

南宁市第七人民医院 文件 南宁市中西医结合医院

南七院〔2022〕24号

关于印发《南宁市第七人民医院关于 2021 年 度 市卫生健康委第三方满意度调查主要结果 通报问题的整改方案》的通知

各科室：

经院领导班子研究同意，现将《南宁市第七人民医院关于 2021 年度市卫生健康委第三方满意度调查主要结果通报问题的整改方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

南宁市第七人民医院

2022 年 3 月 25 日

南宁市第七人民医院关于 2021 年度市卫健委 第三方满意度调查主要结果通报问题的 整改方案

南宁市卫生健康委于 2021 年委托社会第三方测评机构对全市卫生健康系统开展了第三方满意度调查，指出了我院各项工作中存在的不足之处。为此，医院领导班子高度重视，对调查指出的问题进行了分析和梳理，为将整改工作任务逐项落实到位，进一步提升服务对象满意度，特制定整改方案如下：

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻十九大和十九届三中、四中、五中、六中全会精神，坚持“以人民为中心”的发展理念，采取切实有力整改措施，加强医德医风建设，持续提高医疗服务水平和服务质量，改善医疗服务态度，优化服务流程，规范医疗服务行为，进一步提升职工的幸福感和获得感、归属感和归属感，努力建设患者放心、人民满意的二级甲等中西医结合医院。

二、工作目标

坚持问题导向，通过采取一系列切实有效整改措施，实现医疗服务水平和服务质量的明显提升，切实提升患者和职工满意度，提升医院管理水平。

三、领导机构

为确保相关整改工作落实到位，对南宁市第七人民医院第

三方满意度调查通报问题整改落实工作领导小组进行调整，调整后的成员如下：

组 长：韦金儒 党委书记、院长
黄 科 党委书记、执行院长
方 晖 党委书记、副院长
副组长：李碧玉 党委书记、纪委书记
韦群慧 副院长
黄云波 副院长
马兴才 副院长

成 员：各职能、临床科室负责人

领导小组下设办公室，办公室设在医院办公室，负责我院第三方满意度调查通报问题整改落实日常协调工作，由韦群慧同志兼任办公室主任，韦玮同志兼任办公室副主任，成员从各科室抽调。

四、被访者评议我院存在的问题及建议意见

根据自治区统计局社情民意调查中心出具的《南宁市卫生计生系统第三方满意度调查报告》，按照被访者评议结果，经归纳整理，我院共存在 48 个问题及建议意见需要整改落实，分别为：本单位职工意见建议 27 个（详见附件 1）、门诊患者意见建议 4 个（详见附件 2）、住院患者意见建议 17 个（详见附件 3）。

五、原因分析

（一）医院领导班子履职能力有待持续提升，医院各管理部门管理水平有待提高；

（二）医院旧院区医疗用房严重不足，停车困难，病房及门诊设施设备陈旧且难以改善，导致了患者和职工对环境和设施的不满意；

（三）新院区项目推进缓慢，职工对医院未来的发展缺乏足够信心；

（四）医院缺乏运营自主权，医院内生动力不足，审批流程过于繁琐，出现了工作执行效率大大降低，住院量、门诊人次、医疗业务收入下降幅度大，职工的个人职业发展、福利待遇受限、工作积极性低等等一系列“连锁反应”。

六、整改措施及步骤

（一）整改措施

根据问题及建议意见所属类型，按照职能分工，由对应的科室负责，落实工作责任，对本次评议满意度低的工作及服务对象反映的意见建议进行调查摸底，深挖问题根源，采取切实有效的整改措施限时整改落实到位（具体措施详见附件1、附件2、附件3）。

（二）整改实施步骤

1. 总结分析，动员部署（2022年3月）

对调查反映问题进行分类梳理，各部门组织人员认真总结分析问题产生的原因，制定出具体的整改办法提交整改落实工作领导小组办公室。医院召开专题会议进行动员部署，各职能部门、各科室（支部）按照医院整改工作方案要求统一行动。

2. 对照问题，逐项整改（2022年4月——12月）

各责任部门对照问题，逐项落实具体整改措施。

3. 督导检查，评估成效（2022年4月——12月）

（1）接受社会监督。通过我院官网及微信订阅号、公众号等接受社会各界对我院整改工作的监督。

（2）聘请第三方评价机构入院开展调查，以查促改，检验整改工作质量，不断提高服务质量。

（3）出院患者随访调查。继续坚持开展出院患者（20%）随机随访调查，了解出院患者的诉求的建议意见。

（4）动态检查督导。医院整改落实工作领导小组不定期开展督导检查，发现问题及时反馈责任部门。

4. 总结提高，持续改进。各部门、各科室（支部）要不断总结提高，举一反三，持续改善医疗服务质量，提高患者和职工满意度。

七、工作要求

（一）高度重视，把整改落实作为当前进一步提升医疗服务管理能力和水平的重要工作来抓。群众满意、患者放心，是我们医疗工作的根本出发点和落脚点，是我们工作的最终目标，提高群众满意度是我们努力方向。本次第三方满意度调查通报主要结果的通报，反映出我院在服务患者、为群众提供优质医疗服务工作上仍存在不足和短板，各科室务必要高度重视，统一思想认识，按照院领导班子的决策部署，切实把改善医疗服务、提升群众满意度作为推动单位发展的一项重要工作，摆上重要议事日程，贯穿于我院中心工作的全过程，增强群众评议

整改落实的自觉性、主动性和坚定性。

(二) 厉行整改，求真务实狠抓各项整改任务落实。各科室要强化责任担当，主动作为，按照职责分工密切配合，主动对号入座，对照任务分解表（详见附件 1、附件 2、附件 3），对本次评议满意度低的工作及服务对象反映的意见建议进行调查摸底、深入分析、分类施策。对满意度较低的要分析原因、查找根源；对于建设性的建议，要及时吸纳；对提困难的建议，要及时予以帮助；对不了解情况或误解的，要及时宣传介绍；对怨声怨言的，要及时化解；对错误的看法，要及时引导和纠正；对与单位实际情况不相符的，要作出说明。整改目标要符合医院实际，做到可实现、可核实、可检验，防止说大话、空话。要对照整改目标，倒排时间表，分阶段实施，建立健全群众意见诉求回应机制和问题整改落实机制，强化单位内部的跟踪问效和问责，做到精准整改，重点突破，举一反三，确保问题全面整改落实到位。

(三) 加强总结，及时报告问题整改落实情况。各科室要按照既定整改落实措施，认真开展整改落实工作。同时，要加强总结提升，于 11 月 15 日前将 2021 年度满意度调查存在问题的整改工作完成情况（包括采取的措施、整改成效、群众满意度情况等）报医院办公室汇总。

八、监督方式

医院办公室：0771—2621753

医院纪检监察室：0771—2613997

- 附件：1. 本单位职工意见建议整改落实任务分解表
2. 门诊患者意见建议整改落实任务分解表
3. 住院出院患者意见建议整改落实任务分解表
4. 南宁市第七人民医院第三方满意度调查通报问题整改落实情况进展表