

106 年第二次門診、急診及住院病人滿意度調查摘要

一、門診滿意度

調查目的	1. 瞭解門診病人於就醫過程對各項醫療品質及服務品質之滿意程度。 2. 作為本院門診醫療服務品質改進之依據。																																										
調查期間	106 年 11 月 23 至 106 年 12 月 19 日																																										
樣本數	發放 500 份問卷，有效回收 361 份，有效回收率為 72.2%																																										
滿意度趨勢圖																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>104年第1次</th> <th>104年第2次</th> <th>105年第1次</th> <th>105年第2次</th> <th>106年第1次</th> <th>106年第2次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>總滿意度</td> <td>86.3</td> <td>88.1</td> <td>88.1</td> <td>86.7</td> <td>87.4</td> <td>87.9</td> </tr> <tr> <td>環境設施</td> <td>87.5</td> <td>88.3</td> <td>88.9</td> <td>87.1</td> <td>87.6</td> <td>87.9</td> </tr> <tr> <td>醫療過程</td> <td>87.5</td> <td>89.1</td> <td>90.1</td> <td>88.5</td> <td>89.9</td> <td>90.9</td> </tr> <tr> <td>等候時間</td> <td>83.5</td> <td>86.1</td> <td>85.7</td> <td>84.7</td> <td>84.8</td> <td>85.3</td> </tr> <tr> <td>服務態度</td> <td>86.3</td> <td>88.4</td> <td>88</td> <td>86.9</td> <td>87.7</td> <td>88.4</td> </tr> </tbody> </table>			104年第1次	104年第2次	105年第1次	105年第2次	106年第1次	106年第2次	總滿意度	86.3	88.1	88.1	86.7	87.4	87.9	環境設施	87.5	88.3	88.9	87.1	87.6	87.9	醫療過程	87.5	89.1	90.1	88.5	89.9	90.9	等候時間	83.5	86.1	85.7	84.7	84.8	85.3	服務態度	86.3	88.4	88	86.9	87.7	88.4
	104年第1次	104年第2次	105年第1次	105年第2次	106年第1次	106年第2次																																					
總滿意度	86.3	88.1	88.1	86.7	87.4	87.9																																					
環境設施	87.5	88.3	88.9	87.1	87.6	87.9																																					
醫療過程	87.5	89.1	90.1	88.5	89.9	90.9																																					
等候時間	83.5	86.1	85.7	84.7	84.8	85.3																																					
服務態度	86.3	88.4	88	86.9	87.7	88.4																																					

二、急診滿意度

調查目的	了解病人對本院所提供之急診各項服務的滿意程度及不滿意內容，以作為本院急診醫療服務品質改進之參考。																																										
調查期間	106 年 11 月 23 至 106 年 12 月 19 日																																										
樣本數	發放 120 份問卷，有效回收 67 份，有效回收率為 55.8%																																										
滿意度趨勢圖																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>104年第1次</th> <th>104年第2次</th> <th>105年第1次</th> <th>105年第2次</th> <th>106年第1次</th> <th>106年第2次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>總滿意度</td> <td>89</td> <td>88.3</td> <td>89.9</td> <td>91.8</td> <td>92.7</td> <td>89.6</td> </tr> <tr> <td>環境設施</td> <td>89.1</td> <td>88.2</td> <td>88.5</td> <td>91.8</td> <td>90.7</td> <td>90.7</td> </tr> <tr> <td>醫療過程</td> <td>89.3</td> <td>89.7</td> <td>88.7</td> <td>91.5</td> <td>94.3</td> <td>89.1</td> </tr> <tr> <td>等候時間</td> <td>87.4</td> <td>86.2</td> <td>90.7</td> <td>91.5</td> <td>92.7</td> <td>89.5</td> </tr> <tr> <td>服務態度</td> <td>90.2</td> <td>88.7</td> <td>90.3</td> <td>92.1</td> <td>93.1</td> <td>90.4</td> </tr> </tbody> </table>			104年第1次	104年第2次	105年第1次	105年第2次	106年第1次	106年第2次	總滿意度	89	88.3	89.9	91.8	92.7	89.6	環境設施	89.1	88.2	88.5	91.8	90.7	90.7	醫療過程	89.3	89.7	88.7	91.5	94.3	89.1	等候時間	87.4	86.2	90.7	91.5	92.7	89.5	服務態度	90.2	88.7	90.3	92.1	93.1	90.4
	104年第1次	104年第2次	105年第1次	105年第2次	106年第1次	106年第2次																																					
總滿意度	89	88.3	89.9	91.8	92.7	89.6																																					
環境設施	89.1	88.2	88.5	91.8	90.7	90.7																																					
醫療過程	89.3	89.7	88.7	91.5	94.3	89.1																																					
等候時間	87.4	86.2	90.7	91.5	92.7	89.5																																					
服務態度	90.2	88.7	90.3	92.1	93.1	90.4																																					

三、住院滿意度

調查目的	1. 瞭解住院病人對住院醫療照護服務品質的滿意度。 2. 調查結果做為本院改善住院醫療照護服務品質之參考依據，以增進民眾就醫之滿意度。
調查期間	106年11月23日至106年12月19日
樣本數	發放160份問卷，有效回收147份，有效回收率91.9%

滿意度趨勢圖

