

113年病人就醫經驗調查

113年病人就醫經驗調查

調查期間

113年7月8日至113年8月22日

滿意度計算 (107年起換計算方式)

使用**李克特量表(Likert)**五分量表對本院患者進行調查

「滿意」之定義 | **滿意度 = 滿意 + 非常滿意**

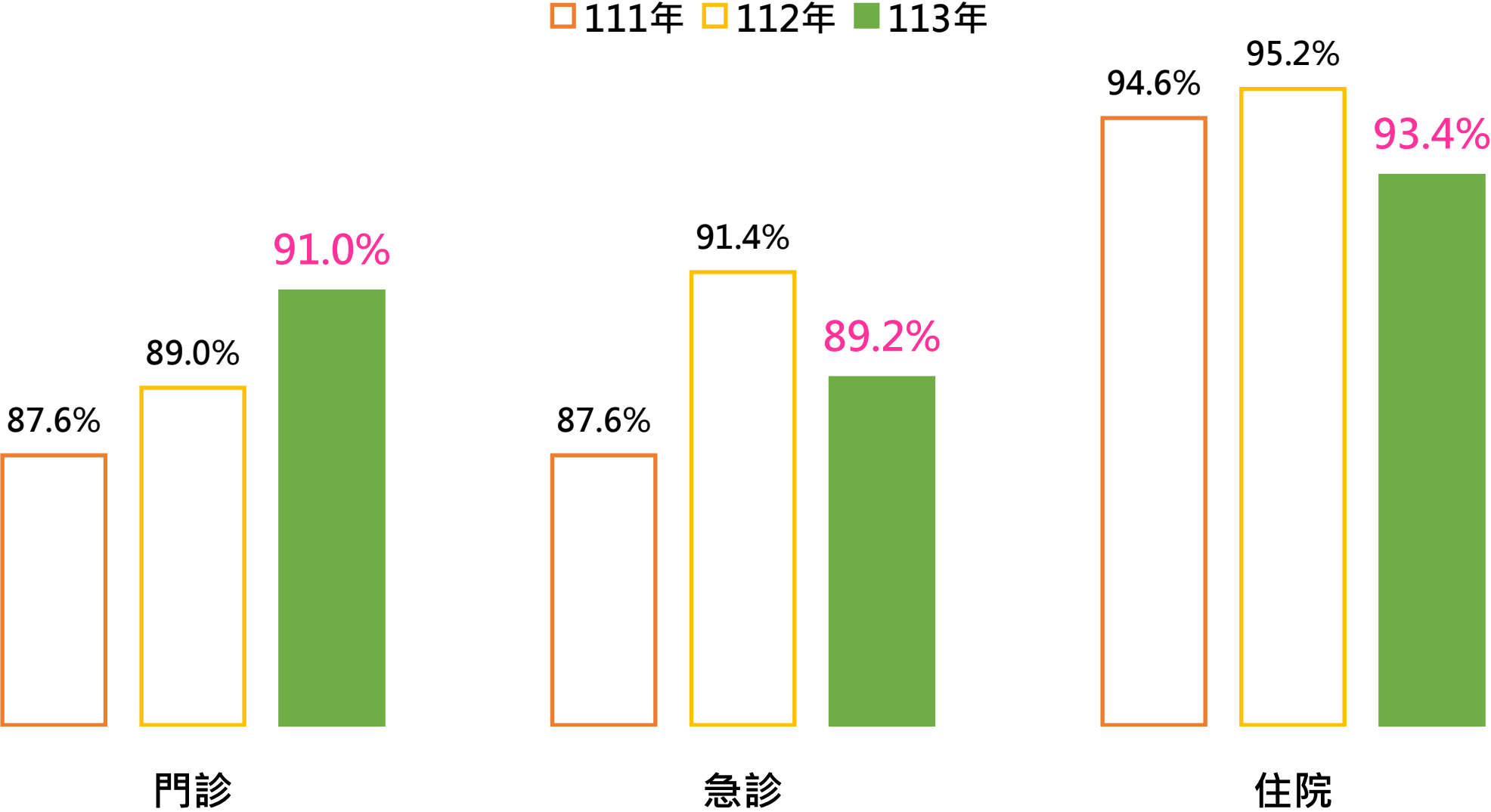
其計算公式為 |
$$\frac{(\text{滿意人數} + \text{非常滿意人數})}{\text{總人數}} * 100\%$$

