

中国共产党南宁市 第八人民医院纪律检查委员会

南八院纪〔2021〕1号



南宁市八人民医院 2020年第三方满意度调查反馈存在问题 整改方案

为进一步提高我院的医疗服务质量，促进我院行风建设，营造服务周到、安全及医患和谐的就医环境，确实扭转我院在2020年南宁市卫生健康系统第三方满意度测评不高的不利局面，扎实推进我院整改工作取得成效，不断提升群众满意度和医院竞争力，推动我院各项工作上新水平，制定本整改方案。

一、成立整改工作领导小组

组 长：韩 伟 党委副书记、院长

副组长：龙 红 党委副书记、纪委书记

曾 伟 党委委员、副院长

农全兴 党委委员、副院长

李 浩 副院长

成 员：陈太儒 党委委员、党委办公室主任

周庆豪 院长助理

赵 莉 院长助理、医院办公室主任

凌文峰 纪检监察室主任
陈 丽 人事科科长
农朝赞 设备科科长
韦雪梅 护理部主任
邱志平 医务部副部长
廖 勤 总务科科长
邓周华 绩效办负责人
张 平 患者诉求中心负责人
韦志宏 门诊办主任
吴琦亮 门诊办护士长
张 勇 信息科副科长

领导小组办公室设在纪检监察室，由龙红同志任办公室主任，凌文峰副主任，统筹协调整改工作推进情况，督查整改落实等工作，确保整改工作落地见效。

二、强化思想统一，确保真抓实改立行立改

针对第三方调查反馈的问题和不足，医院统一思想，立行立改，真抓实改。

1、召开动员会、座谈会等。认真解读《南宁市卫生健康委员会直属 18 家单位第三方满意度调查报告》，针对第三方调查反馈的问题和不足，采取不同形式进行座谈讨论，让全院职工能客观真实的认知我们在服务、质量、流程等方面存在的问题，确保问题人人知晓，全员参与整改。

责任部门：各科室

完成时间：3 月 16 日前

2、召开整改专题会。组织各科室、部门对第三方满意度调查报告反馈在服务态度、服务质量、后勤保障、人事人才管理等方面存在的问题，按照发现问题找差距，深入剖析

找原因，整改措施找方法、补短板的原则，自查自纠，主动认领整改任务，明确各自职责分工、整改目标、整改时限，确保整改工作见效。任务分解详见附件 1。

责任科室：纪检监察室

完成时间：3 月 23 日前

三、强化责任落实，推动整改落地见效

一是各科室要召开职工座谈会，认真组织解读《南宁市卫生健康委员会直属 18 家单位第三方满意度调查报告》，引导大家充分认识第三方评价的客观性和真实性，清醒的看到医院在现阶段存在的问题和不足，始终把群众满意不满意、如何让群众满意作为工作的出发点，针对第三方满意度调查反馈问题，自查自纠、举一反三，对标对表，将自己摆进去；**二是**每月召开工休会，广泛听取、征求广大患者和职工的意见建议，对反映强烈、存在时间长的问题要及时解决，对医院工作不满意、意见较大的职工和患者要帮助理顺情绪，化解怨气；**三是**各科室要针对第三方满意度调查反馈问题，开展自查自纠，广泛听取职工群众和服务对象意见建议，将自己摆进去，举一反三，对标对表，认真反思“科室是否存在这样的问题、如何杜绝类似问题的发生、如何进行整改并确保整改到位”，并列出问题清单，制定切实可行的整改措施，逐条逐项认真整改，并于 3 月 23 日前将《存在问题自查自纠表》上报纪检监察室（见附件 1）；**四是**各相关科室要对号入座，积极认领，围绕《市卫健委第三方满意度调查意见建议汇总表》，迅速组织召开科室会议，找准找实出现问题的环节和原因，提出切实可行的整改措施。并于 3 月 23 日前将《市卫健委第三方满意度调查患者意见建议整改措施和任务分工表》（见附件 2）上报纪检监察室。各科室（部门）

整改情况详见附件 2

责任部门：各科室

完成时间：3 月 23 日前

四、强化督促检查，确保整改取得实效

通过抓好重要环节督查、突出问题的督查，对整改进度、整改措施的落实实行分管领导主抓、职能部门动态督查，切实强化协调督导，督出压力、督出动力、督出实绩，为高质量完成整改创造良好条件，提供强有力支持。一是纪监检察室牵头组织开展满意度整改工作回头看，采取现场抽查、查阅整改台账等方式，对照《市卫健委第三方满意度调查患者意见建议整改措施和任务分工表》对责任科室整改落实情况进行督查，并在周会上通报督查结果；二是通过开展月度满意度调查，检验整改工作效率，对整改工作不重视、不积极、走形式等实行严肃的问责。三是参照第三方的调查方式、范围、内容，每半年开展 1 次满意度调查，并将调查结果进行通报，对反映医疗质量、服务态度、后勤保障以及职能部门不作为等方面的问题和意见，坚决查纠到位。以调查结果为依据，把患者满意度高低与中层干部绩效考核、个人晋职晋升、评先评优等直接挂钩，满意度低、群众反映问题最多的科室和个人不参加本年度评先评优。

责任科室：纪检监察室、绩效办

完成时间：动态督查、持续督查

五、监督方式

1、群众监督。设立投诉意见箱、投诉邮箱（nnbyjw@163.com）投诉电话：3811821，并在医院网站公布，广泛收集群众的意见建议。

2、纪检监察室监督。纪检监察室按照各科（各部门）的

整改方案进行督查整改措施落实情况。

六、工作要求

（一）提高政治站位，强化责任担当

第三方满意度调查反馈意见整改工作是一项关乎民生的政治任务，各相关责任人要牢记宗旨意识，积极担当作为，增强做好提升满意度工作的责任感、使命感和紧迫感，扎实抓好整改，举一反三，对标对表，查找存在的突出问题，认真分析原因，并根据不同的评价内容、不同的评议对象，有针对性地制定整改方案，做到立行立改。各分管院领导负责抓好分管领域的整改工作。

