

淮安市第三人民医院
2023年8月份服务对象满意度

第三方评价报告

(详细版)



江苏恒誉信用管理有限公司

二〇二三年九月

前言

提升患者对公立医院的满意度已是我国各级医疗卫生行政部门和医疗卫生机构刻不容缓的任务。

2015年起江苏省卫健委多部门对全省所有医疗机构开展了多种形式的患者满意度第三方调查工作。

2017年国务院办公厅发布的《建立现代医院管理制度的指导意见》明确提出，建立健全绩效考核指标体系，指标包含医德医风和患者满意度等方面。

2018年国家卫生计生委和国家中医药局发布的《进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）》提出调动医务人员积极性，提升患者满意度，并要求各省级卫生计生行政部门积极运用互联网和大数据，建立满意度管理制度，调查患者就医体验和医务人员执业感受。通过满意度测评，查找影响医患双方满意度的突出问题，不断调整和完善改善医疗服务行动计划实施方案。将满意度测评纳入医疗卫生机构综合绩效考核，并将其作为考核改善医疗服务行动计划实施效果的重要指标，确保医疗服务持续改进，医患获得感稳步提高。

2019年全国启动二级及以上公立医院绩效考核工作，国家卫生健康委建立全国公立医院绩效考核信息系统。国务院办公厅发布《关于加强公立医院绩效考核工作的意见》，其中公立医院

绩效考核指标体系由医疗质量、运营效率、持续发展、满意度评价等 4 个方面的指标构成。满意度评价指标由患者满意度和医务人员满意度两部分组成。患者满意度是公立医院社会效益的重要体现，提高医务人员满意度是医院提供高质量医疗服务的重要保障。通过门诊患者、住院患者和医务人员满意度评价，衡量患者获得感及医务人员积极性。

2019 年为进一步增强医疗机构工作人员的责任感、使命感、荣誉感，规范执业行为，弘扬新时代医疗卫生人员职业精神，引导形成风清气正的行业环境，保障医疗卫生事业高质量发展，国家卫生健康委同国家医疗保障局、国家中医药管理局，针对当前医疗卫生领域群众反映强烈的突出问题，在“九不准”的基础上，共同制定印发《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》。

2021 年国家卫生健康委员会和国家中医药局联合印发了《公立医院高质量发展促进行动（2021-2025 年）》，提出进一步建立评估机制，研究形成公立医院高质量发展指数并进行年度评估。

2022 年，江苏省深化医改领导小组办公室印发《江苏省率先推动公立医院高质量发展的实施方案的通知》。在关于“建设公立医院高质量发展新文化”方面，设置了 2 项指标，一个是公立医院门诊和住院患者满意度，一个是公立医院医务人员满意

度，要求是“逐步提高”。建设新文化，坚持以病人为中心的服务理念，凝练医院核心价值观和特色鲜明的医院文化。促使医务人员坚守纯粹的医者信念，加强医患沟通和交流，增进理解和信任，构建和谐医患关系，营造良好社会氛围。患者满意度调查能够促使医护患三方形成有效沟通机制，能够为患者提供便捷的倾诉渠道，帮助患者及时有效的反映问题。患者满意度调查在建设新文化的过程中能够起到促进作用。

医院需要以患者满意度作为医院管理的总抓手，督促医务人员完善医疗服务机制，不断提升医疗服务水平，使患者满意度成为医院、员工、患者实现共建共赢共享的一剂良药。国家卫生计生委、人力资源社会保障部、财政部、国家中医药管理局发布的《关于加强公立医疗卫生机构绩效评价的指导意见》中，鼓励各地采取切实措施，充分发挥专业机构、行业协会等第三方机构在绩效评价中的作用，特别是首选委托第三方进行满意度评价。

医院委托第三方专业公司进行患者满意度调查，可以科学客观地了解患者对医院医疗服务的满意度，以问题发现和問題改进为导向，提高医疗服务质量和水平，为明确和优化医院管理核心提供方向和指引。

目 录

一、 基本情况	1
(一) 调查时间	1
(二) 评价指标	1
(三) 评价对象、范围与内容	1
(四) 指标体系	1
(五) 评分方式	5
二、 调查总体情况	6
(一) 调查样本	6
(二) 抽样方法	6
(三) 总体满意度	6
三、 门诊满意度调查详情	7
(一) 门诊患者整体满意度	7
(二) 门诊患者各指标满意度	8
1. 挂号排队时间	8
2. 挂号收费处工作人员服务	8
3. 门诊医生服务态度	9
4. 门诊医生技术水平	9
5. 注意保护您的隐私（一医一患一室、检查拉上幕帘）	10
6. 输液室护士的服务态度	10
7. 输液室护士的输液技术	11
8. 药房服务	11
9. 检验科工作人员的服务	12
10. 核磁共振室工作人员的服务	13
11. B超室工作人员的服务	13
12. CT、拍片室工作人员的服务	14
13. 心电图室工作人员的服务	14
14. 脑电图室工作人员的服务	15
15. 门诊总服务台工作人员服务	15
16. 门诊的清洁卫生	15
17. 医院的厕所卫生环境	16
18. 路标、指示牌	17
19. 医院空间布局	17
20. 就医流程和步骤	18

(三)	门诊考核单元满意度	19
1.	门诊医生服务满意度	19
2.	门诊医生技术满意度	19
3.	门诊（输液）护士服务满意度	20
4.	门诊（输液）护士技术满意度	20
(四)	门诊患者留言详情	21
1.	门诊表扬留言明细	21
2.	门诊意见留言明细	22
3.	门诊建议留言明细	22
四、	住出院患者及家属满意度	23
(一)	住出院患者总体满意度	23
(二)	住出院患者各指标满意度	25
1.	挂号排队时间	25
2.	挂号收费处工作人员服务	25
3.	路标、指示牌	26
4.	就诊医生服务态度	26
5.	医生技术水平	27
6.	注意保护您的隐私（一医一患一室、检查拉上幕帘）	27
7.	护士的服务态度	28
8.	护士的技术水平	29
9.	病区药房服务	29
10.	门诊总服务台服务	30
11.	住出院处服务	30
12.	检验科工作人员的服务	31
13.	核磁共振室工作人员的服务	32
14.	B超室工作人员的服务	32
15.	CT、拍片室工作人员的服务	33
16.	心电图室工作人员的服务	33
17.	脑电图室工作人员的服务	34
18.	医院卫生环境	35
19.	医院的厕所卫生环境	35
20.	病区收费是否合理？	36
21.	服务设施整体印象	36
22.	医院空间布局	37
23.	抱怨和不满是否得到回应	37

24. 网络预约挂号	38
25. 水电门窗设施	38
26. 公共区域照明设施	39
27. 食堂饭菜（品种、价格）	39
28. 保安人员服务	40
29. 保洁人员服务	41
30. 收受“红包”	41
31. 向亲友推荐这家医院	42
32. 出院后医护人员随访	42
(三) 住出院部各病区满意度排名	43
1. 医生服务（%）	43
2. 医生技术（%）	43
3. 护士服务（%）	44
4. 护士技术（%）	44
(四) 住出院患者留言详情	45
1. 住出院患者表扬留言明细	45
2. 住出院患者批评留言明细	47
3. 住出院患者意见留言明细	47
4. 住出院患者建议留言明细	47
五、 医护人员随访调查	48
六、 存在的问题	50
七、 对策与建议	51
(一) 加强“一医一患一室”管理	51
(二) 加强医护人员服务管理	51
(三) 加强医护人员“玩手机”管理	51
(四) 改善膳食服务	51
(五) 加强护工服务管理	52
八、 附件	53
附件一：电话访问录音资料	53
附件二：现场调查影像资料	53
附件三：网络调查导出资料	53
附件四：电话访问纸质资料	53
附件五：医护人员随访抽查录音资料	53

一、基本情况

（一）调查时间

2023年8月1-8月31日。

（二）评价指标

本次调查评价体系分别从就医环境、服务设施、服务能力、服务态度、管理效能及产出绩效等6个维度的一级指标，设立涉及各主要工作岗位的职能、工作和任务的具体事项的选择性问题及开放性问题为三级指标。

（三）评价对象、范围与内容

1. **全院各主要业务科室相关人员。**医院的整体评价；门诊、急诊、住院部、睡眠中心、安检处、服务台、导医台、挂号收费处、药房、检查室、治疗室及住出院处等主要业务岗位。

2. **后勤保障：**食堂饭菜（品种、质量、价格等）；保安保洁（治安、整体卫生环境等）；厕所卫浴配置及整洁度；水、电、门窗、座椅、公共区域照明设施等。

3. **医风医德：**相关领导、医护人员托关系、走后门、收受红包等。

4. **职业操守：**“一医一患一室”，患者隐私等。

5. **服务能力：**应急处置、投诉处理、维修维护等。

6. **服务产出绩效：**挂号排队等候时间；就诊、住院、出院患者及患者家属对相关领导、业务科室及第三方服务机构满意度测评满意度；出院患者及家属随访效果等。

7. **管理效能：**水电气、照明及路标、路牌、一米线、电子显示屏等。

（四）指标体系

本期门诊测评指标体系包含 26 个满意度评价指标。

表 1 门诊各指标详情

门诊患者及家属满意度测评

- Q1. 请问您对(窗口挂号)挂号排队时间是否满意?
- Q2. 请问您对挂号收费处工作人员的服务是否满意?
- Q3. 请问您对医院的路标、指示牌是否明确(是否满意)?
- Q4. 请问您对所接触的门诊医生的服务态度是否满意?
- Q5. 请问您对所接触的门诊医生的技术是否满意?
- Q6. 诊疗过程中, 医务人员是否注意保护您的隐私?(如“一医一患一室”、检查时拉上幕帘)
- Q7. 请问您对输液室护士的服务态度是否满意?
- Q8. 请问您对护士的输液技术是否满意?
- Q9. 请问您对药房工作人员服务是否满意?
- Q10. 您对检验科工作人员的服务是否满意?
- Q11. 您对核磁共振室工作人员的服务是否满意?
- Q12. 您对 B 超室工作人员的服务是否满意?
- Q13. 您对 CT、拍片室工作人员的服务是否满意?
- Q14. 您对心电图室工作人员的服务是否满意?
- Q15. 您对脑电图室工作人员的服务是否满意?
- Q16. 您对门诊总服务台工作人员服务态度是否满意?
- Q17. 您对门诊的清洁卫生是否满意?
- Q18. 您对医院的厕所卫生环境是否满意?
- Q19. 您对医院的路标、指示牌是否满意?
- Q20. 您对医院的空间布局是否满意?(如挂号、诊室、收费、药房等部门的距离、楼层分布)
- Q21. 您觉得医院的就医流程和步骤是否清楚、方便?
- Q22. 您对医院的整体评价是?
-

