

医院满意度调查总结 (合集4篇)

篇1：医院满意度调查总结

许多医院在病人康复出院的时候，会给病人一份满意度调查问卷，要求病人填写住院期间对于医院各方面满足程度。包括对医疗设施的满足度、医护人员服务态度的满足度、医疗费用的满足度以及医疗环境的满足度等等。其实，这种做法不管对于医院还是病人来说，都是特别有意义的。

医院通过满意度调查，了解到自身存在的不足，病人同样可以通过满意度调查来反馈自身的需求。医院的满意度调查报告的形成也是需要花费许多人的精力的，特殊是有些病人存在某些方面的缺陷使得其没有方法帮助完成满意度调查报告，这时候可能就需要病人的家属代理完成。通常，医院管理者会依据满意度调查报告，来发觉问题，产生警惕，做出一些整改的措施。同时也通过满意度调查报告，发扬医德医风。

医院作为非盈利机构，调研中心也会定时给医院发放满意度调查报告，满意度调查结果正是影响医院评等级的关键因素。调研机构也通过对各医院的满意度调查，履行对社会公共措施的监督职能，同时能起到关注民生，反映民情的作用。医院只有努力完善各方面的措施，发扬医德医风，才能更好地为广阔民生服务。

篇2：医院满意度调查总结

住院患者满意度调查，是医院管理的重要组成部分，评价护理质量的有效手段。为了解患者对医疗服务的真实需求，通过发放问卷调查及现场访谈等方式。找出护理服务存在的薄弱环节,改进护理服务措施,提高医院的综合服务水平。现将二季度住院病人满意度调查进行分析。

一、调查方式：患者住院期间，由护理部深入病房，与家属或患者面对面的沟通、交流，对住院或即将出院的患者或其家属请求配合填写调查表，说明填写方法和目的，被调查人匿名填写，不识字的可由陪人代写，并现场统一收回。

二、问卷说明：

此问卷调查每份20项，本季度共发放住院患者问卷调查表XX份，收回XX份，所答项目XX%有效，据调查结果统计，本季度住院患者平均满意度为XX%，知晓率为XX%。

三、存在的问题：

1、最突出的问题：病房的卫生状况（尤其洗手间的卫生状况）及床单位用品的更换频率，保洁员的应付式清洁没有给病房带来舒适洁净的环境，保洁员早上清扫病房时间较早并且动静很大，影响患者休息。

2、健康教育方面，部分科室的患者表示护士缺乏对病房环境、主管护士、疾病相关知识、饮食指导、药物的作用及检查注意事项等相关信息的详细介绍。四、改进措施：

1、在病房管理问题上：由护理部组织，召开清洁员与护士长的工作协调会议。搭建良好的平台，起到及时沟通、及时解决问题的效果。

2、在健康教育与护理知识告知方面：要求各科室组织学习，进一步领会“优质护理服务”的内涵。同时，月底组织全院护士业务学习，由护理部刘永芬讲授“在新的护理模式下，如何转变临床护理思维模式”。从根本上转变护士观念-----单纯治疗模式转变成整体护理模式。

3、调动护理人员工作积极性，对病人满意度高的护理人员给予适当奖励。

4、加强专业知识培训，提高年轻护理人员快速成长。按照常见疾病的健康教育手册，增加健康教育宣传力度。

5、科室加强全面质控，提高责任制整体护理质量。

XX人民医院护理部

20XX年6月30日

篇3：医院满意度调查总结

2017年一季度，我们开展了患者对医院服务满意度调查。共发出XX份调查表，收回XX份，满意度占XX%。另外，有X份为一般、不满意或不了解，占X%。我们认真分析了问题，发现医院药品价格和医疗收费标准公开不确定是患者关注的重点。这说明我们的宣传工作做得不到位。下一步，我们将重点加强院周会和行政查房中的宣传，特别是科室要经常召开患者家属座谈会，通过沟通达到知晓。

我们还开展了社会对医院公开方式与公开内容满意度调查。共发放XX份调查表，收回XX份，其中满意度达到XX%。只有XX份不满意，满意度达到XX%。我们分析发现，群众对医院就诊时存在医疗技术和环境拥挤问题。在今后的工作中，我们将加强业务学习，开展技术比武，送出去进修，聘请技术专家来院工作。同时，我们也将整治工作环境，让患者得到满意。

另外，我们还开展了院务公开职工满意度测评。共发出XX份测评表，收回XX份，满意的XX份，较满意的XX份，基本满意的X份，不满意的X份。满意率达到XX%，不满意率为X%。我们分析发现，人事制度改革和分配公开不够好。主要是做得不到位，重视程度不够。我们已经和有关部门进行了沟通，表示加强公开意识，落实责任，在公示栏和院周会上进行强调。

