



2024上半年就醫經驗調查

後疫情時代 — 提供多元、便利、 智慧化的就醫經驗回饋方式

義大醫療APP

急診留觀區

病房護理站

醫院網站

出院簡訊

批價掛號櫃台
與候診區

出院通知單





2024上半年就醫經驗調查

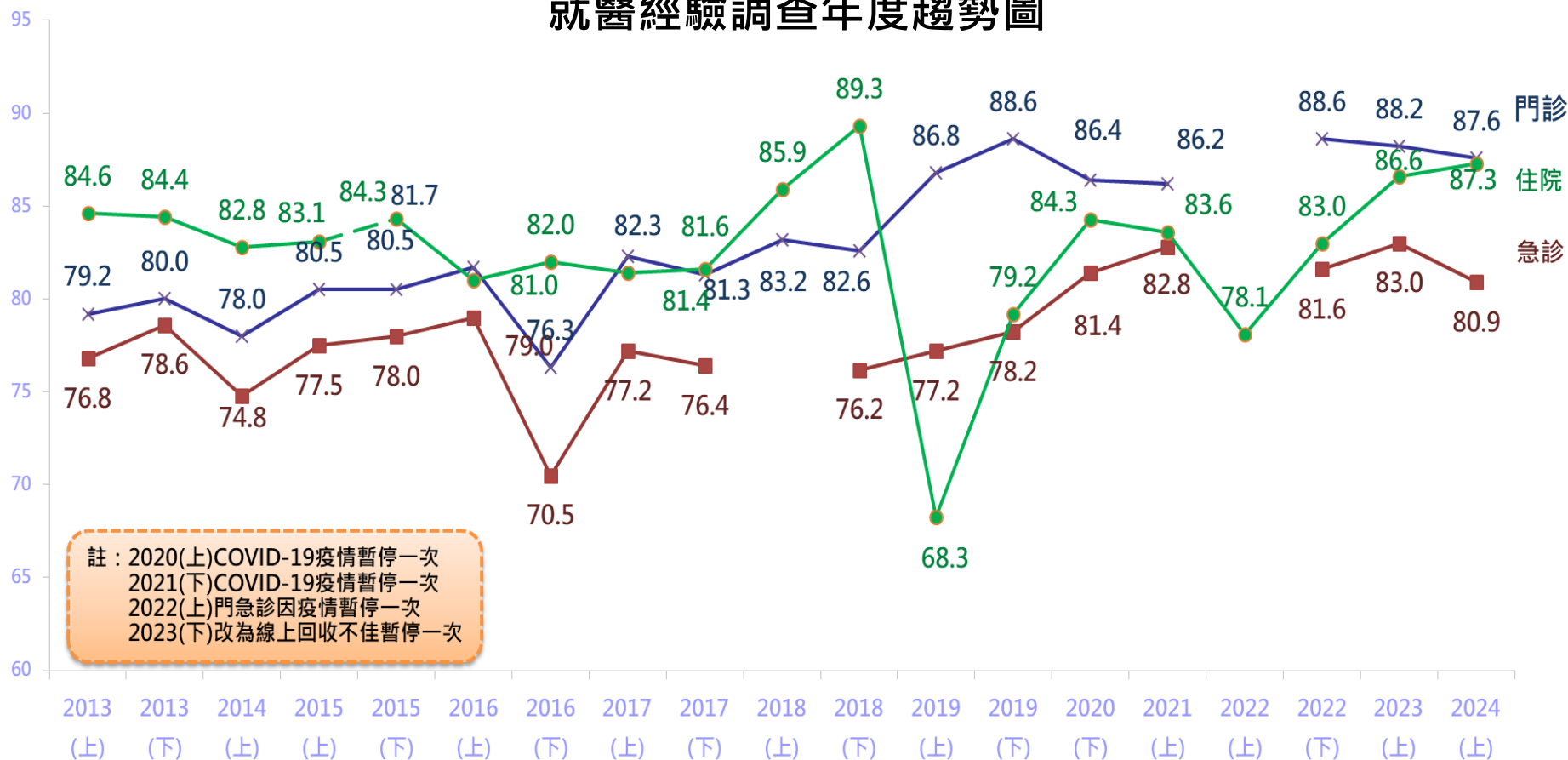
類別	門診	急診	住院
調查工具	以台灣醫務管理學會THIS指標之「門診、急診滿意度調查問卷」為參考後修訂		以衛生福利部醫療品質政策辦公室之「住院病人經驗調查」問卷作調查
調查時間	2024/5/1~2024/6/30		
發放目標	140份	210份	400份(有效回收)
樣本數	實發 ^A ：161份 回收問卷 ^B ：114份 有效問卷 ^C ：111份 回收率 ^(B/A) ：70.8% 有效回收率 ^(C/B) ：97.4%	實發 ^A ：214份 回收問卷 ^B ：89份 有效問卷 ^C ：86份 回收率 ^(B/A) ：41.6% 有效回收率 ^(C/B) ：96.6%	實發 ^A ：1517份 回收問卷 ^B ：423份 有效問卷 ^C ：403份 回收率 ^(B/A) ：27.9% 有效回收率 ^(C/B) ：95.3%

2024年改為掃QR碼回收，皆達成樣本數規定之目標

註：回收率較低主因為由紙本改為掃碼填問卷，發放方式改變(掃描後不一定填寫完成)，但實際回收速率提升、有效問卷回收數增加，成功達成發放目標(門、急診)及有效回收目標(住院)。

