

深圳市卫生健康委员会文件

深卫健通〔2019〕7号

市卫生健康委关于2018年度我市医疗行业服务 公众满意度调查监测结果的通报

各区（新区）卫生健康行政部门，各公立医院，市职业病防治院，社会办各医院：

根据《市委卫生工委关于修订医院公众满意度调查监测及通报办法的通知》（深卫党〔2015〕5号），现将2018年度我市医疗行业服务公众满意度调查情况通报如下：

一、基本情况

患者满意度调查内容包括门诊和住院患者满意度调查两个部分（急诊满意度调查单列暂未计入总分），主要采用短信和问卷调查的方式了解患者就医过程中的真实感受。截至2018年12

月 31 日，本年四个季度患者满意度短信调查共随机抽取患者 1121898 人，其中门诊患者占 59.1%，住院患者占 40.9%；参与短信回复 346249 人，回复率为 30.9%。本年度患者满意度问卷调查随机抽取患者 232087 人，其中门诊患者占 56.9%，住院患者占 43.1%；参与问卷回复 5110 人，回复率为 2.2 %。

2018 年深圳市医院患者总体满意度为 85.92 分，满意率为 94.1%，患者评价处于满意区间（患者评价“满意”按照 75 分评分），高于 2017 年患者满意度（83.47 分），且患者对住院部分的满意度评价（87.25 分）高于门诊部分（84.59 分）。公立医院满意度（86.89 分）和社会办医院满意度（81.79 分）与上一年度相比，分别提高 2.5 分、1.89 分。具体情况见附件 1。2018 年各季度全市医院患者满意度评分情况见附件 2。

二、排名情况

医院主管部门全年满意度考核情况见附件 3，原盐田区卫生计生局、罗湖区卫生计生局、大鹏新区公共事业局的门诊满意度高于其余区属，原坪山区卫生计生局最低。

全市公立医院满意度排名情况见附件 4。其中，公立医院排名前三名的医院分别是深圳市龙岗区第六人民医院（92.16 分）、深圳市职业病防治院（91.71 分）、中国医学科学院肿瘤医院深圳医院（90.86 分）；排名后三名的医院分别是：深圳市宝安区松岗人民医院（84.36 分）、深圳市福田区第二人民医院（84.28 分）、深圳市龙岗区第七人民医院（81.35 分）。

全市社会办医院满意度排名情况见附件 5，社会办医院排名

前三名的医院分别是深圳华厦眼科医院（91.08分）、深圳希玛林顺潮眼科医院（90.09分）、深圳中山泌尿外科医院（89.31分）；分数较低的医院分别是深圳怡康妇产医院（70.24分）、深圳远大肛肠医院（66.10分）、深圳华南妇科医院（65.23分）。

三、市民就医不满意原因分析

本年度患者满意度调查共发送 1121898 份调查短信，获得 346249 份第一次短信调查结果，回复率达到 30.9%。为深入了解患者对医院不满意的原因，让医院能有针对性地改进，对所有回复第一次调查短信的患者进行第二次短信调查。从环境与设施、交通与停车、医务人员服务态度、排队时间、医生护士技术水平、隐私保护、投诉处理、医院信息公开八个方面来评价，了解其对医院服务不满意的方面。全市 2018 年共有 118965 位门诊和住院患者完成调查，其中公立医院有 101284 名患者回复，占 85.1%，社会办医院有 17681 名患者回复，占 14.9%。

对门诊患者满意度分析得出，深圳市医疗服务整体管理战略的优势项目为患者安全管理、诊疗过程与医患沟通、门诊员工服务态度，较 2018 年相比这三方面的满意度水平均有所提高，而服务环境和设施、排队等候时间是门诊服务管理战略中的薄弱环节，提示患者对服务环境有较高的要求，同时等候时间与患者的期待仍存在一定差距；对住院患者满意度分析得出，深圳市医疗服务整体管理战略的优势项目为员工服务态度、诊疗过程和沟通和医护人员的技术水平，满意度较高，较 2017 年相比满意度均有提高，而医院服务流程、医院环境设施仍是住院患者满意度相

