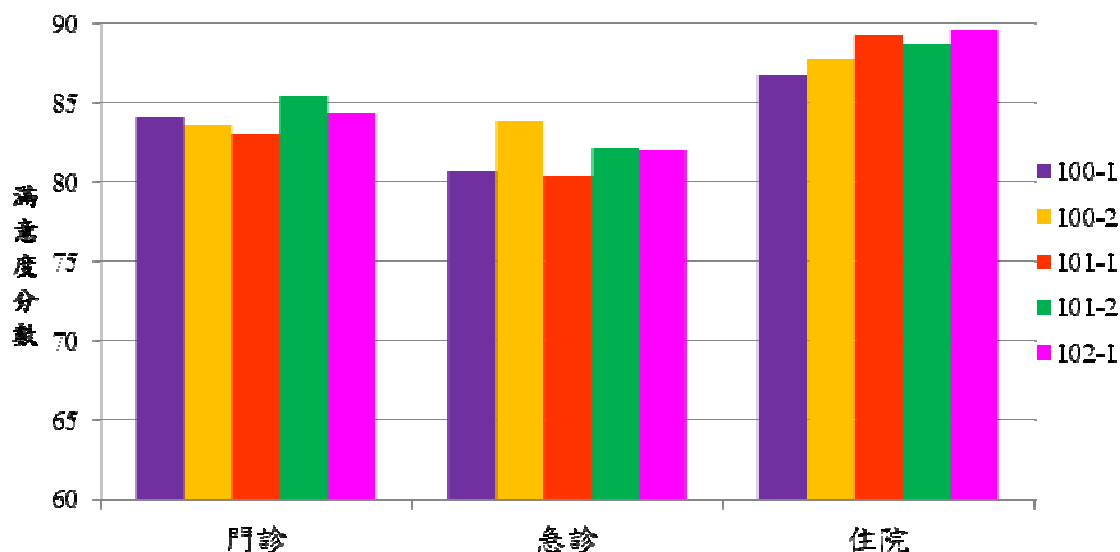


## 近二年病人滿意度趨勢比較



### 102 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	102.03.15 至 102.04.24		
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	290 份	425 份
回收率	64.7%	82.7%	85.9%
整體滿意度分數	84.3 分	82.0 分	89.6 分
各構面滿意度分數	醫療過程：87.5 分 服務態度：84.9 分 環境設施：84.2 分 等候時間：80.0 分	醫療過程：84.2 分 服務態度：83.5 分 等候時間：82.3 分 環境設施：78.0 分	醫療過程：93.5 分 服務態度：91.0 分 服務結果：89.5 分 行政效率：86.5 分 環境設施：85.8 分 飲食：82.2 分
滿意度前三名	1. 醫師的服務態度：89.91 分 2. 醫師專業能力好：89.86 分 3. 護理人員服務態度：89.80 分	1. 護理人員服務態度：85.40 分 2. 檢傷護理人員服務態度：85.10 分 3. 護理人員會提供護理指導：85.04 分	1. 醫師的服務態度：94.2 分 2. 護理人員服務態度：94.1 分 3. 醫護人員會尊重個人隱私：94.0 分