

中共深圳市委卫生工作委员会文件

深卫党〔2017〕24号



中共深圳市委卫生工作委员会关于 2017 年 第三季度我市医疗行业服务公众满意度 调查监测结果的通报

市医管中心，各区（新区）卫生计生行政部门，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2017年第三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

2017年第三季度，全市参与调查的117家医院[含60家

公立医院，57家社会办医院，不含各类慢性病防治机构]共完成105134名门诊、住院患者的满意度短信调查，综合满意度评分83.61分，比上一季度提高了1.21分。其中，门诊患者占48.8%，满意度评分82.33分，满意率91.1%；住院患者占51.2%，满意度评分84.89分，满意率94.4%；住院患者满意度评价高于门诊患者，分别提高1.07分和1.43分（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：深圳市职业病防治院（93.32分）、深圳市罗湖区中医院（89.24分）、中国人民武装警察边防部队总医院（88.80）；排名后三名的医院分别是：深圳市龙岗区中心医院（81.03分）、深圳市坪山区人民医院（79.91分）、深圳市光明新区人民医院（79.53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5，其中排名前三名的医院分别是：深圳华夏眼科医院（90.09分）、深圳华侨城医院（86.55分）、深圳流花医院（86.29分）；排名后三名的医院分别是：深圳民生妇科医院（74.91分）、深圳龙翔医院（74.21分）、深圳龙济医院（73.25分）。

全市未建立数据接口的公立医院和社会办医院满意度排名情况分别见附件4和附件6。

深圳燕罗塘医院满意度数据迟报、漏报累计达到12次，给予通报批评；中山大学附属第八医院、深圳流花医院门诊患者手

机号码填报率低于 80%，深圳市儿童医院、深圳市妇幼保健院、深圳慈海医院、深圳华侨城医院、深圳市盐田区盐港医院、深圳龙翔医院、深圳市南山区妇幼保健院、深圳市孙逸仙心血管医院住院患者手机号码填报率低于 80%，给予通报批评。

二、主管部门考核排名情况

医院主管部门第三季度考核情况见附件 7，评分排名前三名的是盐田区卫生计生局（87.37 分）、罗湖区卫生计生局（87.34 分）、大鹏新区公共事业局（85.96 分）。

三、市民就医不满意原因分析

2017 年第三季度，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%。具体结果见附件 8。

从全市来看，患者对医院交通与停车最不满意，其次为医务人员服务态度、环境与设施、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。

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，最低为医院信息公开。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。

各主管部门和医疗单位要认真学习贯彻落实党的十九大精神，结合习近平总书记对广东工作和深圳工作的重要批示精神，以问题为导向，着力持续推进。同时，加快推进“健康深圳”战略的实施，努力让人民群众公平可及地享有全方位

全周期的健康服务，以扎实的工作落实党的十九大精神，不负人民期待。

- 附件：1. 2017年第三季度全市医院门诊与住院满意度得分情况
2. 2017年第三季度全市公立医院与社会办医院满意度评分情况
3. 2017年第三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. 2017年第三季度全市未建立接口的公立医院满意度评分及排名情况
5. 2017年第三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
6. 2017年第三季度全市未建立接口的社会办医院满意度评分及排名情况
7. 2017年第三季度医院主管部门满意度考核评分情况
8. 2017年第三季度市民就医不满意原因反馈情况

中共深圳市委卫生工作委员会

2017年10月24日

附件 1

2017 年第三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	51313	56.4	25.6	9.1	8.9	82.33
住院	53821	59.1	27.0	8.4	5.6	84.89
总体	105134	57.7	26.3	8.7	7.2	83.61

