

中共深圳市委卫生工作委员会

深卫党〔2015〕13号



中共深圳市委卫生工作委员会关于 2015 年 第二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，委机关各处室，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 年第二季度我市医疗行业服务公众满意度调查情况通报如下：

从 2015 年第二季度开始，我委将驻深及社会办医院纳入满意度通报，对全市 118 家医院（含 57 家公立医院，2 家驻深医院，59 家社会办医院，不含各类慢性病防治机构）的 54606

名门诊、住院患者进行了满意度调查，综合满意度评分 77.96 分。其中，门诊患者占 52.1%，满意度评分 76.51 分；住院患者占 47.9%，满意度评分 79.40 分。住院患者满意度评价高于门诊患者（见附件 1）。

从全市各医院满意度评分来看，评分排名前五名的是：深圳中山泌尿外科医院（86.87 分）、深圳市职业病防治院（86.59 分）、深圳希玛林顺潮眼科医院（86.39 分）、深圳市罗湖区中医院（86.01 分）、深圳市孙逸仙心血管医院（85.49 分）（见附件 2）。

从主管部门来看，评分排名前三名的是：福田区卫生计生局、罗湖区卫生计生局、市医管中心（见附件 3）。

深圳军龙医院、深圳爱尔眼科医院、深圳建国泌尿外科医院、深圳昆仑泌尿外科医院等 4 家社会办医院，由于数据推送接口不完善、推送数据不及时、数据质量不高等问题，达不到调查最小样本量，导致调查不能顺利进行；深圳远大肛肠医院的数据上报率极低，且报送的数据经过筛选。在此，对上述 5 家医院给予通报批评。

各主管部门和医疗单位要认真落实市第六次党代会提出的“努力让群众享有更高水平的医疗”的总体目标和马兴瑞书记调研医疗卫生工作时提出的着力解决看病难等问题，坚持问题导向，针对薄弱环节，采取有力措施，以马上就办的工作作风，认真进行整改。特别是要认真落实《深圳市改善

《医疗服务行动计划实施方案》要求，营造温馨就诊环境、优化就医服务流程、注重医学人文关怀、提升医疗技术水平等，不断改善患者就医体验，推动我市医疗卫生行业服务公众满意度上一个新的水平。

- 附件：1. 2015年第二季度全市医院满意度得分情况
2. 2015年第二季度全市各医院满意度评分排名情况
3. 2015年第二季度市医管中心及各区卫生行政部门满意度评分情况

中共深圳市委卫生工作委员会

2015年8月4日

附件 1

2015 年第二季度全市医院满意度得分情况

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	28432	44.62	29.58	13.02	12.78	76.51
住院	26174	47.27	31.72	12.33	8.67	79.40
合计	54606	45.91	30.62	12.69	10.78	77.96

