

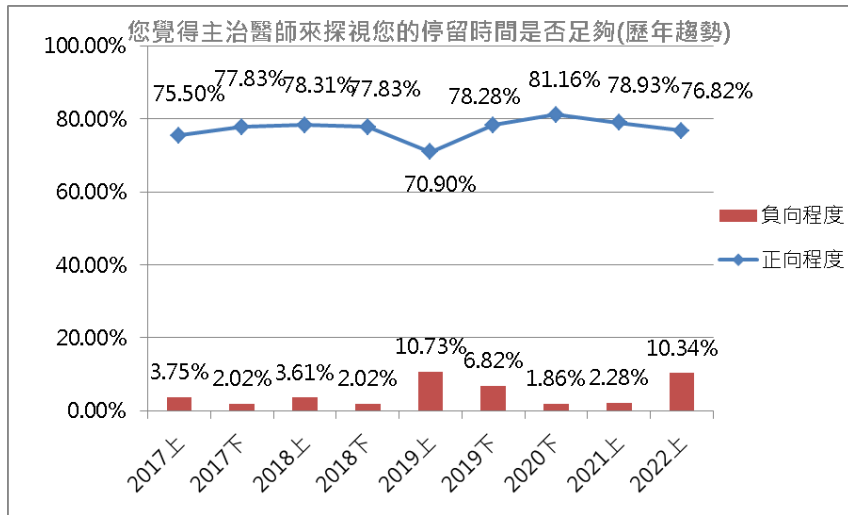
2022上半年就醫經驗調查

- 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

2022上半年就醫經驗調查 - 住院

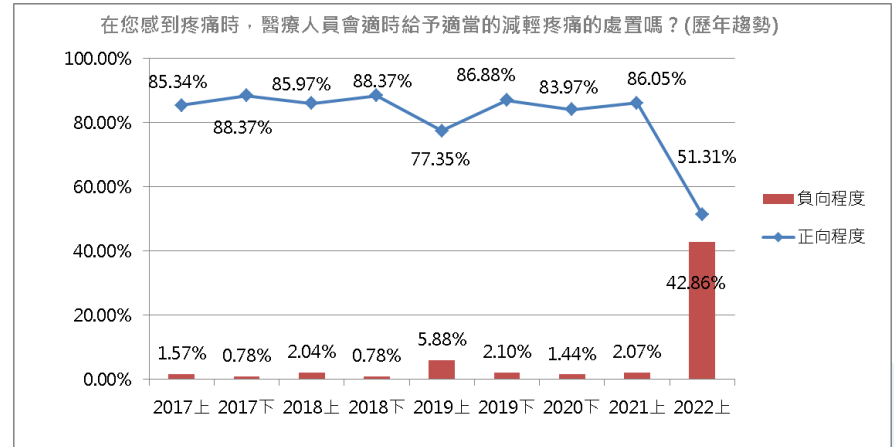
您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠

正向程度: 76.82% 負向程度: 10.34%



在您感到疼痛時，
醫療人員會適時給予適當的減輕疼痛處置嗎

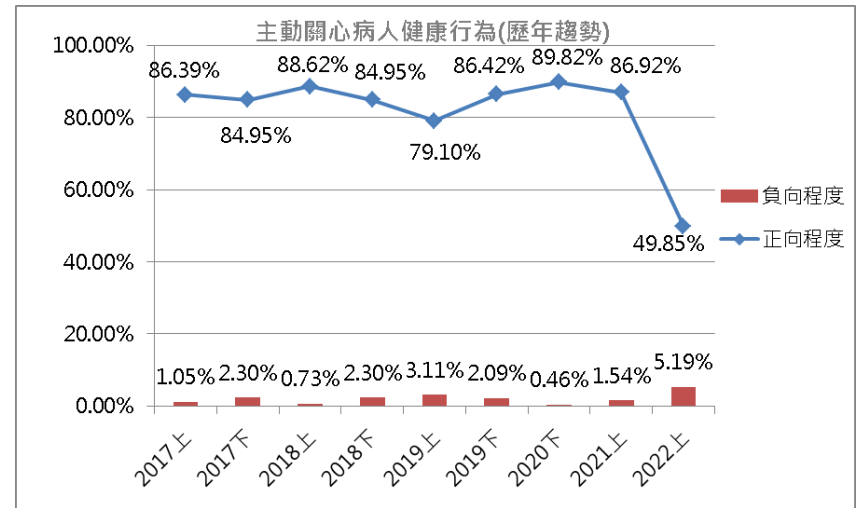
正向程度: 51.31% 負向程度: 42.86%



主動關心病人健康行為

80% · 不滿意程度高於5%列出報告

正向程度: 49.85% 負向程度: 5.19%

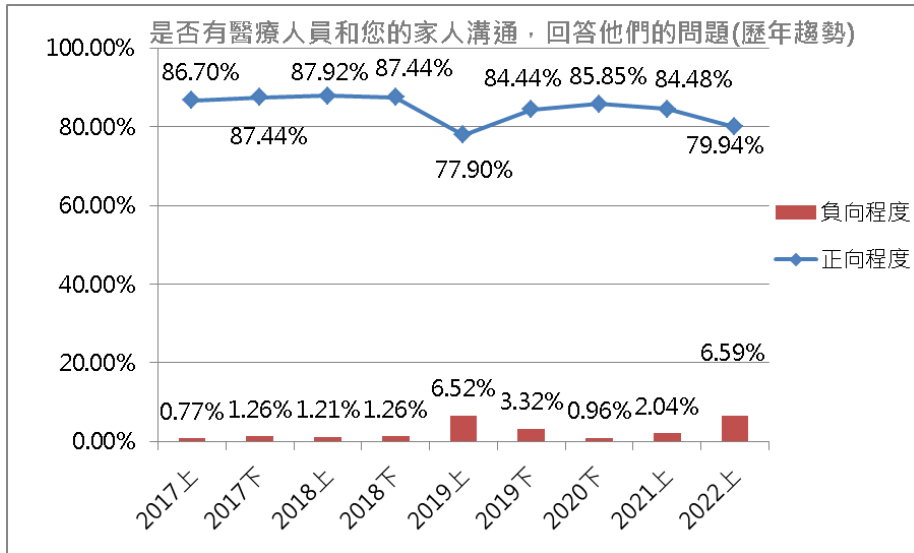


2019/Q4決議：滿意程度低於80%，不滿意程度高於5%列出報告

2022上半年就醫經驗調查 - 住院

請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題？

正向程度: 79.94% **負向程度: 6.59%**

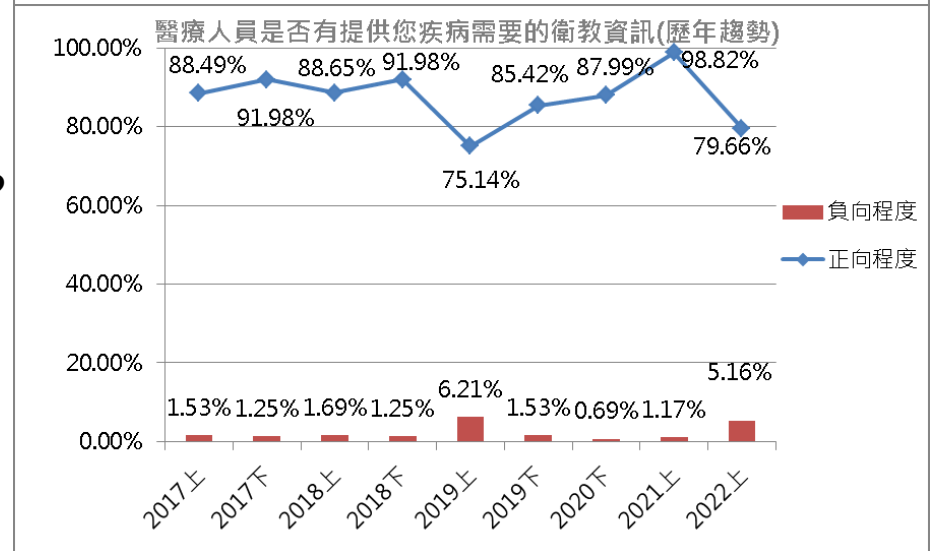
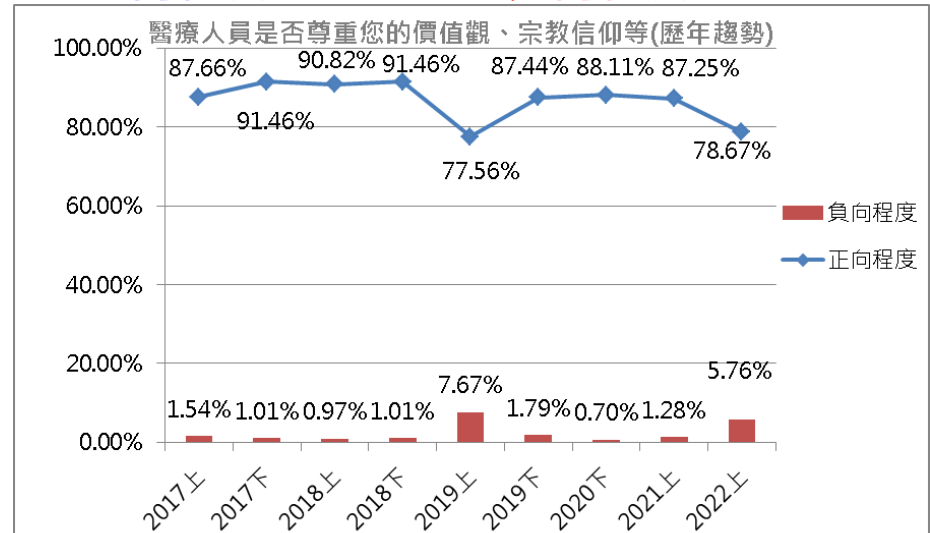


醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊？

正向程度: 79.66% **負向程度: 5.16%**

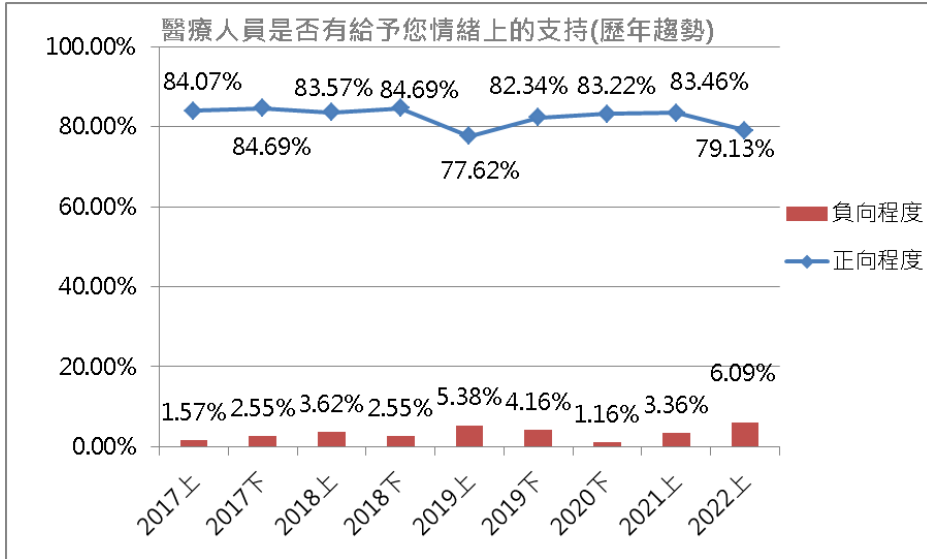
醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等？

正向程度: 78.67% **負向程度: 5.76%**



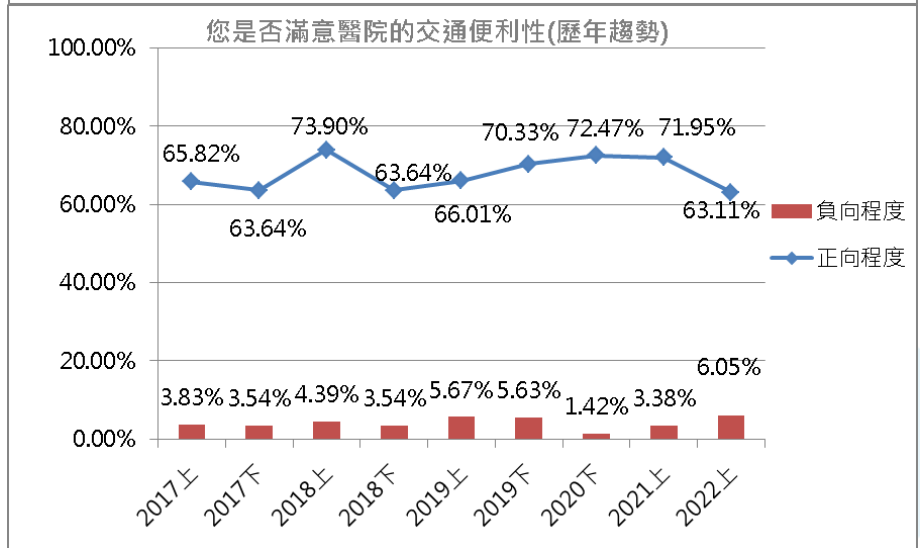
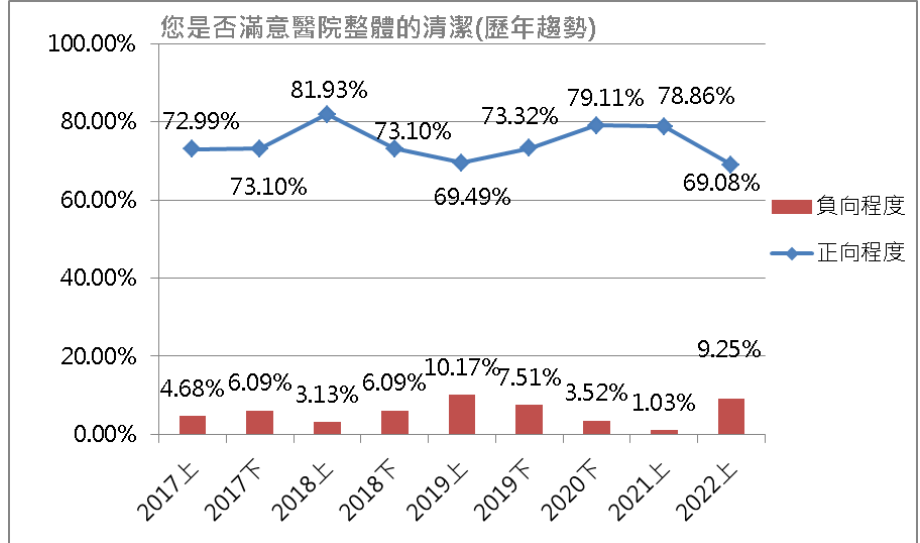
2022上半年就醫經驗調查 - 住院