对较低的项目，具体见附件 6。

附件：1. 2018 年度公立医院与社会办医院患者满意度评分情况

2. 2018 年各季度全市医院患者满意度评分情况

3. 2018 年医院主管部门满意度考核评分情况

4. 2018 年度公立医院患者满意度评分情况

5. 2018 年度社会办医院患者满意度评分情况

6. 2018 年市民就医不满意原因反馈情况

市卫生健康委

2019 年 4 月 30 日

附件 1

2018 年度公立医院与社会办医院患者满意度评分情况

举办主体	门诊	门诊	住院	住院	总体	总体
	满意率	满意度	满意率	满意度	满意率	满意度
	(%)	(分)	(%)	(分)	(%)	(分)
公立	94.2	86.08	96.0	87.70	95.3	86.89
社会办	87.6	80.41	92.7	83.16	89.1	81.79
全市	92.4	84.59	95.7	87.25	94.1	85.92

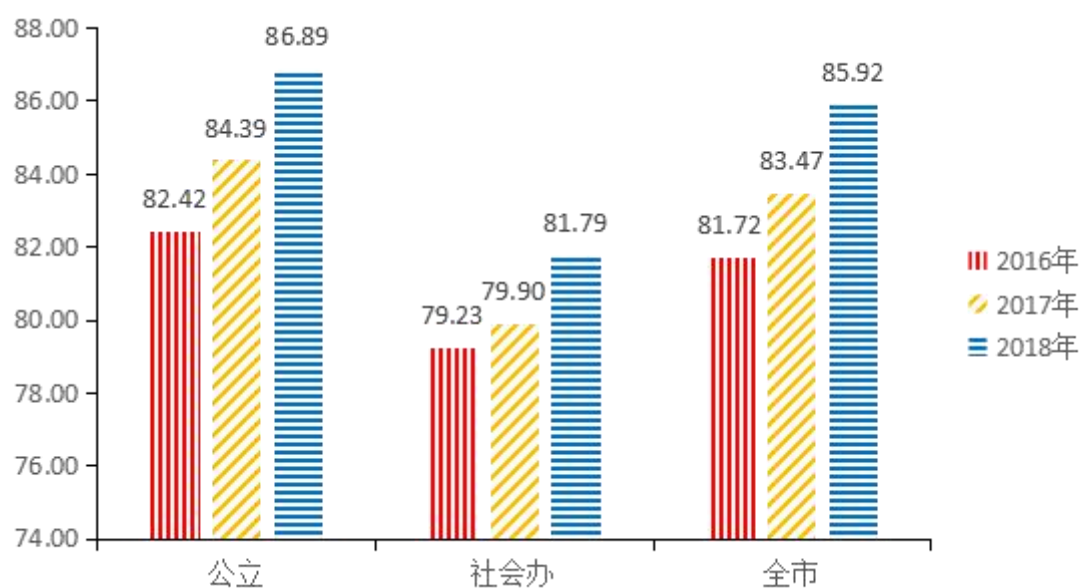


图 1 公立医院和社会办医院近三年总体满意度评分情况

附件 2

2018 年各季度全市医院患者满意度评分情况表

季度	门诊满意率(%)	门诊满意度(分)	住院满意率(%)	住院满意度(分)	总体满意率(%)	总体满意度(分)
第一季度	92.8	85.12	95.8	87.10	94.2	86.11
第二季度	92.4	84.02	95.7	87.18	94.6	85.60
第三季度	92.1	84.24	95.4	86.71	93.9	85.48
第四季度	92.3	84.90	95.9	87.86	94.5	86.38
全年	92.4	84.59	95.7	87.25	94.1	85.92

