

2020下半年就醫經驗調查

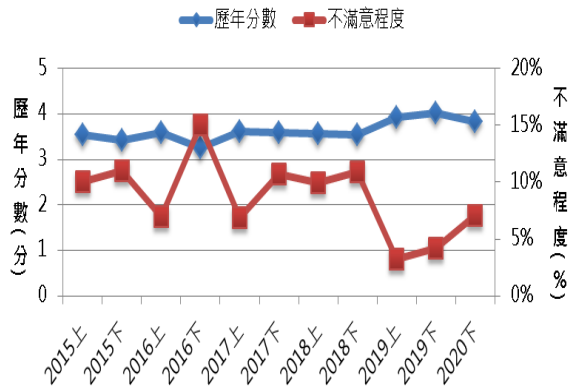
- 依據2019/Q4決議：
正向程度低於80%，且負向程度高於5%列出
報告

2020下半年就醫經驗調查 - 門診

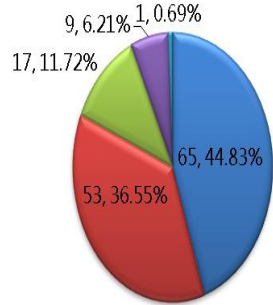
2019/Q4決議：滿意程度低於80%，不滿意程度高於5%列出報告

對於等候看病的時間(3.84分) 滿意程度60.56% 不滿意程度7.04%

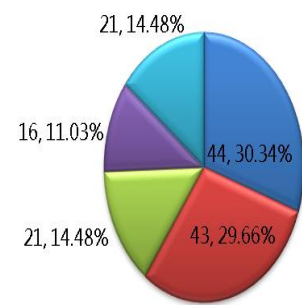
對於等候看病的時間(歷年趨勢圖)



理想中等候看病的時間



此次等候看病的時間



針對不滿意、很不滿意分析
6成此次等候時間超過30分鐘

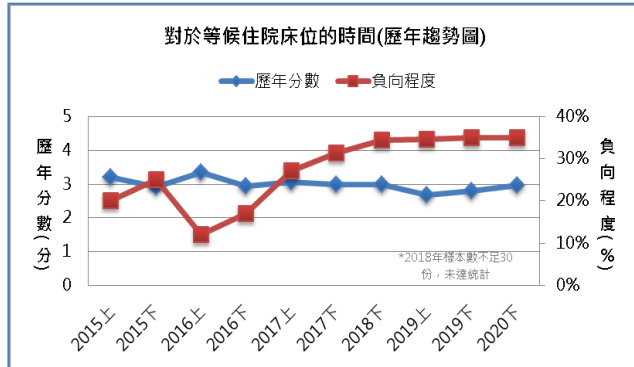
此次等候時間	此次等候時間					總計	等候超過理想15分內	等候超過理想16-30分	等候超過理想31-45分	等候等於理想	等候小於理想15分內
	15分內	16-30分	31-45分	46-60分	60分以上		√	√	√	√	√
不滿意			1			1	√				
一般醫學科				1		1	√				
心臟內科	1		1			2		√		√	
呼吸胸腔科, 一般外科		1				1	√				
家醫科		1				1	√				
神經科					1	1	√				
過敏免疫風濕科				1		1		√			
過敏免疫風濕科, 骨科					1	1			√		
很不滿意	1					1					√
神經科	1					1					√
新陳代謝科					1	1					√
總計	2	2	2	1	3	10	4	3	1	1	1

2020下半年就醫經驗調查 - 急診

2019/Q4決議：滿意程度低於80%，不滿意程度高於5%列出報告

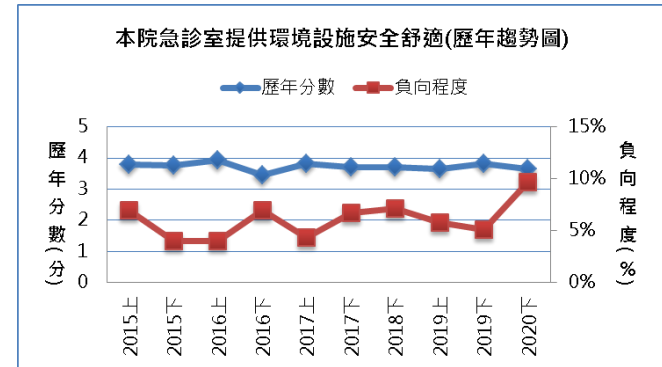
對於等候住院床位的時間(2.97分)

滿意程度29.11% 不滿意程度35.44%



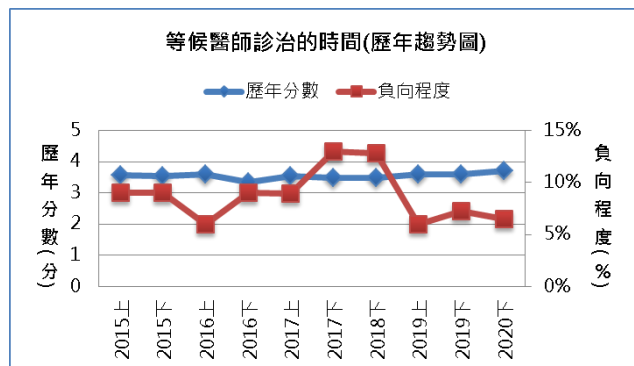
本院急診室提供環境設施安全舒適(3.65分)

