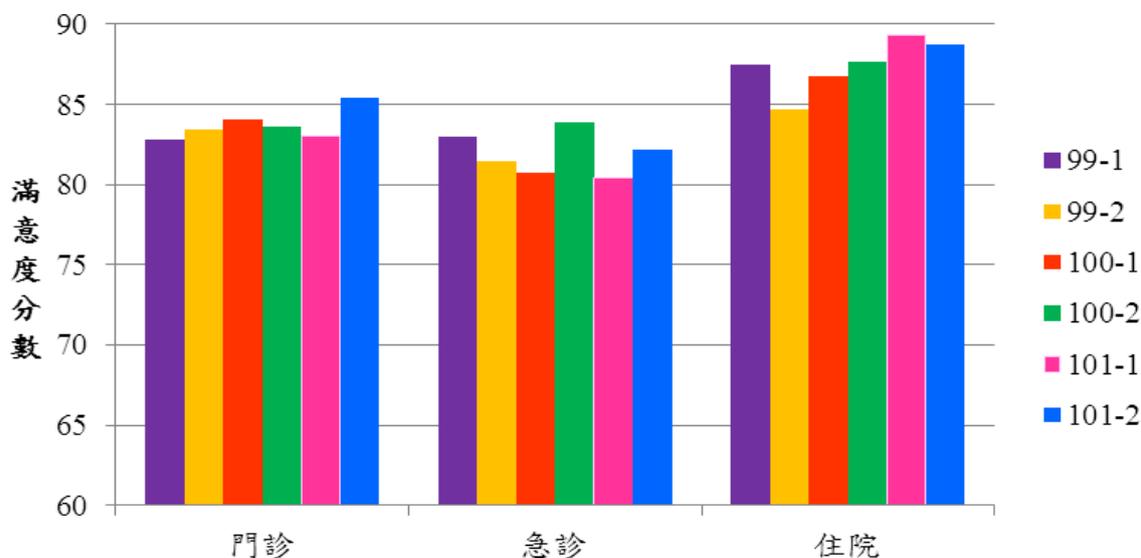


近三年病人滿意度趨勢



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