

深圳市卫生健康委员会文件

深卫健发〔2019〕25号

市卫生健康委关于2018年第四季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年第四季度我市医疗行业服务公众满意度调查监测情况通报如下：

一、全市医院测评及排名情况

2018年第四季度，全市参与调查的116家医院（含60家公立医院，56家社会办医院，不含各类慢性病防治机构）共对242321名门诊、住院患者进行满意度短信调查，综合满意度评分86.38

分，比上一季度提高了 0.9 分（见附件 1）。其中，门诊患者占 39.9%，满意度评分 84.90 分，满意率 92.3%；住院患者占 60.1%，满意度评分 87.86 分，满意率 95.9%；住院患者满意度评价高于门诊患者，分别提高 1.01 分和 0.66 分。从不同举办主体来看，公立医院门诊、住院患者满意度评分均高于社会办医院。与 2018 年第三季度满意度评分相比，公立医院与社会办医院的患者满意度评分略有上升，见附件 2。

全市已建立数据接口的公立医院满意度排名情况见附件 3，其中排名前三名的医院分别是：深圳市龙岗区第六人民医院（93.96 分）、深圳市职业病防治院（92.54 分）、深圳市盐田区妇幼保健院（91.45 分）；排名后三名的医院分别是：深圳市宝安区福永人民医院（84.35 分）、深圳市宝安区沙井人民医院（83.88 分）、深圳市龙岗区第七人民医院（83.60 分）。

全市已建立数据接口的社会办医院满意度排名情况见附件 4，其中排名前三名的医院分别是：深圳华夏眼科医院（90.39 分）、深圳万丰医院（90.11 分）、深圳中山泌尿外科医院（90.08 分）；社会办排名后三名的医院分别是：深圳怡康妇产医院（70.24 分）、深圳远大肛肠医院（64.40 分）、深圳华南妇科医院（63.61 分）。

全市未建立数据接口的医院满意度排名情况见附件 5。

深圳华南妇科医院满意度数据迟报、漏报累计 10 次；中国人民武装警察边防部队总医院、深圳龙翔医院、深圳伟光医院、深圳正康骨科医院、深圳广生医院满意度数据迟报、漏报累计 9 次；深圳宝生妇儿科医院满意度数据迟报、漏报累计 8 次；深圳

华侨医院、深圳厚德医院满意度数据迟报、漏报累计 7 次，给予通报批评。

深圳宝兴医院、深圳复亚医院、深圳华侨医院、深圳同仁妇产医院、深圳永福医院、深圳正康骨科医院门诊手机填报率低于 80%，给予通报批评；深圳龙城医院、深圳龙翔医院、深圳燕罗塘医院住院手机填报率低于 80%，给予通报批评。

深圳正康骨科医院和深圳广生医院由于数据上报不及时，导致满意度调查无法正常开展，给予通报批评。

二、主管部门考核排名情况

医院主管部门第四季度考核情况见附件 6，评分排名前三名的是原盐田区卫生计生局、大鹏新区公共事业局、罗湖区卫生计生局。排名靠后的是原龙华区卫生计生局、宝安区卫计局、坪山区卫生计生局。

三、市民就医不满意原因分析

2018 年第四季度，全市共有 32882 名患者完成第二次短信调查，其中公立医院有 26914 名患者回复，占 81.9%，社会办医院有 5968 名患者回复，占 18.1%。

从全市来看，患者对医院交通与停车最不满意，其次为排队时间、医务人员服务态度、环境与设施、医生护士技术水平、隐私保护、投诉处理、医院信息公开，具体结果见附件 7。

从不同举办主体来看，公立医院中不满意选择比最高的方面为交通与停车，最低为医院投诉处理。社会办医院中不满意选择比最高的方面为医生、护士技术水平，最低为隐私保护。

- 附件: 1. 2018 年第四季度全市医院门诊与住院满意度得分情况
2. 2018 年第四季度全市公立医院与社会办医院满意度评分情况
3. 2018 年第四季度全市已建立接口的公立医院满意度评分及排名情况
4. 2018 年第四季度全市已建立接口的社会办医院满意度评分及排名情况
5. 2018 年第四季度全市未建立接口的医院满意度评分及排名情况
6. 2018 年第四季度医院主管部门满意度考核评分情况
7. 2018 年第四季度市民就医不满意原因反馈情况

