

中共深圳市委卫生工作委员会文件

深卫党〔2016〕3号



中共深圳市委卫生工作委员会关于 2015 年度 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 2015 年我市医疗行业服务公众满意度调查情况通报如下：

一、基本情况

患者满意度调查内容包括门诊和住院患者满意度调查两个部分（急诊满意度调查单列暂未计入总分），主要采用短信

调查的方式，辅以问卷调查了解患者就医过程中的真实感受。全年共发送短信随机调查患者 1058542 人(门诊患者占 60.6%，住院患者占 39.4%)，回复 315410 人，回复率为 29.8%，其中住院回复率(36.8%)高于门诊回复率(25.3%)；问卷调查共随机抽取患者 113606 人(门诊患者占 70.6%，住院患者占 29.4%)，回复 4133 人，回复率为 3.6%，其中住院回复率(6.9%)高于门诊回复率(2.3%)。

2015 年度深圳市医院患者总体满意度为 79.37 分，满意率为 90.6%，患者评价处于满意区间(患者评价“满意”按照 75 分评分)，其中门诊患者满意度(78.01 分)与满意率(88.9%)均低于住院患者满意度(80.73 分)与满意率(92.4%)。政府办医院(含公立、驻深医院)总体满意度评分(79.93 分)，比社会办医院满意度评分(76.90 分)高 3.03 分，具体情况见附件 3。满意度全年总体呈上升趋势，比上一年度满意度(77.36 分)提高 2.01 分，具体情况见附件 4。

二、排名情况

医院主管部门全年考核情况见附件 1，评分排名前三名的是：福田区卫生计生局(82.73 分)、罗湖区卫生计生局(82.35 分)、市医管中心(81.93 分)。

全市各医院全年满意度排名前五名的医院分别是：深圳市职业病防治院(88.04 分)、深圳中山泌尿外科医院(87.00 分)、深圳口岸医院(85.76 分)、深圳市孙逸仙心血管医院(85.29 分)、深圳市罗湖区中医院(85.14 分)。

为便于各医疗单位之间的对比、交流和学习，参照医疗质量评估分类，将全市 116 家医院分成 15 个组别，进行 2015 年度患者满意度分类排名，排名情况见附件 2。

医疗卫生工作是重要民生工程，各主管部门和医疗单位要深入学习党的十八大，十八届三中、四中和五中全会，以及习近平总书记系列重要讲话精神，以群众满意不满意作为一切工作的出发点和落脚点，正视问题，充满信心，在继往工作成绩的基础上，坚持以问题和群众需求为导向，大力弘扬“马上就办、真抓实干、办就办成、滴水穿石”精神，针对薄弱环节，采取有力措施，着力进行整改。特别是要认真落实《深圳市深化医药卫生体制改革 建立更高质量医疗服务体系的实施意见》、《深圳市改善医疗服务行动计划实施方案》和《深圳市医疗卫生机构服务规范》，充分运用“互联网+医疗”模式，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，为市民提供优质医疗服务，为建设卫生强市和实现市六次党代会上提出“努力让群众享有更高水平的医疗”作出新的贡献！

- 附件： 1. 2015 年医院主管部门满意度考核评分情况
2. 2015 年全市医院患者满意度分类排名情况
3. 2015 年政府办医院（含公立、驻深医院）与社会办医院满意度评分情况

4. 2015 年各季度满意度调查情况

中共深圳市委卫生工作委员会

2016 年 3 月 4 日

附件 1

2015 年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	92.9	81.38	95.1	84.08	94.1	82.73	1
罗湖区卫生计生局	92.0	80.75	94.9	83.95	93.4	82.35	2
市医管中心	92.5	80.80	93.9	83.05	93.3	81.93	3
南山区卫生计生局	90.9	78.33	94.3	82.08	93.0	80.21	4
龙岗区卫生计生局	89.8	78.37	92.9	81.22	91.4	79.79	5
盐田区卫生计生局	87.3	75.59	93.7	83.13	90.3	79.36	6
宝安区卫生计生局	88.6	76.27	90.5	77.72	89.7	77.00	7
光明新区公共事业局	89.1	76.86	90.8	76.83	90.0	76.85	8
大鹏新区公共事业局	86.1	76.21	84.0	74.25	85.8	75.23	9
龙华新区公共事业局	84.0	71.81	90.4	77.66	88.4	74.74	10
坪山新区公共事业局	82.7	71.69	88.0	75.73	85.3	73.71	11

