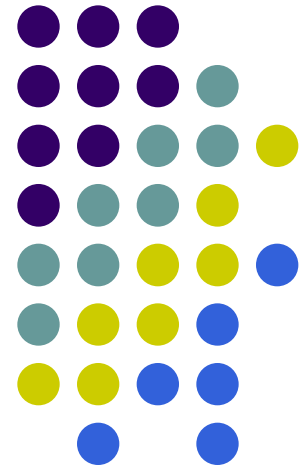
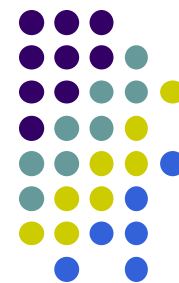


# 病人滿意度調查

醫品中心 105.11.08

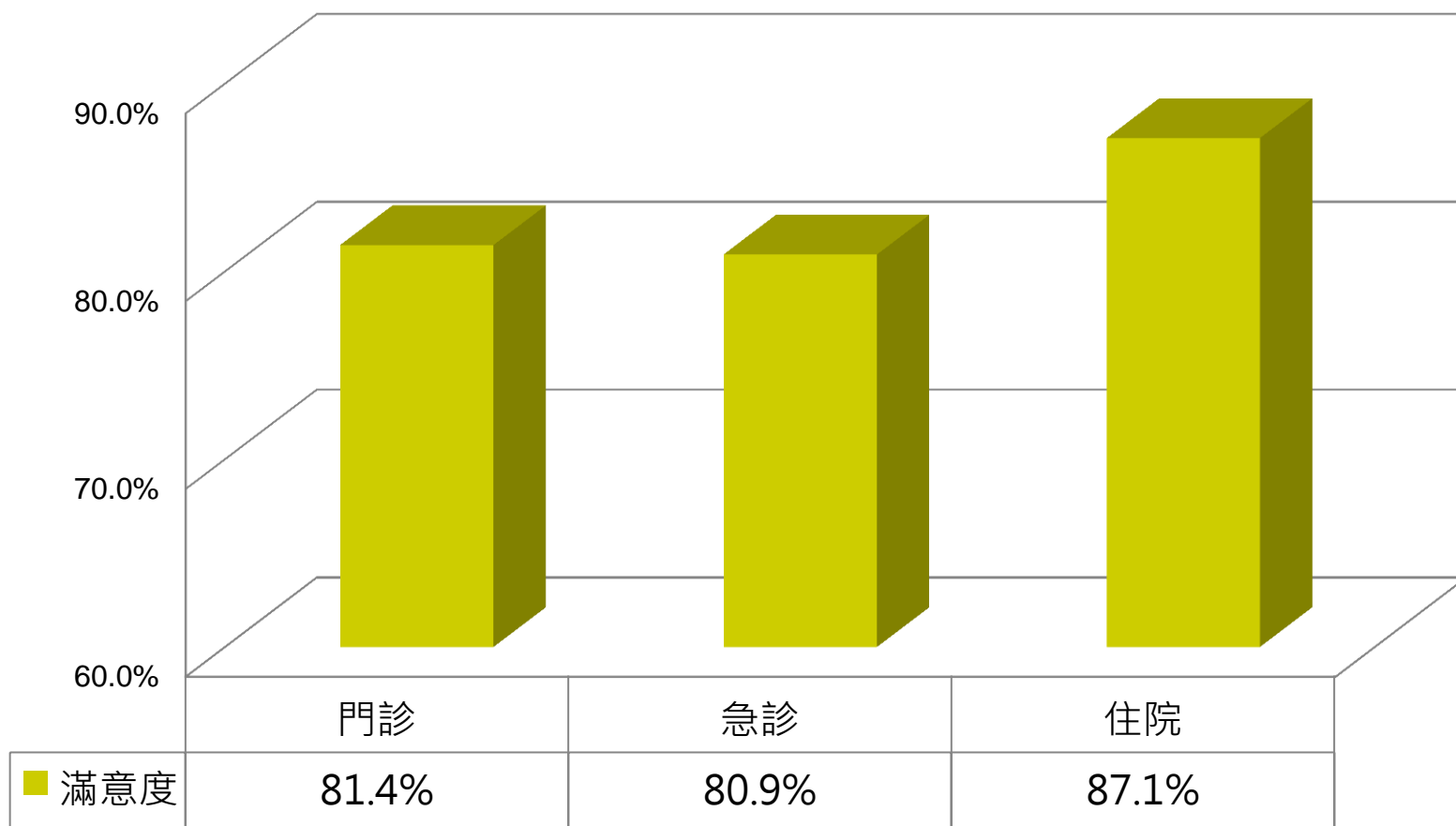
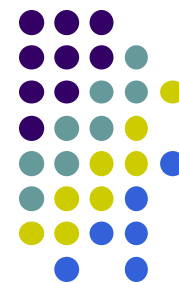