门诊患者及家属满意度测评

Q23. 您有需要表扬的医生和护士吗？

Q24. 您有需要批评的医生和护士吗？

Q25. 您对医院有相关的意见吗？

Q26. 您对医院有相关的建议吗？

本期住出院测评指标体系包含 37 个满意度评价指标。

表 2 出院各指标详情

住出院患者及家属满意度测评

Q1. 请问您采用窗口排队挂号方式，那您对挂号排队时间是否满意？

Q2. 您对挂号、收费处工作人员的服务是否满意？

Q3. 您对医院的路标、指示牌是否满意？

Q4. 就诊时医生的服务态度是否满意？

Q5. 您对医生的技术水平是否满意？

Q6. 您对护士的服务态度是否满意？

Q7. 您对护士的技术水平是否满意？

Q8. 诊疗过程中，医务人员是否注意保护您的隐私？（如“一医一患一室”、检查时拉上幕帘）

Q9. 您对病区药房工作人员的服务态度是否满意？

Q10. 您对门诊总服务台工作人员的服务态度是否满意？

Q11. 您对住出院处（结帐处）工作人员服务态度是否满意？

Q12. 您对检验科工作人员的服务是否满意？

Q13. 您对核磁共振室工作人员的服务是否满意？

Q14. 您对 B 超室工作人员的服务是否满意？

Q15. 您对 CT、拍片室工作人员的服务是否满意？

Q16. 您对心电图室工作人员的服务是否满意？

Q17. 您对脑电图室工作人员的服务是否满意？

住出院患者及家属满意度测评

- Q18. 您对医院卫生环境是否满意？
- Q19. 您对医院的厕所卫生环境是否满意？
- Q20. 您认为病区收费是否合理？有无乱收费、多收费现象？
- Q21. 您对医院服务设施整体印象如何？（比如座椅、电梯、饮水设备）
- Q22. 您对医院的空间布局是否满意？（如挂号、诊室、收费、药房等部门的距离、楼层分布）
- Q23. 就诊期间，您的抱怨和不满是否能及时得到回应？还是没有抱怨？
- Q24. 三院网络预约挂号是否有效？
- Q25. 您对院方水电门窗设施是否满意？
- Q26. 您对院方公共区域照明设施是否满意？
- Q27. 您对院方食堂饭菜（品种、价格等）是否满意？
- Q28. 保安人员服务态度是否满意？
- Q29. 保洁人员服务态度是否满意？
- Q30. 医护人员、相关领导有收受“红包”的情况吗？
- Q31. 您对医院的整体评价是？
- Q32. 如果有需要，您是否会向亲友推荐这家医院？
- Q33. 出院后，有无医护人员进行随访（回访指导用药、询问病情康复情况等）？
- Q34. 您有需要表扬的医生和护士吗？
- Q35. 您有需要批评的医生和护士吗？
- Q36. 您对医院有相关的意见吗？
- Q37. 您对医院有相关的建议吗？
-

(五) 评分方式

本次测评由被访者依据医院就诊时的感受进行 0-100 分评分，再通过计算机统计系统转换为五档评价，即 100 分为“很满意”、80 分为“比较满意”、60 分为“一般”、30 分为“不满意”、0 分为“很不满意”，“未评价”选项作为无效评价，不列入统计范围。

采用百分制通用计算公式

评价结果	很满意	比较满意	一般	不满意	很不满意
分值	100	80	60	30	0

计算公式：

$$\text{满意度} = \frac{\text{很满意} * \frac{100}{100} + \text{比较满意} * \frac{80}{100} + \text{一般} * \frac{60}{100} + \text{不满意} * \frac{30}{100} + \text{很不满意} * \frac{0}{100}}{\text{很满意} + \text{比较满意} + \text{一般} + \text{不满意} + \text{很不满意}} * 100\%$$

二、调查总体情况

(一) 调查样本

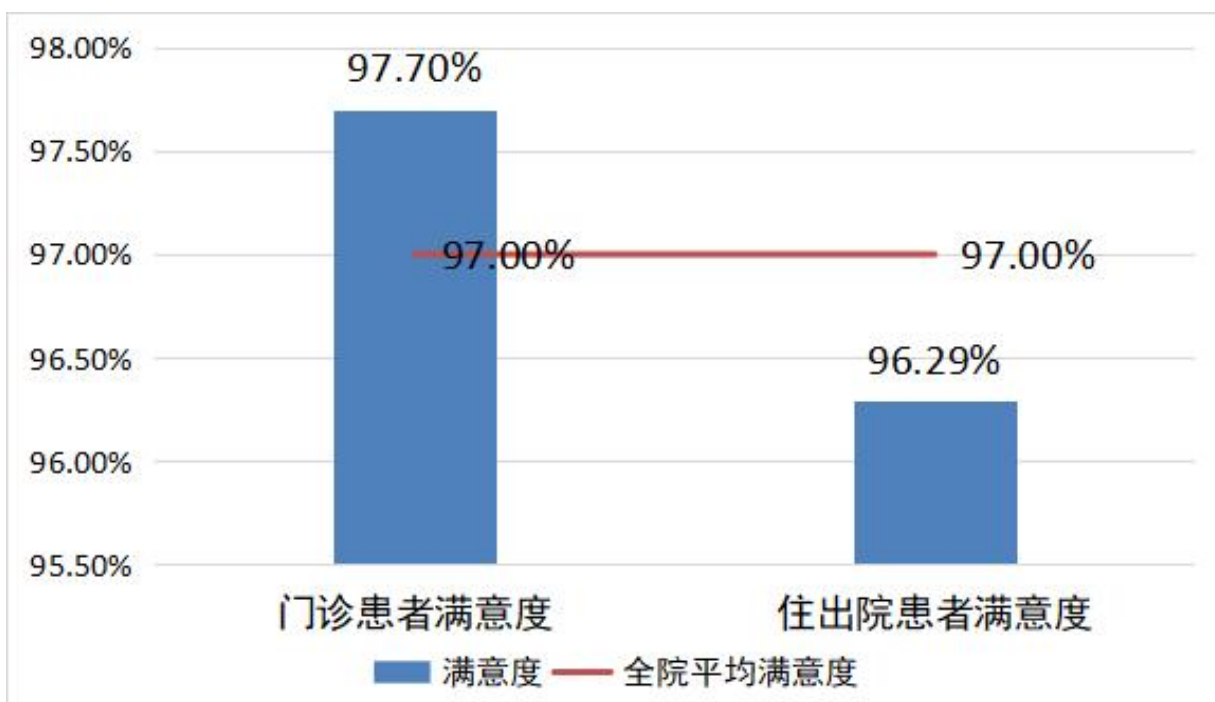
本次调查样本总量为 1152 份，有效调查共 467 份，包括电话调查（出院患者及家属）264 份、现场调查（住院患者及家属）100 份、门诊现场拦截问卷 101 份、网络调查（二维码问卷）2 份。

(二) 抽样方法

采用随机抽样与等距抽样相结合的方法。

(三) 总体满意度

本次调查全院总体满意度（平均满意度）为 97%，其中门诊患者总体满意度为 97.70%，高于全院平均满意度；住出院患者总体满意度为 96.29%，低于全院平均满意度。

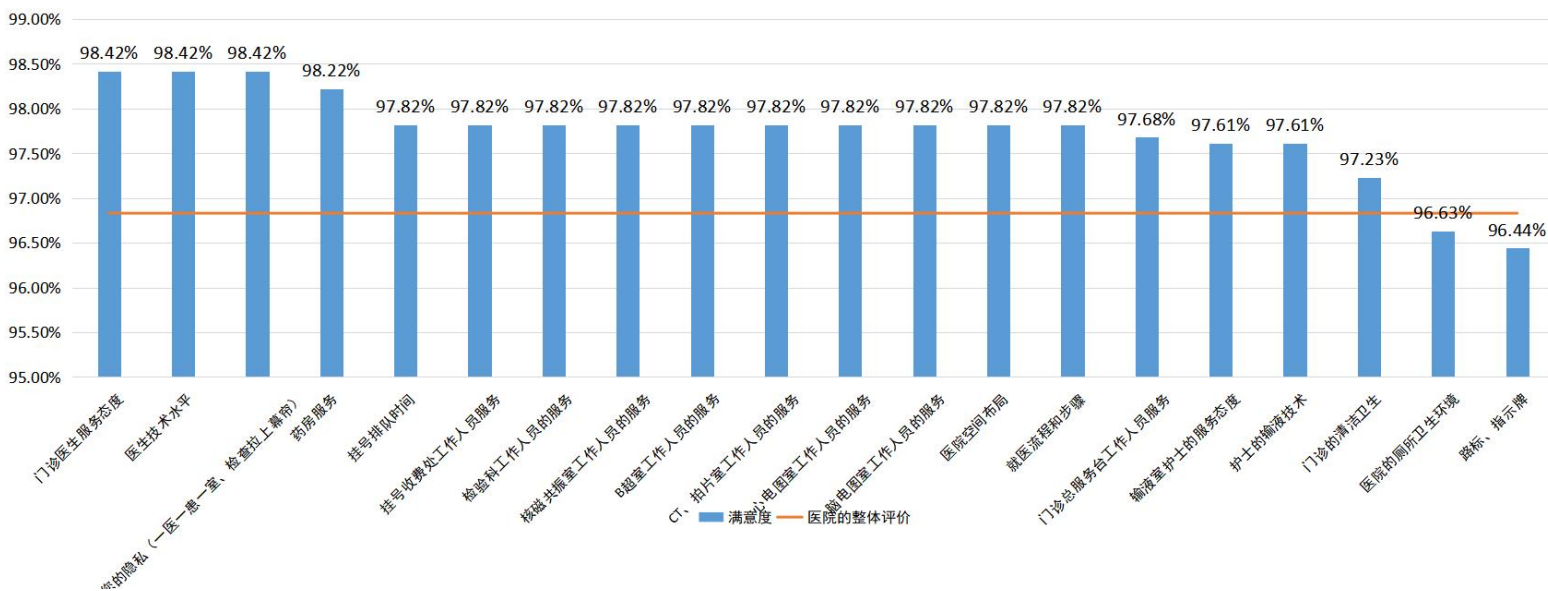


三、门诊满意度调查详情

(一) 门诊患者整体满意度

本次调查门诊患者对医院的整体满意度为 96.83%，20 个满意度评价指标中有 18 个满意度评价指标高于门诊患者整体满意度，占比 90%。其中满意度排名第一的指标为：门诊医生服务态度、医生技术水平、注意保护您的隐私：一医一患一室、检查拉上幕帘（满意度为 98.42%）；满意度排名最后的指标分别为：路标、指示牌（满意度为 96.44%）。各指标中门诊医生服务态度、医生技术水平、注意保护您的隐私：一医一患一室、检查拉上幕帘的服务满意度评价最高，高于门诊患者总体满意度 1.58 个百分点；医院的路标、指示牌满意度评价最低，低于门诊患者总体满意度 0.40 个百分点。

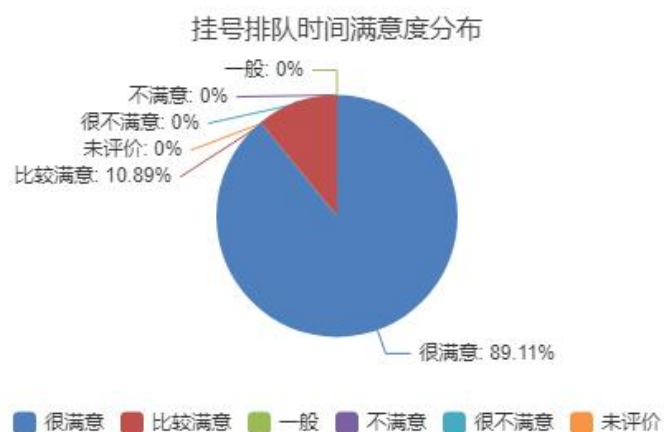
图二门诊患者各指标满意



(二) 门诊患者各指标满意度

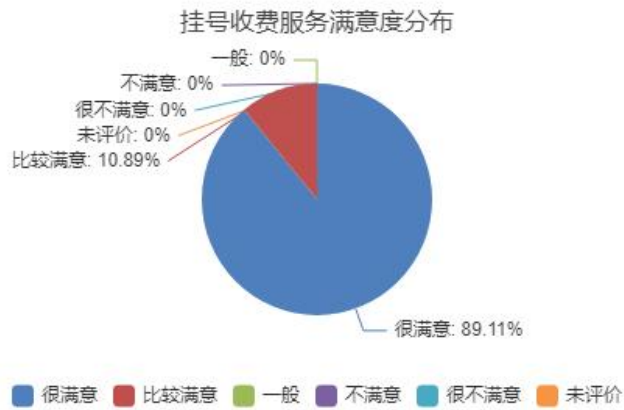
1. 挂号排队时间

本次调查挂号排队时间满意度为 97.82%，高于门诊整体满意度 0.99 个百分点。其中“非常满意”评价 90 人次，占总人数的 89.11%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 10.89%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价”0 人次，占总人数的 0%。



