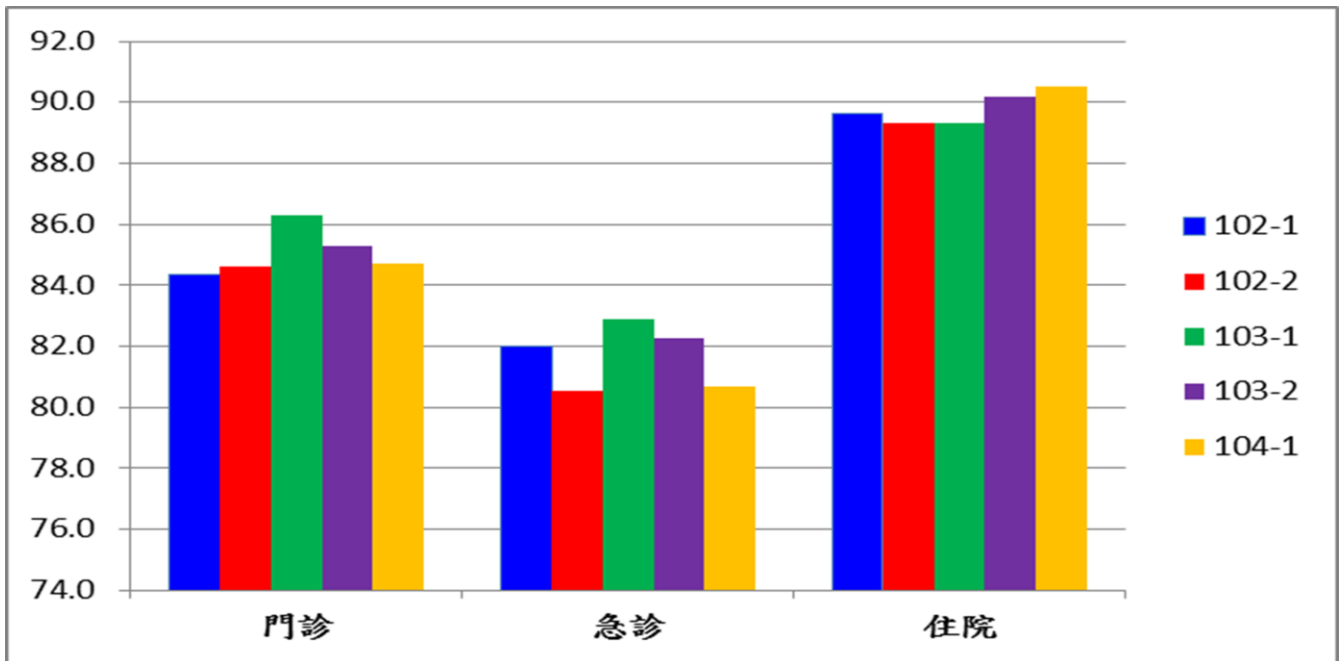


門診、急診及住院病人滿意度趨勢比較



104 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	104.05.13 至 104.06.26		
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	980 份	250 份	460 份
回收率	71.0%	96.4%	91.1%
整體滿意度分數	84.7 分	80.7 分	90.5 分
滿意度前五名	1.醫師會耐心傾聽病：90.8 分 2.醫師會仔細診察及詳細說明病情：90.8 分 3.醫師的專業能力(醫術)好：90.8 分 4.醫護人員尊重我的隱私：90.4 分 5.護理人員詳細說明看病的程序：89.8 分	1.檢傷分類人員服務態度：85.8 分 2.護理人員態度親切和善：85.6 分 3.護理人員會提供衛教指導：85.2 分 4.護理人員詳細說明看病的程序：84.9 分 5.掛號、批價工作人員服務態度：84.8 分	1.醫護人員尊重我的隱私：93.3 分 2.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：93.1 分 3.護理人員的服務態度：93.1 分 4.住院期間主治醫師常常來巡視：92.9 分 5.醫師態度親切和善：92.9 分