

中共深圳市委卫生工作委员会文件

深卫党〔2016〕2号



中共深圳市委卫生工作委员会关于 2015 年 第四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 2015 年第四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

2015 年第四季度，我委对全市 116 家医院（含 57 家公立医院，2 家驻深医院，57 家社会办医院，不含各类慢性病防治

机构)共 81312 名门诊、住院患者进行了满意度调查,综合满意度评分 80.30 分,比上一季度高 0.49 分。其中,门诊患者占 54.1%,满意度评分 78.96 分;住院患者占 45.9%,满意度评分 81.63 分;住院患者满意度评价高于门诊患者(见附件 2)。政府办医院(含公立、驻深医院)满意度评分 80.86 分,社会办医院满意度评分 78.01 分,与第三季度相比,均有上升(见附件 3)。

全市各医院满意度排名情况见附件 4,其中排名前五名的医院分别是:深圳口岸医院(89.94 分)、深圳市职业病防治院(88.85 分)、深圳中山泌尿外科医院(88.78 分)、深圳流花医院(86.96 分)、深圳市罗湖区中医院(85.99 分),予以表扬;其中排名后五名的医院分别是:深圳华南妇科医院(67.19 分)、深圳民生妇科医院(66.83 分)、深圳广生医院(62.20 分)、深圳远大肛肠医院(61.78 分)、深圳昆仑泌尿外科医院(53.61 分),予以通报。

二、主管部门考核排名情况

医院主管部门第四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(83.94 分)、罗湖区卫生计生局(82.90 分)、市医管中心(82.78 分)。

医疗卫生服务是以维护和保障人民群众健康为根本任务的重要民生工程。满意度是衡量医疗卫生工作的重要标准。各主管部门和医疗单位要进一步提高认识,统一思想,常抓不懈,坚持以问题和需求为导向,全面提高医疗卫生服务质量,不断完善医

疗行业的正向激励机制，弘扬医学人文精神，加强医院管理，让群众享受更加优质、便捷、高效的医疗服务，切实改善市民看病就医体验，不断提升公众对医疗行业的满意度。

- 附件： 1. 2015 年第四季度医院主管部门满意度考核评分情况
2. 2015 年第四季度全市医院门诊与住院满意度得分情况
3. 2015 年第四季度政府办医院（含公立、驻深医院）与社会办医院满意度评分情况
4. 2015 年第四季度全市各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 3 月 4 日

附件 1

2015 年第四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	94.5	83.52	95.4	84.35	95.0	83.94	1
罗湖区 卫生计生局	92.4	80.95	95.7	84.85	93.9	82.90	2
市医管中心	93.5	81.38	94.6	84.18	94.1	82.78	3
盐田区 卫生计生局	90.1	77.57	94.9	84.58	92.0	81.07	4
南山区 卫生计生局	91.5	79.39	94.4	82.68	93.2	81.03	5
龙岗区 卫生计生局	91.1	79.47	92.9	81.74	91.9	80.60	6
宝安区 卫生计生局	90.4	78.19	90.9	78.48	90.7	78.34	7
光明新区 公共事业局	91.6	79.04	90.3	76.64	91.1	77.84	8
大鹏新区 公共事业局	87.4	78.01	86.3	76.23	87.3	77.12	9
龙华新区 公共事业局	86.5	73.03	92.0	80.34	90.3	76.68	10
坪山新区 公共事业局	82.4	70.83	88.3	76.55	84.8	73.69	11

附件 2

2015 年第四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	43975	47.8	30.2	12.1	9.9	78.96
住院	37337	51.2	31.1	10.7	7.0	81.63
合计	81312	49.4	30.6	11.4	8.6	80.30

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 3

2015 年第四季度政府办医院（含公立、驻深医院） 与社会办医院满意度评分情况

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 (含公立、驻深)	91.5	79.82	93.2	81.91	92.4	80.86
社会办	86.5	76.84	90.8	79.19	87.5	78.01
合计	90.1	78.96	93.0	81.63	91.4	80.30

