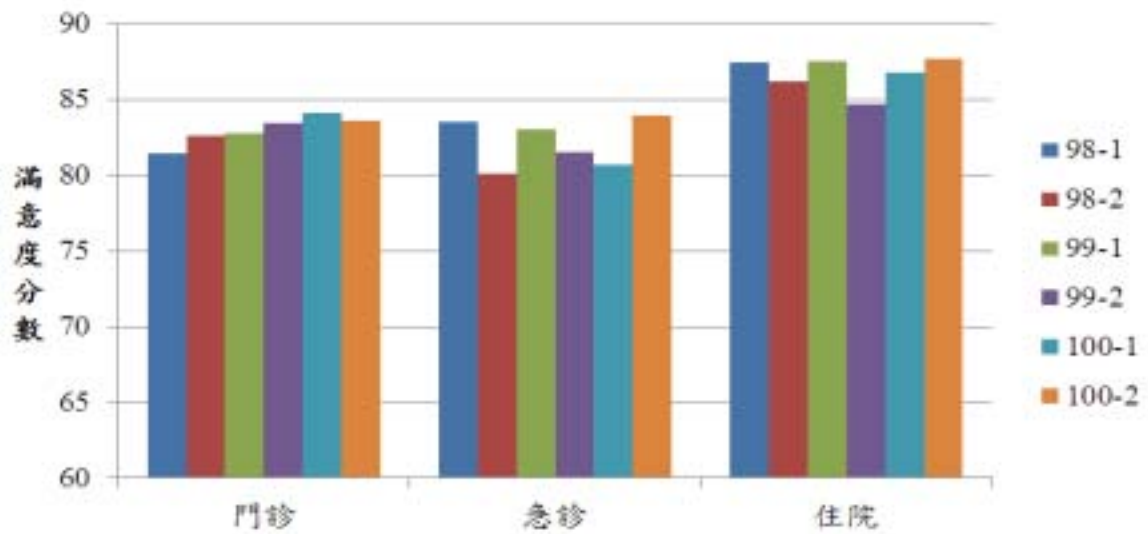


近三年病人滿意度趨勢



100 年第 2 次病人滿意度調查結果

	門診滿意度	急診滿意度	住院滿意度
調查期間	100.09.01-100.10.07		
調查工具	結構式問卷		
調查方式	由各診間助診人員協助發放給病人或家屬填寫	由急診檢傷護理人員協助發放給病人或家屬填寫	由各護理站主護護士，於病人住院期間發給病人或家屬填寫
問卷發放份數	950 份	400 份	450 份
回收率	68.7%	72.0%	87.1%
整體滿意度分數	83.6 分	83.9 分	87.7 分
各構面滿意度分數	醫療過程：87.2 分 服務態度：84.2 分 環境設施：83.6 分 等候時間：79.4 分	服務態度：86.9 分 醫療過程：86.5 分 等候時間：84.7 分 環境設施：78.2 分	醫療過程：91.5 分 服務結果：89.1 分 服務態度：88.9 分 行政效率：85.4 分 環境設施：84.6 分 飲食：80.4 分
滿意度前三名	1. 醫師的服務態度：89.8 分 2. 醫師會耐心傾聽病情：89.5 分 3. 醫師專業能力(醫術)好：89.5 分	1. 護理人員能按時給予治療：89.2 分 2. 護理人員會提供護理指導：88.9 分 3. 護理人員服務態度：88.6 分	1. 護理人員服務態度：93.0 分 2. 醫護人員會尊重我的個人隱私：92.3 分 3. 住院期間主治醫師每日來巡視：92.3 分