市卫生健康委

2019 年 5 月 5 日

附件 1

2018 年第四季度全市医院门诊与住院满意度得分情况

就诊类别	完成调查人数	非常满意(%)	满意 (%)	基本满意(%)	不满意 (%)	满意度 (分)
门诊	30905	62.0	23.3	7.1	7.7	84.90
住院	46484	66.1	23.3	6.4	4.1	87.86
总体	77389	64.1	23.3	6.8	5.9	86.38

注：①患者满意程度采用四级评分法，级点从高到低依次为“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”，依次计分为 4-1 分，换算成百分制，即为满意度得分；②满意率是指被调查者对医院服务满意（含非常满意、满意、基本满意）的人数占全部调查者的比例。

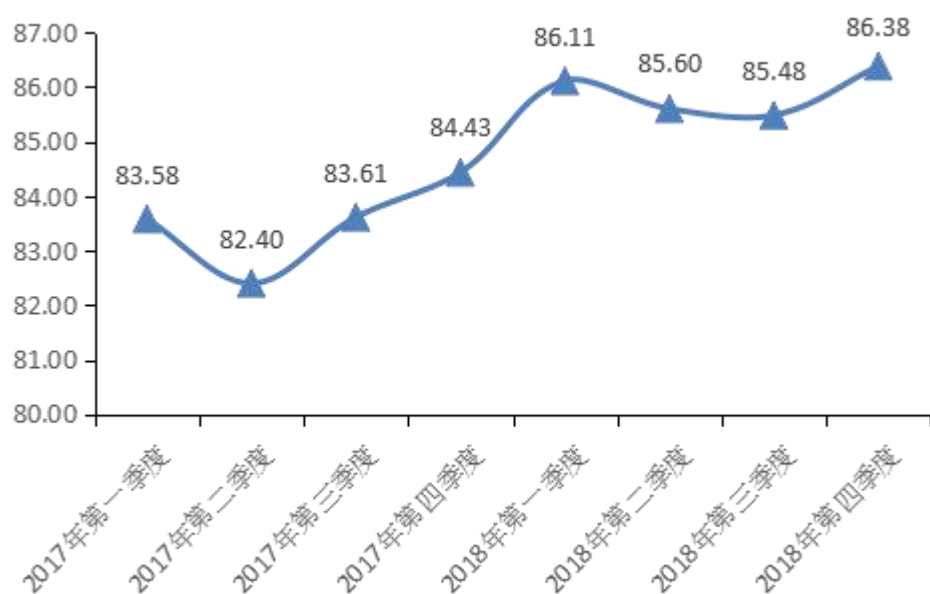


图 1 全市医院满意度评分情况

附件 2

2018 年第四季度全市公立医院与社会办医院 满意度评分情况

举办主体	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)
公立	94.3	86.57	96.2	88.26	95.5	87.42
社会办	87.1	80.27	92.9	83.91	89.1	82.09
全市	92.3	84.90	95.9	87.86	94.5	86.38