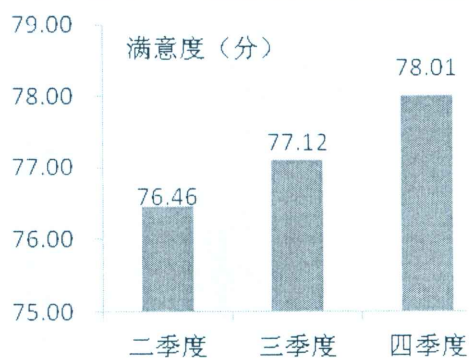
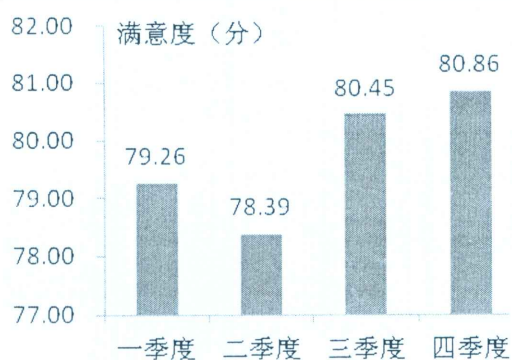


图 1 政府办医院（含公立、驻深医院）满意度评分情况 图 2 社会办医院满意度评分情况

附件 4

2015 年第四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	深圳口岸医院	97.7	89.94	/	/	97.7	89.94	1
公立	深圳市职业病防治院	95.1	88.85	/	/	95.1	88.85	2
社会办	深圳中山泌尿外科医院	97.1	87.62	97.4	89.94	97.1	88.78	3
社会办	深圳流花医院	90.8	84.14	95.5	89.77	91.5	86.96	4
公立	深圳市罗湖区中医院	95.0	84.16	97.5	87.81	95.6	85.99	5
驻深	深圳平乐骨伤科医院坪山院区	95.2	86.84	96.8	83.73	95.4	85.29	6
公立	龙岗中心医院耳鼻咽喉科医院	94.9	83.15	96.5	87.28	95.1	85.22	7
公立	香港大学深圳医院	96.6	83.31	96.2	87.10	96.4	85.21	8
社会办	深圳希玛林顺潮眼科医院	92.1	85.20	/	/	92.1	85.20	9
公立	深圳市福田区中医院	95.0	84.36	96.2	85.97	95.7	85.17	10
公立	深圳市南山区妇幼保健院	94.1	84.05	96.9	86.16	95.4	85.11	11
公立	深圳市孙逸仙心血管医院	95.5	85.01	94.9	84.45	95.3	84.73	12
公立	深圳市福田区人民医院	95.3	84.13	95.8	84.78	95.6	84.46	13
公立	深圳市眼科医院	93.0	81.97	96.1	86.85	94.6	84.41	14
社会办	深圳曙光医院	93.3	84.38	/	/	93.3	84.38	15
公立	深圳市第二人民医院	93.0	82.58	95.2	85.63	94.5	84.11	16
社会办	深圳华侨城医院	92.6	81.94	97.4	86.04	94.3	83.99	17
公立	中国人民武装警察边防部队总医院	93.5	84.21	92.6	83.66	93.2	83.94	18
公立	深圳市第三人民医院	93.0	83.95	94.3	83.87	93.7	83.91	19
公立	深圳市康宁医院	94.9	84.02	96.7	83.61	95.2	83.82	20
社会办	深圳宝生妇儿科医院	95.5	88.06	93.9	79.55	95.0	83.81	21
公立	深圳市中医院	92.9	81.71	95.2	85.85	94.4	83.78	22
公立	深圳市龙岗区中医院	92.6	83.26	93.7	84.27	92.9	83.77	23
公立	深圳市南山区西丽人民医院	91.6	80.12	97.0	87.31	94.1	83.72	24
社会办	深圳博爱医院	89.2	80.40	92.3	86.54	89.5	83.47	25
公立	深圳市龙岗区妇幼保健院	92.8	80.50	95.9	86.17	94.5	83.34	26

