

門診、急診及住院病人滿意度調查

109 年第二次門診病人滿意度調查結果

目的	1. 瞭解門診病人於就醫過程對各項醫療品質及服務品質之滿意程度。 2. 作為本院門診醫療服務品質改進之依據。
頻率	每半年一次
期間	109 年 12 月 1 日至 109 年 12 月 31 日
方法	由各診間助診人員協助發放給病人或家屬填寫
結果摘要	1. 本次調查期間共發放 742 份問卷，回收率為 88.54%。 2. 總滿意度為 88.6 分，醫療過程滿意度為 92.6 分，服務態度滿意度為 89.0 分，環境設施滿意度為 87.2 分，等候時間滿意度為 86.4 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 醫師仔細診察及詳細說明病情：92.8 分 (2) 醫師的專業能力(醫術)好：92.6 分 (3) 醫護人員尊重我的隱私：92.6 分 (4) 護理人員詳細說明看病的程序：92.6 分 (5) 醫師耐心傾聽我的病情：92.6 分

109 年第二次急診病人滿意度調查結果

目的	本院為提升對急診病人的醫療服務品質，藉由本調查以了解病人對本院所提供之急診各項服務的滿意程度及不滿意內容，以作為本院急診醫療服務品質改進之參考。
頻率	每半年一次
期間	109 年 12 月 1 日至 109 年 12 月 31 日
方法	由急診護理人員協助發放給病人或家屬填寫
結果摘要	1. 本次調查期間共發放 200 份問卷，回收率為 93.00%。 2. 總滿意度為 85.8 分，醫療過程滿意度為 87.6 分，服務態度滿意度為 86.8 分，環境設施滿意度為 85.0 分，等候時間滿意度為 84.4 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 檢傷分類人員服務態度：88.6 分 (2) 護理人員詳細說明看病的程序：88.2 分 (3) 醫護人員尊重您的隱私：87.8 分 (4) 醫師耐心傾聽我的病情：87.4 分 (5) 醫師仔細診察及項細說明病情：87.4 分

109 年第二次住院病人滿意度調查結果

目的	1. 瞭解住院病人對住院醫療照護服務品質的滿意度。 2. 調查結果做為本院改善住院醫療照護服務品質之參考依據，以增進民眾就醫之滿意度。
頻率	每半年一次
期間	109 年 12 月 1 日至 109 年 12 月 31 日
方法	由各護理站護理人員，於病人出院前發給病人或家屬填寫
結果摘要	1. 本次調查期間共發放 377 份問卷，回收率為 94.16%。 2. 總滿意度為 91.4 分，手術安全滿意度為 93.2 分，醫療過程滿意度為 92.8 分，服務結果滿意度為 92.4 分，服務態度滿意度為 92.0 分，等候時間滿意度為 89.8 分，環境設施滿意度為 89.4 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 護理人員態度親切和善：94.0 分 (2) 到達手術室時，手術室護理人員有確認您的身份：94.0 分 (3) 手術前，醫師有和您共同確認手術部位：93.8 分 (4) 醫師態度親切和善：93.6 分 (5) 醫護人員尊重我的隱私：93.6 分

為提升本院醫療服務品質與就醫滿意程度，本院針對民眾滿意程度較低之項目進行檢討與改進，以符合民眾期待，提供更好之醫療品質照護水準。

改善
作法

1. 病房常保持安寧：
 - (1)採用對講機留言方式。
 - (2)同仁間互相提醒。
 - (3)宣導教育，加強病室安寧觀念。
 - (4)動作輕柔，維護環境安寧。
 - (5)製作靜音小語海報。
 - (6)訪客談話聲過大時，予柔性勸離。
 - (7)請訪客將手機調至震動模式。
 - (8)家屬哀傷情緒無法控制，請關懷員關懷陪伴。
 - (9)檢視醫療儀器設備，噪音高即送修。