

2021上半年就醫經驗調查

- 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

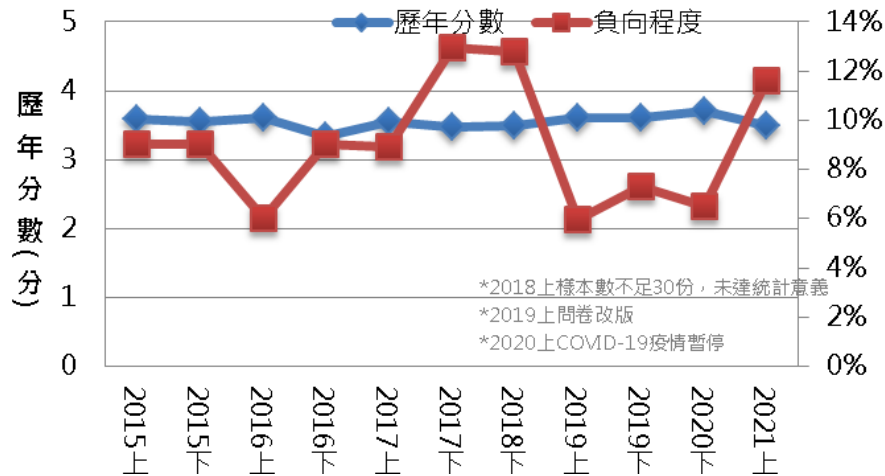
2021上半年就醫經驗調查 - 急診

2019/Q4決議：滿意程度低於80%，不滿意程度高於5%列出報告

等候醫師診治的時間(3.49分)

正向程度51.16% 負向程度11.63%

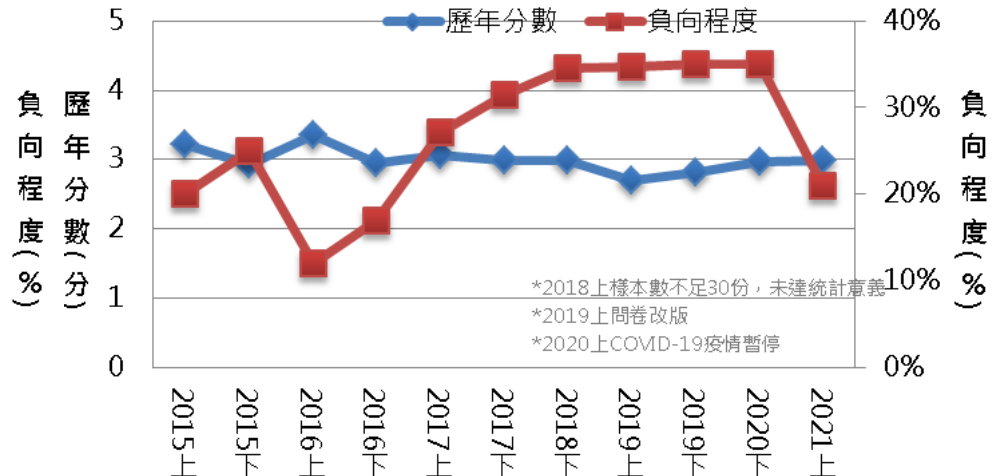
等候醫師診治的時間(歷年趨勢圖)



對於等候住院床位的時間(2.98分)

正向程度23.26% 負向程度20.93%

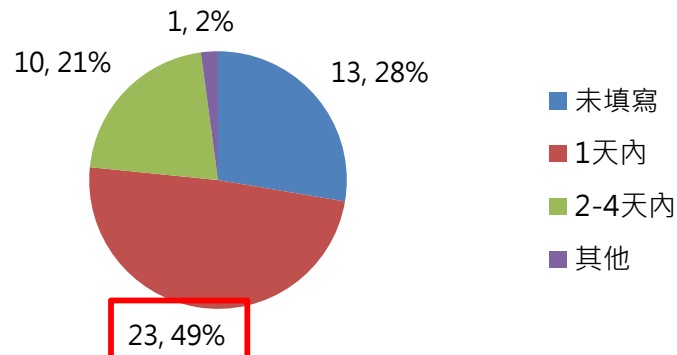
對於等候住院床位的時間(歷年趨勢圖)



