

## 2019下半年滿意度調查 - 門診滿意度調查後三項

年度	1 <sup>st</sup>	2 <sup>nd</sup>	3 <sup>rd</sup>
2019 (下)	對於等候看病的時間(4.02分)	對於等候領藥的時間(4.14分)	藥師清楚回答我有關用藥的問題(4.28分)
2019 (上)	對於等候看病的時間(3.92分)	對於醫師為我看病的時間(4.11分)	本院之動線標示(指示牌、指引)(4.22分)
2018 (下)	你對等候看診的時間(3.54分)	您對等候掛號的時間(3.71分)	您對等候批價的時間(3.75分)
2018 (上)	你對等候看診的時間(3.56分)	您對等候檢驗檢查結果報告的時間(3.80分)	您對等候掛號的時間(3.81分)
2017 (下)	您對等候看診的時間(3.59分)	您對等候掛號的時間(3.63分)	您對等候批價的時間(3.66分)
2017 (上)	您在等候看診的時間(3.62分)	您在等候掛號的時間(3.66分)	您對等候批價的時間(3.78分)

## 2019下半年滿意度調查 - 門診滿意度後三項不滿意程度

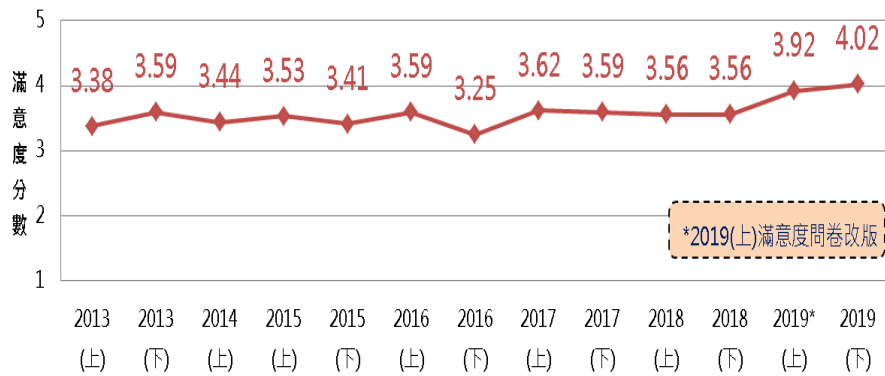
題項	滿意/不滿意程度		在所有題項之排名 (排名/總題項數)	
	滿意程度 (滿意+非常滿意)	不滿意程度 (不滿意+非常不滿意)	滿意排名	不滿意排名
對於等候看病的時間 (4.02分)	70.48%	4.22%	23/23	1/23
對於等候領藥的時間 (4.14分)	74.69%	0.62%	22/23	8/23
藥師清楚回答我有關 用藥的問題(4.28分)	83.44%	1.23%	20/23	5/23

科別		呼吸胸腔科	胃腸肝膽科		神經科	骨科
理想等候看病時間		46-60分	15分內	31-45分	15分內	31-45分
實際等候 看病時間	16-30分		1位			
	60分以上	1位		2位	1位	1位