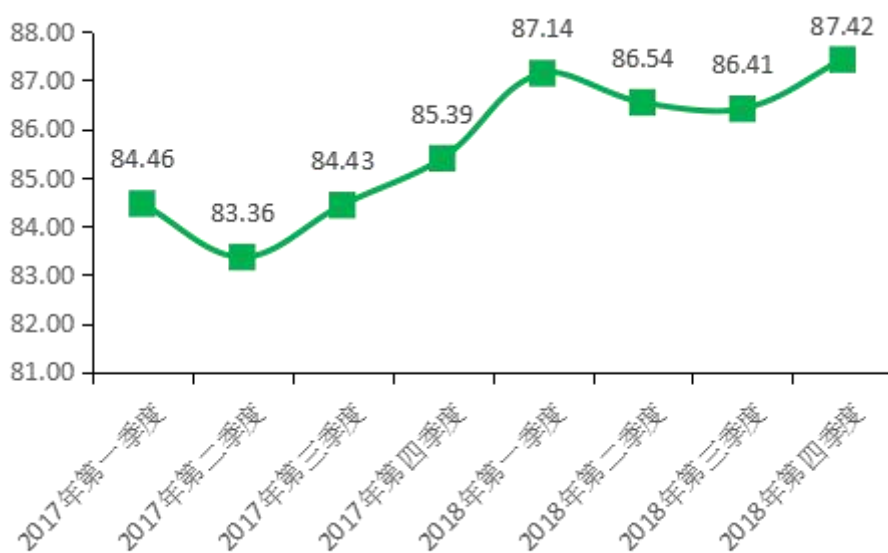


图 2 公立医院满意度评分情况

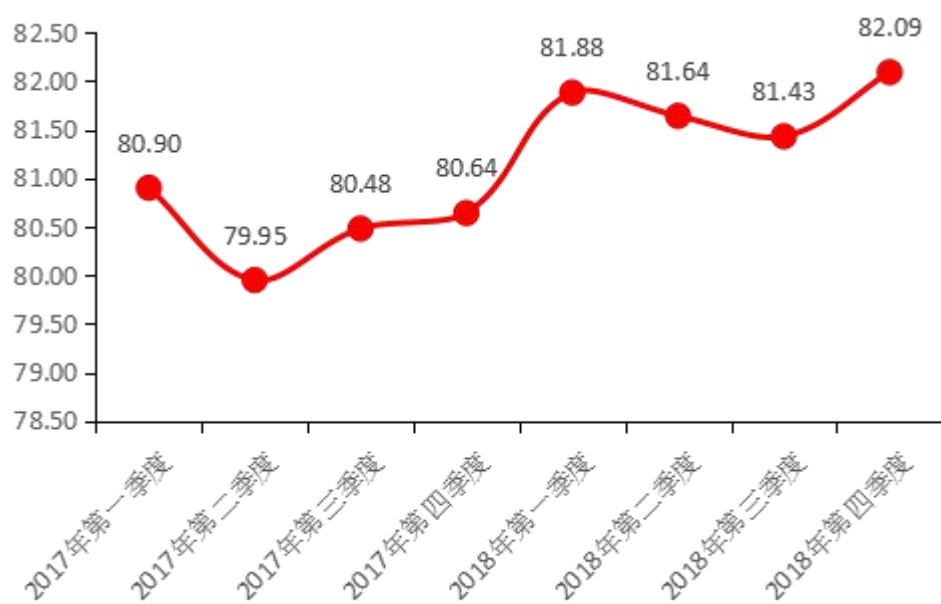


图 3 社会办医院满意度评分情况

附件 3

2018 年第四季度全市已建立接口的公立医院 满意度评分及排名情况

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	98.9	93.37	99.0	94.55	98.9	93.96	1
深圳市职业病防治院	95.7	92.03	100.0	93.04	96.8	92.54	2
深圳市盐田区妇幼保健院	97.0	91.45	/	/	97.0	91.45	3
深圳市盐田区人民医院	95.5	87.99	97.4	92.62	96.8	90.31	4
深圳市大鹏新区葵涌人民医院	95.3	90.16	94.8	90.23	95.1	90.20	5
深圳市南山区妇幼保健院	96.1	90.19	98.2	90.13	97.4	90.16	6
深圳市大鹏新区南澳人民医院	93.6	90.19	95.1	89.95	94.0	90.07	7
深圳市罗湖区中医院	98.2	90.81	98.3	89.23	98.3	90.02	8
深圳口岸医院	95.1	89.98	/	/	95.1	89.98	9
深圳市南山区西丽人民医院	94.3	87.36	98.3	92.38	96.9	89.87	10
中国医学科学院肿瘤医院深圳医院	97.4	90.96	96.2	88.58	97.0	89.77	11
深圳市龙岗区中医院	97.5	89.73	96.8	89.30	97.0	89.52	12
深圳市孙逸仙心血管医院	96.1	88.97	96.6	89.33	96.3	89.15	13
深圳市龙岗区第四人民医院	93.4	86.08	98.7	92.00	94.8	89.04	14
深圳市福田区妇幼保健院(深圳市福田区妇幼保健计划生育服务中心)	94.3	87.45	97.1	90.56	96.0	89.01	15
深圳市眼科医院	95.1	86.85	97.5	90.87	96.9	88.86	16
深圳市宝安区妇幼保健院	97.2	88.18	97.0	88.20	97.1	88.19	17
深圳市龙岗区第三人民医院	94.0	86.68	94.7	89.55	94.4	88.12	18
深圳市罗湖区人民医院	93.1	86.85	97.2	89.34	96.1	88.10	19
深圳市龙岗区妇幼保健院	95.1	88.07	95.9	87.82	95.7	87.95	20
深圳市盐田区盐港医院	95.4	85.30	97.8	90.49	96.5	87.90	21
广州中医药大学深圳医院	96.1	87.88	97.4	87.85	96.8	87.87	22
中国人民武装警察边防部队总医院	94.3	88.40	96.2	87.26	94.7	87.83	23
香港大学深圳医院	94.5	87.01	96.4	88.43	95.8	87.72	24
深圳市罗湖区妇幼保健院	97.0	88.73	96.8	86.67	96.9	87.70	25
中山大学附属第八医院	92.8	86.88	96.2	88.44	95.2	87.66	26

