**淮安市第三人民医院**

**2024年年度服务对象满意度**

**第三方评价报告**

（简单版）



**江苏恒誉信用管理有限公司**

**二〇二五年一月**

目录

[一、 门诊患者、家属各指标满意度及满意率 1](#_Toc15761)

[二、 门诊各指标满意度排名情况 3](#_Toc6815)

[三、 门诊各考核单元满意度汇总 4](#_Toc30130)

[四、 门诊各考核单元满意度排名 6](#_Toc30197)

[（一） 医生服务（%） 6](#_Toc18473)

[（二） 医生技术（%） 6](#_Toc577)

[（三） （输液）护士服务（%） 7](#_Toc1231)

[（四） （输液）护士技术（%） 8](#_Toc25047)

[五、 住出院患者、家属各指标满意度及满意率 9](#_Toc30483)

[六、 住出院部各病区满意度排名 15](#_Toc25363)

[（一） 医生服务（%） 15](#_Toc18922)

[（二） 医生技术（%） 16](#_Toc19214)

[（三） 护士服务（%） 17](#_Toc17431)

[（四） 护士技术（%） 18](#_Toc19274)

[七、 医护人员回访调查 19](#_Toc26553)

[（一） 年度随访情况 19](#_Toc8582)

[八、 存在的问题 22](#_Toc5955)

[（一） 挂号、门诊排队服务： 22](#_Toc6991)

[（二） 医护人员服务： 22](#_Toc13136)

[（三） 检查服务： 22](#_Toc17170)

[（四） 膳食问题： 22](#_Toc32748)

[（五） 卫生问题： 23](#_Toc27316)

[（六） 硬件设施： 23](#_Toc21829)

[九、 对策与建议 24](#_Toc10242)

[（一） 加强门诊排队秩序 24](#_Toc32495)

[（二） 加强医护人员服务管理 24](#_Toc14701)

[（三） 检查服务 24](#_Toc1554)

[（四） 改善膳食服务 24](#_Toc15863)

[（五） 加强卫生打扫 25](#_Toc17980)

[（六） 设施改善 25](#_Toc16701)

1. 门诊患者、家属各指标满意度及满意率

2024年年度门诊患者、家属满意度及满意率调查结果汇总表

**（本年度总调查1288份，有效调查共1288份）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标** | **评价详情** | | | | | | | | | | | | **总份数** | **满意度** | **满意率** |
| **很满意** | | **比较满意** | | **一般** | | **不满意** | | **很不满意** | | **未评价** | |
| 1 | 挂号排队时间 | 1,238 | 96.12% | 6 | 0.47% | 21 | 1.63% | 12 | 0.93% | 1 | 0.08% | 10 | 0.78% | 1,288 | 98.51% | 96.58% |
| 2 | 挂号收费处工作人员服务 | 1,261 | 97.90% | 6 | 0.47% | 8 | 0.62% | 3 | 0.23% | 0 | 0.00% | 10 | 0.78% | 1,288 | 99.49% | 98.37% |
| 3 | 门诊医生服务态度 | 1,270 | 98.60% | 4 | 0.31% | 6 | 0.47% | 6 | 0.47% | 2 | 0.16% | 0 | 0.00% | 1,288 | 99.27% | 98.91% |
| 4 | 医生技术水平 | 1,184 | 91.93% | 7 | 0.54% | 5 | 0.39% | 7 | 0.54% | 2 | 0.16% | 83 | 6.44% | 1,288 | 99.15% | 92.47% |
| 5 | 注意保护您的隐私（一医一患一室、检查拉上幕帘） | 1,085 | 84.24% | 12 | 0.93% | 30 | 2.33% | 8 | 0.62% | 0 | 0.00% | 153 | 11.88% | 1,288 | 98.24% | 85.17% |
| 6 | 输液室护士的服务态度 | 1,082 | 84.01% | 7 | 0.54% | 19 | 1.48% | 4 | 0.31% | 0 | 0.00% | 176 | 13.66% | 1,288 | 98.94% | 84.55% |
| 7 | 护士的输液技术 | 1,058 | 82.14% | 7 | 0.54% | 23 | 1.79% | 7 | 0.54% | 0 | 0.00% | 193 | 14.98% | 1,288 | 98.58% | 82.69% |
| 8 | 药房服务 | 1,013 | 78.65% | 7 | 0.54% | 23 | 1.79% | 15 | 1.16% | 0 | 0.00% | 230 | 17.86% | 1,288 | 98.01% | 79.19% |
| 9 | 检验科工作人员的服务 | 869 | 67.47% | 12 | 0.93% | 27 | 2.10% | 12 | 0.93% | 2 | 0.16% | 366 | 28.42% | 1,288 | 97.44% | 68.40% |
| 10 | 核磁共振室工作人员的服务 | 812 | 63.04% | 11 | 0.85% | 33 | 2.56% | 16 | 1.24% | 3 | 0.23% | 413 | 32.07% | 1,288 | 96.62% | 63.90% |
| 11 | B超室工作人员的服务 | 802 | 62.27% | 11 | 0.85% | 31 | 2.41% | 13 | 1.01% | 4 | 0.31% | 427 | 33.15% | 1,288 | 96.78% | 63.12% |
| 12 | CT、拍片室工作人员的服务 | 804 | 62.42% | 11 | 0.85% | 32 | 2.48% | 12 | 0.93% | 4 | 0.31% | 425 | 33.00% | 1,288 | 96.83% | 63.28% |
| 13 | 心电图室工作人员的服务 | 808 | 62.73% | 12 | 0.93% | 34 | 2.64% | 12 | 0.93% | 4 | 0.31% | 418 | 32.45% | 1,288 | 96.74% | 63.66% |
| 14 | 脑电图室工作人员的服务 | 818 | 63.51% | 10 | 0.78% | 34 | 2.64% | 12 | 0.93% | 4 | 0.31% | 410 | 31.83% | 1,288 | 96.81% | 64.29% |
| 15 | 门诊总服务台工作人员服务 | 1,001 | 77.72% | 12 | 0.93% | 30 | 2.33% | 11 | 0.85% | 4 | 0.31% | 230 | 17.86% | 1,288 | 97.53% | 78.65% |
| 16 | 门诊的清洁卫生 | 1,196 | 92.86% | 11 | 0.85% | 34 | 2.64% | 13 | 1.01% | 0 | 0.00% | 34 | 2.64% | 1,288 | 98.01% | 93.71% |
| 17 | 医院的厕所卫生环境 | 1,215 | 94.33% | 10 | 0.78% | 35 | 2.72% | 14 | 1.09% | 0 | 0.00% | 14 | 1.09% | 1,288 | 97.97% | 95.11% |
| 18 | 路标、指示牌 | 1,222 | 94.88% | 12 | 0.93% | 27 | 2.10% | 10 | 0.78% | 0 | 0.00% | 17 | 1.32% | 1,288 | 98.41% | 95.81% |
| 19 | 医院空间布局 | 1,211 | 94.02% | 13 | 1.01% | 29 | 2.25% | 10 | 0.78% | 0 | 0.00% | 25 | 1.94% | 1,288 | 98.32% | 95.03% |
| 20 | 就医流程和步骤 | 1,223 | 94.95% | 11 | 0.85% | 27 | 2.10% | 10 | 0.78% | 0 | 0.00% | 17 | 1.32% | 1,288 | 98.43% | 95.81% |
| 21 | 医院的整体评价 | 1,166 | 90.53% | 27 | 2.10% | 69 | 5.36% | 15 | 1.16% | 0 | 0.00% | 11 | 0.85% | 1,288 | 96.59% | 92.62% |
| 合计 | | 22,338 | 82.59% | 219 | 0.81% | 577 | 2.13% | 222 | 0.82% | 30 | 0.11% | 3,662 | 13.54% | 27,048 | **97.94%** | **83.40%** |
| **注：97.94%、83.4%指的是月平均满意度和月平均满意率。（满意率=很满意占比+比较满意占比）** | | | | | | | | | | | | | | | | |

