

就醫經驗調查建議改善事項追蹤

醫療品質部



病患
意見

門診「對於等候領藥的時間感到」107年滿意度67.3%

負責
單位

藥劑科

改善
作為

1. 於10:00至13:00發藥尖峰時段，調整新增一位藥師優先支援發藥。
2. 若遇門診拖診時，調整新增一位藥師於12:30-13:00支援發藥。
3. 於2018年12月科會加強宣導，發藥時需互相支援，改善病人後藥時間。
4. 已與資訊室進行協商，擬將慢箋預約後的報到機與藥品查詢機整合在同一台，並移出至發藥台旁邊，方便病人查詢與操作且不影響發藥動線。
5. 新增一座圍柱(紅色布圍)，配合「單號」、「雙號」、「磨粉領藥」、「出院帶藥」之告示牌、使病人更清楚發藥動線，能遵守排隊秩序(如下圖)。

預計完成時效：已完成

具體
成效



病患
意見

住院「您滿意醫院整體的清潔？」107年滿意度65.1%

負責
單位

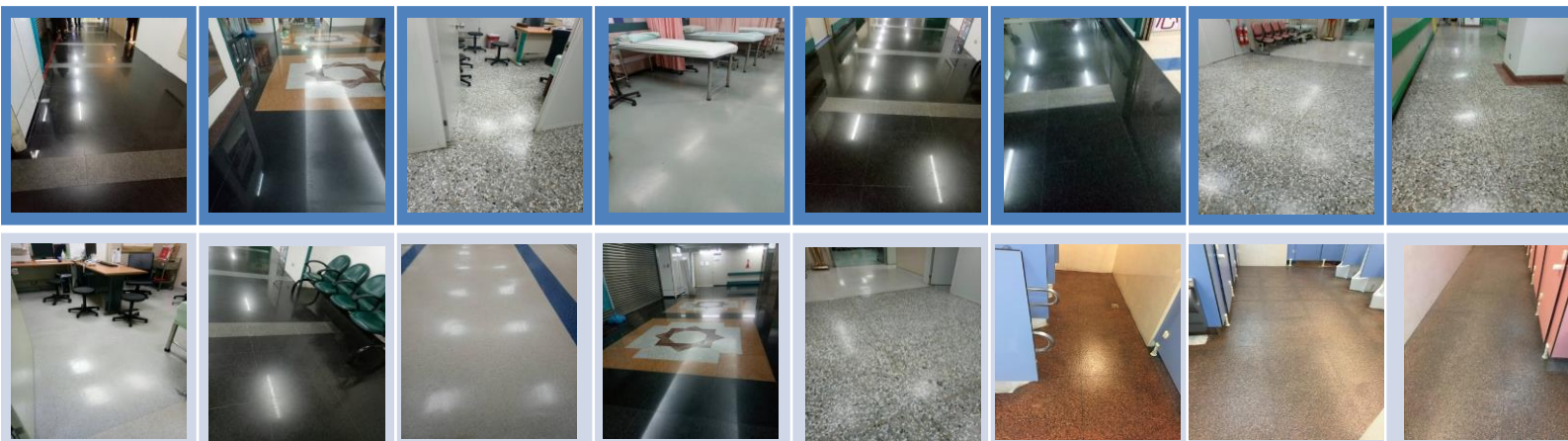
總務室

改善
作為

1. 要求清潔公司現場主管負責執行每日查核，每月繳交稽核紀錄至總務室備查，總務室依相關紀錄不定時進行抽查，若仍屬不合格，將參照承攬合約內容條款進行罰款。
2. 感控中心及總務室於每季召開會議，檢討清潔工作相關執行紀錄，針對缺失部份，要求清潔公司限期改善，並教導所屬員工正確使用工具及清潔技巧。
3. 護理部於每半年召開會議，檢討清潔工作相關執行紀錄，針對缺失部份，要求清潔公司限期改善，並教導所屬員工正確使用工具及清潔技巧。

預計完成時效：已完成

具體
成效



更新事宜

修訂病人「就醫經驗」調查標準作業流程規章

負責單位

醫療品質部

改善作為

1. 依據108年醫院評鑑基準及評量項目條文號1.6.7修訂之。
2. 原稱之病人「滿意度」等相關資料，將本院名稱更新以病人就醫經驗統一稱之。
3. 並於108年4月25日病人安全小組會議及108年5月20日醫療品質暨病人安全委員會通過，同步修訂本院病人「滿意度調查計畫」為病人「就醫經驗調查計畫」。

預計完成時效：已完成

具體成效

中山醫學大學附設醫院
108年門診病人就醫經驗調查表

親愛的先生、女士：
您好！為提升門診醫療服務品質，營造更好的醫療服務環境，懇請您利用幾分鐘時間填寫這份問卷。以下的問題，請您就本次門診的經驗作答。在合適的答案□內打「V」為選擇的標記。本問卷僅供專人處理，回答內容均予保密，敬請安心作答。謝謝您的合作與支持。

院址： 健康路 中山醫學大學附設醫院 總：107年7月 醫品部 分機 35363

一、就醫背景
一、您(病人)是初次來本院門診看病嗎？ 是 否
二、您(病人)選擇本院看病的原由？(可複選)
朋友推薦 交通便利 停車方便 距離近 醫院名氣
醫術高明 服務態度好 醫療設備佳 等候時間短 其它_____