此次等候住院的時間

1天內	7	14.9%
2-4天內	15	31.9%
5-7天	2	4.3%
7天以上	1	2.1%
未填寫	18	38.3%
不需住院	4	8.5%

我理想中等候住院床位的時間

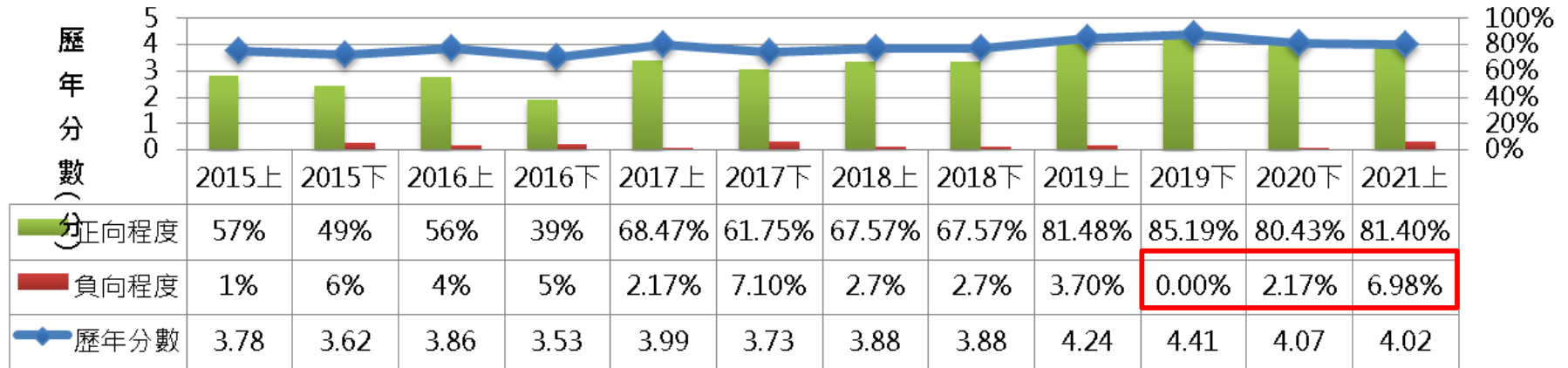


2021上半年就醫經驗調查 - 門診

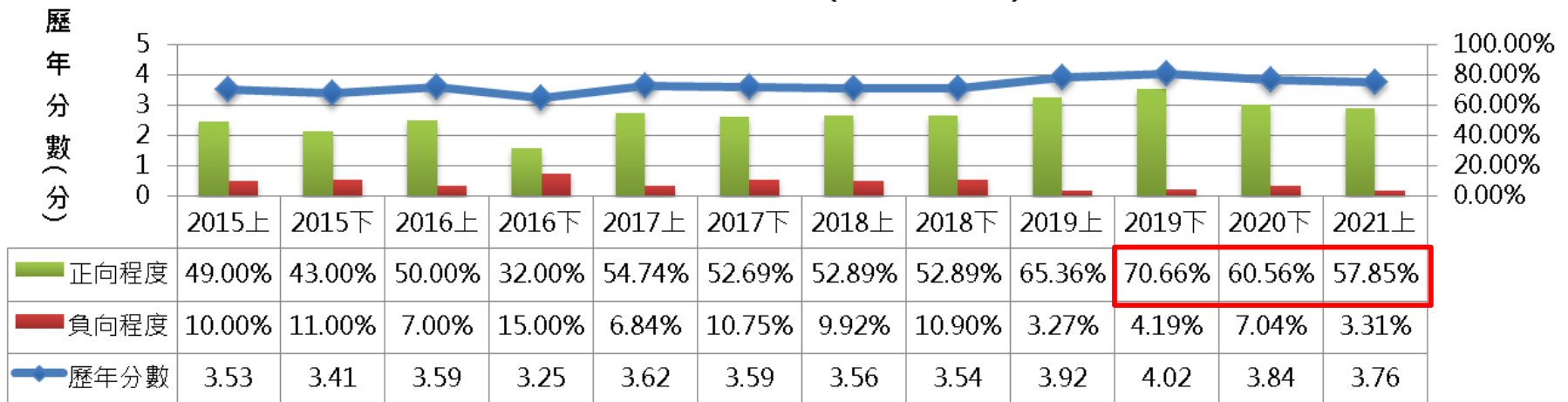
2019/Q4決議：滿意程度低於80%，不滿意程度高於5%列出報告

◆ 下列為連續3點負向程度上升或正向程度下降之題項

對於當日等候檢查的時間(歷年趨勢圖)



對於等候看病的時間(歷年趨勢圖)

