

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〔2022〕7号



南宁市八人民医院 2021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，确实改进我院2021年南宁市卫生健康系统第三方满意度测评中存在的问题，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台阶，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

农全兴 党委委员、副院长

李 浩 副院长

周庆豪 院长助理

赵 莉 院长助理、医院办公室主任

成 员：黄丽佳 党委办公室主任

黄丽华 纪检监察室主任
陈 丽 人事科科长
邓周华 财务科科长
李 玲 医务部部长
韦雪梅 护理部主任
凌文峰 医学装备科科长
张 勇 信息科科长
黎春慧 门诊办主任
张庆兰 考核督查科负责人
杨永发 总务科副科长
张 平 患者诉求中心副主任

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，黄丽华任副主任，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、统一思想，确保立行立改

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，真抓实干。

1、召开动员会。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》，反馈第三方调查存在的问题和不足，让全院职工能客观真实的认知我们在服务、质量、流程等方面存在的差距，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 30 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。

责任科室：纪检监察室

完成时间：4月8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；三是各相关科室要围绕《2021年第三方满意度调查意见建议任务分解清单》（见附件1），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4月8日前将《2021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》（见附件2）上报纪检监察室。

责任部门：各科室

完成时间：4月8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。一是纪检监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《2021年第三方满意度调查意见建议任务分解清单》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、考核督查科

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。

中共南宁市第六人民医院纪律检查委员会
2022年3月28日



附件 1

2021 年第三方满意度调查意见建议任务分解清单

第三方满意度调查意见建议任务分解清单（门诊患者）			
意见建议	责任科室	责任领导	分管领导
1. 做 B 超排队久。（被提及 4 次） 2. 做彩超等得久，等了四十多分钟。 3. 做彩超检查等得久，要等一个多小时左右。 4. 个别 B 超检查技师服务态度差。 5. B 超候检处垃圾桶满了没有及时处理，垃圾桶离座椅近，饮水机又在旁边，很不卫生。	超声功能科	苏庆海	李浩
1. 过号了要重新排号，有时有突发情况，希望可以人性化一些。 2. 就诊时应该关门，其他患者在门口站着排队也能听见，觉得不好。 3. 昨天医生不在，等了半个多小时，希望可以让另一个医生看诊或者告知医生的去向。 4. 妇科诊室也是绕来绕去的，难找。	门诊办	黎春慧	李浩
1. 妇科有点乱收费，开一堆药吃一个月。 2. 在妇科候诊等了二十多分钟。 3. 不清楚妇科就诊流程，比较乱。	妇科	练梦南	李浩
耳鼻喉科个别医生服务态度差，语气不耐烦。	耳鼻喉科	农作宝	李浩
在产科候诊久，忙的时候要等好久，希望增加医护人员。	产科	兰秋妮	李浩

<ol style="list-style-type: none"> 小孩打疫苗等候时间长，工作人员少，建议增加人手。 接种疫苗等候处很吵，显示屏也特别小，希望能多叫几次号。 预防接种等候区人太多，空间小，座椅少。 不像市妇幼，在这里打疫苗没有核对生产日期和药品型号。 希望预防接种室里有母婴室。 	预防保健科	程洲全	李浩
之前有个核医学科，现在没有，希望能开着。	核医学科	李健	李浩
停车位少，9点30分以后就没有车位。	保卫科	谭建文	周庆豪
<ol style="list-style-type: none"> 希望在微信公众号上可查询四维彩超及其他检查费用。 希望口腔科可以在微信公众号上挂号。 	信息科	张勇	李浩
对入院人员的管理不严格，进来的时候医院工作人员就坐着叫扫码，自动测体温，没看健康码就让进了。	防疫专班	零绍华	李浩
<ol style="list-style-type: none"> 治疗费用贵，又不能报销，希望费用可以低一些。 就诊时有其他患者站在旁边看时，希望医生能说一下。 	医务部	李玲	李浩
多增加技术好的医护人员。	医务部 护理部	李玲 韦雪梅	李浩 农全兴
<ol style="list-style-type: none"> 医院指示标识不明显，不明确，从文化宫那个门过来都迷路了。 诊室看起来比较乱，科室难找，从急诊过来要走好远，指示又不明显。 饮水机标识不明显，没看到。 	宣传科	唐承福	龙红
<ol style="list-style-type: none"> 候诊久，座椅少。 座椅陈旧，比较脏。 座椅很硬，坐着不舒服，有的座椅坏了。 基础设施少，希望诊室门口能有椅子，等候时可以坐一下。 	总务科	杨永发	周庆豪
交费等得久。	财务科	邓周华	农全兴

第三方满意度调查意见建议任务分解清单（住院患者）			
反馈问题	责任科室	责任领导	分管领导
1. 每次午休保洁员进来收垃圾的时候，门关上时特别响，也不知道是不是风大的原因。 2. 保洁人员搞卫生不太用心。 3. 护工收费不明确。 4. 病房卫生间清扫不到位。 5. 早上清洁阿姨打扫卫生时比较吵。 6. 卫生间地板卫生这块做得不好。	总务科 保洁公司	杨永发	周庆豪
饭堂饭菜贵，量少。	总务科 职工食堂	杨永发	周庆豪
1. 基础设施陈旧，水龙头和花洒都坏了没有更换。 2. 卫生间的花洒会脱落，不好用。 3. 建议卫生间通风情况再好一点。	总务科	杨永发	周庆豪
停车不够方便。	保卫科	谭建文	周庆豪
1. 患者因肝吸虫住院花了一千五，只是吃药而已，觉得价格高了。 2. 收费贵 3. 感觉医生太年轻，医术不是很到位，需要提高技术。 4. 术后有后遗症，手术的部位痛。 5. 为什么住院时做的检查，出院时都不给检查报告？ 6. 自从上次出院以后，昨天又去拿了一大堆药回来吃，病情也一直没有好转。	医务部	李 玲	李 浩

