

南宁市第七人民医院 南宁市中西医结合医院

南宁市第七人民医院关于 2021 年度满意度 调查发现问题整改情况总结

南宁市卫生健康委于 2021 年底委托第三方机构对全市卫生健康系统开展了第三方满意度调查，根据第三方满意度调查主要结果通报我院问题及建议意见情况，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，我院于 2022 年 3 月 25 日印发了《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，组织全院各科室认真做好整改工作，并取得一定实效，现将有关情况总结如下：

一、整改内容及范围

根据第三方满意度调查报告，按照被访者评议结果，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）。

二、整改原则

（一）属于采取相应措施后可整改落实的问题及建议意见，应于当年 12 月 31 日前整改完毕；

（二）属于暂时难以整改落实的问题和建议意见，提出中长

期整改方案、意见，待条件成熟后及时整改落实。

三、整改主要措施

（一）医院环境方面

针对部分职工及患者群众提出的关于我院停车难、设备比较陈旧、卫生间条件差等医院环境相关的问题。我院主要组织人员从以下几方面着手整改：

1. 加快推进新院项目建设，以期早日整体搬迁入新址运营，从根本上解决我院办公场地紧缺、基础设施老旧、交通不便利的问题；同时，做好日常就医群众车辆引导，电动自行车停靠在道路边指定位置，机动车则引往周边便民停车场。新院建设项目门诊医技楼主体已顺利通过验收，正在进行二次装修。

2. 医院卫生监督员，每日巡查医院卫生环境，做好控烟引导工作，按时保质对整院进行清洁，保证就诊环境干净、整洁。定期做好“除四害”工作，把病菌病源隔离起来。

3. 节假日、重要节点开展安全生产大排查工作常态化。由院领导班子成员带队，组织院办、医务部、护理部、总务科、设备科、信息科、纪委办等职能科室负责人进行全院安全生产排查，现场发现问题，现场办工处理。

（二）就诊体验方面

针对部分患者反映的就诊体验不良问题以及进一步提高医疗服务质量的意见建议。我院主要采取了以下几个改进措施

1. 进一步梳理就诊流程，进行改进与完善，切实提高诊疗服务效率。每月我院召集一线医护工作人员进行一次以上业务培训，从一线窗口工作着手，做好导诊、解释工作，提高医疗服务质量，改善患者就医第一印象。

2. 进行病种、学科归整，调整科室人员配备，专病专治，集

中力量做大病种诊疗优势。

3. 及时更改老旧医疗设备,尤其是患者群众明确提醒的老旧设备,并做好院内基础设施建设。

4. 定期开展宗旨意识、职业道德和纪律法制教育,引导医护人员树立良好的医德医风。

(三) 人才队伍建设方面

1. 加强人才引进与培训工作。结合医院业务发展需要,有针对性地引进专业性医护人才,进一步夯实业务发展基础。积极选派技术骨干进修学习,增强医护人员业务水平。

2. 院内定期开展医技、护理培训,并结合业务开展进行培训成效考核;同时,做好“朱璉针灸”学术师承工作,加强“朱璉针灸”团队建设,遴选了第五批院内“朱璉针灸”师承人员,以进一步调整、完善传承工作培训方案。

(四) 职工待遇方面

1. 制订年度经营目标,加大内部财务管理和预算执行力度,增收节支,把医院的经营管理做大做强,进而提高职工福利待遇。

2. 深入科室调查了解相关情况,通过进一步优化调整医院绩效分配方案,指导科室二次分配方案等措施,分配进一步合理化、体现多劳多得,少劳少得,体现知识、技术、劳务、管理等要素的价值。

四、不足之处

(一) 关于停车难、住院环境相对大医院差等就医环境方面的问题,在我院新院项目彻底建成、全院搬迁到新址运营前,无法得到彻底解决。医院周边停车难、就医环境相对区内市内大医院较差的问题暂时无法得到解决。

(二) 医院病科、学科重新归整后,由于现有医务人员较少、

整体水平不高、资质不足等原因，运行不善，尚未能真正发挥其优势。

（三）受单位规模、工作环境、科研条件、福利待遇等方面影响，我院高层次人才、紧缺人才引进困难，特别是麻醉、医学影像、医用电子专业人才方面引进困难，影响医院工作的开展。

五、下一步计划

（一）加速推进项目工作，加快推进新院项目工程建设，确保早日迁入开业；多措并举筹集项目建设资金。

（二）加大中医药人才引进和培养及科研创新力度，选派优秀人才和业务骨干到上级医院进修深造，建设强有力的人才梯队。

（三）持续改善医疗服务水平和护理服务质量，做大做强“朱璉针灸”品牌，提升医院整体服务水平，带动医疗业务收入增长。

（四）继续按照整改方案既定措施，坚决抓好第三方满意度调查反映问题和意见建议的整改落实工作。

- 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. 出院患者意见建议整改落实任务分解表

南宁市第七人民医院
2022年11月20日