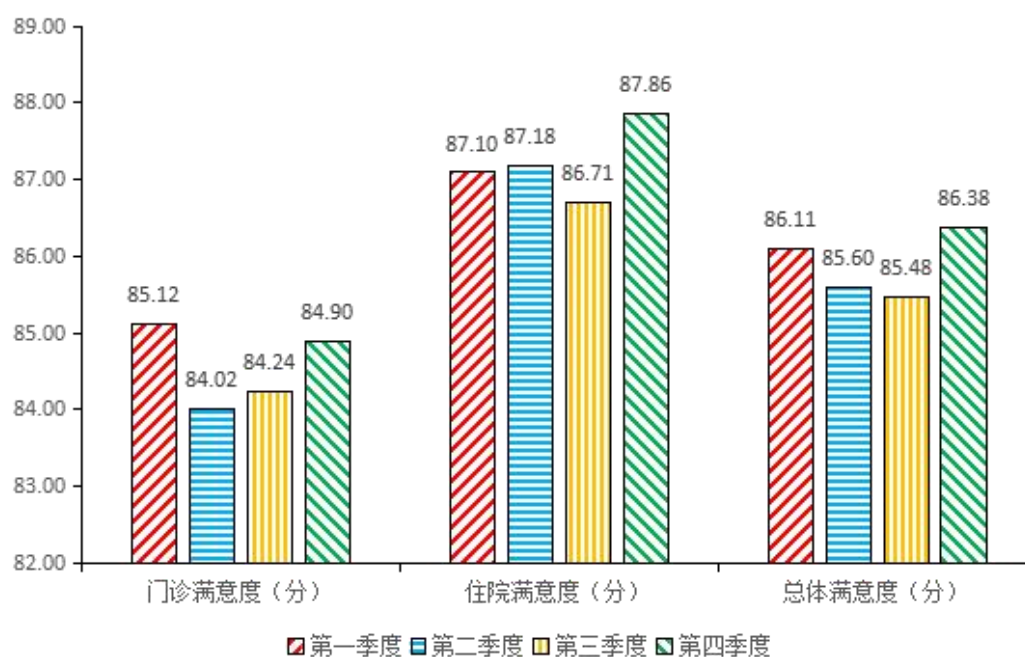


图 2 2018 年各季度满意度调查情况

附件 3

2018 年医院主管部门满意度考核评分情况

行政区属	门诊 满意率 (%)	门诊 满意度 (分)	住院 满意率 (%)	住院 满意度 (分)	总体 满意率 (%)	总体 满意度 (分)	排名
原盐田区卫生计生局	95.9	88.60	97.0	91.18	96.5	89.89	1
原罗湖区卫生计生局	96.0	88.23	97.0	89.00	96.6	88.62	2
原大鹏新区公共事业局	93.6	87.42	95.8	89.59	94.3	88.51	3
原福田区卫生计生局	94.7	87.32	96.3	87.24	95.5	87.28	4
原市医管中心	94.9	86.69	96.1	87.61	95.7	87.15	5
原南山区卫生计生局	94.2	85.87	96.5	88.35	95.7	87.11	6
原龙岗区卫生计生局	93.5	85.37	95.9	88.14	94.8	86.76	7
原宝安区卫生计生局	93.5	84.73	95.9	87.30	95.1	86.02	8
原龙华区卫生计生局	91.8	83.38	95.7	87.75	94.5	85.57	9
原光明新区卫生计生局	93.3	84.90	94.0	85.57	93.7	85.24	10
原坪山区卫生计生局	92.4	84.03	94.6	85.52	93.5	84.78	11

