

# 就医满意度通报

亳州市卫生健康委规划信息科

2022 年 11 月 15 日

## 关于 2023 年第三季度公立医疗机构 满意度调查情况的通报

各县区卫生健康委，市属各医疗机构：

提升群众满意度是公立医院综合改革的一项基本目标。为持续改善医疗服务，增强群众获得感，我委依托市全民健康信息平台满意度调查系统，对在辖区内各医疗机构的就诊患者进行满意度调查。现将第三季度情况通报如下：

### 一、患者满意度情况

#### （一）对医院满意度评价情况

**1.门诊患者评价情况。**3 季度，全市 13 个县级以上医院共收到门诊患者对医院整体评价 15419 条，满意度为 83.46%，其中满意度超过 90% 的医院有 2 家：利辛县第二人民医院（93.57%）、亳州市第五人民医院（90%），低于 80% 的医院有 3 家：利辛县人民医院（69.63%）、涡阳县人民医院（71.89%）、亳州市人民医院（78.93%）。

**2.住院患者评价情况。**3 季度共收到住院患者对 11 家医院的评

价 1852 条，满意度为 90.0。满意度超过 90% 的医院有 6 家：利辛县第二人民医院（97.14%）、亳州市中医院（93.46%）、蒙城县第一人民医院（92.58%）、利辛县中医医院（91.91%）、蒙城县中医院（90.72%）、亳州市华佗中医院（90.69%），亳州市妇幼保健院仅收到 1 条，满意度为 100%；亳州市第五人民医院、利辛县人民医院未上传住院数据。

## （二）对卫生院满意度评价情况。

3 季度 104 家卫生院收到门诊患者评价 6451 条，满意度为 88.01%，其中涡阳县、蒙城县、谯城区、利辛县分别为 89.96%、88.8%、87.56%、85.77%；满意度超过 90% 的卫生院有 36 家，其中涡阳县 12 家、蒙城县 10 家、谯城区 8 家、利辛县 6 家。

49 家卫生院收到住院患者评价 142 条，满意度为 89.15%，其中蒙城县 96.67%、利辛县 94.17%、谯城区 84.39%，涡阳县没有数据。满意度超过 90% 的卫生院 33 家，其中蒙城县 15 家、谯城区 11 家、利辛县 7 家。

## （三）对医务人员个人满意度评价情况。

患者通过 APP 对医护人员个人的评价 631 条，满意度为 91.82%，其中对县级以上医院工作人员评价 400 条，满意度为 90.2%，满意度超过 90% 的医院有 6 家，利辛县人民医院、涡阳县中医院、利辛县第二人民医院、涡阳县人民医院、蒙城县中医院、亳州市华佗中医院；收到评价较多的医院分别是：亳州市人民医院、亳州市中医院、蒙城县中医院、亳州市华佗中医院。

3 季度共收到患者对 46 家卫生院的工作人员评价 231 条，满意度为 94.63%，其中蒙城县、涡阳县、谯城区、利辛县分别为 99.5%、98.26%、94.39%和 90.49%。

#### （四）不满意原因分析。

**1.医院不满意原因。**3 季度 13 家县级以上公立医院共收到患者反馈的不满意原因调查短信 874 条，其中反映服务态度不好的占 35.58%，反映医护技术水平低的占 20.25%，反映排队时间长、就医流程不合理的占 20.59%，反映医生护士接收红包的占 1.49%。

**2.基层医疗机构不满意原因。**3 季度 46 家基层医疗机构共收到患者反馈的不满意原因调查短信 126 条，其中反映服务态度不好的占 37.3%，反映医护技术水平低的占 15.87%，反映环境与设施差的占 11.11%，反映交通与停车不方便的占 10.32%，反映医生护士接收红包的占 3.17%。

## 二、数据上传情况

#### （一）身份证号码采集情况。

**1.医院采集情况。**三季度 13 家县级以上公立医院上传的门诊数据中，身份证号码采集率为 89.57%，涡阳县人民医院、蒙城县中医院、利辛县第二人民医院、利辛县中医院采集率超过 95%，涡阳县中医院、亳州市妇幼保健院采集率较低；住院数据中身份证号码采集率为 95.02%，利辛县中医医院、亳州市中医院、亳州市人民医院、蒙城县第二人民医院、涡阳县人民医院、蒙城县中医院采集率超过 95%；蒙城县第一人民医院采集率较低。

