

德州市卫生和计划生育委员会文件

德卫医字〔2018〕36号

关于征求出院患者意见提升医疗服务水平的通知

各县市区卫生计生局（社会事业管理部、社会事务管理局），市直各医疗机构：

为做好迎接市政协委员民主评议工作，深入开展“进一步改善医疗服务行动计划”，着力解决人民群众最关心、最直接、最现实的问题，我委决定开展全市各级各类医疗机构征求出院患者意见工作，广泛征求患者在门诊就医、住院治疗过程中在就医流程、服务态度、硬件环境、医疗质量等方面的意见建议，深入查找存在问题，进一步提升医疗服务水平，提高患者就医满意度。现将具体要求通知如下：

一、提高思想认识，明确领导责任

各县市区卫生计生行政部门、办医主体和医疗机构要切实从维护人民群众利益出发，提高对征求出院患者意见工作重要性的认识，加强领导，周密安排，层层落实责任，保障工作的顺利开展。

二、加强制度建设，确保落实到位

各级各类医疗机构作为工作主体，结合医院实际情况，制定本医院的实施方案。一是医疗机构要建设评价平台，以医疗服务、医疗质量、医德医风等为重要评价内容，在门诊大厅、收费和取药窗口、住院病区显要位置，设置意见箱、建议簿等。二是进一步完善出院患者随访制度，参照《出院患者征求意见表》（附件1），为患者提供评价和跟踪服务。三是健全评价制度，医疗机构要建立评价信息采集制度、定期分析改进制度，定期分析患者不满意的问题及原因，择优采纳患者意见建议，评价结果定期在医疗机构内部公开，注意对实施评价的患者身份采取保密措施，促进医疗机构规范管理。

三、加强督导检查，加大监管力度

各县市区卫生计生局按照属地管理原则，加强对辖区内各级各类医疗机构开展征求患者意见工作情况的监督检查，每季度汇总患者反映的问题及建议，指导医疗机构制定整改措施，归纳相关信息，形成《出院患者意见及整改台账汇总表》（附件2），不断总结工作经验，建立长效机制。请各县市区卫生计生局将辖区内工作开展情况于每季度末最后一周报送至我委医政医管科，市直医疗机构直接报送。

附件：1.出院患者征求意见表

2.出院患者意见及整改台账汇总表

德州市卫生和计划生育委员会

2018年9月3日

(信息公开形式：主动公开)

附件 1

出院患者征求意见表

姓名： 性别： 年龄：
入院日期： 出院日期：
电话：

1.您对医院的就医环境是否满意？

满意 基本满意 不满意

2.您对医生的诊疗工作是否满意？

满意 基本满意 不满意

3.您对护士的服务态度是否满意？

满意 基本满意 不满意

4.您对治疗效果是否满意？

满意 基本满意 不满意

5.您对医院的服务流程、工作效率是否满意？

满意 基本满意 不满意

6.您对住院期间的收费是否满意？

满意 基本满意 不满意

请问您对医院有什么意见及建议？

附件 2

出院患者意见及整改台账汇总表

____县市区卫生计生局/医疗机构

| 医疗机构名称 | 患者意见 | 整改措施 | 整改时限 |
|--------|------|------|------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

德州市卫生和计划生育委员会办公室

2018年9月3日印发

校对人：姜硕