附件1

2019年第四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 | 31955 | 68.0 | 20.2 | 5.9 | 5.9 | 87.59 |
| 住院 | 51973 | 70.4 | 21.0 | 5.2 | 3.3 | 89.65 |
| 总体 | 83928 | 69.2 | 20.6 | 5.5 | 4.6 | 88.62 |

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。

附件2

2019年第四季度全市公立医院与非公立医院

满意度评分情况

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **举办主体** | **门诊**  **满意率**  **(%)** | **门诊**  **满意度**  **（分）** | **住院**  **满意率**  **(%)** | **住院**  **满意度**  **（分）** | **总体**  **满意率**  **(%)** | **总体**  **满意度**  **（分）** |
| 公立 | 95.4 | 88.85 | 96.9 | 89.94 | 96.4 | 89.40 |
| 非公立 | 90.1 | 83.56 | 94.4 | 86.10 | 91.6 | 84.83 |
| 全市 | 94.1 | 87.59 | 96.7 | 89.65 | 95.7 | 88.62 |

图1全市医院门诊与住院满意度评分情况

图2全市医院满意度评分情况

图3 公立医院满意度评分情况

图4 非公立医院满意度评分情况

附件3

2019年第四季度全市公立医院满意度评分及排名情况

| **机构名称** | **门诊**  **满意率(%)** | **门诊**  **满意度（分）** | **住院**  **满意率(%)** | **住院**  **满意度（分）** | **总体**  **满意率(%)** | **总体**  **满意度（分）** | **排名** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 深圳市罗湖区人民医院老年病分院 | 98.1 | 94.34 | / | / | 98.1 | 94.34 | 1 |
| 深圳市中医肛肠医院（福田） | 96.8 | 94.07 | 98.8 | 94.17 | 97.6 | 94.12 | 2 |
| 深圳市龙岗区第六人民医院 | 98.3 | 92.54 | 98.5 | 95.36 | 98.4 | 93.95 | 3 |
| 深圳市职业病防治院 | 98.5 | 93.63 | 97.9 | 92.89 | 98.3 | 93.26 | 4 |
| 深圳市盐田区妇幼保健院 | 97.1 | 92.18 | / | / | 97.1 | 92.18 | 5 |
| 深圳市大鹏新区南澳人民医院 | 97.4 | 91.02 | 96.9 | 92.97 | 97.3 | 92.00 | 6 |
| 深圳市南山区妇幼保健院 | 98.1 | 92.72 | 97.0 | 91.05 | 97.5 | 91.89 | 7 |
| 北京中医药大学深圳医院(龙岗) | 97.7 | 91.65 | 97.9 | 91.83 | 97.8 | 91.74 | 8 |
| 深圳市盐田区人民医院 | 96.1 | 90.06 | 98.2 | 93.17 | 97.4 | 91.61 | 9 |
| 中国医学科学院阜外医院深圳医院 | 97.0 | 91.06 | 98.7 | 91.90 | 98.1 | 91.48 | 10 |
| 深圳市大鹏新区妇幼保健院 | 95.1 | 89.51 | 97.1 | 93.06 | 96.0 | 91.29 | 11 |
| 深圳市大鹏新区葵涌人民医院 | 98.7 | 91.22 | 97.9 | 91.20 | 98.2 | 91.21 | 12 |
| 龙岗区耳鼻咽喉医院 | 95.8 | 90.71 | 97.9 | 91.60 | 96.8 | 91.16 | 13 |
| 广州中医药大学深圳医院 | 96.0 | 90.98 | 97.4 | 91.28 | 97.0 | 91.13 | 14 |
| 深圳市龙岗区妇幼保健院 | 98.4 | 91.41 | 97.2 | 90.82 | 97.5 | 91.12 | 15 |
| 深圳口岸医院 | 96.8 | 90.87 | / | / | 96.8 | 90.87 | 16 |
| 中国科学院大学深圳医院（光明） | 95.3 | 89.34 | 96.9 | 92.35 | 96.5 | 90.85 | 17 |
| 深圳市罗湖区中医院 | 97.4 | 92.26 | 97.6 | 88.69 | 97.4 | 90.48 | 18 |
| 深圳市龙岗区骨科医院 | 95.7 | 90.15 | 98.6 | 90.37 | 97.1 | 90.26 | 19 |
| 深圳市罗湖区妇幼保健院 | 97.4 | 90.49 | 100.0 | 89.89 | 97.7 | 90.19 | 20 |
| 中山大学附属第八医院 | 94.3 | 88.78 | 98.1 | 91.56 | 96.5 | 90.17 | 21 |
| 深圳市龙岗区人民医院 | 95.6 | 89.65 | 96.6 | 90.61 | 96.3 | 90.13 | 22 |
| 深圳出入境边防检查总站医院 | 95.7 | 91.33 | 94.8 | 88.68 | 95.4 | 90.01 | 23 |
| 深圳大学总医院 | 96.3 | 89.80 | 96.4 | 90.10 | 96.4 | 89.95 | 24 |
