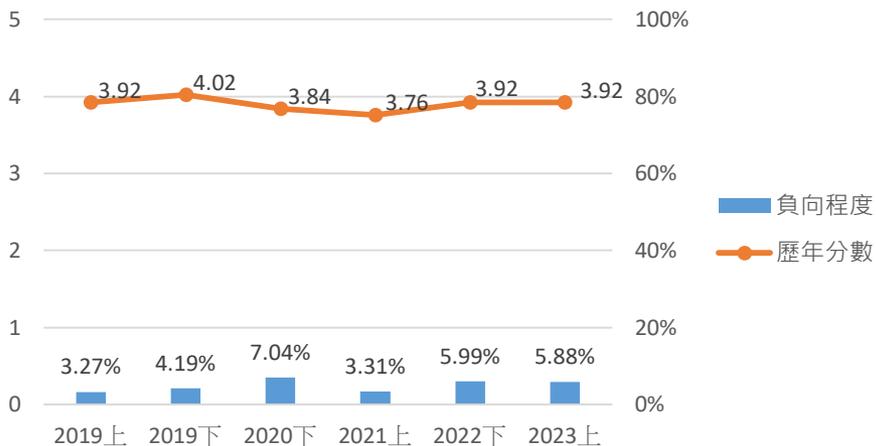


2023上半年就醫經驗調查 - 門診

對於等候看病的時間

正向程度: 62.50 % 負向程度: 5.88 %



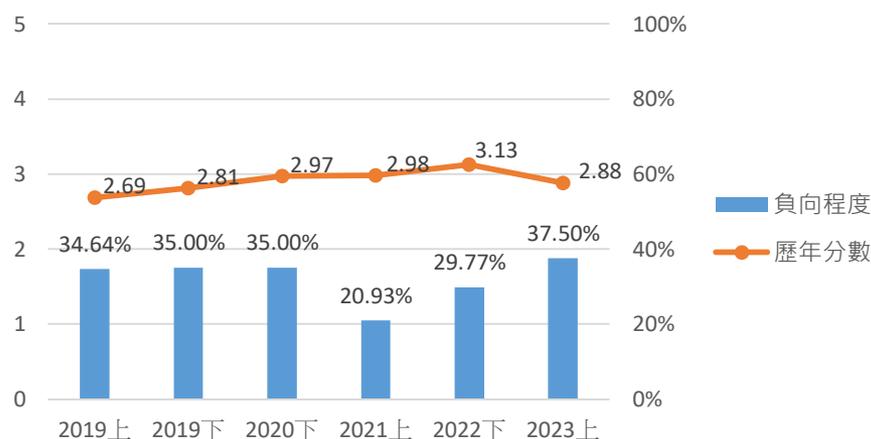
2023上半年就醫經驗調查 - 住院

本次無項目

2023上半年就醫經驗調查 - 急診

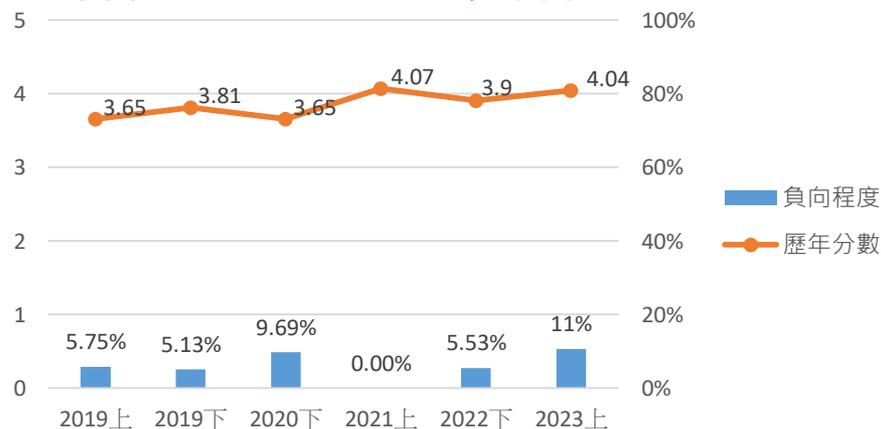
對於等候住院床位的時間

正向程度: 29.17 % 負向程度: 37.50 %



本院急診室提供環境設施安全舒適

正向程度: 75.00 % 負向程度: 10.71 %



2023Q4會議追蹤

2023上半年就醫經驗調查

前次會議
決議事項

請回饋相關委員會，並於下一季進行說明。

2023上半年急診就醫經驗調查結果(正向程度低於80%且負向程度高於5%項目)

對於等候住院床位的時間
(排名22/22)

分析原因

改善說明

負責單位

2023年上半年：

- 1.急診**待床比率**有上升趨勢，其中**健保床比率**為65.42%，較2022年下半年62.3%略高。
- 2.**平均停留時間**為35.66小時，**最高停留時間**為138.9-264.7小時，較2022年下半年急診待床平均停留時間為32.51小時，最高停留時間為151.1-232.6小時略高。
- 3.因病房區護理人力因素，限縮**急性病床床數**，導致急診病人待床時間延長。

- 1.持續執行急診壅塞改善事項。
- 2.改善困難點
□無 ■有，如下說明：
急性病床縮減床數短時間無法開放，導致急診病人滯留急診時間延長。

急診管理暨醫療品質委員會

2023Q4會議追蹤

2023上半年就醫經驗調查

前次會議
決議事項

請回饋相關委員會，並於下一季進行說明。

2023上半年急診就醫經驗調查結果(正向程度低於80%且負向程度高於5%項目)