**2.基层医疗机构采集情况。**三季度共收到 106 家基层医疗机构上传门诊数据中，身份证号码采集率为 87.75%，采集率超过 95% 的医院有 30 家，其中涡阳县 27 家、利辛县 3 家；上传的住院数据中身份证号码采集率为 97.56%。

## **（二）手机号码采集情况**

**1.医院采集情况。**三季度 13 家县级以上公立医院上传的门诊数据中，手机号码采集率为 92.01%，亳州市第五人民医院、利辛县人民医院、亳州市妇幼保健院、蒙城县第二人民医院、蒙城县中医院、利辛县第二人民医院、亳州市中医院、亳州市人民医院、亳州市华佗中医院、蒙城县第一人民医院采集率较高；有涡阳县中医院、涡阳县人民医院、利辛县中医医院采集率较低。上传的住院数据中手机号码采集率为 93.29%，除亳州市第五人民医院和利辛县人民医院没有上传数据以外，其他医院上传的手机号码采集率均高于 85%。

**2.基层医疗机构采集情况。**三季度共收到 106 家基层医疗机构上传门诊和住院数据中，手机号码采集率仅分别为 52.86%和 61.33%。其中门诊数据中，涡阳县和利辛县手机号码采集率均低于 50%。

## **三、工作要求**

**（一）高度重视满意度工作。**患者满意度评价是落实各项高质量发展工作的基础和重要抓手，各县区卫健委和各医疗机构要进一步认识到满意度调查工作的重要意义，加强领导，确保该项工作全

面推进、持续落实。

（二）注重调查结果运用。市满意度评价子系统已向各县区卫健委和各医疗机构开放了后台账号，可以随时查看对单位、科室和每个工作人员的评价结果。各医疗机构要针对患者回复的不满意原因选项以及其他建议，认真查找问题，逐一落实解决。

（三）持续提升数据质量。各医院要加强对工作人员的管理，逐步提高身份证号码、手机号码等基础数据的采集比例；亳州市第五人民医院和利辛县人民医院要尽快向市平台上传住院数据。

试用水印

附表 1

## 全市及各县区满意度评价情况

单位	对医院评价												对医护人员个人评价					
	门诊						住院						非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	满意度
	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	满意度	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	满意度						
全市	15638	2636	1054	835	1707	85.57	1555	250	55	34	100	90.35	534	40	21	4	32	91.95
医院	10730	1881	828	684	1296	84.35	1441	238	50	34	89	90.44	331	26	14	3	26	90.35
卫生院	4908	755	226	151	411	88.48	114	12	5	0	11	89.15	203	14	7	1	6	94.72
涡阳县	1163	176	42	27	87	89.62	16	2	1	0	2	86.67	44	1	0	0	3	93.33
蒙城县	1089	190	52	34	110	87.17	39	3	2	0	0	96.82	63	3	3	0	1	96
利辛县	533	88	34	21	52	86.84	12	3	0	0	1	90	12	6	2	0	0	90
谯城区	1993	282	92	64	155	88.92	31	2	1	0	6	83	69	4	2	1	2	94.62

注：满意度为百分比指标，其他均是评价条数。下同。

附表 2

### 县级以上公立医院满意度评价情况

单位	对医院评价												对医护人员个人评价					
	门诊						住院						非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	满意度
	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	满意度	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	满意度						
亳州市人民医院	2577	532	300	244	441	80.12	312	44	16	9	21	89.65	59	9	5	0	7	86.5
亳州市中医院	1868	239	60	51	126	90.26	171	22	4	3	5	93.76	53	2	3	1	5	88.75
亳州市第五人民医院	1	1	0	0	0	90	0	0	0	0	0	—	0	0	0	0	0	—
亳州市妇幼保健院	416	72	20	16	33	88.33	1	0	0	0	0	100	30	3	6	0	3	85.71
亳州市华佗中医院	915	133	28	32	56	90.29	43	11	1	1	2	91.03	46	2	0	0	3	93.33
涡阳县人民医院	252	70	50	39	70	73.51	140	34	10	3	17	85.49	38	1	0	0	1	97
涡阳县中医院	109	18	6	5	12	86	150	24	2	3	12	89.84	3	0	0	0	0	100
蒙城县第一人民医院	983	210	106	58	120	83.81	104	19	4	3	2	93.03	0	0	0	0	0	—
蒙城县第二人民医院	896	164	47	37	75	87.79	173	27	7	3	13	89.69	21	2	0	2	3	83.57