醫療人員是否有給予您情緒上的支持？
正向程度: 79.13% 負向程度: 6.09%



您是否滿意醫院的交通便利性？
正向程度: 63.11% 負向程度: 6.05%

您是否滿意醫院整體的清潔？
正向程度: 69.08% 負向程度: 9.25%



開放式建議(加強部分)

類別	建議
人員	<ol style="list-style-type: none"> 1.希望護理人員有更明顯的名牌，讓陪伴人員更好辨識(住院*1) 2.做完檢查不能適時的給病人一個答覆，家屬苦等多天(住院*1) 3.給藥時間可以固定一點，各科的傳達可以明確(住院*1) 4.護理人力不足、建議提升護理人力(住院*2) 5.護理人員態度不佳(住院*1)
環境	<ol style="list-style-type: none"> 1.沒分層病房有點太吵工作人員聲音太大會休息不足(住院*1) 2.陪病床可調整，照顧者也不輕鬆(住院*1) 3.病房清潔、冷氣太冷(住院*3) 4.特等房沒有設小朋友的馬桶座、病房浴廁地板太滑(住院*1) 5.醫院環境較髒亂且小強多、螞蟻也很多(住院*1)
空間/ 設備	<ol style="list-style-type: none"> 1.醫院餐較難吃，且環境髒亂小強多(住院*1) 2.餐飲的部分可多元一些、便宜一些!(住院*3) 3.應設晒衣場(住院*1)
其他	<ol style="list-style-type: none"> 1.加護病房對病人的東西沒有保管好，弄丟假牙(住院*1) 2.寫問卷沒意義

院長信箱(4月)

(總件數112件)

列標籤	☑ 制度流程	服務態度	病歷文書	等候時間	膳食營養	環境安寧	醫病溝通	總計
☐ 不滿意	4	13	2	3	2	1	7	32
不願意協助補蓋打疫苗紀錄	1							1
出院未告知申請診斷書	1							1
申請診斷書流程不佳	1							1
住院流程安排不佳	1							1
身障評估無法達到要求			1					1
事務員服務態度不佳		2						2
放射師服務態度不佳		2						2
治療師服務態度不佳		1						1
保全人員服務態度不佳		2						2
病房環境不安寧						1		1
院內餐調配內容不佳					2			2
假日辦理出院等候過久				2				2
麻醉護理師服務態度不佳		1						1
等候醫師時間過久				1				1
診斷證明書漏蓋關防			1					1
醫事技術員服務態度不佳		1						1
醫病溝通無共識							5	5
護佐服務態度不佳		2						2
護病溝通無共識							2	2
護理師服務態度不佳		2						2
總計	4	13	2	3	2	1	7	32

