

門診、急診及住院病人滿意度調查

110年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	110年11月1日至110年11月30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. 本次調查期間共發放708份問卷，回收率為87.29%。 2. 總滿意度為89.8分，環境設施滿意度為88.6分，醫療過程滿意度為93.4分，等候時間滿意度為88.2分，服務態度滿意度為90.4分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 醫護人員尊重我的隱私：93.8分 (2) 醫師仔細診察及詳細說明病情：93.4分 (3) 醫師的專業能力(醫術)好：93.4分 (4) 護理人員詳細說明看病的程序：93.4分 (5) 醫師耐心傾聽我的病情：93.4分 (6) 醫師態度親切和善：93.4分
110年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	110年11月1日至110年11月30日
方法	由急診護理人員協助發放給病人或家屬填寫
結果摘要	1. 本次調查期間共發放194份問卷，回收率為97.94%。 2. 總滿意度為84.2分，醫療過程滿意度為85.0分，環境設施滿意度為82.6分，等候時間滿意度為83.4分，服務態度滿意度為85.8分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 急診清潔人員服務態度：87.4分 (2) 檢驗部門人員服務態度：86.8分 (3) 急診志工人員服務態度：86.4分 (4) 檢傷分類人員服務態度：86.2分 (5) 護理人員態度親切和善：86.0分
110年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	110年11月1日至110年11月30日
方法	由各護理站護理人員，於病人出院前發給病人或家屬填寫
結果摘要	1. 本次調查期間共發放350份問卷，回收率為95.14%。 2. 總滿意度為91.6分，等候時間滿意度為90.2分，環境設施滿意度為90.4分，醫療過程滿意度為93.2分，服務態度滿意度為91.6分，服務結果滿意度為92.2分，手術安全滿意度為92.0分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 醫師耐心傾聽我的病情：94.2分 (2) 護理人員態度親切和善：94.0分 (3) 醫師態度親切和善：94.0分 (4) 醫師仔細診察及詳細說明病情：94.0分 (5) 手術前，醫師有和您共同確認手術部位：93.8分 (6) 醫護人員尊重我的隱私：93.8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.病房內地板及走道及洗手間乾淨清潔：

- (1)清潔領班每日巡查單位，對於清潔員工作執行流程給予適時教育並複查，必要時由總務室協調院內單位協助。
- (2)清潔領班於責任區域復檢時，蓋章負責並將巡檢所見缺失，記錄於每月清潔異常督導表呈核總務室。
- (3)總務室不定時進行稽核，記錄環境勤務抽檢成果通報單，或以此酌予罰扣。
- (4)清潔員通過初核，亦再進行教育訓練，不適任人員將考量調離單位或汰換更替適合人員。
- (5)檢視公廁設備是否符合民眾需求，發現通報單位檢修，平日維持設備運作正常，消耗材即時通報單位添補，及每日清洗地面汙漬消除異味殘留。