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

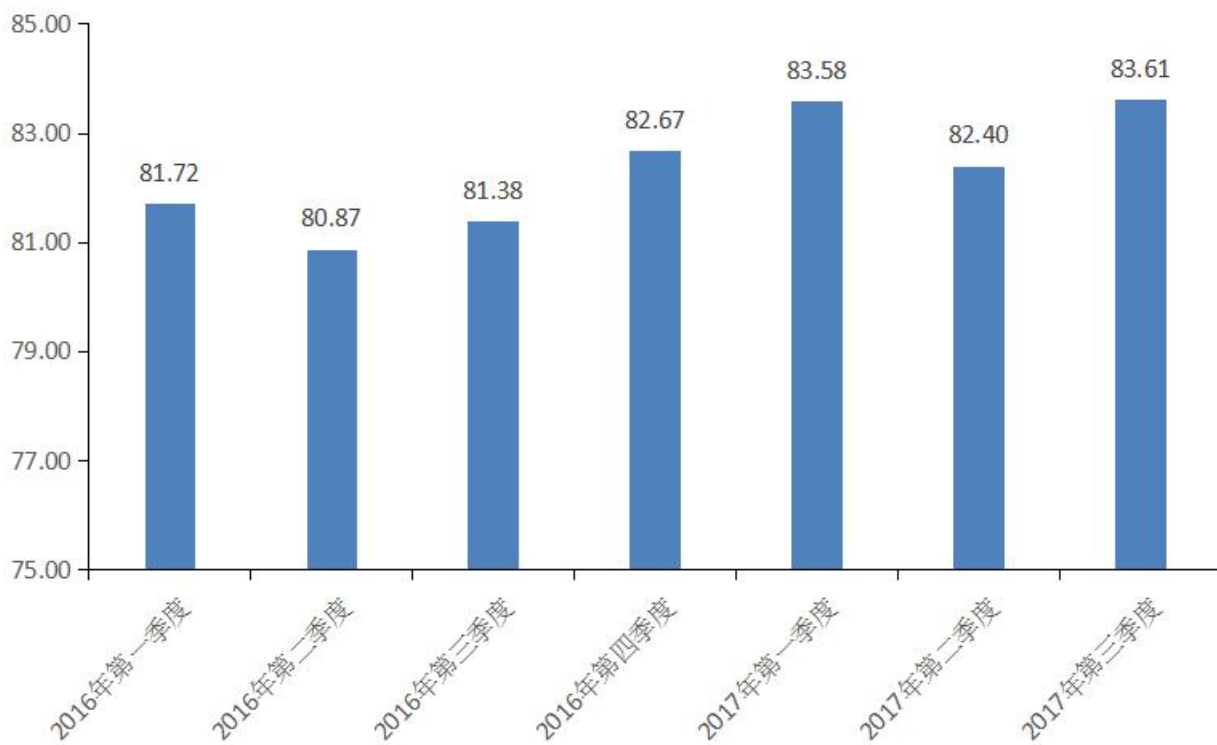


图 1 全市医院满意度评分情况

附件 2

2017 年第三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	92.7	83.57	94.8	85.28	93.9	84.43
社会办	87.2	79.50	91.2	81.46	88.3	80.48
全市	91.1	82.33	94.4	84.89	92.8	83.61