2024上半年就醫經驗調查

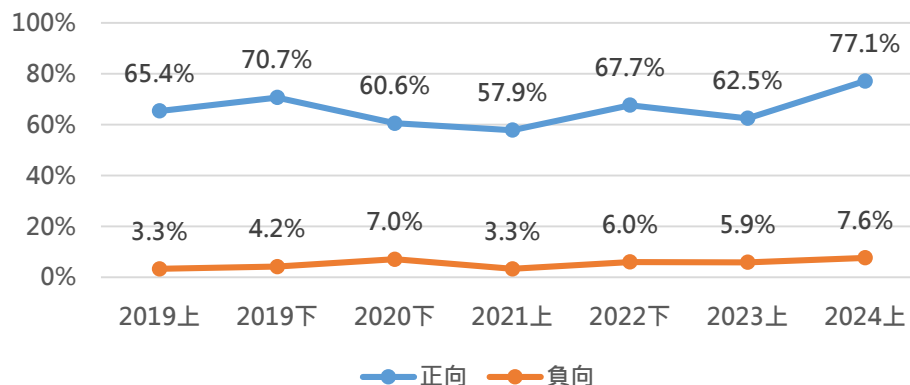
就醫經驗調查年度趨勢圖



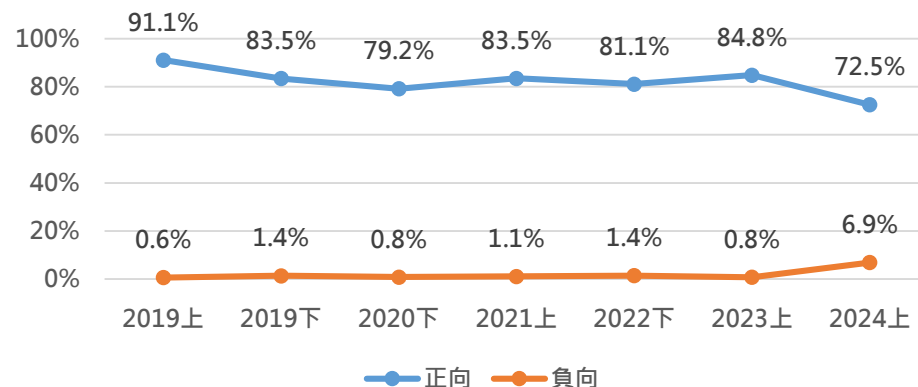
2024上半年就醫經驗調查結果

門診

3.對於等候看病的時間



3.對於等候掛號的時間



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

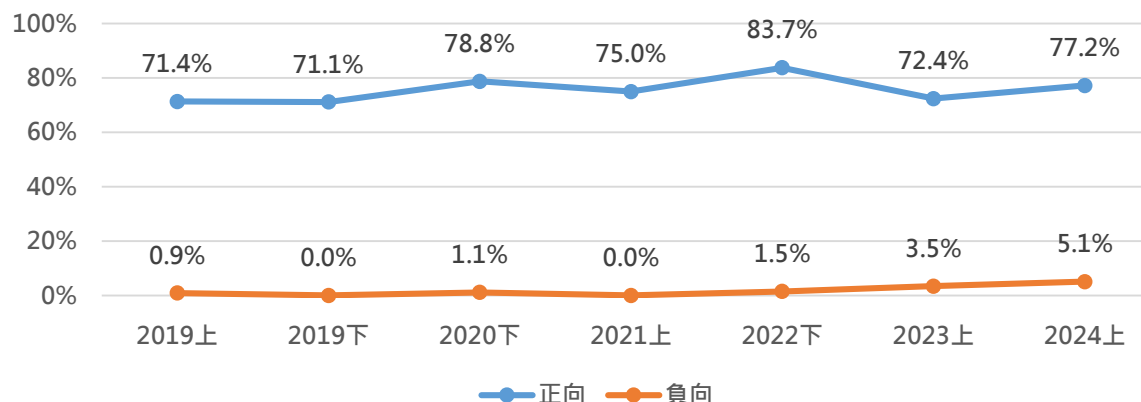
- 對於等候看病的時間 (排名21/23)
- 對於等候掛號的時間 (排名23/23)

- 依據各科部特性，有部分為醫療因素如等候影像報告、因輸液缺貨導致器械洗滌耗時、散瞳時間等原因。
- 醫事處近期掛號櫃台人力不足，無法負荷導致

- 將於本委員會進行分析原因並提出改善措施。
- 改善困難點
 - 無 ■有，如下說明：
 - 等候看病依科部而有不同原因。
 - 人力招聘困難。

門診管理委員會

醫師跟我討論疾病不同治療方式的選擇



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

1. 醫師跟我討論疾病不同治療方式的選擇 (10/22)

急診主要為處理緊急狀況、穩定病人病情對於後續處置會以次專科醫師評估為主，因此較無法在第一時間跟病人家屬討論疾病不同治療方式的選擇。

- 針對反映急診醫師的部分，將此調查回饋給急診醫學部部長知悉，請部長協助教育及宣導。
- 此份報告於2024年11月急診部務會議時公告急診醫師周知。
- 改善困難點
■ 無

