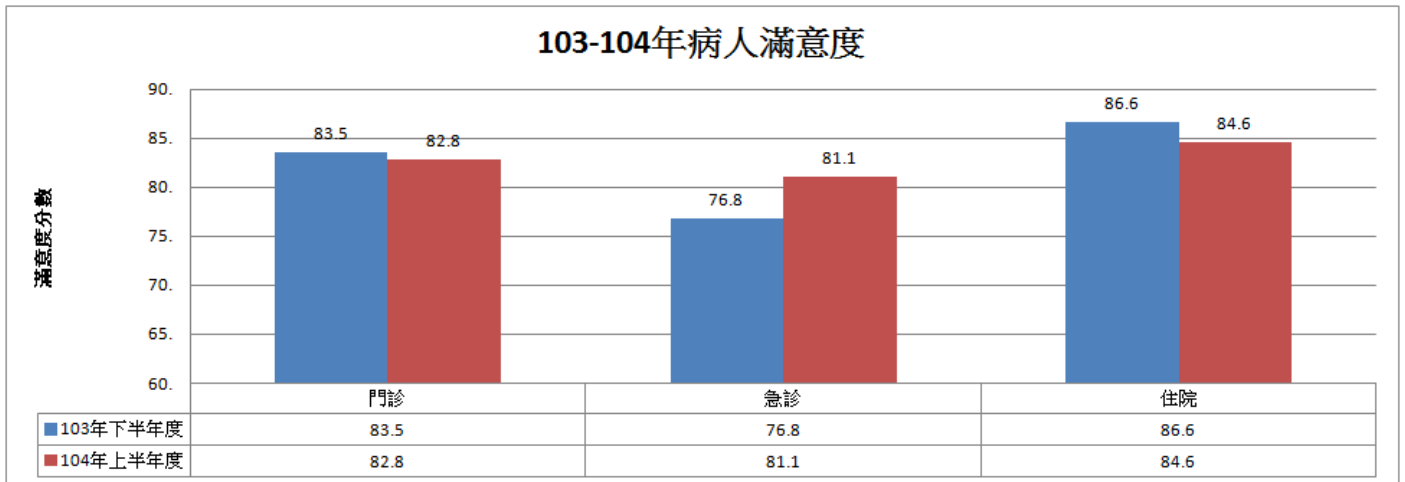


104 年上半年度門診、急診及住院病人滿意度趨勢比較



	門診滿意度	急診滿意度	住院滿意度
調查期間	104 年 5 月 1 日至 104 年 5 月 31 日		
調查工具	結構式問卷		
調查方式	診間助診人員分別於上午、下午、夜診之就診時段，依抽樣原則發放問卷	各護理站主護理人員於病人出院前將問卷交由病人或家屬填寫	急診批掛人員協助發放給急診病人或家屬填寫，發放原則為逢 5 抽 1
問卷發放分數	690	270	230
回收率	67.8%	64.0%	82.2%
整體滿意度分數	82.8%	81.1%	84.6%
滿意度前三名	1. 醫師仔細診察及說明病情 88.4% 2. 醫師服務態度 87.4% 3. 醫院的交通便利 85.8%	1. 急診清潔人員服務態度 85.8% 醫師耐心傾聽病情 85.0% 2. 醫師為您看病的時間 81.4% 3. 藥品使用方式說明程度 81.4%	1. 醫師診察及說明病情程度 87.4% 2. 醫師服務態度 86.6% 3. 等待檢驗(查).治療手術的時間 86.4%