附件2

2016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 | 62906 | 54.8 | 26.8 | 9.5 | 8.9 | 81.87 |
| 住院 | 39953 | 55.7 | 28.4 | 9.8 | 6.1 | 83.46 |
| 总体 | 102859 | 55.2 | 27.4 | 9.6 | 7.9 | 82.67 |

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）的人数占全部调查者的比例。