附件10

2021年度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 | 7.4 | 12.9 | 7.4 | 6.8 | 6.8 | 1.5 | 1.4 | 1.8 |
| 非公立 | 7.0 | 7.3 | 9.7 | 4.3 | 10.6 | 1.6 | 2.6 | 2.3 |
| 全市 | 7.3 | 12.0 | 7.7 | 6.4 | 7.4 | 1.5 | 1.6 | 1.8 |

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3 2021年医院患者不满意原因占比情况图（%）