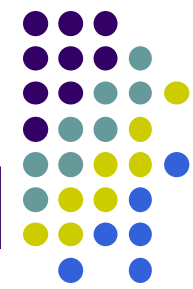
# 調查說明



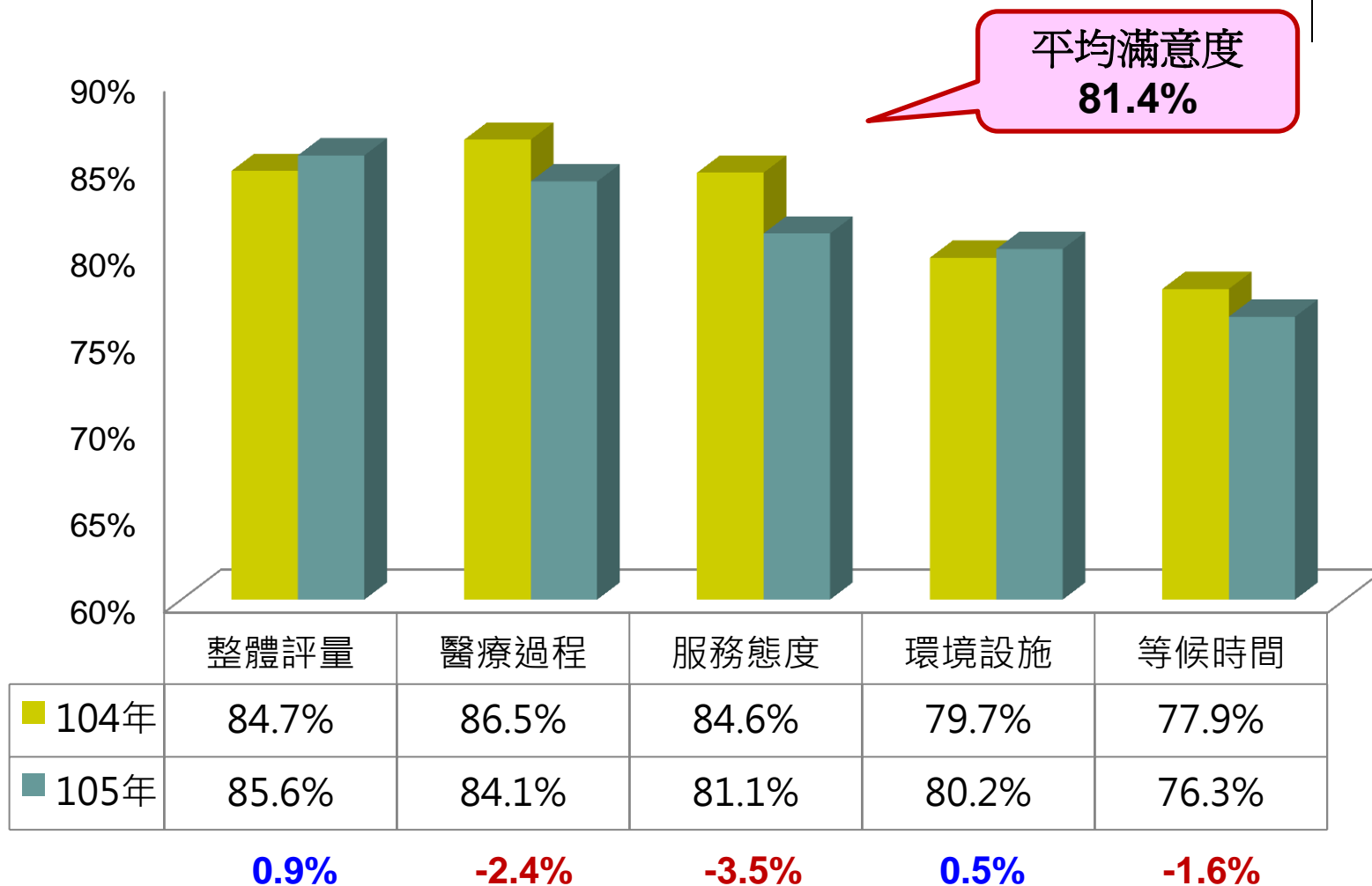
	門診	急診	住院
調查期間	7/13~7/29	7/18~8/12	7/11~8/20
調查方式	由醫管實習生隨機發上紙本問卷	由批價掛號櫃台及醫管實習生隨機發放紙本問卷	由書記協助隨機發放紙本問卷
實際發放	393	350	387
有效問卷	390	270	323
有效回收率	99.2%	77.1%	83.5%

# 105年度門、急、住滿意度結果

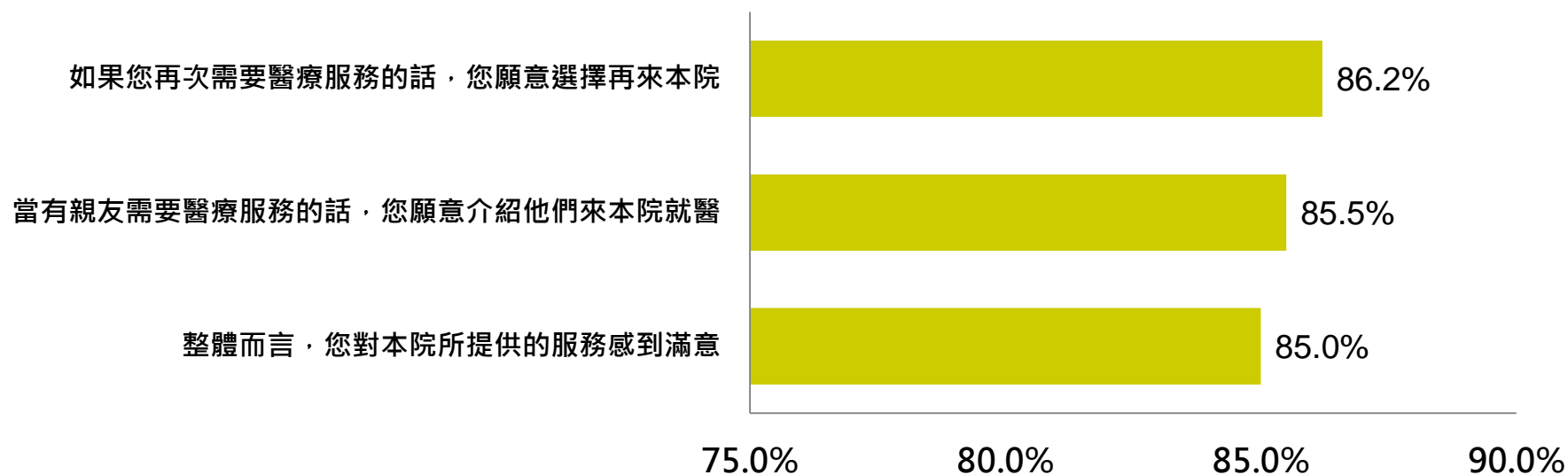
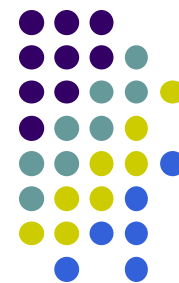