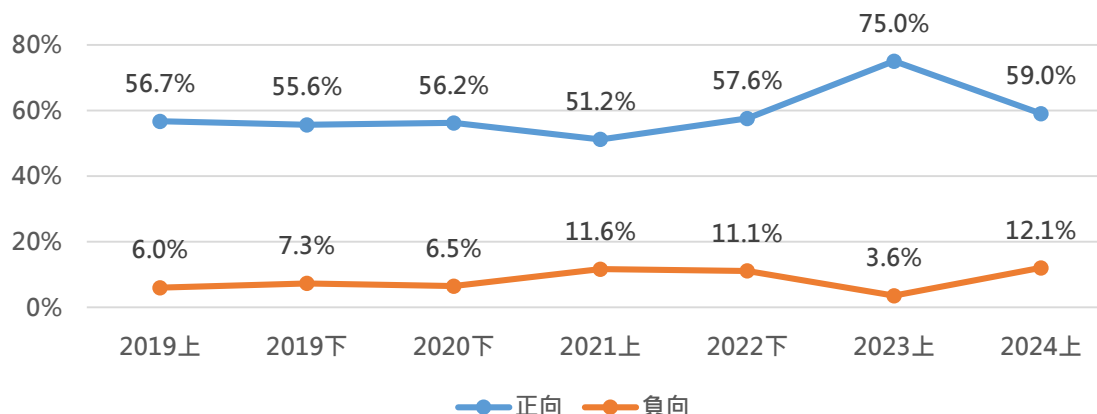
急診管理暨醫療品質委員會



2024上半年就醫經驗調查結果

急診

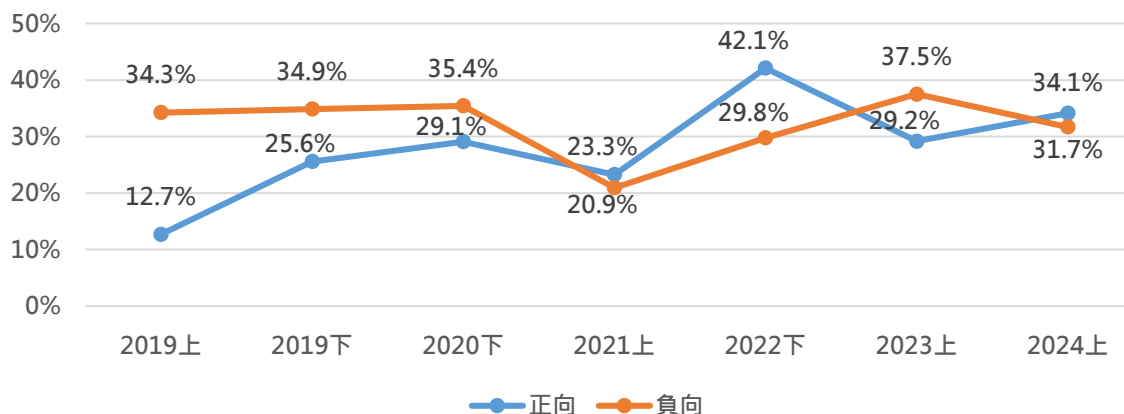
等候醫師診治的時間



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
2. 等候醫師診治的時間(20/22)	急診醫師看診時校均依照衛生福利部制定的五級檢傷相關規定執行，每季均有統計看診時效，與同儕(醫學中心)相比較，處理率均高於同儕值。	➢ 持續定期監測急診醫師看診時效，並於急診醫學部務會議中報告，讓急診醫師知悉。 ➢ 每季開急診管理暨醫療品質委員會，定期報告及檢討檢傷五級處理率，若有指標異常，即提醒急診醫師注意看診時效 ➢ 改善困難點 ■無	急診管理暨醫療品質委員會

2024年1-6月	檢傷二級	檢傷三級	檢傷四級	檢傷五級
本院	85.9%-94.9%	98.3%-99.3%	99.7%-100%	100%
醫學中心	89.3%-90.2%	93.7%-95.6%	98.6%-99.4%	99.7%-100%

對於等候住院床位的時間



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

3.對於等候住院床位的
時間(22/22)

2024年上半年因住院急性床位縮減，導致急診待床病人數增加，病人長時間滯留於急診，導致此滿意度下降。

- 等候住院時間為急診不可控原因，僅能請護理人員於病人辦住院時主動告知因急性床位限縮，可能會在急診等待多日，如有需要協助，可告知醫護人員。
- 改善困難點
□無 ■有，如下說明：
因住院急性病床床位數限縮，故導致急診病人待床時效延長，因此滯留於急診，故此問題暫時無法改善。