1. 门诊各指标满意度排名情况

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **排名** | **指标** | **满意度** |
| 1 | 挂号收费处工作人员服务 | 99.49% |
| 2 | 门诊医生服务态度 | 99.27% |
| 3 | 医生技术水平 | 99.15% |
| 4 | 输液室护士的服务态度 | 98.94% |
| 5 | 护士的输液技术 | 98.58% |
| 6 | 挂号排队时间 | 98.51% |
| 7 | 就医流程和步骤 | 98.43% |
| 8 | 路标、指示牌 | 98.41% |
| 9 | 医院空间布局 | 98.32% |
| 10 | 注意保护您的隐私（一医一患一室、检查拉上幕帘） | 98.24% |
| 11 | 门诊的清洁卫生 | 98.01% |
| 药房服务 | 98.01% |
| 12 | 医院的厕所卫生环境 | 97.97% |
| 13 | 门诊总服务台工作人员服务 | 97.53% |
| 14 | 检验科工作人员的服务 | 97.44% |
| 15 | CT、拍片室工作人员的服务 | 96.83% |
| 16 | 脑电图室工作人员的服务 | 96.81% |
| 17 | B超室工作人员的服务 | 96.78% |
| 18 | 心电图室工作人员的服务 | 96.74% |
| 19 | 核磁共振室工作人员的服务 | 96.62% |
| 20 | 医院的整体评价 | 96.59% |

1. 门诊各考核单元满意度汇总

2024年年度门诊各考核单元满意度调查结果汇总表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **门诊考核单元** | **医生服务（%）** | **医生技术（%）** | **（输液）护士服务（%）** | **（输液）护士技术（%）** | **份数** |
| 医学心理科（1） | 99.75% | 99.45% | 99.23% | 98.59% | 475 |
| 神经内科 | 99.08% | 99.07% | 98.82% | 98.43% | 239 |
| 精神科一室 | 99.64% | 99.42% | 99.21% | 99.21% | 195 |
| 睡眠科 | 97.76% | 97.76% | 97.46% | 97.43% | 147 |
| 老年精神科 | 99.46% | 99.41% | 99.28% | 99.25% | 129 |
| 神经科（2） | 100.00% | 100.00% | 98.97% | 97.84% | 41 |
| 精神科专家门诊（1） | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 20 |
| 医学心理科（3） | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 7 |
| 儿童心理科 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 7 |
| 身心疾病科 | 77.50% | 90.00% | 86.67% | 86.67% | 4 |
| 内科 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 4 |
| 老年精神科专家门诊 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 4 |
| 胃肠科 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 3 |
| 神经科专家门诊 | 86.67% | 86.67% | 93.33% | 93.33% | 3 |
| 脑血管科 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 3 |
| 精神科专家门诊（2） | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 2 |
| 精神科四室 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 2 |
| 外科 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 未评价 | 1 |
| 精神科七室 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 1 |
| 精神科二室 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 1 |
| 合计 | | | | | 1,288 |

1. 门诊各考核单元满意度排名
2. 医生服务（%）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **排名** | **门诊考核单元** | **医生服务（%）** |
| 1 | 医学心理科（3） | 100.00% |
| 胃肠科 | 100.00% |
| 外科 | 100.00% |
| 神经科（2） | 100.00% |
| 内科 | 100.00% |
| 脑血管科 | 100.00% |
| 老年精神科专家门诊 | 100.00% |
| 精神科专家门诊（2） | 100.00% |
| 精神科专家门诊（1） | 100.00% |
| 精神科四室 | 100.00% |
| 精神科七室 | 100.00% |
| 精神科二室 | 100.00% |
| 儿童心理科 | 100.00% |
| 2 | 医学心理科（1） | 99.75% |
| 3 | 精神科一室 | 99.64% |
| 4 | 老年精神科 | 99.46% |
| 5 | 神经内科 | 99.08% |
| 6 | 睡眠科 | 97.76% |
| 7 | 神经科专家门诊 | 86.67% |
| 8 | 身心疾病科 | 77.50% |

1. 医生技术（%）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **排名** | **门诊考核单元** | **医生技术（%）** |
| 1 | 医学心理科（3） | 100.00% |
| 胃肠科 | 100.00% |
| 外科 | 100.00% |
| 神经科（2） | 100.00% |
| 内科 | 100.00% |
| 脑血管科 | 100.00% |
| 老年精神科专家门诊 | 100.00% |
| 精神科专家门诊（2） | 100.00% |
| 精神科专家门诊（1） | 100.00% |
| 精神科四室 | 100.00% |
| 精神科七室 | 100.00% |
| 精神科二室 | 100.00% |
| 儿童心理科 | 100.00% |
| 2 | 医学心理科（1） | 99.45% |
| 3 | 精神科一室 | 99.42% |
| 4 | 老年精神科 | 99.41% |
| 5 | 神经内科 | 99.07% |
| 6 | 睡眠科 | 97.76% |
| 7 | 身心疾病科 | 90.00% |
| 8 | 神经科专家门诊 | 86.67% |

