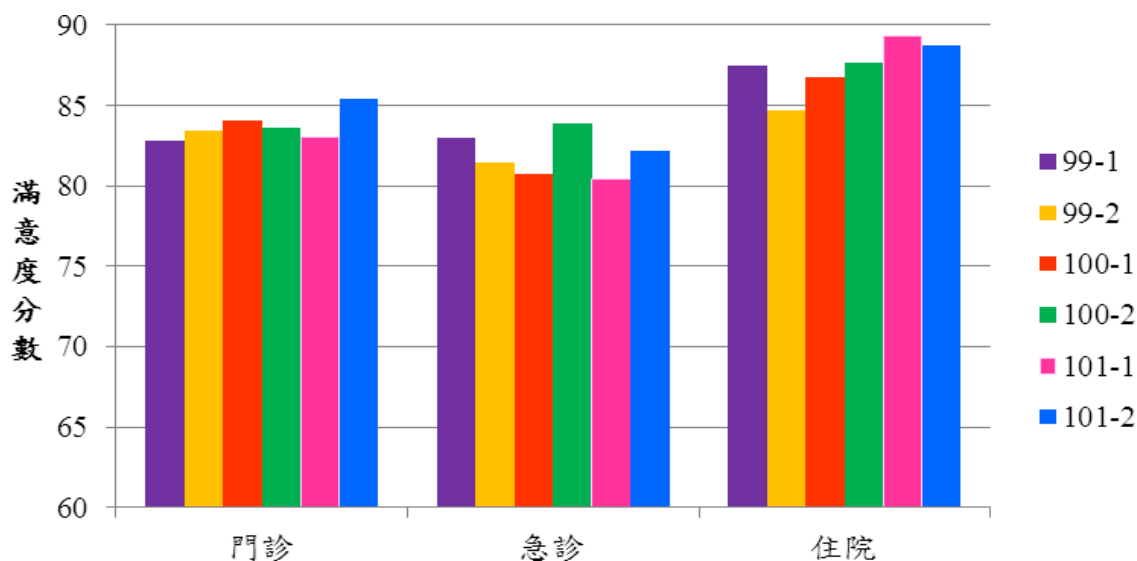


近三年病人滿意度趨勢



101 年第 2 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 | 101.09.24-101.11.04 | | |
| 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 | 1136 份 | 280 份 | 430 份 |
| 回收率 | 61.79% | 72.5% | 83.5% |
| 整體滿意度分數 | 85.43 分 | 82.14 分 | 88.7 分 |
| 各構面滿意度分數 | 醫療過程：88.75 分 服務態度：85.73 分 環境設施：85.11 分 等候時間：81.81 分 | 醫療過程：85.3 分 服務態度：83.7 分 等候時間：82.1 分 環境設施：77.6 分 | 醫療過程：92.9 分 服務結果：90.6 分 服務態度：90.3 分 行政效率：85.3 分 環境設施：85.2 分 飲食：82.8 分 |
| 滿意度前三名 | 1. 醫師的服務態度：91.0 分 2. 護理人員的服務態度：90.8 分 3. 醫師會仔細診察：90.8 分 | 1. 護理人員能按時給予治療：87.9 分 2. 護理人員會提供護理指導：87 分 3. 護理人員服務態度：86.9 分 | 1. 醫師的服務態度：94 分 2. 醫師的專業能力(醫術)好：93.9 分 3. 醫師會仔細診察：93.7 分 |