病人就醫經驗調查

問卷回收率

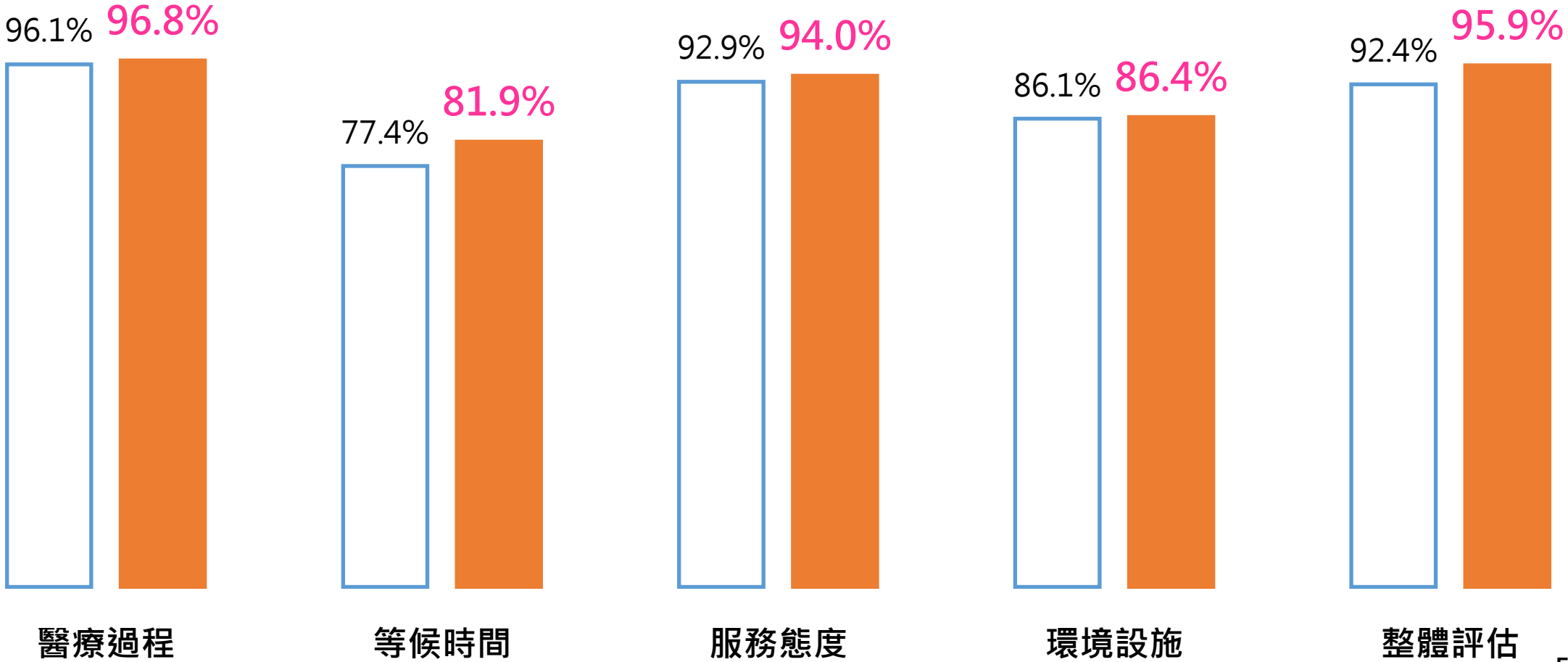
	門診	急診	住院
實際發放	342	260	350
有效問卷	331	203	326
有效回收率	96.7%	78.1%	93.1%

