

門診、急診及住院病人滿意度調查

108 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	108 年 6 月 3 日至 108 年 6 月 28 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 799 份問卷，回收率為 84.0%。 2. 總滿意度為 86.9 分，醫療過程滿意度為 91.6 分，服務態度滿意度為 87.8 分，環境設施滿意度為 85.9 分，等候時間滿意度為 83.9 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 醫護人員尊重我的隱私：91.9 分 (2) 護理人員詳細說明看病的程序：91.7 分 (3) 醫師態度親切和善：91.7 分 (4) 護理人員態度親切和善：91.7 分 (5) 醫師會耐心傾聽病情：91.6 分 (6) 醫師會仔細診察及詳細說明病情：91.6 分

108 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	108 年 6 月 3 日至 108 年 6 月 28 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 256 份問卷，回收率為 81.64%。 2. 總滿意度為 89.4 分，服務態度滿意度為 90.8 分，醫療過程滿意度為 90.4 分，等候時間滿意度為 89.2 分，環境設施滿意度為 87.2 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 對檢驗部門人員服務態度：91.6 分 (2) 護理人員態度親切和善：91.3 分 (3) 檢傷分類人員服務態度：91.1 分 (4) 急診志工人員服務態度：91.0 分 (5) 急診清潔人員服務態度：90.9 分

108 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	108 年 6 月 3 日至 108 年 6 月 28 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 389 份問卷，回收率為 95.37%。 2. 總滿意度為 91.5 分，手術安全滿意度為 93.5 分，醫療過程滿意度為 92.7 分，服務結果滿意度為 92.1 分，服務態度滿意度為 92.0 分，等候時間滿意度為 90.3 分，環境設施滿意度為 89.1 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 醫師在手術前會向我充分說明 94.5 分 (2) 醫師態度親切和善：94.4 分 (3) 到達手術室時，護理人員有確認我的身份 94.4 分 (4) 手術前，醫師有和我共同確認手術部位 94.4 分 (5) 護理人員態度親切和善：94.3 分 (6) 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：94.3 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。

2. 病房保持安寧：

- (1) 提醒人員勿同時聚集於護理站。
- (2) 單位主管對於護理站內工作人嘻笑時，主動予以制止。
- (3) 宣導同仁隨時互相提醒降低音量。
- (4) 指定晚夜班小組長，於晚夜班 10 點過後制止大聲說話之情形。
- (5) 晚夜班值班主管，不定期於晚夜班進行抽查。
- (6) 定期維修及保養各項設施設備，避免發出噪音。