

三级医院日门急诊量破万成常态

本市首次第三方测评公立医院病人满意度 门诊区洗手间满意率低

申城首度采取委托第三方研究的形式，历时一年，对全市 500 家公立医疗机构的服务质量的病人满意度进行测评与分析。

今天上午，上海医药卫生行风建设促进会、复旦大学公共卫生学院对外发布了调查结果报告。

据悉，本市今后将每年开展对于医疗机构服务质量病人满意度的第三方测评。

病人对于上海 500 家公立医疗机构的服务质量满意不满意？不满意的环节在哪里？不同等级医院服务质量之差异有多大？影响医疗服务质量影响因素有哪些？

住院病人满意度高于门诊，社区医院满意度高于二三级医院

调查显示：

■ 门诊病人满意度的总评分平均为 5.34 分(满分为 6 分)，病人满意度总体为 89.58%，处于良好水平；

住院病人满意度的总评分平均为 5.61 分(满分为 6 分)，病人满意度总体为 96.08%，处于优秀水平。

住院病人对服务质量的总体满意度高于门诊病人。

■ 门诊病人对医疗服务质量的满意率在社区卫生服务中心为 94.28%，二级医院为 88.18%、三级医院为 89.38%；

在住院病人调查中，社区卫生服务中心满意率为 97.69%，二级医院为 94.91%，三级医院为 96.79%。

社区卫生服务中心的总体服务质量获得患者较高认可。

■ 测评中满意率相对较低的项目包括：门诊病人洗手间的脏乱拥挤、候诊区的环境、医疗费用不合理、医生和病人的沟通交流，以及住院病人反映的医疗费用、收费账目和医院伙食等。

病人满意度与医院员工数量、每开放床位的员工数量等明显相关

据统计，2012 年，上海各级各类医疗机构门急诊量达 21114.29 万人次，十多家三级医院日门急诊量破万已成常态。2013 年 1 月的上海市卫生工作会议提出以服务民生、关注民生为重点，深化“关爱患者，从细节做起”文明服务主题活动。本市调研也被视作对医改重点工作的一次回顾。研究过程得到市文明办、市纠风办、上海社会科学院等相关部门的指导和支持。

调查中，大多数被调查对象对于上海医院，尤其是三级医院繁重的工作量和医务工作者长期超负荷的工作表示充分理解，但本次医疗服务质量影响因素的模型分析显示，病人满意度与医院员工数量、每开放床位的员工数量等均呈明显相关。

建议政府应政策聚焦着力形成有利于医疗机构分级诊疗制度建设的政策环境

测评组织方根据调查结果，提

出了对公立医院改善、提升医疗服务质量的一些建议。

例如增加门诊区域女子洗手间的容量，增配人员定时打扫；通过增加候诊室的座椅数量、改进叫号系统、提供更多的健康杂志和视频宣传等方式，以改善门诊病人候诊的服务体验与健康教育；在医疗收费上更加透明、方便病人查询；为提高医疗服务质量与安全，门诊医生应该加强规范诊疗，为病人提供必要的信息并进行良好的沟通；适度提高医院伙食标准，改进住院伙食的卫生状况、营养搭配和保温效果。

项目组还建议政府各有关部门应政策聚焦，着力形成有利于医疗机构分级诊疗制度建设的政策环境，推进有序就医秩序的建立，提高常见病、慢性病在社区卫生服务中心就诊的比例，减轻三级医院的诊疗压力，使有限资源得到合理利用。同时，希望各类相关社会组织在医患和谐中起到更为积极的作用，促进医患双方的有效沟通，形成良好的社会效应。

首席记者 施捷

相关链接

《2013 年上海市公立医疗机构服务质量病人满意度研究》项目，以国际先进的医疗服务质量监测量表为基础，结合上海医院特点和实际状况，设计了专门的病人满意度测评量表，门诊满意度测评有 41 项内容，住院测评 42 项。

项目组选择具有代表性的中心城区、城乡结合区和郊区不同等级、不同运行状况的公立医疗机构进行调查，35 名由第三方招募的大学生志愿者经过培训出任观察员，除开展病人问卷调查之外，也直接对医疗机构门诊服务质量进行评价。实际回收的门诊病人问卷 5569 份、住院病人问卷 1081 份，三级、二级医院和社区卫生服务中心各占相应比例。

被列入病人满意度测评表的项目，既有医院环境标识、医护人员制服、收费明示、保护隐私，也有仔细听讲、恰当解释、熟练操作、亲切礼貌，更有“索要、收受红包或物品”等抢眼问题。

香港科大今年在内地招收约150名本科生

网上提交入学申请 各省市不设名额上限

本报讯（记者 张炯强）香港科技大学日前发布 2014 年内地本科招生计划：2014 年，该校将在内地招收约 150 名本科生，与 2013 年相当，各省市不设名额上限。该校宣布，有意愿读香港科大的内地高中生，现可通过网上申请系统，直接向大学提交入学申请。

过去数年，申请入读香港科大的人数持续上升，2013 年的内地申请人近 6900 人。香港科大成立于 1991 年，短短 20 多年的时间，已经连续三年被权威国际机构 QS 认定为亚洲排名第一的高等学府。



扬子鳄长大要“回家”

它们的“母校”——长兴扬子鳄保护基地。在送走“大同学”的同时，上海海洋水族馆又迎来 10 条扬子鳄“小同学”。

因为体形增大不适合再在人工环境下生活，原本在上海海洋水族馆的 8 条扬子鳄日前被运回

本报记者 孙中钦 摄影报道

“上海民革·亚泰财富阳光助学基金”成立

本报讯（记者 江跃中 通讯员 张菊 旭婷）“上海民革·亚泰财富阳光助学基金”前天成立并揭牌，首批来自上海大学、上海理工大学、苏州大学、南京工程大学等多所高校的 25 名家庭贫困、品学兼优的大学生获得资助。该基金专门用于贫困优秀大学生的助学项目。

另外，在昨天凌晨举行的 2014 年上海闸北迎新祈福慈善撞钟活动中，由民营企业宝华企业集团发起成立的“闸北区祈福慈善基金”，向闸北区贫困家庭与困难学生捐赠了慈善帮困金。

上海天文馆立项 向全球征集展示构想 古董天文观测仪成镇馆之宝

本报讯（记者 马亚宁）上海开埠时研究人员观测天象的两件“老古董”——15 厘米折射望远镜、帕兰子午仪将入驻正在征集展示方案中的上海天文馆，并成为镇馆之宝。记者从上海科技馆获悉，已经进入批复立项阶段的上海天文馆，2014 年有望开工建设。目前，天文馆设计团队正就展示构想面向全球征集“金点子”。

作为上海科技馆的分馆之一，上海天文馆已选址临港新城的滴水湖畔，总规划用地 5.86 公顷，常设展区约 15850 平方米。除收藏展示、观测研究外，将作为科普教育基地向大众开放。上海科技馆副馆长金建敏告诉记者，19 世纪 40 年代上海开埠之初，就有一批近代科研人员在佘山观测星空，当时的两件天文观测仪器流传至今，完好地保存在中科院上海天文台佘山观测站内，颇具收藏和展示价值。

除了佘山天文观测站的两件宝贝，上海天文馆还计划去北京、南京天文台“复制”一些古代天文观测仪，让观众可以边欣赏边“动手”。

Bank 浙江泰隆商业银行

携手成长 共赢未来

手机随心 泰隆伴我行

泰隆手机银行全新升级 新体验“心”服务

Android

iOS

泰隆银行手机客户端二维码 快来扫一扫吧