（二）严要求高标准，按时按质落实整改

各科室、部门要凝聚工作合力，强化协同理念，树立全院“一盘棋”思想，服从牵头部门的安排，齐心协力、齐抓共管，确保群众满意度指标实现进位提升。

中共南宁市第八人民医院纪律检查委员会
2021年3月18日



附件 1

2020 年第三方满意度调查意见建议任务分解清单

2020 年第三方满意度调查意见建议任务分解清单（门诊患者）

| 反馈问题 | 责任科室 | 责任领导 | 分管领导 |
|---|-------|------|------|
| 1. B 超检查等候时间长。 2. 有时候做 B 超等待时间太长，建议增加 B 超检查室 | 超声功能科 | 潘素丽 | 李浩 |
| 3. 就诊等候时间长。（被提及 6 次） | 门诊办 | 韦志宏 | 李浩 |
| 1. 护士态度不好，对于患者的询问回答得很生硬。 2. 有不懂的地方询问护士时，护士说得不委婉，让人听着不舒服。 | 护理部 | 韦雪梅 | 农全兴 |
| 1. 产科护士的服务态度不是很好，给人不是很和善的感觉 2. 做妇科相关检查的护士检查时动作有点快，有点着急，希望温柔一些。 | 妇产科 | 陈秋霞 | 农全兴 |
| 10 月 22 日在骨科看医生时医生说话态度非常不好。 | 骨科 | 吕田 | 李浩 |
| 做中药灌肠理疗的时候，感觉设备太陈旧，体验不太好，担心结果不理想 | 设备科 | 农朝赞 | 周庆豪 |
| 药房无语音叫号，有时候不注意轮到自已了都不知道。 | 药剂科 | 张庆兰 | 李浩 |

| | | | |
|--|-----|-----|-----|
| <p>1. 卫生间异味重，清洁不及时。（被提及 4 次）</p> <p>2. 卫生间太少，排队久。（被提及 2 次）</p> <p>3. 卫生间空间小，过道也小，男卫和女卫共用一个通道，女生经常排队排到外面，男生要采样进行尿检的时候不方便。</p> <p>4. 建议每层楼都放置饮水机，方便患者。</p> <p>5. 饮水机、座椅等便民设施少。</p> <p>6. 垃圾桶少，尤其是饮水机附近，用完一次性杯子后找不到地方扔</p> <p>7. 人多等电梯时间长</p> | 总务科 | 廖勤 | 周庆豪 |
| <p>1. 停车位少，停车不方便。（被提及 6 次）</p> <p>2. 后门无人看守，曾被偷过电瓶。</p> | 保卫科 | 廖勤 | 周庆豪 |
| <p>1. 自助打印报告机旁无人指导，打印三份只出了一份，也不知道是故障还是什么原因，也不知道问谁。</p> | 信息科 | 张勇 | 李浩 |
| <p>1. 希望在自动打印报告机旁安排专人进行指导，提供咨询服务。</p> <p>2. 打印清单这些本来是工作人员做的事，现在都是用自助设备，老年患者又不懂用，又无人引导。</p> <p>3. 到了预约好的时间后还是要等很久，望改善。</p> <p>4. 建议增加导医，多为行走不便的病人提供服务。</p> <p>5. 挂号台可以拉线规范排队秩序，一群人围着挂号台秩序乱。</p> | 门诊办 | 韦志宏 | 李浩 |
| <p>1. 年轻的医生太多，有经验的医生太少，建议加强培训。</p> <p>2. 医生开的检查项目太多，感觉有的检查没必要，有些检查项目里面的内容也重复。</p> <p>3. 希望医生多点耐心。</p> <p>4. 收费偏贵。（被提及 4 次）</p> <p>5. 在和医生沟通的过程中感觉医生的专业水平有待提高。</p> <p>6. 除了产科，其他科技术水平都要多加强。</p> <p>7. 今年一月份脚长疖子，来八院只给了碘酒，第二天脚肿了。</p> | 医务部 | 邱志平 | 李浩 |

| | | | |
|--|-----|-----|----|
| 医生开药后让病人到外面的药店买药，病人想在医院拿，但医生说医院没有，不方便。 | 药剂科 | 张庆兰 | 李浩 |
| 1. 挂号台相关指示标识不够明确。 2. 检验科放标本的地方没有标清楚，相关指示标识有待完善。 3. 去急诊的指示牌标得不清楚。 4. 虽然指示牌不少，但感觉指引得有点乱。 5. 希望医院设立更多指示牌 6. 指示标识不完善，在楼道找不到卫生间的导向标识。 7. 收费处的相关指示标识指引不够明确，第一次来的时候找了很久才找到 8. 卫生间的指示标识不明显。 9. 卫生间位置不明显，不容易找到。 | 宣传科 | 黄丽佳 | 龙红 |
| 简化报销手续。 | 财务科 | 邓周华 | 赵莉 |

第三方满意度调查提出的意见建议汇总表（住院患者）

| 反馈问题 | 责任科室 | 责任领导 | 分管领导 |
|--|-------------|------|------|
| 1. 打扫卫生时间晚。 墙壁发霉。 2. 卫生间的卫生不是很好，夜壶乱放。 3. 病房不够通风，环境卫生不是很好，有一些行动不便的病人在床上大小便，异味重。 4. 病房太潮湿，虫子太多。 5. 病房有蚊子、蟑螂，消毒不到位。 | 总务科 保洁公司 | 廖勤 | 周庆豪 |
| 1. 饭菜口味不佳。改善食堂伙食，增加菜品。 2. 伙食太单一，每天只有几个套餐可以选择。 3. 食堂打餐工作人员的态度不是很好，饭菜比较单一，好多食物都不合适病人 4. 食堂的饭菜较差，口味比较淡。 | 总务科 职工食堂 | 廖勤 | 周庆豪 |

| | | | |
|--|------|-----|-----|
| 1. 椅子损坏，经常勾破裤子，希望更换。 2. 等电梯太耗时。 3. 电梯经常维护。 | 总务科 | 廖勤 | 周庆豪 |
| 1. 住院患者家属每天都要进出医院好几次，每一次停车都要收费，不合理，希望给住院患者家属提供一个合理的停车收费方案。 2. 停车费比较贵。 | 保卫科 | 廖勤 | 周庆豪 |
| 检查费用偏高。（被提及 3 次）。B 超及化验费太贵，化验费要 795.58 元，但又不知道具体是什么费用 | 医务部 | 邱志平 | 李浩 |
| 1. 建议费用清单更加详细，清单上只写了化验费，不够具体。 2. 收费单不够详细，病人看不明白自己的费用具体花在什么地方。 | 财务科 | 邓周华 | 赵莉 |
| 1. 建议内科楼的指示再明显一些。 2. 希望指示牌更清晰更全面一些。 | 宣传科 | 黄丽佳 | 龙红 |
| 16 楼的个别护士有骂人的情况，不尊重人。 | 呼吸内科 | 蒋华珍 | 农全兴 |
| 有一个戴眼镜的护士态度不好，叫开门动都不动。 | 护理部 | 韦雪梅 | 农全兴 |

