

附件 1

近四年全市医院患者总体满意度调查情况

年度	门诊满意率 (%)	门诊满意度 (分)	住院满意率 (%)	住院满意度 (分)	总体满意率 (%)	总体满意度 (分)
2016 年	90.5	81.18	93.2	82.25	91.8	81.72
2017 年	91.0	82.19	94.3	84.74	92.6	83.47
2018 年	92.4	84.59	95.7	87.25	94.1	85.92
2019 年	93.9	87.19	96.6	89.25	95.2	88.22

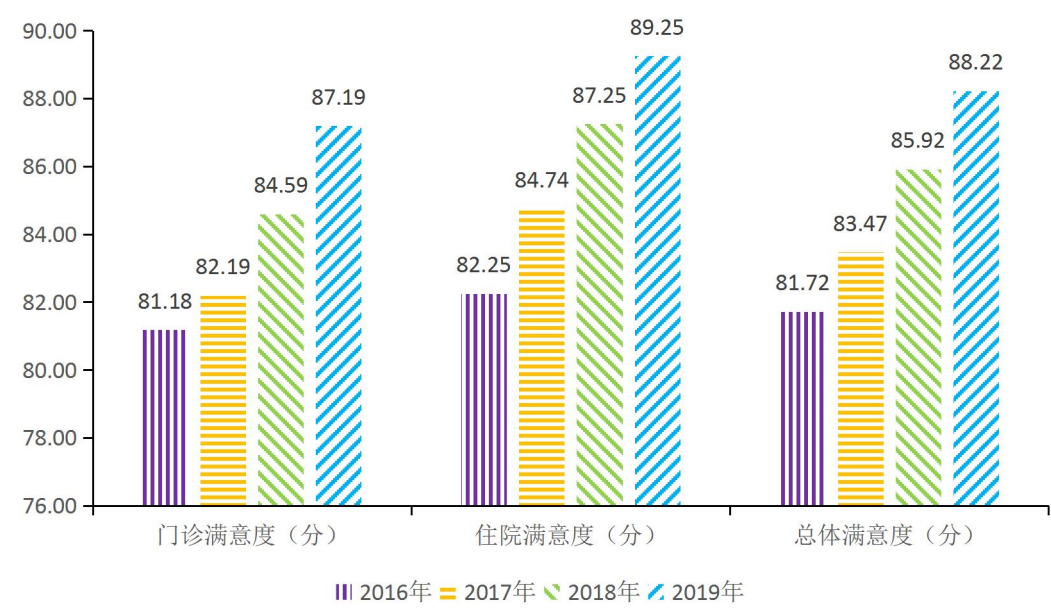


图 1 2016-2019 年全市医院患者总体满意度调查情况

附件 2

2019 年全市公立医院与非公立医院患者
满意度评分情况

举办主体	门诊 满意率 (%)	门诊 满意度 (分)	住院 满意率 (%)	住院 满意度 (分)	总体 满意率 (%)	总体 满意度 (分)
公立	95.2	88.40	96.8	89.58	96.2	88.99
非公立	89.7	83.43	94.2	85.60	91.2	84.52
全市	93.9	87.19	96.6	89.25	95.5	88.22