附件 4

2018 年度公立医院患者满意度评分情况

机构名称	门诊 满意率 (%)	门诊 满意度 (分)	住院 满意 率(%)	住院 满意度 (分)	总体 满意率 (%)	总体 满意度 (分)	排名
深圳市龙岗区第六人民医院	96.7	90.95	97.9	93.37	97.3	92.16	1
深圳市职业病防治院	96.4	91.78	98.6	91.64	96.8	91.71	2
中国医学科学院肿瘤医院深圳医院	95.7	90.16	98.1	91.55	96.6	90.86	3
深圳市盐田区妇幼保健院	97.1	90.80	/	/	97.1	90.80	4
深圳市盐田区人民医院	96.6	88.73	97.2	91.67	97.0	90.20	5
深圳市南山区妇幼保健院	96.4	89.60	98.5	90.36	97.5	89.98	6
深圳口岸医院	95.5	89.80	/	/	95.5	89.80	7
深圳市罗湖区中医院	96.5	89.94	98.0	88.99	97.0	89.47	8
深圳市大鹏新区南澳人民医院	94.1	88.50	96.2	90.05	94.6	89.28	9
深圳市孙逸仙心血管医院	97.0	89.06	96.1	88.75	96.6	88.91	10
深圳市龙岗区中医院	96.1	88.77	96.1	88.32	96.1	88.55	11
深圳市大鹏新区葵涌人民医院	92.9	86.59	96.5	90.20	94.3	88.40	12
深圳市罗湖区妇幼保健院	96.9	88.02	97.2	88.72	97.1	88.37	13
深圳市罗湖区人民医院	95.1	87.52	96.9	89.08	96.3	88.30	14
深圳市眼科医院	94.5	85.70	98.0	90.49	96.7	88.10	15
深圳市宝安区中医院	95.0	88.03	95.9	88.01	95.6	88.02	16
深圳市南山区西丽人民医院	94.3	85.27	97.5	90.56	96.3	87.92	17
香港大学深圳医院	95.6	87.44	96.4	88.36	96.2	87.90	18
深圳市大鹏新区妇幼保健院	93.7	87.13	94.8	88.63	94.1	87.88	19
中山大学附属第八医院	94.1	87.63	96.2	88.01	95.3	87.82	20
深圳市人民医院	94.9	86.80	96.2	88.81	95.8	87.81	21
深圳市福田区妇幼保健院	95.3	87.29	96.6	88.22	96.0	87.76	22
深圳市第二人民医院	95.2	87.31	96.5	88.19	96.1	87.75	23
深圳市盐田区盐港医院	93.8	86.12	96.5	89.22	94.9	87.67	24
广州中医药大学深圳医院	96.1	88.51	96.6	86.76	96.4	87.64	25
中国人民武装警察边防部队总医院	95.1	87.74	94.4	87.48	94.9	87.61	26
深圳市南山区蛇口人民医院	94.2	85.81	97.3	89.23	96.3	87.52	27
深圳市龙岗区第三人民医院	93.2	84.87	95.0	89.76	94.3	87.32	28
深圳市宝安区妇幼保健院	95.9	87.12	96.6	87.11	96.4	87.12	29

机构名称	门诊 满意率 (%)	门诊 满意度 (分)	住院 满意 率(%)	住院 满意度 (分)	总体 满意率 (%)	总体 满意度 (分)	排名
深圳市康宁医院	96.1	88.90	94.0	85.27	95.1	87.09	30
深圳市龙岗区骨科医院	93.0	86.95	96.3	87.20	94.1	87.08	31
龙岗区耳鼻咽喉医院	93.9	85.56	97.2	88.30	95.2	86.93	32
深圳市宝安区中心医院	92.3	84.24	96.3	89.52	94.9	86.88	32
深圳市龙岗区妇幼保健院	96.3	87.46	96.0	86.24	96.1	86.85	34
深圳市龙岗区第四人民医院	93.3	84.21	96.3	89.46	93.9	86.84	35
深圳市龙岗区人民医院	92.6	84.29	96.5	89.39	94.5	86.84	36
深圳市人民医院龙华分院	94.8	85.87	95.8	87.70	95.4	86.79	37
深圳市中医院	95.2	87.17	94.8	86.34	95.0	86.76	38
北京大学深圳医院	94.1	85.06	96.6	87.94	95.8	86.50	39
深圳市儿童医院	96.1	86.78	95.7	86.22	95.9	86.50	40
南方医科大学深圳医院	94.0	85.93	96.0	86.86	95.5	86.40	41
深圳市龙华区人民医院	92.4	83.82	96.0	87.51	95.0	85.67	42
深圳市宝安区人民医院	92.7	84.40	96.1	86.82	95.1	85.61	43
深圳市宝安区石岩人民医院	93.1	84.04	95.7	87.15	94.9	85.60	44
深圳市妇幼保健院	93.9	85.10	95.4	86.09	94.8	85.60	45
深圳市第三人民医院	92.9	84.98	95.7	86.02	94.5	85.50	46
深圳市龙华区中心医院	91.1	82.86	95.3	88.10	93.9	85.48	47
深圳市宝安区沙井人民医院	93.0	83.77	95.5	86.94	94.6	85.36	48
深圳市龙岗区第二人民医院	92.1	82.71	96.1	88.00	93.6	85.36	49
中国科学院大学深圳医院（光明）	93.3	84.88	94.0	85.66	93.7	85.27	50
深圳市龙岗中心医院	92.2	83.45	95.7	86.81	94.3	85.13	51
深圳市坪山区妇幼保健院	91.8	83.94	95.5	86.16	93.6	85.05	52
深圳市南山区人民医院	93.0	84.23	94.8	85.84	94.2	85.04	53
深圳市宝安区福永人民医院	93.0	83.04	95.6	86.99	94.7	85.02	53
深圳市龙岗区第五人民医院	91.9	83.47	94.6	86.26	93.3	84.87	55
深圳市坪山区人民医院	91.9	83.56	94.0	85.77	93.2	84.67	56
深圳平乐骨伤科医院	93.0	84.54	94.6	84.56	93.7	84.55	57
深圳市宝安区松岗人民医院	92.7	82.46	95.4	86.26	94.4	84.36	58
深圳市福田区第二人民医院	91.7	83.56	94.9	84.99	93.4	84.28	59
深圳市龙岗区第七人民医院	89.2	80.51	91.1	82.18	89.7	81.35	60
合计	94.2	86.08	96.0	87.70	95.3	86.89	