第三方满意度调查意见建议汇总表（职工）

| 反馈问题 | 责任科室 | 责任领导 | 分管领导 |
|--|------|------|------|
| 1. 人才流失严重。 2. 要求全员周六全天上班，超出周工作时长，双休变单休，不给牛吃草只想牛干活。 3. 休假制度不满意：无工休。 4. 休假不满意：没有双休。 | 人事科 | 陈丽 | 农全兴 |

| | | | |
|--|------------|---------|-----------|
| <p>5. 休假制度不满意：取消公休。</p> <p>6. 休假制度过于繁琐。</p> <p>7. 加班没有加班工资，法定节假日上班没有三倍工资，没有年终奖</p> <p>8. 薪酬没有提升。</p> <p>9. 人员流动性大，无梯队。</p> <p>10. 同工同筹。不要随意增加工作时间。</p> <p>11. 注重人才培养;没有中坚力量.</p> | | | |
| <p>1. 中层及院领导津贴太高。</p> <p>2. 收入方面中层领太多。</p> <p>3. 绩效管理及奖惩政策：不稳定。</p> | 绩效办 | 邓周华 | 赵莉 |
| <p>1. 多组织室外活动，增加同事之间的感情，有助于工作的开展，提高工作的效率。</p> <p>2. 尽量增加员工福利。</p> | 工会 | | 农全兴 |
| <p>1. 医生护士技能提升。</p> <p>2. 人员更换频繁。</p> | 医务部 护理部 | 邱志平 韦雪梅 | 李浩 农全兴 |
| 被投诉时，不管对与错，都是职工的不对，不能辩解。 | 医院诉求中心 | 张平 | 龙红 |
| 设备落后，注重医院软硬件系统的投入及升级。 | 设备科 信息科 | 农朝赞 张勇 | 周庆豪 李浩 |
| 医院经常施工，印象无间断。 | 总务科 | 廖勤 | 周庆豪 |
| <p>1. 部门、科室之间：各自为政。</p> <p>2. 内部管理流程：不协调</p> <p>3. 部门、科室之间协作欠佳。</p> | 各职能部门 | | |

第三方满意度调查意见建议汇总表（职工）

| 反馈问题 | 责任科室 | 责任领导 | 分管领导 |
|--|------------------|------|------|
| <p>1. 领导不力，无内涵，工作环境动荡。</p> <p>2. 领导班子的善作为、敢担当方面：打太极。</p> <p>3. 单位领导班子的履职能力：像风一样变化快。</p> <p>4. 单位领导班子的廉洁自律：搞表面工程，常年搞建工。</p> <p>5. 单位的管理及决策：三天五变，不持续性。</p> <p>6. 单位的学科建设和品牌打造：不注重内涵，浮于表面。</p> <p>7. 领导在用人选人方面：随意任命。</p> <p>8. 在选人用人方面随心所欲。</p> <p>9. 没有真正做好内涵建设，只做表面文章。</p> <p>10. 领导少搬家，人员调整不要过密。</p> <p>11. 意见反馈处理情况：领导只懂骂街。</p> | <p>医院班子及班子成员</p> | | |

附件 2

2020 年第三方满意度调查存在问题、原因分析、整改措施及时限、提升满意度对策、整改成效

| 科室：护理部 | | 科室负责人：韦雪梅 | | 时间：2021-3-23 | | |
|--|--------------------------|--|----------------------------------|------------------------|-----------------|--|
| 存在问题 | 原因分析 | 整改措施 | 整改时限 | 提升满意度对策 | 整改成效 | |
| 1. 护士态度不好,对于患者的询问回答得很生硬。有不懂的地方询问护士时,护士说得不委婉,让人听着不舒服,叫开门动都不动。 | 护士缺乏主动服务意识和沟通能力,缺乏培训及督导。 | 1、组织护士学习护理人员服务礼仪标准,及护患沟通技巧。 2、制定护理人员服务礼仪评分标准。 3、对护士进行护理服务礼仪抽查考核。 | 1、4月30日前 2、3月23日。 3、4月30日前 | 加强医德医风教育,定期进行服务质量检查及反馈 | 未接到关于护士服务态度方面投诉 | |
| 2. 护士技能需要提升。 | 低年资护士基础知识和技能掌握不熟练 | 1、全院开展护士三基理论考试每季度1次。 2、督查临床科室技能培训落实情况,护理部抽查科室培训效果。 | 1、第二季度考试定于5月10日。 2、4月11-13日。 | 定期进行培训落实情况抽查和技能考核 | 未接到关于护士技能方面投诉 | |
| 3. 人员更换频繁。 | 新入职护士规范化培训,定期轮转3-6个月1次 | 新入职2年的护士进行规范化培训轮转由3-6个月1次改为6个月1次,减少轮转次数,提前做好计划。 | 4月1日起实施。 | 提前做好轮转计划,与科室做好沟通 | 新入职轮转周期已改为6个月1次 | |
| 科室：超声功能科 | | 科室负责人：潘素丽 | | 时间：2021-3-22 | | |
| 存在问题 | 原因分析 | 整改措施 | 整改时限 | 提升满意度对策 | 整改成效 | |
| 1、B超检查等待时间太长。 2、有时候做B超等待时间太长,建 | 1、分诊慢,分诊叫号队列设置不合理 | 1、对前台分诊护士进行培训,熟悉B超分诊流程,包括熟悉分诊系统操作、各诊 | | 1、已固定一名分诊叫号员在B超前台 | 1、经过整改,病人大大缩 | |