<p>1. 办理住院和出院手续不是很顺利，办得太久。</p> <p>2. 门诊的收费处集中在一楼不方便，排队缴费的人太多了。</p> <p>3. 收费处工作人员把费用清单弄错了，患者没有做心电图也加到清单里，最后等到下午才办好出院。</p> <p>4. 收费员态度不好。</p>	财务科	邓周华	农全兴
<p>希望产科老护士带实习生时能仔细一些，实习生用仪器给产妇照伤口时，开了仪器就走了，产妇当时动不了，被子掉一边，半个小时都没人来看。</p>	护理部 产科	韦雪梅 梁容	农全兴
<p>患者做微创手术，结果变成了宫腔粘连，医院回复说是手术正常现象，门诊门口有宣传这种手术，现在一个多月了还没有好转，而且不来月经了，已经不相信这个医院了，当时手术打全麻，对手术过程完全不清楚。</p>	妇科	练梦南	李浩
<p>在外一科住院，检查费高于治疗费，觉得不合理，希望医生提高技术水平，没有必要的检查项目就不要做了，患者在检查上就花了两天，痛了两天才能治疗，建议改善。</p>	外一科	裴鹏昌	李浩
<p>产妇产后复查已提前一天预约了专家，到现场后说就诊卡号被小孩占用了，当时小孩还住在新生儿科，导致只能现场排队，网上预约系统需完善。</p>	信息科	张勇	李浩
<p>其他医院核酸检测费用已下降到十几二十块，这里还要 61 元；核酸检测流程复杂，老人搞不清楚。</p>	医保科、防疫专班	邱志平	李浩

<p>1. 建议对于太小的宝宝，不要打那么多抗生素，在病情稳定的情况下能让出院就出院。</p> <p>2. 小孩三个月，有点咳嗽，医生建议住院治疗，怕引起支气管炎，住院之后孩子就一直拉肚子，做了一些雾化和理疗，吃了药，但没有用，住了一个星期就出院了，觉得医院的实习生太多了，没看到几个在职医生，医生水平有待提高</p> <p>3. 小孩因发烧入院，选病房前已和医生说，小孩一旦发烧度数上升很快，希望能安排楼上的病房，因为楼上通风好，但医生还是安排在一楼，孩子烧起来后，抽搐、惊厥，医院的处理方法不好，孩子体温下降慢，后于晚上十点左右转至区医院，对比两家医院觉得区医院治疗效果更好，更满意。</p> <p>4. 小孩在新生儿科治疗见效太慢了，技术水平有待提高。</p> <p>5. 患者患手足口病，没有见医院消毒，一起住院的病友病情更严重了，觉得很害怕。</p>	<p>儿童中心</p>	<p>范志华 张金莲</p>	<p>李 浩</p>
<p>第三方满意度调查意见建议任务分解清单（职工）</p>			
<p>反馈问题</p>	<p>责任科室</p>	<p>责任领导</p>	<p>分管领导</p>
<p>1. 广纳人才，海纳百川。</p> <p>2. 建议轮流安排进修。</p> <p>3. 科室主任、护长每届换人过多。</p> <p>4. 每年安排公休。</p> <p>5. 人才流失太多，所得非所做，晋升没有得聘用。</p> <p>6. 休假没给休。</p>	<p>人事科</p>	<p>陈 丽</p>	<p>农全兴</p>
<p>1. 激励措施调动不了职工积极性。</p> <p>2. 绩效弄虚作假，发不出钱又预发，后面又倒扣。</p> <p>3. 收入分配不公平；收入下降明显。与前两年相比薪酬有降低。</p> <p>4. 薪酬福利下降，提高医疗人员待遇。（提及2次）</p>	<p>考核督查科</p>	<p>张庆兰</p>	<p>赵莉</p>

1. 病人数下降，业务收入下降，甚至负增长，职工收入低。 2. 建议同工同酬，合同工公积金太少。	财务科、医保办	邓周华、邱志平	农全兴、李浩
1. 内部管理流程太久。 2. 执行效率不高。	各职能部门		
第三方满意度调查意见建议任务分解清单（职工）			
反馈问题	责任科室	责任领导	分管领导
1. 实事求是，不搞表面工程。 2. 望领导班子深入科室积极指导工作，关心职工。 3. 增加职工托儿服务。	医院班子及班子成员		