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 年第二季度全市各医院满意度评分及排名情况

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 公立	深圳中山泌尿外科医院	97.96	88.18	98.28	85.56	98.05	86.87	1
公立	市职业病防治院	97.89	91.56	94.12	81.62	97.58	86.59	2
社会办 公立	深圳希玛林顺潮眼科医院	95.86	86.39			95.86	86.39	3
公立	罗湖区中医院	95.00	85.00	95.19	87.02	95.05	86.01	4
公立	市孙逸仙心血管医院	94.60	86.51	93.79	84.46	94.29	85.49	5
社会办 公立	深圳宝生妇科医院	94.05	85.42			94.05	85.42	6
公立	香港大学深圳医院	93.53	83.45	95.25	86.93	94.25	85.19	7
社会办 公立	深圳岭南医院	93.04	84.35			93.04	84.35	8
公立	市龙岗区中医院	90.49	81.16	95.33	86.21	91.82	83.69	9
社会办 公立	深圳曙光医院	90.03	83.14			90.03	83.14	10
公立	市眼科医院	92.51	81.82	94.26	84.22	93.46	83.02	11
公立	福田区中医院	92.33	82.03	94.36	83.33	93.42	82.68	12
公立	市中医院	92.28	80.91	94.19	84.39	93.23	82.65	13
公立	龙岗区妇幼保健院	91.76	79.56	96.35	85.72	94.90	82.64	14
公立	市康宁医院	95.15	83.23	90.82	81.64	93.66	82.44	15
公立	武警广东边防总队医院	91.24	82.40	93.69	82.16	92.23	82.28	16
社会办 公立	深圳华侨城医院	95.71	81.43	94.50	82.80	95.37	82.12	17
公立	深圳口岸医院	86.67	82.04			86.67	82.04	18
公立	南山区妇幼保健院	92.26	79.02	95.43	84.68	93.86	81.85	19
公立	市第二人民医院	91.08	79.41	93.55	83.74	92.74	81.58	20
驻深 公立	深圳平乐骨伤科医院坪山院区	88.99	80.05	88.24	82.84	88.75	81.45	21
公立	福田区人民医院	91.23	79.86	93.43	82.79	92.58	81.33	22
社会办 驻深	深圳神源医院	89.33	81.33			89.33	81.33	23
驻深	深圳平乐骨伤科医院	86.89	76.07	96.78	86.45	92.19	81.26	24
社会办 公立	深圳瑞敏皮肤科医院	87.50	81.25			87.50	81.25	25
公立	福田区妇幼保健院	93.23	81.46	93.73	81.01	93.46	81.24	26
公立	龙岗中心医院耳鼻咽喉科医院	88.93	80.06	90.82	82.40	89.44	81.23	27
公立	市妇幼保健院	91.41	80.85	93.44	81.60	92.79	81.23	28

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	深圳龙珠医院	93.69	81.19			93.69	81.19	29
公立	罗湖区人民医院	90.75	78.61	94.18	83.30	93.15	80.96	30
公立	龙岗区骨科医院	84.69	81.12	90.84	80.73	88.21	80.93	31
公立	南山区西丽人民医院	88.93	77.94	95.47	83.33	91.87	80.64	32
社会办	深圳远东妇儿科医院	92.93	81.39	93.44	79.71	93.27	80.55	33
公立	南山区蛇口人民医院	90.84	78.21	95.28	82.84	93.74	80.53	34
社会办	深圳景田医院	90.52	80.21	89.80	79.59	90.38	79.90	35
公立	北京大学深圳医院	89.82	77.05	93.95	82.64	91.86	79.85	36
公立	龙岗区人民医院	91.87	79.42	91.72	80.18	91.76	79.80	37
公立	宝安区中医院	90.94	78.36	91.98	80.79	91.53	79.58	38
公立	盐田区人民医院	87.43	75.68	96.23	83.41	91.70	79.55	39
公立	大鹏新区南澳人民医院	88.46	80.05	86.00	79.00	87.98	79.53	40
社会办	深圳流花医院	87.92	79.53			87.92	79.53	41
公立	福田区第二人民医院	89.20	78.76	91.09	80.16	90.22	79.46	42
社会办	深圳和美妇儿科医院	84.38	78.65			84.38	78.65	43
公立	宝安区人民医院	90.35	76.86	92.01	79.84	91.48	78.35	44
公立	市第三人民医院	87.98	77.00	90.99	79.61	89.62	78.31	45
社会办	深圳博爱医院	82.46	73.83	94.12	82.35	83.97	78.09	46
公立	龙岗中心医院	84.80	74.86	92.90	80.88	89.15	77.87	47
公立	市人民医院	85.85	74.71	92.14	80.94	90.09	77.83	48
公立	龙岗区南湾人民医院	87.24	76.28	89.54	78.76	88.25	77.52	49
社会办	深圳港龙医院	83.24	77.46			83.24	77.46	50
公立	市儿童医院	88.96	75.59	92.77	79.29	90.79	77.44	51
公立	宝安区妇幼保健院	89.55	77.43	91.95	77.44	91.09	77.44	52
社会办	深圳仁安医院	89.58	75.52	93.41	79.12	92.09	77.32	53
公立	光明新区中心医院	89.18	77.46	89.43	76.48	89.32	76.97	54
社会办	深圳恒生医院	89.83	76.80	89.58	77.08	89.69	76.94	55
社会办	深圳燕罗塘医院	90.32	76.88			90.32	76.88	56
公立	南山区人民医院	88.12	73.99	93.56	79.70	91.89	76.85	57
社会办	深圳龙翔医院	82.32	75.41	90.48	78.17	84.43	76.79	58
公立	龙岗区坪地人民医院	87.68	76.90	88.89	75.62	88.20	76.26	59
公立	龙岗区沙湾人民医院	88.10	76.43	90.91	76.01	89.00	76.22	60

