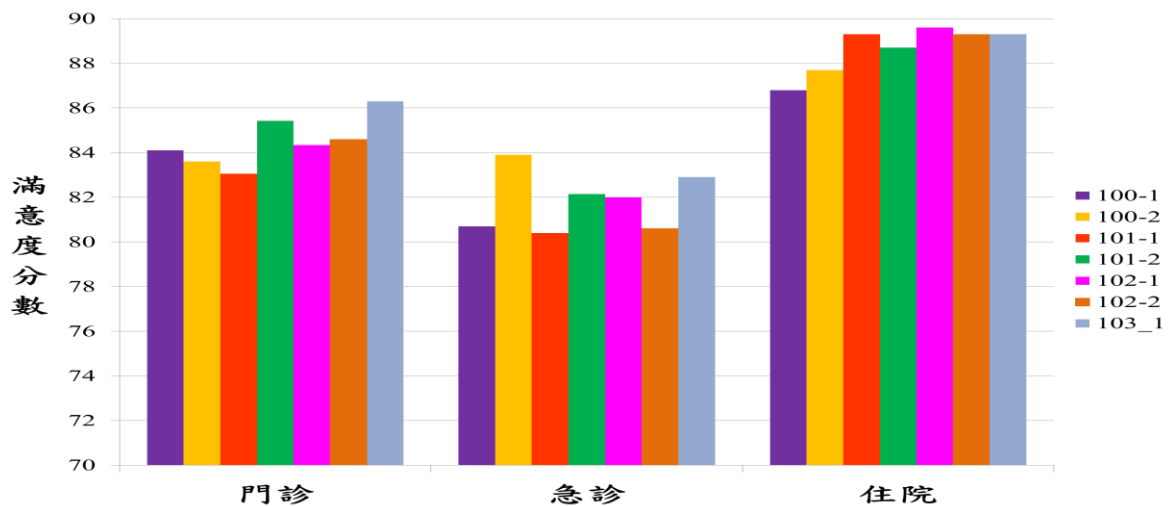


門診、急診及住院病人滿意度趨勢比較

103 年第 1 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	103.03.20 至 103.04.23		
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	970 份	280 份	420 份
回收率	65.7%	90.0%	92.8%
整體滿意度分數	86.3 分	82.9 分	89.3 分
滿意度前五名	1.醫師會仔細診察及詳細說明病情：91.7 分 2.醫護人員尊重我的隱私：91.5 分 3.醫師會耐心傾聽病情：91.4 分 4.醫師的專業能力(醫術)好：91.3 分 5.護理人員詳細說明看病的程序：91.2 分	1.檢傷護理人員服務態度：88.6 分 2.護理人員態度親切和善：88.3 分 3.護理人員會提供衛教指導：87.4 分 4.掛號、批價工作人員服務態度：86.8 分 5.護理人員詳細說明看病的程序：86.6 分	1.醫師態度親切和善：94.2 分 2.醫護人員能主動建議您戒菸：93.5 分 3.護理人員的服務態度：93.2 分 4.醫護人員尊重我的隱私：93.2 分 4.當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理：93.2 分