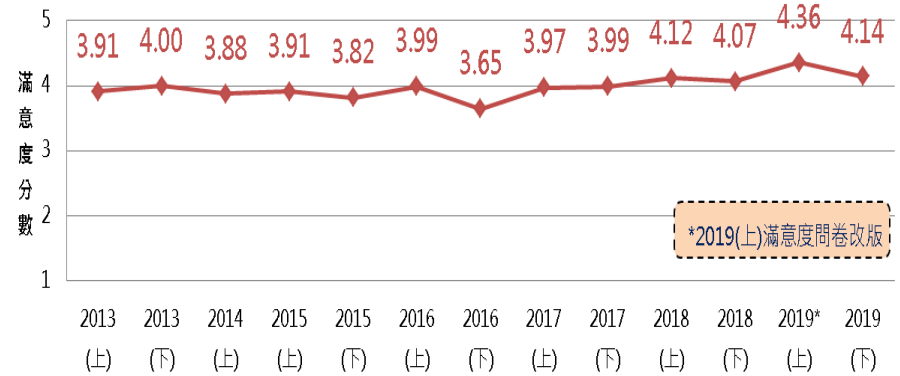
※不滿意/很不滿意總個案數7位，填答理想、實際等候題項之總個案數6位

# 2019下半年滿意度調查 - 門診滿意度調查後三項 歷年趨勢圖

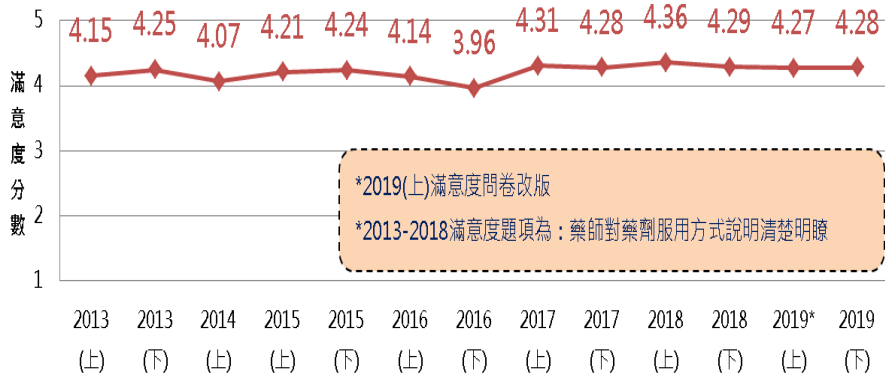
對於等候看病的時間



對於等候領藥的時間



藥師清楚回答我有關用藥的問題



# 門診開放式建議

## 民眾建議(n=17)

類別(筆數)	建議事項(筆數)	民眾實際建議內容
動線指引(3)	動線指引規劃改善(3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 動線改善</li> <li>• 加強動線規劃</li> <li>• 動線指引</li> </ul>
空間適感(1)	候診區空間狹小(1)	本院診間外等候空間較窄，癌醫空間舒服無壓迫感
環境清潔(6)	加強廁所清潔衛生(5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 有些廁所沒有太乾淨</li> <li>• 廁所太髒</li> <li>• 廁所可附消毒馬桶的，較為乾淨</li> <li>• 廁所沖水鈕按下會噴水</li> <li>• 廁所清潔</li> </ul>
	整體環境清潔(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 環境衛生問題，有蟑螂屍體在地板</li> </ul>
設備儀器(1)	增設自助繳費機(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自動繳費機可增設</li> </ul>
等候時間(5)	等候看診時間長(5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 時間</li> <li>• 等太久(上午診等到下午才看到)</li> <li>• 等太久</li> <li>• 等待時間過長，影響病人情緒</li> <li>• 量血壓、身高等超久</li> </ul>
人員態度(1)	櫃台人員態度應加強(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 掛號、繳費櫃檯人員態度待加強(含夜間急診)</li> </ul>

## 民眾鼓勵回饋(n=2)

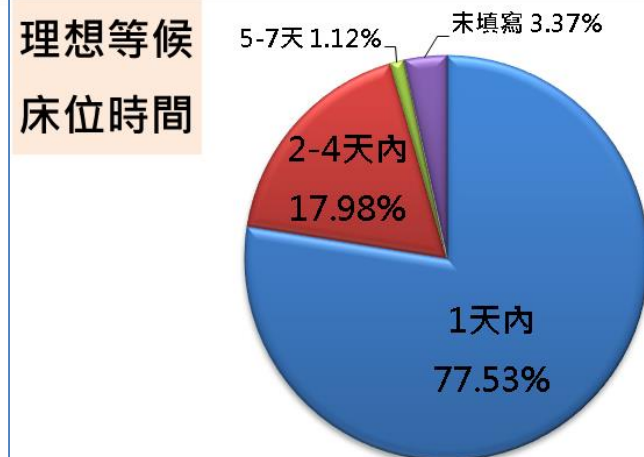
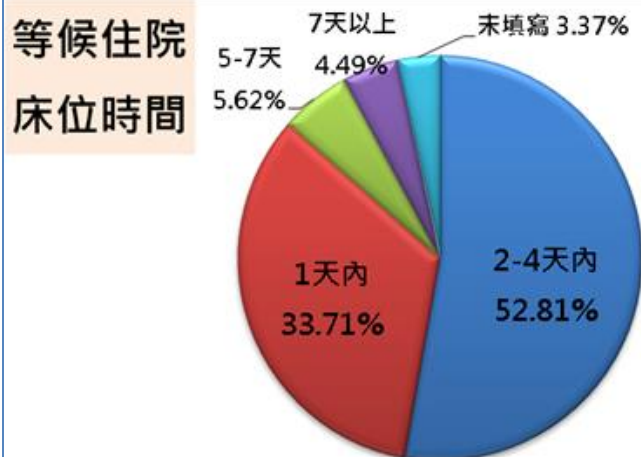
- 辛苦了，加油!!
- 很好，繼續持著本心服務

