附件1

2020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 | 22511 | 66.4 | 19.9 | 6.0 | 7.7 | 86.23 |
| 住院 | 34957 | 66.8 | 22.4 | 6.4 | 4.5 | 87.88 |
| 总体 | 57468 | 66.6 | 21.4 | 6.3 | 5.7 | 87.06 |

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。