附件 2

2015 年全市医院患者满意度分类排名情况

评估分组	医院名称	门诊	门诊	住院	住院	总体	总体	排名
		满意率 (%)	满意度 (分)	满意率 (%)	满意度 (分)	满意率 (%)	满意度 (分)	
第一组 市属三级综合医院	香港大学深圳医院	94.3	83.26	95.5	86.86	95.0	85.06	1
	深圳市中医院	93.0	81.46	95.3	85.49	94.4	83.48	2
	深圳市第二人民医院	92.6	81.58	94.7	84.53	94.1	83.06	3
	北京大学深圳医院	91.0	78.51	94.2	82.67	92.9	80.59	4
	深圳市人民医院	91.0	78.60	93.0	81.70	92.4	80.15	5
第二组 市属三级专科医院	深圳市孙逸仙心血管医院	95.8	85.87	94.7	84.71	95.4	85.29	1
	深圳市眼科医院	93.8	82.54	95.0	85.89	94.5	84.22	2
	深圳市康宁医院	94.8	83.66	92.0	82.28	94.1	82.97	3
	深圳市妇幼保健院	93.4	81.11	93.3	81.94	93.3	81.53	4
	深圳市第三人民医院	89.9	80.58	93.2	82.19	91.6	81.39	5
	深圳市儿童医院	92.5	78.53	93.1	80.27	92.8	79.40	6
第三组 市属其他医院	深圳市职业病防治院	96.5	90.45	97.6	85.63	96.6	88.04	1
	深圳市人民医院龙华分院	87.1	73.53	85.4	71.21	86.3	72.37	2
第四组 区属三级综合医院	深圳市福田区人民医院	93.0	81.55	95.2	84.65	94.4	83.10	1
	深圳市罗湖区人民医院	91.2	80.33	95.1	84.14	93.8	82.24	2
	深圳市南山区蛇口人民医院	92.3	80.49	95.4	83.61	94.3	82.05	3
	深圳市宝安区中医院	92.2	80.81	93.0	81.72	92.7	81.27	4
	深圳市龙岗区人民医院	91.8	79.55	92.5	81.23	92.3	80.39	5
	深圳市宝安区人民医院	92.2	79.50	92.4	79.84	92.4	79.67	6
	深圳市龙岗中心医院	87.9	76.50	93.7	81.05	91.3	78.78	7
	深圳市宝安区沙井人民医院	88.0	75.29	93.2	79.86	90.4	77.58	8
深圳市宝安区中心医院	86.4	74.81	90.7	79.67	89.1	77.24	9	

