

# 滁州市卫生健康委员会文件

滁卫医〔2020〕259号

## 关于2020年上半年全市公立医院 群众就医满意度调查情况的通报

各县（市、区）卫生健康委，市属公立医疗机构：

近期，我委对全市16家公立医院开展了2020年上半年群众就医满意度第三方问卷调查，现将有关情况通报如下：

### 一、基础数据上报情况

本次调查共上报基础数据172116份，同期出院的总人数176270份。

### 二、调查结果

本次调查共发布调查问卷60051条，发布成功57214条，参与调查6176人次，参与率10.8%，总满意度为92.74%。其中：14家医院满意度超过90%。满意度最高的为明光市人民医院（97.67%），最低的为定远县总医院（67.92%）（详见附件1和附件2）。

### 三、问题分析

本次调查不满意原因分类如下：服务态度不好 68 例（39.31%）、医务人员沟通病情不满意 67 例（38.73%）、医院环境差 14 例（13.87%）、收受红包 9 例（5.2%）、医院标识不醒目 5 例（2.89%），反映较多服务态度不好和医务人员沟通病情不满意的医院是：定远县总医院、凤阳县中医院、滁州市第一人民医院、天长市人民医院、来安县人民医院、凤阳县人民医院、滁州市中西医结合医院。反应病房环境卫生差的医院是：定远县总医院。

仍有大部分医院上报的数据里重复的号码较多，有的医院一个号好重复较多次，不能正常在信息平台里操作。

本次群众满意度调查，总满意度较上次下降了 1.2 个百分点，天长市中医院由上次第 9 名上升到第 6 名（上升了 0.92 个百分点）、凤阳县中医院由上次第 7 名上升到第 4 名（上升了 0.05 个百分点）；其中下降明显的医疗机构为：来安中医院由上次第 6 名下降到第 12 名（下降了 4.13 个百分点）、全椒县人民医院由上次第 5 名下降到第 9 名（下降了 3.13 个百分点）；定远县总医院两次排名靠后本次满意率较低下降了（9.06 个百分点）。

### 四、下一步工作要求

（一）工作目标任务。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，结合医疗卫生行风建设“九不

准”等要求，坚持深入开展行风建设治理工作，建立行风建设长效机制，切实保障人民群众健康利益，提高人民群众健康获得感。各医疗机构要完善行风建设管理组织和制度建设，各部门齐抓共管行风治理工作机制，加强医务人员和陪护工的行风建设专项培训和考核，不断优化服务流程。

（二）加强社会行风监督。市卫健委建立健全“四监督一考核”常态化监管机制，即暗访督查常态化、社会监督常态化、满意度评价常态化、查处通报常态化。我委委托第三方组建调查队，对全市各级各类医疗机构独立开展暗访调查工作。调查内容将参照全国医院满意度在线监测平台内容进行，采取随机暗访形式，由第三方自行随机到医疗机构按照既定方案进行暗访，必要时可以拍照、录音留存相关证据。调查结果纳入年终公立医院绩效考核。各单位要充分认识满意度常态化监督对于加强行风建设和改善医疗服务的重要意义。

（三）全面提升参与率。提升出院患者的参与率，本次发本次调查共成功发布调查问卷 57214 条，回收问卷 6176 条，参与率仅 10.8%，无法全面反映实际工作成效。有部分医疗机构参与人数不到 200 人，希望参与率较低医疗机构拿出有效的措施把参与人数争到 400 人以上。

（四）加强宣传引导。各医疗机构要采取有效的措施鼓励和引导患者参与患者满意度的调查，加强对出院患者的随访，并及时沟通对医院的满意度评价。

(五) 上报数据要求。再次强调各单位要认真审核出院患者的信息，号码重复的不得上报，再有号码重复的现象，将予相关责任人全市通报批评。

(六) 严肃工作纪律。各医疗机构必须端正工作作风，坚持客观公正，不得以任何形式直接或间接干扰患者和职工满意度调查，影响调查结果，严禁各种代填等形式的弄虚作假行为。上述行为一经发现，将在年度绩效考核中予以否决，并严肃追究相关单位和人员责任。

(七) 积极参与医院职工满意度调查情况。我委通过第三方在线监测平台全面开展职工满意度常态化调查工作，各医疗机构必须端正工作作风，坚持客观公正，不得以任何形式直接或间接干扰职工满意度调查，影响调查结果，严禁各种代填、刷单等形式的弄虚作假行为。

联系人：吕冬梅，联系电话：3072757

邮箱：3072757@163.com

附件：

- 1、2020年上半年群众满意度调查结果统计表
- 2、2020年上半年度群众满意度调查分布图



报：省卫健委

附件1

### 2020年上半年群众满意度调查结果统计表

医院名称	医院等级	同期出院人数	上报号码数	有效发布数	发布成功接收号码	参与数(N)	参与率	满意数(A)	基本满意数(B)	不满意数(C)	满意率 (A+B*0.8)/N	本次排名	上次排名	排名变化
明光市人民医院	二级甲等	13033	13000	4000	3950	438	11.1%	415	16	7	97.67%	1	2	1
滁州市第一人民医院	三级甲等	24423	24000	4000	3800	822	21.6%	774	25	23	96.59%	2	1	-1
明光市中医院	三级	8071	4681	4000	3995	512	12.8%	468	28	16	95.78%	3	3	0
凤阳县中医院	二级甲等	4856	4600	4000	3156	387	12.3%	352	19	16	94.88%	4	7	3
凤阳县人民医院	二级甲等	15043	13500	4000	3985	719	18.0%	653	29	37	94.05%	5	4	-1
天长市中医院	三级	12769	12000	4000	3850	305	7.9%	254	41	10	94.03%	6	9	3
天长市人民医院	三级	15105	12300	4000	3950	463	11.7%	399	43	21	93.61%	7	8	1
全椒县中医院	二级甲等	2828	4000	4000	3810	359	9.4%	309	29	21	92.53%	8	10	2
全椒县人民医院	二级甲等	12749	10895	4000	3980	420	10.6%	365	28	27	92.24%	9	5	-4
滁州市中西医结合医院	三级甲等	8595	8500	4000	3850	335	8.7%	289	22	24	91.52%	10	13	3
滁州市第二人民医院	二级	1200	3000	2351	2350	273	11.6%	226	28	19	90.99%	11	11	0
来安县中医院	二级甲等	2385	4000	3500	2800	180	6.4%	153	13	14	90.78%	12	6	-6
来安县第二人民医院	二级	1953	4000	3200	3070	300	9.8%	245	34	21	90.73%	13	12	-1
滁州市第五人民医院	二级	1259	4000	3000	2683	162	6.0%	128	23	11	90.37%	14	14	0
来安县人民医院	二级甲等	9641	9640	4000	3990	299	7.5%	230	35	34	86.29%	15	15	0
定远县总医院	二级甲等	42360	40000	4000	3995	202	5.1%	110	34	58	67.92%	16	16	0
合计	/	176270	172116	60051	57214	6176	10.8%	5370	447	359	92.74%	/		

注：排名变化=上月排名-本月排名

## 2020年上半年群众满意度调查结果分布图