2. 挂号收费处工作人员服务

本次调查挂号收费处工作人员服务满意度为 97.82%，高于门诊整体满意度 0.99 百分点。其中“非常满意”评价 90 人次，占总人数的 89.11%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 10.89%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价”0 人次，占总人数的 0%。



3. 门诊医生服务态度

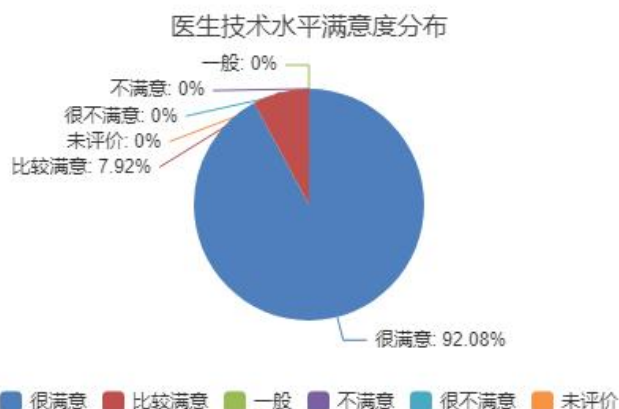
本次调查门诊医生服务态度满意度为 98.42%，高于门诊整体满意度 1.58 个百分点。其中“非常满意”评价 93 人次，占总人数的 92.08%；“比较满意”评价 8 人次，占总人数的 7.92%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0%。



4. 门诊医生技术水平

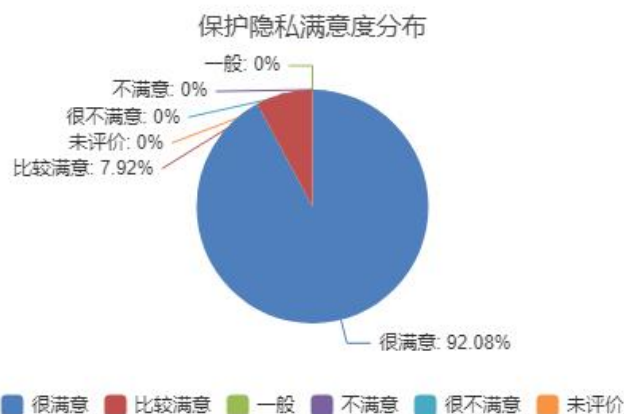
本次调查门诊医生技术水平满意度为 98.42%，高于门诊整体满意度 1.58 个百分点。其中“非常满意”评价 93 人次，占总人数的 92.08%；“比较满意”评价 8 人次，占总人数的 7.92%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数

的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0%。



5. 注意保护您的隐私（一医一患一室、检查拉上幕帘）

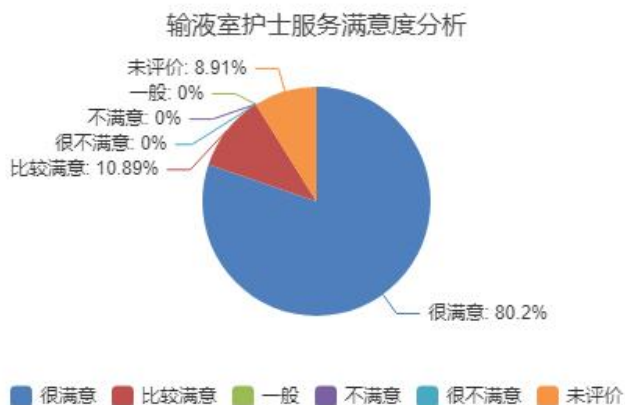
本次调查注意保护您的隐私（一医一患一室、检查拉上幕帘）满意度为 98.42%，高于门诊整体满意度 1.58 个百分点。其中“非常满意”评价 93 人次，占总人数的 92.08%；“比较满意”评价 8 人次，占总人数的 7.92%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0.00%。



6. 输液室护士的服务态度

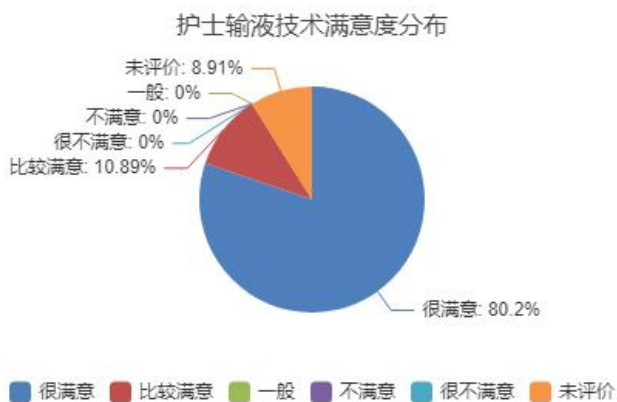
本次调查输液室护士的服务态度满意度为 97.61%，高于门诊整体满意度 0.78 个百分点。其中“非常满意”评价 81 人次，占总

人数的 80.20%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 10.89%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价” 9 人次，占总人数的 8.91%。



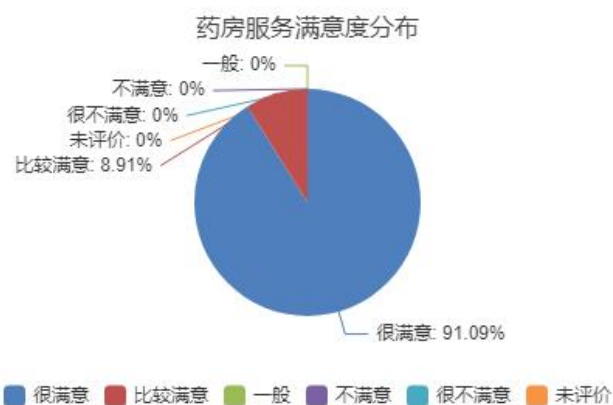
7. 输液室护士的输液技术

本次调查输液室护士的输液技术满意度为 97.61%，高于门诊整体满意度 0.78 个百分点。其中“非常满意”评价 81 人次，占总人数的 80.20%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 10.89%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价” 9 人次，占总人数的 8.91%。



8. 药房服务

本次调查药房服务满意度为 98.22%，高于门诊整体满意度 1.39 个百分点。其中“非常满意”评价 92 人次，占总人数的 91.09%；“比较满意”评价 9 人次，占总人数的 8.91%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0.00%。



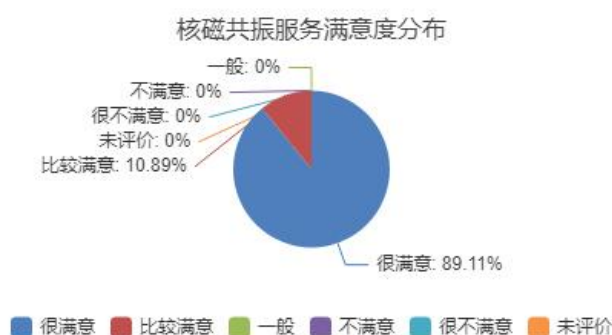
9. 检验科工作人员的服务

本次调查检验科工作人员的服务满意度为 97.82%，高于门诊整体满意度 0.99 个百分点。其中“非常满意”评价 90 人次，占总人数的 89.11%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 10.89%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0.00%。



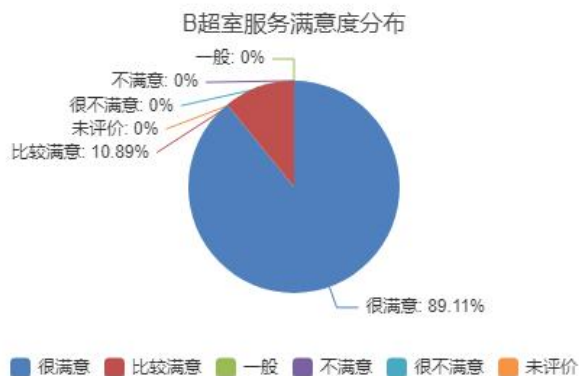
10. 核磁共振室工作人员的服务

本次调查核磁共振室工作人员的服务满意度为 97.82%，高于门诊整体满意度 0.99 个百分点。其中“非常满意”评价 90 人次，占总人数的 89.11%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 10.89%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0.00%。



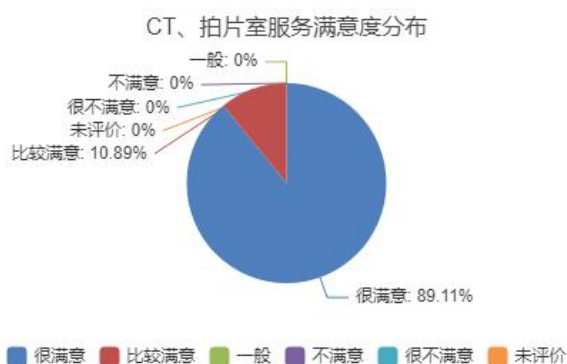
11. B超室工作人员的服务

本次调查B超室工作人员满意度为 97.82%，高于门诊整体满意度 0.99 个百分点。其中“非常满意”评价 90 人次，占总人数的 89.11%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 10.89%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0.00%。



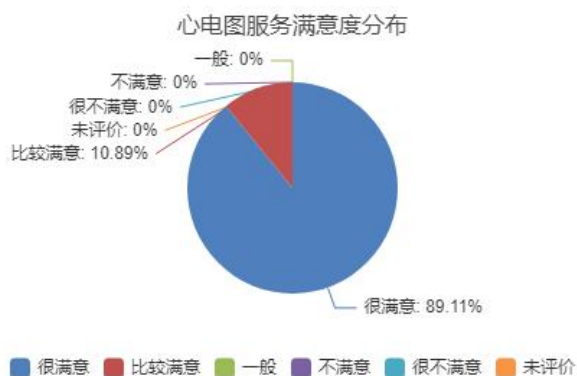
12. CT、拍片室工作人员的服务

本次调查CT、拍片室工作人员的服务满意度为 97.82%，高于门诊整体满意度 0.99 个百分点。其中“非常满意”评价 90 人次，占总人数的 89.11%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 10.89%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0.00%。



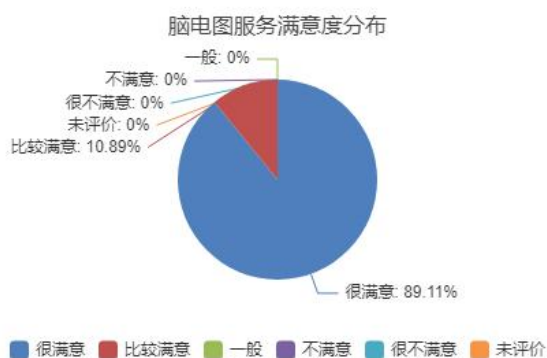
13. 心电图室工作人员的服务

本次调查心电图室工作人员的服务满意度为 97.82%，高于门诊整体满意度 0.99 个百分点。其中“非常满意”评价 90 人次，占总人数的 89.11%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 10.89%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0.00%。



