

## 門診、急診及住院病人滿意度調查

### 105 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	105 年 11 月 07 日至 105 年 12 月 18 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 850 份問卷，回收率為 71.2%。 2.整體滿意度為 84.6 分，醫療過程滿意度為 90.6 分，服務態度滿意度為 85.6 分，環境設施滿意度為 83.0 分，等候時間滿意度為 81.5 分。 3.滿意度前五名之項目為： (1)醫師會仔細診察及詳細說明病情：90.9 分 (2)醫師的專業能力(醫術)好：90.8 分 (3)醫師會耐心傾聽病：90.7 分 (4)醫護人員尊重我的隱私：90.7 分 (5)護理人員詳細說明看病的程序：90.4 分

### 105 年下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	105 年 11 月 07 日至 105 年 12 月 06 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 61.6%。 2.整體滿意度為 81.8 分，服務態度滿意度為 85.2 分，醫療過程滿意度為 84.4 分，等候時間滿意度為 81.1 分，環境設施滿意度為 76.9 分。 3.滿意度前五名之項目為： (1)檢傷分類人員服務態度：87.5 分 (2)護理人員態度親切和善：87.3 分 (3)掛號、批價工作人員服務態度：86.7 分 (4)護理人員詳細說明看病的程序：86.5 分 (5)醫護人員尊重我的隱私：85.6 分

### 105 年下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	105 年 11 月 07 日至 105 年 12 月 18 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 400 份問卷，回收率為 90.3%。 2.整體滿意度為 91.6 分，醫療過程滿意度為 93.1 分，服務結果滿意度為 91.7 分，服務態度滿意度為 92.5 分，手術安全滿意度為 92.2 分，等候時間滿意度為 90.3 分，環境設施滿意度為 89.4 分。 3.滿意度前五名之項目為： (1)醫師態度親切和善：94.6 分 (2)您在等候檢驗時間：94.6 分 (3)醫師會仔細診察及詳細說明病情：94.5 分 (4)護理人員的服務態度：94.3 分 (5)您在等候檢驗報告的時間：94.3 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"><li>(1) 施予更完整的教育訓練及管理，提供民眾與員工更優質的服務。</li><li>(2) 即時補充廁所耗材。</li><li>(3) 加派小夜班人員加強廁所清潔維護。</li></ul>
	<p>2. 地板及走道乾淨清潔</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(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。</li><li>(2) 於資深護理人員座談會中持續溝通交換改善意見。</li></ul>