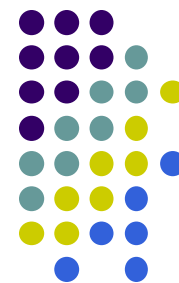


# 105年門診滿意度構面與去年度比較圖

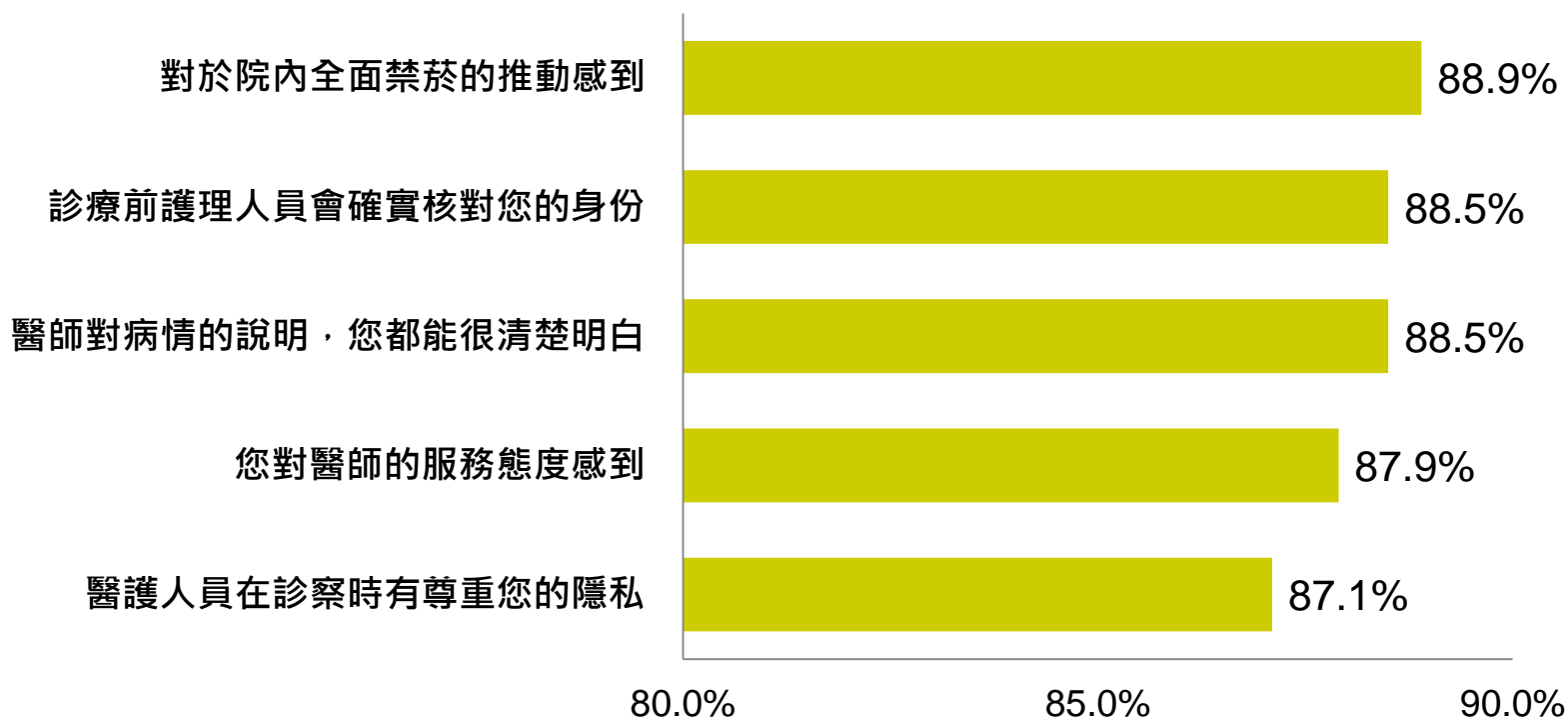


# 整體評量構面

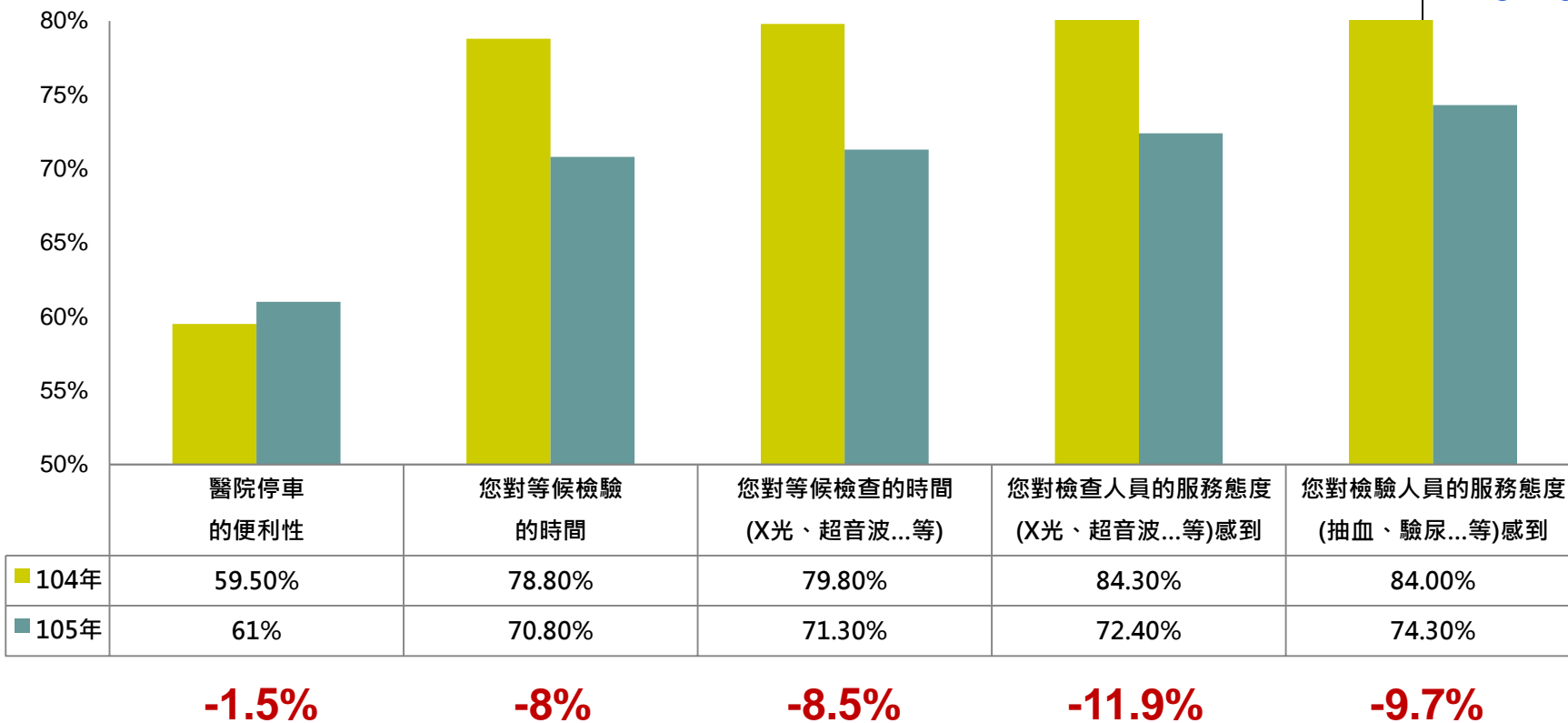