评估分组	医院名称	门诊	门诊	住院	住院	总体	总体	排名
		满意率 (%)	满意度 (分)	满意率 (%)	满意度 (分)	满意率 (%)	满意度 (分)	
第四组 区属三级综合医院	深圳市南山区人民医院	87.8	73.70	92.7	80.02	91.3	76.86	10
	深圳市光明新区人民医院	87.4	75.14	91.3	76.52	89.4	75.83	11
	深圳市龙华新区中心医院	85.3	73.37	90.7	77.13	88.8	75.25	12
	深圳市龙华新区人民医院	83.0	70.42	90.1	78.03	88.0	74.23	13
第五组 区属三级专科医院	深圳市龙岗区耳鼻咽喉医院	91.4	80.79	94.5	85.34	92.0	83.07	1
	深圳市龙岗区妇幼保健院	92.7	80.02	96.0	85.88	94.9	82.95	2
	深圳市宝安区妇幼保健院	92.8	79.78	92.6	78.99	92.7	79.39	3
第六组 区属二级综合医院	深圳市罗湖区中医院	94.2	84.28	95.0	85.99	94.3	85.14	1
	深圳市龙岗区中医院	93.6	83.26	94.1	85.09	93.7	84.18	2
	深圳市福田区中医院	93.7	82.61	95.8	84.81	94.8	83.71	3
	深圳市南山区西丽人民医院	90.5	78.84	96.7	84.95	93.3	81.90	4
	深圳市福田区第二人民医院	90.8	79.95	94.2	82.94	92.3	81.45	5
	深圳市盐田区人民医院	87.8	75.12	94.3	83.88	91.2	79.50	6
	深圳市光明新区中心医院	91.3	79.09	90.0	77.23	90.7	78.16	7
	深圳市龙岗区第五人民医院	86.4	75.36	91.0	79.97	88.6	77.67	8
	深圳市龙岗区第二人民医院	88.3	75.97	92.5	78.72	90.5	77.35	9
	深圳市龙岗区第三人民医院	88.4	77.15	89.1	76.27	88.7	76.71	10
	深圳市坪山新区人民医院	84.3	72.89	87.6	76.05	86.1	74.47	11
	深圳市宝安区石岩人民医院	85.9	74.36	87.3	74.48	86.8	74.42	12
	深圳市宝安区松岗人民医院	85.0	72.90	87.8	72.96	86.5	72.93	13
	深圳市宝安区福永人民医院	85.0	71.88	83.5	71.17	84.1	71.53	14
第七组 区属二级专科医院	深圳市南山区妇幼保健院	94.4	82.43	96.9	85.05	95.6	83.74	1
	深圳市福田区妇幼保健院	93.4	81.08	94.3	82.12	93.8	81.60	2
	深圳市龙岗区骨科医院	88.7	82.28	90.8	80.74	89.5	81.51	3
	深圳市大鹏新区南澳人民医院	90.1	80.78	86.3	79.08	89.6	79.93	4

评估分组	医院名称	门诊	门诊	住院	住院	总体	总体	排名
		满意率 (%)	满意度 (分)	满意率 (%)	满意度 (分)	满意率 (%)	满意度 (分)	
第七组 区属二级专科医院	深圳市罗湖区妇幼保健院	91.0	78.09	93.2	80.04	91.4	79.07	5
	深圳市大鹏新区妇幼保健院	85.2	75.82	82.3	71.40	84.7	73.61	6
	深圳市坪山新区妇幼保健院	80.7	70.19	89.7	74.51	83.6	72.35	7
第八组 区属一级综合医院	深圳市龙岗区第四人民医院	88.4	76.64	91.4	80.40	89.6	78.52	1
	深圳市盐田区盐港医院	86.1	76.44	91.4	80.06	87.9	78.25	2
	深圳市龙岗区第六人民医院	91.1	78.28	91.0	77.49	91.0	77.89	3
	深圳市龙岗区第七人民医院	88.2	77.23	89.4	75.78	88.5	76.51	4
	深圳市大鹏新区葵涌人民医院	82.1	70.61	84.2	73.48	82.4	72.05	5
第九组 社会办三级综合医院	深圳恒生医院	90.4	79.03	89.6	78.48	90.0	78.76	1
	深圳华侨医院	87.7	75.29	85.2	73.49	86.6	74.39	2
第十组 社会办三级专科医院	深圳龙城医院	86.6	77.09	89.0	77.13	87.1	77.11	1
第十一组 社会办二级综合医院	深圳军龙医院	88.8	76.79	84.7	76.04	87.8	76.42	1
第十二组 社会办二级专科医院	深圳中山泌尿外科医院	96.5	87.15	97.4	86.85	96.7	87.00	1
	深圳远东妇儿科医院	94.2	83.29	94.7	82.53	94.5	82.91	2
	深圳爱尔眼科医院	91.3	81.63	94.8	83.62	91.5	82.63	3
	深圳肖传国医院	86.8	80.18	91.0	83.58	87.2	81.88	4
第十三组 社会办一级综合医院	深圳曙光医院	91.8	83.58	-	-	91.8	83.58	1
	深圳龙珠医院	93.4	82.27	-	-	93.4	82.27	2
	深圳景田医院	90.1	79.16	95.9	83.42	91.1	81.29	3
	深圳博爱医院	86.9	77.67	93.4	84.01	87.6	80.84	4
	深圳燕罗塘医院	90.0	79.69	-	-	90.0	79.69	5
	深圳友谊医院	82.1	74.09	92.5	83.21	83.8	78.65	6
	深圳仁安医院	89.0	76.87	93.0	80.07	91.1	78.47	7
	深圳仁康医院	88.6	77.63	90.4	78.53	88.9	78.08	8