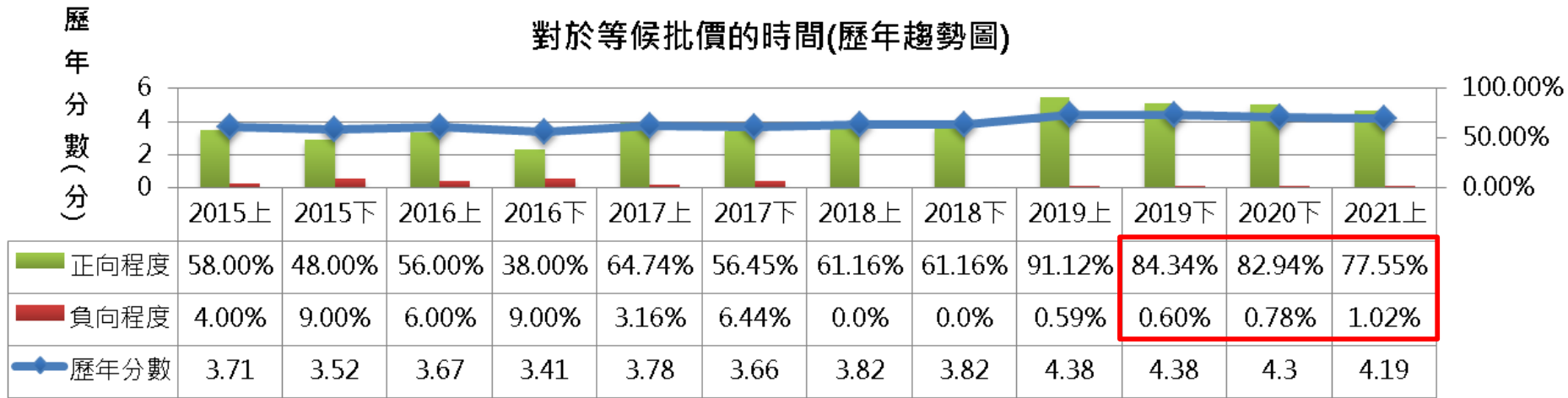


2021上半年就醫經驗調查 - 門診

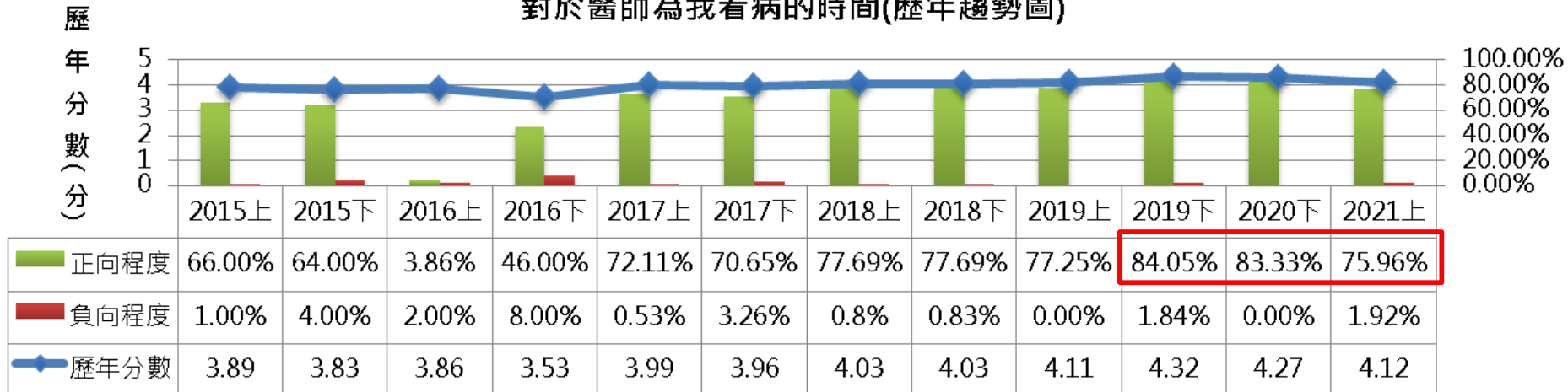
2019/Q4決議：滿意程度低於80%，不滿意程度高於5%列出報告

◆ 下列為連續3點負向程度上升或正向程度下降之題項