附件 2

2021 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、拟达到的成效

科室：超声功能科		科室负责人：苏庆海		时间：2022.03.31		
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效	
问题 1：B 超排队久	1、病人高峰时间段出现扎堆。2、住院病人检查部位多，检查用时长。3、胎儿（包括四维）、超声造影等检查用时长。4、遇到疑难病例时检查用时长。	1、前台分诊处及时掌握排队情况，及时有效调整叫号队列，合理分流。 2、确实做好预约检查。住院病人（除急诊外）、胎儿（包括四维）、盆腔三维、超声造影检查等严格执行预约就诊检查，门诊病人多时，分诊人员应跟病人说明可能到诊时间，争取得到病人理解。3、病人高峰时间，设置机动岗进行增援。4、不断提高工作效率，如提高检查速度、叫号及时紧凑、暂缓住院病人的报告书写等。	立即整改	希望医院能够设置舒适、温馨、功能完备的候诊区，让患者等待更舒适，等待时有事可做，减少病人的焦虑。	病人满意度提高	
问题 2：个别 B 超医生服务态度差	1、个别医生为人民服务的宗旨观念不够牢固。2、对待病人不能始终保持热	召开全科服务问题讨论会，针对服务中存在的问题提出整改措施：1、加强为人民服务宗旨思想教育，增强群众观念、公仆意	立即整改	努力创造和谐医患关系	病人满意	

	情服务的态度，工作稍忙时性子有些急躁，态度不够和蔼，遇到当事人反复询问的问题时，缺乏耐心，没有合理调整自己的情绪。	识，真正提高自己的思想觉悟。2、换位思考，多从病人角度看待问题、想问题，为病人及家属解决问题。3、主动热情、细致、耐心服务，工作中善于跟病人沟通交流，减少矛盾。4、注意说话的态度和语气，说话不生硬，不与人发生冲突。5、开展批评与自我批评。同事之间发现服务态度问题时应大胆指出对方的不足并加以改正，避免不良影响。			
问题 3: B 超候诊处垃圾桶及饮水机设置问题	门诊区域公共饮水机及垃圾桶放置位置不合理	已向门诊办反映，把垃圾桶撤离饮水机，卫生员及时巡查并清理垃圾	立即整改	门诊区域各项功能设施齐全、合理及人性化	病人满意
科室: 门诊部	科室负责人: 黎春慧		时间: 2022-04-01		
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效
1. 过号了要重新排号，有时有突发情况，希望可以人性化一些。	1. 叫号系统声音过小易导致老年患者过号。 2. 未设特殊情况绿色通道。 3. 因人员不足就诊	1. 更新候诊区域叫号系统。 2. 开设胸痛优先等绿色挂号通道， 对过号患者根据病情需要及时予以重新挂号	2022-04-15	就诊高峰期门诊护士加强巡视及就诊指引。	1. 候诊区域叫号声音清晰。 2. 对病情需要尽快就诊患者在绿色通道挂号并优先就诊。

	高峰期无护士协助分诊及就诊指引。				
2. 就诊时应该关门，其他患者在门口站着排队也能听见，觉得不好。	1. 就诊患者出入通道设置有缺陷，导致部分患者未能自觉在候诊区域等候。 2. 因人员不足就诊高峰期无护士协助就诊指引。 3. 复诊时未按取号等待复诊。 4. 诊室门上缺温馨提示：出入请随手关门。	1. 优化候诊环境及就诊出入通道。 2. 补充人员，就诊高峰期增加一名护士指引就诊。 3. 指导复诊患者按要求取号候诊。 4. 在诊室门上增加温馨提示：出入请随手关门。	2022-04-15	1. 门诊护士加强巡视及就诊指引，确保患者有序就诊。 2.	1. 做到一医一患一诊室。 2. 候诊患者在座位上等候叫号就诊。 3. 复诊患者按要求取号在候诊区等候叫号复诊。 4. 根据患者需求就诊时选择关门。
3. 昨天医生不在，等了半个多小时，希望可以帮助另一个医生看诊或者告知医生的去向。	因开会临时停诊。	1. 要求因特殊情况临时停诊的科室及时安排其他医生坐诊。	2022-04-15	1. 要求因特殊情况临时停诊的科室及时安排其他医生坐诊。 2. 遇特殊情况确实无法安排专科医生坐诊时由全科医生接诊。	根据患者需要由全科医生接诊。

4. 妇科诊室绕来绕去的，难找。	因新建卫生间无抽风系统，厕所异味重，影响新建妇科门诊候诊区无法使用，导致就诊指引与实际不符。	1. 完善就诊指引。 2. 尽快在新建卫生间安装抽风系统，	2022-04-30	1. 完善就诊指引。 2. 尽快启用新建妇科门诊候诊区域。	1. 启用新建妇科门诊候诊区域，方便患者就诊。
科室：妇科	科室负责人：练梦南	时间：2022-4-2			
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效
1. 妇科有点乱收费，开一堆药吃一个月。	相关医院制度掌握不够	全体医生再次集中学习医院相关制度，再次强调门诊用药不能超过7天，出院带药不超过7天，用药需有指征。	2月	学习相关医院制度，同时制定相关处罚制度。	治疗规范、有效，病人满意。
2、在妇科候诊等了二十多分钟。	妇科门诊医护人员不足	加强妇科门诊导诊服务，如就诊患者增多，住院部医生及时支援。	2月	由于医护人员不足，灵活调动门诊及住院部医护人员	缩短患者就诊流程，患者满意。
3、不清楚妇科就诊流程，比较乱。	医院收费、门诊化验、B超等相关科室搬家过频； 信息科缺乏检查指引；	1、与信息科、门诊办等多部门协调就诊流程，缩短不必要排队项目。 2、妇科医师诊室做到每一个诊室均有收费机，减少病人缴费排队。 3、与信息科沟通，能否增加付款后检查、治疗、取药部门	2月	多部门联动，减少部门间壁垒。	就诊流程规范、清晰、流程精简。