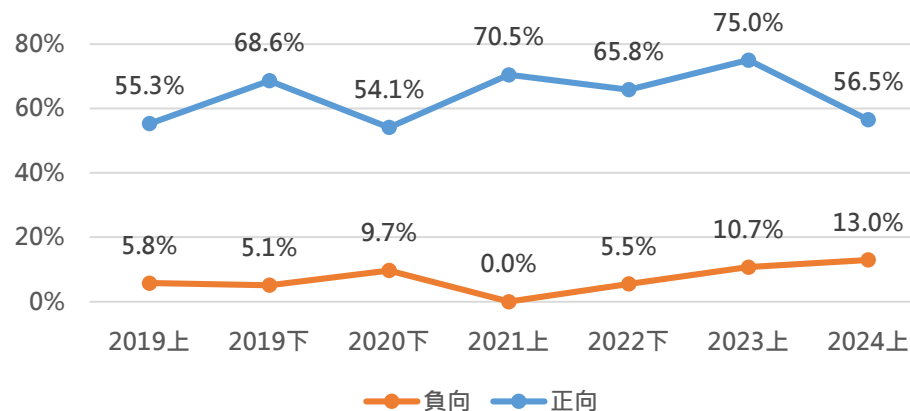
急診管理
暨醫療品質
委員會



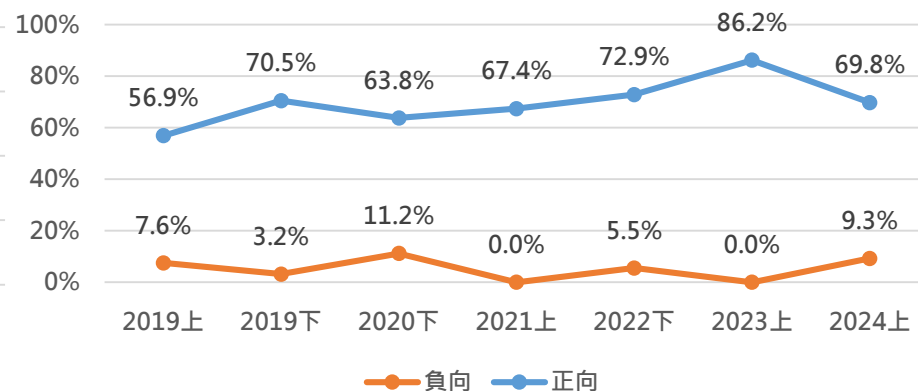
2024上半年就醫經驗調查結果

急診

本院急診室提供環境設施安全舒適



本院急診室整體的清潔



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

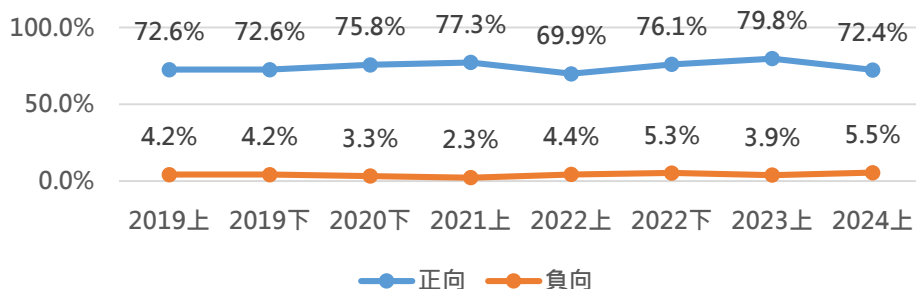
4. 本院急診室提供環境設施安全舒適(21/22)
5. 本院急診室整體的清潔(19/22)

可能因近期急診待床病人滯留較長時間，急診環境本就不適合病人及家屬滯留，有諸多不便利，如：家屬無陪客床可休息、急診留觀區僅有1間公用浴室、急診為開放空間較無隱私...等，導致滿意度偏低。

- 2024下半年已有一位清潔人員固定於每周五上午半天，協助清潔急診共通環境，配合現場主管指示清潔較髒之區域。
- 要求清潔公司主管加強巡視急診廁所與周遭環境。
- 請急診醫護人員共同把關，若有環境髒亂，立即請清潔人員協助清理。
- 改善困難點 ■無

急診管理
暨醫療品質
委員會

3. 您是否滿意病房內的陪病設施（例如：陪病床、廚房、洗衣間等等）？



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
您是否滿意病房內的陪病設施（例如：陪病床、廚房、洗衣間等等）(29/29)	經檢視醫品部、公共事務部提供開放式建議及院長信箱與病房陪病設施相關反應件數統計，前3名分別為： 1. 空調溫度不穩定，太熱(8件) 2. 增加單人病房的數量(4件)。 3. 陪病床需更換(4件)。 4. 病房床墊老舊，已扁塌到毫無支撐性(3件)。	➤ 病房管理委員會針對前3名進行改善措施如下： 1. 工務部已進行空調改善專案。 2. 資材課已羅列陪病床及床墊汰換查檢項目，以利護理部檢視及提出報廢/維修需求。 ➤ 改善困難點 ☐無 ☒有，如下說明： 目前無增加單人病房的規劃。	病房管理委員會



2024下半年就醫經驗調查



2024下半年就醫經驗調查

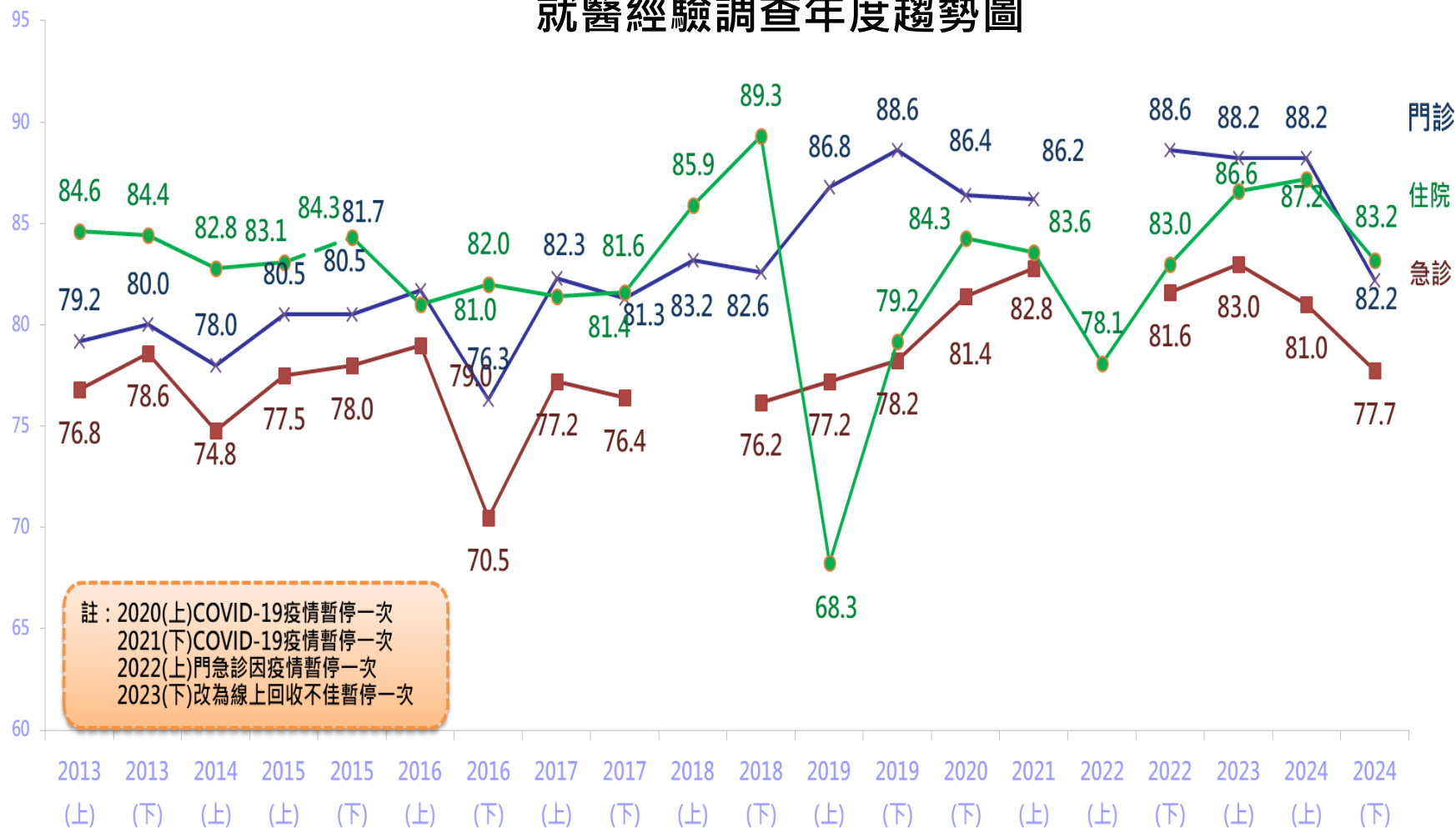
類別	門診	急診	住院
調查工具	以台灣醫務管理學會THIS指標之「門診、急診滿意度調查問卷」為參考後修訂		以衛生福利部醫療品質政策辦公室之「住院病人經驗調查」問卷作調查
調查時間	2024/7/1~2024/12/31		
發放目標	140份	210份	400份(有效回收)
樣本數	實發 ^A ：186份 回收問卷 ^B ：169份 有效問卷 ^C ：163份 回收率 ^(B/A) ：90.9% 有效回收率 ^(C/B) ：96.4%	實發 ^A ：217份 回收問卷 ^B ：151份 有效問卷 ^C ：149份 回收率 ^(B/A) ：69.6% 有效回收率 ^(C/B) ：98.7%	實發 ^A ：1572份 回收問卷 ^B ：451份 有效問卷 ^C ：448份 回收率 ^(B/A) ：28.7% 有效回收率 ^(C/B) ：99.3%

