附件1

2020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 | 39651 | 71.4 | 19.5 | 4.7 | 4.5 | 89.43 |
| 住院 | 37857 | 71.9 | 20.3 | 4.9 | 2.9 | 90.32 |
| 总体 | 77508 | 71.7 | 19.9 | 4.8 | 3.7 | 89.88 |

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。