2018年第一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 | 42498 | 62.3 | 23.2 | 7.4 | 7.2 | 85.12 |
| 住院 | 38760 | 63.9 | 24.9 | 7.0 | 4.2 | 87.10 |
| 总体 | 81258 | 63.1 | 24.0 | 7.2 | 5.7 | 86.11 |

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。



图1全市医院门诊与住院满意度评分情况