

中共深圳市委卫生工作委员会文件

深卫党〔2016〕26号



中共深圳市委卫生工作委员会关于 2016 年 第一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，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 2016 年第一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

2016 年第一季度，我委对全市 116 家医院〔含 57 家公立

医院，59家社会办医院（含2家驻深医院），不含各类慢性病防治机构]共66485名门诊、住院患者进行了满意度调查，综合满意度评分81.72分，比上一季度提高1.42分。其中，门诊患者占46.6%，满意度评分81.08分；住院患者占53.4%，满意度评分82.36分；住院患者满意度评价高于门诊患者（见附件2）。公立医院满意度评分82.38分，社会办医院满意度评分79.03分，与上一季度相比，均略有上升（见附件3）。

全市公立医院满意度排名情况见附件4，其中排名前三名的医院分别是：深圳市职业病防治院（88.64分）、深圳市孙逸仙心血管医院（88.15分）、香港大学深圳医院（87.29分）；排名后三名的医院分别是：深圳市坪山新区妇幼保健院（75.25分）、深圳市坪山新区人民医院（75.18分）、深圳市大鹏新区葵涌人民医院（72.74分）。

全市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：深圳希玛林顺潮眼科医院（91.70分）、深圳流花医院（88.59分）、深圳肖传国医院（88.17分）；排名后三名的医院分别是：深圳华南妇科医院（62.58分）、深圳昆仑泌尿外科医院（61.03分）、深圳远大肛肠医院（60.29分）。

深圳福华中西医结合医院由于数据推送不及时，达不到调查最小样本量，导致调查无法进行；深圳远大肛肠医院、深圳市康宁医院、深圳万丰医院、深圳仁安医院、深圳龙翔医院数据漏报严重；深圳口岸医院、深圳同仁妇产医院、深圳健丰医

院门诊数据手机填报率极低。在此，对这 9 家医院给予通报批评。

二、主管部门考核排名情况

医院主管部门第一季度考核情况见附件 1，评分排名前三名的是：福田区卫生计生局（84.73 分）、市医管中心（84.47 分）、罗湖区卫生计生局（83.93 分）。

各主管部门和医疗单位要认真贯彻落实《深圳市人民政府关于深化医药卫生体制改革建设卫生强市的实施意见》，坚持目标导向、需求导向和问题导向，针对薄弱环节，不断提高医疗技术水平、改善就诊环境、优化就医流程、注重医学人文关怀等，特别是要深入学习市急救中心医疗护送队徐粼科长的先进事迹，坚持“以患者为中心”的服务理念，大力弘扬“博学行医、业务精湛、博爱救人、敬业爱岗”的深圳医生精神，积极构建和谐医患关系，不断提升我市医疗服务公众满意度。

- 附件：1. 2016 年第一季度医院主管部门满意度考核评分情况
2. 2016 年第一季度全市医院门诊与住院满意度得分情况
3. 2016 年第一季度全市公立医院与社会办医院满意度评分情况
4. 2016 年第一季度全市公立医院满意度评分及排名情况

5. 2016年第一季度全市社会办医院满意度评分及
排名情况

中共深圳市委卫生工作委员会

2016年6月16日

附件 1

2016 年第一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
福田区卫生计生局	94.9	84.92	95.0	84.54	95.0	84.73	1
市医管中心	94.2	83.89	95.0	85.06	94.7	84.47	2
罗湖区卫生计生局	94.2	84.51	93.7	83.36	93.9	83.93	3
南山区卫生计生局	93.1	81.84	95.5	85.21	94.7	83.53	4
盐田区卫生计生局	91.1	80.93	95.0	84.28	93.0	82.60	5
龙岗区卫生计生局	91.7	81.28	94.2	82.55	93.1	81.92	6
宝安区卫生计生局	91.5	80.07	91.7	79.12	91.6	79.59	7
光明新区公共事业局	89.3	79.09	91.7	79.22	90.8	79.16	8
龙华新区公共事业局	86.4	75.13	93.9	81.93	91.2	78.53	9
大鹏新区公共事业局	87.8	79.19	85.6	76.70	87.4	77.95	10
坪山新区公共事业局	83.0	73.51	90.9	77.61	87.8	75.56	11

