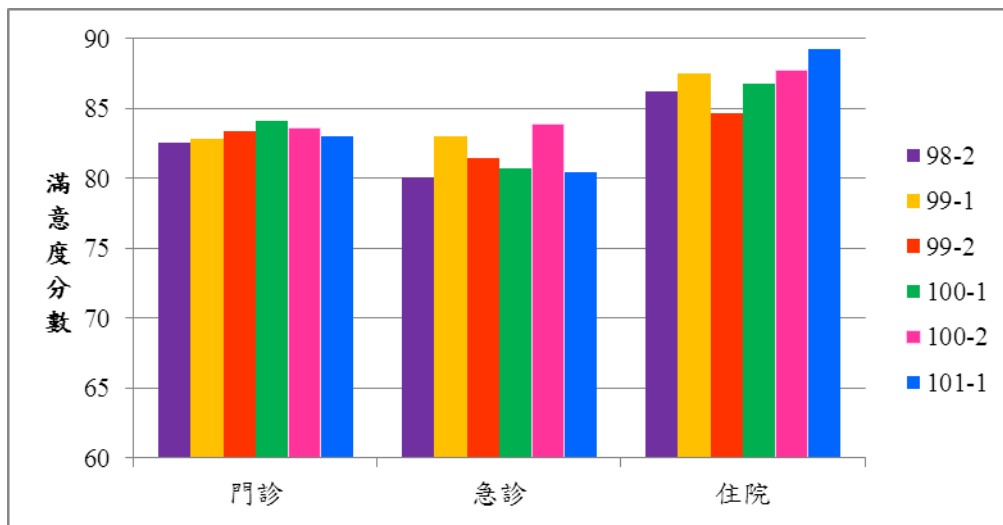


### 近三年病人滿意度趨勢



### 101 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	101.03.06-101.04.13		
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	910 份	290 份	400 份
回收率	67.3%	80.0%	83.8%
整體滿意度分數	83.1 分	80.4 分	89.3 分
各構面滿意度分數	醫療過程：86.1 分 服務態度：84.3 分 環境設施：82.8 分 等候時間：79.0 分	服務態度：82.4 分 醫療過程：81.7 分 等候時間：79.6 分 環境設施：77.9 分	醫療過程：92.9 分 服務結果：90.4 分 服務態度：90.4 分 行政效率：86.6 分 環境設施：86.3 分 飲食：82.7 分
滿意度前三名	1. 醫師的服務態度：88.8 分 2. 醫師會耐心傾聽病情：88.1 分 3. 醫師會仔細診察：88.0 分	1. 護理人員服務態度：84.0 分 2. 檢傷護理人員服務態度：83.6 分 3. 護理人員會提供護理指導：83.6 分	1. 護理人員服務態度：94.2 分 2. 醫師的服務態度：93.8 分 3. 住院期間主治醫師每日來巡視：93.4 分