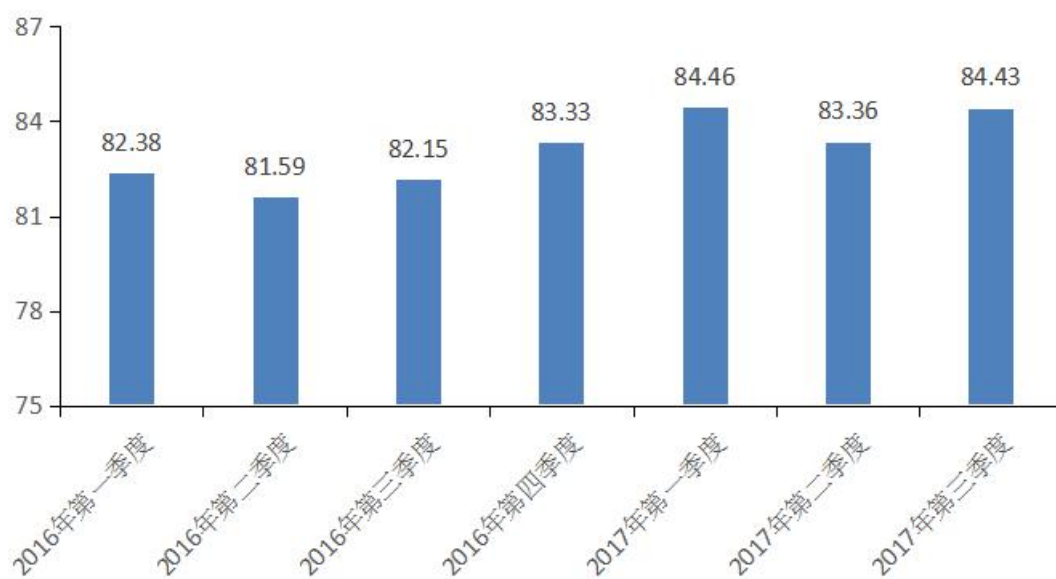


图 2 公立医院满意度评分情况

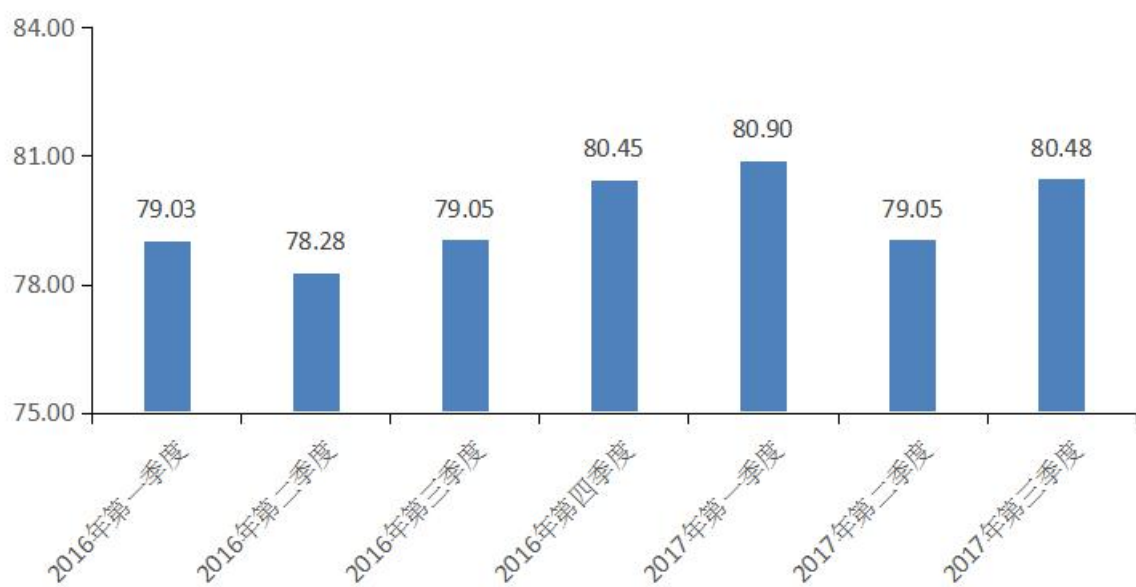


图3 社会办医院满意度评分情况

附件 3

2017 年第三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
深圳市职业病防治院	96.6	92.80	96.3	93.83	96.6	93.32	1
深圳市罗湖区中医院	96.3	88.72	96.7	89.75	96.4	89.24	2
中国人民武装警察边防部队总医院	95.3	88.27	98.2	89.33	96.2	88.80	3
深圳市盐田区人民医院	95.1	85.71	96.8	90.60	96.2	88.16	4
深圳市孙逸仙心血管医院	96.7	88.22	96.3	88.08	96.6	88.15	5
深圳市大鹏新区妇幼保健院	92.1	84.95	94.3	89.64	92.7	87.30	6
深圳市眼科医院	94.6	85.14	97.7	89.32	96.0	87.23	7
深圳市南山区妇幼保健院	95.3	87.60	95.3	86.69	95.3	87.15	8
深圳市罗湖区人民医院	94.2	86.18	96.3	88.10	95.4	87.14	9
深圳市南山区蛇口人民医院	93.6	85.31	97.1	88.53	95.9	86.92	10
深圳市南山区西丽人民医院	94.7	84.46	96.0	89.24	95.5	86.85	11
深圳市第二人民医院	97.0	87.88	95.2	85.68	95.3	86.78	12
广州中医药大学深圳医院（深圳市福田区中医院）	96.6	87.85	96.3	85.43	96.4	86.64	13
深圳市龙岗区中医院	95.4	87.39	94.3	85.42	94.7	86.41	14
深圳市罗湖区妇幼保健院	96.1	85.30	95.4	87.39	95.9	86.35	15
深圳市中医院	95.2	86.52	95.7	86.04	95.5	86.28	16
香港大学深圳医院	93.6	84.44	96.1	87.99	95.2	86.22	17
深圳市康宁医院	96.5	88.21	92.7	83.82	95.2	86.02	18
深圳市宝安区中医院	94.1	85.88	95.7	85.75	95.1	85.82	19
深圳市龙岗区耳鼻咽喉医院	92.0	84.72	95.9	86.64	94.2	85.68	20
深圳市光明新区中心医院	94.9	85.04	94.3	86.30	94.5	85.67	21
深圳市福田区妇幼保健院	94.0	84.31	97.0	86.94	95.5	85.63	22
中山大学附属第八医院（深圳福田）	90.9	83.80	96.7	87.33	94.2	85.57	23
深圳平乐骨伤科医院坪山院区	95.0	85.39	96.3	85.65	95.4	85.52	24
深圳市大鹏新区葵涌人民医院	90.9	83.12	97.1	87.68	92.3	85.40	25