| | | | | | |
|-------------|------------------------------|--|--------------|---|---|
| 议增加 B 超检查室。 | 导致不方便叫号，医生叫号后病人未能及时到位，间隔时间长。 | 室医生排班情况、各检查项目价格等，同时按胎儿四维、胎儿二维、常规 B 超、门诊、住院、阴超等 6 个叫号队列进行分诊，合理安排，方便医生叫号，同时及时引导病人到诊室，减少间隔时间。 2 对住院病人及胎儿四维严格执行预约分诊，按时到诊。对于不按时来诊的病人，应及时有效沟通，合理安排，并向其说明慢，工作效率不高。当前病人侯诊情况及可能等待的时间，争取得到病人的理解，从而减少误会。 3、医生在保证医疗安全的前提下，提高检查操作速度，不断提高工作效率，争取多做病人，减少病人侯诊积压。同时努力学习业务知识，不断提高自己业务技能，提高为病人服务的能力。 4、周末值班医生由 3 名增加至 4 名，如病人增多，及时增派二线班支援。 5、住院病人的超声检查报告书写用时长，建议可暂缓书写，应充分利用有限的时间先检查病人，减少病人的等待时间，可在空闲时或下班后加班再书写。 | | 分诊，该员工业务熟练，人多时能及时分流，从而提高效率，提高速度，保质保量完成任务。 2、我科 4 名副主任医师，8 名主治医师，一名住院医师，技术力量雄厚，业务精湛，动作熟练。 | 减等待时间，基本等待时间小于半小时，候诊秩序良好。门诊、住院病人均当天完成检查，收到良好的社会效益和经济效益。 |
| 科室：党委办公室 | 科室负责人：黄丽佳 | | 时间：2021-3-23 | | |
| 存在问题 | 原因分析 | 整改措施 | 整改时限 | 提升满意度对策 | 整改成效 |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|---------------------------------------|
| <p>1、挂号台相关指示标识不够明确。 2、检验科放标本的地方没有标清楚，相关指示标识有待完善。 3、去急诊的指示牌标得不清楚。 4、虽然指示牌不少，但感觉指引得有点乱。 5、希望医院设立更多指示牌 6、指示标识不完善，在楼道找不到卫生间的导向标识。 7、收费处的相关指示标识指引不够明确，第一次来的时候找了很久才找到 8、卫生间的指示标识不明显。 9、卫生间位置不明显，不容易找到。 10、建议内科楼的指示再明显一些。 11、希望指示牌更清晰更全面一些。</p> | <p>客观上是因为区域调整较频繁，标牌更新跟不上，或因考虑费用因素，导致更新不及时；主观上是因为主动担当作为不够，或缺乏专业设计水平所致。</p> | <p>1、挂号台、卫生间的指示牌已张贴整改到位。 2、其余相关标识标牌待区域布局确定后统一设计制作。 3、提高设计专业技术水平，制作高质量的标识标牌。</p> | <p>1、7月30日前 2、7月15日前。 3、日常</p> | <p>加强巡视巡查，及时发现不合理合规的标识标牌，加以整改。</p> | <p>标识标牌大部分有清晰指引</p> |
| <p>科室：药剂科</p> | <p>科室负责人：张庆兰</p> | <p>时间：2021-3-23</p> | | | |
| <p>存在问题</p> | <p>原因分析</p> | <p>整改措施</p> | <p>整改时限</p> | <p>提升满意度对策</p> | <p>整改成效</p> |
| <p>1、药房无语音叫号，有时候不注意轮到自已了都不知道。 2、医生开药后让病人到外面的药店买药，病人想在医院拿，但医生说医院</p> | <p>1、未行语音叫号是因叫号造成门诊大厅嘈杂； 2、缺货问题去年有过反馈说明，因第三方不能提供详细的情况，所以无从了解当时的具体情况。</p> | <p>1、现在根据医院门诊布局的整体要求，门诊药房已搬迁到新址，经信息科协助已增加辅助叫号系统； 2、患者买药问题，原先在院内的药店已经关闭，医院目</p> | <p>1、4月30日前 2、3月23日。 3、4月30日前</p> | <p>1、用好叫号系统，辅助人工提醒； 2、及时了解药品情况，做好解释工作</p> | <p>1、病人有序等候取药； 2、药品供应基本满足病人需求</p> |

| | | | | | |
|-----------------|-----------------------|--|-------------|------------------------|-----------------|
| 没有，不方便。 | | 前品种除了因①集采品种厂家临时缺货不能保证供应；②科室临时采购品种计划用完；③药品属于定期监控品种；④相关医保政策限制使用科室或使用范围；⑤非医院目录内品种以及有同类替代品种等原因外，其余品种药剂科已做到保证供应，如遇到上述情况，我们也会向开方医生和拿药的患者做好沟通和解释工作，为临床做好服务，让临床一线医生满意，让患者满意。 | | | |
| 科室：财务科 | | 科室负责人：邓周华 | | 时间：2020-3-22 | |
| 存在问题 | 原因分析 | 整改措施 | 整改时限 | 提升满意度对策 | 整改成效 |
| 门诊患者反馈：报销手续要简化。 | 患者认为不看病了，科室签字就可以办理退费。 | 做好退费流程的宣传及告示。 | 2021年6月前 | 做好告之宣传，在收费窗口显眼处贴粘退费流程。 | 退费的操作步骤及流程已经张贴。 |

| | | | | | |
|--|----------------------------|---|---------------------|---|------------------------------------|
| <p>住院患者反馈：</p> <p>1、建议费用清单更加详细，清单上只写了化验费，不够具体。</p> <p>2、收费单不够详细，病人看不明白自己的费用具体花在什么地方。</p> | <p>不了解费用清单的构成</p> | <p>1、科室每日打印每日清单汇总单直接给患者，并多宣传告知如患者有什么不清楚可以直接问护士了解详细情况。</p> <p>2、如指医疗票据要体现详细确实无法实现，医疗票据只有项目及金额，但出院科室会打印住院明细项目汇总清单，上面按医疗项目详细列出了具体的项目、单价和次数，可能患者只看到医疗发票，而没注意看科室打印的清单。</p> | <p>2021年6月前</p> | <p>住院科室护士、住院收费处强化宣传告知患者，及时解答患者的疑问，提升患者就医体验感。</p> | <p>目前暂时未收到此方面反馈。</p> |
| <p>科室：妇产科</p> | <p>科室负责人：</p> | <p>陈秋霞</p> | <p>时间：2021-3-23</p> | | |
| <p>存在问题</p> | <p>原因分析</p> | <p>整改措施</p> | <p>整改时限</p> | <p>提升满意度对策</p> | <p>整改成效</p> |
| <p>1、产科护士服务态度不是很好，给人不是很和善的感觉。</p> | <p>产科个别护士未注意服务态度，语气生硬。</p> | <p>将存在问题反馈给科室护士，督促护士提高服务意识，加强对患者的关心和问候，语气温柔，文明服务。</p> | <p>2021年4月20日前</p> | <p>1、护士长每日查房时和患者进行沟通交流，评估患者对护士服务态度的感受，对患者提出的意见及时反馈整改。</p> | <p>未接到关于产科护士服务态度方面投诉，并收到多面感谢信。</p> |