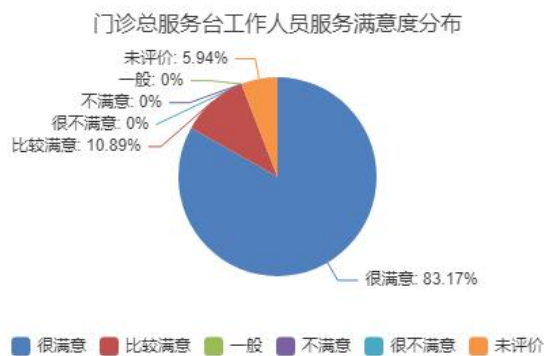
14. 脑电图室工作人员的服务

本次调查脑电图室工作人员的服务满意度为 97.82%，高于门诊整体满意度 0.99 个百分点。其中“非常满意”评价 90 人次，占总人数的 89.11%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 10.89%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价”0 人次，占总人数的 0.00%。



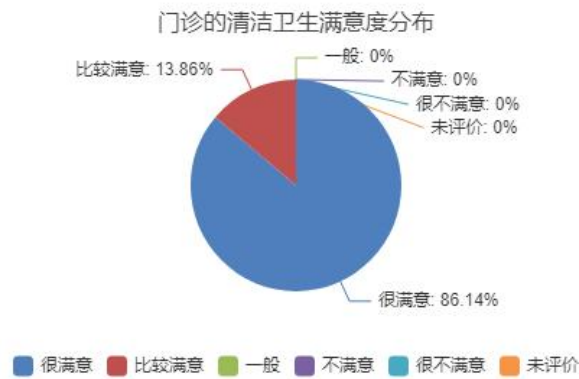
15. 门诊总服务台工作人员服务

本次调查门诊总服务台工作人员服务满意度为 97.68%，高于门诊整体满意度 0.85 个百分点。其中“非常满意”评价 84 人次，占总人数的 83.17%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 10.89%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价”6 人次，占总人数的 5.94%。



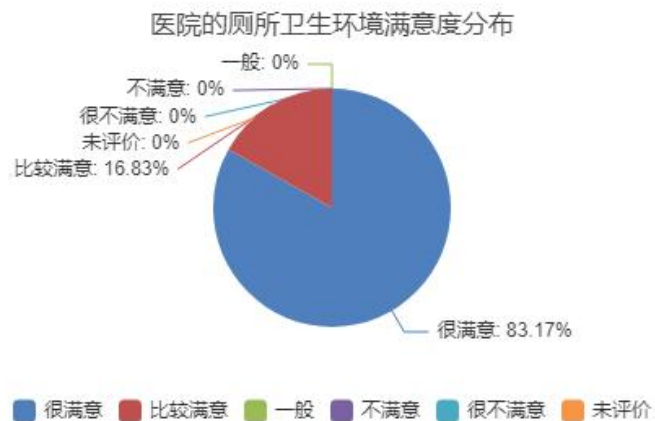
16. 门诊的清洁卫生

本次调查门诊的清洁卫生满意度为 97.23%，高于门诊整体满意度 0.40 个百分点。其中“非常满意”评价 87 人次，占总人数的 86.14%；“比较满意”评价 14 人次，占总人数的 13.86%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0.00%。



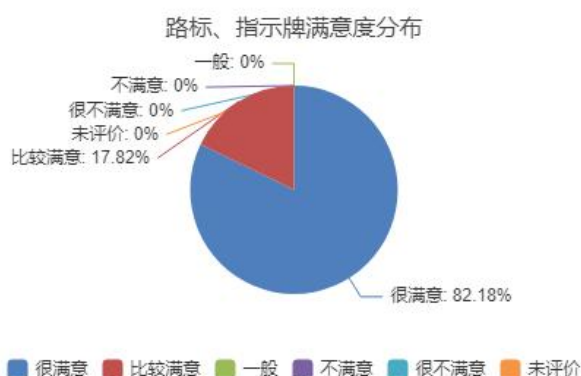
17. 医院的厕所卫生环境

本次调查医院的厕所卫生环境满意度为 96.63%，低于门诊整体满意度 0.20 个百分点。其中“非常满意”评价 84 人次，占总人数的 83.17%；“比较满意”评价 17 人次，占总人数的 16.83%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0.00%。



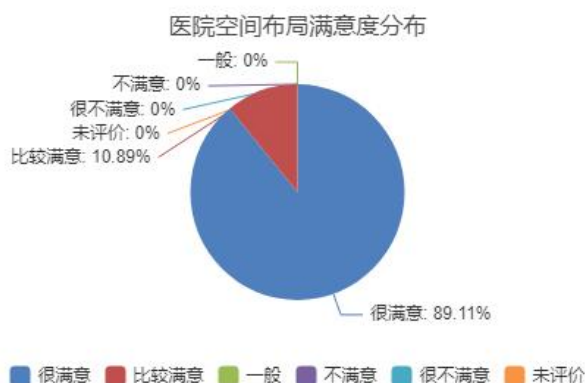
18. 路标、指示牌

本次调查路标、指示牌满意度为 96.44%，低于门诊整体满意度 0.40 个百分点。其中“非常满意”评价 83 人次，占总人数的 82.18%；“比较满意”评价 18 人次，占总人数的 17.82%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0.00%。



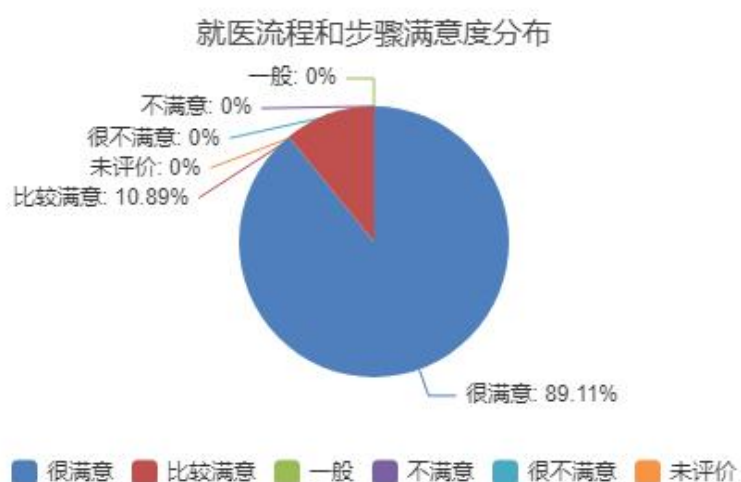
19. 医院空间布局

本次调查医院空间布局满意度为 97.82%，高于门诊整体满意度 0.99 个百分点。其中“非常满意”评价 90 人次，占总人数的 89.11%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 10.89%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0.00%。



20. 就医流程和步骤

本次调查就医流程和步骤满意度为 97.82%，高于门诊整体满意度 0.99 个百分点。其中“非常满意”评价 90 人次，占总人数的 89.11%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 10.89%；“一般”评价 0 人次，占总人数的 0%；“不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“非常不满意”评价 0 人次，占总人数的 0%；“未评价”0 人次，占总人数的 0.00%。



(三) 门诊考核单元满意度

1. 门诊医生服务满意度

本次调查各门诊考核单元医生服务满意度排名如下：

排名	门诊考核单元	医生服务 (%)
1	医学心理科 (2)	100.00%
	内科	100.00%
	老年精神科专家门诊	100.00%
	神经科 (2)	100.00%
	精神科二室	100.00%
2	医学心理科 (1)	99.20%
3	睡眠科	98.82%
4	神经内科	98.57%
5	精神科一室	97.78%
6	老年精神科	95.00%
7	身心疾病科	93.33%

2. 门诊医生技术满意度

本次调查各门诊考核单元医生技术满意度排名如下：

排名	门诊考核单元	医生技术 (%)
1	医学心理科 (2)	100.00%
	内科	100.00%
	老年精神科专家门诊	100.00%
	神经科 (2)	100.00%
	精神科二室	100.00%
2	医学心理科 (1)	99.20%
3	睡眠科	98.82%
4	神经内科	98.57%
5	精神科一室	97.78%
6	老年精神科	95.00%
7	身心疾病科	93.33%

3. 门诊（输液）护士服务满意度

本次调查各门诊考核单元（输液）护士服务满意度排名如下：

排名	门诊考核单元	（输液）护士服务（%）
1	医学心理科（2）	100.00%
	内科	100.00%
	老年精神科专家门诊	100.00%
	神经科（2）	100.00%
	精神科二室	100.00%
2	睡眠科	98.82%
3	医学心理科（1）	98.40%
4	神经内科	97.14%
5	精神科一室	95.00%
6	身心疾病科	93.33%
7	老年精神科	92.50%

4. 门诊（输液）护士技术满意度

本次调查各门诊考核单元（输液）护士技术满意度排名如下：

排名	门诊考核单元	（输液）护士技术（%）
1	医学心理科（2）	100.00%
	内科	100.00%
	老年精神科专家门诊	100.00%
	神经科（2）	100.00%
	精神科二室	100.00%
2	睡眠科	98.82%
3	医学心理科（1）	98.40%
4	神经内科	97.14%
5	精神科一室	95.00%
6	身心疾病科	93.33%
7	老年精神科	92.50%

(四) 门诊患者留言详情

本次调查累计收到门诊患者留言 19 条，其中表扬留言 17 条，占门诊患者所有留言的 89.48%；意见留言 1 条，占门诊患者所有留言的 5.26%；建议留言 1 条，占门诊患者所有留言的 5.26%。



1. 门诊表扬留言明细

序号	考核单元	您有要表扬的医生和护士吗?	次数
1	医学心理科 (1)	杨林	1
2	医学心理科 (1)	郑直	1
3	医学心理科 (1)	杨海英	1
4	医学心理科 (1)	张福池	1
5	睡眠科	张福池	1
6	睡眠科	刘书伟	1
7	睡眠科	李功迎	1
8	睡眠科	龚力	1
9	神经内科	张福池	1
10	神经内科	徐建祥	1
11	神经内科	史向松	2
12	身心疾病科	张福池	1
13	老年精神科	周井泉	1

14	精神科一室	周云山	1
15	精神科二室	陈刚	1
16	神经科（2）	张福池	1
17	神经科（2）	史向松	1

2. 门诊意见留言明细

序号	考核单元	您对医院的有相关的意见？
1	医学心理科（1）	买药时间长（医学心理科 1）

3. 门诊建议留言明细

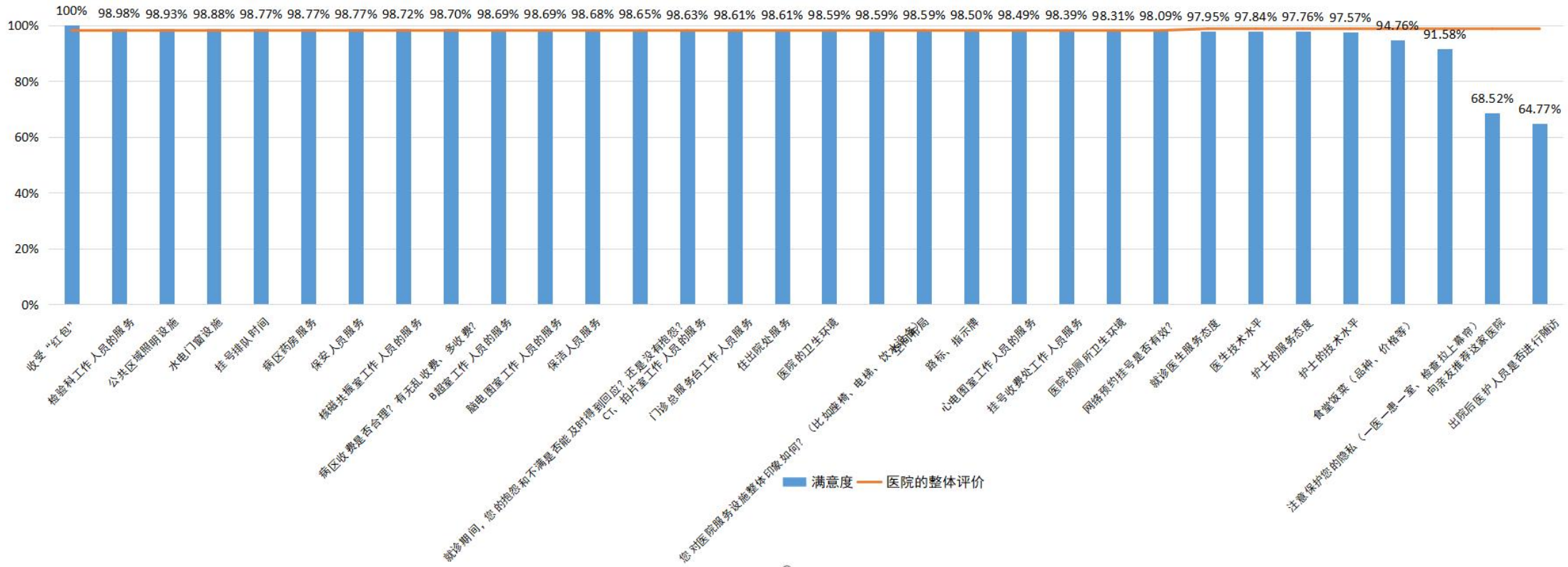
序号	考核单元	您对医院的有相关的建议？
1	医学心理科（1）	添加一个买药窗口（医学心理科 1）

