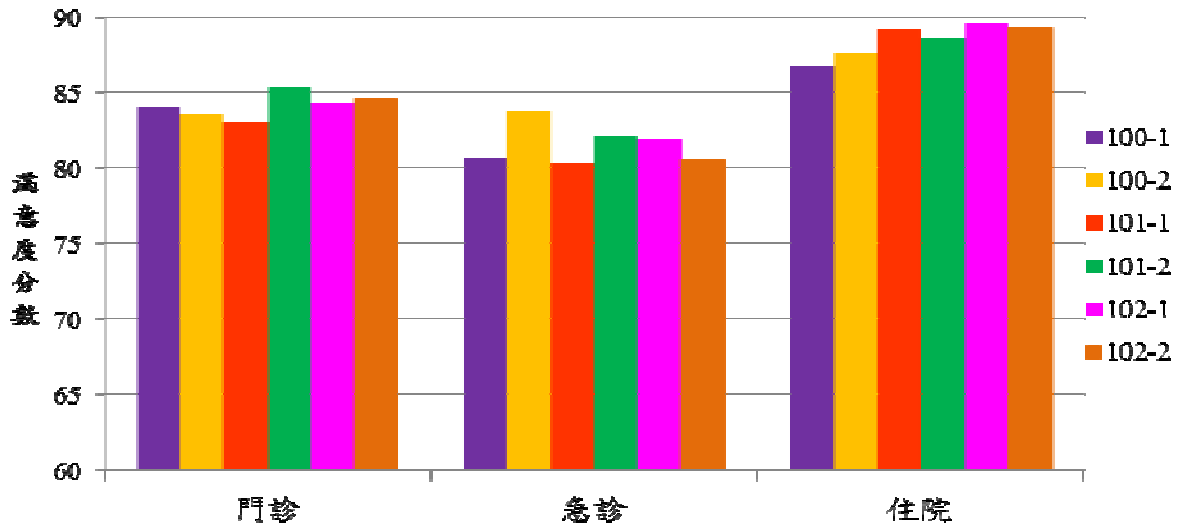


## 近三年病人滿意度趨勢比較



### 102 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	102.09.10 至 102.10.12		
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	100 份	280 份	420 份
回收率	63.3%	78.6%	87.6%
整體滿意度分數	84.6 分	80.6 分	89.3 分
滿意度前五名	1. 醫師的服務態度：91.12 分 2. 醫師專業能力好：90.74 分 3. 護理人員服務態度：90.70 分 4. 醫師會耐心傾聽病情：90.51 分 5. 醫師會仔細診察：90.41 分	1. 檢傷護理人員服務態度：84.29 分 2. 護理人員服務態度：84.11 分 3. 護理人員能按時給予治療：83.93 分 4. 掛號收費人員服務態度：83.6 分 5. 等候檢驗報告時間 83.4 分	1. 醫師的服務態度：93.84 分 2. 住院期間主治醫師每日來巡視：93.68 分 3. 醫師的專業能力(醫術)好：93.57 分 4. 醫師決定治療方式時，向您仔細說明並詢問病人(家屬)的意見：93.30 分 5. 醫師會詳細說明病情及治療方式等資訊：93.28 分