附件 2

2016 年第一季度全市医院满意度评分情况

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	30978	52.6	28.1	10.3	9.0	81.08
住院	35507	52.8	30.3	10.3	6.5	82.36
合计	66485	52.7	29.3	10.3	7.7	81.72

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。

2016 年第一季度全市公立医院与社会办医院 满意度评分情况

主办类型	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	92.3	81.98	93.9	82.78	93.2	82.38
社会办	88.1	78.99	90.2	79.07	88.7	79.03
合计	91.0	81.08	93.5	82.36	92.3	81.72

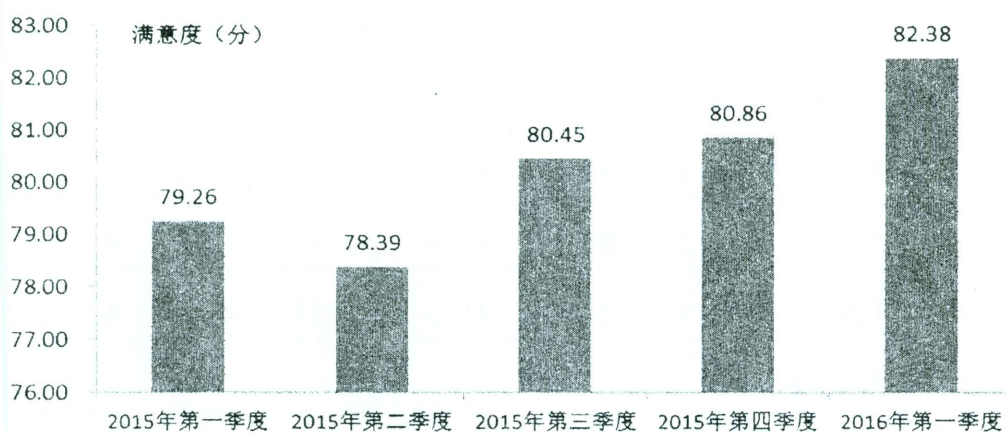


图1 公立医院满意度评分情况

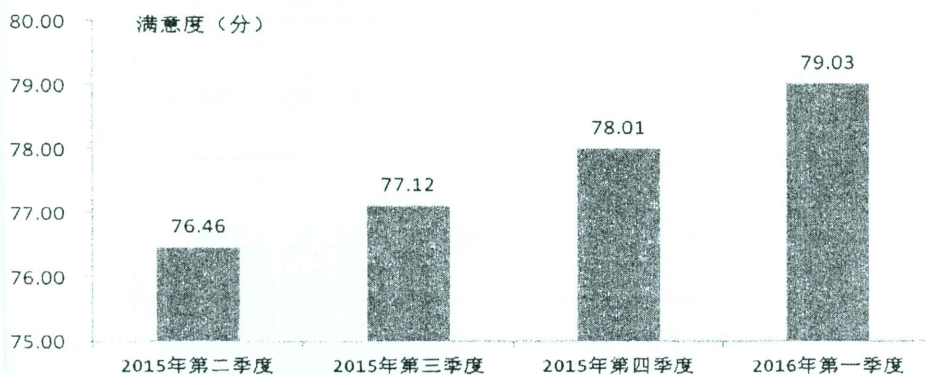


图2 社会办医院满意度评分情况

附件 4

2016 年第一季度全市公立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	95.3	91.44	93.3	85.83	95.1	88.64	1
公立	深圳市孙逸仙心血管医院	96.3	86.86	97.9	89.44	97.1	88.15	2
公立	香港大学深圳医院	96	86.62	96.1	87.95	96	87.29	3
公立	深圳市罗湖区中医院	97.7	88.55	95.8	85.63	97.1	87.09	4
公立	深圳市眼科医院	95.7	85.33	97.1	88.08	96.5	86.71	5
公立	深圳市康宁医院	98.2	89.52	94	83.22	96.7	86.37	6
公立	深圳市南山区妇幼保健院	96.2	85.14	96.6	86.3	96.4	85.72	7
公立	深圳市福田区中医院	95.8	86.1	95.4	85.22	95.6	85.66	8
公立	深圳市福田区人民医院	94.2	85.6	95.6	85.71	95.1	85.66	9
公立	深圳市龙岗区中医院	95.3	85.64	95.5	85.58	95.4	85.61	10
公立	中国人民武装警察边防 部队总医院	94.6	86.17	93.9	84.9	94.4	85.54	11
公立	深圳市中医院	94	84.14	95.4	86.06	94.8	85.10	12
公立	深圳市龙岗区人民医院	96.8	86	93.6	83.65	94.9	84.83	13