四、住出院患者及家属满意度

（一）住出院患者总体满意度

本次调查住出院患者整体满意度为 97.70%，32 个满意度评价指标中有 23 个满意度评价指标高于住出院患者整体满意度，占比 71.88%。其中满意度排名前三的指标分别为：收受“红包”（满意度为 100%）、检验科工作人员的服务（满意度为 98.98%）、公共区域照明设施（满意度为 98.93%）；满意度排名后三的指标分别为：注意保护您的隐私（一医一患一室、检查拉上幕帘）（满意度为 91.58%）、向亲友推荐这家医院（满意度为 68.52%）、出院后医护人员是否进行随访向亲友推荐这家医院出院后医护人员是否进行随访（满意度为 64.77%）。各指标中满意度最高的为收受“红包”，高于住出院患者整体满意度 1.83 个百分点；满意度最低的为出院后医护人员是否进行随访，低于住出院患者整体满意度 33.99 个百分点。

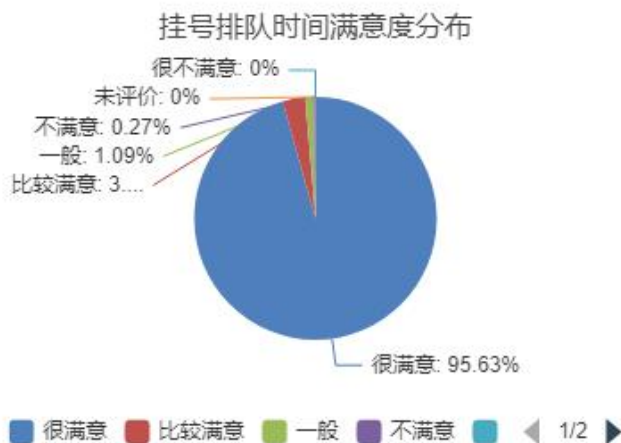
住出院患者各指标满意度



(二) 住出院患者各指标满意度

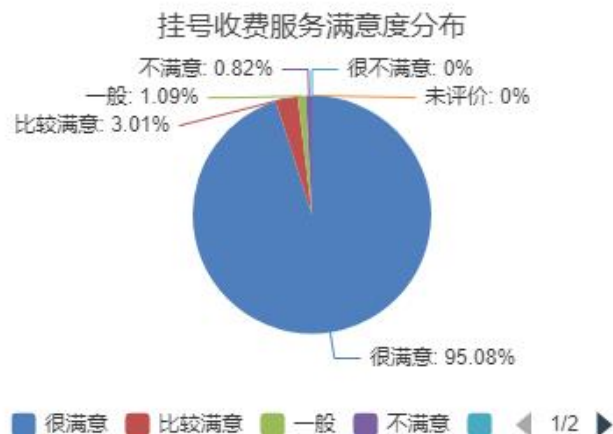
1. 挂号排队时间

本次调查挂号排队时间满意度为 98.77%，高于住出院患者整体满意度 0.60 个百分点。其中“很满意”评价 350 人次，占总人数的 95.63%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 3.01%；“一般”评价 4 人次，占总人数的 1.09%；“不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“很不满意”评价 0 人次，占总人数的 0.00%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0%。



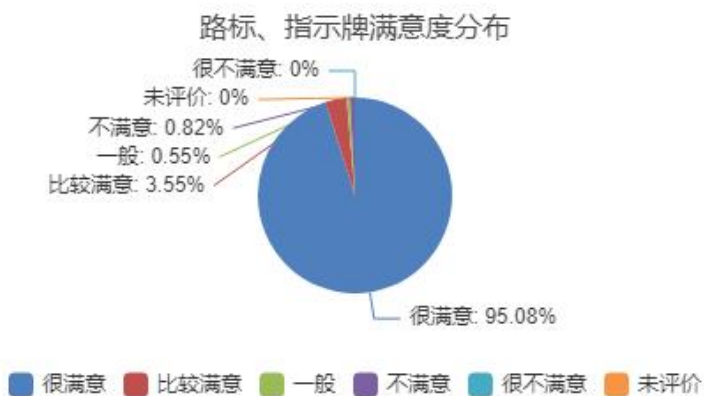
2. 挂号收费处工作人员服务

本次调查挂号收费处服务满意度为 98.39%，高于住出院患者整体满意度 0.22 个百分点。其中“很满意”评价 348 人次，占总人数的 95.08%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 3.01%；“一般”评价 4 人次，占总人数的 1.09%；“不满意”评价 3 人次，占总人数的 0.82%；“很不满意”评价 0 人次，占总人数的 0.00%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0%。



3. 路标、指示牌

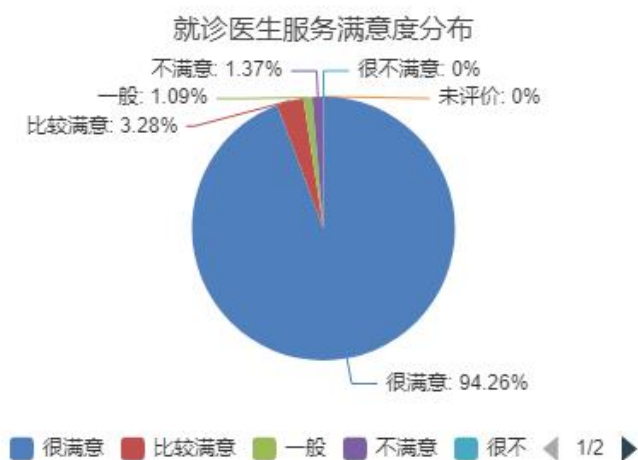
本次调查路标、指示牌满意度为 98.50%，高于住出院患者整体满意度 0.33 个百分点。其中“很满意”评价 348 人次，占总人数的 95.08%；“比较满意”评价 13 人次，占总人数的 3.55%；“一般”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“不满意”评价 3 人次，占总人数的 0.82%；“很不满意”评价 0 人次，占总人数的 0.00%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0.00%。



4. 就诊医生服务态度

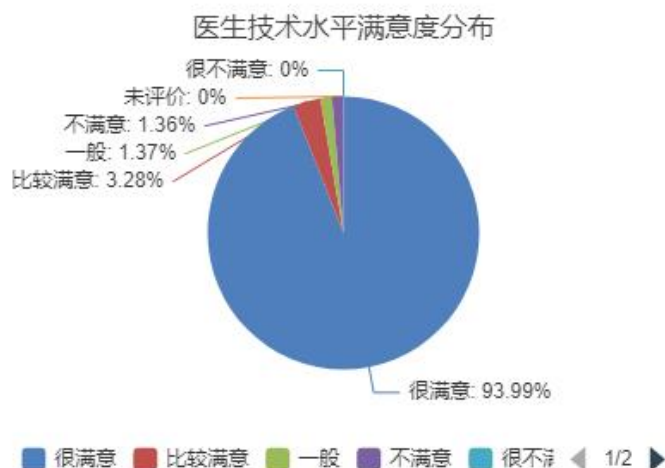
本次调查就诊医生服务态度满意度为 97.95%，低于住出院患者整体满意度 0.22 个百分点。其中“很满意”评价 345 人次，占总人数的 94.26%；“比较满意”评价 12 人次，占总人数的 3.28%；“一般”评价 4 人次，占总人数的 1.09%；“不满意”评价 5 人次，

占总人数的 1.37%；“很不满意”评价 0 人次，占总人数的 0.00%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0.00%。



5. 医生技术水平

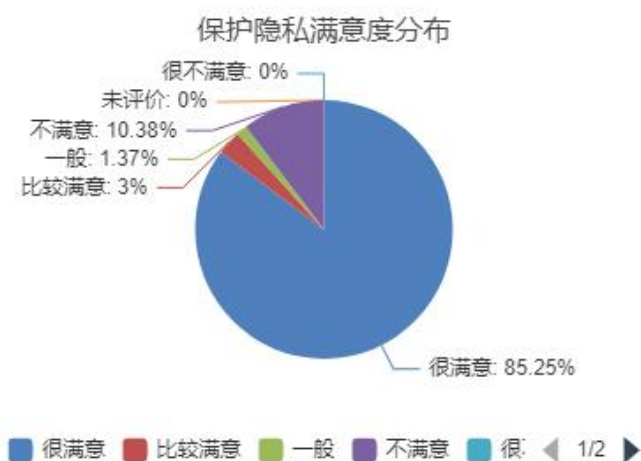
本次调查医生技术水平满意度为 97.84%，低于住出院患者整体满意度 0.33 个百分点。其中“很满意”评价 344 人次，占总人数的 93.99%；“比较满意”评价 12 人次，占总人数的 3.28%；“一般”评价 5 人次，占总人数的 1.37%；“不满意”评价 5 人次，占总人数的 1.37%；“很不满意”评价 0 人次，占总人数的 0.00%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0.00%。



6. 注意保护您的隐私（一医一患一室、检查拉上幕帘）

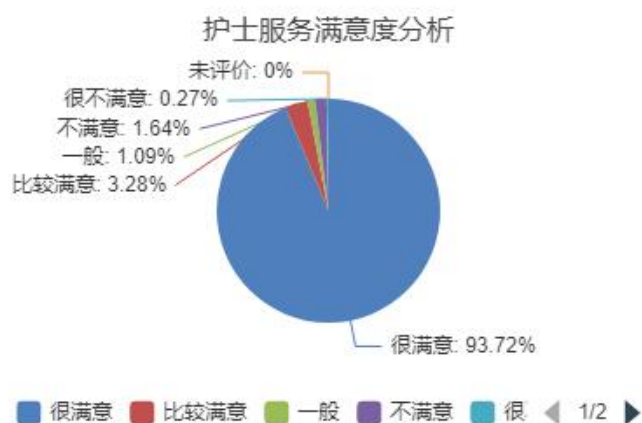
本次调查注意保护您的隐私（一医一患一室、检查拉上幕帘）

满意度为 91.58%，低于住出院患者整体满意度 6.58 个百分点。其中“很满意”评价 312 人次，占总人数的 85.25%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 3.01%；“一般”评价 5 人次，占总人数的 1.37%；“不满意”评价 38 人次，占总人数的 10.38%；“很不满意”评价 0 人次，占总人数的 0.00%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0%。