2022下半年就醫經驗調查

2022下半年

門診

急診

住院

調查工具

以台灣醫務管理學會THIS指標之「門診、急診滿意度調查問卷」為參考後修訂

以衛生福利部醫療品質政策辦公室之「住院病人經驗調查」問卷作調查

調查期間

2022/8/1~9/2

2022/8/1~9/2

2022/8/1~9/2

樣本數

發放175份

發放210份

發放420份

回收174份

回收210份

回收353份

有效問卷174份

有效問卷210份

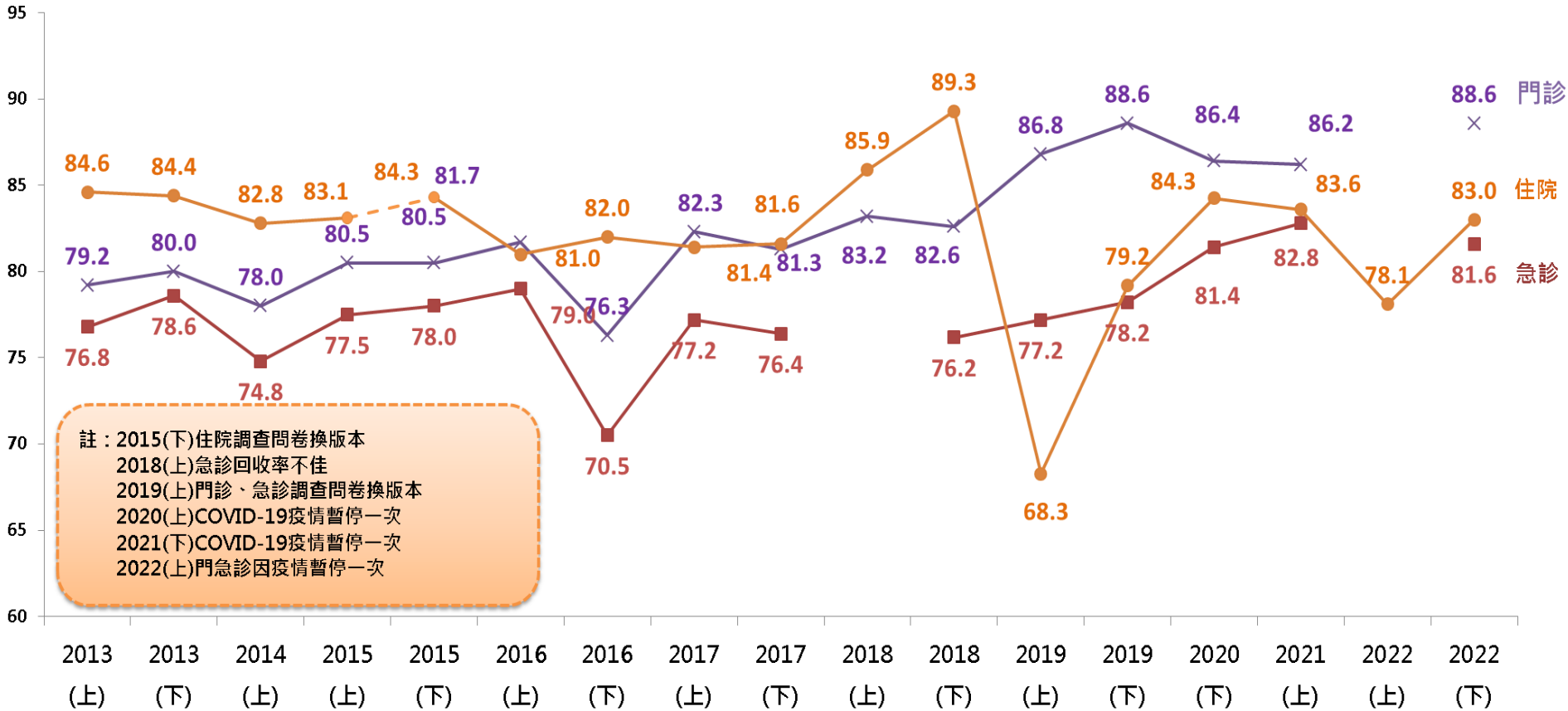
有效問卷353份

回收率99.42%

回收率100%

回收率84.04%

2022下半年就醫經驗調查 - 整體調查結果



2022下半年就醫經驗調查 - 急診

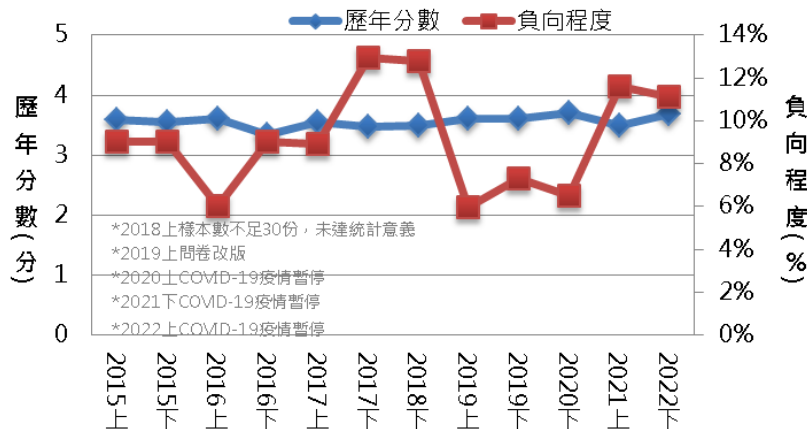
等候醫師診治的時間

正向程度: 57.58% 負向程度: 11.11%