三、請問主治醫師是醫師？
醫師和助產師 醫師和護士 護士和藥劑師 藥劑師和藥劑師 藥劑師和藥劑師
四、請問本次來院看診的時間？ 早上 下午 晚上
五、請問您(病人)本次就診的科別是？ _____

六、以下題項，請依您本次到院就醫實際感受在□作答

題項	非常滿意	滿意	一般	不滿意	非常不滿意
一、醫療過程					
1. 護理人員能理解您的痛苦	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 醫務人員醫術水平會隨著您的身份	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 醫務人員會對您有專業性的隱私	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 醫師對病情的說明，您都能清楚理解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 醫師會告知您不同的治療方式及與您討論	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 醫護人員能詳細解答您疑難及注意事項	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 您對檢驗人員醫術取信度(如抽血)感到感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 您對護理人員醫術執行度(如打針)動作感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 對於藥物服用，有明確地點可以讓您詢問，且詳細說明	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 當您需要協助時，有本院員工為您解答或處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
二、等候時間方面					
1. 您對等候檢驗的時間感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您對等候醫師的時間感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您對醫師為您診察的時間感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿、等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您對等候檢查的時間(配藥、配藥、等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您對等候門診時間(醫師開門時間)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

中山醫學大學附設醫院
107年門診病人就醫經驗調查報告

承辦單位：醫療品質部



中山醫學大學附設醫院
就醫經驗調查計畫

名稱	編制	編制者	審定者	生效日期	修正日期	修正條文
108年10月	2020-09-09/09	陳美華	李俊宏	108年10月28日		
109年10月		陳美華	李俊宏	108年5月20日		
109年10月		陳美華	李俊宏	108年5月20日		

一、目的
(一) 瞭解本院門診、急診、住院就醫病人之人口統計。
(二) 瞭解門診、急診、住院病人於就醫過程對各項醫療品質及服務品質之滿意程度。
(三) 依據就醫經驗調查結果，回饋相關部門，提供改進方向。
(四) 提出可行的建議及改善辦法。

二、範圍
中山醫學大學附設醫院(含分院)門診、急診、住院病患、陪同家屬或友人進行問卷調查。

三、說明
(一) 調查頻率：每年固定二至三次進行全院就醫經驗問卷調查。
(二) 調查工具：以 THSI 為基礎所編的問卷，由中山醫學大學附設醫院資訊部加以修正編定稿，並定期修改。問卷包含「就醫背景」、「醫師醫療服務各項之滿意」、「護士基本素質」三大部分。
(三) 調查方法：就醫經驗調查包含門診、急診、住院。每年由醫品部依據標準計算問卷得分數，並由院實習人員、批發護理人員及護理人員協助問卷發放與發放。問卷回收後依據統計分析至醫療品質暨病人安全委員會，並由委員會審核標準，則交由資訊部改善、醫品部持續追蹤。
(四) 實施細則
1. 抽樣
(1) 門診總發放問卷數
依據表1公式計算出來之樣本數再除以回收率後再除以五人，如

改善事項

106年針對滿意度下降最多且最差前2名「您對掛號批價人員服務態度感到」、「候診區、領藥區等候椅子數量」進行檢討改善。

負責單位

事務組/藥劑部

預計完成時效：已完成

針對門診病人滿意度調查結果，需改善項目通過醫品暨病安委員會後，請單位進行檢討改善。

執行成效

項目	檢討改善
您對掛號批價人員服務態度感到	辦理教育訓練：1.提升溝通技巧 2.提升應對能力 3.加強情緒管理 
候診區、領藥區等候椅子數量	1.方便病人獲得看診資訊，小幅更動座位方向 2.於注射室外增加座位 

針對歷年門診不滿意項目每年皆持續追蹤：

項目	檢討改善	滿意度
等候檢驗時間	<ol style="list-style-type: none"> 103年以降低檢驗科門診病患等候抽血時間為題組 <u>品管圈</u>：增設抽血櫃台、添購取號機、更改排班方式、人力機動調派、分隔報到區與抽血區。 104年調整人力，週一~週五7:00~8:00將醫檢師抽血人力由3人調整為4人，週六上午由5人調整至6人 105年度列入改善項目，於汝川大樓通往檢驗科通道增設等候抽血資訊看板，並增設座椅。 	
等候看診時間	<ol style="list-style-type: none"> 102年預計到診時間線上查詢、看診順序異動公告、鼓勵預約掛號、看診進度查詢APP建置。 105年門診報到系統更新、門診報到畫面可顯示過號病人排序。 	
等候領藥時間	<ol style="list-style-type: none"> 102年改善調劑櫃台標示、將藥名依ABC..位置擺放、增設調劑台H6應付尖峰時段機動開台、啟動人力互相支援機制、空間改變(B1→1F)捨棄輸送帶運送，按照號碼單雙號順序排列、宣導病人出示健保卡等。 103年以縮短慢箋患者候藥時間為題組 <u>品管圈</u>：增設服務台批價功能、調整慢箋調劑時段的人力、網路預約慢箋服務、宣導慢箋領藥流程。 	

106年門診整體滿意度提升至82.5%

