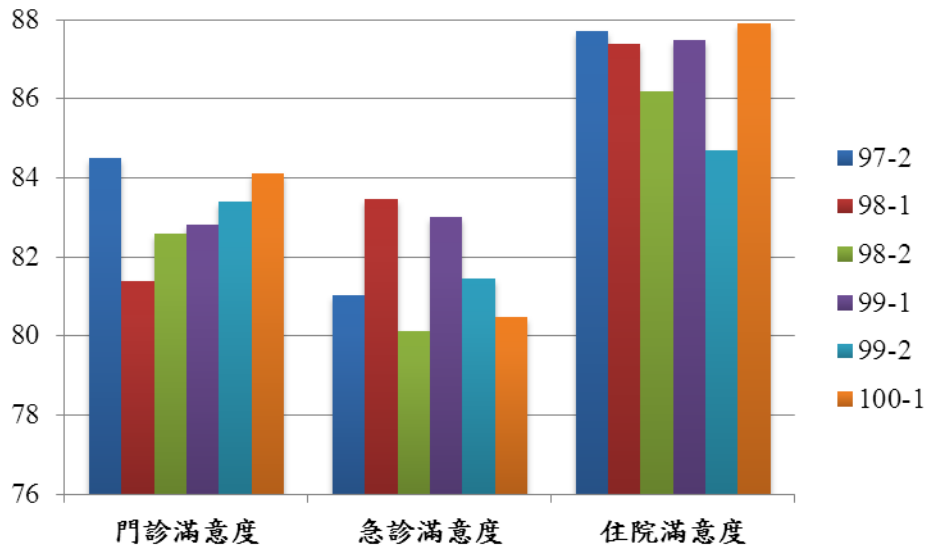


### 近三年病人滿意度趨勢



### 100 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	100.03.28-100.05.08		
調查工具	結構式問卷		
調查方式	由各診間助診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	由急診檢傷護理人員協助發放給病人或家屬填寫
問卷發放份數	951 份	400 份	450 份
回收份數(率)	639 份 (67.2%)	281 份 (70.3%)	380 份 (87.2%)
整體滿意度分數	84.1 分	80.7 分	87.9 分
各構面滿意度分數	環境設施：83.66 分 等候時間：79.65 分 服務態度：85.53 分 醫療過程：87.69 分	環境設施：77.22 分 等候時間：80.21 分 服務態度：82.75 分 醫療過程：82.46 分	環境設施：85.05 分 服務態度：88.62 分 醫療過程：91.44 分 行政效率：84.85 分 服務結果：89.04 分
滿意度前三名	1. 醫師的服務態度：90.9 分 2. 護理人員的服務態度：90.3 分 3. 醫師會詳細說明病情及治療方式等資訊：89.9 分	1. 護理人員服務態度：84.4 分 2. 檢傷護理人員服務態度：83.6 分 3. 急診志工服務態度：83.6 分	1. 護理人員服務態度：92.4 分 2. 醫師會耐心傾聽病情：92.3 分 3. 醫師的服務態度：92.2 分