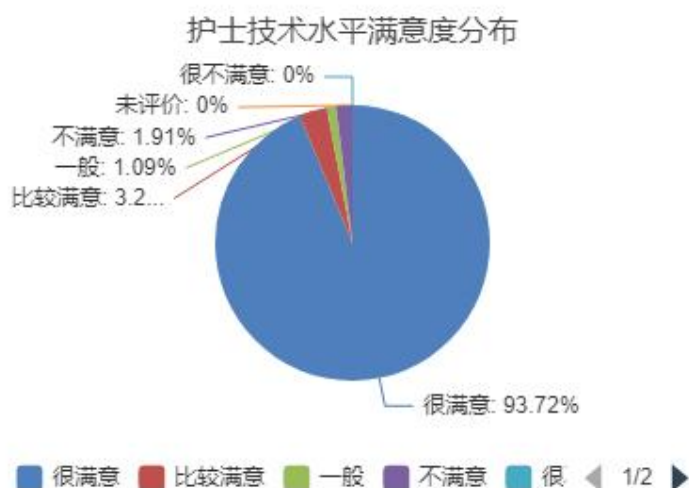
7. 护士的服务态度

本次调查护士的服务态度满意度为 97.76%，低于住出院患者整体满意度 0.41 个百分点。其中“很满意”评价 343 人次，占总人数的 93.72%；“比较满意”评价 12 人次，占总人数的 3.28%；“一般”评价 4 人次，占总人数的 1.09%；“不满意”评价 6 人次，占总人数的 1.64%；“很不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0.00%。



8. 护士的技术水平

本次调查护士的技术水平满意度为 97.57%，低于住出院患者整体满意度 0.60 个百分点。其中“很满意”评价 343 人次，占总人数的 93.72%；“比较满意”评价 12 人次，占总人数的 3.28%；“一般”评价 4 人次，占总人数的 1.09%；“不满意”评价 7 人次，占总人数的 1.91%；“很不满意”评价 0 人次，占总人数的 0.00%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0.00%。



9. 病区药房服务

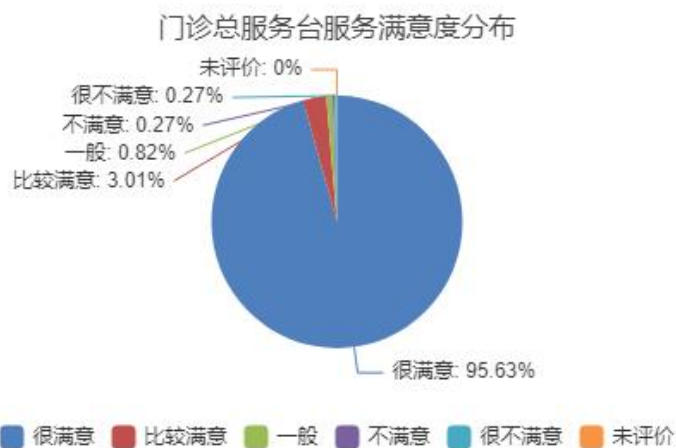
本次调查病区药房服务满意度为 98.77%，高于住出院患者整体满意度 0.60 个百分点。其中“很满意”评价 350 人次，占总人数的 95.63%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 3.01%；“一

“一般”评价 4 人次，占总人数的 1.09%；“不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“很不满意”评价 0 人次，占总人数的 0.00%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0%。



10. 门诊总服务台服务

本次调查门诊总服务台服务满意度为 98.61%，高于住出院患者整体满意度 0.44 个百分点。其中“很满意”评价 350 人次，占总人数的 95.63%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 3.01%；“一般”评价 3 人次，占总人数的 0.82%；“不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“很不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0%。



11. 住出院处服务

本次调查住出院处服务满意度为 98.61%，高于住出院患者整体满意度 0.44 个百分点。其中“很满意”评价 350 人次，占总人数的 95.63%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 3.01%；“一般”评价 3 人次，占总人数的 0.82%；“不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“很不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0%。



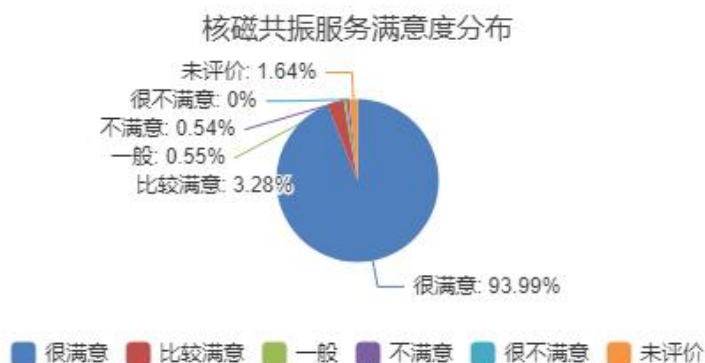
12. 检验科工作人员的服务

本次调查检验科工作人员的服务满意度为 98.98%，高于住出院患者整体满意度 0.81 个百分点。其中“很满意”评价 348 人次，占总人数的 95.08%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 3.01%；“一般”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“很不满意”评价 0 人次，占总人数的 0.00%；“未评价” 4 人次，占总人数的 1.09%。



13. 核磁共振室工作人员的服务

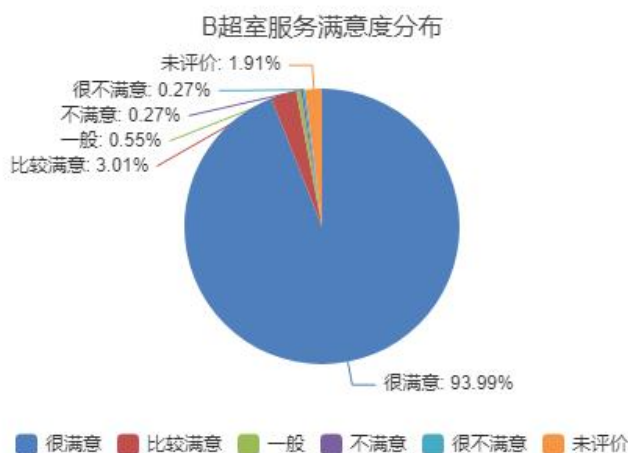
本次调查核磁共振室工作人员的服务满意度为 98.72%，高于住出院患者整体满意度 0.55 个百分点。其中“很满意”评价 344 人次，占总人数的 93.99%；“比较满意”评价 12 人次，占总人数的 3.28%；“一般”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“不满意”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“很不满意”评价 0 人次，占总人数的 0.00%；“未评价” 6 人次，占总人数的 1.64%。



14. B 超室工作人员的服务

本次调查 B 超室工作人员的服务满意度为 98.69%，高于住出院患者整体满意度 0.52 个百分点。其中“很满意”评价 344 人次，占总人数的 93.99%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 3.01%；“一般”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“不满意”评价 1 人次，

占总人数的 0.27%；“很不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“未评价” 7 人次，占总人数的 1.91%。



15. CT、拍片室工作人员的服务

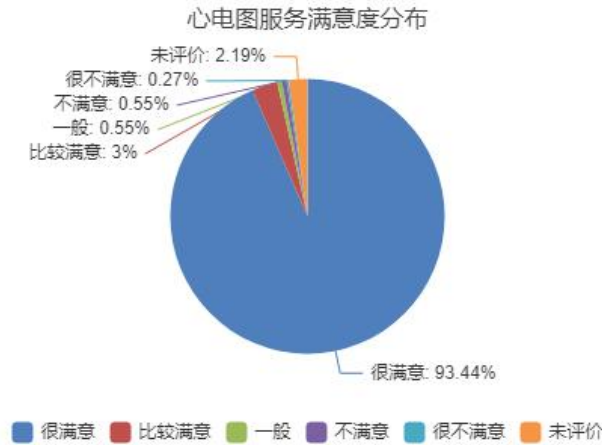
本次调查 CT、拍片室工作人员的服务满意度为 98.63%，高于住出院患者整体满意度 0.46 个百分点。其中“很满意”评价 342 人次，占总人数的 93.44%；“比较满意”评价 12 人次，占总人数的 3.28%；“一般”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“很不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“未评价” 8 人次，占总人数的 2.19%。



16. 心电图室工作人员的服务

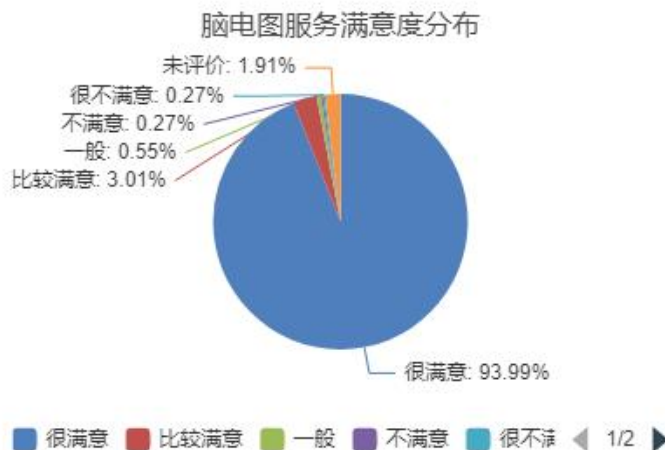
本次调查心电图室工作人员的服务满意度为 98.49%，高于住出院患者整体满意度 0.32 个百分点。其中“很满意”评价 342 人

次，占总人数的 93.44%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 3.01%；“一般”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“不满意”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“很不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“未评价” 8 人次，占总人数的 2.19%。



17. 脑电图室工作人员的服务

本次调查脑电图室工作人员的服务满意度为 98.69%，高于住出院患者整体满意度 0.52 个百分点。其中“很满意”评价 344 人次，占总人数的 93.99%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 3.01%；“一般”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“很不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“未评价” 7 人次，占总人数的 1.91%。



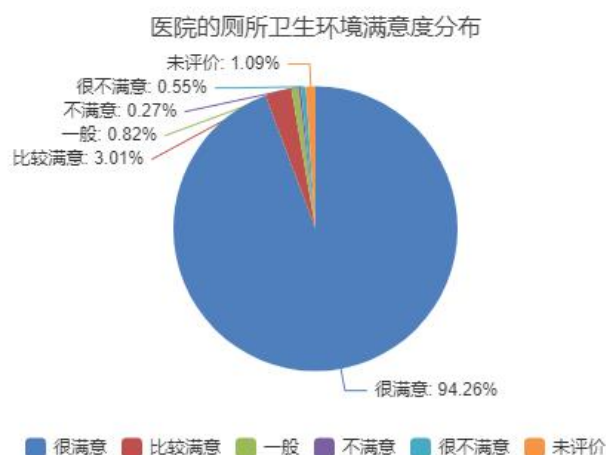
18. 医院卫生环境

本次调查医院卫生环境服务满意度为 98.59%，高于住出院患者整体满意度 0.42 个百分点。其中“很满意”评价 346 人次，占总人数的 94.54%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 3.01%；“一般”评价 3 人次，占总人数的 0.82%；“不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“很不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“未评价”4 人次，占总人数的 1.09%。



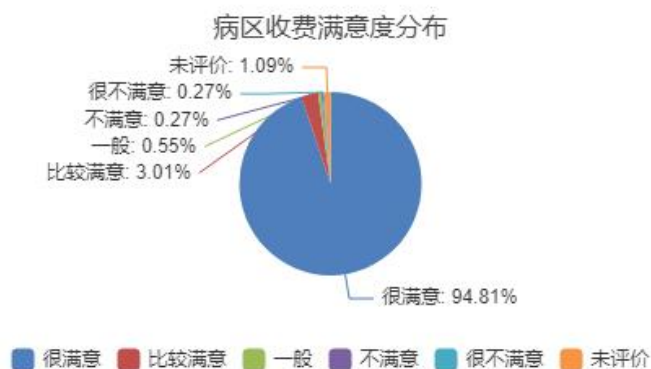
19. 医院的厕所卫生环境

本次调查医院的厕所卫生环境满意度为 98.31%，高于住出院患者整体满意度 0.15 个百分点。其中“很满意”评价 345 人次，占总人数的 94.26%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 3.01%；“一般”评价 3 人次，占总人数的 0.82%；“不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“很不满意”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“未评价”4 人次，占总人数的 1.09%。



