

全院性病人就醫經驗調查

- 111年大慶滿意度調查結果
- 建議追蹤改善事項





病人就醫經驗調查

調查期間

111年7月11日至111年8月12日

滿意度計算

(107年起換計算方式)

使用李克特量表(Likert)五分量表對本院患者進行調查

「滿意」之定義 | 滿意度 = 滿意 + 非常滿意

其計算公式為 |
$$\frac{(\text{滿意人數} + \text{非常滿意人數})}{\text{總人數}} * 100\%$$



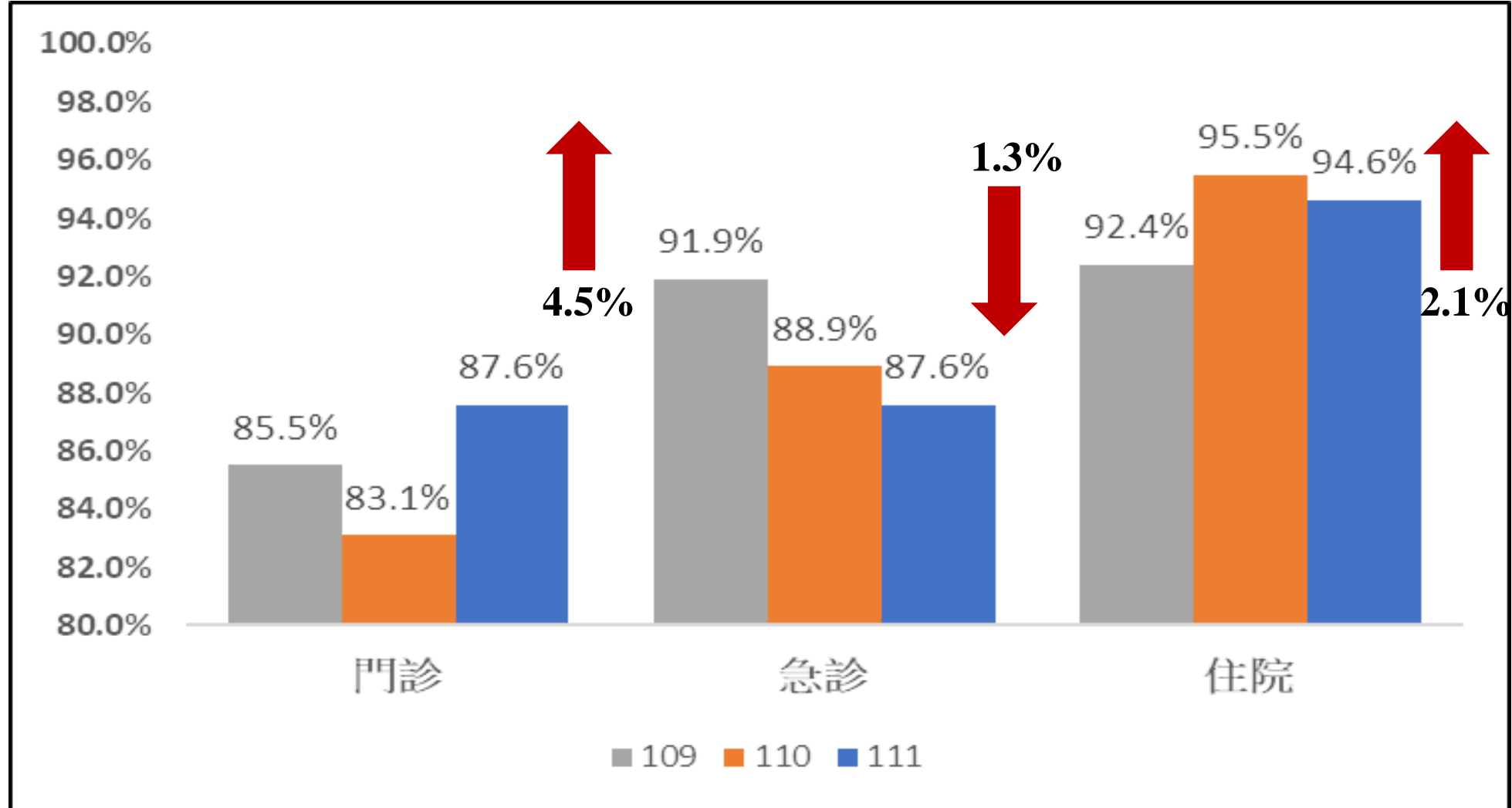
病人就醫經驗調查

問卷回收率

	門診	急診	住院
實際發放	341	283	375
有效問卷	331	211	328
有效回收率	97.1%	74.6%	87.5%

