

99-100 年度院內員工滿意度調查意見回覆

主題:空間環境、軟硬體設施			回覆單位
1.	院內動線和指示混亂,影響患者在院內尋找的時間	預計將配合核醫大樓空間調整後進行動線指標重整。	總務室
2.	電梯很難等,手扶梯的速度太慢了	電梯已進行停靠樓層調整,目前以復健病人抱怨最多將再進行改善;至於手扶梯部份因考量病人安全故速度不宜過快。使用3個月後會進行最後調整。	總務室
3.	內科大樓候診室的椅子老舊且天花板發霉	天花板及椅子部份將逐年編列預算進行更新。	總務室
4.	內科大樓病房採光不佳,設施老舊	內科大樓屬舊式建築將於部份空間變動時考量採光及燈光設計改善光線不足問題。	總務室
5.	環境髒亂有蟑螂和蚊子	已推動相關衛生政策包含:垃圾分類、縮短廚餘放置時間、紙箱不入病房區、定期環境消毒...等等,改善環境問題。	總務室
6.	病房及門診的廁所光線不足且有異味	要求清潔人員加強清潔並且增加照明設備,改善廁所光線照度不足。	總務室
7.	辦公室的空間不足	將於101年進行辦公室空間調整時一併改善。	總務室
8.	工作環境不佳,影響上班情緒		
9.	內科門診和檢查室沒有在同一空間,使就診的老人家諸多不便	檢查室重新規劃。	總務室
主題:薪資相關			回覆單位
1.	要有公開的薪資制度	員工敘薪辦法、住院醫師敘薪辦法等皆置於人力資源網站。	人力資源室
2.	薪資調降影響同仁向心力以及離職率	院方依據醫療產業適時調整,持續晉級的同仁其薪額適時往上調升。	人力資源室
3.	別把人階級化後再計算薪資	已解除該分類,若有處理不當之部分,敬請見諒。	人力資源室
4.	多辦理公開的薪資說明會	若同仁有薪資結構上的疑問,可洽人力資源室預約時段,將指派專人簡略介紹薪資架構。	人力資源室
主題:臨床醫學教育			回覆單位
1.	請病房的主治醫師多修改及指導住院醫師的病歷	請病歷審查委員於每季病歷審查時,針對主治醫師對住院醫師、實習醫學生之病歷記載是否複簽及指正加強審查。	醫教部
主題:服務態度			回覆單位
1.	醫學影像部的技術人員態度及語氣有待加強	本部同仁常因要照像的門、急診、住院病患太多,而忘了要面帶笑容及和融的語氣,將利用晨會及部務會議宣導同仁的服務禮儀及維持快樂的工作心態。	醫學影響部

2.	檢驗科櫃檯人員電話禮儀有待加強	<p>1. 對於院內員工滿意度調查中的意見，虛心接受。會對櫃檯第一線人員再次強調並宣導電話禮儀的重要性，並期待院方可以安排電話禮儀之相關服務課程。</p> <p>2. 檢驗科有定期舉辦 5S 內部稽核，稽核項目含有電話禮儀部份，主要觀察是否有在三~五聲內接起電話，並是否自報姓名。會持續觀察改進。</p> <p>3. 品管組會不定期進行電話禮儀稽核。</p>	檢驗科
3.	檢驗科血庫人員態度有待加強	<p>1. 血庫組會於組內會議傳達院內員工滿意度調查之意見並做服務禮儀注意事項的宣導。</p> <p>2. 鼓勵同仁參加院內定期舉辦之服務禮儀課程以增進服務禮儀的技巧。</p>	檢驗科
4.	病歷室同仁接電話的態度有待加強	<p>1. 新進人員佔本單位 2/3 以上人力，在作業上較不熟悉回答問題時無法讓對方在第一時間上得到答覆而需再詢問或轉接他人造成對方困擾。已將接電話人員工作安排為資深人員減少在這方面的問題產生。以工作輪調方式讓新人盡快了解單位作業。</p> <p>2. 加強宣導人員接電話時回應的禮儀及語氣。</p> <p>3. 和經常接觸及配合的單位溝通並宣導雙方應注意事項，使作業上更順暢。藉此可減少電話溝通避免造成不必要之爭執。</p>	病歷室
5.	人資室同仁態度不佳	<p>已加強修正中，若口氣不當應是當下話筒傳遞影響，承辦人員可能擔憂諮詢者無法清楚得知應獲取訊息，而導致音量較大聲。同仁回覆當事者問題時向當事者呈報其個人姓名，若確切有不當態度，請告知單位主管。並將於近期修正。</p>	人力資源室
6.	事務組同仁不論是面對院外患者或是院內同仁，態度以及口氣須待加強。	<p>根據片面意見的表述，與單位各同仁諮詢過，並未過份與院內同仁起衝突，唯有下列兩項事件：</p> <p>一."院內同仁不滿意"的狀況為「院方公告現場掛號開始時間開始進行現場掛號時，院內同仁播打人工預約專線或院內分機到掛號室來要求『前面的現場號』！」</p> <p>二.自「控床權」字面上轉為事務組控床中心負責後，多次被各樓層刁難，控床中心依規定辦事，卻被說為「不知變通」或「難以溝通」！</p> <p>與院外患者溝通時，櫃位同仁皆以服務為本為主，若並無被「患者或其家屬」惡意或不合理刁難，單位同仁都有共識「基層人員不能與病患衝突」，並都儘量協助處理解決他們的問題點。</p> <p>若需解決此片面意見，將督促單位同仁無論病患或同仁是否無理取鬧，均請以更謙遜的態度對待。</p> <p><u>關於事件一</u>.請院方各單位同仁以同理心對待，現場號為開放現場排隊患者或家屬的權利，請不要為難櫃位人員一定要給現場號，同仁秉著同理心對待院內同仁</p>	事務組