# 105年度門診滿意度最高的前五項



# 105年度門診滿意度 最低的前五項與去年比較

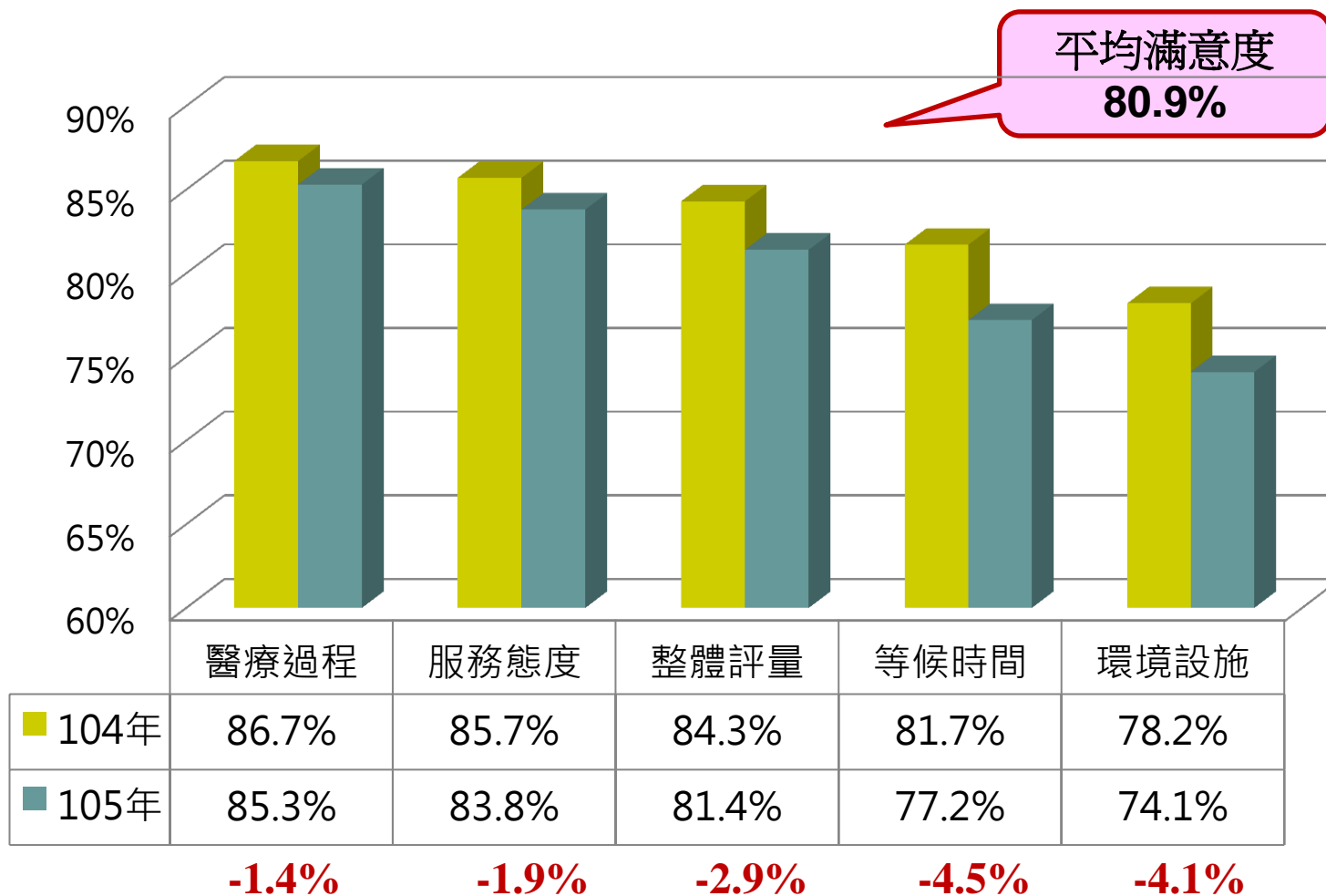


病人對檢查人員服務態度滿意程度較104年下降11.9%，對檢驗人員服務態度下降9.7%，對檢查等候時間下降約8.5%，對檢驗等候時間下降8%。