单位	对医院评价												对医护人员个人评价					
	门诊						住院						非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	满意度
	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	满意度	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	满意度						
蒙城县中医院	1632	225	61	68	138	88.31	254	42	4	6	15	91.09	54	4	0	0	2	95.33
利辛县人民医院	641	163	132	127	195	71.65	0	0	0	0	0	-	6	0	0	0	0	100
利辛县中医院	225	32	13	6	21	87.81	75	12	2	3	2	92.55	12	2	0	0	2	85
利辛县第二人民医院	215	22	5	1	9	93.65	18	3	0	0	0	97.14	9	1	0	0	0	98



附表 3

## 乡镇卫生院满意度评价情况

单位	非常 满意	满意	一般	不满意	非 常 不满意	满意度
谯城区第三人民医院	12	2	1	0	2	83.53
谯城区第五人民医院	110	19	5	4	7	89.52
谯城区花戏楼社区卫生服务中心	20	0	0	0	0	100
谯城区十八里镇卫生院	71	10	2	1	4	91.59
谯城区双沟镇中心卫生院	69	14	3	1	8	86.74
谯城区张店乡卫生院	58	10	2	4	4	88.21
谯城区十九里镇卫生院	51	8	2	2	5	87.35
谯城区颜集镇卫生院	28	1	1	0	2	91.88
谯城区城父镇卫生院	33	2	1	0	1	95.14
谯城区谯东镇卫生院	60	14	4	2	4	88.57
谯城区古井中心卫生院	146	32	10	9	21	83.12
谯城区芦庙镇卫生院	66	8	1	6	5	87.67
谯城区立德镇卫生院	26	7	3	0	3	85.64
谯城区魏岗中心卫生院	169	30	8	7	23	84.64
谯城区华佗镇卫生院	37	1	2	1	2	91.63
谯城区十河镇卫生院	28	5	0	1	5	83.08
谯城区牛集镇卫生院	22	3	2	1	4	81.25
谯城区汤陵社区卫生服务中心	240	42	12	7	20	88.35
谯城区观堂镇中心卫生院	102	14	3	1	13	86.77
谯城区五马中心卫生院	54	3	9	4	6	83.42
谯城区龙扬镇卫生院	28	4	1	0	2	90.86
谯城区赵桥乡卫生院	110	17	3	3	8	89.79
谯城区沙土镇卫生院	43	6	0	2	13	75.94
谯城区淝河镇卫生院	30	1	1	2	1	92
谯城区薛阁社区卫生服务中心	288	38	8	8	10	92.73
亳州经开区木兰社区卫生服务中心	329	52	21	8	27	88.42
涡阳县城关社区卫生服务中心	217	24	10	5	5	93.56
涡阳县龙山镇卫生院	14	1	1	2	1	85.26
涡阳县高公镇卫生院	4	1	0	0	0	96
涡阳县湖北社区卫生服务中心	75	8	2	3	5	90.11
涡阳县临湖镇卫生院	10	2	0	1	2	80
涡阳县楚店镇卫生院	17	5	1	0	1	90
涡阳县陈大镇卫生院	6	1	0	1	1	80
涡阳县曹市镇中心卫生院	14	5	3	0	1	86.09