1. （输液）护士服务（%）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **排名** | **门诊考核单元** | **（输液）护士服务（%）** |
| 1 | 医学心理科（3） | 100.00% |
| 胃肠科 | 100.00% |
| 外科 | 100.00% |
| 内科 | 100.00% |
| 脑血管科 | 100.00% |
| 老年精神科专家门诊 | 100.00% |
| 精神科专家门诊（2） | 100.00% |
| 精神科专家门诊（1） | 100.00% |
| 精神科四室 | 100.00% |
| 精神科七室 | 100.00% |
| 精神科二室 | 100.00% |
| 儿童心理科 | 100.00% |
| 2 | 老年精神科 | 99.28% |
| 3 | 医学心理科（1） | 99.23% |
| 4 | 精神科一室 | 99.21% |
| 5 | 神经科（2） | 98.97% |
| 6 | 神经内科 | 98.82% |
| 7 | 睡眠科 | 97.46% |
| 8 | 神经科专家门诊 | 93.33% |
| 9 | 身心疾病科 | 86.67% |

1. （输液）护士技术（%）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **排名** | **门诊考核单元** | **（输液）护士技术（%）** |
| 1 | 医学心理科（3） | 100.00% |
| 胃肠科 | 100.00% |
| 内科 | 100.00% |
| 脑血管科 | 100.00% |
| 老年精神科专家门诊 | 100.00% |
| 精神科专家门诊（2） | 100.00% |
| 精神科专家门诊（1） | 100.00% |
| 精神科四室 | 100.00% |
| 精神科七室 | 100.00% |
| 精神科二室 | 100.00% |
| 儿童心理科 | 100.00% |
| 2 | 老年精神科 | 99.25% |
| 3 | 精神科一室 | 99.21% |
| 4 | 医学心理科（1） | 98.59% |
| 5 | 神经内科 | 98.43% |
| 6 | 神经科（2） | 97.84% |
| 7 | 睡眠科 | 97.43% |
| 8 | 神经科专家门诊 | 93.33% |
| 9 | 身心疾病科 | 86.67% |