| | | | | | |
|----------------------------|---|--|----------------------|---|--------------------|
| | | | | 2、护士长在科室护士会上进行文明服务的强调和学习。 | |
| 2、做妇科相关检查的护士检查时动作有点快,有点着急。 | 妇科护士忙碌时操作中未注意人文关怀,未询问患者感受,动做过快。 | 提醒护士操作中注意人文关怀,动作轻柔,加强对患者感受的询问。 | 4月20日前 | 护士长在科室护士会、晨会上进行文明服务的强调和学习。 | 未接到关于妇科门诊护士技能方面投诉。 |
| 科室: 骨科 | | 科室负责人: 吕田 | | 时间: 2021-3-23 | |
| 存在问题 | 原因分析 | 整改措施 | 整改时限 | 提升满意度对策 | 整改成效 |
| 医生说话态度不好 | 1、医生沟通技巧不足; 2、工作繁忙; 3、医生说话声音大,造成患者误解; 4、医生没有换位思考,未考虑患者的感受。 5、科主任护士长督导不到位; | 1、合理安排工作; 2、加强责任心、同理心,学会换位思考,不能因工作繁忙而导致沟通不到位; 3、科主任、护士长做好督导,督促其改正; 4、工休会或者科室业务学习时进行全科学习讨论,以便持续改进。 | 4月30日前 | 1、以柔克刚: 工作中遇到脾气暴躁的患者,多点耐心,以柔克刚,不能以暴制暴。 2、缓和情绪黄金三秒: 遇到病人不解时,缓缓,再缓缓,不能冲动,用三秒钟时间缓和一下情绪,再进行沟通。 3、医护人员多换位思考: 多点责任心、同情心,学会多倾听,了解患者的真正需求。 | 未接到关于医生服务态度方面的投诉 |
| 科室: 后勤保障部 | 科室负责人: | 廖勤 农朝赞 | 时间: 2021-3-23 | | |

| 存在问题 | 原因分析 | 整改措施 | 整改时限 | 提升满意度对策 | 整改成效 |
|---|---|--|-------------|---|---|
| 1、做中药灌肠理疗的时候，感觉设备太陈旧，体验不太好，担心结果不理想 | 仪器使用近7年，使用时间较长，外表老旧 | 列入设备更新计划 | 持续整改 | 对需要更新设备进行统计，列入年度采购计划。 | 已经列入设备更新计划 |
| 1、卫生间异味重，清洁不及时。（被提及4次） 2、卫生间太少，排队久。（被提2次） 3、卫生间空间小，过道也小，男卫和女卫共用一个通道，女生经常排队排到外面，男生要采样进行尿检的时候不方便。 4、建议每层楼都放置饮水机，方便患者。 5、饮水机、座椅等便民设施少。 6、垃圾桶少，尤其是饮水机附近，用完一次性杯子后找不到地方扔 7、人多等电梯时间长 | 1、保洁巡视不及时，清洁不到位； 2、公共厕所厕位少； 3、就诊、体检人员多较集中，工作人员未及时予以分流。标识指示模糊； 4、门诊一楼开水机已调配到中医康复科使用； 5、在没有新增的情况下开辟了新的候诊区，座椅进行调配，还存在使用中损坏，造成不足； 6、人性化服务不到位，一些设置不完善未能为就医者提供便利 | 1、卫生间设立清洁巡查记录表，就医高峰段加强巡视； 2、新建厕所； 3、建议宣传科更换醒目的标识； 4、建议体检人员人数较多时调整体检顺序进行有效分流； 5、对全院候诊椅数量进行统计并上报申请购买； 6、完善相关设施。 | 2021年6月30日前 | 1、加强保洁人员的管理和督促，定期进行质量检查及反馈； 2、一二楼扩建增设公厕； 3、调配饮水机。 | 1、门诊公厕清洁无异味，保洁巡视到位、清洁消毒记录齐全； 2、3、一二楼扩建增设公厕，满足病人需求； 4、候诊椅的购买正在走流程； 5、已经设置自助购物机。 |