20. 病区收费是否合理？

本次调查病区收费满意度为 98.70%，高于住出院患者整体满意度 0.53 个百分点。其中“很满意”评价 347 人次，占总人数的 94.81%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 3.01%；“一般”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“很不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“未评价” 4 人次，占总人数的 1.09%。



21. 服务设施整体印象

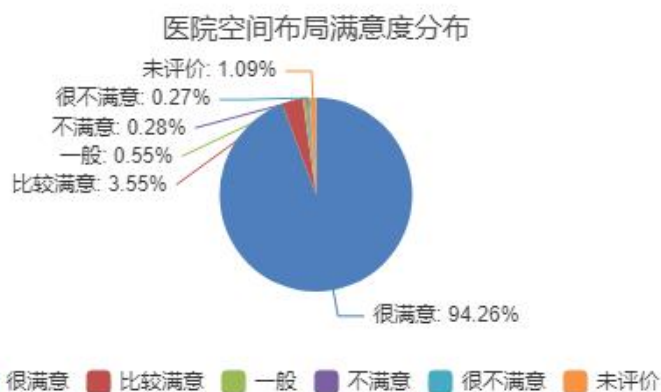
本次调查服务设施整体印象满意度为 98.59%，高于住出院患者整体满意度 0.42 个百分点。其中“很满意”评价 346 人次，占总人数的 94.54%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 3.01%；“一般”评价 3 人次，占总人数的 0.82%；“不满意”评价 1 人次，

占总人数的 0.27%；“很不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“未评价” 4 人次，占总人数的 1.09%。



22. 医院空间布局

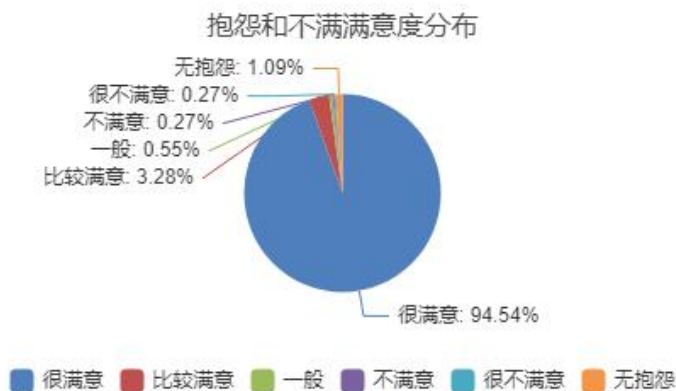
本次调查医院空间布局满意度为 98.59%，高于住出院患者整体满意度 0.42 个百分点。其中“很满意”评价 345 人次，占总人数的 94.26%；“比较满意”评价 13 人次，占总人数的 3.55%；“一般”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“很不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“未评价” 4 人次，占总人数 1.09%。



23. 抱怨和不满是否得到回应

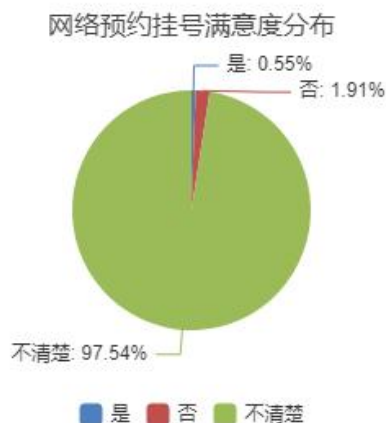
本次调查抱怨和不满满意度为 98.65%，高于住出院患者整体满意度 0.48 个百分点。其中“很满意”评价 346 人次，占总人数

的 94.54%；“比较满意”评价 12 人次，占总人数的 3.28%；“一般”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“很不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“无抱怨” 4 人次，占总人数的 1.09%。



24. 网络预约挂号

本次调查网络预约挂号满意度为 98.09%，低于住出院患者整体满意度 0.08 个百分点。其中“是”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“否”评价 7 人次，占总人数的 1.91%；“不清楚”评价 357 人次，占总人数的 97.54%。



25. 水电门窗设施

本次调查水电门窗设施满意度为 98.88%，高于住出院患者整体满意度 0.71 个百分点。其中“很满意”评价 350 人次，占总人

数的 95.63%；“比较满意”评价 13 人次，占总人数的 3.55%；“一般”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“很不满意”评价 0 人次，占总人数的 0.00%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0.00%。



26. 公共区域照明设施

本次调查公共区域照明设施满意度为 98.93%，高于住出院患者整体满意度 0.77 个百分点。其中“很满意”评价 351 人次，占总人数的 95.90%；“比较满意”评价 12 人次，占总人数的 3.28%；“一般”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“很不满意”评价 0 人次，占总人数的 0.00%；“未评价” 0 人次，占总人数的 0%。



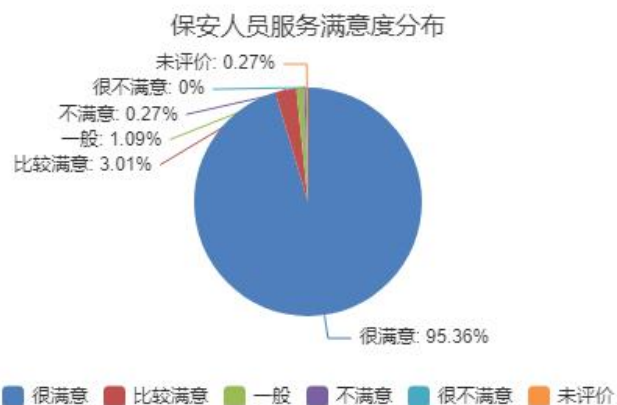
27. 食堂饭菜（品种、价格）

本次调查食堂饭菜（品种、价格）满意度为 94.76%，低于住出院患者整体满意度 3.41 个百分点。其中“很满意”评价 318 人次，占总人数的 86.89%；“比较满意”评价 4 人次，占总人数的 1.09%；“一般”评价 11 人次，占总人数的 3.01%；“不满意”评价 16 人次，占总人数的 4.37%；“很不满意”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“未评价” 15 人次，占总人数的 4.10%。



28. 保安人员服务

本次调查保安人员服务满意度为 98.77%，低于住出院患者整体满意度 0.60 个百分点。其中“很满意”评价 349 人次，占总人数的 95.36%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 3.01%；“一般”评价 4 人次，占总人数的 1.09%；“不满意”评价 1 人次，占总人数的 0.27%；“很不满意”评价 0 人次，占总人数的 0.00%；“未评价” 1 人次，占总人数的 0.27%。



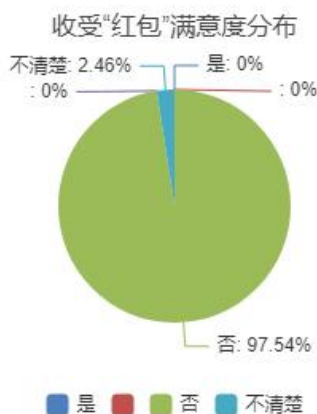
29. 保洁人员服务

本次调查保洁人员服务满意度为 98.68%，高于住出院患者整体满意度 0.52 个百分点。其中“很满意”评价 349 人次，占总人数的 95.36%；“比较满意”评价 11 人次，占总人数的 3.01%；“一般”评价 3 人次，占总人数的 0.82%；“不满意”评价 2 人次，占总人数的 0.55%；“很不满意”评价 0 人次，占总人数的 0.00%；“未评价” 1 人次，占总人数的 0.27%。



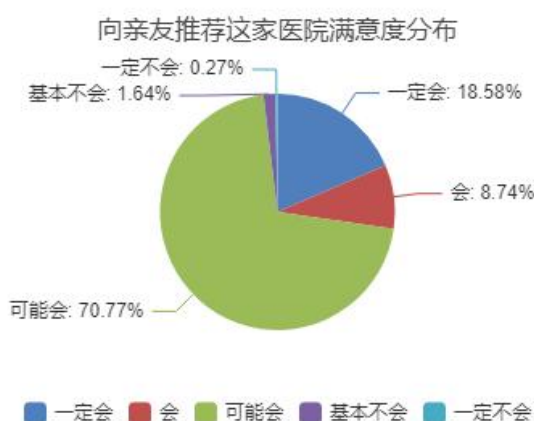
30. 收受“红包”

本次调查收受“红包”满意度为 100%，高于住出院患者整体满意度 1.83 个百分点。其中“是”评价 0 人次，占总人数的 0%；“否”评价 357 人次，占总人数的 97.54%；“不清楚”评价 9 人次，占总人数的 2.46%。



31. 向亲友推荐这家医院

本次调查向亲友推荐这家医院满意度为 68.52%，低于住出院患者整体满意度 29.64 个百分点。其中“一定会”评价 68 人次，占总人数的 18.58%；“会”评价 32 人次，占总人数的 8.74%；“可能会”评价 259 人次，占总人数的 70.77%；“基本不会”评价 6 人次，占总人数的 1.64%；“一定不会”评价 1 人次，占总人数的 0.27%。



32. 出院后医护人员随访

本次调查出院后医护人员随访满意度为 64.77%，低于住出院患者整体满意度 33.40 个百分点。其中“有”评价 170 人次，占总人数的 64.39%；“无”评价 93 人次，占总人数的 35.23%；“不清楚”评价 1 人次，占总人数的 0.38%。



(三) 住出院部各病区满意度排名

1. 医生服务 (%)

排名	病区	医生服务
1	一区	100.00%
	二区	100.00%
	三区	100.00%
	四区	100.00%
	六区	100.00%
	十一区	100.00%
	十二区	100.00%
	十六区	100.00%
	十八区	100.00%
	十九区	100.00%
2	七区	99.58%
3	九区	98.26%
4	十三区	98.00%
5	二十区	97.41%
6	八区	96.88%
7	十区	96.07%
8	十五区	94.78%
9	五区	93.89%
10	十七区	92.22%

2. 医生技术 (%)

排名	病区	医生技术
1	一区	100.00%
	二区	100.00%
	三区	100.00%
	四区	100.00%
	六区	100.00%
	十一区	100.00%
	十二区	100.00%
	十六区	100.00%
	十八区	100.00%
	十九区	100.00%
2	七区	99.58%
3	九区	98.26%
4	十三区	98.00%
5	二十区	97.41%
6	十区	96.07%
7	八区	95.63%
8	十五区	94.78%
9	五区	93.89%
10	十七区	92.22%

3. 护士服务 (%)

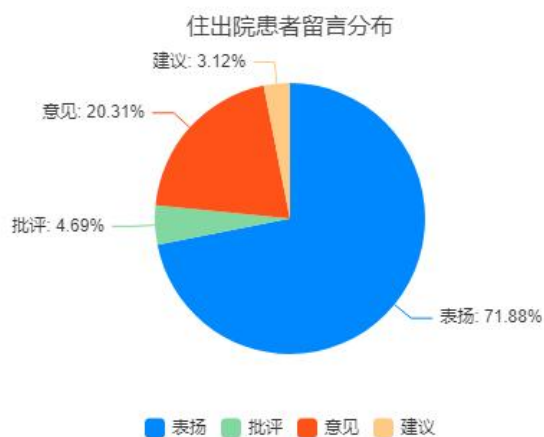
排名	病区	护士服务
1	一区	100.00%
	二区	100.00%
	三区	100.00%
	四区	100.00%
	六区	100.00%
	十一区	100.00%
	十二区	100.00%
	十六区	100.00%
	十八区	100.00%
	十九区	100.00%
2	七区	99.58%
3	九区	98.26%
4	二十区	97.41%
5	十区	96.07%
6	十五区	94.78%
7	十三区	94.50%
8	五区	93.89%
9	八区	93.75%
10	十七区	92.22%