2024年改為掃QR碼回收，皆達成樣本數規定之目標

註：回收率較低主因為由紙本改為掃碼填問卷，發放方式改變(掃描後不一定填寫完成)，但實際回收速率提升、有效問卷回收數增加，成功達成發放目標(門、急診)及有效回收目標(住院)。

2024下半年就醫經驗調查

就醫經驗調查年度趨勢圖





2024下半年就醫經驗調查

符合異常狀態之項目回饋相關委員會與單位，於下次進行分析、改善報告。

(2019/Q4決議：滿意程度低於80%，不滿意程度高於5%列出報告)

門 診

項目		2023上	2024上	2024下
3.對於等候看病的時間	平均	3.92	4.15	3.66
	正向	62.5%	77.1%	60.6%
	負向	5.9%	7.6%	19.4%
6.對於醫師為我看病的時間	平均	4.38	4.45	4.12
	正向	83.6%	89.4%	73.5%
	負向	0.8%	1.9%	5.6%
4.對於當日等候檢查的時間	平均	4.18	4.27	3.85
	正向	82.0%	77.3%	67.0%
	負向	4.0%	0.0%	14.3%
5.檢查人員在檢查前告知我應注意事項	平均	4.45	4.39	4.12
	正向	90.2%	90.9%	78.9%
	負向	2.0%	2.3%	6.7%
6.檢查人員對我的服務態度	平均	4.45	4.50	4.11
	正向	82.4%	95.5%	75.8%
	負向	0.0%	2.3%	5.5%

項目		2023上	2024上	2024下
3.對於等候掛號的時間	平均	4.42	4.08	4.11
	正向	84.8%	72.5%	73.5%
	負向	0.8%	6.9%	6.1%
7.對於等候批價的時間	平均	4.37	4.09	4.00
	正向	81.3%	73.5%	69.1%
	負向	0.7%	3.9%	7.2%
2.本院提供周邊交通資訊內容	平均	4.44	4.36	4.12
	正向	86.9%	88.3%	73.7%
	負向	1.5%	1.9%	5.8%
3.本院之動線標示(指示牌、指引)	平均	4.36	4.40	4.07
	正向	83.3%	90.4%	72.7%
	負向	4.3%	1.9%	5.6%
4.本院整體的清潔	平均	4.47	4.38	4.10
	正向	88.3%	88.5%	76.9%
	負向	2.2%	3.8%	7.5%

步驟1：以BI進行下鑽，分析勾選不滿意/非常不滿意之**主要單位**

[3. 對於等候看病的時間]

☐ 0.未接觸

☒ 1.很不滿意

☒ 2.不滿意

☐ 3.可接受

☐ 4.滿意

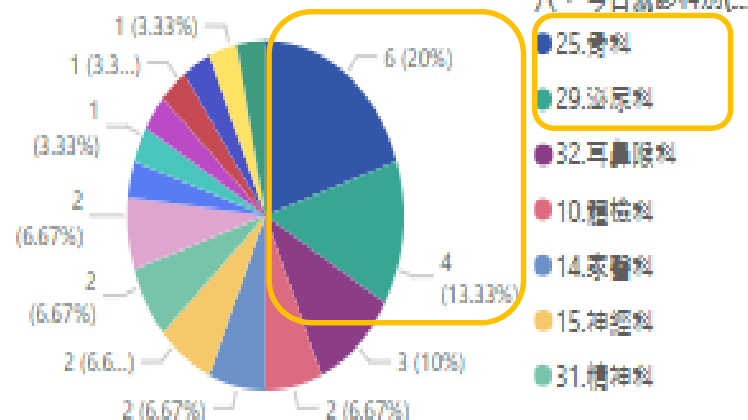
☐ 5.很滿意

八、今日就診科別(請填選最有印...