公立	深圳市南山区西丽人民 医院	92.7	81.65	96.1	87.83	94.4	84.74	14
公立	深圳市南山区蛇口人民 医院	94	82.99	96.4	86.41	95.7	84.70	15
公立	北京大学深圳医院	94.7	83.73	95	85.65	94.9	84.69	16
公立	深圳市第二人民医院	94.6	84.43	95.8	84.9	95.4	84.67	17
公立	深圳口岸医院	91.7	84.52	/	/	91.7	84.52	18

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	深圳市宝安区中医院	95.8	86.26	94.4	82.65	95.1	84.46	19
公立	深圳市福田区妇幼保健院	96.9	85.59	94.5	83.09	95.6	84.34	20
公立	龙岗中心医院耳鼻咽喉 科医院	92.6	83.67	95.1	84.9	93.2	84.29	21
公立	深圳市第三人民医院	94.4	84.43	93.3	83.4	93.8	83.92	22
公立	深圳市龙岗区妇幼保健院	94.1	83.12	96.1	84.56	95.4	83.84	23
公立	深圳市罗湖区人民医院	92.5	83.59	93.7	83.78	93.4	83.69	24
公立	深圳市妇幼保健院	94	82.2	94.9	84.5	94.7	83.35	25
公立	深圳市盐田区盐港医院	92.7	82.35	94	84.33	93	83.34	26
公立	深圳市龙岗区第四人民 医院	93.1	83.38	94.9	82.14	93.9	82.76	27
公立	深圳市宝安区人民医院	93.4	83.37	92.9	82.02	93.1	82.70	28
公立	深圳市盐田区人民医院	90.1	79.97	95.1	84.27	93	82.12	29
公立	深圳市龙岗区第五人民 医院	91.1	80.11	94.7	83.86	93	81.99	30
公立	深圳市光明新区中心医院	93.2	84.32	92	79.55	92.5	81.94	31
公立	深圳市人民医院	90.2	80.83	93.6	82.9	92.4	81.87	32
公立	深圳市儿童医院	93.9	81.5	94.5	81.87	94.3	81.69	33
公立	深圳市大鹏新区妇幼保 健院	88.5	79.74	94.4	82.64	89.5	81.19	34
公立	深圳市福田区第二人民 医院	92.2	80.3	93.5	81.68	92.9	80.99	35
公立	深圳市龙岗区骨科医院	90.5	83.62	89.9	78.1	90.3	80.86	36
公立	深圳市龙岗中心医院	90	77.98	95.2	83.41	93.5	80.70	37

