

門診、急診及住院病人滿意度調查

106 年上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 05 月 13 日至 106 年 07 月 04 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 960 份問卷，回收率為 74.8%。 2.整體滿意度為 85.8 分，醫療過程滿意度為 90.5 分，服務態度滿意度為 86.3 分，環境設施滿意度為 84.9 分，等候時間滿意度為 83.2 分。 3.滿意度前五名之項目為： (1)醫師的專業能力(醫術)好：90.7 分 (2)醫師會耐心傾聽病：90.6 分 (3)醫師會仔細診察及詳細說明病情：90.5 分 (4)醫護人員尊重我的隱私：90.5 分 (5)護理人員詳細說明看病的程序：90.3 分

106 年上半年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	106 年 05 月 13 日至 106 年 07 月 04 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 70.8%。 2.整體滿意度為 79.7 分，服務態度滿意度為 82.7 分，醫療過程滿意度為 81.8 分，等候時間滿意度為 80.1 分，環境設施滿意度為 74.8 分。 3.滿意度前五名之項目為： (1)護理人員態度親切和善：84.4 分 (2)檢傷分類人員服務態度：84.0 分 (3)掛號、批價工作人員服務態度：83.8 分 (4)醫師態度親切和善：82.6 分 (5)醫護人員尊重我的隱私：82.4 分

106 年上半年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	106 年 05 月 13 日至 106 年 07 月 04 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 410 份問卷，回收率為 91.7%。 2.整體滿意度為 92.9 分，醫療過程滿意度為 93.7 分，服務結果滿意度為 92.4 分，服務態度滿意度為 92.0 分，手術安全滿意度為 93.4 分，等候時間滿意度為 91.0 分，環境設施滿意度為 89.4 分。 3.滿意度前五名之項目為： (1)護理人員的服務態度：95.6 分 (2)醫師態度親切和善：95.3 分 (3)醫療人員進行侵入性治療或手術前，有等我簽署同意書後才執行：94.8 分 (4)到達手術室時，手術室護理人有確認您的身份：94.8 分 (5)手術前，醫師有和我共同確認手術部位：94.7 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	<p>1. 乾淨清潔的洗手間：</p> <ul style="list-style-type: none">(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) 定期施作高處除塵。(3) 每日水洗公廁地板並加強維護頻率。
	<p>2. 地板及走道乾淨清潔</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 更換原清潔員，未來著重在廁所清潔、留觀區地板走道部分。(2) 於資深護理人員座談會中持續溝通交換改善意見。