111-113近三年門急住滿意度比較



112-113年門診各構面滿意度比較

□ 112年 ■ 113年



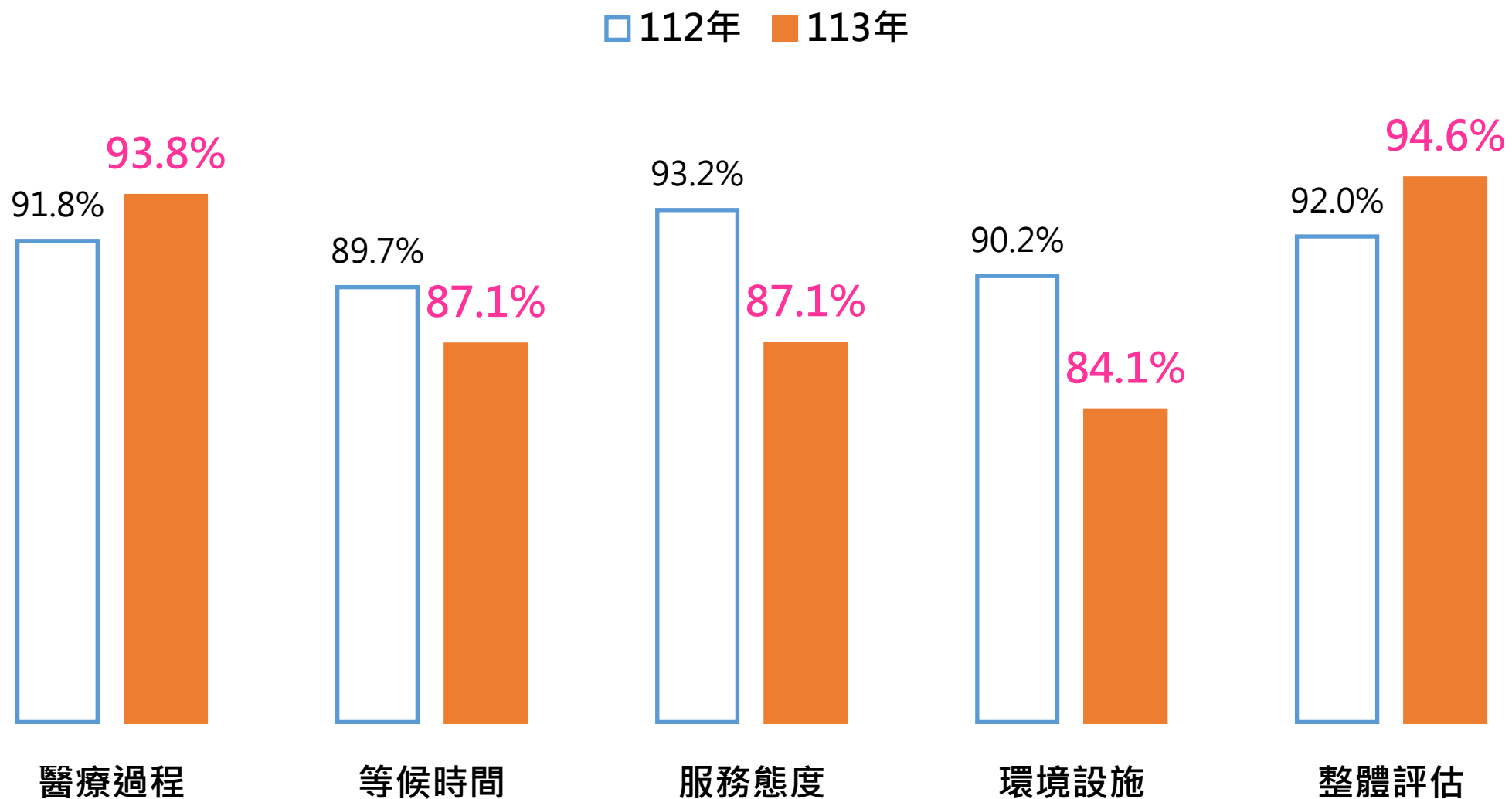
門診 | 113年滿意度最低前五名

題目	113年	與112年比較
您對等候看診的時間感到	61.3%	0.4%
您對等候批價掛號的時間感到	72.4%	4.6%
對於候診區、領藥區等候座位數量感到	75.2%	-2.2%
醫院停車的便利性	75.5%	-3.6%
您對等候門診藥局領藥的時間感到	81.7%	-1.9%

門診 | 滿意度下降最多前三名

題目	113年	與112年比較
醫院停車的便利性	75.5%	-3.6%
您對檢驗人員醫療執行技術(如抽血)的動作感到滿意	92.0%	-3.4%
對於候診區、領藥區等候座位數量感到	75.2%	-2.2%