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	深圳市宝安区妇幼保健院	93.7	81.32	92.8	79.1	93.2	80.21	38
公立	深圳市罗湖区妇幼保健院	92.7	81.58	92.2	78.72	92.5	80.15	39
公立	深圳市大鹏新区南澳人民医院	89.3	81.38	86.5	78.85	88.7	80.12	40
公立	深圳市南山区人民医院	88.5	76.54	93.6	82.15	92.2	79.35	41
公立	深圳市龙华新区人民医院	85.7	75.36	92.6	82.5	90.4	78.93	42
公立	深圳市宝安区中心医院	88.2	77.27	91.6	80.43	90.5	78.85	43
公立	深圳市龙岗区第六人民医院	90.2	78.33	91.8	79.34	91	78.84	44
公立	深圳市龙岗区第七人民医院	89.4	79.56	92.1	77.81	90.4	78.69	45
公立	深圳市龙岗区第三人民医院	89.9	78.72	90.3	78.46	90.1	78.59	46
公立	深圳市宝安区石岩人民医院	90.3	77.64	90.8	78.67	90.6	78.16	47
公立	深圳市龙华新区中心医院	86.9	74.94	95.1	81.36	91.9	78.15	48
公立	深圳市龙岗区第二人民医院	86.1	76.53	94.2	79.64	90.6	78.09	49
公立	深圳市宝安区沙井人民医院	88.5	75.87	93.5	79.51	91.7	77.69	50
公立	深圳市人民医院龙华分院	88.5	77.48	90.4	77.31	89.3	77.40	51
公立	深圳市光明新区人民医院	86.1	74.59	91.5	78.97	89.5	76.78	52
公立	深圳市宝安区松岗人民医院	90.2	78.43	90	74.71	90	76.57	53

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	深圳市宝安区福永人民医院	89.6	77.37	86.2	75.15	87.5	76.26	54
公立	深圳市坪山新区妇幼保健院	85.6	75.87	88.8	74.63	87	75.25	55
公立	深圳市坪山新区人民医院	81.4	72.04	91.3	78.31	88.1	75.18	56
公立	深圳市大鹏新区葵涌人民医院	85.6	76.16	77.3	69.32	83.9	72.74	57

其他说明:

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(如电话号码有效率)、应答率的影响,部分医院达不到最小样本量,故住院部分没有显示分数。

附件 5

2016 年第一季度全市社会办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
社会办	深圳希玛林顺潮眼科医院	97.4	88.87	100	94.53	97.6	91.70	1
社会办	深圳流花医院	92.4	86.95	97.8	90.22	93.3	88.59	2
社会办	深圳肖传国医院	90.4	84.14	96.9	92.19	91.3	88.17	3
社会办	深圳中山泌尿外科医院	98	89.84	95.3	84.41	97.3	87.13	4
社会办	深圳和美妇儿科医院	95.2	87.1	/	/	95.2	87.10	5
驻深	深圳平乐骨伤科医院坪山院区	95.7	86.12	96.4	85.84	95.9	85.98	6
社会办	深圳爱尔眼科医院	92.2	82.77	96	87.16	93.2	84.97	7
驻深	深圳平乐骨伤科医院	93.3	82	96.9	87.77	95.7	84.89	8
社会办	深圳远东妇儿科医院	96.1	86.29	95.5	83.21	95.8	84.75	9
社会办	深圳景田医院	92.5	81.91	94.6	87.16	92.8	84.54	10
社会办	深圳华侨城医院	90.4	80.74	97.9	87.65	94.5	84.20	11
社会办	深圳宝生妇儿科医院	92.3	85.26	93.6	82.26	92.5	83.76	12
社会办	深圳曙光医院	92.7	83.59	/	/	92.7	83.59	13
社会办	深圳龙珠医院	91.7	83.17	/	/	91.7	83.17	14
社会办	深圳龙城医院	95.1	84.56	92.5	81.56	94.4	83.06	15
社会办	深圳港龙医院	88.6	82.39	/	/	88.6	82.39	16
社会办	深圳恒生医院	92.3	84.2	91.9	80.47	92.1	82.34	17
社会办	深圳仁安医院	92	81.32	97.9	82.81	94.1	82.07	18
社会办	深圳春天医院	89.6	81.73	/	/	89.6	81.73	19
社会办	深圳五洲中西医结合医院	90.5	81.01	/	/	90.5	81.01	20
社会办	深圳国丹妇儿科医院	87.2	80.59	/	/	87.2	80.59	21