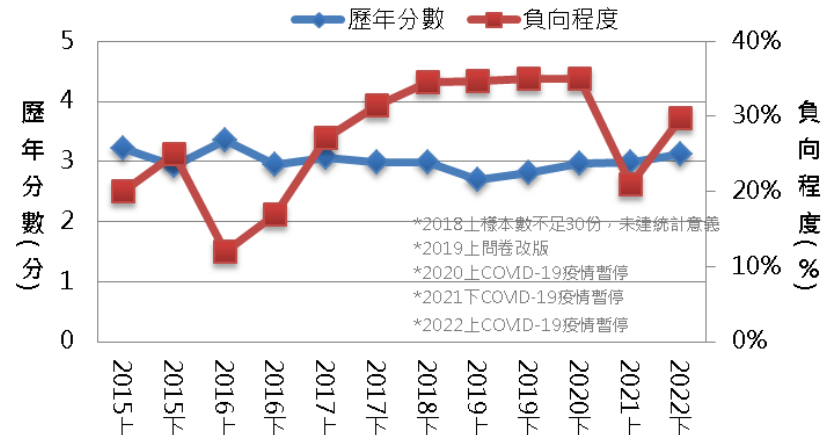
對於等候住院床位的時間

正向程度: 42.14% 負向程度: 29.77%

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(歷年趨勢圖)

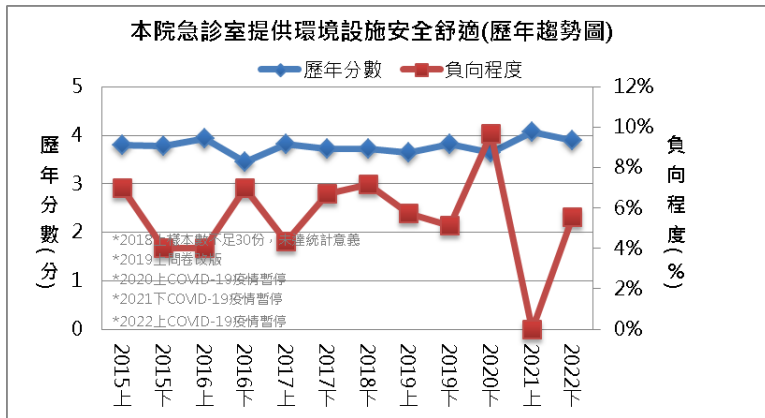


急診管理暨醫療品質委員會回覆:

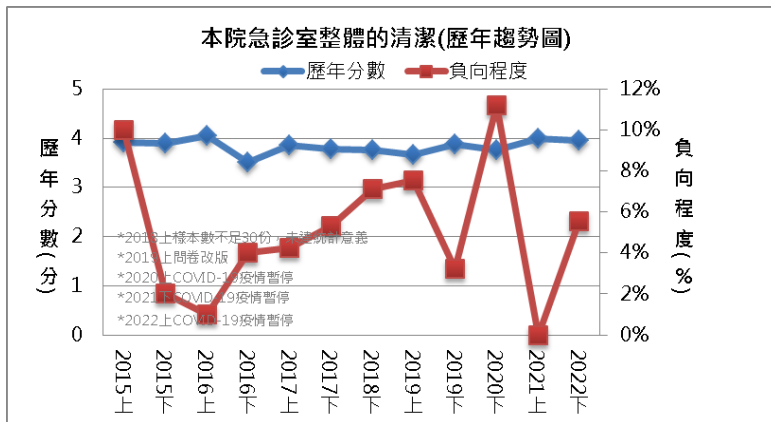
疫情可能造成影響，這類指標僅供參考，持續監測。

2022下半年就醫經驗調查 - 急診

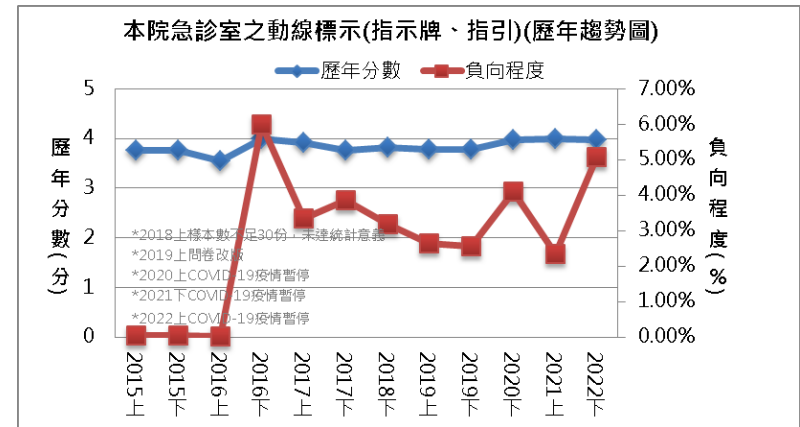
本院急診室提供環境設施安全舒適
 正向程度: 63.83% 負向程度: 5.53%



本院急診室整體的清潔
 正向程度: 72.86% 負向程度: 5.53%



本院急診室之動線標示(指示牌、指引)
 正向程度: 72.73% 負向程度: 5.06%



行政處(總務課)回覆:

- 1.擬於2022/11/11前再與急診護理長針對現場動線標示等指示牌進行檢視，若有不足的部分則立即開立請購案申請增設。
- 2.急診清潔已與護理部討論修訂急診環境清潔作業SOP，另於9月開始施行每週五加強急診環境分區大清，目前持續執行中。

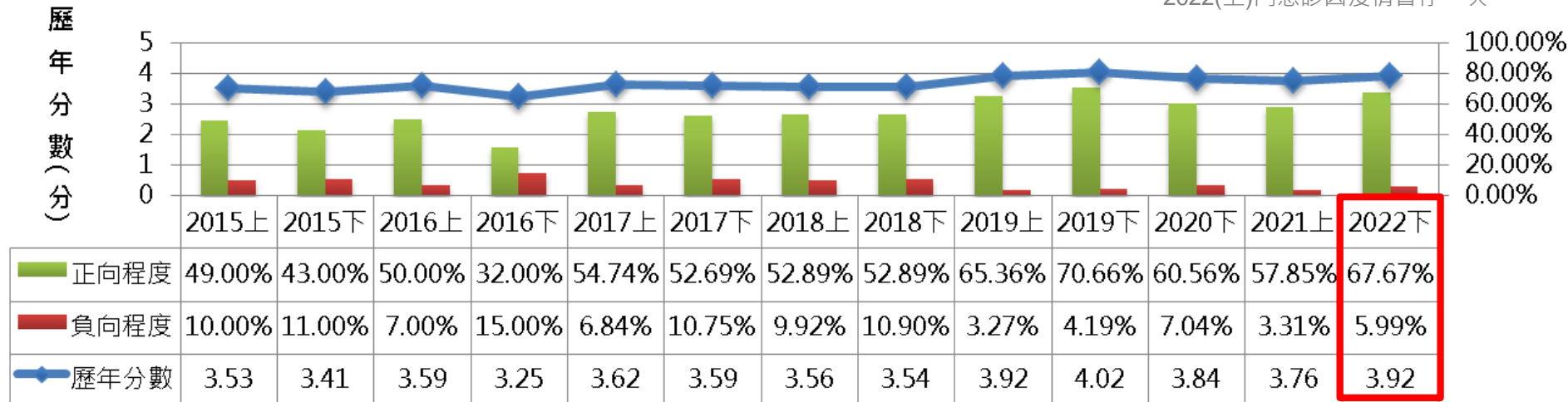
2022下半年就醫經驗調查 - 門診

對於等候看病的時間

正向程度: 67.67% 負向程度: 5.99%

2019(上)門診、急診調查問卷換版本
2020(上)COVID-19疫情暫停一次
2021(下)COVID-19疫情暫停一次
2022(上)門急診因疫情暫停一次

對於等候看病的時間(歷年趨勢圖)



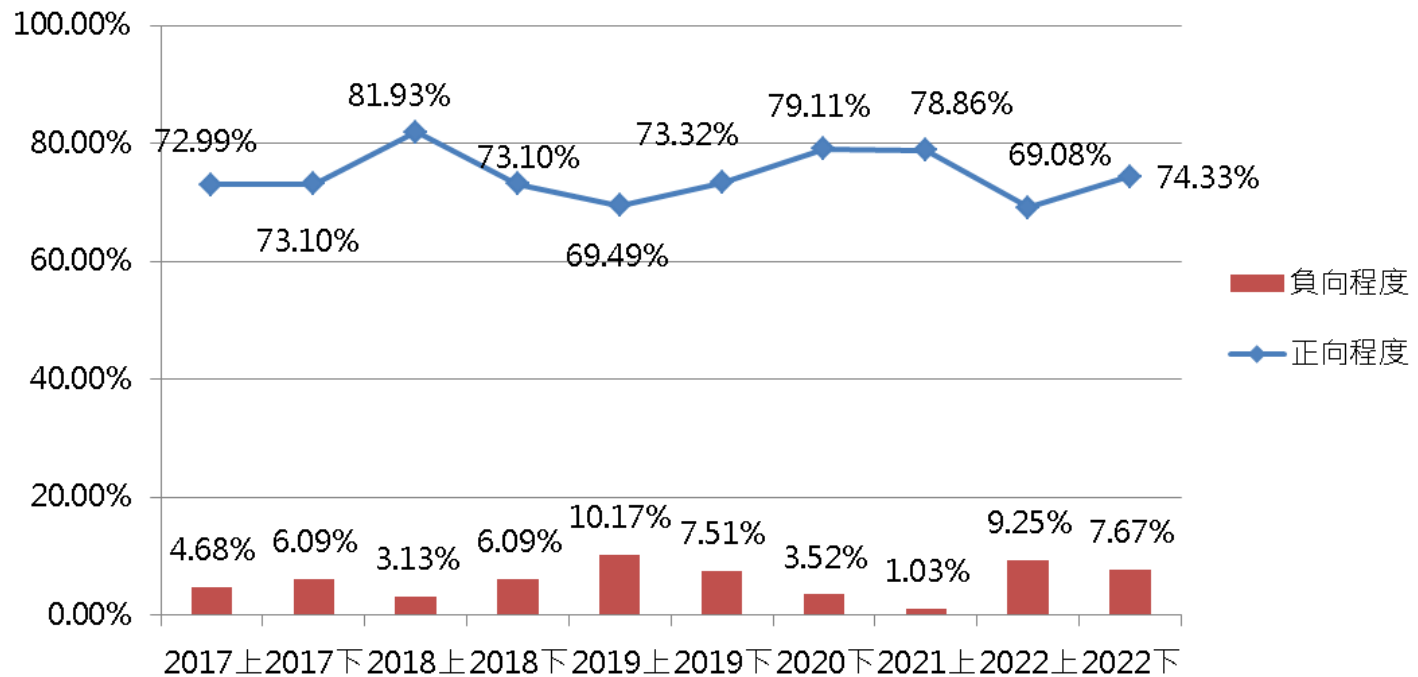
本次分數與**以往相比有上升趨勢**，且已於2021年8月組圈，由內科部戴啟明部長帶領門診及相關單位**組成品管圈進行改善**，目前該圈已進行對策實施與檢討，後續持續追蹤成效，回饋門診管理委員會，本次免填改善回覆單。