建議檢驗、檢查單位主管可[進行流程分析](#)，針對導致等候時間過長之項目進行改善，並[加強宣導服務禮儀](#)。

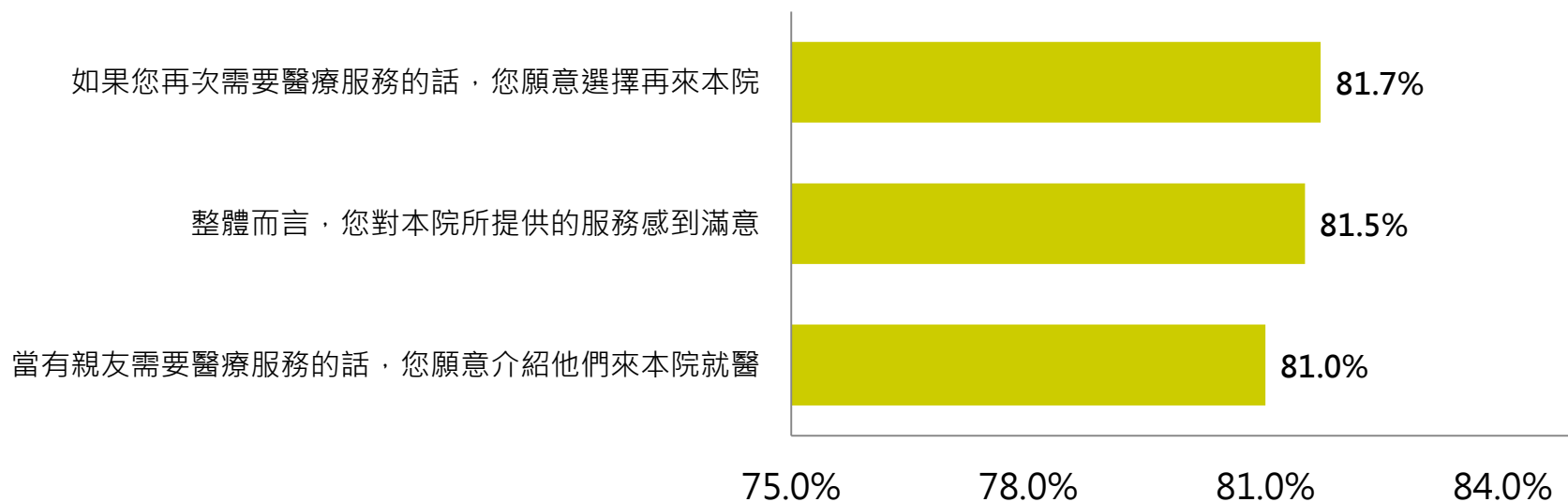
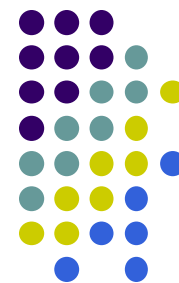


