

## 門診、急診及住院病人滿意度調查

### 108 年第二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	108 年 12 月 2 日至 108 年 12 月 31 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 801 份問卷，回收率為 83.8%。 2. 總滿意度為 88.5 分，醫療過程滿意度為 93.0 分，服務態度滿意度為 89.3 分，環境設施滿意度為 87.0 分，等候時間滿意度為 86.5 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 醫師的專業能力(醫術)好：93.2 分 (2) 醫師會仔細診察及詳細說明病情：93.1 分 (3) 醫護人員尊重我的隱私：93.0 分 (4) 護理人員詳細說明看病的程序：92.9 分 (5) 醫師會耐心傾聽病情：92.9 分

### 108 年第二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	108 年 12 月 2 日至 108 年 12 月 31 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 219 份問卷，回收率為 98.63%。 2. 總滿意度為 86.0 分，服務態度滿意度為 88.4 分，醫療過程滿意度為 87.2 分，等候時間滿意度為 86.2 分，環境設施滿意度為 82.3 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 對檢驗部門人員服務態度：89.5 分 (2) 急診志工人員服務態度：89.2 分 (3) 急診清潔人員服務態度：88.6 分 (4) 急診警衛人員服務態度：88.6 分 (5) 急診勤務人員服務態度：88.6 分

### 108 年第二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	108 年 12 月 2 日至 108 年 12 月 31 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 383 份問卷，回收率為 92.17%。 2. 總滿意度為 92.1 分，手術安全滿意度為 94.4 分，醫療過程滿意度為 93.7 分，服務態度滿意度為 92.8 分，服務結果滿意度為 92.4 分，等候時間滿意度為 90.6 分，環境設施滿意度為 89.9 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 到達手術室時，手術室護理人員有確認我的身份：95.3 分 (2) 護理人員態度親切善：95.3 分 (3) 醫療人員進行侵入性治療或手術前，有等我簽署同意書後才執行：94.9 分 (4) 醫師態度親切和善：94.8 分 (5) 手術前，醫師有和我共同確認手術部位：94.6 分 (6) 手術後，麻醉恢復室的照護品質：94.6 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. 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及協助。
- (2) 清潔領班於責任區複檢時應蓋章負責，巡檢時紀錄所見缺失，每月彙集製作清潔異常督導表。
- (3) 總務室不定期稽核，並記錄環境勤務抽檢成果通報單。
- (4) 對清潔員工進行考核與教育訓練，不適任者更替汰換。
- (5) 檢視公廁設備是否符合民眾需求，平日維持設備運作正常，消耗材即時添補。
- (6) 急診廁所整修已於 108 年 7 月底完成。

2. 病房保持安寧：

- (1) 採用對講機留言方式，勿於護理站呼喊尋人；同仁間亦互相提醒降低說話音量與製作靜音小語海報。
- (2) 宣導教育，加強病室安寧觀念。
- (3) 護理師抽取藥物丟棄 Vail 時，請動作輕柔，以維護環境安寧。
- (4) 針對意識不清之病人，夜間盡量安排到護理站，以免吵及鄰床病家休息
- (5) 訪客過多談話聲過大時，予柔性勸離；亦請訪客配合將手機調至震動模式。
- (6) 若家屬哀傷情緒無法控制，亦請關懷員關懷陪伴。
- (7) 探訪鈴、電話鈴請工務、醫工調整音量至 65 分貝。
- (8) 檢視單位所有醫療儀器設備之滑輪，噪音高者送工維組維修，以降低使用時音量。