

上海市公立医疗机构病人满意度调查公布

洗手间卫生与住院伙食改善明显

在市卫生健康委的指导和支持下,由上海医药卫生行风建设促进会主导、复旦大学公共卫生学院共同开展的“2018年上海市公立医疗机构病人满意度调查”昨天向社会发布。调查显示,2018年上海市公立医疗机构门诊和住院病人的满意度和满意率总体保持较高水平,门诊和住院病人的总体满意率分别为90.06%和97.17%,高于2017年(89.25%和96.48%)。

青年报记者 顾金华

■都市脉搏

创新双重对接模式 吸引海外双创英才

本报讯 记者 范彦萍 “看医生”综合医疗服务项目、磁流变降血压项目、下一代网络地图、人工智能隐形条形码……日前,杨浦区邀请来自英、美、加拿大、法、德、日、比利时等14个国家的近百名教育部“春晖杯”获奖海外英才到杨浦考察交流。旨在通过“资本+技术”双重对接模式,有效提高获奖项目的转化成功率,吸引一批优秀的海外创新创业人才集聚杨浦。

此次“春晖杯”国际双创人才杨浦行活动,主办方邀请留学人员走进长阳创谷、湾谷科技园,参观杨浦数家成功创业企业,展示杨浦相关园区孵化成果,交流沟通创业经验。

当天的项目交流对接会上,杨浦区科委、区高层次人才创新创业服务中心负责人就杨浦创新创业政策和海创政策进行了解读,启迪之星、华平信息作为园区众创空间、区域重点企业代表,分别作了交流发言。在现场路演环节,获奖留学人员团队共有30个项目参与其中,并与区域内重点国家级科技园和众创空间、投资机构进行了接洽。与去年相比,今年路演项目的数量和园区、投资机构的参与规模,均有所增加。当天,不少项目得到了各类需求单位的关注,项目对接工作取得了初步成果。

上海工业互联网安全产业示范区揭牌

本报讯 记者 刘春霞 2018网络安全产业创新(上海)论坛近日在沪举行。论坛上,在普陀区布局建设的上海首个工业互联网安全产业示范区揭牌。普陀区、上海自贸区等单位分别签署了战略合作协议,协同推进工业互联网安全产业集聚。

市经信委总工程师张英表示,依托上海的应用优势和产业基础,市经信委聚焦大数据安全、工业互联网安全、人工智能安全、金融科技安全等具有混合、融合特征的泛安全领域方向,统筹布局特色主题产业园,引进培育相关方向的龙头企业,带动安全产业链上下游协同集聚发展。将普陀作为第一个启动建设的工业互联网安全产业示范区,正是基于统筹本市区域产业发展和资源禀赋,借助桃浦整体转型的契机,依托“中以创新港”的高起点布局,发挥区内高校的人才集聚优势,支持工控安全等科创中心重大平台建设,推动国内外龙头企业和国家级功能性机构落地,促进网络安全产业生态建设。

普陀区副区长顾军表示,普陀区将以示范区建设为契机,围绕“智能软件、研发服务、科技金融”三大产业定位,深化市区联动、优化产业生态、完善配套政策,高度重视并优先发展网络安全产业,全力推进“上海工业控制系统安全创新功能型平台”和“上海机器人研发与转化功能型平台”两大功能平台建设,在全市及至长三角范围发挥好工业互联网安全产业示范区的带动和辐射作用,走出一条网络安全产业创新发展的新路。

调查显示,2018年上海市公立医疗机构门诊和住院病人的满意度和满意率总体保持较高水平,总体满意率分别为90.06%和97.17%,高于2017年(89.25%和96.48%)。



儿童医院药房。

青年报资料图 记者 常鑫 摄

门诊和住院病人总体满意率分别为90.06%和97.17%

2018年版上海市公立医疗机构病人满意度测评量表基本与2017年相同。除了门诊和住院病人满意度问卷调查外,项目组对公立医疗机构门诊非医生服务的质量进行了观察员评价,并在获得门诊病人(或其监护者)的知情同意后,观察员记录了部分门诊病人的医生初始诊疗时间,且对这些门诊病人进行了满意度调查。

2018年的上海市公立医疗机构病人满意度调查共涉及96所公立医疗机构,有效问卷共计18085份,其中门诊病人问卷14136份(占78.16%),住院病人问卷3949份(占21.84%)。调查显示,2018年上海市公立医疗机构门诊和住院病人的满意度和满意率总体保持较高水平,总体满意率分别为90.06%和97.17%,高于2017年(89.25%和96.48%)。

在2018年门诊病人总体满意率上,社区卫生服务中心最高(为95.74%),二级医院、三级综合性医院、三级专科医院分别为91.18%、87.48%和87.52%。在2018年住院病人总体满意率上,社区卫生服务中心为98.50%,二级医院为97.37%,三级综合性医院为96.99%,三级专科医院为96.47%,满意率差异不明显。