4. 护士技术 (%)

排名	病区	护士技术
1	一区	100.00%
	二区	100.00%
	三区	100.00%
	四区	100.00%
	六区	100.00%
	十一区	100.00%
	十二区	100.00%
	十六区	100.00%
	十八区	100.00%
	十九区	100.00%
2	七区	99.58%
3	九区	98.26%
4	二十区	97.41%
5	十区	96.07%
6	十五区	94.78%
7	八区	94.69%
8	十三区	94.50%
9	五区	93.89%
10	十七区	92.22%

(四) 住出院患者留言详情

本次调查累计收到住出院患者留言 64 条，其中表扬留言 46 条，占住出院患者所有留言的 71.88%；批评留言 3 条，占住出院患者所有留言的 4.69%；意见留言 13 条，占住出院患者所有留言的 20.31%；建议留言 2 条，占住出院患者所有留言的 3.13%。



1. 住出院患者表扬留言明细

表扬来源	表扬留言明细	次数	留言分类
一区	杨林	1	["医生服务"]
一区	黄文忠	1	["医生服务"]
二区	黄成兵	3	["医生服务"]
二区	朱淼	1	["医生服务"]
二区	朱军	1	["医生服务"]
三区	孙婷婷	1	["医生服务"]
三区	谢洋	1	["医生服务"]
三区	周井泉	3	["医生服务"]
三区	张唤	1	["医生服务"]
三区	朱海燕	1	["医生服务"]
四区	王家	2	["医生服务"]
四区	王璐	1	["医生服务"]
四区	张丽	1	["医生服务"]
五区	杨林	3	["医生服务"]
五区	刘佳佳	1	["医生服务"]
六区	李君	1	["医生服务"]
七区	史向松	5	["医生服务"]

七区	王海艳	1	["医生服务"]
七区	徐建洋	1	["医生服务"]
八区	韩明, 为人很好、热情、和善	5	["医生服务"]
八区	唐甜甜, 比较有耐心, 对患者的需求比较关注	1	["医生服务"]
八区	崔璐	1	["护士服务"]
九区	吴建华	1	["医生服务"]
九区	马俊林	1	["医生服务"]
十区	刘西芹	1	["医生服务"]
十区	余涛	2	["医生服务"]
十区	张艳	1	["护士服务"]
十区	张福池	3	["医生服务"]
十一区	陈雪梅	2	["医生服务"]
十一区	张志艳	1	["医生服务"]
十二区	冯睿	1	["医生服务"]
十三区	杨海英	1	["医生服务"]
十三区	夏冉冉	1	["护士服务"]
十五区	高超	1	["医生服务"]
十六区	龚力	1	["医生服务"]
十六区	纪小云	1	["医生服务"]
十六区	王秀珍	1	["医生服务"]
十六区	张福池	1	["医生服务"]
十六区	于名超	1	["医生服务"]
十七区	周云山	1	["医生服务"]
十八区	单苏林	2	["医生服务"]
十八区	宗成娟	3	["医生服务"]
十八区	邵玉燕	1	["医生服务"]
二十区	杭程	2	["医生服务"]
二十区	刘书伟	2	["医生服务"]
二十区	李功迎	2	["医生服务"]

2. 住出院患者批评留言明细

批评来源	批评留言明细	留言分类
八区	护士工作效率太低了，换药半天看不见人（八区）	["护士服务"]
八区	护工太牛逼！不是病人睡在病床上！病人一吹空调就咳嗽，把空调调低点，他一进门就把空调调最高。病人也只是每天在病床上擦两次澡，他一天冲好几次澡！（八区）	["护工服务"]
二十区	邵宝富	["医生服务"]

3. 住出院患者意见留言明细

意见来源	意见留言明细	留言分类
五区	食堂饭菜差（五区）	["膳食服务"]
七区	饭菜不好吃（七区）	["膳食服务"]
八区	饭菜不好吃（八区）	["膳食服务"]
九区	饭菜不好吃（九区）	["膳食服务"]
十区	打饭时候食堂态度不好（十区）	["膳食服务"]
十三区	饭菜太难吃（十三区）	["膳食服务"]
十三区	医生要求孩子早点出院（十三区）	["医生服务"]
二十区	饭不好吃（二十区）	["膳食服务"]
二十区	饭难吃（二十区）	["膳食服务"]
二十区	饭太难吃（二十区）	["膳食服务"]
二十区	核磁共振服务不好（二十区）	["检查服务"]
二十区	食堂饭菜太贵（二十区）	["膳食服务"]
二十区	心电图服务不好（二十区）	["检查服务"]

4. 住出院患者建议留言明细

建议来源	建议留言明细	留言分类
八区	提升业务水平，提高工作效率，尤其是护士，换药太慢（八区）	["护士服务"]
八区	住院部要整改，资源浪费太严重，特别是护工（八区）	["后勤管理"]

五、医护人员随访调查

通过对提供的调查样本进行抽查，发现的问题包括：存在部分病区上交的随访记录与抽查不符的情况。现将调查记录结果报告如下（其中记录未随访的患者或家属，皆是通过各病区上交的随访记录本中记录的电话号码进行的随访抽查，并且保留相关录音及电子照片）：

病区	总拨打量	未接	有效抽查数	抽查率	备注
一区	9	0	9	100.00%	
二区	7	0	7	100.00%	未随访 1 人
三区	10	0	10	100.00%	
四区	9	0	9	100.00%	
五区	18	0	18	100.00%	
六区	12	0	12	100.00%	
七区	18	0	18	100.00%	
八区	15	0	15	100.00%	
九区	11	0	11	100.00%	未随访 2 人
十区	16	0	16	100.00%	未随访 1 人
十一区	11	0	11	100.00%	未随访 3 人
十三区	17	0	17	100.00%	
十五区	7	0	7	100.00%	
十六区	8	0	8	100.00%	
十七区	9	0	9	100.00%	
十八区	7	0	7	100.00%	未随访 1 人
十九区	1	0	1	100.00%	
二十区	15	0	15	100.00%	
合计	200	0	200	100.00%	

未随访患者姓名汇总

病区	未随访人数	患者姓名	未随访反映人	调查数据来源
二区	1	金龙	家属	随访记录本
九区	2	陆长中	本人	
		张福祥	家属	
十区	1	陈语嫣	家属	
十一区	3	李保平	家属	
		周文华	家属	
		祖习成	家属	
十八区	1	秦达珍	家属	

市三院出院病人随访情况反馈汇总（2023年8月份）

病区	实际出院病人人数	其中拒访人数	上报人数	因停机及错号、不接电话等人数	继续住院	实际完成随访人数	随访完成率(%)	抽样人数	真实随访人数	未随访人数	抽样真实随访比例(%)	应奖励	没随访扣奖	实得奖励
一区	42	2	40	7	4	29	83	9	9	0	100	87	0	87
二区	35	2	33	0	4	29	100	7	6	1	86	87	-30	57
三区	46	7	39	5	4	30	89	10	10	0	100	90	0	90
四区	42	3	39	8	2	29	81	9	9	0	100	87	0	87
五区	87	2	85	8	0	77	91	18	18	0	100	231	0	231
六区	59	0	59	23	0	36	61	12	12	0	100	108	0	108
七区	89	0	89	24	0	65	73	18	18	0	100	195	0	195
八区	73	0	73	21	19	33	71	15	15	0	100	99	0	99
九区	51	0	51	8	0	43	84	11	9	2	82	129	-60	69
十区	76	1	75	11	2	62	86	16	15	1	94	186	-30	156
十一区	60	1	59	3	1	55	95	11	8	3	73	165	-90	75
十三区	82	0	82	25	6	51	70	17	17	0	100	153	0	153
十五区	34	0	34	3	0	31	91	7	7	0	100	93	0	93
十六区	37	0	37	9	1	27	76	8	8	0	100	81	0	81
十七区	42	2	40	3	1	36	93	9	9	0	100	108	0	108
十八区	34	3	31	8	1	22	76	7	6	1	86	66	-30	36
十九区	1	0	1	0	0	1	100	1	1	0	100	3	0	3
二十区	75	2	73	19	0	54	75	15	15	0	100	162	0	162
合计	965	25	940	185	45	710	81	200	192	8	96	2130	-210	1920

六、存在的问题

(一) 一医一患一室：8月15日星期二上午王从杰 精神科专家门诊一 未做到“一医一患一室”；8月15日星期二上午周井泉精神科专家门诊三 未做到“一医一患一室”。

(二) 排队问题：买药时间长。（医学心理科1）

(三) 医务人员服务：核磁共振服务不好（二十区）、心电图服务不好（二十区）、护士工作效率太低了，换药半天看不见人（八区）。

(四) “玩手机”问题，具体情况如下：

1. 8月5日星期二下午4点19分 综合楼七病区 沈浸医生玩开心消消乐；

2. 8月7日星期一下午3点10分 综合楼十五病区 丁友宏医生刷视频。

(五) 食堂饭菜存在品种少、口味差、价格贵、质量差、清水煮菜（饭菜无油盐）、大锅菜、服务态度差等问题。

(六) 后勤服务人员：住院部要整改，资源浪费太严重，特别是护工：护工太牛逼！不是病人睡在病床上！病人一吹空调就咳嗽，把空调调低点，他一进门就把空调调最高。病人也只是每天在病床上擦两次澡，他一天冲好几次澡！（八区）

七、对策与建议

（一）加强“一医一患一室”管理

就门诊暗访调查来看，部分门诊科室的“一医一患一室”执行力度不够，分诊护士不够重视；例如8月15日星期二上午周井泉医生诊室（精神科专家门诊三），诊室内乱成“一窝蜂”现象，分诊护士看见我们第三方机构调查人员拍摄，才去维持现场就医秩序。建议各诊室增添的分诊护士，积极做好各自的工作，给就医患者营造良好的就医环境，保护就医患者隐私，切勿抱有“走过场，往哪一坐，两耳不闻窗外事”的想法。

（二）加强医护人员服务管理

患者及家属反映核磁共振服务不好（二十区）、心电图服务不好（二十区）；建议加强服务管理，对待患者尽量耐心倾听、换位思考，站在病人的角度理解其心焦、无助的心理感受；对于多次（≥3次）通报仍不整改的可实施奖惩制度。

（三）加强医护人员“玩手机”管理

就暗访调查来看“玩手机”现象普遍，如8月5日星期二下午4点19分综合楼七病区 沈浸医生玩开心消消乐；8月7日星期一下午3点10分综合楼十五病区 丁友宏医生刷视频。建议加强医护人员管理，避免再出现类似现象，必要时可去各科室、诊室“走一趟”，增强威慑力度。

（四）改善膳食服务

就食堂暗访调查情况来看，打饭的工作人员及食堂内个别工

作人员的服务态度确实差劲，建议督促食堂承包方更改订餐流程，增加饭菜品种，改善饭菜口味，把控饭菜质量，加强服务管理。

（五）加强护工服务管理

近几个月部分患者及家属反映护工服务态度恶劣，如八区患者家属反映的：睡在患者病床上，与患者家属争吵；就住院部及门诊暗访调查情况来看，部分护工服务态度确实很差劲，素质低下，无论是对待患者、家属还是我们第三方机构的调查人员，说话经常冷嘲热讽，个别护工反问我调查人员“你怎么天天来？”；建议分管领导在护工管理这方面加大打击力度，提高重视，加强培训，建立奖惩制度，必要时可采取“换人”制度。

八、附件

附件一：电话访问录音资料

附件二：现场调查影像资料

附件三：网络调查导出资料

附件四：电话访问纸质资料

附件五：医护人员随访抽查录音资料