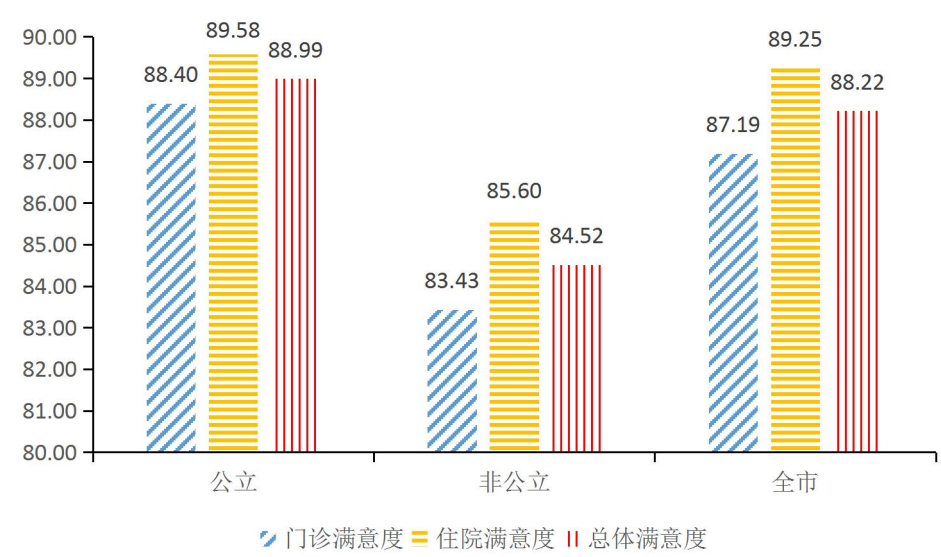


图 2 2019 年全市公立医院与非公立医院患者满意度评分情况

附件 3

2019 年各季度全市医院患者满意度
评分情况

季度	门诊满意率 (%)	门诊满意度 (分)	住院满意率 (%)	住院满意度 (分)	总体满意率 (%)	总体满意度 (分)
第一季度	93.8	86.77	96.5	88.93	95.4	87.85
第二季度	93.6	86.75	96.7	89.24	95.4	88.00
第三季度	93.7	87.34	96.4	89.12	95.3	88.23
第四季度	94.1	87.59	96.7	89.65	95.7	88.62
全年	93.9	87.19	96.6	89.25	95.5	88.22