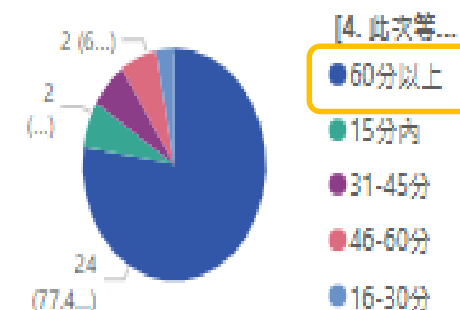
☐ (空白)

☐ 10.體檢科

八、今日就診科別(請填選最有印象之科別) 的計數 依據
八、今日就診科別(請填選最有印象之科別)



[4. 此次等候看病的時間:]
的計數 依據 [4.
此次等候看病的時間:]



步驟2：以BI進行下鑽，分析勾選不滿意/非常不滿意，主要單位之意見回饋

[3. 對於等候看病的時間]

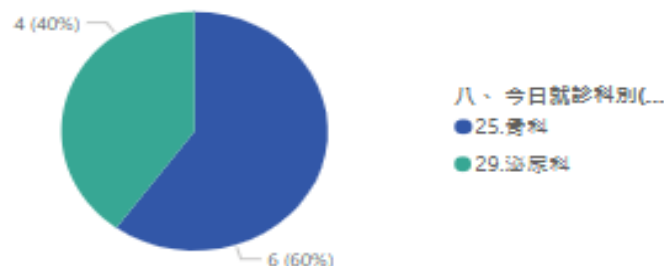
- ☐ 0.未接觸
- ☒ 1.很不滿意
- ☒ 2.不滿意
- ☐ 3.可接受
- ☐ 4.滿意
- ☐ 5.很滿意



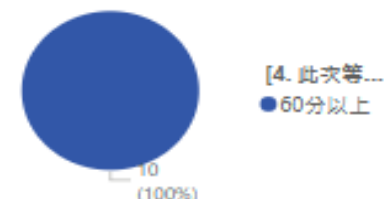
八、今日就診科別(請填選最有印...

- ☐ (空白)
- ☐ 10.體檢科
- ☐ 14.家醫科
- ☐ 15.神經科
- ☐ 19.胸腔外科
- ☐ 2.心臟內科
- ☐ 20.神經外科
- ☒ 25.骨科
- ☐ 27.婦產科
- ☐ 28.小兒科
- ☒ 29.泌尿科
- ☐ 31.精神科
- ☐ 32.耳鼻喉科
- ☐ 33.眼科

八、今日就診科別(請填選最有印象之科別)的計數 依據
八、今日就診科別(請填選最有印象之科別)

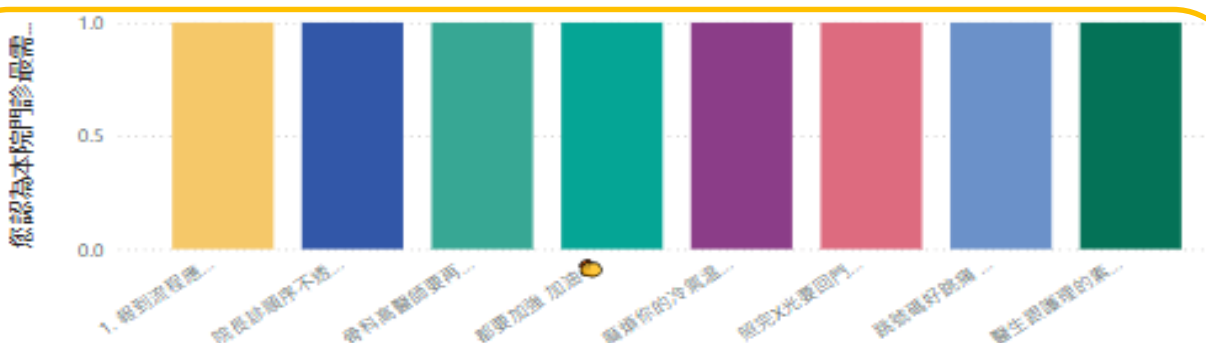


[4. 此次等候看病的時間:]
的計數 依據 [4. 此次等候看病的時間:]



您認為本院門診最需加強的部份是什麼? (請說明) 的計數 依據
您認為本院門診最需加強的部份是什麼? (請說明) 與
您認為本院門診最需加強的部份是什麼? (請說明)

您認為本院門診最需加強的部份是什麼? (請說明) 的計數 依據



您認為本院門診最需加強的部份是什麼? (請說明)



2024下半年就醫經驗調查結果

門診

步驟3：將異常題項之意見，回饋予主要單位

正向程度低於80%且負向程度高於5%項目		改善說明	負責單位
等候看病時間	主要為骨科及泌尿科，反應主要為 看病流程 ，如看診順序不清/跳號混亂照X光後回診間不知要繳交健保卡、不曉得要先量血壓	【健保卡、過號】 1. 本來就會提醒病人，於 門診群組加強宣導 。 2. 加強提醒做完檢查回診間須繳交健保卡、與病人解釋過號邏輯(每位過號需等候2位病人依此類推...等)。 【量血壓】 1. 在診間外、候診區皆 已公告看診流程 。	門診 管理 委員會
等候檢查時間/檢查人員服務態度/注意事項說明	主要為 泌尿科檢查相關	1. 泌尿科以超音波,膀胱鏡檢查病人最多, 預約和現場排程都有, 現場病人 眾多時,會造成病人等候時間延長。 2. 張貼公告注意事項 ,等待檢查時間,依現場排檢人數而定,約等待15-30分。 3. 發號碼牌 告知等候順序。 4. 加強宣導 注意檢查技術員服務態度, 及檢查前注意事項的衛教。	
2024上半年追蹤事項 等候掛號時間/等候批價時間/醫師為我看病時間	➢ BI分析後[掛號]主要為 醫師預掛與網路掛號 、其他題項亦無相關意見回饋 ➢ 多為首次/第二次異常之題項，件數亦少(皆約2件)，可能是整體不滿意導致之 月暈效應 ，持續觀察留意。		



2024下半年就醫經驗調查

符合異常狀態之項目回饋相關委員會與單位，於下次進行分析、改善報告。

(2019/Q4決議：滿意程度低於80%，不滿意程度高於5%列出報告)

