

中国共产党南宁市 第八人民医院纪律检查委员会文件

南八院纪〔2022〕15号



南宁市第八人民医院 2021 年第三方满意度调查 反馈存在问题整改工作总结

为进一步提升医疗服务水平和服务质量，促进我院医德医风建设，营造周到、安全、和谐的就医环境，努力为患者提供全程优质的服务。我院召开了整改动员会，对《2021年南宁市卫生健康系统第三方满意度调查报告》进行传达反馈，针对文件中涉及我院工作的建议和意见，认真进行了逐项梳理、分析研究，并制定具体整改方案和责任清单，现将整改相关情况报告如下：

一、强化责任担当，逐一开展整改工作

（一）加强领导，落实责任。医院召开市卫健系统第三方满意度调查反馈整改动员会，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。制定整改方案，建立任务清单，分管领导负责制，明确责任科室、责任人和整改时

限。针对患者和职工所提的意见、建议开展全面自查、分析原因、制定整改措施，把涉及到本部门、本科室工作的满意度调查反馈意见、建议找清楚，提出整改措施。

（二）细化整改分工，明确任务。医院制定下发了《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》，明确抓好满意度提升整改工作的总体要求和工作措施。各科室针对第三方满意度调查反馈问题，4 月 8 日前完成自查自纠，广泛听取职工意见建议，同时，对反馈问题和意见建议进行逐项梳理、深刻剖析，举一反三查找原因，制定整改措施、追踪整改成效，做到了反馈意见零遗漏、全覆盖。

（三）加强监督，推动落实。由党办、院办、医务部、护理部、后勤保障部、纪检监察室牵头，严格对照整改方案，对整改进展情况开展督查，2020 年大部分问题整改到位，个别问题持续整改中。

二、患者反馈意见及整改情况

（一）针对检查、看诊、疫苗接种等待时间长的问题

1. 整改措施。一是分诊护士及时掌握排队情况，及时有效调整叫号队列，合理分流；二是合理调配诊疗资源。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的候诊时间。三是建立网络信息化预约平台，提供网络、电话、窗口、诊间、社区等多种预约诊疗方式，推行分时段预约，实行“预约优

先”，合理安排患者就诊、检查，缩短预约来诊患者在医院的候诊时间；**四是**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；**五是**增加一站式服务中心巡查岗，指导就诊患者使用自助终端设备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，提升患者看病就医的获得感；**六是**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。

2. 整改成效。已整改，长期坚持。

3. 督查成效。纪检监察室联合考核督查科定期检查，能按照整改措施落实工作。

4. 现状分析。经过整改，存在问题已经得到改善。

5. 提升满意度对策。一是实行预约检查，指导病人按预约检查时间来检查，减少排队时间。二是增加高峰期导诊护士人数，开展志愿者服务，指导患者合理安排检查时间，分流患者到排队人员少的科室先检查。指导病人使用自助设备，针对人多的科室做好人员分流，缩短病人排队的时间。三是增加门诊医生人数，安排科主任定期到门诊诊室上班，同时安排高年资的医生利用休息时间出门诊。六是加强收费员业务培训，提高工作效率。七是加强信息化建设，引导实行诊间结算等多项措施减少病人等候时间。

6. 工作计划。一是继续机动安排工作；二是在等候区播放超声相关健教资料。

（二）关于工作人员服务态度差，不耐烦的问题

1. 整改措施。一是提升服务意识，严格执行“三首负责制”，加强对门诊工作的巡查和督查力度，发现服务不好，态度差的，按《医院职工奖惩条例》给予处理，并与绩效挂钩。二是加强行风教育、医德医风教育，严格落实医德医风考核制度；三是畅通投诉渠道，在门诊大厅、住院大楼大厅、各楼层、LED 电子屏等区域公开医院投诉电话及邮箱，纪检部门定期收集汇总患者投诉信息，发现存在问题及时整改；四是提升医务人员服务意识及服务规范执行力，提高医务人员与患者沟通的能力，切实改善群众就医体验，努力为人民群众提供更高水平、更加满意的卫生和健康服务，增强人民群众就医获得感。

2. 整改成效。已经取得一定成效，持续整改，长期坚持。

3. 督查成效。纪检监察室联合考核督查科定期检查，能按整改措施落实工作，未收到相关投诉。

4. 现状分析。一是因少数医务人员服务意识不强；二是因为疫情原因，戴着口罩，影响沟通效果。

5. 提升满意度对策。一是加强服务意识、服务能力提升；二是加强巡视巡查。三是加强医德医风培训。

6. 工作计划。一是加强教育；二是合理配置医务人员，提高服务效率，保证就诊效率；三是增加志愿者服务，及时协助患者就医。

（三）针对基础设施设备陈旧、候诊区座椅少的问题

1. **整改措施。**一是根据科室需求及时更新设备，已列入年度设备更新计划；二是对全院候诊椅数量进行统计并上报，申请购买；三是门诊、后勤加强巡视巡查，及时引导；四开展延时门诊，门诊延长至 19:00，方便错峰就诊。

2. **整改成效。**持续整改中。一是在一、二楼候诊区域增加候诊椅，增加橘色的老年人专用椅子；二是开展延时门诊到 19:00，错峰就诊；三是引导患者预约就诊，减少在院候诊时间；