本院急診室提供環境設施安全舒適(排名20/22)

分析原因

改善說明

負責單位

空調不冷
因外氣入侵造成室內空調不冷，致使員工及就醫民眾抱怨。

工務一部針對外氣部分研擬對策如下：
急診連通放射科走道增設自動門，減少熱氣對流後室內溫度已有改善。

工務部

環境清潔

落實執行巡檢，發現異常立即進行改善。

總務課

因急診為開放性空間，無家屬可**休息之區域**，延續上題因待床滯留於急診時間過久，感受較不舒服

持續執行急診壅塞改善事項。

急診管理暨醫療品質委員會



2023Q4會議追蹤 2023上半年就醫經驗調查

前次會議 決議事項

請回饋相關委員會，並於下一季進行說明。

2023上半年門診就醫經驗調查結果(正向程度低於80%且負向程度高於5%項目)

分析原因

改善說明

負責單位

對於等候看病的時間
(排名23/23)

門診管理委員會之[改善看診等待時間]專案，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，計畫逐步推廣。

目前進行胃腸肝膽科及腎臟科水平推廣。

門診管理委員會



開放式建議(加強部分)

類別	建議
人員	護理人力不足、太累，建議提升護理人力(住院*2/急診*2) 護理人員態度不佳(住院*2/門診*2)
環境	清潔待加強 [有蟑螂/螞蟻、廁所髒汙/水流太小、馬桶不通...等](住院*7/門診*2) 病房音量(其他病人、大夜時工作人員走路) (住院*4) 單人房太少 (住院*3)
等候	等候看診/批價時間(門診*5) 等候住院時間(急診*4) 辦理出院時間(住院*1)
空間/ 設備	候診區動線亂、指示牌不清楚(門診*4) 地下街餐飲/店家多元，增加書店，餐廳有些太難吃請把關(住院*3) 停車場太遠(門診*3) 電視希望裝在2床之間、增加電視(住院*2) 病房設施故障未修復(住院*1) 床太軟(住院*1)
其他	疫情趨緩希望放寬探病時間限制(住院*1)
正向 意見	29件，醫師、護理師照顧良好，辛苦了！親切、解說詳細...等