| | | | | | |
|---|---|---|--------------------|---|---|
| <p>1、打扫卫生时间晚，墙壁发霉；</p> <p>2、卫生间的卫生不是很好，夜壶乱放；</p> <p>3、病房不够通风，环境卫生不是很好，有一些行动不便的病人在床上大小便，异味重；</p> <p>4、病房太潮湿，虫子太多；</p> <p>5、病房有蚊子、蟑螂，消毒不到位。</p> | <p>1、保洁人员未按时到岗或工作顺序安排不合理；</p> <p>2 卫生间清洁制度未落实；</p> <p>2、科室对病人安排不合理；</p> <p>4、5 病人吃剩的食物保洁未及时处理、大楼周围树木多、易有蚊虫滋生。</p> | <p>1、对保洁员上岗时间进行督查，明确保洁工作流程，加强抽查；</p> <p>2、建议科室根据病人的病情及自理能力合理安排床位；</p> <p>3、加强对外围、病区四害的消杀。</p> | <p>2021年6月30日前</p> | <p>1、督促保洁公司加强管理；</p> <p>2、加强院区及病区消杀的次数及密度。</p> | <p>1、保洁员按时上岗，工作流程合理；</p> <p>2、已加强院区及病区消杀的次数及密度。</p> |
| <p>1、饭菜口味不佳。改善食堂伙食，增加菜品；</p> <p>2、伙食太单一，每天只有几个套餐可以选择；</p> <p>3、食堂打餐工作人员的态度不是很好，饭菜比较单一，好多食物都不合适病人；</p> <p>4、食堂的饭菜较差，口味比较淡。</p> | <p>1、饭堂的饭菜质量仅限于服务于医护人员，对患者的需求不重视，营养结构缺乏营养师专业指导</p> | <p>1、增加病人饭菜品种；</p> <p>2、请营养师对菜式及营养搭配进行指导；</p> <p>3、重新对饭堂业务进行招标。</p> | <p>2021年7月30日前</p> | <p>1、逐步更换菜式和增加符合病人需求的菜品；</p> <p>2、组织饭堂招标</p> | <p>1、已更换承包商、饭菜品质有较好保证。</p> |
| <p>1、椅子损坏，经常勾破裤子，希望更换；</p> <p>2、等电梯太耗时；</p> <p>3、电梯经常维护。</p> | <p>1、科室未及时报修、后勤保障巡查落实不到位；</p> <p>2、手术梯在没有手术病人转运时未灵活安排使用；</p> | <p>1、已制定全院更换陪人椅的计划；</p> <p>2、手术梯合理安排，方便病人使用；</p> | | <p>1、根据全院陪人椅需求数量进行统一采购；</p> <p>2、已于电梯维保达成共识维修、维保尽量在下班</p> | <p>1、病区陪人椅已全部更换；</p> <p>2、住院电梯使用合理，缓解了病人等电梯难得</p> |

| | | | | | |
|--|---------------------------------|----------------------------------|---------------------|--|------------------------------------|
| | 3、空调维保安排时间不合理，影响使用。 | 3、与电梯维保沟通，维保时间尽量安排在病人少及夜间时段。 | 2021年6月10日 | 时段进行。 | 情况； 3、电梯维保时间安排较合理，对病人使用电梯影响不大。 |
| 1、停车位少，停车不方便。（被提及6次） 2、后门无人看守，曾被偷过电瓶。 | 巡查人员引导不到位，服务意识不强 | 加强巡查人员培训，强化服务意识 | 2021年3月30日前 | 加强引导和管理 | 1、引进保管单车公司； 2、设立患者专用停车位，保安引导到位。 |
| 1、住院患者家属每天都要进出医院好几次，每一次停车都要收费，不合理，希望给住院患者家属提供一个合理的停车收费方案。 2、停车费比较贵。 | 1、没有公示停车收费标准； 2、收费人员解释工作不到位。 | 1、公示停车收费标准； 2、要求停车场管理人做好员工培训。 | 2021年7月前 | 1、已在停车场、及门诊大厅多个明显处张贴收费标准； 2、已完成停车场管理人员培训。 | 1、公示停车收费标准； 2、督促收费人员做好解释工作。 |
| 科室：呼吸科 | 科室负责人： | 蒋华珍 | 时间：2021-3-23 | | |
| 存在问题 | 原因分析 | 整改措施 | 整改时限 | 提升满意度对策 | 整改成效 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|------------------|
| 个别护士有骂人的情况，不尊重人 | <p>1、平时护士对病人说话大声，造成病人或者家属的误解。</p> <p>2、个别护士带着情绪，说话着急。</p> <p>3、工作环境嘈杂，护士说话声音大，造成患者误解。</p> <p>4、护士没有换位思考，未考虑患者的感受。</p> <p>5、科室主任及护士长督导不到位。</p> | <p>1、合理安排工作，尽量满足病人的需求。</p> <p>2、教育护士学会换位思考，不能因个人情绪问题而导致不尊重人的沟通。</p> <p>3、科主任、护士长做好督导，发现护士有态度不好时，及时提醒，督促其改正。</p> <p>4、护士长每周倾听了解病人的心声，及时发现问题及时解决。</p> <p>5、科室利用病人工休会收集病人及陪人的意见及建议，及时针对整改。</p> | 立即整改 | <p>1、工作中遇到要求高、没有耐心的患者，更应该多点耐心，多加沟通。</p> <p>2、缓和情绪黄金三秒：病人情绪激动时，应缓缓，再缓缓，不能冲动，用三秒钟时间缓和一下情绪，再进行沟通；</p> <p>3、换位思考：感受他们的焦虑所在，从而进一步解决患者的问题。</p> | 未接到关于护士服务态度方面投诉 |
| 科室：绩效办 | 科室负责人：邓周华 | | 时间：2021-3-20 | | |
| 存在问题 | 原因分析 | 整改措施 | 整改时限 | 提升满意度对策 | 整改成效 |
| <p>1、中层及院领导津贴太高。</p> <p>2、收入方面中层领太多。</p> <p>3、绩效管理奖惩政策不稳定。</p> | <p>1、职工对中层干部岗位职责不了解。</p> <p>2、职工对中层干部岗位绩效考核制度及细则不熟悉。</p> <p>3、科室二次分配指导系数按职务及职称进行指导分</p> | <p>1、针对中层及院领导的岗位津贴问题，从2020年10月1日起，对全院中层干部实行岗位绩效考核制度，加大考核力度及扣罚力度；</p> <p>2、医院计划2021年下半年</p> | <p>1、从2020年10月开始，实行岗位绩效考核制度；</p> <p>2、5月计划出台职能中层绩效补充细则；</p> <p>3、计划2021年8月执行新的绩效方案。</p> | <p>1、每月把对中层干部岗位考核结果公布出来；</p> <p>2、培训学习新的绩效分配细则，了解具体分配原则。</p> | 半年职工满意度调查未收到相关问题 |

