

中山醫學大學附設醫院

104 年住院病人滿意度調查結果

一、調查目的

- (一) 了解本院住院就醫病人的人口特性。
- (二) 了解住院病人的就醫背景。
- (三) 了解住院病人對醫院各類醫療人員表現及環境設施等滿意程度。
- (四) 了解住院病人再度選擇本院的就醫意願。
- (五) 提供滿意度調查結果，回饋相關業務部門，做為改善方向之依據。

二、調查對象

本次調查對象為中山醫學大學附設醫院之住院病人，若病人因年紀或身體不適無法填寫問卷，則由家屬或照顧者代填。

三、調查時間

調查期間為 104 年 7 月 13 日至 7 月 31 日之星期一至五，上午 8：00 至 12：00，下午 13：30 至 17：30 及週六、週日上午 8：00 至 12：00。

四、調查工具

本調查採以紙本問卷方式進行資料蒐集，問卷內容以衛生福利部健康服務品質政策辦公室所發展的「病人住院經驗調查」，問卷包含「就醫背景」3 題、「醫師表現」4 題、「護理人員表現」5 題、「其他醫療人員表現」1 題、「整體醫療人員表現」13 題、「其他服務」6 題、「住院整體評量」4 題、「住院病人及填答人基本資料」7 題等部分，共計 43 題。

五、問卷抽樣與發放

本次統計 104 年 1 月至 6 月之出院人次，共計 14,932 人次，其平均每月出院人次約為 2,489 人次，參考「THIS 病患滿意度問卷調查實施辦法」中之住院抽樣數公式（表一）計算，應發放樣本數為 $(2,489/20)+50=174.5$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 175 份。

表一：住院問卷抽樣率

每月出院人次	抽樣率	調整數	樣本數
1 - 999	1/10	0	1 - 100
1000 - 2999	1/20	50	100 - 200
3000 - 5999	1/30	100	200 - 300
6000 以上	1/40	180	300 -

問卷發放調查時段分為上午時段、下午時段及假日值班，由病房書記印製出院帳單後，連同問卷一起交給出院病人（或家屬）填寫，並請病人（或家屬）於出院櫃檯繳費時，將問卷繳回給櫃檯人員或櫃檯旁設有滿意度回收箱。住院滿意度調查排除呼吸照護中心、洗腎室、緩和醫療病房、隔離病房、加護病房及燒傷中心。

六、統計分析

問卷回收後以 Microsoft Excel 2010 建檔，並使用 SPSS 12.0 進行統計分析。問卷分析採用描述性統計分別了解住院就醫病人的人口特性、各類醫療人員表現、環境設施..等滿意程度以及病人再度選擇本院的意願程度。

七、結果

（一）問卷回收率與信度分析

本調查共發放 939 份住院問卷，扣除無效問卷 225 份，有效問卷 714 份，有效問卷回收率為 76.0%；其中無效問卷定義為：

- (1) 醫師表現、護理人員表現、醫療整體人員表現、其他服務、住院整體評估各構面所有答案皆相同者
- (2) 超過 1/3 題項未答題。

依統計慣例，信度分析之 Cronbach's α 值若高於 0.7，即表示信度良好。本次調查各構面 Cronbach's α 值如表二所示，醫師表現為 0.79、護理人員表現為 0.87、醫療整體人員表現為 0.89、其他服務為 0.83、住院整體評估為 0.82，以上各構面 Cronbach's α 值皆高於 0.7。

表二、各構面信度分析

構面	題數	Cronbach's α
醫師表現	4	0.79
護理人員表現	5	0.87
醫療整體人員表現	14	0.89
其他服務	5	0.83
住院整體評估	4	0.82

(二) 住院病人基本資料

扣除無效問卷後，共有 714 份樣本作為本次滿意度統計分析，在基本資料方面，問卷填答者以家屬或朋友居多，約佔 48.2%，住院病人年齡層落在 60-69 歲(12.9%)最多，教育程度則以大學或以上(19.6%)為主，來院病人居住地以台中市為主(74.2%)，性別以女性(45.2%)較高，住院者家庭月收入以未填答(53.2%)最多，其次為 3-5 萬元(11.5%)，住院者每月平均收入以無固定收入(35.7%)最多。

表三、住院病人基本資料

(N=714)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	203	28.4	不識字	85	11.9
家屬或朋友	344	48.2	國小	131	18.3
未填答	167	23.4	國中或初中	78	10.9
年齡層	個數	百分比	高中職	150	21
0-9 歲	57	8.0	專科	62	8.7
10-19 歲	30	4.2	大學或以上	140	19.6
20-29 歲	42	5.9	未填答	68	9.5
30-39 歲	86	12.0	居住地	個數	百分比
40-49 歲	87	12.2	台中市	530	74.2
50-59 歲	81	11.3	彰化縣	41	5.7
60-69 歲	92	12.9	南投縣	57	8.0
70-79 歲	68	9.5	其他	50	7.0
80 歲以上	51	7.1	未填答	36	5.0
未填答	120	16.8			

