

聊城市卫生健康委员会文件

聊卫人〔2020〕50号

关于对我市 25 家医院民主评议行风情况的 通 报

各县市区卫健局、市直各医疗单位：

为深入开展干部作风整顿工作，查找卫生健康系统干部队伍作风存在的问题，推进卫生健康系统政风行风建设，着力解决群众反映强烈的突出问题，全面提升群众看病就医满意度。2020年9月，我委委托第三方调查机构对市人民医院等市直9家医院及各县市区16家县级人民医院和中医院上半年工作情况进行了的抽查暗访，考核内容重点是患者对服务态度、就医环境、服务质量、服务水平、收费等情况的满意程度，是否存在收受红包、开单提成、过度检查等问题，现将结果予以通报。群众满意度排名前3名的县区级医院为：东阿县人民医院、莘

县中医院、高唐县中医院；群众满意度排名前3名的市直医院为：聊城市传染病医院、聊城市退役军人医院、聊城市光明眼科医院。

各医疗机构存在的主要问题：对部分医护人员的服务态度不满意、候诊等待时间长、老年人对网上预约挂号不适应、个别医院卫生环境差、停车难、磁共振检查等待时间长、部分项目收费偏高等方面。

各县市区卫健局、市直各医疗单位要高度重视提高群众看病就医满意度的重要性，对照此次民主评议结果，深入查找工作中存在的问题，深刻剖析产生问题原因，加大力度抓好整改提升，以行风建设的新成效促进群众“看病难、看病贵”问题的进一步解决，切实提高群众满意度。各县市区卫健局负责本辖区县人民医院和中医院的问题整改工作。各医疗单位要明确整改工作分管领导、责任科室和责任人，对反馈问题进行集中整改，整改情况报告于2020年11月10日前报送至市卫健委人事科（报送主要领导签字，加盖公章的纸质版一式两份，电子版发送至人事科公务邮箱）。

邮 箱：lcwjwrsk@lc.shandong.cn 联系电话：8437265

附件：1、民主评议政风行风考核排名表

2、各医院问题清单

聊城市卫生健康委员会

2020年10月28日



附件 1

聊城市市直医院 2020 年 9 月民主评议政风行风考核排名表

排名	考评医院	门诊	住院	电话回访	总满意率
1	聊城市传染病医院	99.70%	100.00%	99.95%	99.88%
2	聊城市退役军人医院	99.80%	99.35%	99.95%	99.70%
3	聊城市光明眼科医院	98.10%	99.95%	99.95%	99.33%
4	聊城市第四人民医院	98.20%	99.65%	98.80%	98.88%
5	聊城市第三人民医院	97.30%	98.85%	100.00%	98.72%
6	聊城市中医医院	96.80%	98.25%	100.00%	98.35%
7	聊城市第二人民医院	99.00%	98.70%	96.20%	97.97%
8	聊城市妇幼保健院	100.00%	99.50%	94.30%	97.93%
9	聊城市人民医院	94.40%	87.90%	100.00%	94.10%

说明： 排名是根据总满意率得出。

聊城市县区人民医院 2020 年 9 月民主评议政风行风考核排名表

排名	考评医院	门诊	住院	电话回访	总满意率
1	东阿县人民医院	99.80%	99.40%	99.70%	99.63%
2	莘县中医院	99.20%	99.70%	99.75%	99.55%
3	高唐中医院	100.00%	100.00%	98.65%	99.55%
4	东阿县中医院	100.00%	98.70%	98.20%	98.97%
5	冠县人民医院	98.00%	99.40%	99.30%	98.90%
6	临清市人民医院	99.40%	99.30%	96.20%	98.30%
7	高唐人民医院	96.40%	99.50%	98.60%	98.17%
8	临清中医院	96.40%	99.50%	96.85%	97.58%
9	莘县人民医院	95.40%	96.25%	99.90%	97.18%
10	阳谷县中医院	99.20%	99.50%	92.05%	96.92%
11	阳谷县人民医院	92.20%	95.45%	99.90%	95.85%
12	茌平县人民医院	90.00%	92.55%	97.90%	93.48%
13	茌平县中医院	99.20%	99.50%	79.60%	92.77%
14	东昌府区中医院	82.80%	96.30%	98.10%	92.40%
15	东昌府区人民医 院	93.30%	84.55%	96.10%	91.32%
16	冠县中医院	89.60%	79.00%	100.00%	89.53%