		具体地址指引。 4、加强妇科门诊导诊服务；			
4、患者做微创手术，结果变成了宫腔粘连，医院回复说是手术正常现象，门诊门口有宣传这种手术，现在一个多月了还没有好转，而且不来月经了，已经不相信这个医院了，当时手术打全麻，对手术过程完全不清楚。	缺乏有效沟通	宫腔粘连属于人流术并发症，术前均书面告知患者并知情同意，做好与患者沟通、宣教工作；术后及时复诊，及时随访，减少或及时处理并发症。	2月	加强术前与患者沟通、宣教	减少手术并发症，及时处理并发症，达到病人满意。
科室：产科	科室负责人：兰秋妮		时间：2022-4-2		
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效
在产科候诊久，忙的时候要等好久。	总体就诊人数不多，诊室开诊不少，原因分析为二次分诊未做好。	每日上午保证三个诊室开诊，周六周日二个诊室开诊。助产士及门诊护士做好二次分诊。	1周	根据孕妇个人情况临时制定就诊流程。查看检查结果、咨询人员、丈夫筛查等可人工安排到就诊患者较少的诊室，需要空腹抽血的孕妇可人工分诊优先看诊，孕35周以上孕妇可先进行胎心监测再看诊，需立卡的孕妇可先填写资料等候医生叫号再就诊。	减少候诊、就诊时长。

				一部分孕妇抽血化验结果下午才回报，可让孕妇先回家，接诊医生下午统一查看化验结果，有异常及时电话通知再次就诊，无异常可下次孕检再打印化验单。这样可以减少孕妇候诊时间、就诊时间，同时使孕妇觉得一挂号就能够看诊，提高满意度。	
产科老护士带实习生不仔细，给患者做治疗后半个小时没人看。	责任护士工作责任心不够。	严格责任护士管理，实习生不允许单独对患者进行操作治疗，责任护士给患者做治疗时要时刻注意观察患者是否存在不良反应。	1周	责任护士经常巡房，了解患者需求，动态观察患者病情。	杜绝此类投诉发生。
科室：预防保健科	科室负责人：程洲全		时间：2022-04-06		
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效
1. 小孩打疫苗等候时间长，工作人员少，建议增加人手。 2. 接种疫苗等候处很吵，显示屏也特别小，希望能多叫几次号。 3. 预防接种等候区人太多，空间小，座椅少。	1、冬季，家长未按预约时间到接种点，多数集中在10点-11点30分之间，科室未做好护理人员应急调配。	1、将家长提前预约并按预约时间进行登记接种的好处做好告知，提高有效率。合理有效的安排科室排班，提高登记及接种效率，必要时向护理部提交增人申请。	2022-04-06 2022-08-30	1、普及使用“小豆苗”预约接种方式方法。 2、做好岗位设定，合理排班，必要时启动护理人员应急调配。 3、做好四区分区，显示	1、按预约时间来的孩子等待登记接种时间不超过30分钟，做到让市民满

<p>4. 不像市妇幼，在这里打疫苗没有核对生产日期和药品型号。 5. 希望预防接种室里有母婴室。</p>	<p>2、登记区、候诊区、接种区、留观区四区因场地原因，未能做到有效分区，就容易出现吵闹、座椅不够。 3、护士都按“三查七对一验证”操作原则进行操作，主要还是区域吵闹，造成家长注意力根本不在与护士核对信息，一心在哄孩子。 4、因计免场地有限，不能配备母婴室。</p>	<p>2、已向相关部门提出改善候诊的空间、叫号显示屏及设立母婴室必要性，从而提高护理服务质量，增加市民就医获得感。 3、护士严格执行“三查七对一验证”操作原则。</p>	<p>2022-04-06</p>	<p>屏分设“登记叫号”及“接种叫号”两个屏幕，并分别悬挂相应区域。 4、护士严格遵循“三查七对一验证”操作原则。 5、跟进相关后勤部门对母婴室的建设进度。</p>	<p>意的护理服务。 2、做好区域隔断划分，使用叫号登记、接种，及时分散，避免扎堆。 3、落实查对，确保护理质量安全。 4、有方便孕木的母婴室，提升就医获得感。</p>
<p>科室：保卫科</p>	<p>科室负责人：谭建文</p>		<p>时间：2022年4月06日</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>满意度提升拟达到的成效</p>
<p>停车位少，9:30分以后就没有停车位</p>	<p>本院职工占用</p>	<p>区域划分：来诊人员停车场、职工停车场</p>	<p>2022年3月23日</p>	<p>从原来的满意度70%到目前满意度100%提升满意度30%</p>	<p>100%</p>
<p>科室：医务部</p>	<p>科室负责人：李玲</p>		<p>时间：2022年4月8日</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>满意度提升拟</p>