急 診

項目		2023上	2024上	2024下
醫師對我的病情說明	平均	4.24	4.15	3.91
	正向	79.3%	81.3%	74.7%
	負向	3.5%	5.0%	7.5%
醫師跟我討論疾病不同治療方式的選擇	平均	4.07	4.16	3.88
	正向	72.4%	77.2%	74.2%
	負向	3.5%	5.1%	9.5%
醫師對我的服務態度	平均	4.17	4.25	3.94
	正向	79.3%	84.0%	79.5%
	負向	3.5%	4.9%	8.9%
護理人員對我的服務態度	平均	4.32	4.34	3.96
	正向	82.1%	83.5%	76.2%
	負向	3.6%	2.4%	5.4%
醫護人員處理我反應的不舒服	平均	4.24	4.19	3.91
	正向	82.8%	81.9%	76.0%
	負向	10.3%	6.0%	8.9%

項目		2023上	2024上	2024下
等候醫師診治的時間	平均	3.96	3.73	3.77
	正向	75.0%	59.0%	68.3%
	負向	3.6%	12.1%	9.7%
對於等候住院床位的時間	平均	2.88	3.09	3.01
	正向	29.2%	34.1%	39.4%
	負向	37.5%	31.7%	36.6%
本院急診室提供環境設施安全舒適	平均	4.04	3.62	3.6
	正向	75.0%	56.5%	61.2%
	負向	10.7%	13.0%	15.0%
本院急診室提供周邊交通資訊內容	平均	4.24	3.9	3.82
	正向	82.8%	66.3%	71.7%
	負向	0.0%	3.6%	6.2%
本院急診室整體的清潔	平均	4.28	3.84	3.65
	正向	86.2%	69.8%	65.3%
	負向	0.0%	9.3%	10.4%

2024下半年就醫經驗調查結果

急診

以BI進行下鑽，分析勾選不滿意/非常不滿意之**主要單位**回饋意見

15

序號 的計數

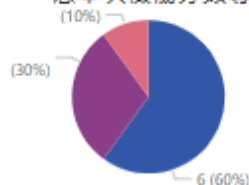
[4. 本院急診室整體的清潔]

- ☐ 0.未接觸
- ☒ 1.很不滿意
- ☒ 2.不滿意
- ☐ 3.可接受
- ☐ 4.滿意
- ☐ 5.很滿意

八、請問您本次檢傷分類等級為：

- ☐ (空白)
- ☐ 3.三級
- ☐ 4.四級
- ☐ 6.不知道

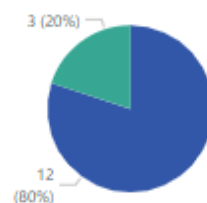
請問您本次檢傷分類等級為：
數 依據 八、
您本次檢傷分類等級為：



八、請問您...

- ☒ 6.不知道
- ☐ 3.三級
- ☐ 4.四級

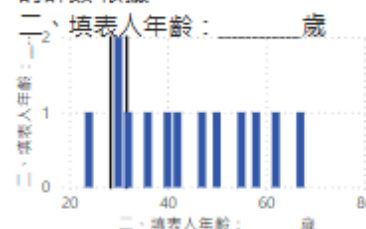
請問您本次就診的科別：的計數
依據 七、請問您本次就診的科別：



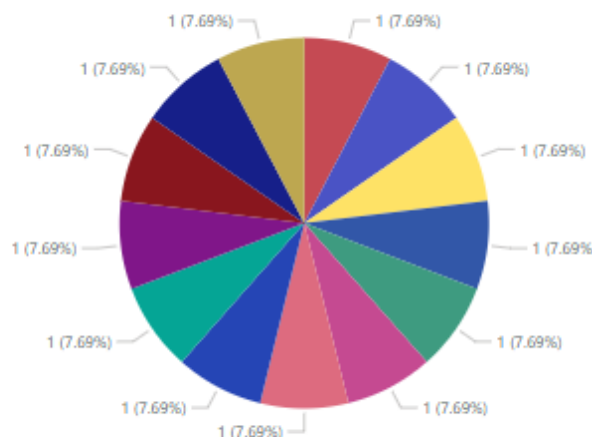
七、請問您...

- ☒ 1.急診內科
- ☐ 2.急診外科

二、填表人年齡：____歲
的計數 依據



3. 您認為本院急診最需加強的部份是什麼？的計數 依據 3. 您認為本院急診最需加強的部份是什麼？



3. 您認為本院急診最需加強的部份是什麼？

- 在急診內科11 - 在急診室照顧家人遇到...
- 住院病床流動率大一點 態度很像欠錢一樣
- 改善環境衛生: 急診室廁所非常髒還有...
- 放任患者在一旁超過四個小時, 沒有任...
- 病床、廁所的味道、急診病床旁邊不掃...
- 病床旁邊地板清潔
- 清潔阿姨打掃很隨便, 還叫沐浴者, 將...
- 清潔度&動向, 營養街價格
- 廁所清潔
- 等床速度, 在急診家屬不能好好休息
- 等待病房時間太久
- 環境衛生有點髒, 廁所不乾淨, 不是只...
- 護理師人數及等待床位天數



2024下半年就醫經驗調查結果

急診

步驟3：將異常題項之意見，回饋予主要單位

正向程度低於80%且負向程度高於5%項目		改善說明	負責單位
醫師病情解說、醫師跟我討論疾病不同治療方式的選擇 醫師對我的服務態度、等候醫師診治的時間	主要為醫師 態度不佳 、且 解說不清楚	- 已於醫師群組公告調查結果。 - 並宣導注意醫師態度及加強解說清楚。	急診 護理 委員會 政處 管 員 行
護理人員對我的服務態度、醫護人員處理我反應的不舒服	主要為護理人員 態度不佳 、不耐煩，抱怨病人/家屬、反應 不舒服 後沒有得到處理、 需求 沒有得到協助等	【服務態度】 - 於晨會及護理師群組內公告調查結果，並提醒及教育護理師注意與病人應對之態度。 - 提醒護理組長隨時注意人員應對狀況，若有需要協助，主動幫忙。 【不舒服/疼痛之處理】 - 臨床組長及單位主管不定時至臨床查看護理師與病人的互動，並關心病人需求。 - 請急診負責查房之醫師於查房時注意病人反應若有提及跟護理師說過有不舒服但沒有處理，可向主管反應，主管可立即關心主要照顧護理師之狀況。	