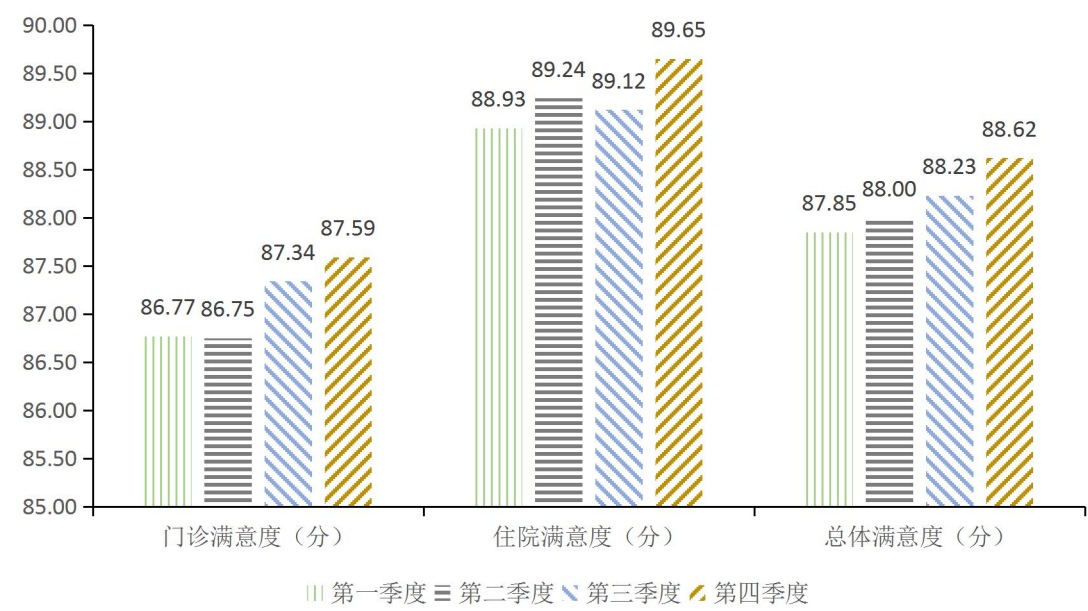


图 3 2019 年各季度全市医院患者满意度评分情况

附件 4

2019 年全市公立医院患者满意度评分情况

机构名称	门诊 满意率 (%)	门诊 满意度 (分)	住院 满意率 (%)	住院 满意度 (分)	总体 满意率 (%)	总体 满意度 (分)	排名
深圳市龙岗区第六人民医院	97.6	92.72	98.7	95.45	98.2	94.09	1
深圳市中医肛肠医院（福田）	97.3	93.76	98.4	94.34	97.6	94.05	2
深圳市职业病防治院	97.8	93.39	98.2	93.02	97.9	93.21	3
深圳市盐田区妇幼保健院	97.1	91.77	/	/	97.1	91.77	4
中国医学科学院肿瘤医院深圳医院	96.7	91.40	97.6	92.10	97.2	91.75	5
中国医学科学院阜外医院深圳医院	97.3	91.44	98.2	91.66	97.7	91.55	6
深圳市罗湖区人民医院老年病分院	98.3	91.49	/	/	98.3	91.49	7
北京中医药大学深圳医院（龙岗）	97.5	91.41	98.0	91.34	97.8	91.38	8
深圳市大鹏新区南澳人民医院	97.6	92.37	96.4	90.16	97.3	91.27	9
深圳市南山区妇幼保健院	97.6	91.84	97.3	90.55	97.4	91.20	10
深圳市盐田区人民医院	95.7	89.19	98.2	93.12	97.2	91.16	11
深圳市龙岗区骨科医院	96.5	91.11	97.3	90.88	96.8	91.00	12
深圳市大鹏新区妇幼保健院	96.5	90.59	95.8	90.91	96.2	90.75	13
深圳市罗湖区中医院	97.7	92.17	96.5	88.90	97.4	90.54	14
深圳市大鹏新区葵涌人民医院	96.8	90.69	96.3	90.35	96.6	90.52	15
深圳大学总医院	96.4	90.80	96.5	90.11	96.4	90.46	16
广州中医药大学深圳医院（福田）	96.6	90.54	97.5	90.16	97.2	90.35	17
深圳市福田区妇幼保健院	96.9	89.37	97.0	91.15	96.9	90.26	18
深圳市龙岗区妇幼保健院	97.1	90.23	97.2	90.23	97.2	90.23	19
深圳市罗湖区妇幼保健院	97.0	89.86	97.7	90.35	97.3	90.11	20
南方科技大学医院	96.0	88.08	97.7	91.82	97.2	89.95	21
深圳口岸医院	96.0	89.88	/	/	96.0	89.88	22
深圳市龙岗区耳鼻咽喉医院	95.5	88.74	97.4	90.54	96.5	89.64	23
深圳市宝安区妇幼保健院	96.0	89.28	97.8	89.94	97.3	89.61	24
深圳市龙岗区人民医院	94.4	88.18	96.4	90.96	95.8	89.57	25
深圳市龙岗区第四人民医院	94.3	87.56	98.6	91.53	95.4	89.55	26
深圳市福田区风湿病专科医院	97.1	90.24	96.6	88.77	97.0	89.51	27
深圳市宝安区中医院	96.5	90.02	97.0	88.98	96.8	89.50	28
深圳市龙岗中心医院	94.5	88.11	97.0	90.56	96.2	89.34	29
深圳平乐骨伤科医院	95.6	88.62	97.4	89.86	96.9	89.24	30
深圳市龙岗区第五人民医院	95.0	87.97	96.5	90.50	95.9	89.24	30
深圳市罗湖区人民医院	95.3	88.73	97.1	89.61	96.6	89.17	32
中国科学院大学深圳医院（光明）	95.0	87.83	96.2	90.14	95.9	88.99	33
深圳市人民医院	94.8	87.94	96.2	89.74	95.7	88.84	34
深圳市龙华区人民医院	94.6	86.43	97.5	90.96	96.8	88.70	35