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	深圳龙城医院	83.92	73.99	86.36	78.03	84.53	76.01	61
社会办	深圳春天医院	85.60	75.97			85.60	75.97	62
社会办	深圳同仁妇科医院	88.08	75.65	90.36	76.20	88.77	75.93	63
公立	罗湖区妇幼保健院	88.25	74.70	87.62	77.14	88.10	75.92	64
公立	宝安区中心医院	84.64	73.11	89.14	78.42	87.33	75.77	65
公立	龙岗区第二人民医院	85.35	74.31	90.72	76.87	88.01	75.59	66
公立	龙岗区第三人民医院	85.44	74.53	88.27	76.53	86.69	75.53	67
公立	龙岗区平湖人民医院	87.99	75.44	87.21	74.85	87.69	75.15	68
公立	盐田区盐港医院	71.43	67.86	91.30	82.17	85.37	75.02	69
社会办	深圳宝田医院	89.95	75.25	90.12	74.59	90.05	74.92	70
公立	宝安区沙井人民医院	82.67	71.11	92.92	78.65	86.23	74.88	71
社会办	深圳天伦医院	84.12	73.24	94.44	76.39	85.92	74.82	72
社会办	深圳正康骨科医院	79.66	74.79			79.66	74.79	73
社会办	深圳仁康医院	85.81	75.81	87.18	73.72	86.08	74.77	74
公立	坪山新区人民医院	88.38	75.53	84.56	73.96	86.13	74.75	75
社会办	深圳复亚医院	83.03	71.67	93.55	77.82	85.90	74.75	76
社会办	深圳龙安医院	83.42	76.34	78.13	73.05	82.07	74.70	77
社会办	深圳仁爱医院	83.24	75.00	86.75	73.80	84.38	74.40	78
社会办	深圳六联医院	85.10	73.56	93.75	75.00	86.25	74.28	79
社会办	深圳百合医院	87.95	77.86	80.56	70.14	86.63	74.00	80
社会办	深圳健安医院	77.14	69.00	86.67	78.89	79.09	73.95	81
社会办	深圳万丰医院	90.68	76.80	83.15	70.93	87.44	73.87	82
社会办	深圳五洲中西医结合医院	86.87	73.74			86.87	73.74	83
社会办	深圳华侨医院	84.83	74.16	85.32	73.28	85.10	73.72	84
社会办	深圳永福妇科医院	85.14	73.65			85.14	73.65	85
社会办	深圳中海医院	84.21	73.46	88.41	73.37	86.51	73.42	86
社会办	深圳伟光医院	83.20	73.20	85.23	73.44	84.39	73.32	87
社会办	深圳慈海医院	84.78	73.64	84.48	72.41	84.67	73.03	88
社会办	深圳国丹妇儿科医院	86.44	72.88			86.44	72.88	89
公立	龙华新区中心医院	84.55	71.83	86.39	73.36	85.71	72.60	90
公立	光明新区人民医院	80.47	69.79	90.37	75.12	86.59	72.46	91
社会办	深圳罗岗医院	87.84	76.69	84.85	68.18	87.29	72.44	92