说明：排名是根据总满意率得出。

聊城市县区人民医院 2020 年 9 月民主评议政风行风考核排名表

排名	考评医院	门诊	住院	电话回访	总满意率
1	东阿县人民医院	99.80%	99.40%	99.70%	99.63%
2	冠县人民医院	98.00%	99.40%	99.30%	98.90%
3	临清市人民医院	99.40%	99.30%	96.20%	98.30%
4	高唐人民医院	96.40%	99.50%	98.60%	98.17%
5	莘县人民医院	95.40%	96.25%	99.90%	97.18%
6	阳谷县人民医院	92.20%	95.45%	99.90%	95.85%
7	茌平县人民医院	90.00%	92.55%	97.90%	93.48%
8	东昌府区人民医院	93.30%	84.55%	96.10%	91.32%

说明： 排名是根据总满意率得出。

聊城市县区中医院 2020 年 9 月民主评议政风行风考核排名表

排名	考评医院	门诊	住院	电话回访	总满意率
1	莘县中医院	99.20%	99.70%	99.75%	99.55%
2	高唐中医院	100.00%	100.00%	98.65%	99.55%
3	东阿县中医院	100.00%	98.70%	98.20%	98.97%
4	临清中医院	96.40%	99.50%	96.85%	97.58%
5	阳谷县中医院	99.20%	99.50%	92.05%	96.92%
6	茌平县中医院	99.20%	99.50%	79.60%	92.77%
7	东昌府区中医院	82.80%	96.30%	98.10%	92.40%
8	冠县中医院	89.60%	79.00%	100.00%	89.53%

说明： 排名是根据总满意率得出。

附件 2

各医院问题清单

●聊城市人民医院

门诊患者:

- 1.预约挂号对农村老人来说太不方便,挂不上号看不了病;
- 2.门诊取报告老年人不会操作。

住院患者:

- 1.门诊检查后住院又检查,有重复检查现象;
- 2.匿名患者反映有个别人收红包。

出院患者:个别护士对老人态度不好。

其他问题:个别护士对患者家属态度不好,收费较高,有部分患者反映有过度检查情况。

●聊城市第二人民医院

出院患者:有个别护士态度不好,医疗收费高;

●聊城市第三人民医院

门诊患者:

- 1.等待时间长,候诊室座位少;
- 2.候诊时间长,很长时间无人问。

出院患者：希望病人出院时，医生安排一下患者需要注意的事项，因为病人不听家人的听医生的；

其他：1、三、四楼候诊病人等的时间长，外面座位少，很多家属都在走廊站着，希望多放几个座位。

2、门诊转住院程序不完善，等候时间长，希望简化住院手续，让病人及时得到治疗。

●聊城市第四人民医院

出院患者：

- 1、16楼患者要求复印病历去外地看病，一周多了不给复印，16楼卫生间卫生不好；
- 2、个别护士态度不好；
- 3、患者的家属建议给患者做一些心理辅导；
- 4、患者家属建议重病患者和轻病患者分开住。

●聊城市中医医院

门诊患者：

- 1.医生上班太晚，让患者等的时间太长；
- 2.老人取报告不方便；
- 3.门诊就医流程不正规，不按号看；
- 4.异地就医看病不方便，不连网，尤其是慢性病患者；
- 5.有个别医生开药多；
- 6.门诊取报告不方便。

住院患者:

因家庭困难，钱没借来，就停止治疗。

其他：陪护人员反应医院没有长凳子休息，卫生不太好！

尤其厕所味道比较大，有患者反应入院时窗台上很多土，卫生比较差。

●聊城市传染病医院

门诊患者:

- 1、医院停车难；
- 2、门诊楼装修导致看病不太方便。

●聊城市妇幼保健院

门诊患者:

- 1.抽血处人员态度不好，患者都有很大意见。
- 2.有的患者对停车位少不满意。

出院患者：儿保科有加号行为。

其他：一个患者反应抽血时，医护态度非常不好！在抽血窗口医护人员因患者不明确流程，受到指责，患者感觉非常不满意，并且患者还带着两岁孩子，病房患者反应医护人员服务环境态度很好！普遍反应停车很难。