| | | | | | |
|--------------------|---|--|---|--|--|
| | 配,是合理公平的分配,但科室自身在进行二次分配是否存在不合理现象。 | 年开始执行新的绩效分配方案,中层领导系数相应降低点数。 | | | |
| 科室: 人事科 | 科室负责人: 陈丽 | | 时间: 2021-3-16 | | |
| 存在问题 | 原因分析 | 整改措施 | 整改时限 | 提升满意度对策 | 整改成效 |
| 1、人才流失严重、人才培养缺失等方面 | 1. 区内新建医院、三甲医院新院区建成后大量招人;2. 医院薪酬待遇不高,职工生活成本高,收支不平衡;3. 人员流动性大,离职率高和科室调动频繁;4. 职工科室不固定,进修难以安排,甚至存在过专科进修回来未能从事专科工作情况。 | 1. 优化人才引进措施,在制度和具体服务上下功夫。现已逐步完善人才引进政策,如急需紧缺人才、高层次人才、规培毕业生等都制定了相应的政策,发放安家费、人才费,推行待遇留人。2. 倾斜临床一线人才培养,完善培训进修制度。 | 按照进修计划安排人员就休学习 | 1、加强职能科室对职工的交流,及时反馈。及时 | 1、推行人才引进政策后,引进了4名副主任医师,招聘了8个规培医生。 2、已安排进修的76名医护人员,有很大部分学员已学成归来,逐步在科室内带领同事开展新技术、新项目。 |
| 2、工作时长、工作安排不合理方面 | 1. 2020年9月起集全院之力创建三级综合医院,为了能及时完成工作,每周单休。2. 事业单位清理违规发放的津补贴,不得发放加班费。另外,由于医院行业性质特殊性,医护人员法定节假日上班不可 | 1. 2021年2月三级综合医院准入通过之后,医院已恢复正常的休假。2. 南宁市恢复全国文明城市资格后,网格化巡查也告一段落。3. 医院绩效分配方案将额外的工作计入绩效中,以绩效的方式 | 1、关于工作时长、工作安排不合理方面的问题已整改 2、绩效分配的问题,医院已执行新的绩效分配方案,于2021年8月起实施 | 解决问题。 2、推行人才服务制度,将服务理念融入到职能科室工作中。 3、发展医院业务,将绩效分配的蛋糕做大,提高职工的待遇。 | 1、目前医院工作时长已回归正常近半年多; 2、新的绩效分配制度于2021年8月实施,工作安排不合理等问题会再逐步解决,职工也能严格根据按劳分配,分配到相应的绩效。 |

| | | | | | |
|----------------|--|--|-------------|--|--|
| | 避免。3. 因为 2020 年疫情、创城、创建三级综合医院等特殊情况，工作时间安排确有加长的情况。 | 发放超工作时长、工作量的待遇。4. 节假日上班的职工，由科室按时间给予职工相应的补休；5. 事业单位无年终奖。6. 医院已引进绩效管理公司，逐步对医院的绩效分配制度进行完善修改，新绩效分配方案将做好按劳分配，让工作时长、工作量的职工得到相应的绩效分配。 | | | |
| 3、休假制度不合理方面 | 职工对休假制度不满意，在于休假被取消，休假制度过于繁琐 | 1. 目前休假已让各科室根据科室情况逐步安排休假。2. 没有任何政策不允许职工休假。3. 休假制度已经足够简化，基本无可以减少的流程。 | 2021 年 5 月前 | 1、加强职能科室对职工的交流，及时反馈。及时解决问题。 2、推行人才服务制度，将服务理念融入到职能科室工作中。 3、发展医院业务，将绩效分配的蛋糕做大，提高职工的待遇。 | 1、已不存在不允许休假的情况。 2、在 2021 年初已尽力安排 2020 年未休的年休。 |
| 4、职工对薪酬待遇不满意方面 | 因 2020 年新冠肺炎疫情，医院经济状况受到了较大的影响，另外创城工作和创建三级综合医院工程也花费了职工大量的时间和精力，但受制于医院收入状况，薪酬待遇上涨的幅度不能令职工满意。 | 从 2021 年 8 月起实施新的绩效分配方案。 | 2021 年 8 月 | | 2021 年 8 月起实施新的绩效分配方案，还需要一些时间来验证整改是否有成效，是否朝好的方向发现，能否消除职工对薪酬待遇的不满意。 |

| | | | | | |
|--------------------------|--|---|-----------|--|---------------------|
| 科室：医院诉求中心 | | 科室负责人：张平 | | 时间：2021-3-22 | |
| 存在问题 | 原因分析 | 整改措施 | 整改时限 | 提升满意度对策 | 整改成效 |
| 被投诉时，不管对与错，都是职工的不对，不能辩解。 | 1、对投诉事项没有深入的调查核实。 2、被投诉科室对投诉事项没有认真的核查，查找不足，职工没有很好的认识到被投诉原因。 | 1、对投诉事项认真、仔细调查核实，梳理出有效投诉和无效投诉。 2、加强与被投诉科室、被投诉职工沟通，分析原因，查找不足。 | 2021年6月1日 | 积极主动联系相关部门，梳理出有效投诉，反馈被投诉科室或职工，再按照医院相关规定处理。 | 未接到科室或职工关于对投诉被处罚的反馈 |
| 科室：医务部 | | 科室负责人：邱志平 | | 时间：2021-3-22 | |
| 存在问题 | 原因分析 | 整改措施 | 整改时限 | 提升满意度对策 | 整改成效 |

| | | | | | |
|---|------------------------------------|---|-----------------|--|-------------|
| <p>1、年轻的医生太多，有经验的医生太少，建议加强培训。</p> <p>2、医生开的检查项目太多，感觉有的检查没必要，有些检查项目里面的内容也重复。</p> <p>3、希望医生多点耐心。</p> <p>4、收费偏贵。（被提及 4 次）</p> <p>5、在和医生沟通的过程中感觉医生的专业水平有待提高。</p> <p>6、除了产科，其他科技水平都要多加强。</p> <p>7、今年一月份脚长疔子，来八院只给了碘酒，第二天脚肿了。</p> | <p>医院在不断建设中，新入职人员较多，各个部门培训有待加强</p> | <p>1、提请院长办公会指示门诊办调整门诊出诊医生由高年资专业医生出诊；</p> <p>2、配合医保科、质控科做好合理检查督查；</p> <p>3、加强对医生培训，提高职业素养。</p> | <p>2021 年年底</p> | <p>1、提请院长办公会指示门诊办调整门诊出诊医生由高年资专业医生出诊；</p> <p>2、配合医保科、质控科做好合理检查督查；</p> <p>3、加强对医生培训，提高职业素养；</p> <p>4、科主任为科室第一质量负责人，落实监管。</p> | <p>持续改进</p> |
| <p>检查费用偏高。（被提及 3 次）。B 超及化验费太贵，化验费要 795.58 元，但又不知道具体是什么费用</p> | <p>国家医保定价；未进行有效沟通？是否存在不合理检查？</p> | <p>1、配合医保科、质控科完成合理检查督导；</p> <p>2、提请信息科完善检查项目清单。</p> | <p>2021 年年底</p> | <p>配合医保科、质控科做好合理检查督查。请积极与患者行有效沟通。</p> | <p>持续改进</p> |