单位	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	满意度
涡阳县花沟镇中心卫生院	51	2	1	1	1	95.71
涡阳县高炉镇卫生院	18	3	1	0	1	91.3
涡阳县耿皇卫生院	6	1	0	0	1	85
涡阳县公吉寺镇卫生院	24	0	1	1	0	96.15
涡阳县牌坊镇卫生院	20	1	0	0	1	94.55
涡阳县西阳镇卫生院	21	3	0	0	2	90
涡阳县城西社区卫生服务中心	114	16	0	1	3	94.93
涡阳县涡南镇中心卫生院	24	7	4	1	2	85.26
涡阳县店集镇中心卫生院	6	3	1	0	2	75
涡阳县石弓镇中心卫生院	8	1	0	1	3	70.77
涡阳县单集林场卫生院	8	2	0	0	0	96
涡阳县标里镇卫生院	6	1	2	1	0	84
涡阳县张老家卫生院	3	0	3	1	0	74.29
涡阳县义门镇中心卫生院	20	0	1	0	0	98.1
涡阳县青町镇卫生院	28	6	3	2	2	86.34
涡阳县马店集镇卫生院	16	4	0	1	2	85.22
涡阳县第五人民医院 (涡阳县新兴中心卫生院)	52	7	3	0	8	84.86
涡阳县城东社区卫生服务中心	21	3	0	0	2	90
涡阳县丹城镇卫生院	8	2	0	0	3	73.85
蒙城县第二人民医院东区 (蒙城县城关社区卫生服务中心)	76	15	5	1	2	92.32
蒙城县田桥卫生院	31	3	0	0	1	95.43
蒙城县罗集卫生院	87	9	1	2	6	91.05
蒙城县移村卫生院	29	4	3	0	2	89.47
蒙城县吕望卫生院	20	3	0	0	0	97.39
蒙城县坛城镇中心卫生院	87	7	2	4	7	89.16
蒙城县板桥集镇中心卫生院	68	12	4	2	5	88.79
蒙城县白杨卫生院	62	7	0	2	5	90
蒙城县马集镇卫生院	36	4	2	1	6	83.27
蒙城县第四人民医院	71	12	2	3	5	89.25
蒙城县柳林卫生院	71	11	1	1	4	91.82
蒙城县乐土镇卫生院	46	11	1	1	4	88.57
蒙城县小涧镇卫生院	31	6	1	0	1	93.33
蒙城县岳坊镇中心卫生院	33	7	1	3	3	85.96
蒙城县小辛集乡卫生院	26	6	0	0	3	88
蒙城县许疃镇卫生院	100	17	3	4	13	85.4
蒙城县庄周社区卫生服务中心	39	3	1	0	1	95.45
蒙城县三义镇卫生院	73	5	6	0	4	91.59

单位	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	满意度
蒙城县王集乡卫生院	72	19	3	2	4	89.8
蒙城县第六人民医院	34	6	1	1	5	84.68
蒙城县第五人民医院（蒙城县立仓镇中心卫生院）	57	10	7	0	11	81.41
蒙城县篱笆镇卫生院	40	8	1	0	5	87.04
蒙城县漆园社区卫生服务中心	35	5	2	2	2	89.13
蒙城县楚村镇中心卫生院	52	2	3	0	1	95.52
蒙城县常兴卫生院	29	2	2	1	1	92
蒙城县河沟医院	8	0	0	0	2	80
利辛县城关镇卫生院	109	25	7	1	14	85.64
利辛县王市镇卫生院	5	2	0	0	0	94.29
利辛县江集镇中心卫生院	12	2	0	1	2	82.35
利辛县张村中心卫生院	13	5	1	0	4	76.52
利辛县阚疃中心卫生院	6	2	0	1	0	88.89
利辛县旧城镇卫生院	33	16	1	1	1	90
利辛县第四人民医院	11	2	4	1	4	70
利辛县永兴镇中心卫生院	37	2	0	1	2	92.86
利辛县王人镇中心卫生院	69	10	1	1	8	87.64
利辛县望疃镇中心卫生院	22	7	2	2	3	82.22
利辛县马店孜镇卫生院	28	3	1	5	3	82.5
利辛县纪王场乡卫生院	17	2	1	1	2	85.22
利辛县孙集镇卫生院	48	4	0	0	3	93.09
利辛县西潘楼镇卫生院	43	3	4	1	3	89.26
利辛县汝集镇卫生院	34	4	2	0	3	89.3
利辛县望疃镇中心卫生院丹凤分院	7	6	0	0	0	90.77
利辛县孙庙乡卫生院	12	2	0	2	1	84.71
利辛县大李集镇卫生院	9	4	0	0	4	71.76
利辛县新张集乡卫生院	16	1	0	1	2	86
利辛县展沟镇卫生院	12	1	1	0	0	95.71
利辛县中疃镇卫生院	15	0	2	1	1	87.37
利辛县刘家集镇卫生院	24	3	0	0	5	82.5
利辛县巩店镇卫生院	17	5	4	0	2	83.57
利辛县城北社区卫生服务中心	28	0	1	0	0	98.62
利辛县城西社区卫生服务中心	25	5	5	3	3	80.98
利辛县城南社区卫生服务中心	16	5	0	2	0	90.43