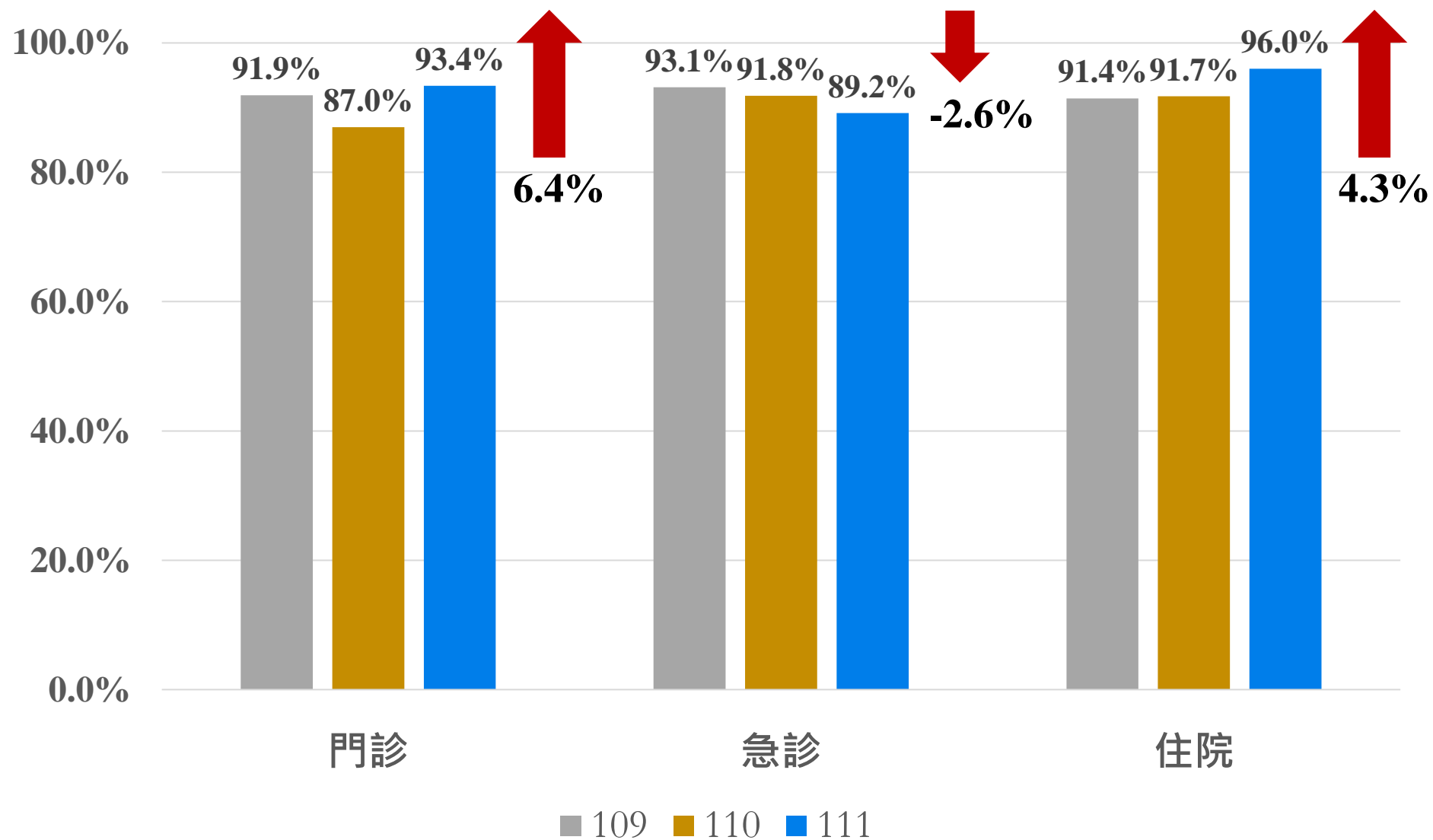


109-111近三年滿意度比較



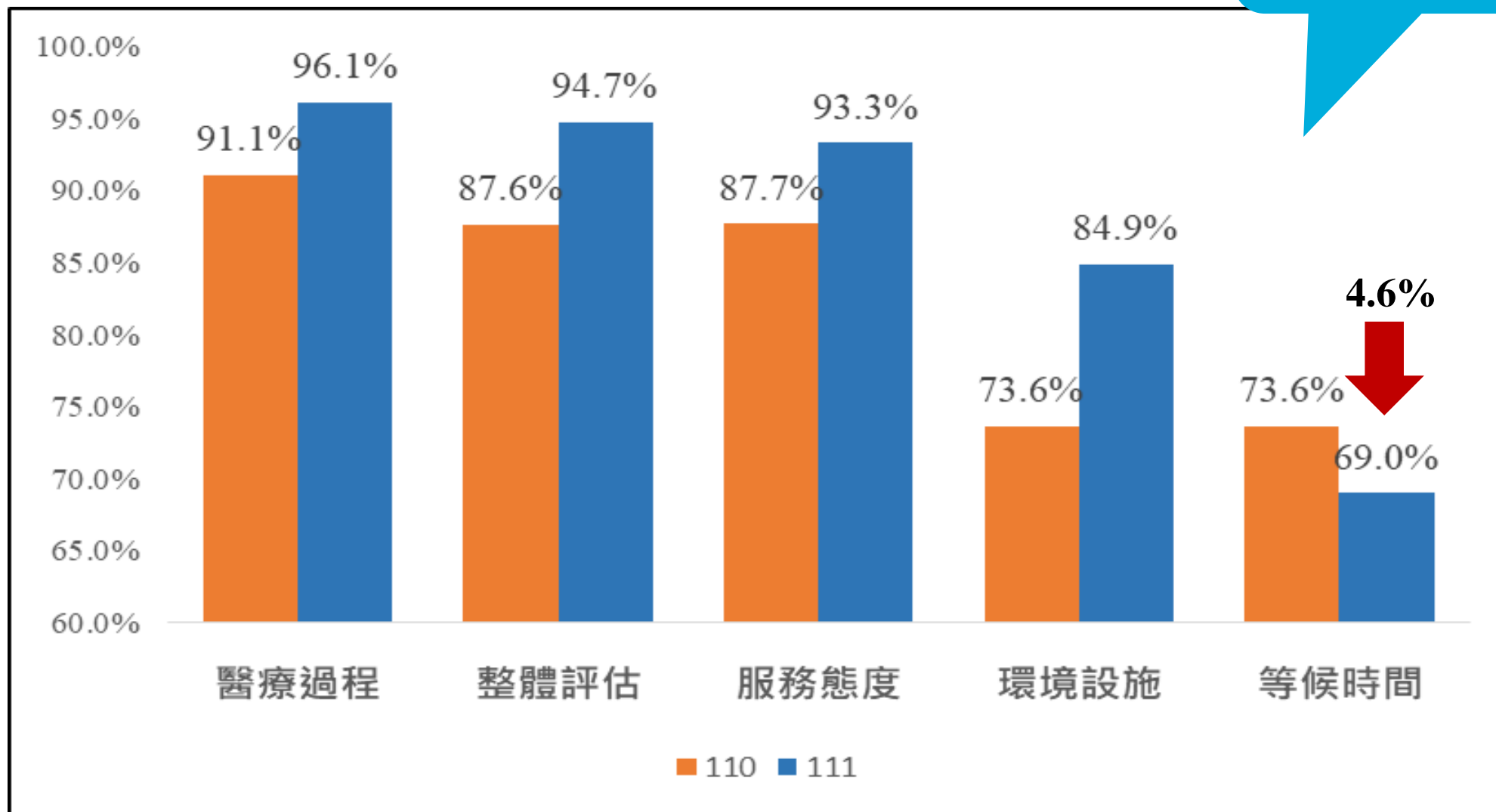


109-111年是否願意推薦本院給您的親友



門診110-111年構面滿意度比較

多數上升
僅等候時間下降



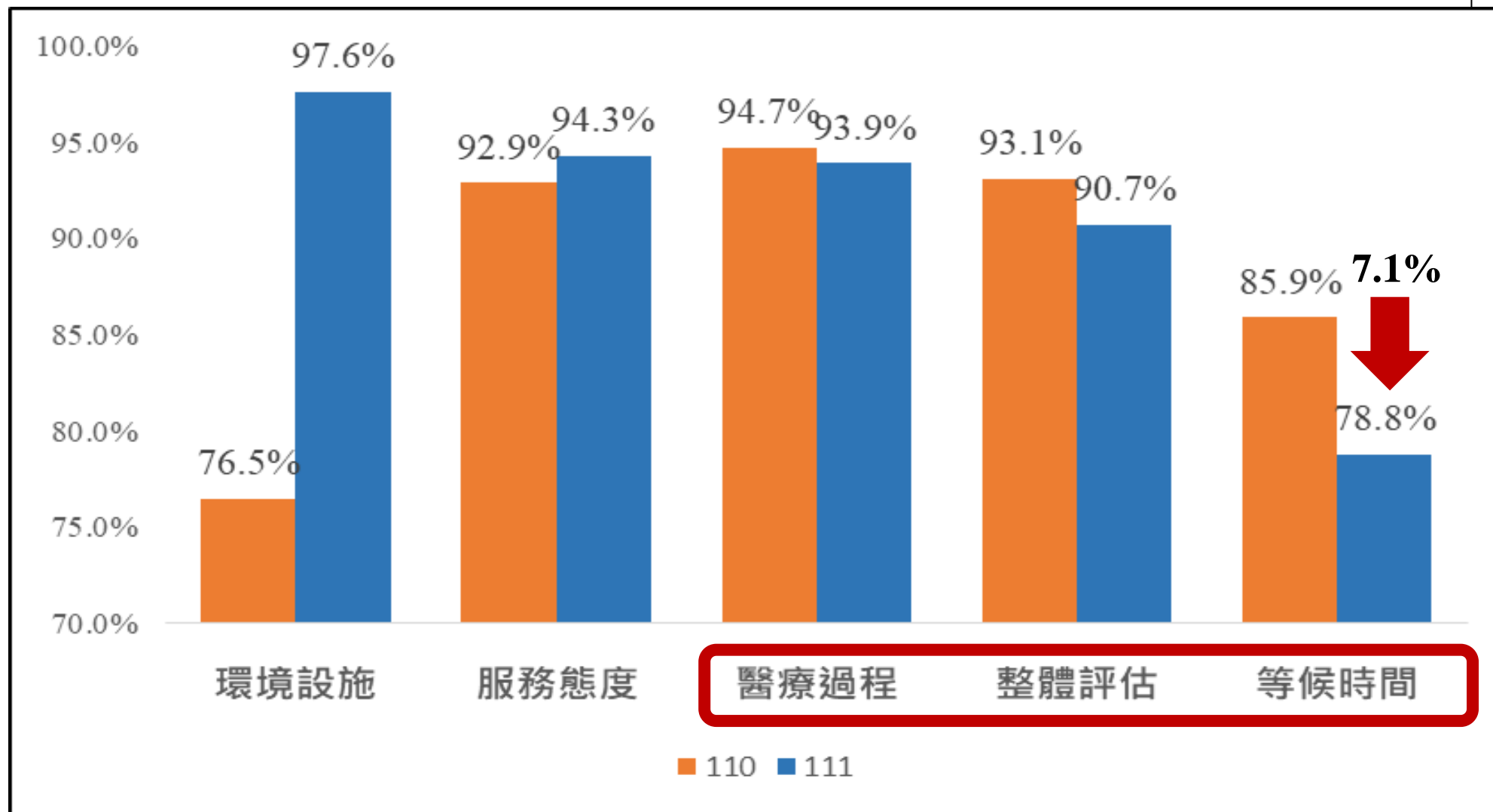


門診調查結果-111年滿意度最低前五名

題目	111年	與110年比較
您對等候看診的時間感到	60.8%	-2.5% ↓
您對等候批價掛號的時間感到	63.4%	-5.4% ↓
您對等候門診藥局領藥的時間感到	64.4%	-15.2% ↓
您對等候檢查的時間(X光、超音波、胃鏡...等)	72.7%	-2.6% ↓
對於候診區、領藥區等候座位數量感到	74.3%	14.8% ↑