112-113年急診各構面滿意度比較



急診 | 滿意度最低前五名

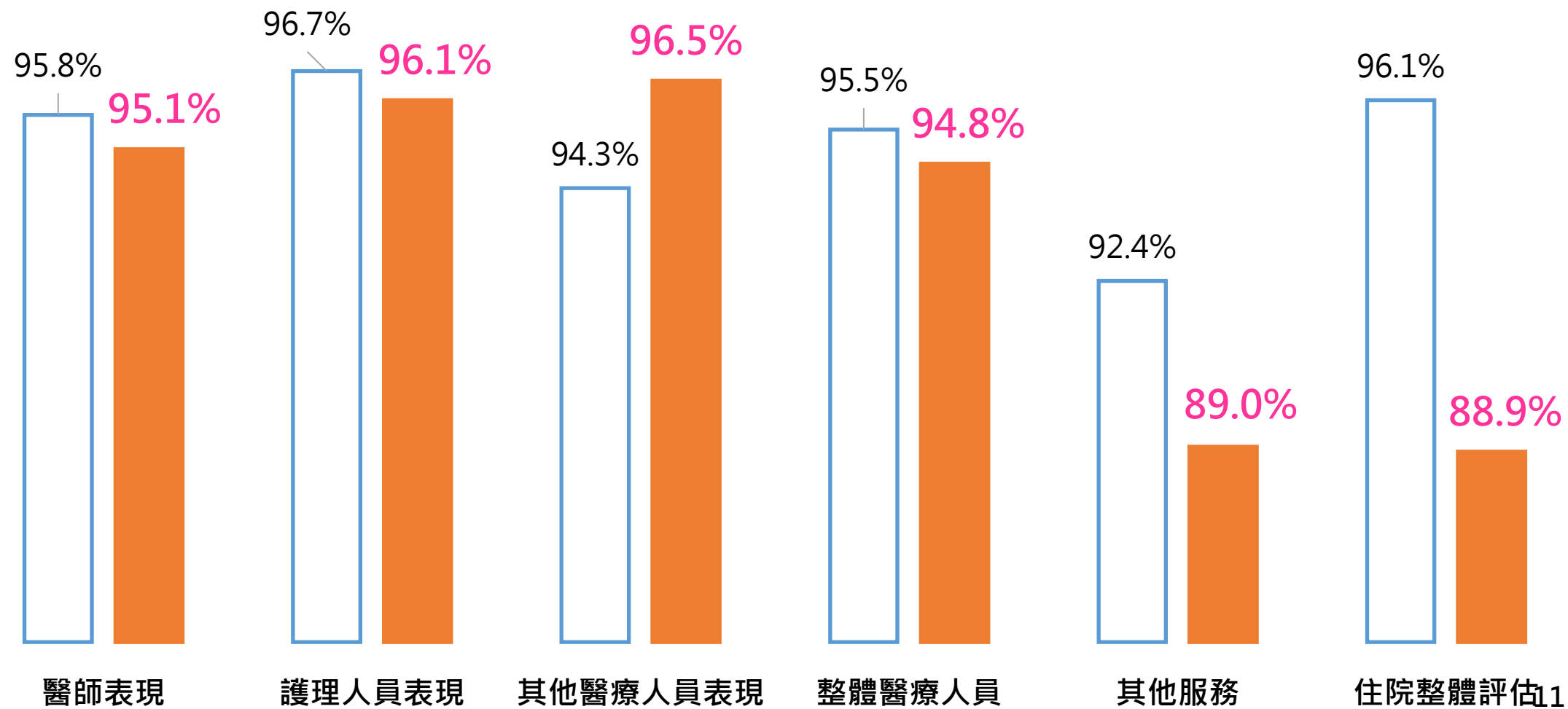
題目	113年	與112年比較
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	79.5%	-10.3%
廁所清潔乾淨度	81.7%	-4.8%
醫院停車的便利性	81.9%	-8.2%
急診地板、走道清潔乾淨度	82.6%	-4.7%
您對等候檢查的時間(X光、超音波、胃鏡...等)	84.9%	-9.6%

急診 | 滿意度下降最多前三名

題目	113年	與112年比較
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	79.5%	-10.3%
您對等候檢查的時間(X光、超音波、胃鏡...等)	84.9%	-9.6%
醫院停車的便利性	81.9%	-8.2%

112-113年住院各構面滿意度比較

□ 112年 ■ 113年



住院 | 滿意度最低前五名

題目	113年	與112年比較
您是否滿意醫院整體的清潔？	84.4%	-7.1%
您是否滿意病房內的陪病設施（例如：陪病床 廚房、洗衣間等等）？	86.4%	-2.6%
您是否滿意病房的溫度舒適度？	87.7%	-4.3%
您是否滿意醫院的交通便利性？	88.0%	-9.6%
當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	92.2%	1.6%

住院 | 滿意度下降最多前三名

題目	113年	與112年比較
您是否滿意醫院的交通便利性？	88%	-9.6%
您是否滿意醫院整體的清潔？	84.4%	-7.1%
您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？	90%	-5.3%

113年病人建議及讚美

	服務/禮儀	環境設施	網站/ 資訊系統	等候時間	停車交通	其他	讚美	小計
門診	1	11	2	3	2	1	1	21
急診	3	5	0	2	3	0	3	16
住院	0	14	0	0	1	6	16	37
總計	4	30	2	5	6	7	20	74
佔比	5.41%	40.54%	2.70%	6.76%	8.11%	9.46%	27.03%	100.00%

113年病人建議及讚美