评估分组	医院名称	门诊	门诊	住院	住院	总体	总体	排名
		满意率 (%)	满意度 (分)	满意率 (%)	满意度 (分)	满意率 (%)	满意度 (分)	
第十三组 社会办一级综合医院	深圳慈海医院	89.4	78.43	88.1	77.47	88.9	77.95	9
	深圳罗岗医院	88.3	76.58	87.7	78.95	88.2	77.77	10
	深圳春天医院	87.2	77.65	-	-	87.2	77.65	11
	深圳港龙医院	84.0	77.78	83.3	77.24	83.9	77.51	12
	深圳永福医院	85.8	73.94	91.4	79.64	86.8	76.79	13
	深圳百合医院	88.7	78.19	83.8	73.59	88.0	75.89	14
	深圳天伦医院	84.3	74.16	94.3	77.03	85.6	75.60	15
	深圳中海医院	84.9	73.19	89.6	77.88	87.1	75.54	16
	深圳宝兴医院	82.8	72.64	88.0	78.42	84.4	75.53	17
	深圳万丰医院	91.0	77.92	85.1	72.91	88.2	75.42	18
	深圳伟光医院	87.7	76.60	86.8	74.02	87.3	75.31	19
	深圳宝田医院	86.1	72.49	91.7	77.77	89.2	75.13	20
	深圳仁爱医院	84.8	76.50	83.3	73.55	84.4	75.03	21
	深圳龙翔医院	83.3	73.25	88.4	76.02	84.2	74.64	22
	深圳复亚医院	84.2	73.73	88.9	75.40	85.4	74.57	23
	深圳健丰医院	74.3	68.31	91.2	80.15	77.0	74.23	24
	深圳龙安医院	84.2	74.78	83.0	72.98	83.9	73.88	25
	深圳健安医院	82.2	72.65	83.9	73.99	82.5	73.32	26
	深圳六联医院	80.2	71.42	86.7	72.00	81.0	71.71	27
	深圳鹏程医院	82.8	71.54	-	-	82.8	71.54	28
	深圳雪象医院	77.5	67.71	84.8	73.15	79.3	70.43	29
	深圳坂田医院	75.8	66.15	90.1	74.10	80.1	70.13	30
	深圳龙济医院	73.1	66.99	86.4	72.58	77.0	69.79	31
深圳华丹医院	71.4	67.10	-	-	71.4	67.10	32	
深圳广生医院	68.4	62.03	73.1	65.30	69.4	63.67	33	

评估分组	医院名称	门诊	门诊	住院	住院	总体	总体	排名
		满意率 (%)	满意度 (分)	满意率 (%)	满意度 (分)	满意率 (%)	满意度 (分)	
第十四组 社会办一级专科医院	深圳希玛林顺潮眼科医院	93.5	84.66	-	-	93.5	84.66	1
	深圳宝生妇儿科医院	93.6	84.32	90.1	76.45	92.6	80.39	2
	深圳福华中西医结合医院	81.8	75.08	92.9	85.27	83.6	80.18	3
	深圳国丹妇儿科医院	88.3	79.33	-	-	88.3	79.33	4
	深圳和美妇儿科医院	87.4	81.65	82.2	76.67	87.0	79.16	5
	深圳正康骨科医院	83.6	78.03	-	-	83.6	78.03	6
	深圳五洲中西医结合医院	86.7	75.55	90.7	80.30	87.3	77.93	7
	深圳建国泌尿外科医院	83.9	77.69	-	-	83.9	77.69	8
	深圳瑞敏皮肤科医院	80.3	77.08	-	-	80.3	77.08	9
	深圳同仁妇产医院	85.4	74.70	92.7	79.03	87.9	76.87	10
	深圳华南妇科医院	71.3	65.60	91.4	76.43	73.1	71.02	11
	深圳民生妇科医院	68.0	61.57	88.3	75.39	71.0	68.48	12
	深圳远大肛肠医院	80.5	67.76	64.7	55.58	72.1	61.67	13
	深圳昆仑泌尿外科医院	50.5	50.56	-	-	50.5	50.56	14
第十五组 其他类型医院	深圳口岸医院	92.5	85.76	-	-	92.5	85.76	1
	深圳平乐骨伤科医院坪山院区	93.9	85.54	93.6	84.68	93.8	85.11	2
	深圳流花医院	89.9	82.31	91.6	84.78	90.1	83.55	3
	中国人民武装警察边防部队总医院	92.6	83.06	93.9	83.71	93.0	83.39	4
	深圳华侨城医院	93.7	81.08	95.7	84.51	94.4	82.80	5
	深圳平乐骨伤科医院	90.7	79.26	96.3	85.98	93.6	82.62	6
全市合计		88.9	78.01	92.4	80.73	90.6	79.37	

