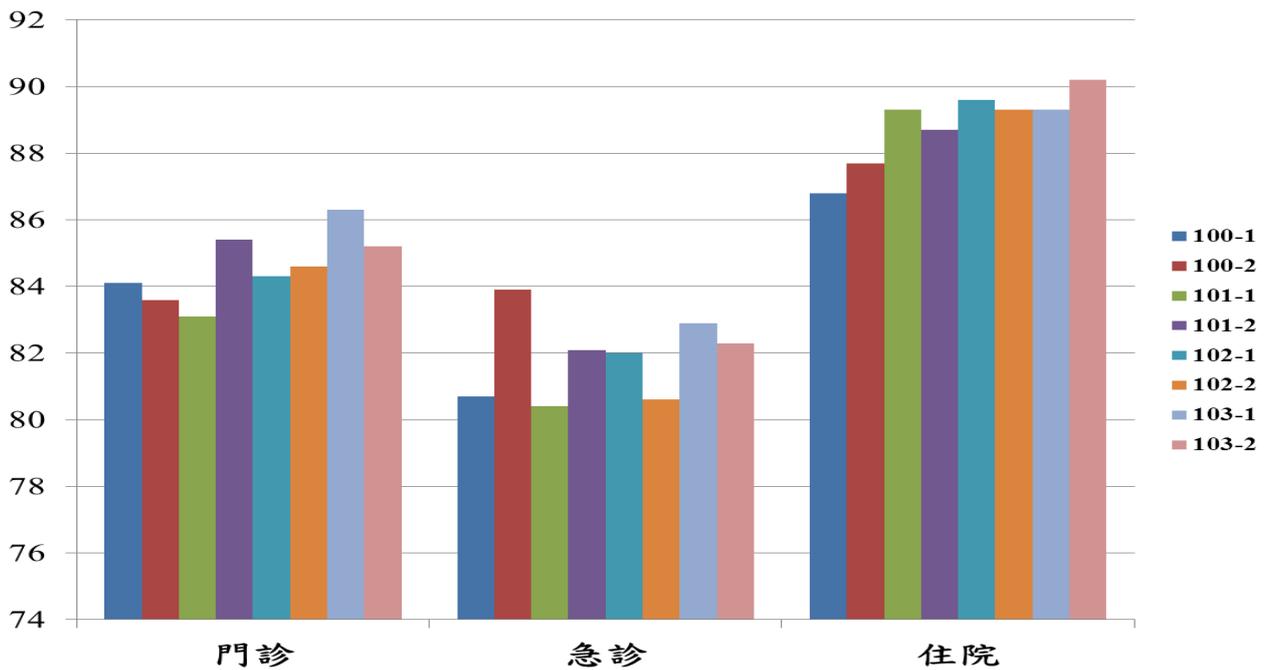


門診、急診及住院病人滿意度趨勢比較

103 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	103.10.01 至 103.10.31		
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	970 份	250 份	380 份
回收率	67.6%	76.0%	94.7%
整體滿意度分數	85.2 分	82.3 分	90.2 分
滿意度前五名	1. 醫師會仔細診察及詳細說明病情：91.2 分 2. 醫護人員尊重我的隱私：91.2 分 3. 醫師會耐心傾聽病情：91.1 分 4. 醫師的專業能力(醫術)好：91.1 分 5. 護理人員詳細說明看病的程序：90.8 分	1. 護理人員態度親切和善：88.1 分 2. 護理人員會提供衛教指導：86.6 分 3. 醫護人員能重視您的權益：86.4 分 4. 醫護人員能主動建議您戒菸：86.2 分 5. 醫護人員能主動關心您的健康：85.9 分	1. 醫師態度親切和善：93.9 分 2. 醫師決定治療方式時，會詳細說明並詢問病人(家屬)的意見：93.5 分 3. 護理人員的服務態度：93.2 分 4. 醫師的專業能力(醫術)好，且主動提供日常應注意的保健知識：93.0 分 5. 到達手術室時，手術室護理人員有確認您的身份：93.0 分