| | | | | | |
|---|--|--|---------------------|--------------------------------|--------------------|
| 1、医生护士技能提升； 2、人员更换频繁。 | 医院在不断建设中，新入职人员较多，培训不到位。 | 1、落实医生三级查房制度； 2、加强对医生技能培训。 | 2021年年底 | 联合科教科进行“三基”培训，联合质控科监管、落实。 | 持续改进 |
| 科室：信息科 | 科室负责人：张勇 | | 时间：2021-3-18 | | |
| 存在问题 | 原因分析 | 整改措施 | 整改时限 | 提升满意度对策 | 整改成效 |
| 1、自助打印报告机旁无人指导，打印三份出了一份，也不知道是故障还是什么原因，也不知道问谁。 | 2017年项目，驻场服务已经满一年，信息科无人力安排值守，目前志愿者值守能力有待提高；打印三份故障联系厂家停止服务。 | 1、志愿者一律通过钉钉强院的自助机使用培训，并考核（信息科已经制作相关教材和视频） 2、建议全面停止合作，拟重新建设。 | 2021年4月30日前 | 安排志愿者协助打印 | 意见安排志愿者全天候协助打印、指导。 |
| 2、设备落后，注重医院软硬件系统的投入及升级。 | 信息科核心设备和总务只有前期投入，没有维保投入，信息科软硬件几乎三年没有投入，全靠信息科骨干，现在先后4名骨干离职，形势很危险。 | 所有设备维保费列入预算，目前评估信息化软件和硬件维保，每年估计不高于100万。 | 认真做2022年预算涵盖进去。 | 要有维保意识，做好年度预算管理制。主要是院领导预算管理理念。 | |
| 3、部门、科室之间：各自为政；内部管理流程：不协调；部门、科室之间协作欠佳。 | 没有协调办公理念，更加没有规范高效的流程；目前内网OA、行政OA、微信通知、QQ通知； | 信息科统一规划设计流程执行相关办公流程，先以信息科方案为主，后续职能部门参与，不再等职能部门自己部门便利性的方案。 | 2021年年底前建立规范工作协调机制。 | | |

| | | | | | |
|-------------------------|--|--|--------------|-----------------------------|------------------|
| 科室：门诊 | 科室负责人： | 韦志宏 | 时间：2021-3-23 | | |
| 存在问题 | 原因分析 | 整改措施 | 整改时限 | 提升满意度对策 | 整改成效 |
| 1、就诊等候时间长。 (被提及 6 次) | 1、出诊医生不按时出诊； 2、患者未在网上预约就诊，就诊时间扎堆； 3、门诊护士未做好分流。 | 1、提升服务意识，加强对门诊医疗工作的巡查和督查力度，严格劳动纪律，规范诊疗行为，门诊办每月进行考核，对迟到、早退或脱岗等违反医院规章制度的部门或个人，按《医院职工奖惩条例》给予处理，并与绩效挂钩，从制度的层面保障门诊医疗服务工作的持续改进； 2、合理调配诊疗资源。加强对门诊重点时段及重点区域的监控管理，依据门诊患者流量，分析门诊预约诊疗、门诊就诊情况，做好专家门诊、普通门诊、节假日门诊的值班安排，提升门诊服务水平，缩短来诊患者在医院 | 2021年3月25日前 | 加强医院职工奖惩条例的执行，定期进行服务质量检查及反馈 | 患者等候时间较前缩短，满意度提高 |

| | | | | | |
|--|----------------------|---|-------------|----------------|---------------------------|
| | | 的候诊时间。 | | | |
| 2、希望在自动打印报告机旁安排专人进行指导，提供咨询服务。 | 门诊护士不足，志愿者未按岗位要求服务 | 加强和完善志愿者队伍专业化建设，积极开展志愿者服务，在门诊大厅自助设备旁安排志愿者进行指导并提供咨询服务。 | 2021年3月25日前 | 与党办沟通加强志愿者服务意识 | 每天保证安排护士或者志愿者在自助区域值守 |
| 3、打印清单这些本来是工作人员做的事，现在都是用自助设备，老年患者又不懂用，又无人引导。 | 一站式服务中心功能萎缩 | 设立门诊一站式服务中心，安排专人为老年患者提供就诊咨询、预约挂号、自助挂号、自助交费、检验检查报告自助或人工打印等服务。 | 2021年4月1日前 | 加强一站式服务的功能服务 | 门诊大厅随时有护士或志愿者为需要服务的患者提供服务 |
| 4、到了预约好的时间后还是要等很久，望改善。 | 个别患者病情复杂妇产科个别医生诊疗时间长 | 与妇产科医生沟通，适当加快诊疗速度 | 2021年3月25日前 | 提升业务能力，加快诊疗速度 | 再无预约后久等现象 |
| 5、建议增加导医，多为行走不便的病人提供服务。 | 门诊护士人力资源不足，主动服务意识不强 | 优化导诊流程。加强对门诊大厅导医人员应急能力培训，及时对排长队的患者疏导分流；主动为行走不便的患者提供轮椅服务，帮助老弱残及无家属患者办理各种手续，引导患者就诊检查，护送危重病人完成相关检查，保障门诊患者就诊安全。 | 2021年3月25日前 | 与护理部申请增加人员 | 需要提供服务的患者得与相应的服务 |

| | | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--|--------------------|------------------|-----------------|
| <p>6、挂号台可以拉线规范排队秩序，一群人围着挂号台秩序乱。</p> | <p>挂号台秩序无人维持，未按六严格执行</p> | <p>严格落实疫情防控“六严格”的各项要求，在门诊挂号台前通过拉线、设置1米线等，规范门诊患者排队秩序，避免患者扎堆等现象。</p> | <p>2021年3月24日前</p> | <p>立即重新整理一米线</p> | <p>整改后无扎堆现象</p> |
|-------------------------------------|--------------------------|--|--------------------|------------------|-----------------|

