

# 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、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的关注度稍低，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，这也是导致医疗资源紧张的主要原因。

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

 山東大學第二醫院

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

 山東中醫藥大學附屬濟南市中醫醫院

 山东省中医院

山东省口腔医院

济南军区第456医院

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

(以上排名不分先后)