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
深圳市龙岗区人民医院	92.1	85.36	96.5	89.94	95.3	87.65	27
深圳市南山区人民医院	94.7	85.29	96.5	89.92	96.0	87.61	28
深圳市南山区蛇口人民医院	93.9	85.68	96.6	89.52	95.9	87.60	29
深圳市第二人民医院	94.1	86.41	95.8	88.65	95.2	87.53	30
深圳市大鹏新区妇幼保健院	96.2	88.94	89.8	85.77	93.2	87.36	31
深圳市宝安区中医院	93.7	86.68	95.4	88.02	95.0	87.35	32
深圳市宝安区中心医院	93.2	84.51	97.1	89.82	96.1	87.17	33
深圳市龙岗中心医院	94.5	85.77	96.6	88.54	96.0	87.16	34
中国科学院大学深圳医院（光明）	93.2	85.75	94.1	88.50	95.2	87.13	35
南方医科大学深圳医院	94.5	86.81	96.3	87.21	95.8	87.01	36
深圳市人民医院	93.7	85.81	96.3	88.17	95.5	86.99	37
深圳市中医院	94.1	86.78	95.8	86.83	95.2	86.81	38
深圳市人民医院龙华分院	96.3	86.81	94.6	86.77	95.1	86.79	39
龙岗区耳鼻咽喉医院	93.2	85.57	95.4	87.91	94.1	86.74	40
深圳市康宁医院	94.9	87.40	94.1	85.95	94.4	86.68	41
深圳市龙华区人民医院	92.5	84.80	96.9	88.54	95.8	86.67	42
北京大学深圳医院	92.5	85.16	96.9	88.06	95.6	86.61	43
深圳市龙华区中心医院	91.2	82.90	96.5	90.31	95.3	86.61	43
深圳市龙岗区骨科医院	93.7	88.00	93.3	84.83	93.6	86.42	45
深圳市第三人民医院	94.0	86.13	95.8	86.23	95.1	86.18	46
深圳市儿童医院	96.3	87.50	94.0	84.80	94.7	86.15	47
深圳市龙岗区第二人民医院	93.0	83.77	97.5	88.33	94.2	86.05	48
深圳市宝安区松岗人民医院	94.3	84.09	95.8	87.63	95.4	85.86	49
深圳市宝安区石岩人民医院	92.2	83.74	96.2	87.92	95.1	85.83	50
深圳市宝安区人民医院	92.5	84.19	96.6	87.36	95.4	85.78	51
深圳市坪山区妇幼保健院	91.2	85.30	95.4	85.33	93.4	85.32	52
深圳市龙岗区第五人民医院	92.9	84.03	94.7	86.18	94.0	85.11	53
深圳市妇幼保健院	94.5	84.81	95.9	84.72	95.4	84.77	54
深圳市福田区第二人民医院	92.1	84.36	94.6	85.11	93.5	84.74	55
深圳平乐骨伤科医院	95.4	84.94	92.9	83.84	94.8	84.39	56
深圳市坪山区人民医院	92.5	83.76	93.0	85.02	92.8	84.39	56
深圳市宝安区福永人民医院	93.0	82.83	94.2	85.87	93.9	84.35	58
深圳市宝安区沙井人民医院	92.0	82.65	93.8	85.10	93.2	83.88	59
深圳市龙岗区第七人民医院	89.6	82.95	91.8	84.25	90.2	83.60	60