| 深圳平乐骨伤科医院 | 96.3 | 89.51 | 97.6 | 90.37 | 97.2 | 89.94 | 25 |
| 中国医学科学院肿瘤医院深圳医院 | / | / | 97.3 | 89.86 | 97.3 | 89.86 | 26 |
| 南方科技大学医院 | 94.0 | 87.21 | 97.5 | 92.28 | 96.5 | 89.75 | 27 |
| 深圳市罗湖区人民医院 | 95.8 | 89.16 | 96.9 | 90.33 | 96.6 | 89.75 | 27 |
| 深圳市龙岗中心医院 | 96.2 | 89.23 | 97.6 | 90.25 | 97.2 | 89.74 | 29 |
| 深圳市龙华区人民医院 | 96.0 | 88.68 | 97.9 | 90.76 | 97.4 | 89.72 | 30 |
| 深圳市龙华区中心医院 | 93.5 | 86.85 | 96.9 | 92.48 | 96.1 | 89.67 | 31 |
| 深圳市龙岗区第四人民医院 | 92.8 | 87.31 | 99.1 | 91.82 | 95.0 | 89.57 | 32 |
| 深圳市人民医院 | 96.3 | 89.95 | 95.8 | 89.09 | 95.9 | 89.52 | 33 |
| 深圳市宝安区妇幼保健院 | 95.7 | 88.93 | 97.8 | 89.80 | 97.2 | 89.37 | 34 |
| 深圳市福田区妇幼保健院 | 94.8 | 88.61 | 97.1 | 90.05 | 95.9 | 89.33 | 35 |
| 深圳市龙岗区第五人民医院 | 96.3 | 89.09 | 96.5 | 89.55 | 96.4 | 89.32 | 36 |
| 深圳市福田区风湿病专科医院 | 98.2 | 89.86 | 96.6 | 88.36 | 97.6 | 89.11 | 37 |
| 深圳市龙岗区第七人民医院 | 99.4 | 89.43 | 100.0 | 88.64 | 99.7 | 89.04 | 38 |
| 深圳市中医院 | 95.5 | 89.42 | 96.1 | 88.58 | 95.9 | 89.00 | 39 |
| 深圳市第二人民医院 | 94.7 | 88.53 | 97.3 | 89.27 | 96.5 | 88.90 | 40 |
| 深圳市龙岗区第二人民医院 | 94.1 | 87.92 | 95.2 | 89.67 | 94.4 | 88.80 | 41 |
| 深圳市妇幼保健院 | 94.9 | 87.94 | 97.1 | 89.64 | 95.2 | 88.79 | 42 |
| 深圳市南山区蛇口人民医院 | 94.1 | 87.79 | 96.8 | 89.63 | 95.9 | 88.71 | 43 |
| 深圳市宝安区人民医院 | 94.0 | 87.41 | 97.2 | 89.91 | 96.4 | 88.66 | 44 |
| 深圳市宝安区中医院 | 96.1 | 89.01 | 96.5 | 88.28 | 96.4 | 88.65 | 45 |
| 香港大学深圳医院 | 95.7 | 88.29 | 96.5 | 88.99 | 96.3 | 88.64 | 46 |
| 深圳市宝安区沙井人民医院 | 95.5 | 88.01 | 97.0 | 89.20 | 96.5 | 88.61 | 47 |
| 深圳市眼科医院 | 94.0 | 85.99 | 97.4 | 91.15 | 96.0 | 88.57 | 48 |
| 深圳市南山区人民医院 | 93.3 | 86.94 | 96.4 | 90.02 | 95.6 | 88.48 | 49 |
| 深圳市坪山区人民医院 | 94.4 | 88.43 | 95.7 | 88.30 | 95.2 | 88.37 | 50 |
| 深圳市人民医院龙华分院 | 95.8 | 87.95 | 97.9 | 88.56 | 96.5 | 88.26 | 51 |
| 深圳市宝安区中心医院 | 92.1 | 85.63 | 96.7 | 90.83 | 95.6 | 88.23 | 52 |
| 深圳市福田区第二人民医院 | 96.6 | 88.48 | 96.9 | 87.85 | 96.8 | 88.17 | 53 |
| 深圳市第三人民医院 | 94.1 | 87.88 | 95.7 | 87.81 | 95.2 | 87.85 | 54 |
| 深圳市康宁医院 | 95.5 | 89.38 | 94.7 | 86.25 | 95.0 | 87.82 | 55 |
| 深圳市宝安区石岩人民医院 | 93.2 | 86.36 | 96.1 | 89.17 | 95.5 | 87.77 | 56 |
| 南方医科大学深圳医院 | 94.3 | 86.66 | 96.6 | 88.38 | 95.9 | 87.52 | 57 |
| 深圳市龙岗区第三人民医院 | 93.0 | 85.50 | 96.1 | 89.50 | 95.2 | 87.50 | 58 |
| 深圳市儿童医院 | 95.2 | 88.44 | 95.8 | 86.52 | 95.6 | 87.48 | 59 |
| 北京大学深圳医院 | 88.6 | 83.03 | 97.6 | 89.76 | 96.1 | 86.40 | 60 |
| 深圳市宝安区福永人民医院 | 94.5 | 85.13 | 95.6 | 86.25 | 95.3 | 85.69 | 61 |
| 深圳市宝安区松岗人民医院 | 93.0 | 84.15 | 96.0 | 87.23 | 95.2 | 85.69 | 61 |
| 深圳市坪山区妇幼保健院 | 92.1 | 84.47 | 94.5 | 85.31 | 93.4 | 84.89 | 63 |

