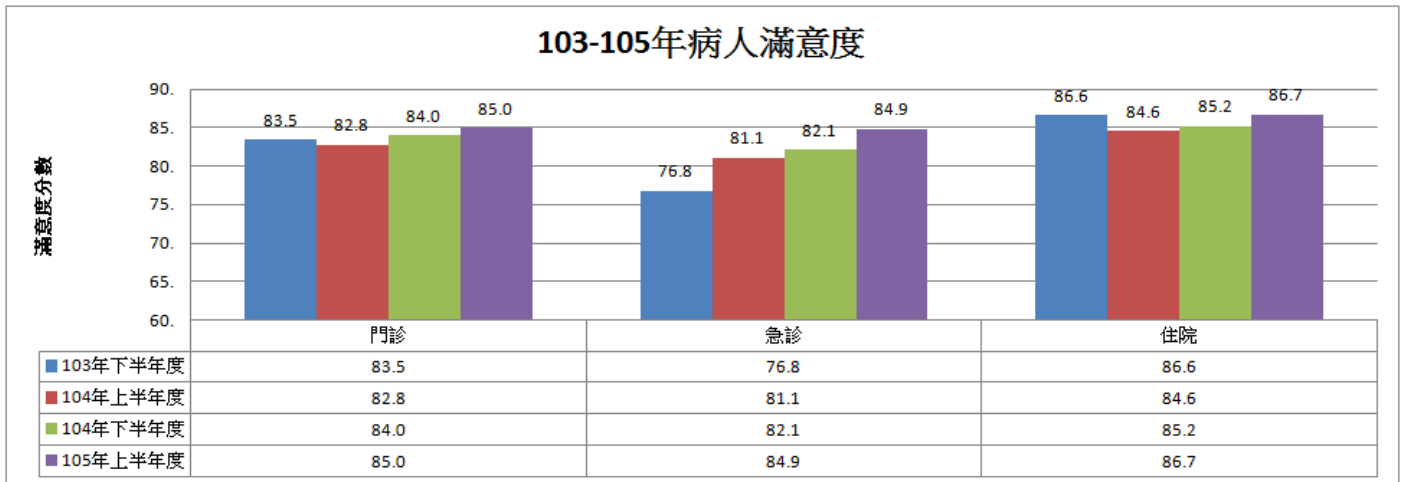


105 年上半年度門診、急診及住院病人滿意度趨勢比較



	門診滿意度	急診滿意度	住院滿意度
調查期間	105 年 6 月 1 日至 105 年 6 月 30 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	750	240	270
回收率	67.7%	84.8%	72.6%
整體滿意度分數	85.0%	84.9%	86.7%
滿意度前五名	1. 醫師的專業能力 89.62% 2. 醫師診察及說明病情程度 89.58% 3. 醫師服務態度 89.57% 4. 醫師耐心傾聽病情程度 89.45% 5. 護理人員服務態度 88.34%	1. 醫師決定治療方式時，會說明並詢問病人(家屬)意見的程度 88.97% 2. 醫師的專業能力，且主動提供保健知識的程度 88.82% 3. 醫護人員打針或給藥時會說明藥劑服用方式及作用 88.76% 4. 當病人有需要呼叫時，醫護人員來處理的時效 88.53% 5. 醫護人員尊重隱私的程度 88.51%	1. 急診掛號批價人員的服務態度 86.73% 2. 急診醫師服務態度 86.27% 3. 急診清潔人員服務態度 85.93% 4. 急診檢驗科人員服務態度 85.38% 5. 醫師仔細診察及詳細說明病情 85.18%