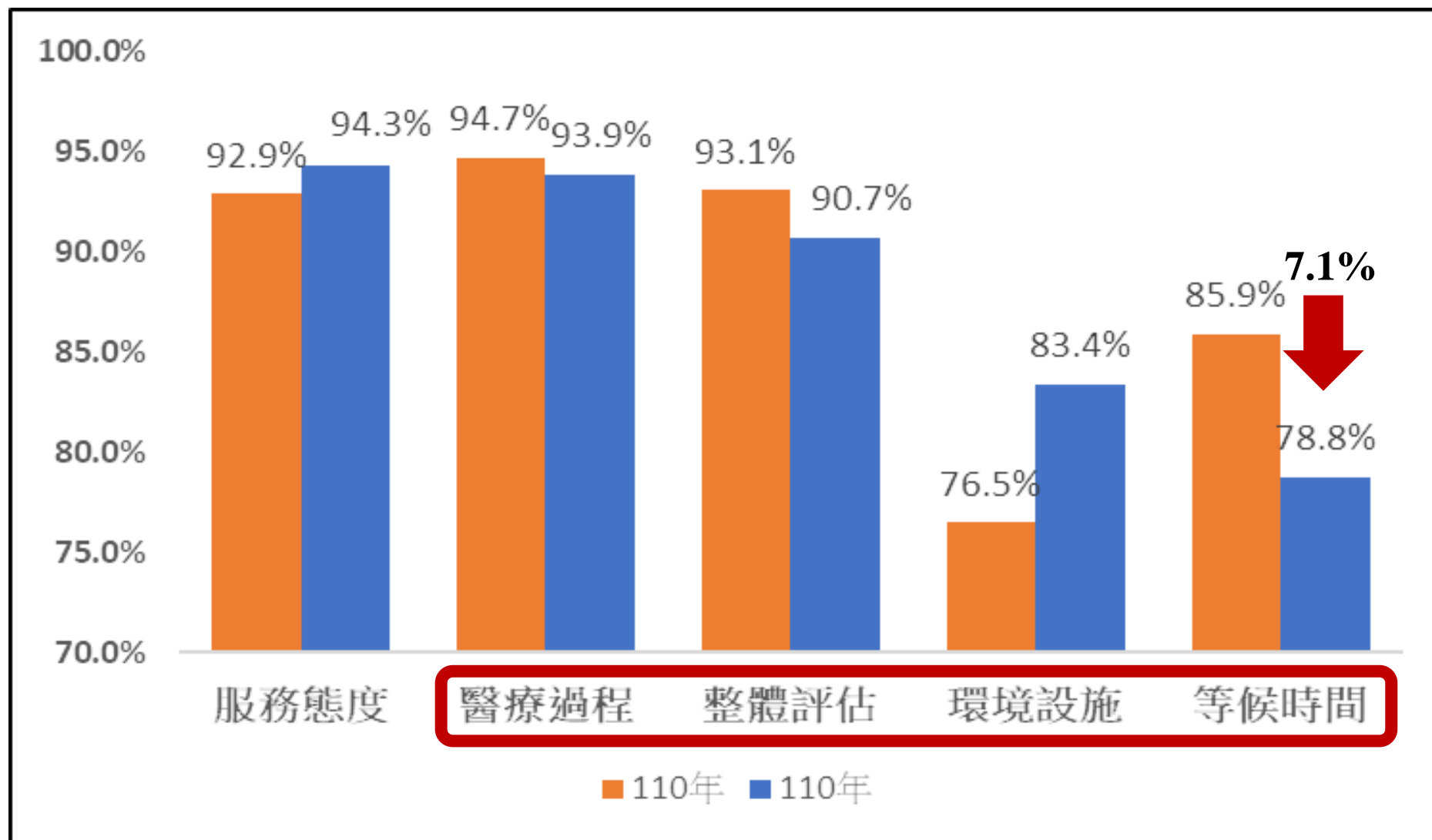


急診110-111年構面滿意度比較





急診110-111年構面滿意度比較



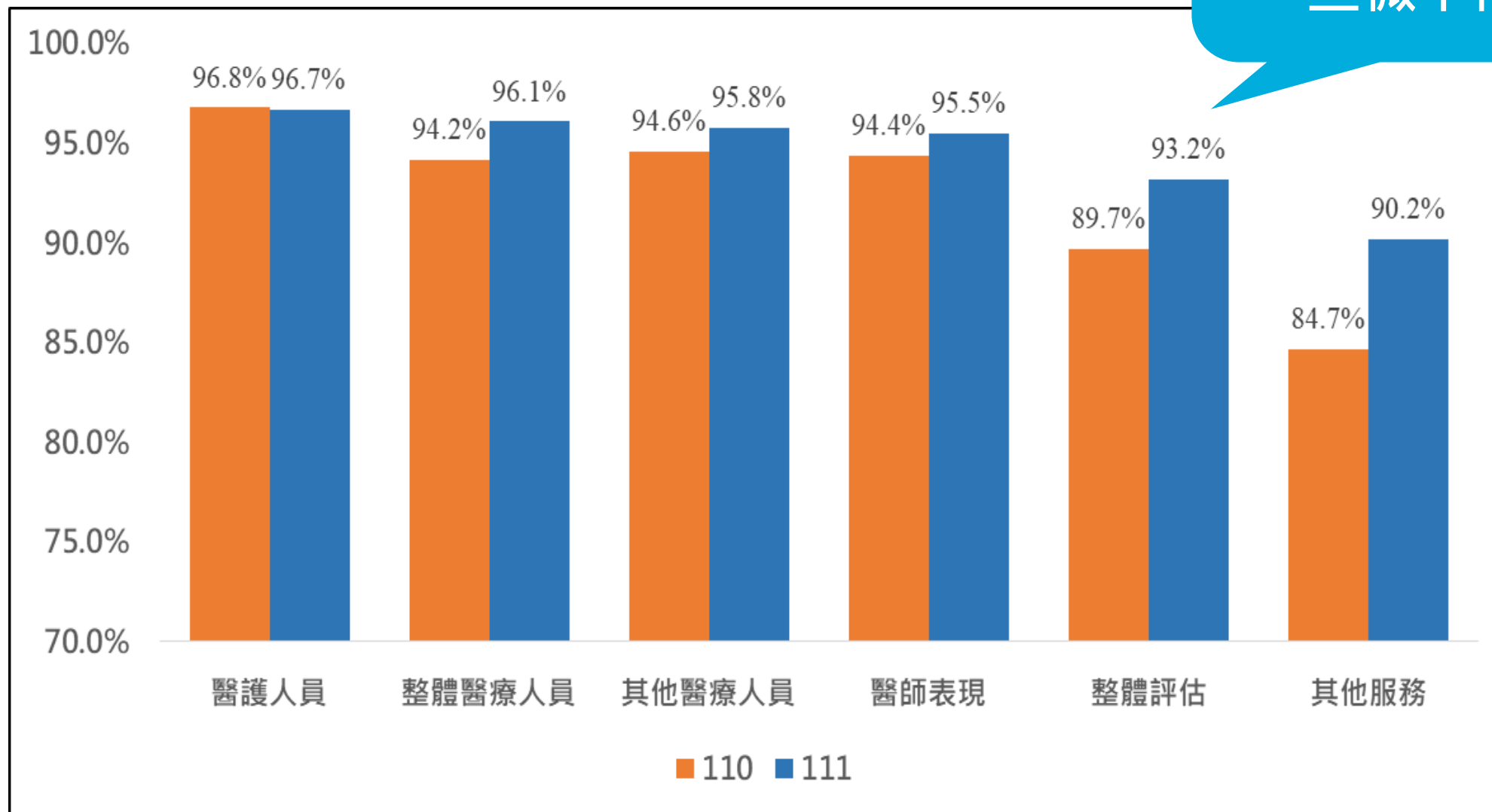
推測
疫情影響

急診調查結果-111年滿意度最低前五名

題目	111年	與110年比較
您對等候看診的時間感到	69.5%	-14.1% ↓
您對等候批價掛號的時間感到	74.0%	-8.8% ↓
您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿、心電圖...)	77.0%	-7.2% ↓
醫院停車的便利性	78.7%	9.9% ↑
您對醫師為您診察的時間感到	80.2%	-10.5% ↓

住院110-111年構面滿意度比較

多數上升
僅醫護人員構面
些微下降





住院調查結果-111年滿意度最低前五名

題目	111年	與110年比較