注：并列第 43、56 名的各有 2 家医院。

附件 4

2018 年第四季度全市已建立接口的社会办医院 满意度评分及排名情况

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	95.9	87.81	98.6	92.96	96.5	90.39	1
深圳万丰医院	97.3	89.29	98.6	90.93	98.2	90.11	2
深圳中山泌尿外科医院	97.4	90.71	96.7	89.44	97.2	90.08	3
深圳希玛林顺潮眼科医院	95.4	86.73	97.5	92.50	95.8	89.62	4
深圳万东医院	95.3	89.17	/	/	95.3	89.17	5
深圳远东妇产医院	96.2	86.01	95.5	89.11	95.7	87.56	6
深圳华侨城医院	94.2	85.43	96.7	89.10	95.5	87.27	7
深圳伟光医院	95.4	86.63	/	/	95.4	86.63	8
深圳景田医院	95.4	86.29	/	/	95.4	86.29	9
深圳爱维艾夫妇科医院	93.3	85.83	/	/	93.3	85.83	10
深圳恒生医院	93.7	83.98	93.9	85.53	93.8	84.76	11
深圳爱尔眼科医院	84.7	77.35	96.3	92.06	91.2	84.71	12
深圳健安医院	92.5	83.08	90.9	85.91	91.8	84.50	13
深圳天伦医院	88.2	84.41	/	/	88.2	84.41	14
深圳龙翔医院	91.3	83.39	/	/	91.3	83.39	15
深圳百合医院	90.6	81.38	94.0	83.41	92.1	82.40	16
深圳华丹医院	79.7	77.97	91.4	86.43	82.0	82.20	17
深圳博爱医院	84.8	82.14	/	/	84.8	82.14	18
深圳华侨医院	86.8	79.78	96.2	83.49	90.9	81.64	19
深圳仁合医院	87.7	81.36	/	/	87.7	81.36	20
深圳慈海医院	86.6	79.80	91.9	82.90	89.0	81.35	21
深圳龙城医院	88.7	80.65	91.1	81.67	89.5	81.16	22
深圳宝田医院	91.6	80.97	93.1	80.43	92.4	80.70	23
深圳五洲中西医结合医院	89.7	80.46	/	/	89.7	80.46	24
深圳永福医院	84.4	78.15	94.3	82.32	89.2	80.24	25
深圳中海医院	89.1	80.93	89.7	79.45	89.5	80.19	26
深圳罗岗医院	79.9	75.00	94.3	84.43	83.6	79.72	27
深圳复亚医院	89.9	77.07	88.4	81.40	89.6	79.24	28
深圳宝兴医院	86.1	77.62	90.8	80.04	88.0	78.83	29
深圳燕罗塘医院	82.2	77.80	/	/	82.2	77.80	30

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
深圳军龙医院	84.1	77.18	88.9	78.15	86.6	77.67	31
深圳民生妇科医院	81.8	70.83	94.3	84.43	85.4	77.63	32
深圳友谊医院	83.8	76.94	88.1	76.69	85.1	76.82	33
深圳仁爱医院	73.1	69.68	92.1	80.51	82.1	75.10	34
深圳龙济医院	82.6	75.00	/	/	82.6	75.00	35
深圳坂田医院	79.6	71.77	82.3	72.47	80.5	72.12	36
深圳同仁妇产医院	62.3	62.50	90.3	79.84	68.6	71.17	37
深圳建国泌尿外科医院	69.5	62.20	/	/	69.5	62.20	38
深圳昆仑泌尿外科医院	35.2	44.32	/	/	35.2	44.32	39
深圳美中宣和妇儿科医院	98.6	93.25	/	/	98.6	93.25	40
深圳爱康健口腔医院	98.8	91.30	/	/	98.8	91.30	41
深圳宝生妇儿科医院	96.3	89.79	/	/	96.3	89.79	42
深圳和美妇儿科医院	96.5	89.12	/	/	96.5	89.12	43
深圳港龙妇产医院	96.6	89.30	93.8	83.85	95.7	86.58	44
深圳肖传国医院	92.2	85.69	96.6	86.64	93.9	86.17	45
深圳仁安医院	89.8	84.01	97.5	84.69	92.1	84.35	46
深圳仁康医院	92.2	81.03	92.1	84.13	92.2	82.58	47
深圳雪象医院	82.6	75.00	98.5	87.31	87.4	81.16	48
深圳瑞敏皮肤科医院	86.9	80.95	/	/	86.9	80.95	49
深圳厚德医院	84.5	78.74	/	/	84.5	78.74	50
深圳鹏程医院	79.7	73.94	/	/	79.7	73.94	51
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	52
深圳远大肛肠医院	57.6	57.14	80.2	71.66	68.1	64.40	53
深圳华南妇科医院	62.2	63.61	/	/	62.2	63.61	54
深圳正康骨科医院							55
深圳广生医院							56