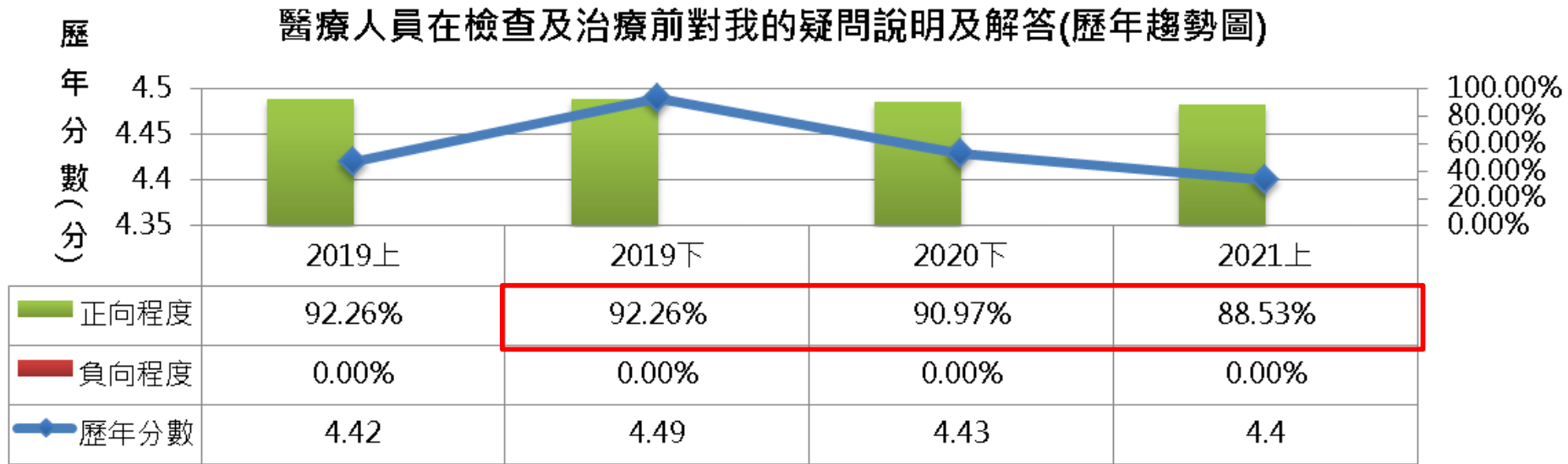
對於等候批價的時間(歷年趨勢圖)



對於醫師為我看病的時間(歷年趨勢圖)



◆ 下列為連續3點負向程度上升或正向程度下降之題項



*2019問卷改版前無此題

開放式建議(加強部分)