●聊城市退役军人医院

出院患者：有的患者反映以前住院发日用品，现在取消了，有点意见。

●聊城市光明眼科医院

一个患者家属给医院提到一个建议和问题，对待顽固病患者是不是给一个妥当整体治疗方案，他家人是个很顽固病患者，每到患者发病时去医院马上输上液，输几天液体也就是缓解病情，就出院，并且一年反复几次住院，到医院匆匆入院，希望医生多给些解释或者建议。

●东昌府区人民医院

门诊患者：

- 1.有的患者反映就医流程不科学；
- 2.个别医护人员态度差，保安态度差。

住院患者：

有个别护士态度恶劣，说脏话，希望医院以后改进。

其他：有一个 94 岁老年病人家属反映个别护士说话太难听，让病人家属不能接受。患者家属反映一楼有的保安态度太差，不人性化。

●临清市人民医院

出院患者：

- 1.患者说病没治好，年龄 69 岁，去时有点重，越治越重住院十几天，又在华美医院看的轻多了；
- 2.某患者因静脉曲张 8 月 23 号住院，9 月 8 号拆线一部分，9 月 11 号全部拆线，出院，9 月 20 号感染，

回医院复查说没事，又在外边医院治疗发现拆线没拆完引起的感染，本人有图片做证明。

其他：有的患者提出医院停车不方便，外面停车被索要停车费，多次反映，希望今后能彻底解决这一问题。

●东阿县人民医院

其他：极个别护士态度差一点。

●阳谷县人民医院

住院患者：卫生打扫不干净，特别是卫生间太脏。

出院患者：个别查房医生态度不好；

其他：普遍反映卫生条件差，收费价格高，保安人员态度极差，多次与病人家属发生口角，说话蛮横不讲理，卫生间打扫不及时。

●高唐县人民医院

门诊患者：

- 1.患者反映门诊 CT 排队时间太长；
- 2.有的患者反映医保缴费处工作人员业务慢；
- 3.建议对老年患者设导医人员，帮忙排队缴费等。

出院患者：

- 1.有的患者反映，测血糖仪器 7 天以内收费，7 天后才免费；

2.7 天内门诊缴费，不给收费单据（患者是 4 天后去济南就诊）。

其他：由于病人多，有时候不太好停车。

●冠县人民医院

门诊患者：不了解清楚病情就直接开一系列化验流程单据。

出院患者：

- 1.检查感觉有点多，费用多；
- 2.化验室工作人员态度不好；
- 3.个别患者反映出院时医生态度不好.没叮嘱患者注意事项，不配合病人办理出院手续。

●莘县人民医院

其他：老院区的环境差，整体卫生较差。普遍反映收费标准较高。少数患者反映有重复检查情况。

●茌平县人民医院

门诊患者：

- 1.拍片不报销，价格高；
- 2.应做磁共振两天没做。

出院患者：

- 1.有个别医生护士态度不好；
- 2.有的患者感觉检查太多；

- 3.检验科人员态度差;
- 4.患者反映床上用品没及时更换;
- 5.门诊个别医生态度不好;
- 6.医生查房不及时, 患者有情况不能及时沟通。

其他: 大部分人员反映检查价格比较贵, 候诊时间长。健康查体人员和病人一起检查, 病人等候时间长, 感觉应该有专门查体科室, 不要影响到查病人员就诊。

●在平县中医院

门诊患者: 就医方式更新太快, 老人看病太麻烦。

其他: 病房一个退役军人说费用高, 报销少, 用的药明细不太清楚。

●东阿县中医院

其他: 有的患者反映厕所卫生不太好。

●东昌府区中医院

其他: 门诊楼卫生差一些。

●高唐县中医院

其他: 门诊楼卫生差一些; 有一位病人提出了有一间厕所卫生不是太好。

●冠县中医院

住院患者: 每次验血费用高。

其他：卫生条件差，一层楼就一个卫生间，也没有及时打扫，晚上病房里有虫子飞出来，病房墙皮脱落。

●临清市中医院

住院患者：卫生间可以再完善，洗手池太少。

出院患者：卫生条件一般。

●莘县中医院

出院患者：某患者对医护人员非常不满意，因患者夜晚出现不舒服，叫值班护士看看怎么回事，护士对待患者很不耐烦。

其他：门诊患者反应服务态度不错，就是卫生很差。

●阳谷县中医院

住院患者：有的患者反应卫生条件差，个别患者反应药费高，报销少。

出院患者：医院发展不够快，病号越来越少，感觉没有私人医院发展空间大。