附件 3

2015年政府办医院（含公立、驻深医院）与
社会办医院满意度评分情况

主办单位	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 (含公立、驻深)	90.3	78.79	92.8	81.07	91.7	79.93
社会办	85.5	76.07	89.6	77.72	86.6	76.90
合计	88.9	78.01	92.4	80.73	90.6	79.37

附件 4

2015 年各季度满意度调查情况

季度	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)
第一季度	89.6	77.72	92.8	80.80	91.5	79.26
第二季度	87.2	76.51	91.3	79.40	89.2	77.96
第三季度	89.3	78.54	92.8	81.08	91.0	79.81
第四季度	90.1	78.96	93.0	81.63	91.4	80.30
全年	88.9	78.01	92.4	80.73	90.6	79.37

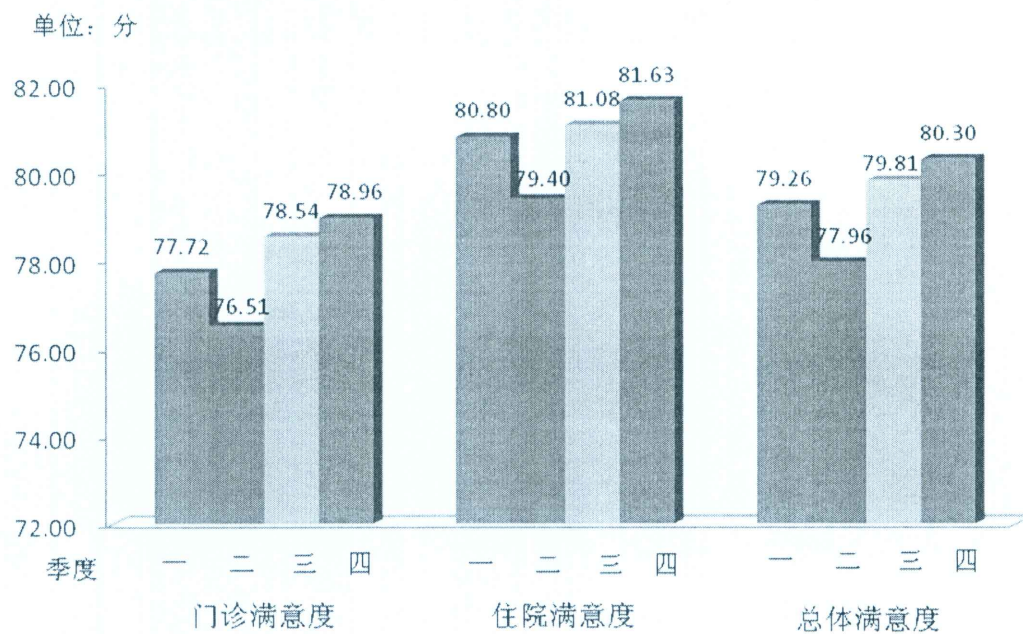


图 1 2015 年各季度满意度调查情况