類別	建議
人員	<ol style="list-style-type: none"> 1.實習人員多，可先詢問病人是否願意讓實習人員操作檢查(病房*1) 2.晚班的護理人員會有疏忽(住院*1) 3.護士工作太多情緒不好容易無法專心工作建議適度分配工作(門診*1)
環境	<ol style="list-style-type: none"> 1.病房之清潔有待改善(經常有蟻蟲出現) (住院*3急診*2門診*1) 2.病房照明不足、環境吵雜 (住院*2) 3.路線導引(門診*1) 4.地下室食物不乾淨/貴/服務態度差 (門診*1) 5.兩人房應更寬敞較三人房(住院*1)
空間/設備	<ol style="list-style-type: none"> 1.牙科候診空間小(門診*1) 2.報到可用語音(門診*1) 2.等待病房半夜睡覺能提供躺椅(急診*1) 3.病患的床 患者說不好睡(住院*1) 4.茶水間髒亂(病房*1)
等候	<ol style="list-style-type: none"> 1.病房不足需手術者無法馬上手術(急診*1)
其他	<ol style="list-style-type: none"> 1.即低碘餐之供應內容口味極需再加強(住院*1) 2.嬰幼兒無法自理建議住院應開放2名陪病者，一人無法忙得來(住院*1) 3.住院差價錢貴(門診*1)

院長信箱(3-4月)

(總件數400件)

不滿意	制度流程	服務態度	病歷文書	軟體設施	硬體設施	等候時間	費用明細	照護品質	膳食營養	環境安寧	環境衛生	醫病溝通	醫療處置	醫藥用品	總計
防疫人員服務態度不佳		1													1
事務員服務態度不佳		4													4
放射師服務態度不佳		1													1
門診開慢籤未見醫師	1														1
等待上病房時間過久						1									1
急診待床太久						1									1
急診候床流程不佳	1														1
急診病歷空白			1												1
美食街食物不佳									1						1
個管師服務態度不佳		1													1
病人服不足					1										1
病房被服不足														1	1
病房出入門施工吵雜										1					1
病房環境清潔不佳											1				1
多人病房垃圾問題											1				1
病房櫃子損壞未修					1										1
清潔人員服務態度不佳		1													1
廁所清潔不佳												1			1
復健床清潔不佳												1			1
照服員服務態度不佳		1													1
賠償被丟棄物品費用							1								1
人員服務態度不佳		1													1
醫病溝通無共識	1											13			14
醫院環境清潔不佳											1				1
醫檢師服務態度不佳		2													2
藥師收單流程不佳	1														1
護佐服務態度不佳		1													1
護病溝通無共識												5			5
護理師服務態度不佳		16													16
護理師照護品質不佳								1							1
總計	4	29	1	0	2	2	1	1	1	1	5	18	0	1	66

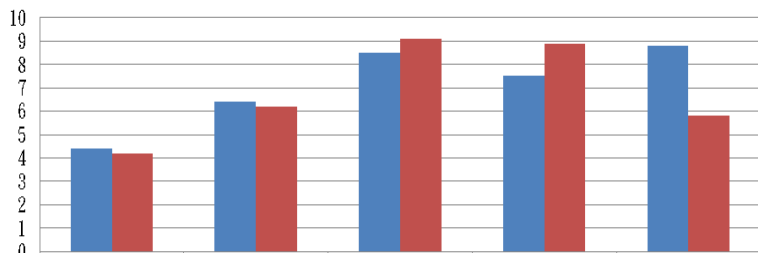
2021Q3會議討論追蹤事項

急診

2021(上)就醫經驗調查

等候醫師診治的時間3.49分(正向程度51.16% 負向程度11.63%)