说明：并列第27、61名的各有2家医院。

附件4

2019年第四季度全市非公立医院满意度

评分及排名情况

| **机构名称** | **门诊**  **满意率(%)** | **门诊**  **满意度（分）** | **住院**  **满意率(%)** | | **住院**  **满意度（分）** | | **总体**  **满意率(%)** | | **总体**  **满意度（分）** | | **排名** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 深圳中山泌尿外科医院 | 97.3 | 90.56 | 97.1 | | 92.86 | | 97.3 | | 91.71 | | 1 | |
| 深圳爱康健口腔医院 | 93.4 | 90.63 | / | | / | | 93.4 | | 90.63 | | 2 | |
| 深圳远东妇产医院 | 96.1 | 88.55 | 98.4 | | 92.28 | | 97.5 | | 90.42 | | 3 | |
| 深圳华厦眼科医院 | 95.4 | 88.96 | 95.4 | | 91.86 | | 95.4 | | 90.41 | | 4 | |
| 深圳天伦医院 | 97.1 | 90.18 | / | | / | | 97.1 | | 90.18 | | 5 | |
| 深圳希玛林顺潮眼科医院 | 96.0 | 87.84 | 99.0 | | 92.09 | | 96.9 | | 89.97 | | 6 | |
| 深圳景田医院 | 97.1 | 89.52 | / | | / | | 97.1 | | 89.52 | | 7 | |
| 深圳华侨城医院 | 94.1 | 86.60 | 97.7 | | 90.14 | | 95.8 | | 88.37 | | 8 | |
| 深圳爱尔眼科医院 | 89.4 | 82.69 | 99.1 | | 93.81 | | 93.3 | | 88.25 | | 9 | |
| 深圳爱维艾夫妇科医院 | 96.8 | 87.90 | / | | / | | 96.8 | | 87.90 | | 10 | |
| 深圳恒生医院 | 95.5 | 87.87 | 95.2 | | 85.92 | | 95.3 | | 86.90 | | 11 | |
| 深圳万丰医院 | 91.0 | 81.77 | 95.7 | | 90.40 | | 94.4 | | 86.09 | | 12 | |
| 深圳博爱曙光医院 | 93.0 | 86.06 | / | | / | | 93.0 | | 86.06 | | 13 | |
| 深圳五洲中医院 | 92.5 | 85.16 | / | | / | | 92.5 | | 85.16 | | 14 | |
| 深圳伟光医院 | 90.3 | 83.42 | 95.9 | | 86.63 | | 92.9 | | 85.03 | | 15 | |
| 深圳肖传国医院 | 87.6 | 82.35 | 95.6 | | 87.50 | | 90.1 | | 84.93 | | 16 | |
| 深圳仁合医院 | 90.1 | 84.77 | / | | / | | 90.1 | | 84.77 | | 17 | |
| 深圳宝兴医院 | 91.2 | 82.65 | 93.2 | | 86.44 | | 91.8 | | 84.55 | | 18 | |
| 深圳百合医院 | 92.4 | 85.04 | 97.2 | | 84.03 | | 94.1 | | 84.54 | | 19 | |
| 深圳罗岗医院 | 86.8 | 82.07 | 91.3 | | 86.41 | | 87.9 | | 84.24 | | 20 | |
| 深圳中海医院 | 89.8 | 85.09 | 94.0 | | 83.38 | | 92.1 | | 84.24 | | 20 | |
| 深圳健安医院 | 87.9 | 82.26 | 95.2 | | 86.01 | | 90.9 | | 84.14 | | 22 | |
| 深圳龙翔医院 | 90.6 | 83.72 | / | | / | | 90.6 | | 83.72 | | 23 | |
| 深圳永福医院 | 87.5 | 80.08 | 94.1 | | 87.25 | | 89.4 | | 83.67 | | 24 | |