## 2019下半年滿意度調查 - 急診滿意度調查後三項

年度	1 <sup>st</sup>	2 <sup>nd</sup>	3 <sup>rd</sup>
2019 (下)	對於等候住院床位的時間 (3.18分)	等候醫師診治的時間(3.60分)	對於當日等候檢查的時間 (3.78分)
2019 (上)	對於等候床位的時間(2.70分)	對於等候批價的時間(3.27分)	批價人員對我的服務態度 (3.32分)
2018 (下)	您在等候住院的時間(2.98分)	醫院空間寬敞，沒有擁擠情形(3.21分)	急診等候座椅很舒適，座位 足夠(3.39分)
2018 (上)	調查樣本數不足30份，未達統計分析意義，故無法進行後續滿意度分析		
2017 (下)	您在等候住院的時間(2.99分)	醫院空間寬敞，沒有擁擠情形(3.21分)	急診等候座椅很舒適，座位 足夠(3.29分)
2017 (上)	您在等候住院的時間(3.07分)	急診等候座椅很舒適，座位 足夠(3.51分)	醫院空間寬敞，沒有擁擠情形 (3.52分)

## 2019下半年滿意度調查 - 急診滿意度後三項不滿意程度

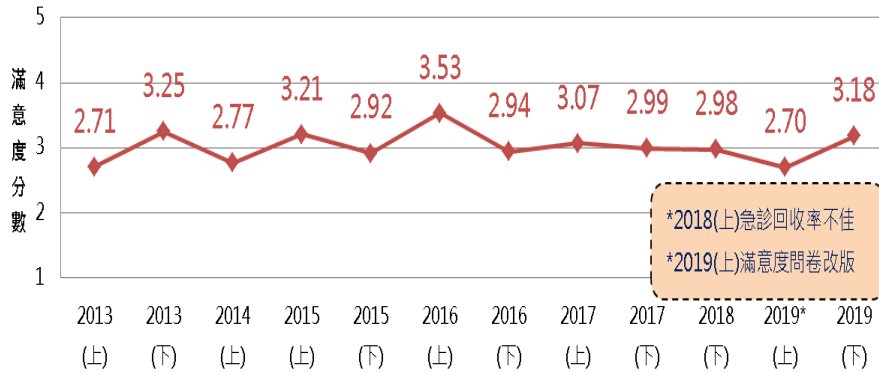
題項	滿意/不滿意程度		在所有題項之排名 (排名/總題項數)	
	滿意程度 (滿意+非常滿意)	不滿意程度 (不滿意+非常不滿意)	滿意排名	不滿意排名
對於等候住院床位的時間(3.18分)	41.78%	25.34%	22/22	1/22
等候醫師診治的時間(3.60分)	55.63%	7.28%	21/22	2/22
對於當日等候檢查的時間(3.78分)	67.07%	3.66%	16/22	4/22



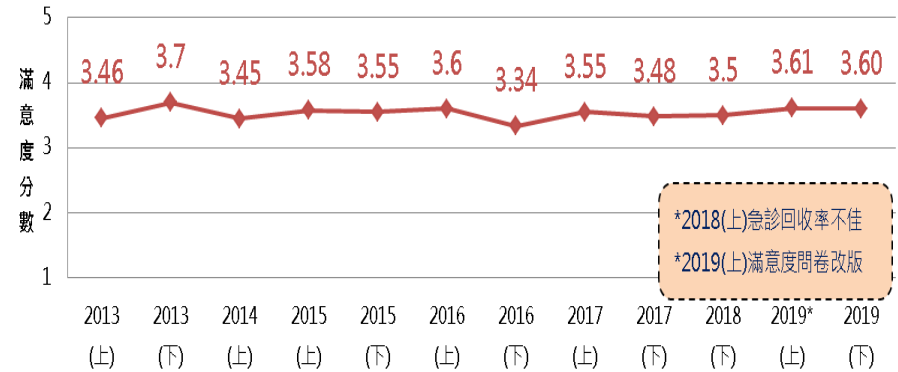
※調查區域皆在留觀區，民眾填寫題項等候住院床位時間為至今已等候時間，不等於完全等候時間 6

