

中共深圳市委卫生工作委员会文件

深卫党〔2015〕14号



中共深圳市委卫生工作委员会关于 2015 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）卫生行政部门，委直属各单位，驻深、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2015年第三季度我市医疗行业服务公众满意度调查情况通报如下：

一、全市医院测评及排名情况

第三季度，我委对全市117家医院（含57家公立医院，2家驻深医院，58家社会办医院，不含各类慢性病防治机构）共

84456 名门诊、住院患者进行了满意度调查，综合满意度评分 79.81 分，比第二季度高 1.85 分。其中，门诊患者占 50.6%，满意度评分 78.54 分，住院患者占 49.4%，满意度评分 81.08 分，住院患者满意度评价高于门诊患者(见附件 1)。政府办医院(含公立、驻深医院)满意度评分 80.45，社会办医院满意度评分 77.12，政府办医院(含公立、驻深医院)比社会办医院满意度高 3.33 分(见附件 2)。

全市各医院满意度排名情况见附件 3，其中排前五名的医院分别是深圳市职业病防治院(90.91 分)、深圳口岸医院(88.69 分)、深圳中山泌尿外科医院(87.21 分)、深圳平乐骨伤科医院坪山院区(87.07 分)、深圳市罗湖区中医院(85.92 分)。

深圳爱尔眼科医院、深圳民生妇科医院、深圳港龙医院 3 家医院推送的数据中住院部分手机号码填报率较低(低于 50%)，影响了调查和分数，在此，对上述 3 家医院给予通报批评。

二、主管部门考核排名情况

主管部门考核情况见附件 4，评分排名前三名的是：罗湖区卫生计生局、市医管中心、福田区卫生计生局。

公众满意度是检验医疗服务水平的重要标准。各主管部门和医疗单位要进一步提高认识，以市第六次党代会提出的“努力让群众享有更高水平的医疗”为指导，紧紧围绕“着力解决

群众反映强烈的看病难的问题”，牢固树立“以患者为中心”理念，密切关注群众看病就医需求，认真梳理、分析医疗服务方面存在的突出问题，以问题和群众需求为导向，马上就改，敢为人先，充分运用信息化、网络化手段，因地制宜，创新服务体系、服务流程、服务模式，建立健全推动满意度提升的长效机制体制，有效推动诊疗行为的规范和医疗质量的提升，使医疗服务管理更加先进、流程更加科学、就医更加便捷，为市民提供优质医疗服务。

- 附件：1. 2015 年第三季度全市医院门诊与住院满意度得分情况
2. 2015 年第三季度政府办医院（含公立、驻深医院）与社会办医院满意度评分情况
3. 2015 年第三季度全市各医院满意度评分及排名情况
4. 2015 年第三季度主管部门满意度考核评分情况

中共深圳市委卫生工作委员会

2015 年 11 月 17 日

附件 1

2015 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	42708	47.33	30.14	11.87	10.66	78.54
住院	41748	50.16	31.23	11.37	7.24	81.08
合计	84456	48.69	30.66	11.63	9.02	79.81

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。

附件 2

2015 年第三季度政府办医院（公立、驻深医院） 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)
政府办	90.85	78.54	93.12	81.42	92.07	80.45
社会办	85.77	76.31	89.54	77.94	86.66	77.12
合计	89.34	78.54	92.76	81.08	90.98	79.81

