**{{title}}**

**{{subtitle}}**

**（{{year}}年）**

**{{company}}**

**{{time}}**

目 录

[**一、 满意度评价整体情况** **3**](#_Toc12376_WPSOffice_Level1)

[（一） 调查的基本情况 3](#_Toc32059_WPSOffice_Level2)

[（二）患者满意度评价结果 4](#_Toc13147_WPSOffice_Level2)

[**二、满意度评价结果分析** **9**](#_Toc2453_WPSOffice_Level1)

[（一）参考"标杆"与"欠佳"的条目 9](#_Toc28743_WPSOffice_Level2)

[（二） 门诊患者的开放性意见 11](#_Toc18053_WPSOffice_Level2)

[（三） 出院患者的开放性意见 11](#_Toc4480_WPSOffice_Level2)

[**三、各医院满意度评价结果** **12**](#_Toc16733_WPSOffice_Level1)

[（一）各医院患者满意度得分 12](#_Toc20875_WPSOffice_Level2)

[（二）各医院患者满意度维度得分 13](#_Toc2854_WPSOffice_Level2)

[（四）患者对开放性问题的回答 22](#_Toc917_WPSOffice_Level2)

[**四、患者对就诊医院的推荐程度** **22**](#_Toc16245_WPSOffice_Level1)

[（一）出院患者满意度调查部分 23](#_Toc7545_WPSOffice_Level2)

[（二）出院患者满意度调查部分 24](#_Toc2800_WPSOffice_Level2)

[**五、调查对象一般资料的比较分析** **25**](#_Toc14005_WPSOffice_Level1)

[（一）各类别门诊患者满意度得分情况比较 25](#_Toc30432_WPSOffice_Level2)

[（二）出院各条目满意度评价结果分析 28](#_Toc19488_WPSOffice_Level2)

[**七、总结** **28**](#_Toc10891_WPSOffice_Level1)

[（一）患者满意度得分情况分析 28](#_Toc22131_WPSOffice_Level2)

[（二）开放性意见结果分析 28](#_Toc6190_WPSOffice_Level2)

[（三）净推荐值情况分析 28](#_Toc29143_WPSOffice_Level2)

{{abstract}}

**一、 满意度评价整体情况**

**（二）患者满意度评价结果**

1.患者满意度得分总体情况

表3 委属医院患者满意度得分情况表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 综合 | 门诊 | 出院 |
| 4.395 | 4.304 | 4.485 |

2.门诊患者满意度调查各维度和条目得分情况

门诊患者满意度问卷包括[广]总体感受,医院环境,就诊流程,诊疗服务,医患沟通,医技辅助,医德医风,费用合理共8个维度14个条目。其中，医德医风,诊疗服务维度得分相对较高，[广]总体感受,医院环境维度得分相对较低；注意保护您的隐私,沟通顺畅条目得分相对较高，[广]总体感受,就诊等候时间满意条目得分相对较低。各维度得分情况见表4，图1。各条目得分情况见表5，图2。

表4 {{tbl4\_describe}}

{{#tbl4}}

图1 门诊各维度得分雷达图

${segment}

表5 门诊各条目得分情况表

**七、总结**

本次医院患者满意度调查，门诊采用现场拦访调查的方式，出院采用电话调查的方式，对19家委属医院进行了调查。总计门诊回收有效问卷3677份，出院回收有效问卷5161份。

**（一）患者满意度得分情况分析**

本次调查19家委属医院患者满意度综合得分为4.304。其中门诊得分为4.304,出院得分4.485。

门诊方面，患者对于医德医风,诊疗服务方面的评价较好，对于 [广]总体感受,医院环境方面的满意度略低。 具体分析的结果为注意保护您的隐私,沟通顺畅满意度评价较高，对于[广]总体感受,就诊等候时间满意方面的满意度评价较低。

出院方面，患者对于隐私与知情,医德医风方面的评价较好，对于 [广]总体感受,后勤管理方面的满意度略低。 具体分析的结果为隐私与知情,医德医风满意度评价较高，对于[广]总体感受,后勤管理方面的满意度评价较低。

**（二）开放性意见结果分析**

门诊118人次填写了开放性问题。主要集中在

医疗水平低(31)

出院6人次填写了开放性问题。主要集中在

医生责任心差、沟通少(4)

**（三）净推荐值情况分析**

门诊推荐值是8.077%，在50.00%以下，推荐值一般。

出院推荐值是8.676%，在50.00%以下，推荐值一般。