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	深圳爱尔眼科医院	88.9	79.80	97.4	85.90	89.6	82.85	27
公立	深圳市罗湖区人民医院	90.4	80.34	95.3	84.85	93.4	82.60	28
社会办	深圳远东妇儿科医院	93.1	81.42	94.4	83.64	93.8	82.53	29
公立	深圳市福田区妇幼保健院	95.2	83.50	93.6	81.54	94.6	82.52	30
公立	深圳市福田区第二人民医院	92.5	82.04	93.9	82.83	93.0	82.44	31
驻深	深圳平乐骨伤科医院	90.2	79.23	95.3	85.62	92.8	82.43	32
公立	深圳市妇幼保健院	93.7	81.00	94.5	83.81	94.2	82.41	33
社会办	深圳和美妇儿科医院	90.2	82.35	/	/	90.2	82.35	34
公立	深圳市人民医院	94.8	81.20	94.6	83.39	94.7	82.30	35
社会办	深圳仁康医院	90.3	77.60	94.4	86.81	90.7	82.21	36
公立	深圳市南山区蛇口人民医院	92.1	81.10	94.6	83.04	93.7	82.07	37
公立	深圳市宝安区中医院	93.5	81.60	91.9	82.36	92.6	81.98	38
社会办	深圳五洲中西医结合医院	91.4	79.11	97.9	84.57	93.1	81.84	39
公立	深圳市龙岗区人民医院	92.1	80.70	92.9	82.84	92.6	81.77	40
公立	深圳市大鹏新区南澳人民医院	93.3	84.31	86.7	79.17	92.6	81.74	41
公立	北京大学深圳医院	91.4	78.90	94.8	83.43	92.8	81.17	42
社会办	深圳龙珠医院	91.4	81.13	/	/	91.4	81.13	43
公立	深圳市盐田区盐港医院	89.5	77.80	96.3	84.38	90.9	81.09	44
社会办	深圳友谊医院	91.1	81.03	/	/	91.1	81.03	45
公立	深圳市龙岗区骨科医院	90.4	83.53	87.2	78.53	89.5	81.03	45
公立	深圳市盐田区人民医院	90.4	77.27	94.6	84.62	92.4	80.95	46
社会办	深圳恒生医院	92.2	80.54	91.8	80.91	92.0	80.73	47
公立	深圳市罗湖区妇幼保健院	92.7	79.25	97.7	82.17	93.6	80.71	48
公立	深圳市宝安区妇幼保健院	94.1	81.67	93.1	79.65	93.6	80.66	49
社会办	深圳景田医院	88.0	76.10	98.3	85.17	90.0	80.64	50
公立	深圳市宝安区人民医院	94.5	80.92	91.4	79.98	92.5	80.45	51
社会办	深圳慈海医院	89.6	81.30	90.4	79.45	89.9	80.38	52
社会办	深圳燕罗塘医院	90.0	80.08	/	/	90.0	80.08	53
公立	深圳市儿童医院	93.4	78.91	93.1	80.88	93.3	79.90	54
公立	深圳市龙岗中心医院	90.7	78.30	93.7	81.40	92.3	79.85	55
社会办	深圳港龙医院	85.2	79.75	/	/	85.2	79.75	56

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	深圳市宝安区沙井人民医院	91.7	79.13	92.7	80.01	92.2	79.57	57
社会办	深圳国丹妇儿科医院	86.4	79.38	/	/	86.4	79.38	58
公立	深圳市龙岗区第五人民医院	86.6	75.92	92.6	82.66	89.3	79.29	59
公立	深圳市宝安区中心医院	87.0	76.10	93.6	81.84	91.0	78.97	60
公立	深圳市光明新区中心医院	92.4	80.63	89.2	76.89	91.0	78.76	61
公立	深圳市龙岗区坪地人民医院	92.7	79.39	90.8	77.76	92.0	78.58	62
社会办	深圳罗岗医院	87.7	75.77	85.4	81.25	87.4	78.51	63
社会办	深圳春天医院	87.4	78.23	/	/	87.4	78.23	64
社会办	深圳永福医院	86.8	74.29	93.9	82.14	88.1	78.22	65
公立	深圳市南山区人民医院	89.4	75.27	93.3	80.95	92.0	78.11	66
公立	深圳市龙岗区第二人民医院	90.2	77.41	92.0	78.69	91.1	78.05	67
公立	深圳市龙岗区南湾人民医院	87.2	75.80	90.1	80.28	88.2	78.04	68
社会办	深圳龙城医院	88.5	79.14	92.3	76.92	89.2	78.03	69
社会办	深圳百合医院	91.6	79.58	85.0	76.25	90.5	77.92	70
社会办	深圳伟光医院	90.9	78.24	89.7	77.56	90.5	77.90	71
社会办	深圳同仁妇科医院	86.6	75.98	94.4	79.78	89.8	77.88	72
社会办	深圳军龙医院	90.3	77.42	85.7	77.86	89.1	77.64	73
公立	深圳市龙岗区第七人民医院	88.8	78.01	93.1	76.72	89.6	77.37	74
公立	深圳市龙岗区第三人民医院	90.6	78.11	87.5	76.41	89.6	77.26	75
公立	深圳市光明新区人民医院	90.9	77.68	91.5	76.44	91.1	77.06	76
公立	深圳市龙华新区人民医院	87.0	72.14	92.2	81.57	90.7	76.86	77
社会办	深圳万丰医院	93.1	81.60	83.9	72.02	88.1	76.81	78
社会办	深圳仁安医院	88.9	74.60	93.0	78.87	91.0	76.74	79
社会办	深圳宝兴医院	82.4	73.37	89.7	79.96	84.6	76.67	80
社会办	深圳建国泌尿外科医院	80.5	76.62	/	/	80.5	76.62	81
社会办	深圳宝田医院	84.7	72.29	95.2	80.78	90.2	76.54	82
社会办	深圳福华中西医结合医院	85.6	76.47	/	/	85.6	76.47	83
社会办	深圳健安医院	84.9	75.82	87.8	76.83	85.3	76.33	84
公立	深圳市龙华新区中心医院	86.6	74.14	91.8	78.36	89.8	76.25	85
社会办	深圳肖传国医院	81.9	75.90	/	/	81.9	75.90	86
社会办	深圳中海医院	86.6	72.87	90.4	78.35	88.2	75.61	87

