

深圳市卫生健康委员会

市卫生健康委关于2019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、委属各医疗卫生单位，社会办各医院，各有关单位：

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2019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

2019年第四季度，全市有117家医院（含63家公立医院，54家非公立医院，不含各类慢性病防治机构）参与满意度调查；共有291279名门诊、住院患者（或儿童患者监护人，下同）通过短信对就诊医院的服务进行了评价。其中，门诊患者、住院患者分别占38.1%、61.9%。

评价结果：满意度评分88.62分，比上一季度上升了0.34分。其中，门诊患者满意度评分87.59分，满意率94.1%；住院患者满意度评分89.65分，满意率96.7%；住院患者满意度评价高于门诊患者（见附件1）；公立医院满意度评分89.40分，非公立医院满意度评分84.83分，与上一季度相比，分别上升了0.4分和0.41分（见附件2）。

全市公立医院满意度排名前三名的医院分别是：深圳市罗

湖区人民医院老年病分院（94.34分）、深圳市中医肛肠医院（福田）（94.12分）、深圳市龙岗区第六人民医院（93.95分）；后三名的医院分别是：深圳市宝安区福永人民医院（85.69分）、深圳市宝安区松岗人民医院（85.69分）、深圳市坪山区妇幼保健院（84.89分）。

全市非公立医院满意度排名前三名的医院分别是：深圳中山泌尿外科医院（91.71分）、深圳爱康健口腔医院（90.63分）、深圳远东妇产医院（90.42分）；社会办排名后三名的医院分别是：深圳厚德医院（78.54分）、深圳宝坪医院（79.17分）、深圳正康骨科医院（85.92分）。

二、各区（新区）卫生健康行政部门区属医院排名情况

2019年第四季度各区（新区）卫生健康行政部门考核情况见附件5，评分排名前三名的是盐田区卫生健康局（91.92分）、大鹏新区教育和卫生健康局（91.34分）、光明区卫生健康局（90.85分）。

三、市民就医不满意原因分析

共有26496名患者通过手机短信回复了不满意原因。患者最不满意的是医院交通与停车，其次为医生护士技术水平，环境与设施，医务人员服务态度，排队时间，隐私保护，投诉处理，医院信息公开。

患者对医院服务不满意的情况基本得到控制，对交通与停车的不满意选择率较上一季度有所下降，排队时间的不满意选择率持续下降，反映医院在缩减就医流程和改善院内交通与停车方面有所成效。

在回复信息患者当中，公立医院就诊患者占 88.3%，非公立医院就诊患者占 11.7%。在公立医院就诊患者，最不满意的因素为交通与停车。在非公立医院就诊患者，最不满意的因素为医生、护士技术水平。

四、其他

（一）对于门诊就诊患者，深圳远大肛肠医院、深圳复亚医院、深圳龙翔医院、深圳广生医院、深圳宝坪医院、深圳鹏程医院等医院的手机填报率低于 80%。对于住院患者，深圳远东妇产医院、深圳复亚医院、深圳港龙妇产医院、深圳慈海医院、深圳燕罗塘医院、深圳龙城医院等医院的手机填报率低于 80%，提醒予以注意。

（二）深圳沙河医院满意度数据迟报、漏报累计 12 次；深圳宝坪医院、深圳怡宁医院满意度数据迟报、漏报累计 10 次；深圳港龙妇产医院、深圳厚德医院数据迟报、漏报累计 9 次；深圳宝田医院、深圳鹏程医院、深圳仁安医院满意度数据迟报、漏报累计 8 次；深圳出入境边防检查总站医院、深圳仁合医院、深圳慈海医院、深圳龙翔医院满意度数据迟报、漏报累计 6 次，提醒予以注意。

附件：1. 2019 年第四季度全市医院门诊与住院满意度得分情况

2. 2019 年第四季度全市公立医院与非公立医院满意度评分情况

3. 2019 年第四季度全市公立医院满意度评分及排名情

况

4. 2019 年第四季度全市非公立医院满意度评分及排名情况
5. 2019 年第四季度各区(新区)卫生健康行政部门满意度考核评分情况
6. 2019 年第四季度市民就医不满意原因反馈情况

市卫生健康委

2020 年 3 月 24 日

(联系人: 乔诗凝, 联系电话: 0755-88113750)