# 105年急診滿意度構面與去年度比較圖

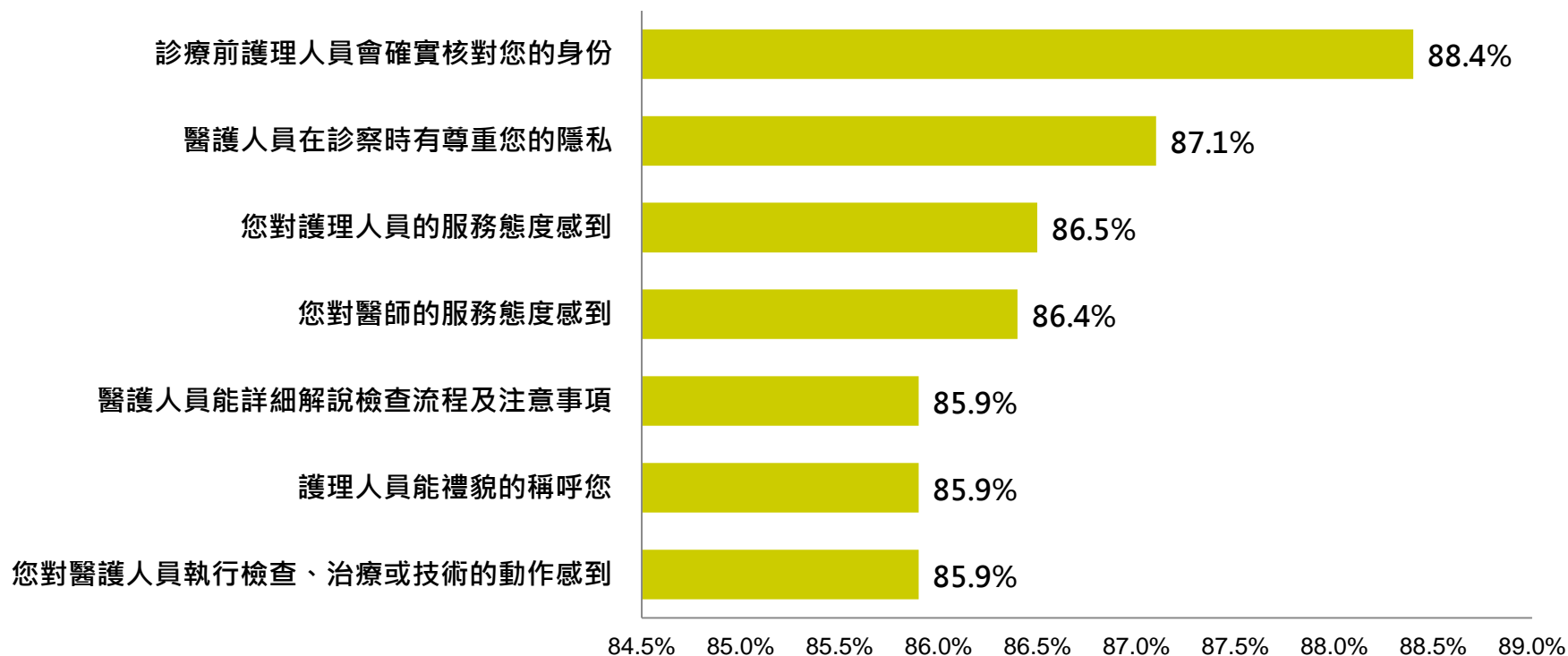




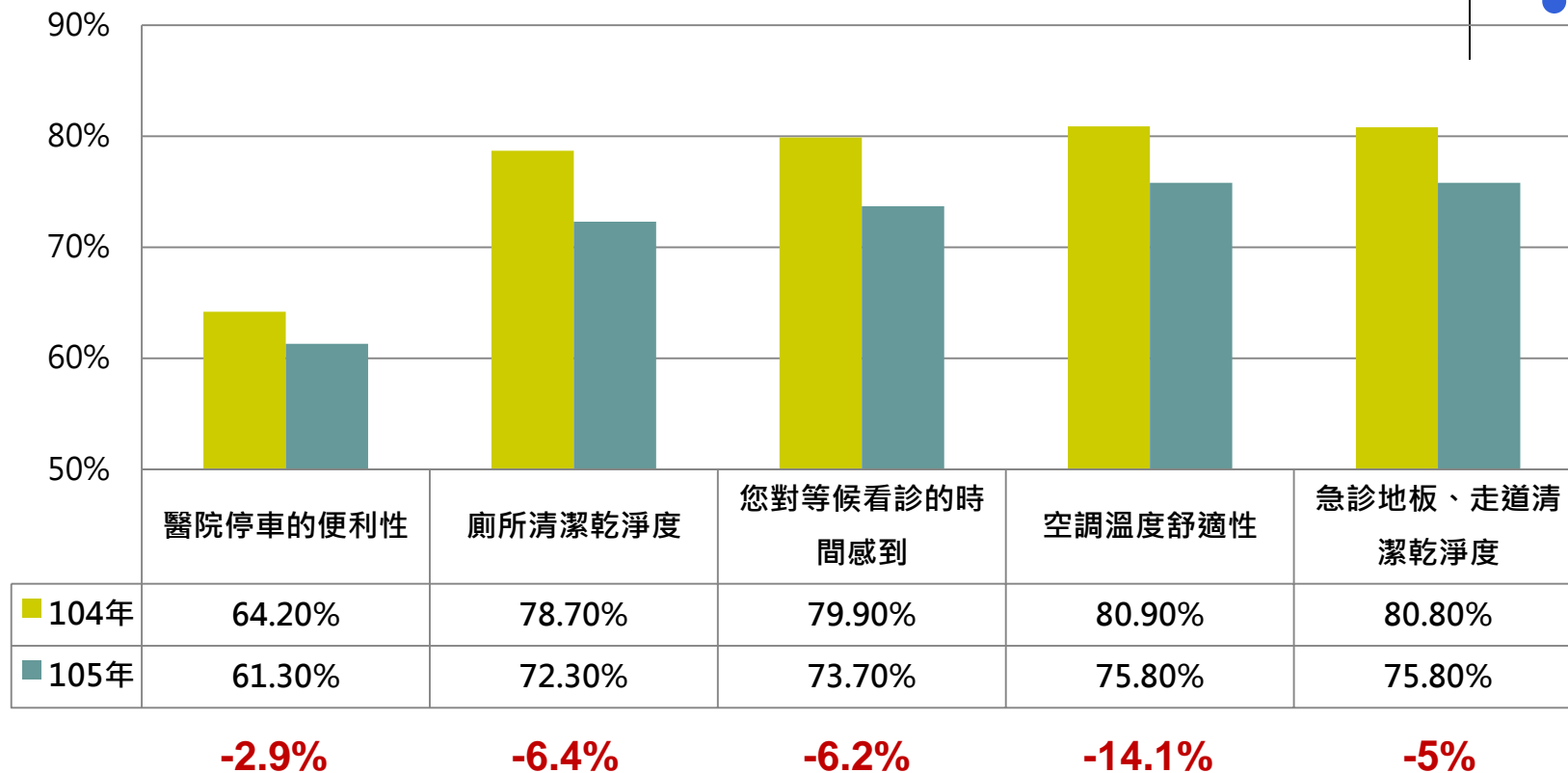
# 整體評量構面



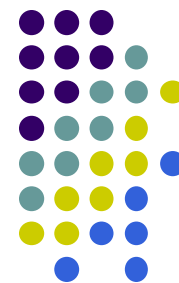
