附件1

2019年第三季度全市医院门诊与住院满意度得分情况

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **就诊类别** | **完成调查人数** | **非常满意（%）** | **满意（%）** | **基本满意（%）** | **不满意（%）** | **满意度（分）** |
| 门诊 | 31322 | 67.5 | 20.6 | 5.6 | 6.3 | 87.34 |
| 住院 | 40799 | 69.4 | 21.3 | 5.7 | 3.6 | 89.12 |
| 总体 | 72121 | 68.4 | 21.0 | 5.7 | 4.9 | 88.23 |

注：①患者满意程度采用四级评分法，级点从高到低依次为“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”，依次计分为4/1分，换算成百分制，即为**满意度**得分；②**满意率**是指被调查者对医院服务满意（含非常满意、满意、基本满意）的人数占全部被调查者的比例。