附件 5

2018 年第四季度全市未建立接口的医院 患者满意度评分情况

主办 类型	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
社会办	深圳美中宜和妇儿科医院	98.6	93.25	/	/	98.6	93.25	1
社会办	深圳爱康健口腔医院	98.8	91.30	/	/	98.8	91.30	2
社会办	深圳宝生妇儿科医院	96.3	89.79	/	/	96.3	89.79	3
社会办	深圳和美妇儿专科医院	96.5	89.12	/	/	96.5	89.12	4
社会办	深圳港龙妇产医院	96.6	89.30	93.8	83.85	95.7	86.58	5
社会办	深圳肖传国医院	92.2	85.69	96.6	86.64	93.9	86.17	6
社会办	深圳仁安医院	89.8	84.01	97.5	84.69	92.1	84.35	7
社会办	深圳仁康医院	92.2	81.03	92.1	84.13	92.2	82.58	8
社会办	深圳雪象医院	82.6	75.00	98.5	87.31	87.4	81.16	9
社会办	深圳瑞敏皮肤科医院	86.9	80.95	/	/	86.9	80.95	10
社会办	深圳厚德医院	84.5	78.74	/	/	84.5	78.74	11
社会办	深圳鹏程医院	79.7	73.94	/	/	79.7	73.94	12
社会办	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	13
社会办	深圳远大肛肠医院	57.6	57.14	80.2	71.66	68.1	64.40	14
社会办	深圳华南妇科医院	62.2	63.61	/	/	62.2	63.61	15
社会办	深圳正康骨科医院							16
社会办	深圳广生医院							17

附件 6

2018 年第四季度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	96.0	88.53	97.4	92.23	96.8	90.38	1
原大鹏新区公共事业局	94.8	89.90	93.3	88.75	94.2	89.33	2
原罗湖区卫生计生局	95.4	88.35	97.3	88.82	96.6	88.59	3
原南山区卫生计生局	94.6	86.69	97.1	90.32	96.3	88.51	4
原龙岗区卫生计生局	94.2	86.77	96.3	89.18	95.5	87.98	5
原福田区卫生计生局	94.1	86.94	96.5	88.22	95.6	87.58	6
原光明新区卫生计生局	93.2	85.75	96.1	88.50	95.2	87.13	7
原市公立医院管理中心	94.6	86.73	96.0	87.37	95.5	87.05	8
原龙华区卫生计生局	92.0	83.98	96.7	89.34	95.6	86.66	9
原宝安区卫生计生局	93.6	84.75	95.9	87.51	95.2	86.13	10
原坪山区卫生计生局	93.1	84.60	93.7	85.00	93.4	84.80	11

附件 7

2018 年第四季度市民就医不满意原因反馈情况

举办主体	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 (%)
公立	8.0	16.8	7.2	10.5	7.1	1.8	1.0	1.2
社会办	6.7	9.4	10.2	3.5	13.1	1.6	1.7	1.7
全市	7.9	15.8	7.6	9.6	7.9	1.8	1.1	1.3