机构名称	门诊 满意率 (%)	门诊 满意度 (分)	住院 满意率 (%)	住院 满意度 (分)	总体 满意率 (%)	总体 满意度 (分)	排名
深圳市南山区蛇口人民医院	94.0	87.14	97.3	90.24	96.3	88.69	36
深圳市中医院	95.7	89.03	95.9	88.05	95.9	88.54	37
深圳市宝安区人民医院	94.8	88.09	97.2	88.96	96.5	88.53	38
深圳市龙华区中心医院	92.9	86.09	96.3	90.97	95.4	88.53	38
深圳市福田区第二人民医院	94.9	87.95	97.0	89.04	95.9	88.50	40
深圳市龙岗区第二人民医院	93.3	85.62	96.5	91.38	94.0	88.50	40
深圳市眼科医院	94.3	86.26	97.7	90.74	96.7	88.50	40
深圳市龙岗区第三人民医院	93.8	87.09	96.0	89.85	95.2	88.47	43
深圳市南山区人民医院	94.6	87.06	96.5	89.86	96.0	88.46	44
深圳市第二人民医院	95.7	88.11	96.8	88.51	96.5	88.31	45
深圳市宝安区中心医院	92.5	86.11	96.6	90.43	95.4	88.27	46
深圳市龙岗区第七人民医院	97.9	88.20	100.0	88.09	98.5	88.15	47
深圳市儿童医院	96.3	88.67	96.2	87.50	96.2	88.09	48
深圳市人民医院龙华分院	95.6	88.26	96.0	87.91	95.8	88.09	48
中山大学附属第八医院(深圳福田)	93.2	86.86	96.1	89.21	94.6	88.04	50
北京大学深圳医院	93.3	86.11	97.2	89.36	96.2	87.74	51
香港大学深圳医院	95.1	87.11	96.6	88.26	96.2	87.69	52
深圳市康宁医院	96.0	89.23	94.6	85.51	95.1	87.37	53
深圳市第三人民医院	93.9	87.18	95.4	87.40	94.9	87.29	54
深圳市宝安区石岩人民医院	93.3	85.85	96.1	88.70	95.2	87.28	55
深圳市妇幼保健院	94.3	87.41	96.4	87.11	95.5	87.26	56
南方医科大学深圳医院	94.1	86.40	96.6	88.09	96.0	87.25	57
深圳市宝安区沙井人民医院	94.9	86.50	95.8	87.68	95.6	87.09	58
深圳市坪山区人民医院	92.9	86.35	94.8	86.84	94.0	86.60	59
深圳市宝安区福永人民医院	93.4	84.56	96.7	87.46	95.6	86.01	60
深圳市宝安区松岗人民医院	92.7	84.41	96.2	87.47	95.1	85.94	61
深圳市坪山区妇幼保健院	91.0	83.31	95.3	86.87	93.3	85.09	62
深圳出入境边防检查总站医院	95.4	90.31	94.9	89.07	95.2	89.69	

说明：并列第 30、38、48 名的各有 2 家医院，并列在第 40 名的有 3 家医院。深圳出入境边防检查总站医院 2019 年第三季度因医院改制，报送数据不及时导致调查无法顺利开展，取消医院满意度年度评分排名。

附件 5

2019 年全市非公立医院患者满意度 评分情况

机构名称	门诊 满意率 (%)	门诊 满意度 (分)	住院 满意率 (%)	住院 满意度 (分)	总体 满意率 (%)	总体 满意度 (分)	排名
深圳华夏眼科医院	95.4	89.07	98.1	93.96	96.0	91.52	1
深圳中山泌尿外科医院	97.5	90.42	98.8	92.11	97.7	91.27	2
深圳希玛林顺潮眼科医院	96.0	89.23	98.5	92.55	96.7	90.89	3
深圳爱康健口腔医院	94.9	90.45	/	/	94.9	90.45	4
深圳远东妇产医院	95.3	88.45	97.0	90.61	96.4	89.53	5
深圳华侨城医院	95.9	88.81	97.7	89.56	96.7	89.19	6
深圳爱尔眼科医院	92.6	84.42	98.5	92.86	95.0	88.64	7
深圳天伦医院	92.6	86.81	98.9	89.66	93.4	88.24	8
深圳恒生医院	94.7	87.67	95.4	87.09	95.2	87.38	9
深圳景田医院	96.0	88.34	96.6	84.91	96.1	86.63	10
深圳万丰医院	91.9	84.13	95.8	89.12	94.4	86.63	10
深圳博爱曙光医院	93.3	86.42	/	/	93.3	86.42	12
深圳仁合医院	90.5	84.76	96.5	87.21	91.4	85.99	13
深圳肖传国医院	90.5	84.52	93.3	86.11	91.4	85.32	14
深圳万东医院	88.7	85.31	/	/	88.7	85.31	15
深圳友谊医院	86.9	80.96	97.4	89.10	88.1	85.03	16
深圳百合医院	89.2	81.84	98.3	87.89	92.4	84.87	17
深圳龙城医院	90.2	83.99	93.6	83.90	91.3	83.95	18
深圳爱维艾夫妇科医院	94.0	87.65	87.5	80.21	93.2	83.93	19
深圳健安医院	90.4	83.39	92.9	84.16	91.5	83.78	20
深圳伟光医院	90.1	83.23	95.0	84.15	92.4	83.69	21
深圳宝兴医院	91.2	83.68	94.1	83.65	92.5	83.67	22
深圳罗岗医院	89.3	82.62	91.3	84.44	89.8	83.53	23
深圳慈海医院	88.6	82.53	92.5	83.96	89.9	83.25	24
深圳五洲中医院	88.5	82.46	/	/	88.5	82.46	25
深圳中海医院	88.7	82.62	92.0	81.61	90.5	82.12	26
深圳军龙医院	89.0	82.73	92.3	81.34	90.2	82.04	27
深圳华侨医院	88.6	80.96	93.1	82.78	91.5	81.87	28
深圳复亚医院	88.1	82.31	89.6	81.07	88.6	81.69	29
深圳永福医院	88.6	81.21	91.5	81.54	89.7	81.38	30
深圳仁爱医院	84.9	79.41	90.8	82.55	87.4	80.98	31
深圳宝田医院	90.6	80.36	92.5	80.65	91.6	80.51	32
深圳龙翔医院	86.5	80.50	/	/	86.5	80.50	33
深圳燕罗塘医院	86.8	80.41	86.8	80.26	86.8	80.34	34