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	深圳天伦医院	84.7	74.51	96.9	76.56	86.4	75.54	88
公立	深圳市大鹏新区妇幼保健院	85.4	75.95	86.5	75.00	85.5	75.48	89
社会办	深圳龙济医院	78.8	70.95	90.7	79.94	82.0	75.45	90
公立	深圳市宝安区石岩人民医院	86.2	75.98	88.9	74.78	87.9	75.38	91
社会办	深圳仁爱医院	86.6	79.51	83.1	71.15	85.7	75.33	92
社会办	深圳龙安医院	84.4	72.99	89.6	77.60	85.3	75.30	93
社会办	深圳复亚医院	87.3	74.90	88.7	75.47	87.5	75.19	94
社会办	深圳瑞敏皮肤科医院	79.0	75.00	/	/	79.0	75.00	95
社会办	深圳正康骨科医院	85.4	75.00	/	/	85.4	75.00	95
公立	深圳市大鹏新区葵涌人民医院	83.8	74.08	85.7	75.00	84.0	74.54	96
公立	深圳市坪山新区人民医院	83.5	71.79	88.3	77.14	85.6	74.47	97
公立	深圳市宝安区松岗人民医院	85.7	74.32	89.8	74.28	87.5	74.30	98
社会办	深圳华侨医院	91.0	76.75	88.9	71.67	90.6	74.21	99
社会办	深圳鹏程医院	85.1	73.45	/	/	85.1	73.45	100
公立	深圳市宝安区福永人民医院	89.3	74.94	82.8	71.45	85.8	73.20	101
公立	深圳市人民医院龙华分院	89.6	73.76	86.9	72.06	88.0	72.91	102
公立	深圳市坪山新区妇幼保健院	81.8	70.44	88.3	74.48	83.5	72.46	103
社会办	深圳华丹医院	78.6	72.17	/	/	78.6	72.17	104
社会办	深圳六联医院	75.9	69.58	83.8	72.30	76.8	70.94	105
社会办	深圳坂田医院	78.5	69.06	90.1	71.60	81.6	70.33	106
社会办	深圳龙翔医院	80.0	69.57	/	/	80.0	69.57	107
社会办	深圳雪象医院	75.7	67.61	78.7	71.28	76.2	69.45	108
社会办	深圳健丰医院	72.7	68.94	/	/	72.7	68.94	109
社会办	深圳华南妇科医院	72.3	67.19	/	/	72.3	67.19	110
社会办	深圳民生妇科医院	63.0	57.19	91.2	76.47	68.3	66.83	111
社会办	深圳广生医院	66.5	61.49	77.4	62.90	68.2	62.20	112
社会办	深圳远大肛肠医院	77.3	68.18	68.4	55.38	71.5	61.78	113
社会办	深圳昆仑泌尿外科医院	53.9	53.61	/	/	53.9	53.61	114
	合计	90.1	78.96	93.0	81.63	91.4	80.30	

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. 深圳岭南医院在2015年第四季度停业,故未列在表格中。

