附件1

近五年全市医院患者总体满意度调查情况

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **年度** | **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）** |
| 2017年 | 91.0 | 82.19 | 94.3 | 84.74 | 92.6 | 83.47 |
| 2018年 | 92.4 | 84.59 | 95.7 | 87.25 | 94.1 | 85.92 |
| 2019年 | 93.9 | 87.19 | 96.6 | 89.25 | 95.2 | 88.22 |
| 2020年 | 94.0 | 87.83 | 95.7 | 88.46 | 95.0 | 88.14 |
| 2021年 | 92.6 | 86.85 | 95.3 | 88.03 | 94.3 | 87.44 |

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。