		不方便都儘量給予方便，但並不是『應該的』，方便同仁卻造成現場患者的糾紛不是事務組櫃位人員能承擔的。關於事件二.控床權應回歸護理部管控，控床中心人員盡力做好份內工作，但卻一直被誤解，各護理站皆有自己的文化，執行至今以來發現，以往以各護理站自有文化控床與各樓層及病患造成誤解及糾紛皆低，若能回歸是解決根本的方法。	
主題:政策宣導			回覆單位
1.	各出入口推動無菸政策，但是推動上的勸導方式錯事態度影響民眾的觀感	對保全人員進行教育訓練改進。	總務室
2.	無菸政策無明確標示	院區各明顯處張貼禁菸標誌,員工健康促進委員會成立禁菸小組並推動各項計劃與政策。	總務室
3.	各種制度辦法的異動，請確實公告，並且公告最新消息。	院方推行之法規修訂皆需經由主管會議或高階主管會議通過另呈核董事會正式通過。本室進行1-2個月全院月會之宣導或於主管會議通過時會請單位主管傳達(遞)該訊息。董事會正式通過時會於本院NT最新消息張貼其辦法修訂。若為本室相關之辦法一併於本室網頁公告。	人力資源室
4.	任何政策或是辦法的修訂請考慮整體性。	辦法修訂已邀請所有相關單位主管參與，本室相關辦法於修訂前已轉會給各科室審閱提供建議，請相關委員給予相關意見，總匯整各單位之意見再執行修改。	人力資源室
5.	我們是中山附醫，不是長庚醫院，請別把長庚醫院的政策強行導入。	現階段院方政策並無如此嚴謹。政策執行上仍採友善方式辦理。	人力資源室
主題:緊急應變			回覆單位
1.	夜間無緊急處理防災問題的對應窗口，就算有也不知道相關訊息	將加強員工對緊急應變計劃之認識與教育訓練	總務室
主題:福利相關			回覆單位
1.	院內停車位不足	預計在2年內興建停車塔，預計可提供500個停車位應可解決員工停車問題。	總務室
2.	員工是否能有地下室停車場的停車優惠	目前院內停車位近300個位置主要以病人為主原則上不開放員工使用。	總務室
3.	增加員工旅遊活動或是相關津貼	現階段由各科室自行舉辦相關聚餐及團遊	人力資源室
4.	提供員工宿舍	1.已有員工宿舍 2.員工宿舍申辦其非護理同仁者請洽人資室 3.護理同仁申辦請洽詢醫護部	人力資源室
5.	增加夜間人員或是值班人員休息室	1.依據第三屆第六次勞資會議，提案二，已增設女性員工休息室申請流程。此外，總務室亦著	人力資源室

