

## 門診、急診及住院病人滿意度調查

### 106年下半年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	106年11月20日至106年12月22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.本次調查期間共發出930份問卷，回收率為75.9%。 2.整體滿意度為85.4分，醫療過程滿意度為91.2分，服務態度滿意度為86.5分，環境設施滿意度為84.4分，等候時間滿意度為81.4分。 3.滿意度前五名之項目為： (1)醫師會耐心傾聽病：91.5分 (2)醫師的專業能力(醫術)好：91.3分 (3)醫師會仔細診察及詳細說明病情：91.1分 (4)醫護人員尊重我的隱私：91.0分 (5)護理人員詳細說明看病的程序：91.0分

### 106年下半年門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	106年11月20日至106年12月22日
方法	由急診檢傷護理人員協助發放給病人或家屬填寫
結果摘要	1.本次調查期間共發出250份問卷，回收率為92.0%。 2.整體滿意度為81.8分，服務態度滿意度為83.3分，醫療過程滿意度為82.7分，等候時間滿意度為82.0分，環境設施滿意度為79.7分。 3.滿意度前五名之項目為： (1)護理人員態度親切和善：84.3分 (2)對檢驗部門人員服務態度：84.2分 (3)掛號、批價工作人員服務態度：84.1分 (4)護理人員詳細說明看病的程序：84.0分 (5)急診勤務人員服態度：83.8分

### 106年下半年門診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	106年11月20日至106年12月22日
方法	由各護理站護理人員，於病人住院期間發給病人或家屬填寫
結果摘要	1.本次調查期間共發出425份問卷，回收率為95.1%。 2.整體滿意度為91.1分，醫療過程滿意度為93.2分，服務結果滿意度為91.2分，服務態度滿意度為92.0分，手術安全滿意度為91.7分，等候時間滿意度為89.5分，環境設施滿意度為88.6分。 3.滿意度前五名之項目為： (1)護理人員的服務態度：94.8分 (2)醫師態度親切和善：94.6分 (3)護理人員在檢查或治療前，會詳細說明整個過程及事前準備的情形：94.2分 (4)醫護人員尊重我的隱私：94.2分 (5)當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理：93.9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. 乾淨清潔的洗手間：

- (1) 施予更完整的教育訓練及管理能提供民眾與員工更優質的服務。
- (2) 即時補充廁所耗材。

2. 地板及走道乾淨清潔

- (1) 教育員工於每日落實清潔維護。
- (2) 定期實施洗地打腊。
- (3) 於資深護理人員座談會中持續溝通交換改善意見。