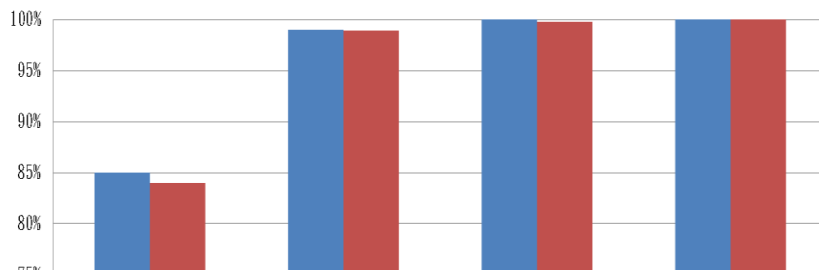
平均等候時間(分鐘)



■ 2020三、四月
■ 2021三、四月

	一級	二級	三級	四級	五級
2020三、四月	4.4	6.4	8.5	7.5	8.8
2021三、四月	4.2	6.2	9.1	8.9	5.8

急診檢傷時間處理率



■ 2021三、四月
■ 指標閾值

	急診檢傷2級病人檢傷10分鐘內處理率	急診檢傷3級病人檢傷30分鐘內處理率	急診檢傷4級病人檢傷60分鐘內處理率	急診檢傷5級病人檢傷120分鐘內處理率
2021三、四月	85%	99%	100%	100%
指標閾值	84%	98.90%	99.80%	100%

- 等候時間與去年同期比：
 - 一、二、五級等候時間平均縮短1.1分鐘
 - 三、四級等候時間平均增長1分鐘
- 急診檢傷處理率：
 - 皆在合理時效內完成

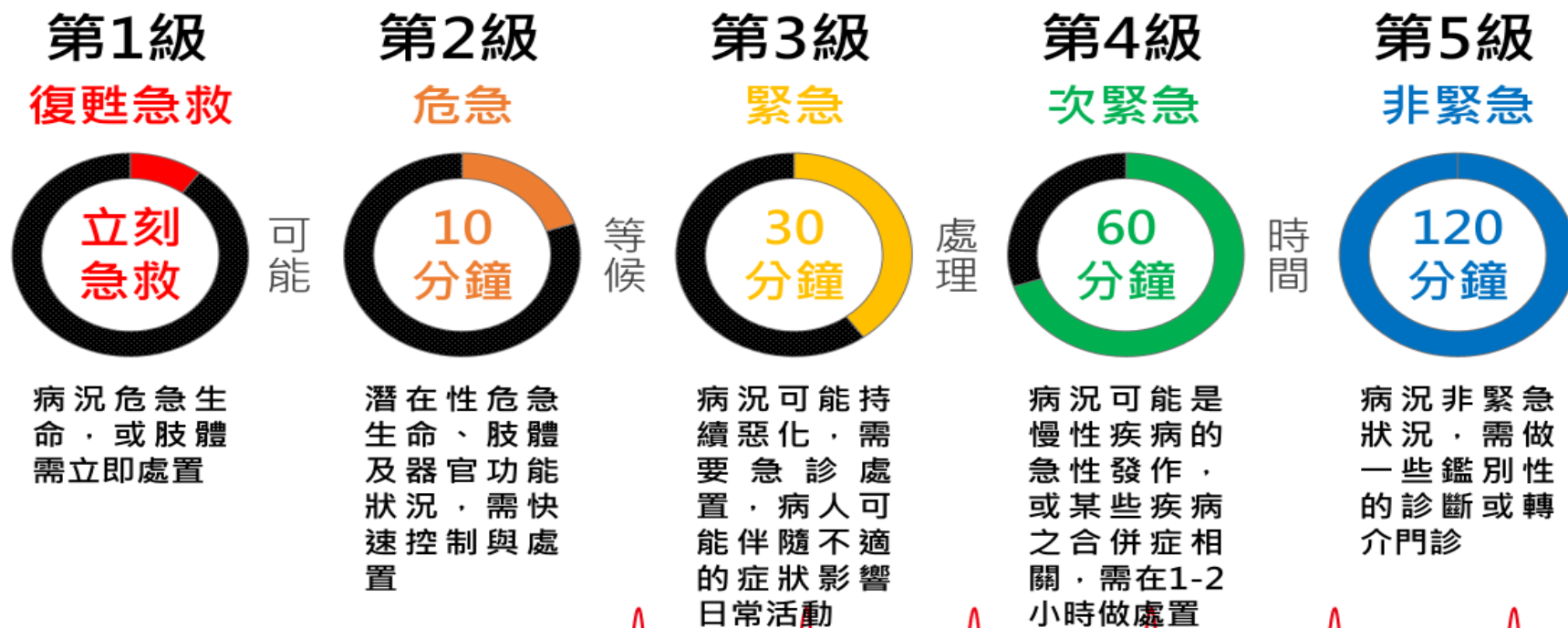
單位回覆：檢視等候時間及處理率都在合理範圍內，但病人的滿意度卻沒有相對的提升，可能是病人對於等候醫師診治時間的期待有所上升。急診還是必須先處理相對嚴重病人。