		手設置「醫院值班室管理辦法」草案。 2. 女性夜間休息室相關流程及申請表單可洽人力資源室網站。	
6.	週六上班服裝可以放寬標	第三屆第五次勞資會議之提案四已決議通過，非第一線行政人員星期六出勤可免穿制服。第一線人員因考量需面對病患，須讓病患易於辨識，故以穿著制服為宜。	人力資源室
7.	公開的福利制度並請院方了解福利少會影響員工向心力	1. 提供安親班等相關資訊。 2. 提供用餐空間及休息空間。 3. 關心員工之健康 (1)定期勞工健康檢查。 (2)特殊單位之健康檢查 (3)一級/二級主管含心臟CT檢查 (4)舉辦員工健康促進活動 3. 提供相關福利措施。 (1)三節獎金、年終獎金。 (2)員工及其直系親屬可享就醫優待。 (員工及直系親屬門急診掛號費免費，員工住院5折、直系親屬住院7折) (3)每年提供工作服。 (4)頒發久任獎金及獎牌。	人力資源室
8.	給予專業人員證照加給	依據員工敘薪辦法，專業人員持有證照給予證照加給。	人力資源室
9.	成立福委會	福委會的成立需向主管機關申辦登記，費用部份諮詢後擬由各同仁薪資提撥。因管理複雜且另需成立專員其人事成本擬由提撥金支付，進而已諮詢過院方意見，決議暫不成立。	人力資源室
10.	辦理全院性的忘年會、中秋節活動…等等	臨床科皆有各設立之活動，院方並無特別介入。行政單位若同仁有興趣，以往皆可向總務室登記報名。100年度中秋節活動為醫護部及行政單位共辦。	人力資源室
11.	增加員工餐廳、販賣廳、咖啡店…等等	該業務其校方已努力增設。現階段校本部已有學生餐廳。汝川醫療大樓也設立了全家便利商店。急診外也有相關食品攤販。	人力資源室
12.	院方一直表示薪水不比外面差、但其實福利/三節獎金…等差很大	經查核本院薪資與相同等級之醫療機構沒有差異。	人力資源室
13.	增加每年員工健檢	本院依政府規定進行各項員工體檢，檢查項目更優於法規規定。	總務室
主題：人力不足			回覆單位
1.	人力不足影響醫療品質	除了醫護部，現階段其它單位未有不足狀況，醫護部已非常努力招聘。同仁可協助醫護部招募以利排解其人力不足之困境。	人力資源室
2.	離職率高人心惶惶	已進行98-100年離職比對表。其數額與往年對照其數	人力資源室

		額仍維持同樣比率，醫護部也努力慰留同仁。	
主題：教育訓練			回覆單位
1.	教育訓練課程報名困難	已和各主辦單位溝通，多加開課程提供更多的上課機會，同時鼓勵單位自辦。單位自辦的流程以及申請方式可參考”教育訓練辦法”	人力資源室
2.	把教育訓練集中 2-3 天開課，讓員工一次上完		
3.	教育訓練開課時間配合護理人員排班(ex. 下班後~)		
4.	院內在職教育訓練為何不申請院外衛生署規定積分，方便大家換照。	院內在職教育訓練是由各課程主辦單位負責，院外衛生署規定積分的申請也須由主辦單位提出。	人力資源室
5.	醫教專題講座要求的學分多，但是單位開課的數量嚴重不足	1. 101 年度醫教部將舉辦 10 場次的專題講座，預計上課人數 2500 人。 2. 與其它單位不定期合辦課程 10 場，預計上課人數 2000 人。 3. 預計 10 月-12 月另提供 5 堂數位學習課程。 4. 完成 101 年醫事單位師資培育課程之師資可抵免醫教專題講座 2 積分 5. 101 年參與 EBM 競賽及 EBM 指導者亦可抵免醫教專題講座 2 積分	醫教部
主題：請假/排班/考核/獎懲			回覆單位
1.	打卡機常有問題，請建立配套措施	請同仁記載發生問題之日期，向人力資源室反應(請提出員工代號及聯絡電話)且與單位主管報備記載，並於隔月出勤異常報表提出原因。若當月當日確實為打卡機問題(經廠商查核)，人資室會於隔月做修訂。	人力資源室
2.	獎懲的記功都是給那些掛名的，實際貢獻者反倒沒有	院內獎懲的程序是由單位自行擬出名單後上簽呈，確定簽呈內容無誤結案後再由人資室公告獎懲名單。如獎懲名單有疑問建議可以在一開始與單位反映，而定義各類獎懲的標準請參考”員工獎懲辦法”。	人力資源室
3.	放颱風假	依員工出勤管理作業細則規定，特別休假不可當天請休，臨時請假者以事假論。病假可於事後請。(相關辦法請見『員工出勤管理作業細則』)	人力資源室
4.	臨時有事或生病請假時可以用公休假		
5.	院外上課申請公假，要上簽呈且要簽 10 多關，很麻煩。	參加與個人職務相關之國內研習會給予 1 年 2 次研習公假，請檢附課表及相關附件於假單上，經假單上之主管皆簽核同意後即可送交人資室辦理請假手續。(研習公假相關辦法請見『員工出勤管理作業細則』)	人力資源室
主題：員工關懷/員工申訴			回覆單位
1.	員工沒有申訴管道	目前管道有院長室信箱 superin@csh.org.tw，員工關懷信箱 eap@csh.org.tw 供員工申訴。	人力資源室
2.	重視及聆聽基層員工的想法及心聲		
3.	護理人員沒有申訴管道	醫護部提供護理同仁之申訴管道包括： 1. 透過病房會議反映至護理長，由護理長反映至醫護	護理部