					达到的成效
(门诊患者) 治疗费用贵, 又不能报销, 希望费用可以低一些。	未及时跟病人解释费用所需, 费用高于患者预想。	1. 做好费用所需解释工作; 2. 不做非必要检查及治疗; 3. 做好病情沟通工作。	立即执行	解释好相关费用所需。	做到每一患者都满意。
(门诊患者) 就诊时有其他患者站在旁边看时, 希望医生能说一下。	未认真执行一人一诊室。	严格执行一人一诊室, 相关科室不定期进行督查。	立即执行	严格落实一人一诊室。	做到每一患者都满意。
(住院患者) 患者因肝吸虫住院花了一千五, 只是吃药而已, 觉得价格高了。	未及时跟病人解释费用所需, 费用高于患者预想。	DRGs 付费执行主诊断: 华支睾吸虫感染, 若无并发症与合并症, 入组 SZ15, 点数 24.8。医保支付: 区医保 1800 左右, 市医保职工 1661 左右, 市医保居民 1587 左右。我院收 1500 元费用不高, 医生做好沟通工作。	立即执行	1. 做好病情相关沟通工作; 2. 解释好相关费用所需。	做到每一患者都满意。
(住院患者) 收费贵。	未及时跟病人解释费用所需, 费用离患者预想高。	1. 做好费用所需解释工作; 2. 不做非必要检查及治疗; 3. 做好病情沟通工作。	立即执行	解释好相关费用所需。	做到每一患者都满意。
(住院患者) 感觉医生太年轻, 医术不是很到位, 需要提高技术。	新入职年轻医生较多	1. 增加医生的业务培训; 2. 希望多招聘经验丰富的中级及以上医师人员。	持续整改中	加强医患沟通, 做好三级查房制度。	做到每一患者都满意。

(住院患者) 术后有后遗症, 手术的部位痛。	病情发展的必需过程, 术后伴随症状。	医生加强医患沟通告知病情, 同时做好出院医嘱告知。	立即执行	做好病情相关沟通工作。	做到每一患者都满意。
(住院患者) 为什么住院时做的检查, 出院时都不给检查报告?	未做好医患沟通。	医务人员加强病情沟通、医院相关制度的宣传工作, 住院的相关检查报告均可以到并按管理科进行复印。	立即执行	告知每一住院患者相关	做到每一患者都满意。
(住院患者) 自从上次出院以后, 昨天又去拿了一大堆药回来吃, 病情也一直没有好转。	未做好医患沟通。	医务人员加强病情沟通, 病情未见明显好转汇报上级医师或者进行相关科室会诊。同时做好出院医嘱告知。	立即执行	做好病情相关沟通工作。	做到每一患者都满意。
(职工) 1. 内部管理流程太久。 2 执行效率不高。	部分科室办事流程繁琐, 效率慢。	简化相关流程。	持续整改中	简化相关流程, 提高办事效率。	做到每一职工都满意。
科室: 口腔科	科室负责人: 黄健吾		时间: 2022. 04. 07		
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效
口腔科不能再微信公众号上挂号	对于预约挂号, 我科目前是初诊患者现场挂号就诊后与医师现场或科室电话预约, 网上预约存在一定复杂性, 需要与	积极与信息科对接完成微信公众号上预约对策与方法	与信息科积极对接, 尽快解决	医师分时段预约患者并详细告知预约时间, 尽量不要出现同一时间内预约多名患者的情况; 2. 预约方式改进, 除了现场预约、电话预约,	通过预约改制, 增加微信公众号网上预约, 提高预约多样性, 使患者分时段看牙, 做到资源

	信息科对接解决			增加微信公众号网上预约，节约患者排队就诊时间，改善患者就诊体验，提升满意度	的利用均衡化和最大化，从而掌控时间、做好安排，进而维持良好的服务质量，收获患者满意度。
科室：核医学科	科室负责人：李健		时间：2022.04.08		
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效
“之前有个核医学科，现在没有，希望能开着”	<p>一、医生资质 核医学科医生现在南宁市第一人民医院核医学科进修学习，待进修结束后执业范围变更成核医学才能依法依规开展核医学诊疗项目。</p> <p>二、开展核医学诊疗项目相关许可证 核医学科还必须经过预评、环评等评审合格后取得增项锶90敷贴诊疗项目许可后，才能进行锶90敷贴的诊疗项目（目前正在办理）。尚未取得《放</p>	<p>一、按计划于2022.09.10完成进修学习，并在9月份完成执业范围的变更。</p> <p>二、尽快完成相关许可证件的办理和设备的采购。在2022年9月办理完成开展核医学诊疗项目相关许可证，医疗设备采购完成并到位，为开展核医学诊疗做好充分准备。（目前正在办理相关证件、设备采购申请去年已提交）。</p>	2022年9月	开展核医学科门诊，包括碘131治疗甲亢、锶90敷贴器治疗瘢痕疙瘩、血管瘤等皮肤病、甲状腺摄碘率测定等诊疗服务项目。	利用核医学科核素治疗甲亢、瘢痕疙瘩、血管瘤等皮肤病等疾病，方便患者，让患者满意。