三成门诊病人通过预约看病 2018年上海市公立医疗机构门诊病人预约率为30.18%,与2017年(29.88%)无显著差异。被调查门诊病人的主要预约方式为现场预约(34.81%)、微信/支付宝/APP等移动端预约(32.67%)和互联网预约(17.63%),其他还包括电话/短信预约(6.19%)、家庭医生预约(1.55%)、诊间预约(7.06%)和其他方式(如病房预约等)(0.08%)。门诊病人对“医院提供多渠道的预约方式”的满意率达到89.67%。随着上海市公立医疗机构门诊预约方式的多样化和门诊病人对门诊预约的接受度提高,门诊预约率将不断增加。

2018年上海市公立医疗机构门

诊病人对“门诊区域洗手间清洁卫生、无异味”的满意率(83.77%)比2017年(80.64%)有明显提高;二级医院和社区卫生服务中心住院病人在“我对医院伙食满意”的项目上,满意率从2017年的75.00%和79.34%提升至2018年的81.87%和88.89%(分别上升6.87个百分点和9.55个百分点);社区卫生服务中心住院病人对“病区营养餐供应合理”的满意率也从2017年的86.52%提升至2018年的96.91%(上升10.39个百分点)。

上海市公立医疗机构满意率的提升与上海市卫生系统以问题为导向促进公立医疗机构优化服务流程,改善服务细节,开展“放心食堂”达标建设、整治卫生间等环节“顽疾”有关。

病人对医生解答疑问等服务的满意率提升较快

与2013年首次满意度调查相比,2018年门诊病人对医生主动提问、仔细检查、解答病人疑问、决定诊疗方案时考虑病人意见与状况,对门诊注射室护士服务有礼貌、操作熟练且注意保护病人隐私以及对医学影像检查人员服务有礼貌、能回答病人疑问并保护病人隐私的满意率,提高均超过了3个百分点(3.06~6.84个百分点);住院病人对进入病区时护士能主动接待以及对医院收费项目有醒目公示和收费账目清晰的满意率,分别提高了3.22和3.58个百分点。此外,门诊病人对医院提供多渠道预约方式的满意率,提高了2.65个百分点。

近年来,上海市开展“改善医疗服务三年行动计划”,推出了100余个“医疗服务品牌”在全行业倡导和推广,发挥典型带动、示范先行的作用,并联合主流媒体和新媒体进行宣传报道,展示改善服务的创新成果;并且,通过推动医疗机构落实“以病人为中心”服务理念和改善医疗服务各项措施,促进了医疗服务质量的持续改善。

据介绍,上海中医药大学附属岳阳中西医结合医院成为去年上海公立医疗机构病人满意度调查优秀市

级综合医院第一位。岳阳医院是国家首个非药物疗法临床研究基地,2018年,岳阳医院门诊量突破280万,成为上海三甲医院中门诊量增长最大的医院。岳阳医院院长周嘉透露,医院以提升医疗质量与提升服务并举,包括引入“门诊体验师”“你发现,我改进”等管理举措,发现就医“短板”,解决问题并落实考核。

而上海市第一妇婴保健院此次位列专科医院得分最高位置,作为“患者最满意的专科医院”,该院党委书记杨新潮分享,一妇婴的产科是全国重点临床学科,目前上海每六个新生儿宝宝中就有一个在此出生,被市民亲切称为“上海大摇篮”。医院持续不断改善服务细节,比如在全市率先开展无痛分娩,又比如提出“你敢说,我就敢改”,创新开通医患沟通平台,全方位找问题,接受社会监督。

将继续推广门诊预约 完善三级医院门诊服务

研究还发现,2018年上海市三级综合性医院和三级专科医院门诊病人在医院逗留时间(门诊病人在医院总体时间)等于或大于2小时的比例分别为59.62%和65.45%,高于2017年(56.72%和60.25%);在医院逗留时间等于或大于4小时的比例分别为12.72%和17.84%,高于2017年(10.40%和12.94%)。2018年三级医院门诊医生初始诊疗时间的平均值为4.76分钟,中位数为4分钟,少于2017年(平均值为6.71分钟,中位数为5分钟)。调查数据显示,门诊患者满意率最低的为“门诊诊疗中的等候时间”,为72.72%。

面对三级医院门诊医疗服务的压力,上海市在继续推广门诊预约、完善三级医院门诊服务、加强区域医疗联合体建设和构建分级诊疗体系的同时,病人合理选择就诊医疗机构也非常重要。事实上,对于一些常见病、多发病,上海市区级医院和社区卫生服务中心有能力提供良好的医疗服务,选择社区家庭医生诊疗和区级医院诊疗既方便了自己也方便了他人。