# 2019下半年滿意度調查 - 急診滿意度調查後三項 歷年趨勢圖

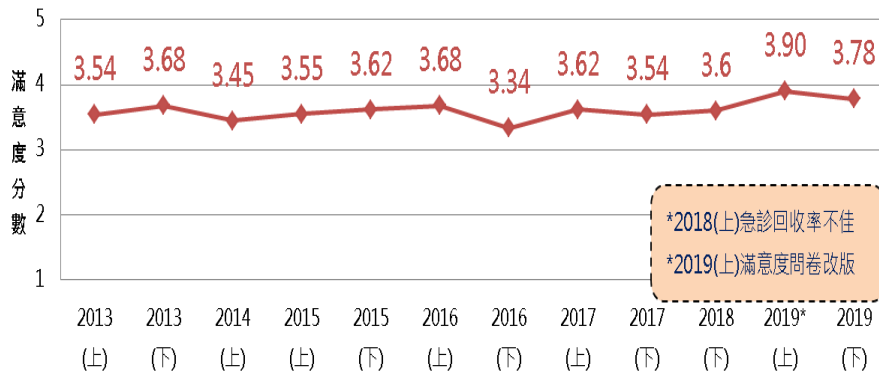
對於等候住院床位的時間



等候醫師診治的時間



對於當日等候檢查的時間



# 急診開放式建議

## 民眾建議(n=22)

類別(筆數)	建議事項(筆數)	民眾實際建議內容
等候時間 (8)	等候床位時間縮短 (7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 病房太少等太久</li> <li>• 床位、床位快一點</li> <li>• 床位增加</li> </ul>
	等候時間(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 病床等候</li> <li>• 等床時間</li> <li>• 等病床</li> <li>• 等待時間</li> </ul>
環境清潔 (4)	溫度太高(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 夏天很熱</li> </ul>
	加強環境清潔(3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 急診環境有待改善</li> <li>• 廁所不乾淨，蒼蠅太多，觀感不佳</li> <li>• 環境清潔</li> </ul>
醫療人員 (4)	增加醫師人力(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 希望增加急診醫師</li> </ul>
	醫師照護速度(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 醫師動作愈快預好</li> </ul>
	護理人員態度(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 護理人員態度不佳</li> </ul>
	照護品質(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 照超音波12點禁食水至下午2點，把我忘了。醫療品質，醫護人員不積極(少數)</li> </ul>
空間適感 (2)	空間擁擠(1)	空間太小，病人太多，走廊都有病人
	病人分類(1)	病患儀器監視心跳心律接進護理站，病人分類，可變較得到安靜
設備儀器 (1)	電梯外開門提示(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 電梯外面廣播上下樓層提示：「3號電梯要上樓」，以便推輪椅老人、帶行李箱、幼兒車要上樓住院有足夠時間反應</li> </ul>
動線指引(1)	動線(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 動線</li> </ul>

## 民眾鼓勵回饋(n=2)

- 很好
- 還好



## 2019下半年滿意度調查 - 住院滿意度調查 正向程度偏低、負向程度偏高前三項

近次調查正向程度偏低前三項

年度	1 <sup>st</sup>	2 <sup>nd</sup>	3 <sup>rd</sup>
2019 (下)	您是否滿意醫院的交通便利性 (70.33%)	您是否滿意病房內的陪病設施 (70.98%)	您是否滿意醫院整體的清潔 (73.32%)
2019 (上)	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務(62.89%)	您是否滿意醫院的交通便利性 (66.01%)	您是否滿意醫院整體的清潔 (69.49%)
2018 (下)	您是否滿意醫院的交通便利性 (69.23%)	這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比(74.74%)	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠(79.64%)
2018 (上)	您是否滿意醫院的交通便利性 (73.90%)	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠(78.31%)	您是否滿意病房內的陪病設施 (79.76%)

近次調查負向程度偏高前三項

年度	1 <sup>st</sup>	2 <sup>nd</sup>	3 <sup>rd</sup>
2019 (下)	您是否滿意醫院整體的清潔 (7.51%)	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠(6.82%)	您是否滿意醫院的交通便利性 (5.63%)
2019 (上)	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠(10.73%)	您是否滿意醫院整體的清潔 (10.17%)	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等(7.67%)
2018 (下)	您是否滿意醫院整體的清潔 (4.07%)	您是否滿意醫院的交通便利性 (3.85%)	在您感到疼痛時，醫療人員會適時給予適當的減輕疼痛的處置(3.38%)
2018 (上)	您是否滿意醫院的交通便利性 (4.39%)	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務(3.99%)	醫療人員是否有給予您情緒上的支持(3.62%)