	射药品使用许可证》（目前正在办理）。 三、增添核医学科诊疗的基本设备 核医学科诊疗的基本设备没有采购完成，如：活度计、放射废物箱、辐射表面污染检测仪。				
科室：医保科		科室负责人：邱志平		时间：2022-04-06	
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效
其他医院核酸检测费用已下降到十几二十块，这里还要 61 元。	疫情防控期间，政策动态变化，价格浮动，医院采购流程、成本	目前医保局规定：单检 40 元/次，混检 10 元/次。本部门严格按照规定办理	动态	紧跟防疫期间政策变化动态调整，及时公告	防疫期间国泰民安
病人数下降，业务收入下降，甚至负增长，职工收入低。	本部门无法管控临床业务	本部门无法管控临床业务，请相关部门\科室严格按国家医保相关政策开展业务		请相关部门\科室协助完成工作，合法合规工作	
科室：财务科		科室负责人：邓周华		时间：2022 年 4 月 6 日	
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效

交费等得久。	主要是月初月末慢性病患者较多，且以老年人为主，因是医保结算不能通过自助机交费，只能在人工窗口办理，结算时间会较长。	慢性病期间加快办理速度，同时协调信息科加快自助机医保业务通道的入网结算工作。	收费员提升结算效率，医保入网自助结算 2022 年 12 月前	加强服务质量建设	患者总体满意
1. 办理住院和出院手续不是很顺利，办得太久。 2. 门诊的收费处集中在一楼不方便，排队缴费的人太多了。 3. 收费处工作人员把费用清单弄错了，患者没有做心电图也加到清单里，最后等到下午才办好出院。 4. 收费员态度不好。	1、主要是科室预约出院率低，在出院办理过程中需准备的资料不全等原因。2、收费处位置主要为医院布局，人员太多主要是在慢性病拿药期间都是医保，不能自助缴费。3、清单项目多加是科室医生病嘱问题。	1、加强与出院科室的工作协调，做好出入院办理的资料检查及预约出院率的提升。2、门诊在慢性病高峰期加强人员配置，加快医保自助机结算入网通道建设。3、加强收费员服务意见培养，提升服务质量。	即时改进。	加强服务质量建设	患者总体满意
1. 病人数下降，业务收入下降，甚至负增长，职工收入低。 2. 建议同工同酬，合同工公积金太少。	需临床科室医疗技术水平和服务质量不断提升。	非财务科整改范围。			
科室：儿童中心	科室负责人：范志华		时间：2022. 4. 7		
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效

1. 建议对于太小的宝宝，不要打那么多抗生素，在病情稳定的情况下能让出院就让出院。	医患沟通不到位	1、严格疾病诊疗规范 2、严格抗生素使用指征，必须使用抗生素时与家属做好沟通	立即整改	1、严格疾病诊疗规范 2、严格抗生素使用指征，必须使用抗生素时与家属做好沟通	通过严格疾病诊疗规范 2、严格抗生素使用指征，加强与患者沟通使患儿家属满意
2. 小孩因发烧入院，选病房前已和医生说，小孩一旦发烧度数上升很快，希望能安排楼上的病房，因为楼上通风好，但医生还是安排在一楼，孩子烧起来后，抽搐、惊厥，医院的处理方法不好，孩子体温下降慢，后于晚上十点左右转至区医院，对比两家医院觉得区医院治疗效果更好，更满意。	病房分区、一楼为手足口病区，医患沟通不到位	与家属做好沟通、讲明手足口病具有传染性，需要分区收治	立即整改	与家属做好沟通、讲明手足口病具有传染性，需要分区收治	通过与患儿家属沟通，使患儿家属满意
3. 小孩在新生儿科治疗见效太慢了，技术水平有待提高。	医患沟通不到位	1、医师在接诊患者时讲解疾病治疗过程。 2、医师加强业务培训，提高技术水平	立即整改	1、医师在接诊患者时讲解疾病治疗过程。 2、医师加强业务培训，提高技术水平	通过讲解疾病发展治疗过程讲解，同时提高技术水平你，提高患儿家属满意度

4. 患者患手足口病，没有见医院消毒，一起住院的病友病情更严重了，觉得很害怕。	护士、保洁员在做消毒时未与患者家属进行告知	要求保洁员及护士在进行病房消毒时注意告知患者家属	立即整改	1、要求保洁员及护士在进行病房消毒时注意告知患者家属 2、护士长在巡房时加强与家属沟通	通过加强宣传告知让患儿家属了解消毒流程提高满意度。
5. 小孩三个月，有点咳嗽，医生建议住院治疗，怕引起支气管炎，住院之后孩子就一直拉肚子，做了一些雾化和理疗，吃了药，但没有用，住了一个星期就出院了，觉得医院的实习生太多了，没看到几个在职医生，医生水平有待提高	1、自身疾病发展可有胃肠反应 2、医患沟通不到位	医师在接诊患儿时多与家属讲解疾病发展及治疗过程	立即整改	医师在接诊患儿时多与家属讲解疾病发展及治疗过程	通过讲解疾病发展及治疗过程提高患儿满意度。
科室：人事科	科室负责人：陈丽		时间：2022-04-08		
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效
广纳人才，海纳百川。	1. 投递简历人员不多，多为县份人员，高层次人才不多；2. 南宁市三甲医院众多，缺乏竞争力；3. 招聘手段、渠道不多。	1. 加大招聘力度，院党委专题研究招聘高层次、高学历人才，完善、补充各学科技术人员；2. 制定安家费，尝试高层次人才年薪制，提高待遇，吸引人才；3. 扩大招聘信息投放，除医院官网、微信外，加大在区人才、市人才投放，吸引更多人才加入。	立行立改，长期	1. 大力宣传人才政策；2. 协同各部门做好人才服务工作；3. 多深入临床一线，了解人才需求，解决困难。	广招天下英才。