滿意程度54.08% 不滿意程度9.69%



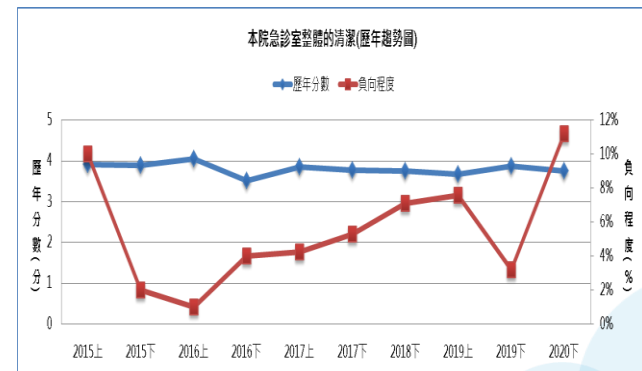
等候醫師診治的時間(3.71分)

滿意程度56.21% 不滿意程度6.49%



本院急診室整體的清潔(3.75分)

滿意程度63.78% 不滿意程度11.22%



*2018上樣本數不足30份，未達統計意義
*2019上問卷改版
*2020上COVID-19疫情暫停

開放式建議(加強部分)

類別	建議
人員	<ol style="list-style-type: none"> 1.護理人員態度 2.開刀術後指導
環境	<ol style="list-style-type: none"> 1.蚊子、蒼蠅、蟑螂多*10(住院5急診5) 2.空調不夠冷*3(住院2門診1) 3.空調太冷*2(住院2) 4.地下街的東西太貴了、菜色不佳(5) 5.廁所清潔*2(門診2)
空間/設備	<ol style="list-style-type: none"> 1.婦幼停車位不好停 2.留觀區無陪伴者座椅 3.陪病床變形不好躺 4.飲水機不應跟廚餘放一起，因為看到非常多小強在飲水機上爬(1)
等候	<ol style="list-style-type: none"> 1.等候床位時間太長(急診6)
其他	<ol style="list-style-type: none"> 1.醫生不夠大牌、有名門診數太少 2.住院停車優惠、停車場車牌辨識

院長信箱(7月)

(總件數254件)

類別	分類	反應內容	行政效率	其他因素	制度流程	服務態度	硬體設施	等候時間	照護品質	環境衛生	醫病溝通	制度流程3	合計
	不滿意	辦理出院效率不佳	2										2
	不滿意	詐騙防制		1									1
	不滿意	員工機車停放B1			1								1
	不滿意	事務員服務態度不佳				1							1
	不滿意	照服員服務態度不佳				2							2
	不滿意	醫事技術員服務態度不佳				1							1
	不滿意	護佐服務態度不佳				1							1
	不滿意	護理師服務態度不佳				7							7
	不滿意	空調不涼					4						4
	不滿意	電視擺放位置					1						1
門/急/住	不滿意	等候住院時間許久						3					3
門診	不滿意	等候看診時間許久						1					1
	不滿意	護理師照護品質不佳							2				2
住院	不滿意	病房有霉味								2			2
門/住	不滿意	病媒蚊防治								3			3
門診	不滿意	環境清潔不佳								1			1
	不滿意	醫病溝通無共識									13		13
	建議	病人手術部位確認										1	1
	建議	增加陪病人數										2	2
	建議	改善廁所異味								2			2
	合計		2	1	1	1	12	5	4	2	8	13	51

2021Q1討論追蹤事項- 門診滿意度：等候看診時間

決議：

1. 門診預約單或是 APP 皆有「建議看診(報到)時間」，建議護理部可了解建議時間是否準確，及了解病人實際報到時間與其差異性，多久會調整修改，進而看出病人等候時間長之因素，後續也應與醫事處一起合作有相關改善對策，可回饋給門診管理委員會。

追蹤結果

- APP建議看診時間依據每位醫師平均看診時間計算，但仍**不符合實際現場狀況**，經門診管理委員會討論後，由**APP優先更新改版**，待APP完成後，再將資料嫁接至本院門診預約單上之建議看診時間。
 - 3/2門診及資訊共識APP需求
 - 3/4資訊與廠商(耀瑄)討論後續時程

2021Q2討論追蹤事項：2020下半年門診就醫經驗調查偏低分項目_等候看診時間 (滿意程度60.56%及不滿意程度7.04%)

上次決議

本次決議：在 APP 系統建置前，應透過系統性方式，分析看診現況(如：各科叫號方式、保留號、病人特性等)，評估其對等候時間的影響，且運用實際報到/看診時間，統計演算合理的建議時間。若 APP 尚未建置，建議門診管理委員會協助品管圈-滿意大家圈延續，做此改善主題，並邀請相關人員加入。

追蹤結果

- 由門診管理委員會洪士元副院長、戴啟明副部長與護理部、門診、醫事處、資訊部、醫品部進行跨部門合作，並由紀淑靜副院長擔任輔導員，協助運用品管手法，共同改善門診等候看診時間問題
- 原訂2021/05/14召開第一次會議，但因應疫情升為第三級，故暫時取消會議

2021Q2討論追蹤事項：就醫經驗調查人力

上次決議

決議：今年實習生僅一人，實習共12周(每周12小時)，考量實習重點在於學習醫品部門實務，不能將全時數於發放問卷。請醫品部評估是否能如期發放完成，或提出其他方案如聘請工讀生等，並提至安品會討論。

追蹤結果

- 評估後需聘請工讀生
- 安品會決議同意就醫經驗調查問卷發放聘任工讀生事宜，依院內流程辦理
- 已於2021/04/21依院內流程獲簽准2021年下半年聘任工讀生一案(須每年簽核)，聘期2021/08/01至2021/09/03止(共計5周)