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
南方医科大学深圳医院	94.6	86.50	92.2	84.09	93.2	85.30	26
深圳市儿童医院	95.5	85.96	95.1	84.04	95.2	85.00	27
深圳市龙岗区妇幼保健院	92.7	83.99	95.9	85.60	94.9	84.80	28
深圳市大鹏新区南澳人民医院	93.6	83.42	96.0	86.15	93.9	84.79	29
深圳平乐骨伤科医院	93.9	83.51	96.0	86.02	95.1	84.77	30
北京大学深圳医院	93.4	83.20	94.2	85.82	93.9	84.51	31
深圳市龙岗区第二人民医院	91.4	82.10	95.8	86.87	94.0	84.49	32
深圳市盐田区盐港医院	91.7	83.22	92.9	85.61	92.0	84.42	33
深圳市妇幼保健院	93.9	85.08	94.6	83.66	94.3	84.37	34
深圳市龙岗区骨科医院	90.7	83.57	94.6	84.91	91.7	84.24	35
深圳市人民医院	91.2	81.64	94.7	86.42	93.5	84.03	36
深圳市宝安区妇幼保健院	93.6	83.98	95.6	83.83	95.0	83.91	37
深圳市龙岗区人民医院	92.4	82.88	94.1	84.25	93.4	83.57	38
深圳市宝安区人民医院	94.4	84.74	93.4	82.27	93.8	83.51	39
深圳市福田区第二人民医院	91.4	81.26	94.6	85.55	92.5	83.41	40
深圳市第三人民医院	92.3	83.62	93.6	82.80	92.9	83.21	41
深圳市龙岗区第三人民医院	90.6	81.02	93.2	85.19	92.1	83.11	42
深圳市人民医院龙华分院	89.5	79.52	94.1	86.27	91.5	82.90	43
深圳市宝安区福永人民医院	93.1	81.15	93.6	84.60	93.4	82.88	44
深圳市坪山区妇幼保健院	91.6	81.23	93.3	84.20	92.5	82.72	45
深圳市龙岗区第五人民医院	90.4	80.65	92.5	84.49	91.6	82.57	46
深圳市龙华区中心医院	89.2	79.12	95.2	85.91	93.2	82.52	47
深圳市宝安区石岩人民医院	87.8	79.57	94.4	84.99	92.3	82.28	48
深圳市龙华区人民医院	87.3	78.05	95.5	86.51	92.7	82.28	48
深圳市龙岗区第七人民医院	90.1	81.35	92.4	82.95	90.5	82.15	49
深圳市宝安区沙井人民医院	91.9	81.71	94.0	82.31	93.1	82.01	50
深圳市宝安区中心医院	87.2	78.81	94.0	84.69	91.4	81.75	51
深圳市南山区人民医院	89.3	78.73	94.9	84.12	93.3	81.43	52
深圳市宝安区松岗人民医院	89.6	79.29	93.2	83.56	92.1	81.43	52
深圳市龙岗区第六人民医院	91.7	80.90	92.8	81.91	92.3	81.41	53
深圳市龙岗区第四人民医院	89.7	77.64	95.2	85.05	91.5	81.35	54
深圳市龙岗中心医院	90.4	80.54	92.1	81.51	91.4	81.03	55
深圳市坪山区人民医院	88.7	77.33	93.9	82.48	92.0	79.91	56
深圳市光明新区人民医院	90.5	79.18	90.4	79.87	90.5	79.53	57