每年安排公休； 休假没给休。	1. 去年创建 A 级教学医院、创城等暂停休假；2. 因疫情影响暂停休假；3. 医院派出近百名医务人员外出进修等原因，人员不足，未能安排全院职工应休尽休。	1. 各科室做好年休假计划，合理安排休假；2. 各科室可采取弹性排班，利用病人少时及时安排年休假；3. 因疫情原因未能安排年休假的，过后及时安排，不积压；4. 实在无法安排补休的，可在绩效分配上给予补偿；5. 院领导、中层干部按时休假。	立行立改，长期	1. 合理安排休假；2. 及时安排补休，不积压；3. 院领导、中层干部应休尽休。	每年年休假应休尽休。
人才流失太多， 所得非所做， 晋升没有得聘用。	1. 三甲扩张，吸引人才；2. 发展平台制约；3. 医务人员少，工作压力大；4. 受岗位设置职数限制，未能完全聘任。	1. 人事科、医务部、护理部针对人才流失进行原因分析；2. 科室营造良好氛围，留住人才；3. 科室负责人做好员工思想工作；4. 已在做方案将聘用人员控制数纳入岗位设置总量，制定职称聘任量化标准。	2022 年 12 月前	1. 加大招聘力度，缓解科室人员不足情况，减少流失；2. 提高职工福利待遇；3. 科室氛围良好、同事和睦；4. 在岗位设置总量范围内，按照量化标准进行聘任。	减少人才流失。
科室：考核督查科	科室负责人：		时间：2022. 4. 8		
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效
1. 激励措施调动不了职工积极性。	1. 部分员工对新的绩效核算方案不了解不理解，另有部分员工观念未能及时转变，仍存在“大锅饭”观念。2.	1. 根据三级综合医院相关要求及反馈意见多方征求意见，不断完善绩效核算方案；2. 通过全院中层干部会议、职能中层与临床医技科室对接等多种渠道，使更多的职工了解、理解新的绩效核算办法，不断提高对职工的	持续改进	定期或不定期修订绩效核算方案	绩效核算能对科室和职工起到较好的激励作用

	新方案实施过程中，确实有个别条款存在瑕疵甚至不合理。	激励作用和满意度。			
2. 绩效弄虚作假，发不出钱又预发，后面又倒扣。	科室负责人没有对相关文件要求解释到位，职工未能很好理解上级文件精神。	通过全院中层干部会议、职能中层与临床医技科室对接等多种渠道，尽量将上级文件精神传达到位	持续改进	在全院中层干部会议上多加强调，要求科室负责人及时详尽将上级文件精神传达解释到位	尽量减少职工对预发绩效工作造成的不理解 and 不满
3. 收入分配不公平；收入下降明显。与前两年相比薪酬有降低。	1. 部分员工对新的绩效核算方案不了解不理解，另有部分员工观念未能及时转变，仍存在“大锅饭”观念；2. 受疫情及医保实施 DRGs 付费等因素的影响，医院收入有所下降，导致职工收入受到影响。	通过全院中层干部会议、职能中层与临床医技科室对接等多种渠道，使更多的职工了解、理解新的绩效核算办法，树立“多劳多得、节能开源”的意识；	持续改进	1. 在全院层面、科室层面不断加强科室负责人对科室绩效核算及收入支出成本分析等精细化管理的理念，并让科室人员学习并理解； 2. 每季度对科室绩效收支结构进行汇总分析并及时反馈至科室。	通过提高绩效核算方案对临床医技科室的激励作用，从而增加医疗收入，增加职工满意度

4. 薪酬福利下降，提高医疗人员待遇。（提及2次）	人事部门、财务对具体福利支出未能及时公示，做到详细透明	建议人事、财务通过中层干部会议或院内相关平台将各项福利支出或变动进行及时通告	持续改进	定期在全院中层干部会议或院内相关平台反馈各项福利支出或发生变动的文件，并要求传达至科室每一位职工。	不断提升职工对薪酬福利的满意度
科室：科教科	科室负责人：蒋红焱		时间：2022.4.7		
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效
建议轮流安排进修。	因创建三甲医院及重点学科发展、重点技术人才培养需要，科教科要求科室上报的进修人员反复调整、遴选。第三次筛选的人员待上会中。	科教科要提高办事效率。	随机整改。	根据院领导的指示，提前与医务部、护理部等相关部门，遴选人员进修。	
科室：防疫专班	科室负责人：零绍华		时间：2022年4月6日		
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效
对入院人员的管理不严格，近来的时候医院工作人员就坐着叫扫码，自行测体温，没有看健康码就让进了	1. 大门预检分诊工作人员24小时值守，有保安和医务人员，个别	1. 完善工作流程，重新对岗位人员进行岗位职责培训，各岗位人员按照职责开展工作。2. 严格按照疫情防控要求做好“四个动作”，测体	立即整改，3天内完成。	1. 加强学习教育。 2. 提高服务态度。 3. 加强督查，应用医院奖惩条例。	在做好疫情防控工作的同时，减少就诊患者流调时间，提高