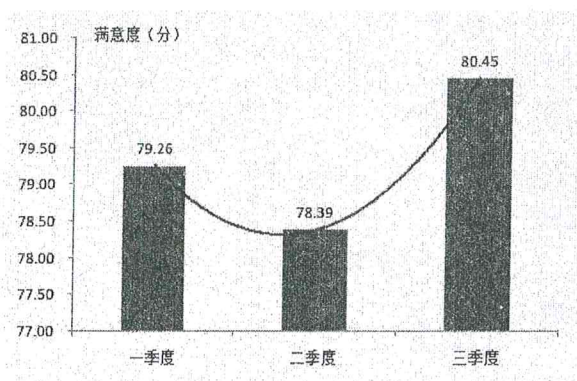


图 1 政府办医院（公立、驻深医院）满意度评分情况

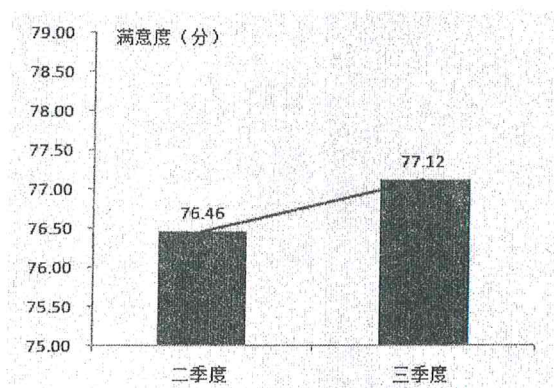


图 2 社会办医院满意度评分情况

附件 3

2015 年第三季度全市各医院满意度评分及排名情况

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
公立	深圳市职业病防治院	95.83	90.15	100.00	91.67	96.10	90.91	1
公立	深圳口岸医院	92.86	88.69	/	/	92.86	88.69	2
社会办	深圳中山泌尿外科医院	95.98	86.72	97.54	87.70	96.32	87.21	3
驻深	深圳平乐骨伤科医院坪山院区	93.73	85.73	95.12	88.41	93.90	87.07	4
公立	深圳市罗湖区中医院	93.09	84.74	98.36	87.09	94.09	85.92	5
公立	深圳市孙逸仙心血管医院	96.03	85.84	95.56	85.28	95.89	85.56	6
社会办	深圳希玛林顺潮眼科医院	94.75	85.41	/	/	94.75	85.41	7
社会办	深圳肖传国医院	90.16	85.25	/	/	90.16	85.25	8
公立	香港大学深圳医院	93.90	83.32	95.55	86.97	94.80	85.15	9
社会办	深圳远东妇儿科医院	96.88	85.83	95.35	83.78	96.01	84.81	10
公立	深圳市眼科医院	93.73	81.99	95.27	86.98	94.54	84.49	11
社会办	深圳曙光医院	93.33	84.41	/	/	93.33	84.41	12
公立	深圳市龙岗区中医院	96.50	84.08	93.77	84.73	95.52	84.41	13
公立	深圳市第三人民医院	94.56	85.32	94.60	83.26	94.58	84.29	14
公立	深圳市南山区妇幼保健院	95.85	83.44	97.23	84.95	96.44	84.20	15
公立	深圳市中医院	93.84	82.45	96.03	85.28	95.03	83.87	16
公立	深圳市康宁医院	93.70	83.21	93.97	84.48	93.75	83.85	17
公立	深圳市第二人民医院	92.49	82.20	95.77	85.36	94.65	83.78	18
驻深	深圳平乐骨伤科医院	92.93	81.60	96.78	85.91	95.02	83.76	19
公立	深圳市龙岗区妇幼保健院	93.24	80.74	96.12	86.44	95.27	83.59	20
社会办	深圳流花医院	89.56	82.52	89.74	84.62	89.58	83.57	21
公立	深圳市南山区西丽人民医院	93.15	82.03	96.84	84.65	94.76	83.34	22
公立	龙岗中心医院耳鼻咽喉科医院	90.70	79.70	96.52	86.96	91.84	83.33	23
公立	深圳市南山区蛇口人民医院	94.17	82.28	95.62	84.27	95.13	83.28	24
社会办	深圳龙珠医院	93.36	83.20	/	/	93.36	83.20	25
公立	中国人民武装警察边防部队总医院	91.54	82.23	93.85	84.14	92.18	83.19	26
公立	深圳市罗湖区人民医院	93.63	82.07	94.63	84.28	94.32	83.18	27
公立	深圳市福田区人民医院	92.97	81.04	95.11	84.92	94.27	82.98	28
公立	深圳市福田区中医院	92.79	81.21	95.73	84.60	94.38	82.91	29
公立	深圳市福田区妇幼保健院	94.33	80.86	96.82	84.45	95.20	82.66	30
社会办	深圳华侨城医院	93.65	81.18	93.94	83.71	93.76	82.45	31
社会办	深圳岭南医院	94.44	82.41	/	/	94.44	82.41	32