注： 并列第 48、52 名的各有 2 家医院。

附件 4

**2017 年第三季度未建立接口的公立医院
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)
深圳口岸医院	94.4	88.71	/	/	94.4	88.71

附件 5

2017 年第三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	94.5	86.87	100.0	93.31	95.2	90.09	1
深圳华侨城医院	93.5	84.68	97.4	88.41	94.4	86.55	2
深圳流花医院	90.3	86.29	/	/	90.3	86.29	3
深圳爱尔眼科医院	90.9	82.12	97.5	90.13	92.9	86.13	4
深圳景田医院	93.7	85.67	/	/	93.7	85.67	5
深圳万丰医院	92.7	81.53	95.3	87.82	94.4	84.68	6
深圳恒生医院	92.7	84.63	92.2	82.54	92.4	83.59	7
深圳天伦医院	86.6	77.56	93.6	82.98	87.6	80.27	8
深圳中海医院	88.6	79.77	92.8	80.30	90.4	80.04	9
深圳伟光医院	92.2	79.80	90.7	80.15	91.6	79.98	10
深圳友谊医院	88.1	79.96	/	/	88.1	79.96	11
深圳军龙医院	85.2	79.28	91.2	80.24	87.2	79.76	12
深圳龙城医院	86.8	79.39	88.0	79.22	87.1	79.31	13
深圳燕罗塘医院	89.5	78.95	/	/	89.5	78.95	14
深圳华侨医院	88.6	78.26	88.9	77.60	88.8	77.93	15
深圳慈海医院	86.7	75.57	91.8	80.23	88.1	77.90	16
深圳百合医院	82.6	73.74	91.4	81.43	86.1	77.59	17
深圳宝兴医院	83.2	74.14	88.5	80.32	85.2	77.23	18
深圳复亚医院	83.5	75.00	85.2	77.73	84.0	76.37	19
深圳民生妇科医院	72.8	67.40	90.6	82.42	76.1	74.91	20
深圳龙翔医院	81.1	74.21	/	/	81.1	74.21	21
深圳龙济医院	79.3	73.25	/	/	79.3	73.25	22

附件 6

2017 年第三季度全市未建立接口的社会办医院 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
深圳龙城心血管病医院	95.7	91.46	/	/	95.7	91.46	1
深圳希玛林顺潮眼科医院	96.6	87.66	100.0	94.53	97.0	91.10	2
深圳中山泌尿外科医院	97.7	89.76	99.0	89.95	98.0	89.86	3
深圳宝生妇儿科医院	93.9	87.36	92.0	89.00	93.6	88.18	4
深圳美中宜和妇儿科医院	94.7	88.16	/	/	94.7	88.16	5
深圳爱维艾夫妇科医院	93.7	87.68	94.8	83.77	94.0	85.73	6
深圳肖传国医院	88.6	82.25	93.4	87.64	89.7	84.95	7
深圳罗岗医院	88.7	80.58	97.3	88.70	90.2	84.64	8
深圳港龙妇产医院	95.6	86.64	90.8	82.31	94.8	84.48	9
深圳远东妇产医院	92.8	83.48	95.6	85.16	93.8	84.32	10
深圳万东医院	90.3	84.21	/	/	90.3	84.21	11
深圳和美妇儿科医院	90.4	84.06	/	/	90.4	84.06	12
深圳仁安医院	88.2	80.15	89.2	83.11	88.3	81.63	13
深圳仁康医院	83.1	77.60	93.5	85.33	84.6	81.47	14
深圳博爱医院	86.7	80.37	/	/	86.7	80.37	15
深圳健安医院	88.7	80.82	88.2	79.77	88.6	80.30	16
深圳广生医院	81.9	73.89	91.7	86.47	84.7	80.18	17
深圳厚德医院	86.5	80.08	/	/	86.5	80.08	18
深圳五洲中西医结合医院	89.7	80.06	/	/	89.7	80.06	19
深圳正康骨科医院	86.1	79.01	/	/	86.1	79.01	20
深圳华丹医院	78.5	74.25	93.9	82.58	80.5	78.42	21
深圳永福医院	81.5	73.89	90.5	78.72	84.9	76.31	22
深圳宝田医院	86.1	75.25	89.4	76.48	87.3	75.87	23
深圳建国泌尿外科医院	77.6	75.77	/	/	77.6	75.77	24
深圳瑞敏皮肤科医院	82.5	75.77	/	/	82.5	75.77	24
深圳同仁妇产医院	80.0	73.44	93.7	77.63	84.1	75.54	25

