

門診、急診及住院病人滿意度調查

105 年上半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	105 年 05 月 09 日至 105 年 06 月 10 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 930 份問卷，回收率為 70.2%。 2.整體滿意度為 85.4 分，醫療過程滿意度為 91.2 分，服務態度滿意度為 86.5 分，環境設施滿意度為 84.4 分，等候時間滿意度為 81.4 分。 3.滿意度前五名之項目為： (1)醫師會耐心傾聽病：91.5 分 (2)醫師的專業能力(醫術)好：91.3 分 (3)醫師會仔細診察及詳細說明病情：91.1 分 (4)醫護人員尊重我的隱私：91.0 分 (5)護理人員詳細說明看病的程序：91.0 分

105 年上半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	105 年 05 月 09 日至 105 年 06 月 10 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 250 份問卷，回收率為 92.0%。 2.整體滿意度為 81.8 分，服務態度滿意度為 83.3 分，醫療過程滿意度為 82.7 分，等候時間滿意度為 82.0 分，環境設施滿意度為 79.7 分。 3.滿意度前五名之項目為： (1)護理人員態度親切和善：84.3 分 (2)對檢驗部門人員服務態度：84.2 分 (3)掛號、批價工作人員服務態度：84.1 分 (4)護理人員詳細說明看病的程序：84.0 分 (5)急診勤務人員服態度：83.8 分

105 年上半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	105 年 05 月 09 日至 105 年 06 月 10 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 95.1%。 2.整體滿意度為 91.1 分，醫療過程滿意度為 93.2 分，服務結果滿意度為 91.2 分，服務態度滿意度為 92.0 分，手術安全滿意度為 91.7 分，等候時間滿意度為 89.5 分，環境設施滿意度為 88.6 分。 3.滿意度前五名之項目為： (1)護理人員的服務態度：94.8 分 (2)醫師態度親切和善：94.6 分 (3)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：94.2 分 (4)醫護人員尊重我的隱私：94.2 分 (5)當病患有需要呼叫時，醫護人員立即來處理：93.9 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	<p>1. 乾淨清潔的洗手間：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 更換清潔外包承攬商，期許投入科學的工具及管理能提供民眾與員工更優質的服務。 (2) 檢驗科區域廁所施做時間律定 AM7:30 前完成，隨即開放使用。 (3) 血液透析中心星期一、三、五小夜加強廁所、家屬休息室清理，律定日班、夜班各濕拖一次，大洗時高空除塵一併進行。 (4) 復健科律定單位清潔人員每日門診前檢查補強，每星期六下午施做天花板清潔以免影響病患及醫護人員。
	<p>2. 等候座椅很舒適，座位足夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 8/27 完成檢視各候診區之看診資訊設備運作情形，並提供資訊室及工維組維修。 (2) 每週一至週五健兒門診依就診人數提供備用之候診椅供候診民眾使用。 (3) 完成 106 年編列預算添購活動式候診椅供候診民眾使用。 (4) 內外婦兒骨科候診椅已完成汰舊換新，其他獨立科別已達各科編列預算汰舊換新
	<p>3. 地板及走道乾淨清潔</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 更換原清潔員，未來著重在廁所清潔、留觀區地板走道部分。 (2) 工務室急診工程管制人員進出完工，應可有效降低蚊蟲進出，人為環境汙染。 (3) 於資深護理人員座談會中持續溝通交換改善意見。