| 深圳慈海医院 | 88.6 | 84.11 | 94.8 | | 82.33 | | 90.4 | | 83.22 | | 25 | |
| 深圳龙城医院 | 86.2 | 79.34 | 93.2 | | 84.94 | | 88.6 | | 82.14 | | 26 | |
| 深圳燕罗塘医院 | 90.5 | 82.12 | / | | / | | 90.5 | | 82.12 | | 27 | |
| 深圳复亚医院 | 86.7 | 80.19 | 93.0 | | 83.43 | | 89.1 | | 81.81 | | 28 | |
| 深圳华侨医院 | 88.2 | 81.43 | 90.6 | | 80.83 | | 89.6 | | 81.13 | | 29 | |
| 深圳宝田医院 | 88.8 | 78.27 | 96.1 | | 82.82 | | 93.4 | | 80.55 | | 30 | |
| 深圳军龙医院 | 87.7 | 82.63 | 88.9 | | 77.55 | | 88.2 | | 80.09 | | 31 | |
| 深圳怡康妇产医院 | 81.2 | 74.33 | 94.2 | | 85.58 | | 84.6 | | 79.96 | | 32 | |
| 深圳万东医院 | 82.6 | 79.19 | / | | / | | 82.6 | | 79.19 | | 33 | |
| 深圳仁爱医院 | 82.1 | 76.12 | 86.9 | | 80.14 | | 84.2 | | 78.13 | | 34 | |
| 深圳坂田医院 | 83.1 | 75.53 | 91.6 | | 79.21 | | 86.8 | | 77.37 | | 35 | |
| 深圳同仁妇产医院 | 82.8 | 76.56 | 85.3 | | 77.94 | | 83.3 | | 77.25 | | 36 | |
| 深圳广生医院 | 75.4 | 71.13 | 83.3 | | 77.98 | | 77.2 | | 74.56 | | 37 | |
| 深圳远大肛肠医院 | 63.4 | 60.93 | 76.6 | | 67.97 | | 66.8 | | 64.45 | | 38 | |
| 深圳和美妇儿科医院 | 93.8 | 92.19 | / | | / | | 93.8 | | 92.19 | | 39 | |
| 深圳美中宜和妇产医院 | 93.8 | 90.06 | / | | / | | 93.8 | | 90.06 | | 40 | |
| 深圳宝生妇儿科医院 | 95.7 | 89.05 | / | | / | | 95.7 | | 89.05 | | 41 | |
| 深圳欢乐口腔医院 | 93.4 | 88.93 | / | | / | | 93.4 | | 88.93 | | 42 | |
| 深圳仁安医院 | 93.8 | 87.81 | 94.5 | | 89.38 | | 94.0 | | 88.60 | | 43 | |
| 深圳仁康医院 | 92.3 | 83.97 | 96.2 | | 88.46 | | 92.9 | | 86.22 | | 44 | |
| 深圳雪象医院 | 97.2 | 85.28 | 97.3 | | 87.16 | | 97.2 | | 86.22 | | 44 | |
| 深圳正康骨科医院 | 91.3 | 85.92 | / | | / | | 91.3 | | 85.92 | | 46 | |
| 深圳宝坪医院 | 81.7 | 79.17 | / | | / | | 81.7 | | 79.17 | | 47 | |
| 深圳厚德医院 | 84.3 | 78.54 | / | | / | | 84.3 | | 78.54 | | 48 | |
| 深圳鹏程医院 |  |  |  | |  | |  | |  | | 49 | |
| 深圳爱视眼科医院 |  |  |  | |  | |  | |  | | 50 | |
| 深圳港龙妇产医院 |  |  |  | |  | |  | |  | | 51 | |
| 深圳瑞敏皮肤科医院 |  |  |  | |  | |  | |  | | 52 | |
| 深圳怡宁医院 |  |  |  | |  | |  | |  | | 53 | |
| 深圳沙河医院 |  |  |  |  | |  | |  | | 54 | |