2018年Q4安品會決議：負向程度高於5%且正向程度低於80%再提出討論

## 2019下半年滿意度調查 - 住院滿意度調查

### 負向程度高於5%且正向程度低於80%

構面	題項	正/負向程度		在所有題項之排名 (排名/總題項數)	
		正向程度	負向程度	正向排名	負向排名
其他服務	4.您是否滿意醫院整體的清潔？	73.32%	7.51%	27/29	1/29
醫師表現	3.您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？	78.28%	6.82%	26/29	2/29
其他服務	5.您是否滿意醫院的交通便利性？	70.33%	5.63%	29/29	4/29

## 4. 您是否滿意醫院整體的清潔 (正向程度73.32%，負向程度7.51%)

護理站名稱	有效數量(A)	回收率	負向填答數(B)	百分比(B/A)	排名
5A病房	22	92.12%	1	4.55%	6
<b>5B病房</b>	19	94.84%	<b>4</b>	<b>21.05%</b>	<b>3</b>
<b>6A病房</b>	6	25.79%	<b>2</b>	<b>33.33%</b>	<b>2</b>
6B病房	26	93.27%	0	0%	9
7A病房	36	100.00%	0	0%	9
7B病房	35	99.11%	0	0%	9
8A病房	33	93.64%	0	0%	9
<b>8B病房</b>	<b>30</b>	<b>98.94%</b>	<b>2</b>	<b>6.67%</b>	<b>5</b>
9A病房	8	31.23%	0	0%	9
9B病房	27	73.92%	0	0%	9
10A病房	21	71.44%	0	0%	9
11A病房	25	99.62%	0	0%	9
<b>11B病房</b>	<b>14</b>	<b>79.41%</b>	<b>1</b>	<b>7.14%</b>	<b>4</b>
12A病房	29	100.00%	1	3.45%	7
12B病房	29	96.67%	1	3.45%	7
<b>13A病房</b>	37	100.00%	<b>17</b>	<b>45.95%</b>	<b>1</b>

以病房別分析

13A

、

6A

、

5B

### 3.您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠 (正向程度78.28%，負向程度6.82%)

以病房別分析  
7A  
、  
13A  
、  
6A

護理站名稱	有效數量(A)	回收率	負向填答數(B)	百分比(B/A)	排名
5A病房	22	92.12%	0	0%	9
5B病房	19	94.84%	0	0%	9
<b>6A病房</b>	6	25.79%	<b>1</b>	<b>16.67%</b>	<b>3</b>
6B病房	26	93.27%	1	3.85%	7
<b>7A病房</b>	36	100.00%	<b>12</b>	<b>33.33%</b>	<b>1</b>
7B病房	35	99.11%	0	0%	9
<b>8A病房</b>	<b>33</b>	<b>93.64%</b>	<b>2</b>	<b>6.06%</b>	<b>6</b>
8B病房	30	98.94%	1	3.33%	8
<b>9A病房</b>	<b>8</b>	<b>31.23%</b>	<b>1</b>	<b>12.50%</b>	<b>4</b>
9B病房	27	73.92%	0	0%	9
10A病房	21	71.44%	0	0%	9
11A病房	25	99.62%	0	0%	9
<b>11B病房</b>	<b>14</b>	<b>79.41%</b>	<b>1</b>	<b>7.14%</b>	<b>5</b>
12A病房	29	100.00%	0	0%	9
12B病房	29	96.67%	0	0%	9
<b>13A病房</b>	37	100.00%	<b>8</b>	<b>21.62%</b>	<b>2</b>