2022下半年就醫經驗調查 - 住院

您是否滿意醫院整體的清潔？

正向程度:74.33% 負向程度:7.67%

您是否滿意醫院整體的清潔？(歷年趨勢)



2015(下)住院調查問卷換版本
2020(上)COVID-19疫情暫停一次
2021(下)COVID-19疫情暫停一次

已回饋病房管理委員會

開放式建議(加強部分)

類別	建議
人員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 醫生與護理人員指示盡量有一致性 2. 等候時間(急診*6)(門診*2)(住院*2) 3. 人員態度不佳(住院*2)(急診*4)(門診*3) 4. 夜晚人力少(急診*1)、醫護人員增加(急診*1) 5. 人員訓練，尤其是專業的科別或住院事項(門診*1)
環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 病房安寧尚待加強(住院*2) 2. 陪病床太小不舒服(病房*1)、晚上冷氣太冷(住院*1)、冷氣不涼(急診*2) 3. 廁所清潔(住院*2急診*1門診*3)、環境清潔不佳(急診*2、門診*1)、本院廁所已多有損壞(門診*1) 3. 動線標示、周邊交通資訊(門診*3) 4. 餐廳能增加攤位，病患或家屬能多些選擇(住院*3)、飲食、停車費太貴(住院*2)
空間/設備	<ol style="list-style-type: none"> 1. 單(雙)人房太少(住院*3)、病房等候太久(住院*1、急診*2) 2. 病床墊應該使用多年了吧！整個人睡在上面都塌下去，很難睡(住院*1) 3. 血壓機太老舊、住院前二日電視無法看，修繕速度有待改善(住院*1) 4. 日光室放置污物服的隔間門無法自動關閉，常有人使用離開未關門導致有不好的氣味飄進日光室(住院*1)
其他	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設備及E化需更新(住院*1) 2. 床單、病人服、枕頭套等沒辦法及時拿到，須等待補進，很不方便(住院*1)

院長信箱(8月)

(總件數126件)

計數 - 反應內容

欄標籤 ▾

列標籤

行政效率 其他因素 制度流程 服務態度 硬體設施 環境衛生 醫病溝通 醫療處置 總計

列標籤	行政效率	其他因素	制度流程	服務態度	硬體設施	環境衛生	醫病溝通	醫療處置	總計
<input checked="" type="checkbox"/> 不滿意	2	2	1	12	1	2	9	1	30
內檢未告知是男性醫師			1						1
事務員服務態度不佳				2					2
保全服務態度不佳				1					1
計程車服務態度不佳				1					1
病房金錢遺失		2							2
病房廁所清潔不佳						1			1
病房環境清潔不佳						1			1
提供錯誤判陽門診資訊	1								1
落地點滴管未消毒即使用								1	1
管理師服務態度不佳				1					1
錯植電話號碼	1								1
總機服務態度不佳				1					1
點滴幫浦故障					1				1
醫事技術員服務態度不佳				2					2
醫病溝通無共識							6		6
護佐服務態度不佳				1					1
護病溝通無共識							3		3
護理師服務態度不佳				3					3
總計	2	2	1	12	1	2	9	1	30