

門診、急診及住院病人滿意度調查

107 年第一次門診病人滿意度調查結果

目的	1. 瞭解門診病人於就醫過程對各項醫療品質及服務品質之滿意程度。 2. 作為本院門診醫療服務品質改進之依據。
頻率	每半年一次
期間	107 年 7 月 9 日至 107 年 8 月 8 日
方法	由各診間助診人員協助發放給病人或家屬填寫
結果摘要	1. 本次調查期間共發出 925 份問卷，回收率為 82.1%。 2. 總滿意度為 86.2 分，醫療過程滿意度為 90.8 分，服務態度滿意度為 86.8 分，環境設施滿意度為 84.7 分，等候時間滿意度為 83.3 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 醫護人員尊重我的隱私：91.4 分 (2) 護理人員詳細說明看病的程序：91.1 分 (3) 醫師會仔細診察及詳細說明病情：90.6 分 (4) 醫師的專業能力(醫術)好：90.6 分 (5) 醫師會耐心傾聽病情：90.5 分

107 年第一次急診病人滿意度調查結果

目的	本院為提升對急診病人的醫療服務品質，藉由本調查以了解病人對本院所提供之急診各項服務的滿意程度及不滿意內容，以作為本院急診醫療服務品質改進之參考。
頻率	每半年一次
期間	107 年 7 月 9 日至 107 年 8 月 8 日
方法	由急診檢傷護理人員協助發放給病人或家屬填寫
結果摘要	1. 本次調查期間共發出 300 份問卷，回收率為 84.33%。 2. 總滿意度為 80.4 分，醫療過程滿意度為 83.6 分，服務態度滿意度為 83.4 分，等候時間滿意度為 80.6 分，環境設施滿意度為 74.8 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 護理人員態度親切和善：89.4 分 (2) 檢傷分類人員服務態度：89.0 分 (3) 掛號、批價工作人員服務態度：89.0 分 (4) 護理人員詳細說明看病的程序：88.4 分 (5) 醫護人員尊重我的隱私：87.6 分

107 年第一次住院病人滿意度調查結果

目的	1. 瞭解住院病人對住院醫療照護服務品質的滿意度。 2. 調查結果做為本院改善住院醫療照護服務品質之參考依據，以增進民眾就醫之滿意度。
頻率	每半年一次
期間	107 年 7 月 9 日至 107 年 8 月 8 日
方法	由各護理站護理人員，於病人住院期間發給病人或家屬填寫
結果摘要	1. 本次調查期間共發出 430 份問卷，回收率為 91.16%。 2. 總滿意度為 90.4 分，醫療過程滿意度為 92.0 分，服務態度滿意度為 92.0 分，服務結果滿意度為 92.0 分，手術安全滿意度為 90.0 分，等候時間滿意度為 88.6 分，環境設施滿意度為 88.8 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 護理人員的服務態度：93.5 分 (2) 醫師態度親切和善：93.2 分 (3) 護理人員在檢查或治療前，會詳細說明整個過程及事前準備的情形：92.8 分 (4) 醫護人員尊重我的隱私：92.5 分 (5) 醫師決定治療方式時，會詳細說明並詢問病人(家屬)的意見：92.4 分

為提升本院醫療服務品質與就醫滿意程度，本院針對民眾滿意程度較低之項目進行檢討與改進，以符合民眾期待，提供更好之醫療品質照護水準。

改善
作法

1. 等候掛號、批價時間：

- (1) 請志工人員協助年長者與民眾操作及取號。
- (2) 當有櫃檯服務人數為 0 時，櫃台間彼此相互支援。
- (3) 後線人員及主管隨時監控各類業務等待人數，適時調整人力分配。
- (4) 等候人數過多時，後線人員主動至櫃檯支援。
- (5) 增購 2 台液晶電視與 1 台取號機，便於民眾等候批價掛號時，可立即得知至幾號櫃檯辦理。

2. 病房保持安寧：

- (1) 宣導病房工作人員於 PM 10:00 後，相互提醒降低交談音量。
- (2) 單位晚夜班之小組長，應於 PM 10:00 後，制止大聲說話的情形發生。
- (3) 鄰近護理站病房的主護，於 PM 11:00 探視後，應隨手關上房門，並鼓勵病人及家屬，若遇吵雜之情形可隨時反應。
- (4) 單位主管不定期抽查，若有屢勸不聽之工作人員，調離小夜班。

3. 地板及走道乾淨清潔：

- (1) 清潔領班每日針對清潔員工執行工作的困難面，給予指導及協助。
- (2) 清潔領班複檢時應蓋章負責，並於巡檢時記錄所見缺失，每月彙整成異常表單至總務室。
- (3) 總務室每月進行稽核，並記錄環境勤務抽檢成果通報單呈核院方。
- (4) 針對清潔員工進行考核與教育訓練，不適任人員則更替汰換。

4. 乾淨清潔的洗手間：

- (1) 每日針對清潔員工執行工作的困難面，清潔領班應給予指導與協助。
- (2) 清潔領班巡檢時應記錄所見缺失，並於複檢時蓋章負責，每月彙整成異常表單至總務室。
- (3) 總務室每月進行稽核，記錄環境勤務抽檢成果通報單呈核院方。
- (4) 針對清潔員工進行教育訓練與考核，對於不適任人員予以更換。