1. 住出院患者、家属各指标满意度及满意率

2024年年度住出院患者、家属满意度及满意率调查结果汇总表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **指标** | | **评价详情** | | | | | | | | | | | | **总份数** | **满意度** | **满意率** |
| **很满意** | | **比较满意** | | **一般** | | **不满意** | | **很不满意** | | **未评价** | |
| 挂号排队时间 | | 4810 | 96.22% | 26 | 0.52% | 36 | 0.72% | 15 | 0.30% | 1 | 0.02% | 111 | 2.22% | 4999 | 99.36% | 96.74% |
| 挂号收费处工作人员服务 | | 4821 | 96.44% | 16 | 0.32% | 48 | 0.96% | 26 | 0.52% | 1 | 0.02% | 87 | 1.74% | 4999 | 99.15% | 96.76% |
| 路标、指示牌 | | 4871 | 97.44% | 21 | 0.42% | 56 | 1.12% | 35 | 0.70% | 2 | 0.04% | 14 | 0.28% | 4999 | 98.93% | 97.86% |
| 一区 | 医生服务 | 226 | 97.41% | 2 | 0.86% | 2 | 0.86% | 2 | 0.86% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 232 | 98.88% | 98.28% |
| 医生技术 | 226 | 97.41% | 2 | 0.86% | 2 | 0.86% | 2 | 0.86% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 232 | 98.88% | 98.28% |
| 护士服务 | 225 | 96.98% | 2 | 0.86% | 3 | 1.29% | 2 | 0.86% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 232 | 98.71% | 97.84% |
| 护士技术 | 225 | 96.98% | 2 | 0.86% | 3 | 1.29% | 2 | 0.86% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 232 | 98.71% | 97.84% |
| 二区 | 医生服务 | 186 | 97.38% | 0 | 0.00% | 3 | 1.57% | 2 | 1.05% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 191 | 98.64% | 97.38% |
| 医生技术 | 186 | 97.38% | 0 | 0.00% | 3 | 1.57% | 2 | 1.05% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 191 | 98.64% | 97.38% |
| 护士服务 | 186 | 97.38% | 0 | 0.00% | 3 | 1.57% | 2 | 1.05% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 191 | 98.64% | 97.38% |
| 护士技术 | 186 | 97.38% | 0 | 0.00% | 3 | 1.57% | 2 | 1.05% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 191 | 98.64% | 97.38% |
| 三区 | 医生服务 | 178 | 95.19% | 1 | 0.53% | 5 | 2.67% | 3 | 1.60% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 187 | 97.70% | 95.72% |
| 医生技术 | 179 | 95.72% | 1 | 0.53% | 4 | 2.14% | 3 | 1.60% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 187 | 97.91% | 96.26% |
| 护士服务 | 178 | 95.19% | 1 | 0.53% | 5 | 2.67% | 3 | 1.60% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 187 | 97.70% | 95.72% |
| 护士技术 | 179 | 95.72% | 1 | 0.53% | 4 | 2.14% | 3 | 1.60% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 187 | 97.91% | 96.26% |
| 四区 | 医生服务 | 183 | 93.37% | 1 | 0.51% | 3 | 1.53% | 8 | 4.08% | 0 | 0.00% | 1 | 0.51% | 196 | 96.41% | 93.88% |
| 医生技术 | 183 | 93.37% | 1 | 0.51% | 3 | 1.53% | 8 | 4.08% | 0 | 0.00% | 1 | 0.51% | 196 | 96.41% | 93.88% |
| 护士服务 | 183 | 93.37% | 1 | 0.51% | 3 | 1.53% | 8 | 4.08% | 0 | 0.00% | 1 | 0.51% | 196 | 96.41% | 93.88% |
| 护士技术 | 183 | 93.37% | 1 | 0.51% | 3 | 1.53% | 8 | 4.08% | 0 | 0.00% | 1 | 0.51% | 196 | 96.41% | 93.88% |
| 五区 | 医生服务 | 271 | 97.13% | 0 | 0.00% | 4 | 1.43% | 4 | 1.43% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 279 | 98.42% | 97.13% |
| 医生技术 | 271 | 97.13% | 0 | 0.00% | 4 | 1.43% | 4 | 1.43% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 279 | 98.42% | 97.13% |
| 护士服务 | 270 | 96.77% | 1 | 0.36% | 5 | 1.79% | 3 | 1.08% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 279 | 98.46% | 97.13% |
| 护士技术 | 271 | 97.13% | 1 | 0.36% | 4 | 1.43% | 3 | 1.08% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 279 | 98.60% | 97.49% |
| 六区 | 医生服务 | 230 | 95.83% | 1 | 0.42% | 7 | 2.92% | 2 | 0.83% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 240 | 98.17% | 96.25% |
| 医生技术 | 229 | 95.42% | 1 | 0.42% | 8 | 3.33% | 2 | 0.83% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 240 | 98.00% | 95.83% |
| 护士服务 | 227 | 94.58% | 1 | 0.42% | 8 | 3.33% | 4 | 1.67% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 240 | 97.42% | 95.00% |
| 护士技术 | 228 | 95.00% | 1 | 0.42% | 8 | 3.33% | 3 | 1.25% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 240 | 97.71% | 95.42% |
| 七区 | 医生服务 | 579 | 97.31% | 1 | 0.17% | 7 | 1.18% | 8 | 1.34% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 595 | 98.55% | 97.48% |
| 医生技术 | 579 | 97.31% | 1 | 0.17% | 7 | 1.18% | 8 | 1.34% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 595 | 98.55% | 97.48% |
| 护士服务 | 580 | 97.48% | 1 | 0.17% | 7 | 1.18% | 7 | 1.18% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 595 | 98.67% | 97.65% |
| 护士技术 | 580 | 97.48% | 1 | 0.17% | 7 | 1.18% | 7 | 1.18% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 595 | 98.67% | 97.65% |
| 八区 | 医生服务 | 341 | 97.43% | 1 | 0.29% | 7 | 2.00% | 1 | 0.29% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 350 | 98.94% | 97.71% |
| 医生技术 | 340 | 97.14% | 2 | 0.57% | 7 | 2.00% | 1 | 0.29% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 350 | 98.89% | 97.71% |
| 护士服务 | 341 | 97.43% | 1 | 0.29% | 6 | 1.71% | 2 | 0.57% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 350 | 98.86% | 97.71% |
| 护士技术 | 340 | 97.14% | 2 | 0.57% | 6 | 1.71% | 2 | 0.57% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 350 | 98.80% | 97.71% |
| 九区 | 医生服务 | 386 | 97.72% | 3 | 0.76% | 2 | 0.51% | 3 | 0.76% | 0 | 0.00% | 1 | 0.25% | 395 | 99.11% | 98.48% |
| 医生技术 | 384 | 97.22% | 3 | 0.76% | 4 | 1.01% | 3 | 0.76% | 0 | 0.00% | 1 | 0.25% | 395 | 98.91% | 97.97% |
| 护士服务 | 384 | 97.22% | 1 | 0.25% | 5 | 1.27% | 4 | 1.01% | 0 | 0.00% | 1 | 0.25% | 395 | 98.73% | 97.47% |
| 护士技术 | 384 | 97.22% | 2 | 0.51% | 4 | 1.01% | 4 | 1.01% | 0 | 0.00% | 1 | 0.25% | 395 | 98.78% | 97.72% |
| 十区 | 医生服务 | 360 | 97.04% | 3 | 0.81% | 3 | 0.81% | 4 | 1.08% | 0 | 0.00% | 1 | 0.27% | 371 | 98.76% | 97.84% |
| 医生技术 | 359 | 96.77% | 3 | 0.81% | 4 | 1.08% | 4 | 1.08% | 0 | 0.00% | 1 | 0.27% | 371 | 98.65% | 97.57% |
| 护士服务 | 359 | 96.77% | 4 | 1.08% | 3 | 0.81% | 4 | 1.08% | 0 | 0.00% | 1 | 0.27% | 371 | 98.70% | 97.84% |
| 护士技术 | 359 | 96.77% | 4 | 1.08% | 3 | 0.81% | 4 | 1.08% | 0 | 0.00% | 1 | 0.27% | 371 | 98.70% | 97.84% |
| 十一区 | 医生服务 | 170 | 94.44% | 2 | 1.11% | 3 | 1.67% | 4 | 2.22% | 1 | 0.56% | 0 | 0.00% | 180 | 97.00% | 95.56% |
| 医生技术 | 169 | 93.89% | 2 | 1.11% | 3 | 1.67% | 5 | 2.78% | 1 | 0.56% | 0 | 0.00% | 180 | 96.61% | 95.00% |
| 护士服务 | 169 | 93.89% | 2 | 1.11% | 3 | 1.67% | 5 | 2.78% | 1 | 0.56% | 0 | 0.00% | 180 | 96.61% | 95.00% |
| 护士技术 | 169 | 93.89% | 2 | 1.11% | 3 | 1.67% | 5 | 2.78% | 1 | 0.56% | 0 | 0.00% | 180 | 96.61% | 95.00% |
| 十二区 | 医生服务 | 56 | 90.32% | 0 | 0.00% | 4 | 6.45% | 2 | 3.23% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 62 | 95.16% | 90.32% |
| 医生技术 | 56 | 90.32% | 0 | 0.00% | 4 | 6.45% | 2 | 3.23% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 62 | 95.16% | 90.32% |
| 护士服务 | 56 | 90.32% | 0 | 0.00% | 4 | 6.45% | 2 | 3.23% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 62 | 95.16% | 90.32% |
| 护士技术 | 57 | 91.94% | 0 | 0.00% | 4 | 6.45% | 1 | 1.61% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 62 | 96.29% | 91.94% |
| 十三区 | 医生服务 | 286 | 98.62% | 1 | 0.34% | 1 | 0.34% | 2 | 0.69% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 290 | 99.31% | 98.97% |
| 医生技术 | 285 | 98.28% | 1 | 0.34% | 2 | 0.69% | 2 | 0.69% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 290 | 99.17% | 98.62% |
| 护士服务 | 284 | 97.93% | 2 | 0.69% | 2 | 0.69% | 2 | 0.69% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 290 | 99.10% | 98.62% |
| 护士技术 | 285 | 98.28% | 1 | 0.34% | 2 | 0.69% | 2 | 0.69% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 290 | 99.17% | 98.62% |