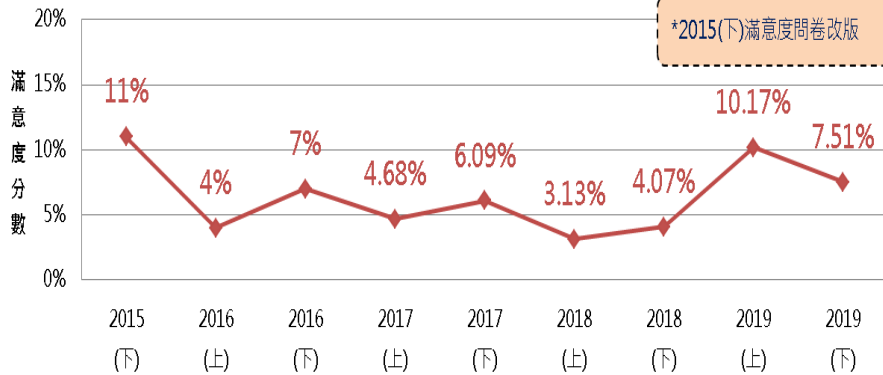
## 5. 您是否滿意醫院的交通便利性？ (正向程度70.33%，負向程度5.63%)

以病房別分析  
6A  
、  
11B  
、  
13A

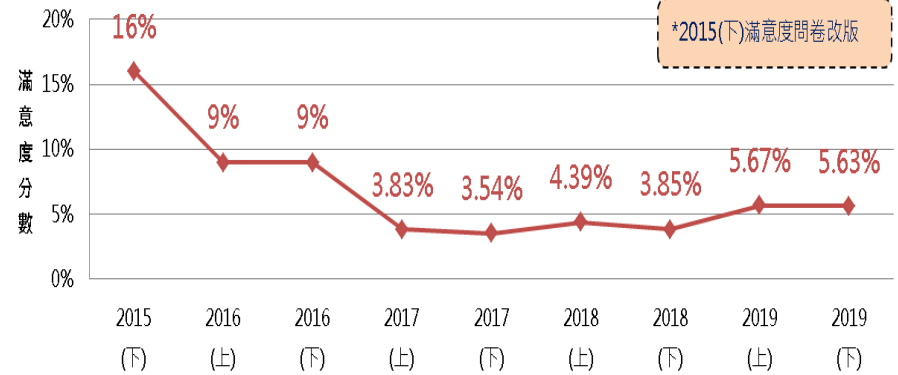
護理站名稱	有效數量(A)	回收率	負向填答數(B)	百分比(B/A)	排名
5A病房	22	92.12%	1	4.55%	8
<b>5B病房</b>	<b>19</b>	<b>94.84%</b>	<b>3</b>	<b>15.79%</b>	<b>4</b>
<b>6A病房</b>	6	25.79%	<b>2</b>	<b>33.33%</b>	<b>1</b>
6B病房	26	93.27%	0	0.00%	11
7A病房	36	100.00%	0	0.00%	11
<b>7B病房</b>	<b>35</b>	<b>99.11%</b>	<b>2</b>	<b>5.71%</b>	<b>6</b>
8A病房	33	93.64%	1	3.03%	10
8B病房	30	98.94%	1	3.33%	9
9A病房	8	31.23%	0	0.00%	11
9B病房	27	73.92%	0	0.00%	11
10A病房	21	71.44%	1	4.76%	7
11A病房	25	99.62%	0	0.00%	11
<b>11B病房</b>	14	79.41%	<b>3</b>	<b>21.43%</b>	<b>2</b>
12A病房	29	100.00%	0	0.00%	11
<b>12B病房</b>	<b>29</b>	<b>96.67%</b>	<b>2</b>	<b>6.90%</b>	<b>5</b>
<b>13A病房</b>	37	100.00%	<b>6</b>	<b>16.22%</b>	<b>3</b>