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	深圳博爱医院	88.6	76.11	92.7	84.15	89.5	80.13	22
社会办	深圳复亚医院	86.2	75.86	96	84	88.7	79.93	23
社会办	深圳万丰医院	91.8	83.61	87.2	76.24	88.6	79.93	23
社会办	深圳正康骨科医院	88.1	79.82	/	/	88.1	79.82	24
社会办	深圳慈海医院	84.4	75	90.7	84	86.2	79.50	25
社会办	深圳天伦医院	91.3	79.19	/	/	91.3	79.19	26
社会办	深圳瑞敏皮肤科医院	86.4	78.98	/	/	86.4	78.98	27
社会办	深圳龙翔医院	86.7	77.18	90.6	80.47	87.2	78.83	28
社会办	深圳健安医院	86.4	77.65	89.6	79.69	87.2	78.67	29
社会办	深圳仁康医院	87	79.52	86.8	77.63	87	78.58	30
社会办	深圳燕罗塘医院	87	78.42	/	/	87	78.42	31
社会办	深圳建国泌尿外科医院	83.8	78.13	/	/	83.8	78.13	32
社会办	深圳友谊医院	88.8	77.8	/	/	88.8	77.80	33
社会办	深圳伟光医院	89	77.46	92.6	77.69	90.5	77.58	34
社会办	深圳龙安医院	88.1	77.58	/	/	88.1	77.58	34
社会办	深圳宝田医院	88.8	77.26	90.4	77.48	89.8	77.37	35
社会办	深圳华侨医院	87.3	75.7	91.7	78.47	89.5	77.09	36
社会办	深圳罗岗医院	90.5	79.39	84	74	88.9	76.70	37
社会办	深圳宝兴医院	85.2	72.49	91.7	80.73	87.8	76.61	38
社会办	深圳六联医院	85	73.05	97.4	78.95	87.3	76.00	39
社会办	深圳百合医院	86.7	76.11	87.9	75.76	87	75.94	40
社会办	深圳龙济医院	84.9	76.62	90.9	75	86.8	75.81	41
社会办	深圳中海医院	87.3	74.17	86.3	77.43	86.7	75.8	42
社会办	深圳健丰医院	86.5	75.68	/	/	86.5	75.68	43
社会办	深圳永福医院	85.4	73.98	91.4	77.14	86.7	75.56	44

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	深圳同仁妇产医院	83.2	74.56	91.1	75.89	85.8	75.23	45
社会办	深圳鹏程医院	81.3	75	/	/	81.3	75.00	46
社会办	深圳仁爱医院	80.3	75	90.4	74.66	83.4	74.83	47
社会办	深圳华丹医院	77.2	73.03	/	/	77.2	73.03	48
社会办	深圳坂田医院	81.8	71.4	91.4	73.71	84.7	72.56	49
社会办	深圳军龙医院	78.4	72.3	76.7	71.51	78.1	71.91	50
社会办	深圳雪象医院	85.7	72.74	73.6	67.45	82.3	70.10	51
社会办	深圳民生妇科医院	74.9	66.08	/	/	74.9	66.08	52
社会办	深圳广生医院	79.7	69.51	63.6	56.82	77.2	63.17	53
社会办	深圳华南妇科医院	68.9	62.58	/	/	68.9	62.58	54
社会办	深圳昆仑泌尿外科医院	64.7	61.03	/	/	64.7	61.03	55
社会办	深圳远大肛肠医院	76	65.5	61.6	55.07	65.4	60.29	56

其他说明:

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(如电话号码有效率)、应答率的影响,部分医院达不到最小样本量,故住院部分没有显示分数。
2. 深圳福华中西医结合医院由于数据未及时报送,虽纳入调查单位,但达不到最少样本量,调查不能顺利开展,故未纳入排名。
3. 总体满意度分数一致的医院并列排名。