# 105年度急診滿意度最高的前五項



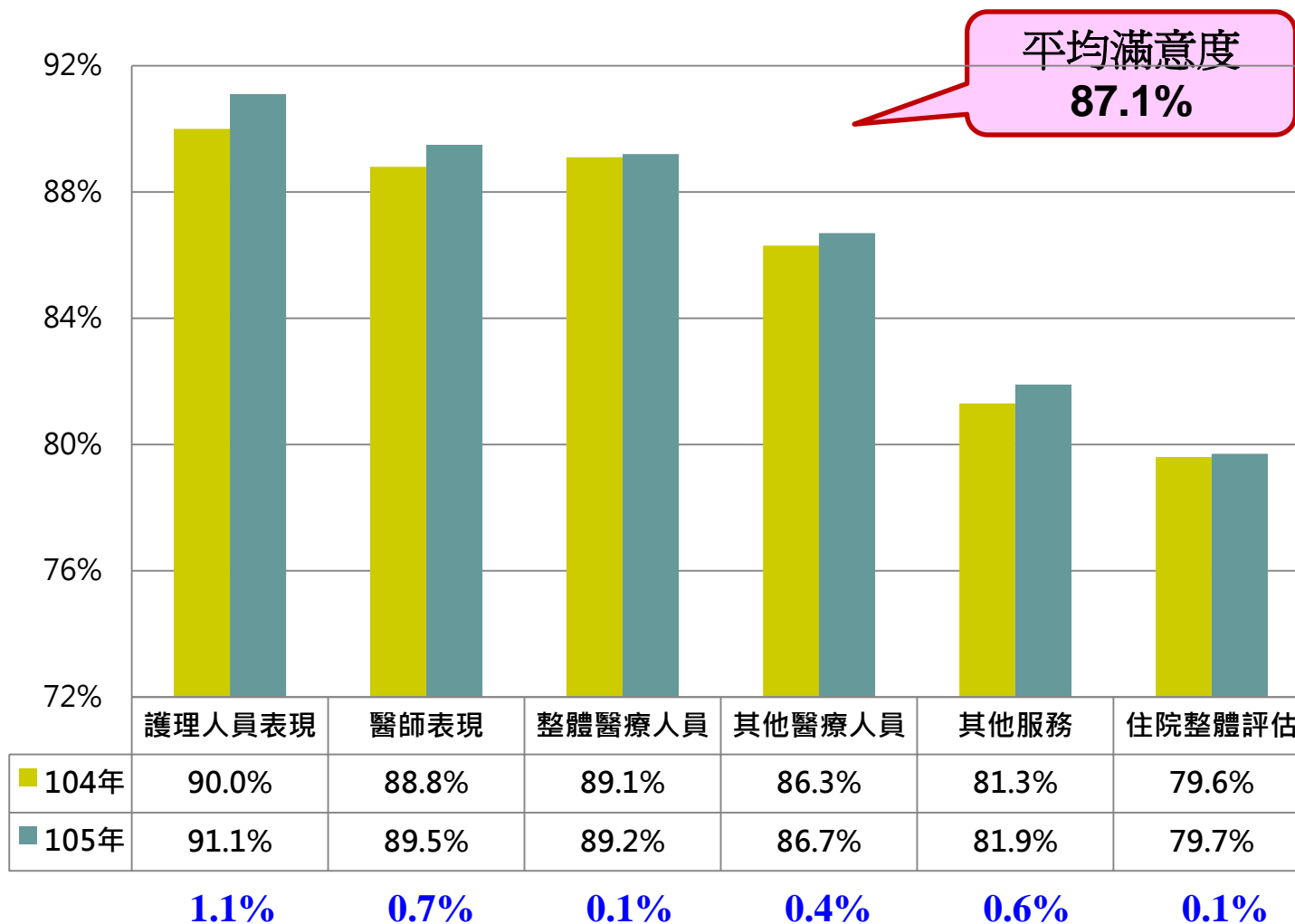
# 105年度急診滿意度 最低的前五項與去年比較



急診候診時間與病人數量、疾病嚴重度相關，而停車便利性乃關係到周邊交通建設，非本院可獨立改善完成，然廁所清潔度、空調溫度與地板走道清潔度為本院可積極改善項目，建議主管單位可**加強清潔人員教育訓練，及定期稽核環境清潔度，並評估空調效能。**