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
深圳昆仑泌尿外科医院	76.9	75.32	/	/	76.9	75.32	26
深圳鹏程医院	81.8	75.10	/	/	81.8	75.10	27
深圳龙安医院	88.2	79.57	76.6	70.21	86.5	74.89	28
深圳雪象医院	78.9	70.51	90.2	73.37	81.7	71.94	29
深圳德尚泌尿外科医院	72.8	71.70	/	/	72.8	71.70	30
深圳坂田医院	77.6	69.31	86.3	74.02	80.2	71.67	31
深圳仁爱医院	77.2	71.86	77.0	70.74	77.1	71.30	32
深圳远大肛肠医院	87.0	75.00	77.6	66.71	82.3	70.86	33
深圳华南妇科医院	77.2	69.80	/	/	77.2	69.80	34

注：并列第 24 名的有 2 家医院。

附件 7

2017 年第三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
盐田区卫计局	93.7	84.63	96.4	90.10	95.0	87.37	1
罗湖区卫计局	95.3	86.62	96.2	88.06	95.7	87.34	2
大鹏新区公共事业局	92.2	83.78	95.7	88.14	93.0	85.96	3
福田区卫计局	93.4	84.69	96.4	86.46	94.9	85.58	4
市医管中心	93.8	84.64	94.9	85.70	94.5	85.17	5
南山区卫计局	92.9	83.73	95.8	86.58	94.8	85.16	6
龙岗区卫计局	91.6	82.42	94.1	84.47	92.9	83.45	7
宝安区卫计局	91.7	82.07	94.2	83.85	93.3	82.96	8
龙华区卫计局	88.1	78.68	95.4	86.22	92.8	82.45	9
光明新区卫计局	92.0	81.10	91.9	82.30	91.9	81.70	10
坪山区卫计局	90.0	79.15	93.7	83.08	92.2	81.12	11

附件 8

2017 年第三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	10.0	16.1	9.8	10.6	6.3	1.1	0.9	0.9
社会办	8.6	8.1	10.9	3.5	11.3	1.2	1.7	1.5
全市	9.8	14.7	10.0	9.3	7.2	1.1	1.1	1.0