机构名称	门诊 满意率 (%)	门诊 满意度 (分)	住院 满意率 (%)	住院 满意度 (分)	总体 满意率 (%)	总体 满意度 (分)	排名
深圳民生妇科医院	84.6	75.71	93.6	84.68	86.4	80.20	35
深圳龙济医院	87.0	79.33	/	/	87.0	79.33	36
深圳怡康妇产医院	83.9	77.61	90.4	80.43	85.2	79.02	37
深圳同仁妇产医院	76.4	72.97	91.2	80.53	79.1	76.75	38
深圳广生医院	80.3	75.58	82.8	77.53	80.7	76.56	39
深圳坂田医院	81.7	74.81	87.7	76.58	84.0	75.70	40
深圳华丹医院	71.7	71.60	/	/	71.7	71.60	41
深圳远大肛肠医院	67.5	63.24	79.6	68.92	70.1	66.08	42
深圳欢乐口腔医院	97.1	93.11	/	/	97.1	93.11	43
深圳美中宜和妇产医院	96.7	91.85	/	/	96.7	91.85	44
深圳和美妇儿科医院	94.8	90.49	/	/	94.8	90.49	45
深圳宝生妇儿科医院	94.2	88.76	97.4	90.13	94.4	89.45	46
深圳仁安医院	93.2	86.49	94.8	87.09	93.6	86.79	47
深圳仁康医院	91.7	84.78	95.1	86.34	92.3	85.56	48
深圳正康骨科医院	88.4	83.80	85.4	77.60	87.9	80.70	49
深圳雪象医院	85.1	77.51	92.8	83.63	86.7	80.57	50
深圳厚德医院	80.9	76.41	/	/	80.9	76.41	51
深圳华南妇科医院	79.8	72.62	/	/	79.8	72.62	52
深圳港龙妇产医院	95.6	89.86	92.3	89.42	94.8	89.64	
深圳鹏程医院	80.0	73.08	/	/	80.0	73.08	
深圳瑞敏皮肤科医院	87.1	82.58	/	/	87.1	82.58	
深圳宝坪医院	81.7	79.17	/	/	81.7	79.17	
深圳爱视眼科医院							
深圳沙河医院							
深圳怡宁医院							

说明：1. 根据《市委卫生工委关于修订医院公众满意度调查监测及通报办法的通知》（深卫党〔2015〕5号）要求，“年住院患者少于500人的单位，暂不调查住院患者满意度”。同时受原始数据质量（如电话号码有效率）、应答率的影响，部分非公立医院达不到最小样本量，故住院部分没有显示分数。

2. 未建立数据接口的医院满意度成绩一律靠后排名。

3. 深圳鹏程医院 2019 年第三季度、第四季度上报数据不完整，手机填报率低，导致无法开展调查；深圳港龙妇产医院、深圳瑞敏皮肤科医院、深圳宝坪医院、深圳爱视眼科医院、深圳沙河医院、深圳怡宁医院 2019 年因部分季度未报送数据导致调查无法顺利开展，取消医院满意度年度评分排名。