2024下半年就醫經驗調查結果

急診

步驟3：將異常題項之意見，回饋予主要單位



正向程度低於80%且負向程度高於5%項目		改善說明	負責單位
對於等候住院床位的時間	等候病床較久，且合併等候空間不適之反應	➤ 病房區候床時間急診較無法改善，目前以改善留觀/候床時之舒適度為主。	急診管理委員會、行政處
2024上半年追蹤事項 急診室提供環境設施安全舒適、周邊交通資訊、整體的清潔	此次調查多為廁所清潔度、停車智慧化、陪病設施不足	➤ 已開始每周加派人手，持續加強清潔作業，並要求清潔公司主管加強巡視急診廁所與周遭環境。 ➤ 停車場收費已進行車牌辨識規劃中。 ➤ 摺疊椅及棉被已有租借措施，將加強宣導。	



2024下半年就醫經驗調查

符合異常狀態之項目回饋相關委員會與單位，於下次進行分析、改善報告。
(2019/Q4決議：滿意程度低於80%，不滿意程度高於5%列出報告)

項目		2023上	2024上	2024下
3. 您是否滿意病房內的陪病設施（例如：陪病床、廚房、洗衣間等等）？	平均	4.13	3.98	3.8
	正向	79.8%	72.4%	68.5%
	負向	3.9%	5.5%	7.4%
4. 您是否滿意醫院整體的清潔？	平均	4.14	4.11	3.8
	正向	81.9%	76.9%	69.9%
	負向	3.7%	4.5%	10.3%

以BI進行下鑽，分析勾選不滿意/非常不滿意之**主要單位**回饋意見



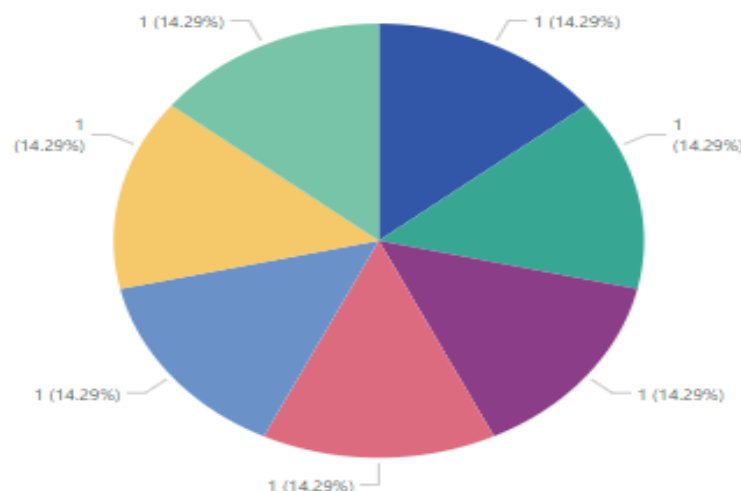
[3.您是否滿意病房內的陪病設施 (例...

- ☒ 1.非常不滿意
- ☒ 2.不滿意
- ☐ 3.普通
- ☐ 4.滿意
- ☐ 5.非常滿意

5.您對本院之建議： 的計數 依據 5.您對本院之建議：

本次住院，我住在哪個病房

- ☐ (空白)
- ☐ 11A
- ☐ 11B
- ☐ 5A
- ☐ 6A
- ☐ 6B
- ☐ 7A
- ☐ 7B
- ☒ 8A
- ☒ 8B
- ☐ 9B



5.您對本院之建議：

- 浴室廁所很髒，希望可改善
- 基層護士醫務知識需加強，常一問...
- 陪伴床太小
- 陪病床太硬太小，希望可以更換，...
- 陪病床太硬太小，建議更換
- 廁所清潔
- 廁所抽紙櫃 - 很像廉價院



2024下半年就醫經驗調查結果

住院

步驟3：將異常題項之意見，回饋予主要單位



正向程度低於80%且負向程度高於5%項目		改善說明	負責單位
陪病設施	主要為8A、8B之陪病椅太硬、太小	➤ 此案已為2024上半年追蹤事項，於病房管理委員會追蹤： 1. 病房病床定期檢視，資材已擬定床墊檢測標準、查核表，工務部列入每季病床巡檢，以利汰舊換新。 2. 於病人轉、出院後，在拆鋪床時由輔助人力進行床墊檢視 3. 2024年床墊已汰舊換新88個。	病房管理委員會、行政處
整體清潔	主要為6A、11A之環境清潔度不佳、蟲蟻較多	1. 清潔主管加強宣導、落實教育人員病房清潔流程。 2. 如當天出院床數多，清潔公司派機動人員協助。 3. 與清潔人員宣導，如有發現異常病媒蚊出沒，先通知清潔公司派病媒蚊防治師安排點藥或噴藥。 4. 病媒蚊防治作業視季節變化及現場情況增加防治頻率。 5. 單位主管會於晨會，針對住院就醫經驗調查結果及病房區不滿意內容向單位人員告知及宣導。 6. 單位主管加強落實稽核環境清潔頻率，監督清潔人員清潔落實及完整性，如於高峰時間(10:00與下午13:00)，增加巡查清潔、每周末進行大清潔，並於2025/03完成老舊廁所修繕 7. 總務課與單位主管加強巡查異常問題並及時回饋給清潔公司 ➤ 改善困難點：病媒蚊出沒因素眾多，且醫院四周皆為農田，無法完全控制。	