

門診、急診及住院病人滿意度調查

104 年下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.做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	104 年 11 月 02 日至 104 年 12 月 01 日止
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 950 份問卷，回收率為 74.7%。 2.整體滿意度為 83.4 分，醫療過程滿意度為 88.5 分，服務態度滿意度為 84.7 分，環境設施滿意度為 83.4 分，等候時間滿意度為 80.0 分。 3.滿意度前五名之項目為： (1)醫師會耐心傾聽病：90.0 分 (2)醫師會仔細診察及詳細說明病情：89.8 分 (3)醫師的專業能力(醫術)好：89.6 分 (4)醫護人員尊重我的隱私：89.3 分 (5)醫師態度親切和善：88.8 分

104 年下半年急診病人滿意度調查結果

目的	1.瞭解急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.做為本院急診醫療服務品質改進之依據。
頻率	每半年一次
期間	104 年 11 月 02 日至 104 年 12 月 01 日止
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 87.2%。 2.整體滿意度為 78.1 分，服務態度滿意度為 81.6 分，醫療過程滿意度為 79.0 分，等候時間滿意度為 77.0 分，環境設施滿意度為 74.7 分。 3.滿意度前五名之項目為： (1)護理人員態度親切和善：83.9 分 (2)對檢驗部門人員服務態度：83.7 分 (3)急診志工人員服務態度：83.1 分 (4)檢傷分類人員服務態度：83.0 分 (5)急診勤務人員服態度：82.8 分

104 年下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.做為本院改善住院醫療照護服務品質之參考依據。
頻率	每半年一次
期間	104 年 11 月 02 日至 104 年 12 月 01 日止
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 400 份問卷，回收率為 88.8%。 2.整體滿意度為 90.5 分，手術安全滿意度為 93.3 分，醫療過程滿意度為 91.6 分，服務態度滿意度為 91.0 分，等候時間滿意度為 88.6 分，環境設施滿意度為 88.5 分。 3.滿意度前五名之項目為： (1)到達手術室時，手術室護理人有確認您的身份：94.8 分 (2)手術前，醫師有和我共同確認手術部位：94.5 分 (3)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 (4)醫師在手術前會向我充分說明：94.1 分 (5)護理人員的服務態度：93.3 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	<p>1.乾淨清潔的洗手間：</p> <p>(1)就職前給予人員充分的教育訓練。</p> <p>(2)不適任人員更替單位，由領班考核並施予更完整的教育訓練。</p> <p>(3)美(綠)化公廁。</p> <p>(4)廁間增裝衛生紙架，衛生紙遇缺即補以滿足需求。</p>
	<p>2.服務台志工人員服務態度：</p> <p>(1)志工幹部會議及門診組會針對志工主動服務態度加強宣導。</p> <p>(2)擬於週一至周六上午時段，增加機動志工人力，以補充志工主動性服務不足問題。</p>
	<p>3.等候領藥的時間：</p> <p>(1)連續藥袋變更為雷射單張藥袋列印，縮短人工撕藥袋之時間。</p> <p>(2)候藥區之正前方增加領藥燈號。</p> <p>(3)增購燈號語音設備提醒病人號碼到了再排隊領藥，避免病人久站。</p> <p>(4)候藥區地上加指示貼條，指引病人領藥方向，避免插隊且可尊重病人隱私。</p>
	<p>4.藥局藥師服務態度：</p> <p>(1)每日上班前相互檢查服裝儀容是否齊備，是否正確佩戴執業執照及識別證。</p> <p>(2)制定門診發藥標準流程，包括：發藥時需帶上簡單之關懷與用藥說明。</p> <p>(3)核發藥物服務態度禮儀，列為教育訓練課程及評核。</p>
	<p>5.辦理住、出院手續的速度及等候時間：</p> <p>(1)加強宣導落實 Pending 作業流程。</p> <p>(2)由樓層書記進行基本資料維護縮短櫃台辦住院時間。</p> <p>(3)建立走動式服務及試辦護理站執行收費作業。</p> <p>(4)調整預約住院排床機制。</p>