

青岛市卫生和计划生育委员会文件

青卫办字〔2017〕7号

青岛市卫生和计划生育委员会 关于 2017 年上半年群众看病就医 满意度调查结果的通报

驻青、委属相关医疗机构：

近期，市卫生计生委组织开展了 2017 年上半年群众看病就医满意度调查。现将调查结果通报如下：

一、基本情况

（一）调查范围

驻青、委属共 15 家医疗机构，有效门诊病人样本和住院病人样本数量各 1000 例。调查涵盖委属单位 12 家（市立、海慈、中心、三医、五医、八医、九医、胶中、妇儿、胸科、口腔、传染，市精神卫生中心除外）、驻青单位 3 家（青大附院、齐鲁医

院和眼科医院)。

(二) 调查内容

主要围绕群众对委属和部分驻青医疗机构就医的整体感受，重点访问医务人员医疗水平、服务态度、环境条件、廉洁自律及整体就医感受等个方面的内容。

二、结果分析

(一) 得分情况

本次群众看病就医满意度调查，最终得分平均为 91.43 分。其中，10 家单位得分 90 分以上，5 家单位得分不足 90 分。(详见附件 1)。

(二) 反馈问题

本次调查，群众共反馈各类问题 599 个(具体问题，通过金宏网单独反馈各单位)。其中：

1. 反映就医环境的 175 个问题，占 29.15%，主要集中在卫生条件差、停车困难、床位不足等方面；

2. 反映便捷服务的 124 个问题，占 20.70%，主要集中在排队就诊检查等候时间长、挂号排队等方面；

3. 反映服务态度的 87 个问题，占 14.52%，主要集中在态度不好、不认真和插队等方面；

4. 反映医疗技术水平的 72 个问题，占 12.02%，主要集中在技术水平需提高、专家数量少等方面；

5. 反映看病贵的 65 个问题，占 10.85%，主要集中在药价高、治疗费用高等方面；

6.反映设备更新的 40 个问题，占 6.68%，主要集中在设备陈旧落后、不齐全等方面；

7.反映医德医风和其他问题的共 36 个，占 6.01%，主要集中在医德不高、乱开药和食堂饭菜质量等问题。

三、有关要求

（一）全面分析调查结果

各单位要坚持问题导向、立足群众满意，认真研究调查结果，全面分析每个领域满意度数据，深入查找差距和不足。要分类汇总调查中群众反映的问题，归纳出本领域工作中存在的共性问题，梳理出群众有具体诉求的个性问题，深刻剖析原因，找准问题症结和薄弱环节。

（二）认真抓好整改落实

各单位要对照群众反映的问题，建立整改台账(详见附件 2)，由领导班子成员带头，落实整改责任，严格整改时限，实行逐项排查、逐一销号，集中精力解决好事关群众切身利益的重大问题，让群众看到变化、得到实惠。对于共性问题，要从建章立制入手，着力从面上推动解决问题；对于个性问题，要逐项解决落实，定期进行跟踪调度，及时公布或反馈办理结果。对因政策性问题，短期内确实无法落实解决的，要耐心做好政策解释工作，及时消除矛盾隐患，争取群众理解支持。

（三）全面推动工作发展

各单位要以本次群众满意度调查为契机，立足本职、着眼长远，举一反三、聚沙成塔，从群众最需要的地方做起，从群众最

不满意的地方改起，采取各种有效措施，主动提升医疗技术、改善就医环境、强化医疗服务、改进医德医风，加大正面宣传引导力度，推动各项工作创新发展，真正惠及于民、取信于民，从根本上赢得群众的认可和尊重。

根据委主任办公会精神，本次看病就医满意度调查结果，纳入对委属单位的科学发展综合考核；反馈问题整改情况，列入委政务督查内容。各单位群众满意度分析报告和整改台账，经单位主要领导审核后，于6月16日前将电子版通过金宏网报送至市卫生计生委办公室。

- 附件：1. 群众看病就医满意度调查得分情况汇总表
2. 反馈问题整改台账

青岛市卫生和计划生育委员会
2017年5月23日

抄送：委领导、委机关各处室。

青岛市卫生和计划生育委员会办公室

2017年5月24日印发

附件 1

群众看病就医满意度调查得分情况汇总表

单位名称	医疗水平	服务态度	环境条件	索要红包	整体评价	最终得分	排序
市立	92	95.4	86	99.5	91	92.7	8
海慈	86.12	87.65	84.35	99.41	84.59	87.46	13
中心	91.76	91.88	88.12	100	90.94	92.14	9
三医	80.79	91.09	95.84	100	89.5	90.96	10
五医	87.6	93.8	81	100	88.2	89.64	11
八医	90.73	89.64	69.64	100	85.82	86.83	14
九医	95.81	97.44	86.28	100	94.88	94.88	2
胶中	83.27	88.73	77.64	99.09	85.45	86.49	15
妇儿	92.94	91.29	91.76	100	91.65	93.06	6
胸科	94.2	95	66.8	100	87.8	88.52	12
口腔	94.2	90.6	96.4	100	92	93.98	3
传染	96.8	98	76	100	93.6	93.06	6
青大附院	93.17	92.5	91.25	99.17	92.33	93.35	4
齐鲁医院	93.54	95.08	93.38	100	94.92	95.27	1
眼科医院	88.89	95.56	90	100	92.44	93.14	5
平均得分	90.79	92.91	84.96	99.81	90.34	91.43	-----