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）？	85.4%	6.1% ↑
整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比是(87.1%)	87.1%	5.4% ↑
您是否滿意醫院的交通便利性?(88.3%)	88.3%	11.4% ↑
您是否滿意病房的溫度舒適度?(88.6%)	88.6%	4.2% ↑
您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠?(89.5%)	89.5%	2.8% ↑

病人建議及讚美



	服務態度	環境設施	網站/資訊系統	等候時間	停車交通	其他建議	讚美	小計
門診	5	7	6	5	2	2	1	29
急診	2	7	0	3	0	2	4	18
住院	1	13	0	3	1	4	12	34
總計	8	27	6	11	3	8	17	
百分比 (%)	8.6%	35.8%	7.4%	13.6%	3.7%	9.9%	21.0%	

共80件



病人建議及讚美

環境設施	共27項 病人建議改善	冷氣問題	8
		清潔問題	8
		自動批價/批價掛號櫃台	4
		樓層標示	2
		電梯問題	1
		其他	4
等候時間	共11項 病人建議改善	等候排床	6
		等候看診	3
		等候檢驗/抽血	1
		等候領藥	1



建議111年列入改善-門診領藥等候時間

	111年	與110年比較
您對等候門診藥局領藥的時間感到	64.4%	-15.2% ↓

藥劑科分析可能原因：目前包藥機僅有一台，2012/01購入至今，每次故障約6位藥師支援
手動包藥，故延遲給藥時間

申請廠商維修次數(平均等待1工作日)	
110年	111年(統計至10月)
6次	7次
<ul style="list-style-type: none">• 上述統計項目是大維修，平日小狀況並未列入• 每次故障，依照程度，嚴重故障維修約2小時，輕微約30分至1小時	