制，

医疗工作条件比较差，医院提供的平台无法吸引优秀的专业技术人才，且人员流失严重，医疗效果不尽如人意，导致患者体验差。

（三）智慧信息建设不足。信息化程度低，信息共享力差，导致医院功能受限，运作效率低，实际发挥作用小。

五、满意度提升及下一步计划

（一）保障流程的顺畅性

医务人员向患者提供及时性服务，通过高效的服务流程缩短患者的等候服务时间或重复往返时间，精简服务流程或步骤，尽快给患者决策答复，在服务的标准化、熟练度、人文化方面给患者留下正面印象。

（二）提升沟通的有效性

医务人员主动向患者介绍相关的医疗技术、治疗方法、注意事项、保健知识等，取得患者的配合，帮助他们能够明确提出自身的服务要求，避免患者因为不明白而产生误会或不满。

（三）保证投诉的畅通性

建立畅通有效的投诉传递渠道，如门诊服务台、医患沟通办等。安排解释质疑、现场处置人员，及时处理不良的服务事件。

（四）增强诊后的接触度

在提供服务后，仍跟进患者的意见、建议、需求的及时性、频率及深度，通过发放联系卡、定期电话回访、入户回访等方式，了解患者的需求变化趋势。

除了以上存在的问题，我院也在积极向多方面发展。以战略发展的眼光，对学科发展给予了高度重视，积极做好各类人才储

备，增强医院发展后劲。群众利益无小事。我院着眼于人民群众幸福感、获得感，通过开展落实第三方满意度调查问题整改工作，始终站在政治高度推进解决人民群众身边的突出问题，不断改进工作作风，推进医院整体工作发展，更好地带领广大干部职工从思想上重视，从行动上规范，以负责任的态度和务实的作风推进整改措施的更好落实，切实提升全院职工、患者和广大人民群众满意度。



信息公开方式：主动公开

南宁市第二妇幼保健院办公室

2023年12月1日印发