| 十五区 | 医生服务 | 282 | 96.25% | 3 | 1.02% | 3 | 1.02% | 4 | 1.37% | 0 | 0.00% | 1 | 0.34% | 293 | 98.42% | 97.27% |
| 医生技术 | 282 | 96.25% | 1 | 0.34% | 3 | 1.02% | 5 | 1.71% | 1 | 0.34% | 1 | 0.34% | 293 | 97.98% | 96.59% |
| 护士服务 | 281 | 95.90% | 2 | 0.68% | 3 | 1.02% | 5 | 1.71% | 0 | 0.00% | 2 | 0.68% | 293 | 98.25% | 96.59% |
| 护士技术 | 281 | 95.90% | 3 | 1.02% | 2 | 0.68% | 5 | 1.71% | 0 | 0.00% | 2 | 0.68% | 293 | 98.32% | 96.93% |
| 十六区 | 医生服务 | 161 | 95.83% | 0 | 0.00% | 4 | 2.38% | 3 | 1.79% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 168 | 97.80% | 95.83% |
| 医生技术 | 162 | 96.43% | 0 | 0.00% | 4 | 2.38% | 2 | 1.19% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 168 | 98.21% | 96.43% |
| 护士服务 | 162 | 96.43% | 0 | 0.00% | 4 | 2.38% | 2 | 1.19% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 168 | 98.21% | 96.43% |
| 护士技术 | 162 | 96.43% | 0 | 0.00% | 4 | 2.38% | 2 | 1.19% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 168 | 98.21% | 96.43% |
| 十七区 | 医生服务 | 160 | 94.12% | 0 | 0.00% | 5 | 2.94% | 3 | 1.76% | 1 | 0.59% | 1 | 0.59% | 170 | 96.98% | 94.12% |
| 医生技术 | 160 | 94.12% | 0 | 0.00% | 5 | 2.94% | 3 | 1.76% | 1 | 0.59% | 1 | 0.59% | 170 | 96.98% | 94.12% |
| 护士服务 | 161 | 94.71% | 0 | 0.00% | 5 | 2.94% | 2 | 1.18% | 1 | 0.59% | 1 | 0.59% | 170 | 97.40% | 94.71% |
| 护士技术 | 161 | 94.71% | 0 | 0.00% | 5 | 2.94% | 2 | 1.18% | 1 | 0.59% | 1 | 0.59% | 170 | 97.40% | 94.71% |
| 十八区 | 医生服务 | 242 | 96.03% | 2 | 0.79% | 6 | 2.38% | 1 | 0.40% | 1 | 0.40% | 0 | 0.00% | 252 | 98.21% | 96.83% |
| 医生技术 | 239 | 94.84% | 4 | 1.59% | 6 | 2.38% | 2 | 0.79% | 1 | 0.40% | 0 | 0.00% | 252 | 97.78% | 96.43% |
| 护士服务 | 239 | 94.84% | 2 | 0.79% | 5 | 1.98% | 4 | 1.59% | 1 | 0.40% | 1 | 0.40% | 252 | 97.53% | 95.63% |
| 护士技术 | 240 | 95.24% | 2 | 0.79% | 5 | 1.98% | 3 | 1.19% | 1 | 0.40% | 1 | 0.40% | 252 | 97.81% | 96.03% |
| 十九区 | 医生服务 | 71 | 97.26% | 0 | 0.00% | 2 | 2.74% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 73 | 98.90% | 97.26% |
| 医生技术 | 71 | 97.26% | 0 | 0.00% | 2 | 2.74% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 73 | 98.90% | 97.26% |
| 护士服务 | 71 | 97.26% | 0 | 0.00% | 2 | 2.74% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 73 | 98.90% | 97.26% |
| 护士技术 | 71 | 97.26% | 0 | 0.00% | 2 | 2.74% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 73 | 98.90% | 97.26% |
| 二十区 | 医生服务 | 400 | 96.85% | 0 | 0.00% | 8 | 1.94% | 5 | 1.21% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 413 | 98.38% | 96.85% |
| 医生技术 | 397 | 96.13% | 0 | 0.00% | 10 | 2.42% | 6 | 1.45% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 413 | 98.01% | 96.13% |
| 护士服务 | 397 | 96.13% | 0 | 0.00% | 9 | 2.18% | 7 | 1.69% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 413 | 97.94% | 96.13% |
| 护士技术 | 397 | 96.13% | 0 | 0.00% | 9 | 2.18% | 7 | 1.69% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 413 | 97.94% | 96.13% |
| 二十一区 | 医生服务 | 32 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 32 | 100.00% | 100.00% |
| 医生技术 | 32 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 32 | 100.00% | 100.00% |
| 护士服务 | 32 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 32 | 100.00% | 100.00% |
| 护士技术 | 32 | 100.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 32 | 100.00% | 100.00% |
| 二十二区 | 医生服务 | 28 | 93.33% | 0 | 0.00% | 1 | 3.33% | 1 | 3.33% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 30 | 96.33% | 93.33% |
| 医生技术 | 28 | 93.33% | 0 | 0.00% | 1 | 3.33% | 1 | 3.33% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 30 | 96.33% | 93.33% |
| 护士服务 | 28 | 93.33% | 0 | 0.00% | 1 | 3.33% | 1 | 3.33% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 30 | 96.33% | 93.33% |
| 护士技术 | 28 | 93.33% | 0 | 0.00% | 1 | 3.33% | 1 | 3.33% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 30 | 96.33% | 93.33% |
| 注意保护您的隐私（一医一患一室、检查拉上幕帘） | | 4873 | 97.48% | 19 | 0.38% | 69 | 1.38% | 26 | 0.52% | 2 | 0.04% | 10 | 0.20% | 4999 | 98.97% | 97.86% |
| 病区药房服务 | | 4871 | 97.44% | 19 | 0.38% | 67 | 1.34% | 21 | 0.42% | 1 | 0.02% | 20 | 0.40% | 4999 | 99.07% | 97.82% |
| 门诊总服务台工作人员服务 | | 4859 | 97.20% | 19 | 0.38% | 64 | 1.28% | 22 | 0.44% | 1 | 0.02% | 34 | 0.68% | 4999 | 99.08% | 97.58% |
| 住出院处服务 | | 4855 | 97.12% | 19 | 0.38% | 66 | 1.32% | 23 | 0.46% | 1 | 0.02% | 35 | 0.70% | 4999 | 99.05% | 97.50% |
| 检验科工作人员的服务 | | 4768 | 95.38% | 17 | 0.34% | 64 | 1.28% | 27 | 0.54% | 1 | 0.02% | 122 | 2.44% | 4999 | 99.00% | 95.72% |
| 核磁共振室工作人员的服务 | | 4700 | 94.02% | 16 | 0.32% | 64 | 1.28% | 35 | 0.70% | 1 | 0.02% | 183 | 3.66% | 4999 | 98.87% | 94.34% |
| B超室工作人员的服务 | | 4683 | 93.68% | 15 | 0.30% | 65 | 1.30% | 36 | 0.72% | 1 | 0.02% | 199 | 3.98% | 4999 | 98.85% | 93.98% |
| CT、拍片室工作人员的服务 | | 4658 | 93.18% | 19 | 0.38% | 68 | 1.36% | 42 | 0.84% | 2 | 0.04% | 210 | 4.20% | 4999 | 98.70% | 93.56% |
| 心电图室工作人员的服务 | | 4661 | 93.24% | 16 | 0.32% | 66 | 1.32% | 43 | 0.86% | 1 | 0.02% | 212 | 4.24% | 4999 | 98.73% | 93.56% |
| 脑电图室工作人员的服务 | | 4648 | 92.98% | 19 | 0.38% | 72 | 1.44% | 63 | 1.26% | 1 | 0.02% | 196 | 3.92% | 4999 | 98.38% | 93.36% |
| 医院的卫生环境 | | 4417 | 88.36% | 33 | 0.66% | 125 | 2.50% | 353 | 7.06% | 6 | 0.12% | 65 | 1.30% | 4999 | 93.72% | 89.02% |
| 医院的厕所卫生环境 | | 4446 | 88.94% | 35 | 0.70% | 125 | 2.50% | 347 | 6.94% | 6 | 0.12% | 40 | 0.80% | 4999 | 93.83% | 89.64% |
| 病区收费是否合理？有无乱收费、多收费？ | | 4767 | 95.36% | 23 | 0.46% | 74 | 1.48% | 94 | 1.88% | 2 | 0.04% | 39 | 0.78% | 4999 | 97.94% | 95.82% |
| 您对医院服务设施整体印象如何？（比如座椅、电梯、饮水设备） | | 4805 | 96.12% | 21 | 0.42% | 76 | 1.52% | 86 | 1.72% | 2 | 0.04% | 9 | 0.18% | 4999 | 98.06% | 96.54% |
| 医院的空间布局分布 | | 4804 | 96.10% | 22 | 0.44% | 73 | 1.46% | 87 | 1.74% | 2 | 0.04% | 11 | 0.22% | 4999 | 98.07% | 96.54% |
| 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？ | | 4800 | 96.02% | 18 | 0.36% | 74 | 1.48% | 83 | 1.66% | 3 | 0.06% | 21 | 0.42% | 4999 | 98.11% | 96.38% |
| 网络预约挂号是否有效？ | | 是 | | | | 否 | | | | 不清楚 | | | | 4999 | 99.22% | 3.70% |
| 185 | | 3.70% | | 39 | | 0.78% | | 4771 | | 95.44% | |
| 水电门窗设施 | | 4811 | 96.24% | 17 | 0.34% | 80 | 1.60% | 82 | 1.64% | 1 | 0.02% | 8 | 0.16% | 4999 | 98.12% | 96.58% |
| 公共区域照明设施 | | 4866 | 97.34% | 18 | 0.36% | 76 | 1.52% | 26 | 0.52% | 0 | 0.00% | 13 | 0.26% | 4999 | 98.95% | 97.70% |
| 食堂饭菜（品种、价格等） | | 3340 | 66.81% | 73 | 1.46% | 404 | 8.08% | 531 | 10.62% | 17 | 0.34% | 634 | 12.68% | 4999 | 87.06% | 68.27% |
| 保安人员服务 | | 4753 | 95.08% | 22 | 0.44% | 104 | 2.08% | 53 | 1.06% | 0 | 0.00% | 67 | 1.34% | 4999 | 98.32% | 95.52% |
| 保洁人员服务 | | 4694 | 93.90% | 22 | 0.44% | 106 | 2.12% | 115 | 2.30% | 1 | 0.02% | 61 | 1.22% | 4999 | 97.40% | 94.34% |
| 收受“红包” | | 是 | | | | 否 | | | | 不清楚 | | | | 4999 | 100.00% | 99.16% |
| 0 | | 0.00% | | 4957 | | 99.16% | | 42 | | 0.84% | |
| 医院的整体评价 | | 4539 | 91.33% | 139 | 2.80% | 252 | 5.07% | 39 | 0.78% | 1 | | 0.02% | | 4970 | 96.84% | 94.12% |
| 向亲友推荐这家医院 | | 一定会 | | 会 | | 可能会 | | 基本不会 | | 一定不会 | | | | 4984 | 71.00% | 61.48% |
| 956 | 19.18% | 2108 | 42.30% | 1081 | 21.69% | 825 | 16.55% | 19 | | 0.38% | |
| 出院后医护人员是否进行随访 | | 有 | | | | 无 | | | | 不清楚 | | | | 4314 | 54.36% | 44.76% |
| 1931 | | 44.76% | | 1969 | | 45.64% | | 414 | | 9.60% | |
| 合计 | | 163701 | 88.85% | 2879 | 1.56% | 3789 | 2.06% | 3397 | 1.84% | 2097 | 1.14% | 7680 | 4.17% | 184234 | **95.76%** | **90.42%** |
| **注：95.76%、90.42%指的是总体满意度（月平均满意度）和总体满意率（月平均满意率）。（满意率=很满意占比+比较满意占比）** | | | | | | | | | | | | | | | | |

