

99 年度門診滿意度調查結果

本院自 99 年 7 月 13 日至 7 月 16 日止辦理滿意度調查，本次的問卷內容經分析後如下：

本次調查，經整理分析如下：

一、就醫背景

本次調查，從民眾至中醫院門診之次數上，「五次以上」比例最高（61.4%），而「第一次」比例為（11.5%），顯示回診率頗高，中醫院已有固定的民眾看診；在民眾就診之科別上，分別以「內科」比例最高（53.3%）、而「傷科」（17.1%）、「婦科」（15.0%）也不低。民眾選擇前來中醫院門診原因，主要是以「親友推薦」比例最高（31.9%），其次依序為「公立醫院」（24.4%）。顯見口碑相傳是最重要的因素，而公醫院較「不營利」的性質也在民眾心中佔較大的因素。

二、工作人員態度

本次調查，民眾對中醫院醫師的服務態度滿意度為 82.2%（包含很滿意及滿意），不滿意度為 2.3%（包含不滿意及很不滿意）；若包含可接受之比例，民眾肯定度達九成。而在對中醫院護理人員的服務態度滿意度上為 71.8%，不滿意度為 2.9%；若包含可接受之比例，民眾肯定度達九成。至於民眾對中醫院藥局人員的服務態度滿意度為 63.3%，不滿意度為 4.9%；若包含可接受之比例，民眾肯定度達九成。民眾對中醫院掛號人員的服務態度滿意度為 70.5%，不滿意度為 3.3%；若包含可接受之比例，民眾肯定度達九成。上述從工作人員的態度上，民眾對中醫院藥局人員的服務態度及掛號人員的服務態度，表示可接受的比例較高，可再努力強化，但不滿意比例仍低。

三、醫療過程

民眾對院內醫師傾聽病情之民眾滿意度為 81.7%，不滿意度為 2.4%；若包含可接受之比例，民眾肯定度達九成；民眾對院內醫師問診及說明病情之民眾滿意度為 73.3%，不滿意度為 4.3%；若包含可接受之比例，民眾肯定度達九成；

民眾對院內醫護人員在做治療時，尊重個人的隱私之民眾滿意度為 78.2%，不滿意度為 4.1%；若包含可接受之比例，民眾肯定度達九成（654 位回答）；民眾對中醫院內的醫療設備之從民眾之訪問中得知，民眾滿意度為 52.7%，不滿意度為 12.1%；若包含可接受之比例，民眾肯定度八成八（本題 604 位回答）；民眾對中醫院的醫療技術之民眾滿意度為 67.0%，不滿意度為 5.7%；若包含可接受之比例，民眾肯定度達九成（本題 705 位回答）。分析顯示民眾對院內醫護人員在做治療時，尊重個人的隱私、民眾對中醫院內的醫療設備、民眾對中醫院的醫療技術表示「可接受」的比例較高，但不滿意仍低，顯示民眾沒有表示不滿意，但仍然可以有改進的空間。

四、廉能效率

民眾對中醫院整體的行政效率之民眾滿意度為 59.3%，不滿意度為 8.0%；若包含可接受之比例，民眾肯定度達九成（本題 732 位回答）。有「沒有」（97.9%）的民眾表示中醫院員工在服務過程中，並無有無刻意刁難、態度惡劣的情事；在有無違反風紀的情事上，「沒有」的比例達（99.9%）；顯見民眾所認知與接觸的中醫院，政風情形相當良好。如果需要再次的醫療服務，民眾之選擇回答「中醫院」比例（73.8%），顯見有 7 成民眾願意再次前來中醫院接受服務。若有親友需要中醫醫療服務，民眾（80.0%）比例願意介紹來中醫院就醫。

綜合言之，中醫院有固定的民眾前來看診，也有 7 成願意再次前往，而民眾親友需要時，民眾也有 8 成願意推薦，顯見民眾之肯定。

至於在服務滿意度及醫療過程滿意度上，民眾滿意度仍高，不滿意度大都低於 1 成，由於不滿意度低於 1 成，甚至僅 5% 以下，很難追究民眾不滿意的主要原因（很可能都是個案因素）；但部份項目，民眾對中醫院藥局人員的服務態度及掛號人員的服務態度；民眾對院內醫護人員在做治療時，尊重個人的隱私、民眾對中醫院內的醫療設備、民眾對中醫院的醫療技術等，民眾表示「可接受」的比例較高，未來這幾個層面可再加強，讓表示「可接受」的民眾轉為肯定。