说明：

总体满意度分数一致的医院并列排名，其中并列第 35、39、44、48 名的各有 2 家医院。

附件 5

2018 年度社会办医院患者满意度评分情况

机构名称	门诊 满意率 (%)	门诊 满意度 (分)	住院 满意率 (%)	住院 满意度 (分)	总体 满意率 (%)	总体 满意度 (分)	排名
深圳华夏眼科医院	96.2	89.54	98.9	92.61	96.7	91.08	1
深圳希玛林顺潮眼科医院	95.1	87.43	98.5	92.75	95.7	90.09	2
深圳中山泌尿外科医院	97.4	90.62	97.2	87.99	97.3	89.31	3
深圳远东妇产医院	96.1	87.81	96.4	88.48	96.3	88.15	4
深圳万丰医院	93.6	84.48	98.8	91.45	96.9	87.97	5
深圳华侨城医院	95.5	86.07	96.9	88.58	96.2	87.33	6
深圳万东医院	92.9	86.90	/	/	92.9	86.90	7
深圳流花医院	92.6	86.88	/	/	92.6	86.88	8
深圳爱尔眼科医院	90.8	81.22	96.7	91.37	93.2	86.30	9
深圳景田医院	95.1	86.82	100.0	85.76	95.5	86.29	10
深圳爱维艾夫妇科医院	97.1	89.03	91.9	82.85	96.5	85.94	11
深圳博爱医院	90.7	84.20	93.3	85.74	91.1	84.97	11
深圳恒生医院	94.1	85.74	93.3	83.44	93.6	84.59	13
深圳天伦医院	91.0	84.96	94.2	84.17	91.4	84.57	14
深圳龙翔医院	87.7	80.51	93.5	86.36	88.2	83.44	15
深圳健安医院	90.9	82.99	89.5	82.53	90.4	82.76	16
深圳龙城医院	90.9	83.05	92.3	80.77	91.3	81.91	17
深圳慈海医院	87.9	79.36	92.4	84.02	89.7	81.69	18
深圳伟光医院	91.1	82.04	92.7	81.21	91.8	81.63	19
深圳百合医院	88.7	80.26	92.8	82.21	90.5	81.24	20
深圳罗岗医院	87.6	79.49	90.7	82.32	88.3	80.91	21
深圳中海医院	89.3	81.08	90.8	80.19	90.2	80.64	22
深圳仁合医院	89.3	81.20	87.5	78.91	89.2	80.06	23
深圳宝兴医院	86.4	79.35	93.5	80.69	88.7	80.02	24
深圳燕罗塘医院	83.6	75.88	91.4	83.21	84.4	79.55	25
深圳华侨医院	88.8	78.86	90.6	79.08	89.8	78.97	26
深圳军龙医院	85.7	79.00	89.7	78.50	87.4	78.75	27
深圳永福医院	87.2	78.75	91.0	78.33	88.7	78.54	28
深圳宝田医院	88.4	77.72	89.6	78.17	89.0	77.95	29
深圳五洲中西医结合医院	86.4	77.51	86.4	77.84	86.4	77.68	30
深圳华丹医院	77.6	74.28	90.8	80.85	80.4	77.57	31
深圳复亚医院	85.2	76.77	87.0	77.73	85.5	77.25	32