1. 住出院部各病区满意度排名
2. 医生服务（%）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **排名** | **病区** | **医生服务** |
| 1 | 二十一区 | 100.00% |
| 2 | 十三区 | 99.31% |
| 3 | 九区 | 99.11% |
| 4 | 八区 | 98.94% |
| 5 | 十九区 | 98.90% |
| 6 | 一区 | 98.88% |
| 7 | 十区 | 98.76% |
| 8 | 二区 | 98.64% |
| 9 | 七区 | 98.55% |
| 10 | 十五区 | 98.42% |
| 五区 | 98.42% |
| 11 | 二十区 | 98.38% |
| 12 | 十八区 | 98.21% |
| 13 | 六区 | 98.17% |
| 14 | 十六区 | 97.80% |
| 15 | 三区 | 97.70% |
| 16 | 十一区 | 97.00% |
| 17 | 十七区 | 96.98% |
| 18 | 四区 | 96.41% |
| 19 | 十二区 | 95.16% |
| 20 | 二十二区 | 93.33% |

1. 医生技术（%）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **排名** | **病区** | **医生技术** |
| 1 | 二十一区 | 100.00% |
| 2 | 十三区 | 99.17% |
| 3 | 九区 | 98.91% |
| 4 | 十九区 | 98.90% |
| 5 | 八区 | 98.89% |
| 6 | 一区 | 98.88% |
| 7 | 十区 | 98.65% |
| 8 | 二区 | 98.64% |
| 9 | 七区 | 98.55% |
| 10 | 五区 | 98.42% |
| 11 | 十六区 | 98.21% |
| 12 | 二十区 | 98.01% |
| 13 | 六区 | 98.00% |
| 14 | 十五区 | 97.98% |
| 15 | 三区 | 97.91% |
| 16 | 十八区 | 97.78% |
| 17 | 十七区 | 96.98% |
| 18 | 十一区 | 96.61% |
| 19 | 四区 | 96.41% |
| 20 | 二十二区 | 96.33% |
| 21 | 十二区 | 95.16% |