3. **督查成效。**意见添置一批基础设施，持续整改中。

4. **现状分析。**一是疫情期间，间隔就做，地方有限，无法摆放更多椅子；二是老年患者较多，特别是月初开慢病药物时；三是老人就诊时间集中在上午。

5. **提升满意度对策。**一是新购置基础设施；二是加强巡视巡查，及时帮助患者解决问题；三是及时调整增加就诊椅；四是引导错峰就诊。

6. **工作计划。**一是制定维修人员和科室设备员培训计划，对培训效果抽查考核；二是制定年度医疗设备更新购买预算，并逐件落实；三是加强便民设施的日常维护。

（四）关于医院指示标识不明显，诊室难找的问题

1. **整改措施。**一是加强引导，在一站式服务中心增加志愿者，同时医院总值班每天 08:30-11:00 到一站式服务中心为患者解决问题；二是重新招标采购门诊标识标牌导引系统，采购有发光字的标识标牌，同时增加地标相结合；三是诊室相对固定，避免搬

迁诊室；三是需要加强宣传、沟通；四是流程变动时，及时增加导引指示牌，增加医务人员引导、宣传。

2. 整改成效。一是更换门诊导诊系统后标识清晰；二是补充志愿者，引导老年患者就诊，效果较好。

3. 督查成效。已整改。

4. 现状分析。老年就诊患者眼神不太好，不习惯使用导引系统，不是连续性地标，导引效果不佳。

5. 提升满意度对策。一是地标制作成连续导引地标；二是腿要勤，加强巡查、引导；三是嘴要勤，主动为患者及家属服务；四是不断学习，提高业务能力。

6. 工作计划。一是合理规划标识标牌；二是门诊主任、护士长换位思考，亲身体会就诊流程，查找问题所在；三是形成定期体验就诊计划，及时发现问题，及时反馈给相关部门。

（五）关于收费贵，检查多过治疗费的问题

1. 整改措施。一是联合医务、医保科联合督查有无存在乱收费现象；二是科室每日打印一日清单汇总单给患者；三是医疗票据按照相关规定显示项目及金额，患者出院时医院提供住院费用明细单，有具体项目、单价和次数；四是科主任、高年资医师指导、培养年轻医生技术，合理检查合理治疗。

2. 整改成效。一是经过督查，不存在乱收费情况；二是科室做到每天均发放住院费用日清单并及时解决患者疑问，出院时告知患者核对费用清单无误再结账；三是加强医保政策宣传、指导。

3. 督查成效。已整改。科室已经按要求执行。

4. 现状分析。医保政策的宣传教育不到位。

5. 提升满意度对策。一是做好宣传；二是每日下发一日清单；三是科室医务人员查房时告知检查、用药，及时解答患者的疑问，提升患者就医体验感。

6. 工作计划。一是做好收费人员的服务理念及业务培训，提升业务能力及服务能力；二是联合纪检等相关科室对医疗科室做好监督，督促科室查房时检查、用药告知；三是发放一日清单，做好解释。

（六）关于年休假未能休，人才流失太多，所得非所做，晋升没有得聘用问题。

1. 整改措施。

（1）一是各科室做好年休假计划，合理安排休假，可采取弹性排班，利用病人少时及时安排年休假；因疫情原因未能安排年休假的，过后及时安排，不积压；实在无法安排补休的，可在绩效分配上给予补偿；院领导、中层干部按时休假。二是加大招聘力度，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；制定安家费，尝试高层次人才年薪制，提高待遇，吸引人才；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。三是人事科、医务部、护理部针对人才流失进行原因分析；科室营造良好氛围，留住人才；科室负责人做好员工思想工作；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。

（2）整改成效。广招天下英才，年休假应休尽休。

(3) 督查成效。持续整改。

(4) 现状分析。一是因区、市三甲医院不断扩张，人才流失形势依旧严峻；二是仍会有临时指令性任务，暂时取消双休的可能；三是各学科经过今年基本搭建学科梯队，但人员依旧紧张。

(5) 提升满意度对策。一是大力宣传人才政策；协同各部门做好人才服务工作；多深入临床一线，了解人才需求，解决困难；二是合理安排休假；及时安排补休，不积压；院领导、中层干部应休尽休；三是加大招聘力度，缓解科室人员不足情况，减少流失；提高职工福利待遇；科室氛围良好、同事和睦；在岗位设置总量范围内，按照量化标准进行聘任。

(6) 工作计划。一是重视人才流失问题，落实好院领导班子为留住人才出台的引进人才专享福利：博士研究生：一次性发放安家费 30 万元，生活补贴 5 万元；正高职称：一次性发放安家费 15 万元；副高职称：一次性发放安家费 10 万元，做好半年考核，合格以上按时发放人才经费；二是分管领导亲自抓，根据各学科发展需求，积极招聘各学科紧缺人才，人事科会同医务部、护理部召开各层级专业技术人员座谈会，做好离职人员分析，不断改进；三是着重做好专业技术人员服务，多与临床一线医务人员沟通、交流，了解需求；四是宣传上级、医院的人才政策，做到感情留人；五是紧缺人才解决配偶就业、子女入学等困难；解决紧缺人才、高层次人才入编问题，留住人才；六是鼓励并支持专业技术人员撰写论文、开展科研、外出学习深造，打造学科梯队；七是关心关爱员工，科室做好全年休假计划，确保员工按时休假，

人事科督促休假落实情况。

中共南宁市第八人民医院纪律检查委员会

2022年11月28日