	工作人员存在麻痹心理。2. 个别工作人员服务意识差，没有按要求执行	温、扫码、查健康码行程码、督戴口罩，并做好流调。3. 提高服务意识，指导没有智能手机的老人填写纸质版流调表及信息登记。4. 提供轮椅备用，方便行动不便的患者进入医院。5. 加强督查，对服务意识差、违反工作职责的工作人员进行处理。			患者进入医院就诊的便捷性，提高患者满意度。让患者自觉遵守疫情防控工作要求。
科室：信息科		科室负责人：张勇		时间：2022-04-06	
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效
微信公众号上无法查询四维彩超及其他检查费用	微信公众号升级后功能待开发	完成微信公众号门诊费用明细查询功能开发	1 个月	完成微信公众号门诊费用明细查询功能开发	基本满意
微信公众号上口腔科无法挂号	微信公众号升级后目前所有科室线上挂号功能还未开发	完成微信公众号所有科室线上挂号的功能	待定	完成微信公众号所有科室线上挂号的功能	基本满意
科室：口腔科		科室负责人：黄健吾		时间：2022. 04. 07	
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效

口腔科不能再微信公众号上挂号	对于预约挂号，我科目前是初诊患者现场挂号就诊后与医师现场或科室电话预约，网上预约存在一定复杂性，需要与信息科对接解决	积极与信息科对接完成微信公众号上预约对策与方法	与信息科积极对接，尽快解决	医师分时段预约患者并详细告知预约时间，尽量不要出现同一时间内预约多名患者的情况； 2. 预约方式改进，除了现场预约、电话预约，增加微信公众号网上预约，节约患者排队就诊时间，改善患者就诊体验，提升满意度	通过预约改制，增加微信公众号网上预约，提高预约多样性，使患者分时段看牙，做到资源的利用均衡化和最大化，从而掌控时间、做好安排，进而维持良好的服务质量，收获患者满意度。
科室：总务科	科室负责人：杨永发		时间：2022-04-06		
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效
候诊椅数量少、陈旧	候诊椅使用年限已久	正在采购中	持续改进	已报采购计划，采购流程进行中，对陈旧的及时维修	尽量减少患者的不满
候诊椅有损坏	候诊椅使用年限已久	及时维修	持续改进	及时对损坏的候诊椅进行维修	尽量减少患者的不满
卫生间水龙头损坏，花洒损坏、脱落	与科室沟通较少	及时维修	持续改进	加强与科室的沟通，及时对损坏部件进行维修	尽量减少患者的不满

卫生间通风情况较差	建筑结构导致的视觉上的密闭	尽量和患者解释，保证通风情况良好	持续改进	加强与科室、患者的沟通	尽量减少患者的不满
科室：保洁部	科室负责人：韦仲业		时间：2022年4月6日		
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效
午休时，保洁员收垃圾时，关门声音太响。	因窗户打开，卫生间玻璃门被风吹等原因导致	强调保洁员，涉及到关门时，动作放轻	2022年4月10日	针对科室所反应的问题，加强巡视	持续跟进
保洁员，清理卫生间清洁不到位	部分保洁员未能第一时间及时清理	加强巡视科室保洁员卫生间清洁	2022年4月10日	针对科室所反应的问题，加强巡视	持续跟进
早上清洁卫生时，比较吵	因保洁员早上工作时，互相说话声音过大导致	强调保洁员早上清洁卫生时，使用清洁工具时，动作放轻，尽量不要发出噪音	2022年4月10日	针对科室所反应的问题，加强巡视	持续跟进
科室：护理部	科室负责人：韦雪梅		时间：2022-5-10		
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效
护士服务态度不够亲切	1. 护士主动服务意识不足 2. 缺乏换位思考的意识	1. 加强护理人员思想教育，提高主动服务意识 2. 将护理人员服务态度作为考核指标	2022-5-31	落实整改措施，三级质控每季度进行满意度调查	满意度达到 90%

	3. 护理部及科室对护士缺乏教育				
患者对护患沟通不满意	1. 护士缺乏相关专业知识 2. 缺乏沟通技巧 3. 缺乏主动告知相关检查和注意事项的意识 4. 科室对喻宣教沟通的督导不到位	1. 科室加强业务培训考核 2. 进行沟通技巧培训学习 3. 加强护患沟通和健康教育 4. 落实健康教育	2022-5-31	落实整改措施，三级质控检查整改效果	满意度达到 90%
患者对护士技术操作不满意	1. 门诊护士长时间不从事临床工作，技术操作生疏 2. 日常缺乏培训及考核	1. 门诊加强技术操作培训 2. 调整门诊护士，安排服务态度好，独立技术操作熟练的护士到门诊岗位	2022-5-31	落实整改措施，检查培训效果，定期考核技术操作。	满意度达到 90%
科室：食堂	科室负责人：毛玲		时间：2022-4-6		
存在问题	原因分析	整改措施	整改时限	提升满意度对策	满意度提升拟达到的成效

饭菜量少	因打饭阿姨没有固定，导致部分打菜时多时少。	对打菜阿姨进行培训，严格按照要求，标准进行打菜。	2022年5月10日	5月中旬重新对菜单进行调整，菜品口味提升	85%
饭菜贵	因采买的食品原材料都是新鲜，品质较高的食材，物价一直上涨，人工成本，再加上疫情，楼层送餐人员增加	根据市场价格浮动，进行调价。	2022年6月1日	根据市场价格浮动，进行调价。	持续改进中