附表 4

不满意原因统计表

医院名称	环境与 设施差	交通与 停车不 方便	排队时 间长	医护技 术水平 低	服务态 度不好	隐私保 护差	投诉处 理不好	医院信 息公开 不足	就医流 程不合 理	医生护 士接收 红包	合计
县级以上公立医院	5.72	5.15	11.44	20.25	35.58	2.86	4.46	3.89	9.15	1.49	100%
基层医疗机构	11.11	10.32	5.56	15.87	37.3	0.79	5.56	4.76	5.56	3.17	100%
亳州市人民医院	8	18	41	65	109	4	3	6	29	4	287
亳州市中医院	8	3	10	16	22	2	3	4	5	2	75
亳州市妇幼保健院				5	4		1	1			11
亳州市华佗中医院	2	1	2	3	6		2	1	1	1	19
涡阳县人民医院	9	5	8	20	23	3	7	4	8	2	89
涡阳县中医院	1	1		1	4		2	1	4		14
蒙城县第一人民医院	3	3	7	12	31	3	2	3	9		73
蒙城县第二人民医院	5	2	2	12	17	2	1	2	4		47
蒙城县中医院	2		8	12	32	4	6	1	8		73
利辛县人民医院	12	12	20	26	58	6	11	10	11	3	169
利辛县中医院				2	3				1		6
利辛县中医医院			1	1	1						3
利辛县第二人民医院			1	2	1	1	1	1		1	8
谯城区十八里镇卫生院			1		2						3
谯城区双沟镇中心卫生院					1						1
谯城区张店乡卫生院				1							1
谯城区十九里镇卫生院				1							1
谯城区谯东镇卫生院				1	1			1			3
谯城区古井中心卫生院	1	1	2	1	5				1		11
谯城区立德镇卫生院								1	1		2
谯城区魏岗中心卫生院		1	1	1	2				1	1	7
谯城区十河镇卫生院				2	1		1	1			5
谯城区牛集镇卫生院	1										1
谯城区汤陵社区 卫生服务中心	1	1		2	2						6

医院名称	环境与 设施差	交通与 停车不 方便	排队时 间长	医护技 术水平 低	服务态 度不好	隐私保 护差	投诉处 理不好	医院信 息公开 不足	就医流 程不合 理	医生护 士接收 红包	合计
谯城区观堂镇中心卫生院				1	1						2
谯城区五马中心卫生院					1						1
谯城区赵桥乡卫生院					5						5
谯城区沙土镇卫生院		1		1	1						3
谯城区薛阁社区卫生服务中 心	1	1			1						3
亳州经开区木兰社区 卫生服务中心				1	1			1		1	4
涡阳县城关社区 卫生服务中心					2						2
涡阳县涡北社区 生服务中心				1	1		2	1	1	1	7
涡阳县楚店镇卫生院					1						1
涡阳县高炉镇卫生院		1									1
涡阳县西阳镇卫生院				1							1
涡阳县城西社区 卫生服务中心				1	1						2
涡阳县石弓镇中心卫生院	2	3									5
涡阳县第五人民医院 (涡阳县新兴中心卫生院)	1			2	1		1		1		6
涡阳县丹城镇卫生院	1										1
蒙城县坛城镇中心卫生院					1						1
蒙城县马集镇卫生院	1		1	1	2						5
蒙城县第四人民医院					1			1	1		3
蒙城县乐土镇卫生院		1									1
蒙城县宝塔西路庄周社区 卫生服务中心					1						1
蒙城县三义镇卫生院	1			1							2
蒙城县王集乡卫生院					1						1
蒙城县双涧镇中心卫生院	1										1
蒙城县第五人民医院 (蒙城县立仓镇中心卫生院)					2				1		3
蒙城县篱笆镇卫生院	1									1	2
蒙城县漆园社区		1	1								2

医院名称	环境与 设施差	交通与 停车不 方便	排队时 间长	医护技 术水平 低	服务态 度不好	隐私保 护差	投诉处 理不好	医院信 息公开 不足	就医流 程不合 理	医生护 士接收 红包	合计
卫生服务中心											
利辛县城关镇卫生院					4						4
利辛县第四人民医院				1		1					2
利辛县永兴镇中心卫生院					1						1
利辛县马店孜镇卫生院	1				1		1				3
利辛县汝集镇卫生院		1									1
利辛县新张集乡卫生院	1	1									2
利辛县刘家集镇卫生院			1		1		1				3
利辛县巩店镇卫生院					1						1
利辛县城西社区 卫生服务中心					1		1				2

试用水印