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	大鹏新区妇幼保健院	84.91	74.65	81.69	69.72	84.10	72.19	93
公立	宝安区松岗人民医院	83.26	72.04	87.17	72.10	85.45	72.07	94
公立	龙华新区人民医院	83.93	70.65	86.30	73.47	85.38	72.06	95
公立	宝安区石岩人民医院	84.19	72.85	83.60	71.22	83.86	72.04	96
社会办	深圳友谊医院	79.46	71.88			79.46	71.88	97
社会办	深圳远大肛肠医院	93.44	77.46	78.46	65.00	85.71	71.23	98
社会办	深圳福华中西医结合医院	76.22	70.95			76.22	70.95	99
社会办	深圳鹏程医院	82.78	70.86			82.78	70.86	100
公立	市人民医院龙华分院	82.71	70.25	84.59	71.15	83.62	70.70	101
公立	坪山新区妇幼保健院	76.65	67.64	86.96	73.37	78.60	70.51	102
公立	宝安区福永人民医院	83.01	69.74	84.09	70.78	83.55	70.26	103
社会办	深圳宝兴医院	80.11	68.95			80.11	68.95	104
社会办	深圳民生妇科医院	66.14	62.17	85.29	75.00	69.06	68.59	105
社会办	深圳雪象医院	75.86	64.22	87.50	72.27	81.97	68.25	106
社会办	深圳坂田医院	70.59	61.93	86.96	71.01	75.68	66.47	107
社会办	深圳健丰医院	71.70	65.57			71.70	65.57	108
公立	大鹏新区葵涌人民医院	76.87	66.23	72.73	63.07	75.84	64.65	109
社会办	深圳华丹医院	67.82	64.44			67.82	64.44	110
社会办	深圳广生医院	64.81	58.56	75.61	69.51	67.79	64.04	111
社会办	深圳华南妇科医院	69.44	63.43			69.44	63.43	112
社会办	深圳龙济医院	55.46	52.73	87.50	70.49	67.54	61.61	113
社会办	深圳中仁泌尿外科医院	45.79	50.23			45.79	50.23	114
合计		87.22	76.51	91.33	79.40	89.22	77.96	

说明：1. 部分社会办医院由于月均住院人数较少，有的甚至低于30人/月，受原始数据质量（如电话号码无效等）、应答率的影响，达不到最小样本量，故未显示分数；

2. 深圳军龙医院、深圳爱尔眼科医院、深圳建国泌尿外科医院、深圳昆仑泌尿外科医院由于数据推送接口不完善、推送数据不及时、质量不高等方面的原因，虽纳入调查单位，但达不到最小样本量，调查不能顺利开展，故未显示分数。

附件 3

2015 年第二季度市医管中心及各区卫生行政部门 满意度评分情况

主管部门	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
福田区 卫生计生局	91.71	80.70	93.36	82.17	92.61	81.43	1
罗湖区 卫生计生局	91.04	79.00	93.60	83.05	92.37	81.02	2
市医管中心	90.55	79.20	92.89	82.00	91.84	80.60	3
南山区 卫生计生局	89.84	76.89	94.50	81.63	92.72	79.26	4
盐田区 卫生计生局	85.54	74.76	95.00	83.10	90.51	78.93	5
龙岗区 卫生计生局	87.66	76.95	91.99	80.32	89.87	78.63	6
宝安区 卫生计生局	86.07	73.91	89.42	76.55	88.01	75.23	7
光明新区 公共事业局	84.33	73.19	90.01	75.64	87.71	74.41	8
坪山新区 公共事业局	83.58	72.30	84.80	73.90	84.17	73.10	9
大鹏新区 公共事业局	84.30	74.64	80.61	70.76	83.45	72.70	10
龙华新区 公共事业局	84.22	71.20	86.34	73.41	85.54	72.31	11

中共深圳市委卫生工作委员会办公室

2015年8月4日印发