最后，我们对患者满意度调查进行了总结。本次调查采取发放问卷形式，以科室为单位，共有X个临床科室的患者参与了此项测评。发放满意度调查表XX份，收回XX份，参与率达XX%，满意率为XX%。分析结果发现，患者对医生的工作态度满意度较高(XX%)，没有出对医生态度不满意情况。大部分患者(XX%)对医生的书面告知临床路径的治疗与检查较满意，少部分(XX%)认为告知情况一般，欠详细。XX%的患者认为医生对患者疾病的治疗沟通较好，少部分患者对医生的沟通情况认为不到位、不够详细。

经过市医院顾客满意度调查，发现以下问题：

- 1.一级医院环境美化的满意度评价为XX分，相对较低，需要改善。
- 2.顾客对医疗费用中的收费规范评价较低，其中以医疗收费的合理性最为明显，顾客对医疗收费合理性的满意度评价为80.12分，相比其他指标的评价较低。
- 3.二三级医院服务主要存在的不足是轮班安排。

针对以上问题，市医院将进行全面自查整改，提高群众满意度。同时，市医院也将加强医院环境卫生的整治，增设CT、核磁共振等设备，建议风湿病科增设轮椅设备，以便提供行动不便的患者使用。此外，市医院还将继续对患者保持热情的工作态度，增强责任心，努力为患者做好服务，争取让患者对医护人员的工作100%满意。

医院服务不够合理，医务人员数量及安排需要重新考虑。例如，建议在高峰时期开放更多的窗口，以满足顾客的需求。同时，医生中午的休息时间需要缩短，以更好地服务就近上班的上班族。

监督机制需要进一步完善，以防止医务人员收受红包的现象。此外，少数医务人员的服务态度不够好，特别是窗口服务人员和检验人员，需要加强培训和沟通技巧。

为提升医院顾客满意度，建议一级医院加强对顾客满意度的重视，进行不定期的服务质量检查。同时，加强医院间的信息沟通和交流，提高医务人员的业务知识和技术水平。改善医患沟通和就医环境，完善医疗收费规范，进行合理收费。

针对二三级医院，需要加强医务人员的情感交流培训，制定相应的服务规范，提升服务质量。同时，加强医院的环境清洁卫生，营造更加良好的就医环境。完善行风政风监督机制，规范医疗服务。

篇4：医院满意度调查总结

医院患者满意度测评是医院管理中不可或缺的环节，是评价医疗质量的有效手段。我院通过不断的探索和完善，目前已建立起了一套较完善的患者满意度调查体系，对不同类型的患者采取不同的调查方式。一是发放问卷调查表。我院医务科和护理部每月不定期到科室发放《病人满意度调查表》、《护理工作满意度调查表》；二是电话调查

。采取电话随机回访形式，向患者征询意见。

通过患者满意度调查，医务科总结归纳了患者提出的以下问题：

- 1、护理人员为患者做入院宣教时，讲解不详细。
- 2、个别病人不知道主管医生、主管护士。
- 3、输液时护士不能经常巡视。
- 4、病人对护理技术操作不满意。
- 5、门诊患者反映收费室收费速度慢。
- 6、门诊医生对蒙药服用方法讲解不够清晰。
- 7、住院患者对一日清单不理解，询问时得不到详细的解释。

病人意见与建议：

- 1、希望护士能经常到病房与病人沟通。
- 2、希望服务再热情点。
- 3、能够加快收费速度。

整改措施：

- 1、加强入院宣教，组织护士学习入院宣教相关知识。
- 2、护士长巡视病房时做好主动自我介绍，让病人认识自己。
- 3、新进护理人员和低年资护理人员对护理技术及理论知识掌握不好，是造成患者不满意的重要原因。
- 4、病区患者文化层次不同，护士没有掌握好健康教育的方式和语言的使用。
- 5、收费室工作人员加强业务培训，能够在病患高峰期时快速准确的为病人进行服务。
- 6、发放住院清单时请解释一下，若账上费用不够，请提前通知患者。

X年我院病人回访率达 XX%；使我院患者满意度一直保持在同业中的较高水平，满意度达XX%。一年来，医务人员拒收红包礼金 XX余元，收到感谢信 XX封，锦旗共X面。

患者满意度调查的管理和完善，为了解医院服务现状、评估服务水平、发现服务短板、指导服务提升，推动服务质量持续改进，提高顾客忠诚度，起到了积极的作用，强化了全院职工以“患者为中心”的服务理念，文明服务、主动服务蔚然成风，希望全院职工再接再厉，持续提升我院医疗服务质量。