# 2019下半年滿意度調查 - 住院滿意度調查負向程度偏高 歷年趨勢圖

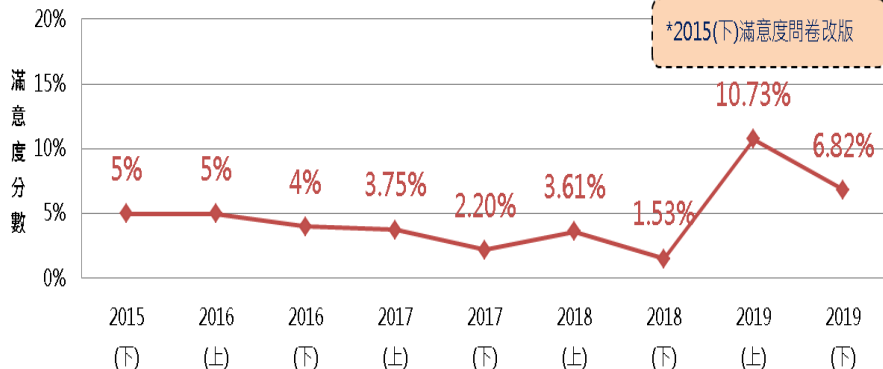
您是否滿意醫院整體的清潔



您是否滿意醫院的交通便利性



您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠



# 住院開放式建議

類別	說明
費用(12)	美食街食品價格太貴(4)、停車費折扣(4)、掛號、住院、自付額高(1)
<b>環境清潔(10)</b>	廁所(3)、病房(2)、美食街(1)、美食街餐點(1)、茶水間(1) 清潔部份可再加強(1)、清潔打掃人員請確實打掃(1)
<b>空間適感(8)</b>	空調溫度(3)、病房隔音(2)、美食街空調(1)、病房音量(1)、病房有人別打蠟(1)
<b>儀器設備(8)</b>	陪病床(3)、血壓機(1)、病房電視(1)、設置抽菸室(1)、單人房(1)、設備更新(1)
人力資源(2)	增加人力(1)、增加人力(護理)(1)
等候時間(2)	出院(1)、等候檢驗(1)
其他(3)	交接有點久(1)、填空太繁複了(1)、太多(1)
鼓勵回饋(14)	

## 後三名與院長信箱

大分類	類別	反應內容	制度流程	服務態度	硬體設施	等候時間	費用明細	照護品質	膳食營養	環境衛生	醫病溝通	醫療技術	總計
不滿意	門診	血壓櫃台椅子設計不佳致受傷			1								1
不滿意	門診	事務員服務態度不佳		1									1
不滿意	門診	看診順序流程、候診動線不佳	1		1								2
不滿意	門診	掛錯號	1										1
<b>不滿意</b>	<b>門診</b>	<b>等候看診時間許久</b>				<b>1</b>							<b>1</b>
不滿意	門診	診間做完檢查看報告流程	1										1
不滿意	門診	職能治療師服務態度不佳		1									1
不滿意	門診	醫事技術員服務態度不佳		1									1
不滿意	門診	醫師醫療技術不佳										2	2
不滿意	門診	醫病溝通無共識									11		11
不滿意	門診	醫檢師服務態度、醫療技術不佳		1								1	2
不滿意	門診	護理師服務態度不佳		4									4
不滿意	急診	志工服務態度不佳		1									1
不滿意	急診	事務員服務態度不佳		1									1
不滿意	急診	兒童急診室空調溫度高				1							1
<b>不滿意</b>	<b>急診</b>	<b>空調不涼</b>				<b>2</b>							<b>2</b>
不滿意	住院	住院便當沒有煮熟							1				1
不滿意	住院	住院等候檢查時間許久				1							1
不滿意	住院	更換床墊			1								1
不滿意	住院	病房區機器異常問題			1								1
<b>不滿意</b>	<b>住院</b>	<b>病房環境清潔不佳、病媒蚊</b>								<b>4</b>			<b>4</b>
<b>不滿意</b>	<b>住院</b>	<b>等候住院/帶床時間過久</b>				<b>2</b>							<b>1</b>
不滿意	住院	與隔離病人同房	1										1
不滿意	住院	辦理出院時間過久				1							1
不滿意	住院	護病溝通無共識									1		1
不滿意	住院	護理師服務態度、照護品質不佳		4				4					8
不滿意	其他	停車場、義大路地面凸出物造成跌倒			2								2
不滿意	其他	外包商服務態度不佳		1									1
不滿意	合計		5	17	9	5	1	4	1	4	12	3	62

※院長信箱滿意334件+不滿意件數62件+建議35件，共431件



## 2020Q1討論追蹤事項-就醫經驗

編號	上期追蹤事項	執行情形
1	請護理端協助了解6A、13A病房臨床人員與病人相處之狀況(因住院滿意度調查結果偏低)	經了解臨床人員與病人相處狀況上都還好，應是收治病人年齡層偏高因素導致滿意度低
2	回饋書記回收率偏低之病房(6A、9A)，請其協助了解及改善	原探討回收率低可能原因為無書記協助(書記會依照病房占床率去調整該病房為獨立書記，或兩病房共同1位書記)，經與書記組長確認5A、11A在當時也無書記，但回收率亦有90%。故建議於2020上半年滿意度調查時，再行觀察了解狀況。