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
公立	深圳市妇幼保健院	94.30	82.15	94.02	82.29	94.11	82.22	33
社会办	深圳国丹妇儿科医院	91.15	82.08	/	/	91.15	82.08	34
社会办	深圳景田医院	90.20	79.81	97.83	84.24	91.23	82.03	35
公立	深圳市福田区第二人民医院	89.71	79.09	95.78	84.49	92.05	81.79	36
公立	北京大学深圳医院	92.19	80.43	94.30	83.05	93.56	81.74	37
公立	深圳市宝安区中医院	92.05	81.80	93.57	81.57	92.88	81.69	38
公立	深圳市龙岗区骨科医院	86.67	80.83	90.91	82.39	87.80	81.61	39
公立	深圳市人民医院	91.96	80.36	92.69	82.02	92.46	81.19	40
社会办	深圳福华中西医结合医院	83.97	77.24	94.29	85.00	85.01	81.12	41
社会办	深圳燕罗塘医院	89.52	81.05	/	/	89.52	81.05	42
公立	深圳市罗湖区妇幼保健院	92.23	80.15	95.04	81.38	92.84	80.77	43
社会办	深圳博爱医院	89.46	77.87	92.68	82.93	89.70	80.40	44
公立	深圳市龙岗区人民医院	90.98	78.67	93.61	82.02	92.45	80.35	45
公立	深圳市宝安区人民医院	91.94	80.37	93.67	80.01	93.09	80.19	46
公立	深圳市大鹏新区南澳人民医院	89.75	79.99	88.37	80.23	89.60	80.11	47
社会办	深圳仁康医院	89.04	79.15	92.31	80.77	89.41	79.96	48
社会办	深圳罗岗医院	86.81	75.69	92.45	83.96	87.68	79.83	49
公立	深圳市儿童医院	93.13	79.41	91.48	80.03	92.35	79.72	50
社会办	深圳春天医院	90.52	79.43	/	/	90.52	79.43	51
公立	深圳市宝安区妇幼保健院	93.24	79.60	91.90	79.05	92.45	79.33	52
公立	深圳市龙岗区第二人民医院	90.17	77.67	93.67	80.73	92.04	79.20	53
社会办	深圳恒生医院	88.67	79.33	89.34	78.76	89.01	79.05	54
公立	深圳市龙岗区坪地人民医院	91.64	78.20	91.20	79.28	91.48	78.74	55
社会办	深圳和美妇儿科医院	82.13	78.50	/	/	82.13	78.50	56
公立	深圳市宝安区沙井人民医院	89.27	76.32	94.31	80.61	92.18	78.47	57
公立	深圳市龙岗中心医院	86.85	76.57	93.86	80.31	90.92	78.44	58
社会办	深圳永福妇科医院	83.63	74.45	94.12	82.35	85.00	78.40	59
公立	深圳市龙岗区南湾人民医院	88.99	77.28	91.18	79.41	89.75	78.35	60
公立	深圳市盐田区人民医院	87.62	73.65	92.04	82.82	89.86	78.24	61
公立	深圳市龙岗区平湖人民医院	85.25	75.10	92.24	81.34	88.55	78.22	62
社会办	深圳宝生妇科医院	94.52	83.90	87.50	71.88	92.38	77.89	63
公立	深圳市光明新区中心医院	90.95	78.07	90.72	77.70	90.83	77.89	64
社会办	深圳仁爱医院	86.89	77.46	86.84	77.63	86.88	77.55	65
公立	深圳市龙岗区第三人民医院	89.87	79.15	89.98	75.63	89.91	77.39	66
公立	深圳市宝安区中心医院	87.14	75.56	89.98	79.18	88.93	77.37	67
社会办	深圳仁安医院	88.57	77.62	90.63	76.95	89.35	77.29	68