4. 并列第 10 名的有 2 家医院。

附件 6

2019 年各区卫生健康行政部门满意度评分
情况

行政区属	门诊 满意率 (%)	门诊 满意度 (分)	住院 满意率 (%)	住院 满意度 (分)	总体 满意率 (%)	总体 满意度 (分)	排名
盐田区卫生健康局	96.2	89.90	98.2	93.12	97.2	91.51	1
大鹏新区教育和卫生健康局	97.0	91.21	96.2	90.52	96.7	90.87	2
龙岗区卫生健康局	95.5	88.98	97.1	90.96	96.5	89.97	3
罗湖区卫生健康局	96.6	90.16	97.1	89.65	96.9	89.91	4
福田区卫生健康局	95.7	89.41	97.1	90.13	96.4	89.77	5
南山区卫生健康局	95.2	88.05	97.1	90.51	96.5	89.28	6
光明区卫生健康局	95.2	88.05	96.3	89.99	96.0	89.02	7
龙华区卫生健康局	93.8	86.28	97.0	90.97	96.2	88.63	8
宝安区卫生健康局	94.4	87.03	96.7	88.79	96.0	87.91	9
坪山区卫生健康局	93.1	86.08	95.9	88.03	94.8	87.06	10

附件 7

2019 年市民就医不满意原因反馈情况

举办主体	环境与设施 (%)	交通与停车 (%)	医务人员服务态度 (%)	排队时间 (%)	医生、护士技术水平 (%)	隐私保护 (%)	投诉处理 (%)	医院信息公开 (%)
公立	7.2	15.0	7.0	8.1	6.9	1.6	0.9	1.0
非公立	7.2	8.2	9.6	3.8	11.7	1.6	1.8	1.4
全市	7.2	14.1	7.3	7.6	7.5	1.6	1.0	1.1

注：不满意选择比是指对某方面不满意的回复人数占全部回复人数的比例。

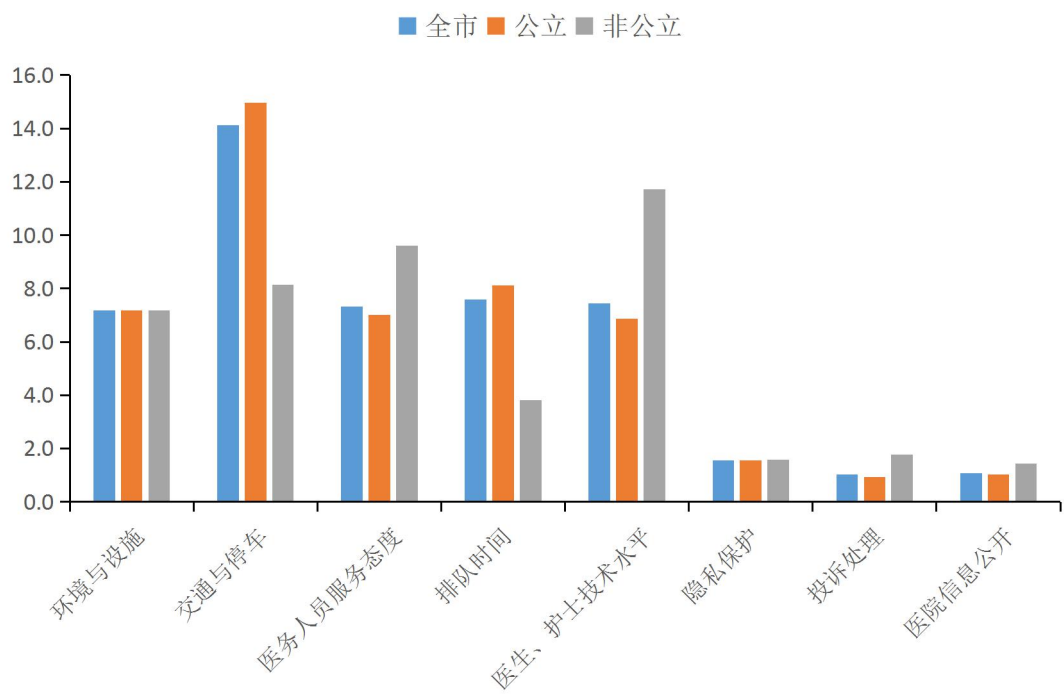


图 4 2019 年市民就医不满意原因反馈情况