机构名称	门诊 满意率 (%)	门诊 满意度 (分)	住院 满意率 (%)	住院 满意度 (分)	总体 满意率 (%)	总体 满意度 (分)	排名
深圳民生妇科医院	77.1	68.11	96.2	85.93	81.5	77.02	33
深圳龙济医院	83.6	75.14	/	/	83.6	75.14	34
深圳同仁妇产医院	68.5	66.81	91.2	82.30	72.5	74.56	35
深圳友谊医院	73.8	70.21	88.9	77.78	75.7	74.00	36
深圳仁爱医院	73.7	69.34	88.1	78.51	79.1	73.93	37
深圳坂田医院	79.6	71.98	86.0	74.64	81.7	73.31	38
深圳建国泌尿外科医院	66.5	62.16	/	/	66.5	62.16	39
深圳昆仑泌尿外科医院	44.8	50.54	/	/	44.8	50.54	39
深圳美中宜和妇儿科医院	98.2	93.31	/	/	98.2	93.31	41
深圳宝生妇儿科医院	93.5	87.03	96.4	90.96	93.8	89.00	42
深圳爱康健口腔医院	94.4	88.56	/	/	94.4	88.56	43
深圳和美妇儿专科医院	93.6	87.76	/	/	93.6	87.76	44
深圳港龙妇产医院	94.9	88.15	93.2	84.36	94.5	86.26	45
深圳肖传国医院	88.8	82.71	94.2	85.26	90.4	83.99	46
深圳仁安医院	90.2	82.95	95.9	84.91	91.7	83.93	47
深圳仁康医院	93.4	83.32	91.8	81.89	93.0	82.61	48
深圳瑞敏皮肤科医院	88.7	81.84	/	/	88.7	81.84	49
深圳厚德医院	83.0	77.69	/	/	83.0	77.69	50
深圳雪象医院	77.1	70.18	91.2	79.47	81.7	74.83	51
深圳德尚泌尿外科医院	77.6	73.54	/	/	77.6	73.54	52
深圳鹏程医院	80.9	72.88	/	/	80.9	72.88	53
深圳怡康妇产医院(深圳怡康妇产医院有限公司)	72.2	69.92	84.4	70.56	75.3	70.24	54
深圳远大肛肠医院	65.8	61.82	78.9	70.38	71.3	66.10	55
深圳华南妇科医院	68.5	65.23	/	/	68.5	65.23	56
深圳正康骨科医院							57
深圳广生医院							58
合计	87.6	80.41	92.7	83.16	89.1	81.79	

说明:

1. 根据《市委卫生工委关于修订医院公众满意度调查监测及通报办法的通知》(深卫党〔2015〕5号)要求,“年住院患者少于500人的单位,暂不调查住院患者满意度”。同时受原始数据质量(如电话号码有效率)、应答率的影响,部分社会办医院达不到最小样本量,故住院部分没有显示分数。
2. 总体满意度分数一致的医院并列排名,其中并列第40、43、47、55、59名的各有2家医院。
3. 2017年第四季度开始,未建立数据接口的医院满意度成绩一律靠后排名。
4. 深圳正康骨科医院、深圳广生医院2018年第四季度因报送数据不及时或不完整导致调查无法顺利开展,取消医院满意度年度评分。

附件 6

2018 年市民就医不满意原因反馈情况

指标	公立医院不满意率 (%)	社会办医院不满意率 (%)
环境与设施	7.8	7.1
交通与停车	16.4	8.6
医务人员服务态度	8.1	10.5
排队时间	10.5	3.8
医生、护士技术水平	7.5	13.3
隐私保护	1.8	1.5
投诉处理	1.0	1.9
医院信息公开	1.2	1.8

深圳市卫生健康委员会秘书处

2019 年 4 月 30 日印发

校对：谭琼楠