# 105年住院滿意度構面與去年度比較圖



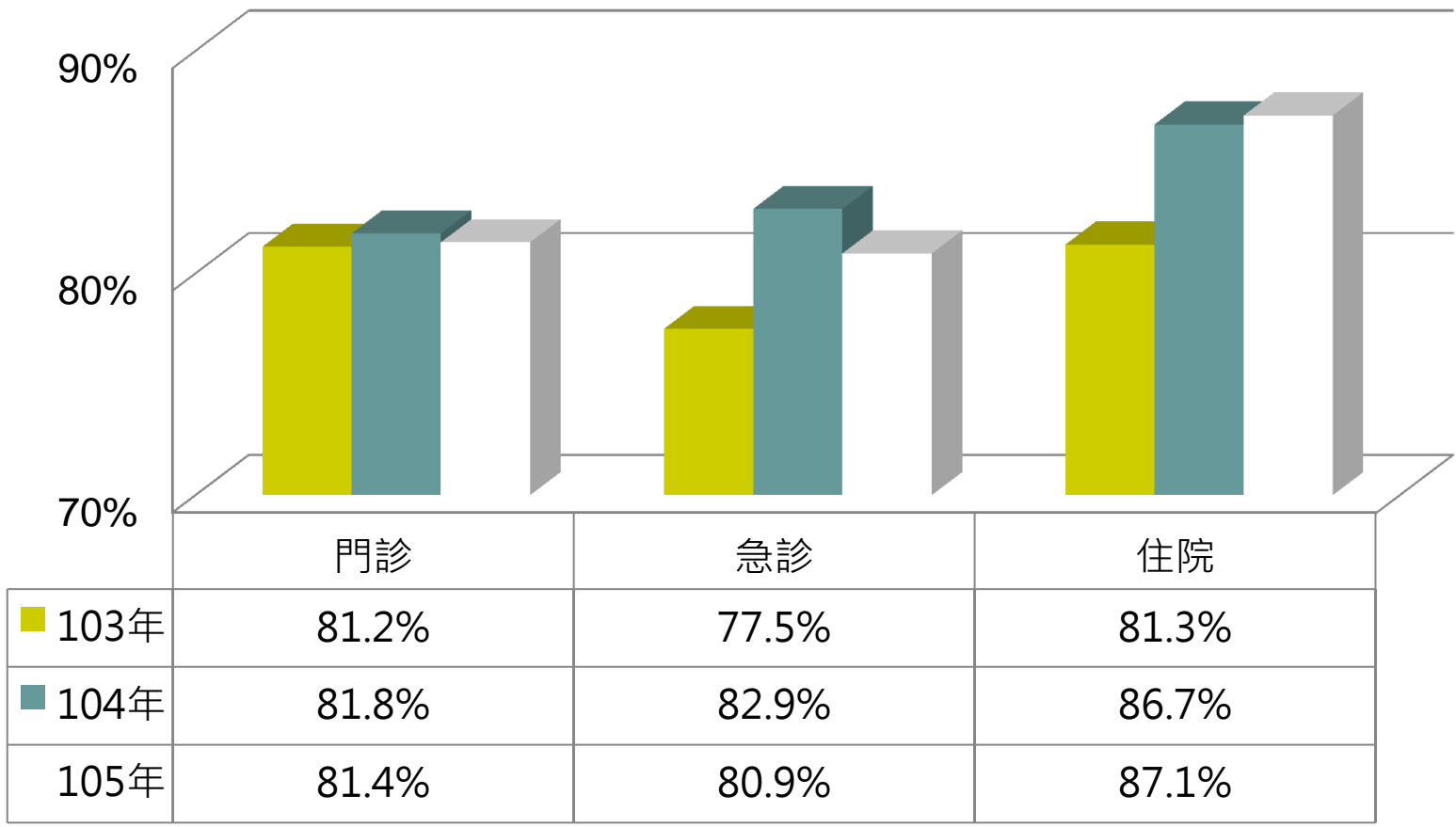


# 住院滿意度優良vs待加強項目

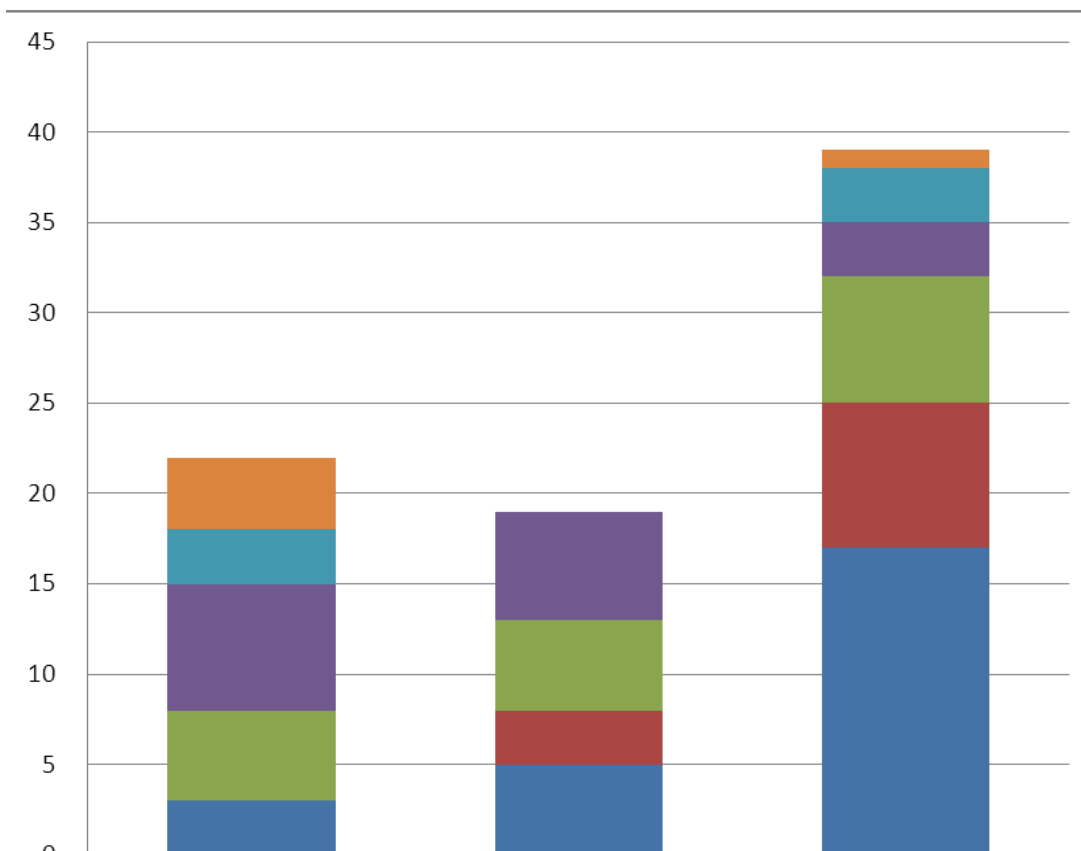
	優良項目	滿意度	待加強項目	滿意度
1	護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式?	91.9%	您覺得醫院自費金額是否適當?	66.4%
2	請問護理人員用您能了解的方式清楚地回答您的問題?	91.8%	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務?	72.4%
3	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎?	91.8%	您是否滿意醫院交通的便利性?	75.4%
4	醫療人員是否尊重您的選擇?	91.5%	您滿意醫院整體的清潔?	81.1%
5	您對醫療人員的照護感到安全嗎?	91.5%	您滿意病房內的陪病設施(例如:陪病床、廚房...等)?	81.7%



# 103-105年門、急、住病人滿意度比較圖



# 病人意見



	門診	急診	住院
■ 等候時間	4		1
■ 服務態度	3		3
■ 停車問題	7	6	3
■ 其他建議	5	5	7
■ 感謝及讚美	0	3	8
■ 環境設施	3	5	17

**共80件**