注：表格数据为对某方面不满意的回复人数占全部回复人数的比例。

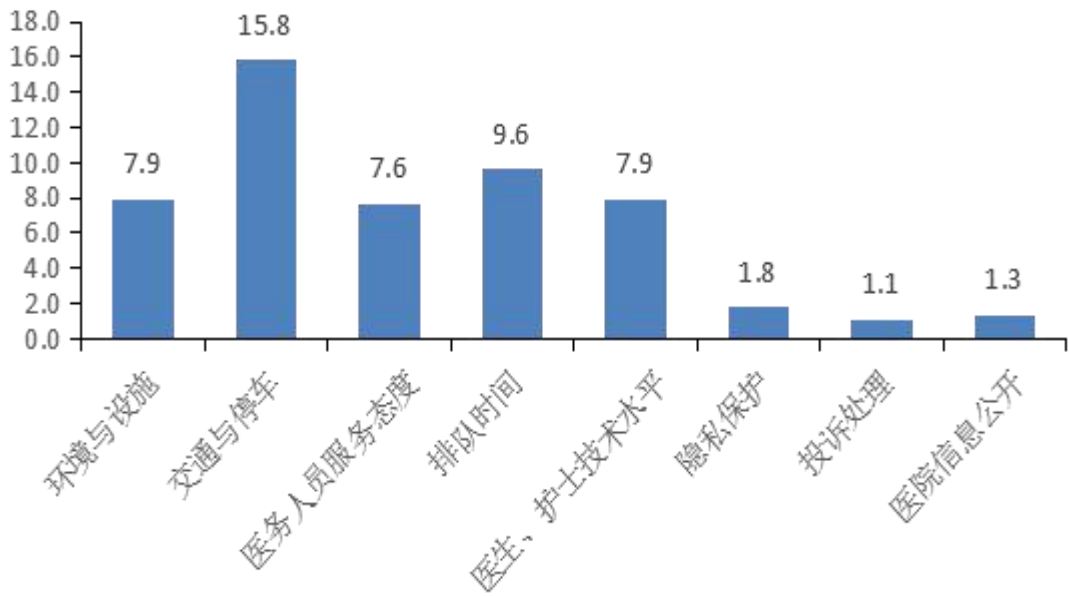


图 4 全市医院不满意原因情况

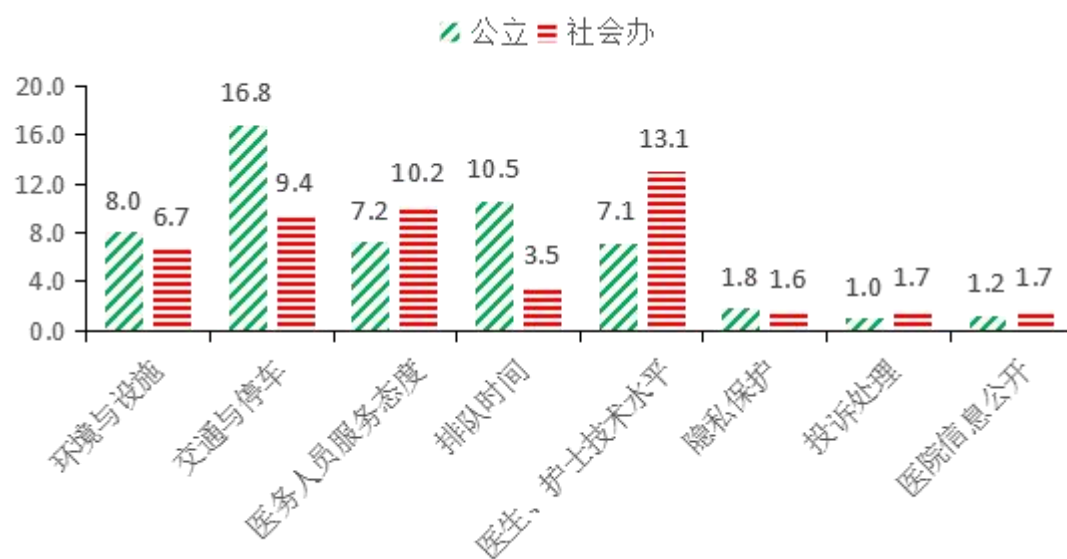


图 5 公立医院和社会办医院不满意原因情况 (%)

深圳市卫生健康委员会秘书处

2019 年 5 月 5 日印发

校对入：谭琼楠