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
公立	深圳市盐田区盐港医院	87.63	77.42	88.24	76.68	87.78	77.05	69
社会办	深圳瑞敏皮肤科医院	76.32	76.97	/	/	76.32	76.97	70
社会办	深圳龙城医院	86.82	77.65	88.06	75.75	87.04	76.70	71
公立	深圳市南山区人民医院	87.11	73.86	92.26	79.42	90.94	76.64	72
社会办	深圳中海医院	82.67	72.11	92.22	80.54	86.86	76.33	73
公立	深圳市宝安区石岩人民医院	87.77	75.27	89.74	77.34	88.99	76.31	74
社会办	深圳宝兴医院	86.27	75.44	87.20	77.13	86.61	76.29	75
公立	深圳市光明新区人民医院	88.46	75.45	90.74	76.69	89.52	76.07	76
社会办	深圳万丰医院	88.89	76.43	88.04	75.54	88.55	75.99	77
社会办	深圳慈海医院	85.25	73.77	87.63	78.09	86.71	75.93	78
社会办	深圳五洲中西医结合医院	84.95	75.63	/	/	84.95	75.63	79
公立	深圳市龙华新区中心医院	83.99	72.66	92.78	78.19	89.83	75.43	80
社会办	深圳龙翔医院	86.02	75.40	/	/	86.02	75.40	81
公立	深圳市龙岗区沙湾人民医院	85.43	76.21	82.80	74.46	84.88	75.34	82
社会办	深圳军龙医院	87.69	76.35	83.78	74.32	86.83	75.34	83
社会办	深圳复亚医院	84.70	75.62	85.86	74.24	85.00	74.93	84
社会办	深圳宝田医院	84.72	71.18	91.40	78.01	88.38	74.60	85
社会办	深圳天伦医院	84.64	74.55	/	/	84.64	74.55	86
社会办	深圳华侨医院	87.21	73.82	88.27	75.26	87.63	74.54	87
社会办	深圳百合医院	87.00	77.26	84.44	71.67	86.65	74.47	88
公立	深圳市龙华新区人民医院	81.58	69.55	91.52	79.06	89.10	74.31	89
社会办	深圳伟光医院	86.45	75.89	87.01	72.56	86.64	74.23	90
社会办	深圳同仁妇科医院	79.31	69.66	92.05	78.69	84.12	74.18	91
社会办	深圳正康骨科医院	76.85	74.07	/	/	76.85	74.07	92
公立	深圳市坪山新区人民医院	82.60	70.40	88.72	77.63	86.39	74.02	93
公立	深圳市坪山新区妇幼保健院	82.25	71.92	91.80	76.09	86.06	74.01	94
社会办	深圳建国泌尿外科医院	80.00	74.00	/	/	80.00	74.00	95
公立	深圳市大鹏新区葵涌人民医院	81.75	70.34	86.54	77.40	82.54	73.87	96
社会办	深圳龙济医院	81.79	74.01	87.78	73.33	83.16	73.67	97
公立	深圳市宝安区松岗人民医院	85.31	72.91	87.71	73.95	86.69	73.43	98
公立	深圳市人民医院龙华分院	89.97	76.07	84.08	69.74	87.10	72.91	99
社会办	深圳龙安医院	87.58	76.63	75.00	68.06	85.19	72.35	100
公立	深圳市大鹏新区妇幼保健院	85.96	76.67	73.33	67.50	83.77	72.09	101
公立	深圳市宝安区福永人民医院	85.31	72.64	83.15	71.09	84.04	71.87	102
社会办	深圳健安医院	81.04	71.56	85.42	71.35	81.70	71.46	103
社会办	深圳鹏程医院	82.04	70.87	/	/	82.04	70.87	104
社会办	深圳六联医院	78.35	70.79	86.05	70.93	79.34	70.86	105

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	深圳坂田医院	75.83	64.69	91.92	76.26	80.53	70.48	106
社会办	深圳雪象医院	79.61	68.24	79.37	69.84	79.56	69.04	107
社会办	深圳友谊医院	75.00	68.75	/	/	75.00	68.75	108
社会办	深圳华丹医院	69.58	66.35	/	/	69.58	66.35	109
社会办	深圳华南妇科医院	66.22	62.16	/	/	66.22	62.16	110
社会办	深圳远大肛肠医院	77.66	65.16	66.32	55.79	71.96	60.48	111
社会办	深圳广生医院	70.63	63.99	55.56	56.25	67.60	60.12	112
社会办	深圳健丰医院	63.83	60.11	/	/	63.83	60.11	113
社会办	深圳昆仑泌尿外科医院	44.55	45.91	/	/	44.55	45.91	114
	合计	89.34	78.54	92.76	81.08	90.98	79.81	

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（如电话号码无效）、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. 深圳爱尔眼科医院、深圳民生妇科医院、深圳港龙医院三家医院推送的数据中住院部分手机号码填报率较低（低于50%），影响了调查和分数。考虑分数排名的合理性，未进行排名。

3. 深圳中仁泌尿外科医院在三季度停业，故未列在表格中。

