

# 省城医院满意度调查完美收官

为了更深入地了解患者的就医需求，促进省城医疗卫生事业及各医院的健康发展，齐鲁晚报、生活日报共同开展了“省城医院满意度调查”活动。此次调查活动自9月初开始，9月24日投票截止，受到了读者的广泛关注和积极参与。本次调查采取了电话、信件、邮件三种参与方式，在近一个月的时间里，有八千多名读者积极参与到本次活动。

## 调查活动受好评 市民参与掀热潮

为了给医院和患者搭建沟通的桥梁，客观反映患者对医院的医疗服务质量、医德医风等方面的看法和评价，广泛收集患者及家属对省城各医院的意见和建议，找出医院存在的问题和不足，为医院改进医疗质量和服务提供依据。9月初，齐鲁晚报、生活日报共同推出了此次“省城医院满意度调查”活动。

活动采用调查问卷的形式，读者从医疗质量、就医环境、服务水平、医德医风及医院整体评价等多个方面进行了投票。活动受到了读者的高度认可和积极参与，共有8676名读者通过电话、信件、邮件的方式参与到本次活动，为自己心中满意的医院投票。有的读者还指出了自己在就医过程中遇到的问题，并给出了建议。

本次评选遵循公平、公正的原则，评选结果完全取决于读者的投票。对于读者的投票，齐鲁晚报、生活日报组织专人进行了收集汇总，并形成了客观、公正的调查结果。齐鲁晚报、生活日报将及时地把读者的问题和建议反馈给各家医院，以促进各医疗单位自我改进。

## 省级医院获好评 市级医院关注低

近年来，随着“三好一满意”活动的开展，省城各医院不断深化便民惠民举措，扩大临床路径试点范围，扩大优质护理服务覆盖面，简化就医流程，提高服务水平，得到了患者的普遍认可。从收集到的投票调查结果来看，大多数读者对省城各医院的评价较为理性和客观，对省城大部分医院的医疗技术和服务基本满意，有不少读者还专门打来电话“力挺”自己满意的医院。

在调查中发现，省级医院的关注

度和整体满意度更高，尤其是山东省立医院、山东省千佛山医院、山东省交通医院、山东省中医院、山东大学第二医院等省级医院受到了患者的广泛认可。

整体来说，市级医院和特色专科医院关注度稍低，投票数远远落后于省级医院。市级医院中，济南市传染病医院、济南市中医院凭借独具特色的医疗技术受到了读者的青睐和认可。

## 就医问题较为集中 技术服务最受关注

本次活动采取了信件、电话、邮件三种投票方式，吸引了各个年龄层的读者参与调查。本次调查结果显示，30岁-40岁的人对于本次调查活动的参与度最高，而参与活动的女性比男性多。

基本的就医情况调查显示，近一半人在生病时更青睐于三级医院而不是离自己较近的社区医院，去医院时多会选择知名专家，往往扎堆挂号和排队，这也是导致医疗资料紧张的重要原因。

在选择医院时，民众认为最重要的选择因素依次为：医疗水平、收费水平、便捷性、医保定点、医疗服务态度、是否有熟人等。

在就医过程中，民众遇到的主要困难是什么呢？调查显示，医生看病时间短、医保报销问题、收费不合理、挂号难、排队时间过长、流程繁琐等是读者反映较多的问题。

在就医过程中，民众最常遇到的不良事件有哪些呢？调查显示：收费不合理是民众反映最为强烈的问题，其次是误诊、收红包和延误病情等。

## 优化就医环境 读者建言献策

本次调查结果显示，患者在看病就医中的要求并不“苛刻”，最希望

解决的问题主要集中在医疗费用、技术、服务等最基本的就医需求方面。主要体现在以下几点：一是降低医疗费用，二是改进医疗服务，三是简化就医的流程，四是杜绝收红包、开大处方等不良行为。

对于目前就医过程中存在的问题及不合理的地方，很多读者都提出了自己的看法和建议。

在门诊方面，读者希望各家医院尤其是一些省级医院能够进一步加强预约挂号功能，减少排队等待时间，优化院内缴费流程。门诊时尽量单独接待病人，延长门诊的时间，不开大处方等。一些市级医院在医疗水平和就诊环境方面有待提高。对于某些特色专科医院，读者建议医院收费要更透明、合理、公开，医疗技术方面要进一步加强。

住院方面，希望医院能够提前告知患者医保报销情况，增加医院床位，对出院患者多做些健康方面的指导，把定期回访做得更细致。

在医院的科学选择上，一些读者提出，医院及媒体等应该进一步普及疾病常识，加大医院的宣传力度，让患者知道哪些疾病可以选择在社区医院、市级医院治疗，哪些需要到省级大医院治疗，减少大医院的就诊压力，进一步缓解就医资源的紧张。

对于读者在就医过程中遇到的问题，活动主办方将持续关注，并及时地把相关的信息反馈给各家医院，促进医院的改进和发展。

## 抽奖结果将于10月公布

对于参与本次调查活动的读者，主办方准备了丰厚的奖品。本次活动设置一等奖1名，奖励价值3000元礼品；二等奖3名，各奖励价值1000元礼品；三等奖10名，各奖励价值300元礼品；纪念奖30名，各奖励价值200元礼品。

本次调查活动的获奖读者将于10月份在齐鲁晚报、生活日报上进行公布，敬请留意。

## 省城满意医院名单(部分)

山东省立医院

山东大学第二医院

山东省妇产医院

济南市传染病医院



山东省千佛山医院  
山东大学附属千佛山医院



山东省交通医院



山东中医药大学第二附属医院  
山东省中西医结合医院



山东中医药大学附属  
济南市中医醫院  
JINAN MUNICIPAL HOSPITAL OF TRADITIONAL CHINESE MEDICINE



山东省中医院

山东省口腔医院

济南军区第456医院



济南市第八人民医院  
The Eighth People's Hospital of Jinan

(以上排名不分先后)