1. 护士服务（%）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **排名** | **病区** | **护士服务** |
| 1 | 二十一区 | 100.00% |
| 2 | 十三区 | 99.10% |
| 3 | 十九区 | 98.90% |
| 7 | 八区 | 98.86% |
| 5 | 九区 | 98.73% |
| 6 | 一区 | 98.71% |
| 7 | 十区 | 98.70% |
| 8 | 七区 | 98.67% |
| 9 | 二区 | 98.64% |
| 10 | 五区 | 98.46% |
| 11 | 十五区 | 98.25% |
| 12 | 十六区 | 98.21% |
| 13 | 二十区 | 97.94% |
| 14 | 三区 | 97.70% |
| 15 | 十八区 | 97.53% |
| 16 | 六区 | 97.42% |
| 17 | 十七区 | 97.40% |
| 18 | 十一区 | 96.61% |
| 19 | 四区 | 96.41% |
| 20 | 二十二区 | 96.33% |
| 21 | 十二区 | 95.16% |

1. 护士技术（%）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **排名** | **病区** | **护士技术** |
| 1 | 二十一区 | 100.00% |
| 2 | 十三区 | 99.17% |
| 3 | 十九区 | 98.90% |
| 4 | 八区 | 98.80% |
| 5 | 九区 | 98.78% |
| 6 | 一区 | 98.71% |
| 7 | 十区 | 98.70% |
| 8 | 七区 | 98.67% |
| 9 | 二区 | 98.64% |
| 10 | 五区 | 98.60% |
| 11 | 十五区 | 98.32% |
| 12 | 十六区 | 98.21% |
| 13 | 二十区 | 97.94% |
| 14 | 三区 | 97.91% |
| 15 | 十八区 | 97.81% |
| 16 | 六区 | 97.71% |
| 17 | 十七区 | 97.40% |
| 18 | 十一区 | 96.61% |
| 19 | 四区 | 96.41% |
| 20 | 二十二区 | 96.33% |
| 21 | 十二区 | 96.29% |

1. 医护人员回访调查
2. 年度随访情况

通过对全年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 | 101 | 0 | 101 | 100.00% | 未随访2人 |
| 二区 | 104 | 0 | 104 | 100.00% |  |
| 三区 | 83 | 0 | 83 | 100.00% |  |
| 四区 | 99 | 0 | 99 | 100.00% | 未随访1人 |
| 五区 | 155 | 0 | 155 | 100.00% | 未随访2人 |
| 六区 | 103 | 0 | 103 | 100.00% |  |
| 七区 | 156 | 0 | 156 | 100.00% | 未随访3人 |
| 八区 | 94 | 0 | 94 | 100.00% |  |
| 九区 | 145 | 0 | 145 | 100.00% |  |
| 十区 | 141 | 0 | 141 | 100.00% | 未随访7人 |
| 十一区 | 111 | 0 | 111 | 100.00% | 未随访1人 |
| 十三区 | 166 | 0 | 166 | 100.00% | 未随访4人 |
| 十五区 | 109 | 0 | 109 | 100.00% |  |
| 十六区 | 89 | 0 | 89 | 100.00% | 未随访4人 |
| 十七区 | 97 | 0 | 97 | 100.00% | 未随访2人 |
| 十八区 | 91 | 0 | 91 | 100.00% |  |
| 十九区 | 23 | 0 | 23 | 100.00% |  |
| 二十区 | 146 | 0 | 146 | 100.00% | 未随访7人 |
| 二十一区 | 14 | 0 | 14 | 100.00% |  |
| 二十二区 | 21 | 0 | 21 | 100.00% |  |
| **合计** | **2048** | **0** | **2048** | **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** |
| 一病区 | 2 | 顾帅 | 家属 | 随访记录本 |
| 刘凯 | 家属 | 随访记录本 |
| 三病区 | 1 | 丁素兰 | 家属 | 随访记录本 |
| 五病区 | 2 | 朱良生 | 本人 | 随访记录本 |
| 王玉荣 | 本人 | 随访记录本 |
| 七病区 | 3 | 王富德 | 本人 | 随访记录本 |
| 刘婷 | 本人 | 随访记录本 |
| 王翠云 | 家属 | 随访记录本 |
| 十病区 | 7 | 李明 | 本人 | 随访记录本 |
| 戈星笼 | 本人 | 随访记录本 |
| 钱永明 | 本人 | 随访记录本 |
| 唐琴 | 本人 | 随访记录本 |
| 张小莉 | 家属 | 随访记录本 |
| 朱慧如 | 家属 | 随访记录本 |
| 朱延华 | 家属 | 随访记录本 |
| 十一病区 | 4 | 龚以华 | 家属 | 随访记录本 |
| 张玉萍 | 家属 | 随访记录本 |
| 黄美华 | 家属 | 随访记录本 |
| 胡洪标 | 本人 | 随访记录本 |
| 十三病区 | 1 | 沈静 | 本人 | 随访工单平台 |
| 十六病区 | 4 | 刘开明 | 家属 | 随访记录本 |
| 仲康 | 家属 | 随访记录本 |
| 包立茂 | 家属 | 随访记录本 |
| 严伟杰 | 家属 | 随访记录本 |
| 十七病区 | 2 | 钱雅 | 家属 | 随访记录本 |
| 韩成芳 | 家属 | 随访记录本 |
| 二十病区 | 7 | 胡国安 | 本人 | 随访记录本 |
| 张秀芳 | 本人 | 随访记录本 |
| 张荷花 | 家属 | 随访记录本 |
| 赵素英 | 家属 | 随访记录本 |
| 陈丽 | 家属 | 随访记录本 |
| 韦勇 | 家属 | 随访记录本 |
| 管业军 | 家属 | 随访记录本 |
| **合计** | | **33人** | | |