		部 2. 提問單 3. 醫護部信箱 4. 寫信給副院長、副主任等，而醫護部接到同仁之意見除非觸及個人隱私，一律於3個工作天回覆於醫護部網頁，建議可以參閱醫護部網頁回覆紀錄。	
主題：員工進修/受訓			回覆單位
1.	醫師進修是否可以不用扣薪	員工進修辦法某些進修方案給予員工每週四小時的進修公假，因為帶職進修，故每月核扣薪資。目前針對菁英培訓專案核扣的金額做部分修訂，修訂後的核扣金額將會減少許多，目前已送主管會議討論。另鼓勵醫師取得教職，核扣金額較少。	醫教部
2.	員工進修和受訓辦法的名稱是否要修正??雖然叫”XXX獎勵辦法”但是裡面根本沒有獎勵	員工進修獎勵辦法預計修訂為員工進修辦法，已送主管會議討論。	醫教部
主題：資訊設備及軟體			回覆單位
1.	不論哪種系統經常當機影響工作效率	院內系統資訊室已於2009年開始陸續更新系統，系統的穩定度已比舊系統穩定，近期電腦機房會做備援，以避免因硬體損壞造成之長時間無法作業。	資訊室
2.	為何不能每台電腦都可以上網	醫院內部政策，資訊室配合辦理。	資訊室
3.	電腦硬體老舊影響工作效率	如電腦老舊不符現場使用時，應由單位提出申請，待請購核可後，資訊室即配合辦理更換主機作業。	資訊室
4.	His系統問題一堆	HIS陸續皆有在依使用者需求做調整及修改，但此反應意見並未指出哪個系統，實無法進行確認及修正。	資訊室
主題：綜合意見			回覆單位
1.	多幫醫院做宣傳，增加曝光率	公關室不定期利用醫師對季節性衛教宣導或活動透過媒體發表，增加本院的知名度，並讓社會瞭解本院對醫療照護方面的進步情形。本室非常瞭解醫院對社會及員工的照護，感謝同仁的意見。	公共關係室
2.	送病歷的速度請加快	1. 自100.2.7開始本院醫師陸續加入門診病歷減量傳作業，減少了本單位病歷傳送的業務。因需傳送病歷量減少，相對的對於人員送病歷的效率也有所提高。 2. 門診區大部分已遷至汝川大樓，送病歷的動線相對的較之前更長。已於100.9.19配合門診位置異動調整送病歷人員之動線，且調整同仁工作內容減少現場掛號患者等待病歷的時間。 3. 汝川7F婦產科門診因電梯等候時間過長已向總務室申請電梯卡，已可使用專用電梯減少病歷送達時間。	病歷室
3.	急診部很多患者都放在走道和大廳，沒有隱私	醫院已規劃將原事務室空間整理供急診病人留觀，預計提供14-15床。	醫療部
4.	院內臨床單位排檢查要有共識，避免重複浪費資	本院資訊系統針對重複檢驗/檢查，設有提示視窗，可避免重複浪費資源。但經醫師評估仍有檢查之必要，	醫療部

	源且體諒患者當下身體狀況	則依醫師之專業安排。	
5.	護士節禮物令人失望(僅一盒花生糖)	每年醫院會提供經費給醫護部舉辦護師節慶祝大會及每人一份禮物，每年的禮物在經費預算下由所有護理長票選，以100年為例：禮物為保溫杯，而周董事長也會另外送所有護理人員一份禮物，以前都贈送巧克力，100年贈送有名的花生糖，所以花生糖並非醫護部護師節的禮物，而是周董事的另外一份心意。	護理部
6.	增加員工餐廳、販賣聽、咖啡店…等等	2年內興建美食街區以提供更完善工作環境，已先於汝川醫療大樓開設全家便利超商。	總務室