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。

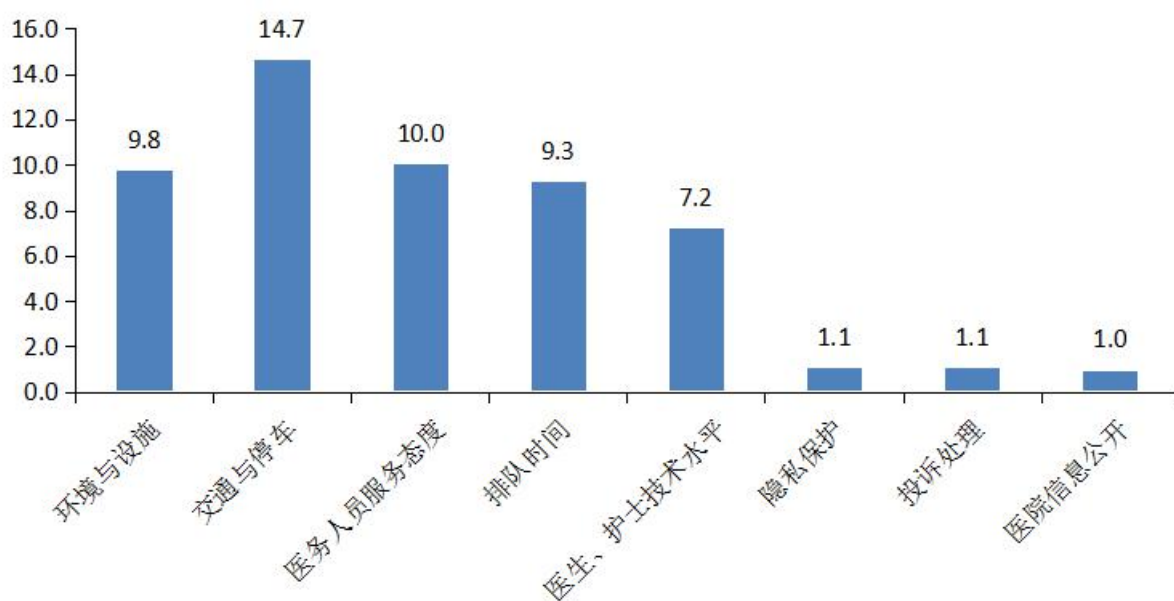


图 4 全市医院不满意原因情况

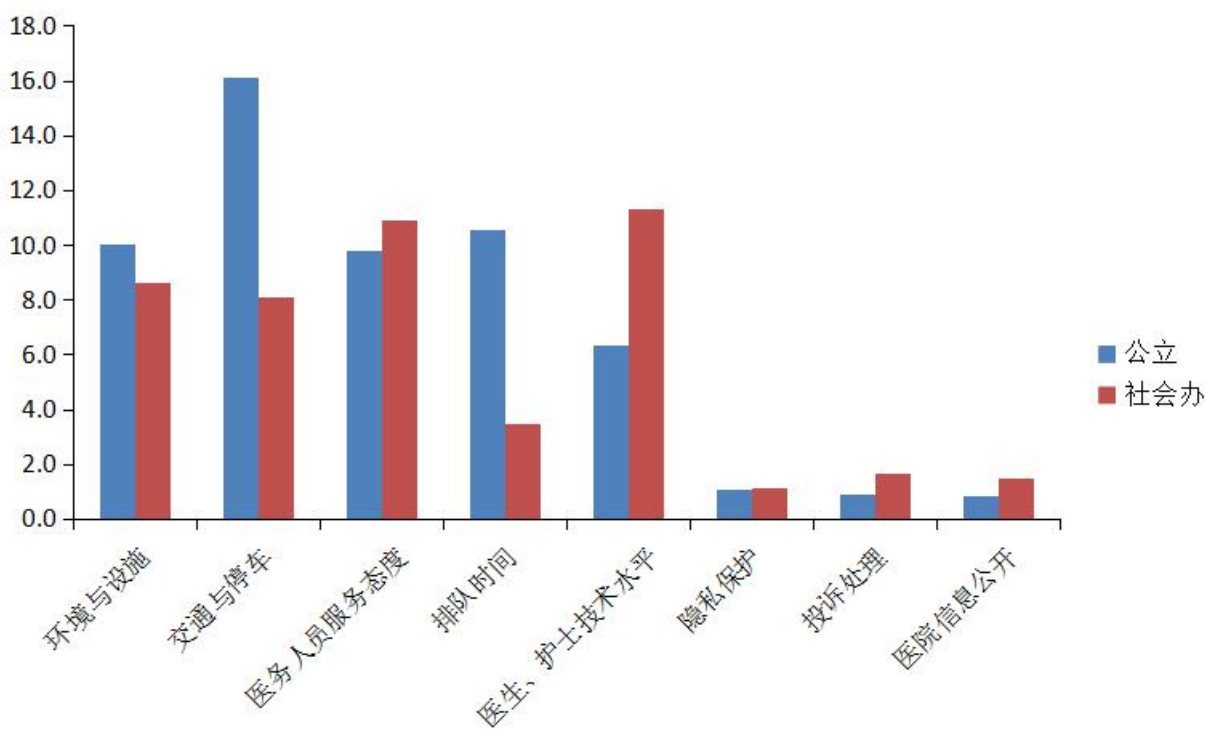


图5 公立医院和社会办医院不满意原因情况