市三院出院病人随访情况反馈汇总（2024年全年）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **病区** | **实际出院病人数** | **其中拒访人数** | **上报人数** | **因停机及错号、不接电话等人数** | **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 | 851 | 19 | 832 | 165 | 182 | 485 | 81 | 101 | 99 | 2 | 98 | 1455 | -60 |
| 二区 | 806 | 0 | 806 | 147 | 164 | 495 | 82 | 104 | 104 | 0 | 100 | 1485 | 0 |
| 三区 | 634 | 26 | 608 | 128 | 100 | 380 | 80 | 83 | 82 | 1 | 99 | 1140 | -30 |
| 四区 | 654 | 13 | 641 | 149 | 18 | 474 | 77 | 99 | 99 | 0 | 100 | 1422 | 0 |
| 五区 | 936 | 27 | 909 | 133 | 17 | 759 | 86 | 155 | 153 | 2 | 99 | 2277 | -60 |
| 六区 | 834 | 33 | 801 | 297 | 7 | 497 | 64 | 103 | 103 | 0 | 100 | 1491 | 0 |
| 七区 | 1174 | 1 | 1173 | 388 | 0 | 785 | 67 | 156 | 153 | 3 | 98 | 2355 | -90 |
| 八区 | 760 | 1 | 759 | 232 | 58 | 469 | 69 | 94 | 94 | 0 | 100 | 1407 | 0 |
| 九区 | 829 | 2 | 827 | 127 | 0 | 700 | 85 | 145 | 145 | 0 | 100 | 2100 | 0 |
| 十区 | 860 | 21 | 839 | 138 | 19 | 682 | 84 | 141 | 134 | 7 | 95 | 2046 | -210 |
| 十一区 | 642 | 7 | 635 | 76 | 16 | 543 | 88 | 111 | 110 | 1 | 99 | 1629 | -30 |
| 十三区 | 1016 | 10 | 1006 | 188 | 28 | 790 | 81 | 166 | 162 | 4 | 98 | 2370 | -120 |
| 十五区 | 577 | 0 | 577 | 57 | 1 | 519 | 90 | 109 | 109 | 0 | 100 | 1557 | 0 |
| 十六区 | 712 | 6 | 706 | 148 | 151 | 407 | 79 | 89 | 85 | 4 | 96 | 1221 | -120 |
| 十七区 | 694 | 5 | 689 | 107 | 115 | 467 | 85 | 97 | 95 | 2 | 98 | 1401 | -60 |
| 十八区 | 537 | 40 | 497 | 67 | 4 | 426 | 88 | 91 | 91 | 0 | 100 | 1278 | 0 |
| 十九区 | 236 | 1 | 235 | 85 | 63 | 87 | 64 | 23 | 23 | 0 | 100 | 261 | 0 |
| 二十区 | 824 | 11 | 813 | 148 | 0 | 665 | 82 | 146 | 139 | 7 | 95 | 1995 | -210 |
| 二十一区 | 79 | 1 | 78 | 31 | 0 | 47 | 61 | 14 | 14 | 0 | 100 | 141 | 0 |
| 二十二区 | 108 | 0 | 108 | 9 | 1 | 98 | 92 | 21 | 21 | 0 | 100 | 294 | 0 |
| **合计** | **13763** | **224** | **13539** | **2820** | **944** | **9775** | **1584** | **2048** | **2015** | **33** | **1974** | **29325** | **-990** |

1. 存在的问题
2. **挂号、门诊排队服务：**
3. 挂号排队时间长（1人次）；
4. 磁共振门口排队容易过号（1人次）；
5. **医护人员服务：**
6. 上班时间玩手机人员有宋萍、程鑫鑫、沈诗意、章悦、张伊、王嘉楠、张婧奕。（7人次）
7. 医生、护士对患者服务态度不好。如：黄成兵在住院部病房和患者吵架。（8人次）
8. 护工服务态度不好。（4人次）
9. 不执行一医一患一室。（1人次）
10. 丁晨骁私自协调让姚红代班。
11. **检查服务：**
12. 身体隐私加强保护，例如：心电图室检查者出来再进去人。（1人次）
13. 检查次数太多，花费太高，建议减少检查次数。（7人次）
14. **膳食问题：**
15. 食堂饭菜不好吃。（31人次）
16. 食堂饭菜价格贵。（16人次）
17. 食堂饭菜品单一。（7人次）
18. 食堂筷子收费。（6人次）
19. 食堂饭菜没熟或是剩饭，吃后拉肚子。（2人次）
20. 食堂工作人员服务态度不好。（8人次）
21. 打饭人员未戴一次性手套，用手抓饭。
22. **卫生问题：**
23. 病房卫生差，卫生间有味道。（19人次）
24. 保洁服务态度不好，很凶。（4人次）
25. 保洁打扫时间太早，影响休息。（2人次）
26. **硬件设施：**
27. 设备老旧，住院环境差。（2人次）
28. 脑电图室：设备维护要改变一下，脑电图检查时间比较长。（1人次）
29. 设备损坏，如：十三病区有几个卫生间花洒坏了，陪护床损坏、睡眠科303卫生间门锁损坏等。（6人次）
30. 住院部晒房空间不够。（1人次）

1. 对策与建议

从年度各月调查情况来看，存在问题较多的包括：挂号、门诊排队服务、医护人员服务、检查服务、膳食问题、卫生问题、硬件设施。

1. **加强门诊排队秩序**

患者及家属反映门诊排队时间长的现象，建议工作人员加强排队秩序维护，引导病人自助机挂号、网上预约等。

1. **加强医护人员服务管理**

加强医护人员服务管理，尤其是服务态度，均有患者及家属反映服务态度不好，“态度恶劣”“吵架”“说话态度不好”，建议医护人员对待患者尽量耐心倾听、换位思考；对于玩手机现象，从年中到年末一直在减少，继续保持医护人员管理，做到上岗用不到尽量不碰手机，避免再出现类似现象；不执行一医一患一室现象仍有发生，建议继续加强医护人员管理，维持好门诊秩序。同时医院也要加强管理，如请假、调班等要及时和领导汇报或者通过OA办公系统申请等。

1. **检查服务**

医生要和患者充分沟通做检查的必要性，特别是类似的检查项目要告知病人检查的目的，同时也要保护好患者的隐私。

1. **改善膳食服务**

督促食堂承包方加强工作人员服务管理，提高食堂工作人员服务态度，配套手套、口罩等防护措施，着重提升菜品种类、口味、份量等，同时保证价格合理。从订餐、做餐、分装、运输、销售整个过程中严格遵守卫生中控，需要做到餐车上食品被完全覆盖，避免食物被二次污染。

1. **加强卫生打扫**

应安排保洁人员定期对病房、卫生间等进行清洁消毒，改善一下卫生环境；同时要加强保洁人员的服务意识，注意说话的语气、态度等，早上打扫卫生时，尽量做到轻拿轻放，不要影响病人休息。

1. **设施改善**

如发现有设备损坏，应安排工作人员及时维修、更换。