

南宁市第七人民医院 南宁市中西医结合医院 文件

南七院〔2023〕48号

关于2022年度满意度调查发现问题整改情况 总结

南宁市卫生健康委于2022年委托第三方机构对全市卫生健康系统开展了第三方满意度调查，根据第三方满意度调查主要结果通报我院问题及建议意见情况，为将整改工作任务逐项落实到位，进一步提升服务对象满意度，我院于2023年2月15日印发了《南宁市第七人民医院关于2022年度市卫生健康委第三方满意度调查主要结果通报问题的整改方案》的通知，组织全院各科室认真做好整改工作，并取得一定实效，现将有关情况总结如下：

一、整改内容及范围

根据第三方满意度调查报告，按照被访者评议结果，我院共存在9个问题及建议意见需要整改落实，分别为：本单位职工意见建议9个（详见附件1）

二、整改原则

（一）属于采取相应措施后可整改落实的问题及建议意见，应于当年12月31日前整改完毕；

（二）属于暂时难以整改落实的问题和建议意见，提出中长期整改方案、意见，待条件成熟后及时整改落实

三、整改主要措施及成效

(一) 薪酬及福利待遇差的问题

针对部分职工及患者群众提出的关于我院薪酬及福利待遇差的问题的问题。我院主要组织人员从以下几方面着手整改：

1. 提高患者服务数量和质量，增加业务收入；2. 深化薪酬制度改革，制订合理分配方案，增强职工荣誉感归属感，调动职工工作积极性；3. 提高职工薪酬待遇，完善绩效分配、评优评先相关制度，制定印发《南宁市第七人民医院综合管理绩效考核实施方案（试行）》的通知，做好及时奖励工作，并保障奖励制度的落实。

(二) 绩效、收入及人员配置问题

针对部分职工收入及人员配置问题的意见建议。我院主要采取了以下几个改进措施：

1. 完善工作制度、工作流程，明确工作职责。改善工作环境。开展人文关怀；2. 合理调配人力资源，结合职工个人职业规划，作好员工学习安排；3. 制订年度经营目标，加大内部财务管理和预算执行力度，增收节支，把医院的经营管理做大做强，进而提高职工福利待遇；深入科室调查了解相关情况，通过进一步优化调整医院绩效分配方案，指导科室二次分配方案等措施，分配进一步合理化、体现多劳多得，少劳少得，体现知识、技术、劳务、管理等要素的价值。

(三) 人才队伍建设方面

1. 进一步健全完善制度机制，重新修订了《医院中层干部管理办法》《聘用人员管理条例》《医院奖惩办法》，制定了《南宁市第七人民医院高层次人才引进实施办法》《引进高级职称及急

需紧缺医疗卫生人才待遇发放实施方案》、《南宁市第七人民医院人才引进和培养激励办法》《南宁市第七人民医院2023年人才培养提升工程》等人才培养政策;2.深入推进“人才培养提升工程”工作战略。注重名医培养,积极做好名医推选工作;注重发挥名中医的引领,发挥名老中医专家传帮带作用,积极推进院内师承工作;注重青年人才培养,为年轻业务骨干搭建成长平台;加强专业技能培训,平时除院内采取定期和不定期方式,组织专业理论及技能培训考试,开展学术讲座外,还选派医务人员参加区内外各类进修培训;加强行政后勤人员学习培训,不断提升服务内涵和质量;组织做好新员工岗前培训班。

(四) 科室均衡发展问题

医院院领导每月开展行政查房,重点调研科室均衡发展问题,利用早交班等会议多次强调各科室加强协同合作,充分利用医院资源。

(五) 医院发展目标问题

1.加大医院宣传力度,打造医院“朱璉”品牌,通过微信公众号、订阅号、官网,借助市卫健委官网、南宁日报、南宁市文明网、广西卫生信息网等线媒体积极宣传医院动态,广泛开展“正能量”宣传,树立医院对外良好的形象;加大对职工关注的项目建设、医院事业发展战略等方面的宣传,提升职工对医院发展的信心;2.注重环境氛围营造,积极改善医院基础设施,配合做好医院健康知识、文化展示、标识指引牌的“上墙”“进廊”,改善医院硬件环境;大力开展新时代文明实践志愿服务活动,提升医院影响力。3.加强医

德医风建设，优化职工办事和患者就诊服务流程；4. 加快新院建设，2023年12月新院门诊医技综合楼已投入试运营。

四、督查成效及现状分析

院领导定期按年初制定的方案开展整改督查工作，各项完成情况良好，各相关科室都能按时整改。截止目前，医院发展现状良好，2023年12月新院门诊医技综合楼已投入试运营后，全方位提升医院医疗服务、就医环境水平，提高医疗技术。

五、下一步计划

（一）加强教育增强医院全员成本控制意识，完善成本核算、成本控制制度及成本控制标准，建立健全成本监督系统，做好日常成本核算。

（二）组织培训提升临床医技科室协作能力，建立并实施临床医技科室协作机制，充分保障病人就诊服务。

（三）开拓资源提高就诊量及住院人数，增加医疗收入，加强医院精细化管理，严格控制费用支出。

南宁市第七人民医院
2023年12月20日

