

門診、急診及住院病人滿意度調查

107 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	107 年 12 月 3 日至 107 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 860 份問卷，回收率為 75.0%。 2. 總滿意度為 85.9 分，醫療過程滿意度為 90.7 分，服務態度滿意度為 87.2 分，環境設施滿意度為 84.5 分，等候時間滿意度為 83.1 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 醫護人員尊重我的隱私：90.9 分 (2) 護理人員詳細說明看病的程序：90.7 分 (3) 醫師的專業能力(醫術)好：90.7 分 (4) 醫師會耐心傾聽病情：90.6 分 (5) 醫師會仔細診察及詳細說明病情：90.5 分

107 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	107 年 12 月 3 日至 107 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 300 份問卷，回收率為 93.67%。 2. 總滿意度為 87.1 分，服務態度滿意度為 89.0 分，醫療過程滿意度為 88.5 分，等候時間滿意度為 87.1 分，環境設施滿意度為 83.9 分。 3. 滿意度前六名之項目為： (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：89.4 分 (3) 對檢驗部門人員服務態度：89.2 分 (4) 掛號、批價工作人員服務態度：89.0 分 (5) 急診志工人員服務態度：89.0 分 (6) 急診勤務人員服務態度：89.0 分

107 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	107 年 12 月 3 日至 107 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 425 份問卷，回收率為 93.88%。 2. 總滿意度為 91.1 分，醫療過程滿意度為 93.1 分，服務結果滿意度為 92.4 分，服務態度滿意度為 91.9 分，手術安全滿意度為 90.8 分，等候時間滿意度為 89.5 分，環境設施滿意度為 88.9 分。 3. 滿意度前五名之項目為： (1) 護理人員的服務態度：94.7 分 (2) 醫師態度親切和善：94.5 分 (3) 醫師決定治療方式時，會詳細說明並詢問病人(家屬)的意見：93.9 分 (4) 醫師會仔細診察詳細說明病情：93.9 分 (5) 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：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. 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，記錄環境勤務抽檢成果通報單呈核院方。
- (4) 對清潔員工進行考核與教育訓練，不適任者更替汰換。
- (5) 擬增加假日清潔員人力清潔公廁。
- (6) 爭取 E 棟 1 樓男女廁燈具更新為 LED，增加光亮度。

2. 地板及走道乾淨清潔：

- (1) 清潔領班每日針對清潔人員執行工作的困難處，給予指導及協助。
- (2) 清潔領班巡檢時紀錄缺失，並於責任區複檢時蓋章負責，每月製作勤務清潔異常督導表。
- (3) 總務室將不定時稽核，並記錄勤務環境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，不適任人員予以更換。

3. 病房保持安寧：

- (1) 提醒單位同仁病房安寧之重要性，晚夜間需降低音量。
- (2) 病人入院時，加強住院須知說明，如：請其配合遵守病人權利義務、門禁管理與陪客原則。
- (3) 護理人員至病房探視時，適時協助維護病房安寧。
- (4) 若病人因個人因素影響病房安寧，護理人員視情況請當科醫師介入醫療處理，並請住院組協助安排轉床。