

附件五

檔 號：
保存年限：

中醫門診醫療服務審查執行會北區分會 函

聯絡處：桃園縣中壢市中山東路3段525號8樓
電 話：(03)436-5567
傳 真：(03)438-1842
E-mail：voit@ms12.hinet.net
承辦人：洪芳末小姐

受文者：桃園縣中醫師公會



秘書處

發文日期：中華民國 101 年 10 月 15 日
發文字號：中執北區字第 101000041 號
速 別：
附 件：貳件

主 旨：有關 100 年度滿意度較低及下降比例較大的項目，請 貴會轉知轄區醫療院所配合共同協助提昇整體滿意度，詳如說明列，請查照。

說 明：

- 一、依據全聯會 101 年 09 月 02 日「100 年評核會評核項目檢討專案會議」決議辦理。
- 二、100 年度滿意度較低的項目包含，對醫師花費診療時間（滿意度 64.03%），對治療效果（滿意度 68.4%）。北區對醫生花費診療時間的滿意度僅 58.0%，全國最低。
- 三、醫護人員的服務態度（滿意度 70.0%），滿意度下降較多，相較 99 年 8 月下降 6.7 個百分點。
- 四、請醫療院所醫師多花費一些診療時間對病患詳細解說病情，共同努力提昇醫療服務品質之滿意度。

正 本：桃園縣中醫師公會、新竹縣中醫師公會、新竹市中醫師公會、苗栗縣中醫師公會
副 本：本會秘書組（備查）

主任委員 詹永兆

中醫總額滿意度調查結果(全國)

單位：%

對整體醫療品質的滿意度	94.12	95.12	96.12	97.12	98.12	99.08	100.11
對醫療設備滿意度	72.9(98.0)	74.7(96.8)	73.7(98.0)	72.6(98.0)	73.7(98.5)	74.7	72.5
對醫護人員服務態度滿意度	59.0(94.1)	64.7(95.5)	58.6(96.8)	59.7(97.8)	60.5(97.3)	60.2	72.7
對治療效果滿意度	87.9(99.4)	81.0(97.7)	78.1(98.5)	78.3(98.5)	76.6(97.3)	76.7	70.0
對醫生解脫病情或衛教指導之認真程度	67.5(95.0)	67.7(92.8)	68.1(96.6)	65.7(95.6)	66.7(95.5)	68.4	68.4
對醫生檢查及治療仔細程度滿意度	71.1(95.3)	74.1(96.4)	74.7(99.2)	71.4(97.6)	72.2(97.5)	73.5	-
向院方表達不滿且得到妥善處理與回覆	61.4(95.7)	71.5(96.0)	70.6(97.8)	69.0(97.5)	72.4(98.6)	72.8	69.7
約診或就診的容易程度	60.5	56.6	41.4	70.1	77.8	-	-
就診交通時間的接受程度	81.1(95.8)	81.9(94.2)	78.1(94.8)	77.5(96.2)	73.8(92.6)	69.4	69.7
等候診療時間的接受程度	92.3(98.3)	91.9(97.9)	90.8(98.2)	89.6(98.6)	-	-	-
對醫師診療時間的滿意度	84.4(95.7)	83.4(93.4)	81.2(95.0)	82.4(95.1)	-	-	-
看病費用是否合理	61.4(95.7)	65.5(94.7)	64.7(96.4)	62.6(96.6)	65.3(97.0)	65.1	64.3
就診交通時間	-	23.8(82.9)	16.7(84.9)	16.8(86.5)	16.2(84.0)	18	-
(分；中位數、平均數)	10、17.6	10、16.2	10、17.4	10、16.1	-	-	-
等候診療時間	10、18.4	15、20.5	15、22.0	15、20.1	-	-	-
(分；中位數、平均數)	10、13.3	10、13.4	10、14.6	10、13.6	10、16.1	10	10.0
醫師診療時間	-	140、171.1	140、171.2	140、168.8	140、190.8	150	150.0
(元；中位數、平均數)	16.1	24.6	26	21.9	25.3	23.5	10.8
因診所例假日休診而造成就醫不便的比例	38.9	42.6	47.9	51.4	52	58.6	-
除掛號費及部分負擔外之民眾自費比例	10.8	12.7	15	14.8	13.4	16.3	16.4
知道有諮詢及申訴管道的比例							