2021Q3會議討論追蹤事項

2021(上)就醫經驗調查

2021/08/05安品會委員建議：

急診問卷可檢附現各檢傷等級的平均等候時間，供民眾參考。



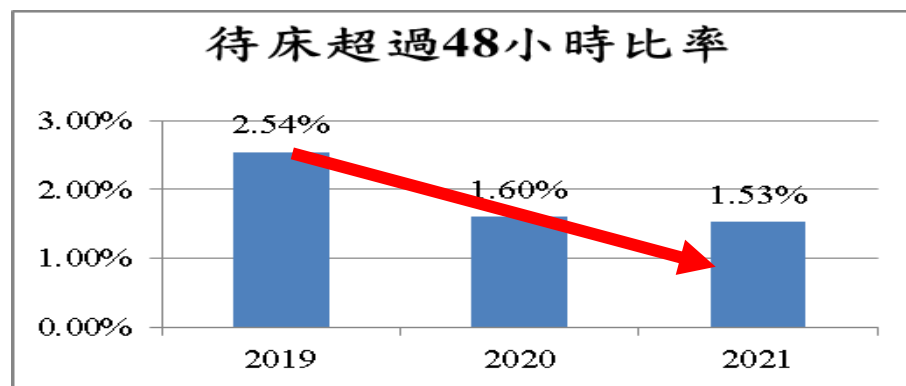
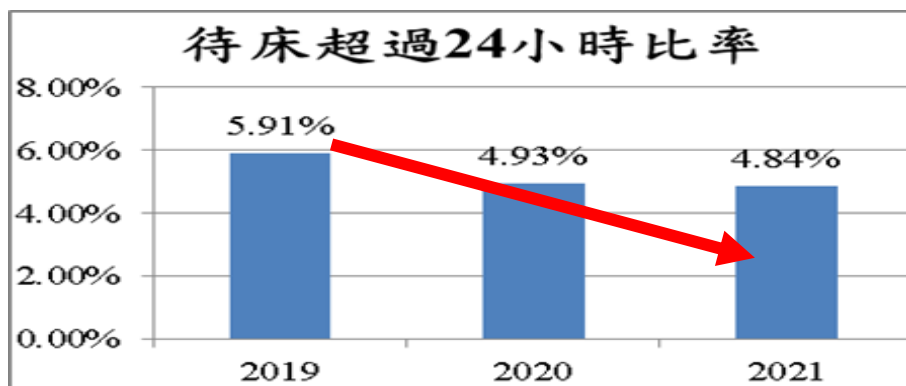
*以上時間供參考，實際仍須依現場狀況調整

2021Q3會議討論追蹤事項

急診

2021(上)就醫經驗調查

等候住院床位的時間2.98分(正向程度23.26% 負向程度20.93%)



單位回覆：

- 待床時間有下降趨勢。
- 在對預住院病人衛教時，說明留觀預住院情況，若病人情況穩定會建議他們轉到癌治療醫院進行住院，也會有醫師於固定時間檢視病人狀況，增進病人與家屬等候住院期間的安心程度，藉此提高滿意度。