

門診、急診及住院病人滿意度調查

112 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	112 年 11 月 1 日至 112 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 687 份問卷，回收率為 87.05% 2. 總滿意度為 87.8 分，環境設施滿意度為 87.0 分，醫療過程滿意度為 93.2 分，等候時間滿意度為 84.0 分，服務態度滿意度為 88.8 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 醫護人員尊重我的隱私：93.3 分 (2) 醫師仔細診查及詳細說明病情：93.3 分 (3) 護理人員詳細說明看病的程序：93.2 分 (4) 醫師耐心傾聽我的病情：93.1 分 (5) 醫師的專業能力(醫術)好：92.9 分

112 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	112 年 11 月 1 日至 112 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 211 份問卷，回收率為 95.73%。 2. 總滿意度為 84.4 分，醫療過程滿意度為 87.0 分，環境設施滿意度為 81.8 分，等候時間滿意度為 82.2 分，服務態度滿意度為 87.2 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 護理人員詳細說明看病的程序：88.9 分 (2) 急診志工人員服務態度：88.0 分 (3) 檢傷分類人員服務態度：88.0 分 (4) 護理人員態度親切和善：87.9 分 (5) 檢驗部門人員服務態度：87.7 分 (6) 醫護人員尊重您的隱私：87.7 分

112 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	112 年 11 月 1 日至 112 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 349 份問卷，回收率為 96.85%。 2. 總滿意度為 93.4 分，等候時間滿意度為 91.8 分，環境設施滿意度為 92.2 分，醫療過程滿意度為 94.4 分，服務態度滿意度為 94.0 分，服務結果滿意度為 94.2 分，手術安全滿意度為 94.4 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 醫護人員尊重我的隱私：96.0 分 (2) 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：95.9 分 (3) 護理人員態度親切和善：95.8 分 (4) 醫師態度親切和善：95.8 分 (5) 手術前，醫師有和您共同確認手術部位：95.8 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.病房常保持安寧：

- (1)晨會提醒與宣導同仁病室安寧之重要性，晚夜間需降低音量。
- (2)病人因病況因素、環境改變，護理人員視情況請專責或值班醫師介入醫療處置。
- (3)若為病人個人因素影響病室安寧，視現況請家屬在旁陪伴、安撫，並請其降低音量。
- (4)適時傳達現場清醒之病人、家屬知悉現況。
- (5)護理同仁於護理站內交接班時，互相提醒注意音量。
- (6)運用分貝機，適時提醒醫療團隊，以降低音量。
- (7)善用對講機設備，減少同仁在護理站呼叫的狀況發生。

2.乾淨清潔的洗手間：

- (1)制定清潔員項執行時間表張貼於清掃區域，確保清潔工項得以循環進行。
- (2)清潔員按照清潔程序進行廁所清潔，包括清潔地板、牆壁、馬桶、小便斗、洗手臺、鏡子、淋浴間等。
- (3)清潔員通過初核就任，需經考核與再教育訓練，不適任人員予以更替汰換。
- (4)每月進行公共廁所環境整潔稽查。
- (5)清潔主管於清掃區域復檢時，除在督導表蓋章負責外，同時也會給予清潔員指導，減少瞎忙或多餘的動作。