附件1

2021年第二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 | 24806 | 67.9 | 18.9 | 5.7 | 7.5 | 86.81 |
| 住院 | 38527 | 68.6 | 21.3 | 5.9 | 4.2 | 88.60 |
| 总体 | 63333 | 68.4 | 20.4 | 5.8 | 5.5 | 87.70 |

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。