说明：

1.根据《市委卫生工委关于修订医院公众满意度调查监测及通报办法的通知》（深卫党〔2015〕5号）要求，“年住院患者少于500人的单位，暂不调查住院患者满意度”。同时受原始数据质量（如电话号码有效率）、应答率的影响，部分非公立医院达不到最小样本量，故住院部分没有显示分数。

2. 未建立数据接口的医院满意度成绩一律靠后排名。

3.深圳鹏程医院因手机填报率低，导致无法正常开展调查，深圳爱视眼科医院、深圳港龙妇产医院、深圳瑞敏皮肤科医院、深圳怡宁医院\深圳沙河医院、因未按要求完成数据上报，导致无法正常开展调查。

4. 并列第20、44名的各有2家医院。

附件5

2019年第四季度各区（新区）卫生健康行政部门满意度考核评分情况

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **行政区属** | **门诊**  **满意率**  **(%)** | **门诊**  **满意度**  **（分）** | **住院**  **满意率**  **(%)** | **住院**  **满意度**  **（分）** | **总体**  **满意率**  **(%)** | **总体**  **满意度**  **（分）** | **排名** |
| 盐田区卫生健康局 | 96.4 | 90.66 | 98.2 | 93.17 | 97.3 | 91.92 | 1 |
| 大鹏新区教育和卫生健康局 | 97.1 | 90.59 | 97.5 | 92.09 | 97.3 | 91.34 | 2 |
| 光明区卫生健康局 | 95.3 | 89.36 | 96.9 | 92.34 | 96.6 | 90.85 | 3 |
| 福田区卫生健康局 | 95.9 | 90.09 | 97.5 | 90.77 | 96.8 | 90.43 | 4 |
| 罗湖区卫生健康局 | 96.8 | 90.67 | 97.1 | 90.14 | 96.9 | 90.41 | 5 |
| 龙岗区卫生健康局 | 96.1 | 89.65 | 97.3 | 90.87 | 96.8 | 90.26 | 6 |
| 龙华区卫生健康局 | 94.8 | 87.82 | 97.4 | 91.61 | 96.8 | 89.72 | 7 |
| 南山区卫生健康局 | 94.4 | 88.09 | 96.9 | 90.65 | 96.1 | 89.37 | 8 |
| 坪山区卫生健康局 | 94.4 | 87.75 | 96.4 | 88.76 | 95.7 | 88.26 | 9 |
| 宝安区卫生健康局 | 94.4 | 87.03 | 96.7 | 88.96 | 96.1 | 88.00 | 10 |

附件6

2019年第四季度市民就医不满意原因反馈

情况

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **举办主体** | **环境与**  **设施**  **（%）** | **交通与**  **停车**  **（%）** | **医务人员**  **服务态度**  **（%）** | **排队时间**  **（%）** | **医生、护士技术水平**  **（%）** | **隐私保护**  **（%）** | **投诉处理**  **（%）** | **医院信息**  **公开**  **（%）** |
| 公立 | 7.2 | 14.4 | 6.8 | 7.1 | 7.1 | 1.7 | 1.1 | 1.0 |
| 非公立 | 6.7 | 7.5 | 9.4 | 3.7 | 11.6 | 1.8 | 2.2 | 1.5 |
| 全市 | 7.2 | 13.6 | 7.1 | 6.7 | 7.6 | 1.7 | 1.2 | 1.1 |

注：不满意选择比是指对某方面不满意的回复人数占全部回复人数的比例。

图5 2019年第四季度市民就医不满意原因反馈总体情况

图6 2019年第四季度市民在公立医院和非公立医院就医不满意原因反馈情况