性別	個數	百分比	住院者每月		
男	276	38.7	平均收入	個數	百分比
女	323	45.2	無固定收入	255	35.7
未填答	115	16.1	2萬元以下	50	7
住院者家庭			2-3萬元	99	13.9
每月收入	個數	百分比	3-5萬元	119	16.7
無固定收入	14	2.0	5-8萬元	52	7.3
3萬元以下	65	9.1	8-12萬元	12	1.7
3-5萬元	82	11.5	12萬元以上	9	1.3
5-8萬元	70	9.8	未填答	118	16.5
8-12萬元	66	9.2			
12萬元以	37	5.2			
未填答	380	53.2			

(三) 病人就醫背景

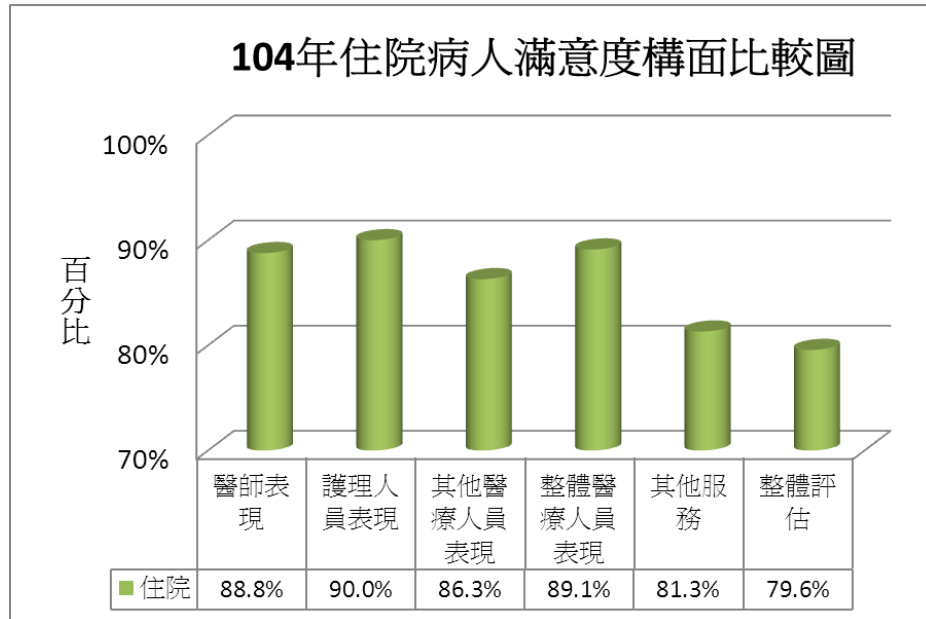
本次調查中，病人大多數透過門診安排(55.9%)收至病房，其中自覺病情嚴重程度以「普通(46.2%)」最多，在住院天數是否恰當以「恰當，剛剛好 (82.5%)」最多。

表四、病人就醫背景

(N=714)					
何種方式住院	個數	百分比	住院天數是否恰當	個數	百分比
急診轉住院	245	34.3	可以早些出院	31	4.3
門診安排	399	55.9	恰當，剛剛好	589	82.5
他院轉進來的	65	9.1	可以晚些出院	47	6.6
未填答	5	0.7	不知道	32	4.5
自覺病情嚴重程度	個數	百分比	未填答	15	2.1
輕微	69	9.7			
普通	330	46.2			
嚴重	284	39.8			
病危	7	1			
未填答	24	3.4			

(四) 各構面滿意程度

病人滿意度調查共分成六大構面(如表五)，平均滿意度最高的為護理人員表現(90.0%)，其次為整體醫療人員表現(89.1%)、醫師表現(88.8%)、其他醫療人員表現(86.3%)、其他服務(81.3%)、整體評估(79.6%)。整體而言，住院平均滿意度為 86.7%。



圖一、104年住院病人滿意度各構面比較圖

綜合各構面的題項，滿意度最高的五名是：

- (1) 護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式?(91.3%)
- (2) 醫療人員是否尊重您的選擇?(90.9%)
- (3) 請問護理人員用您能了解的方式清楚地回答您的問題?(90.8%)
- (4) 請問醫師用您能了解的方式清楚地回答您的問題?(90.7%)
- (5) 您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況?(90.5%)

滿意度最低的五名是：

- (1) 您覺得醫院自費金額是否適當?(67.2%)
- (2) 您滿意醫院的交通便利性?(75.6%)
- (3) 您滿意病房內的陪病設施(例如:陪病床、廚房...等)?(80.3%)
- (4) 您滿意醫院整體的清潔?(81.3%)
- (5) 您是否滿意病房的溫度舒適度?(82.8%)

表五、各構面滿意度

平均滿意度：86.7%		個數	平均數	標準差	滿意程度	排名
一、醫師表現						本構面平均：88.8%
醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題?	706	4.54	0.64	90.7%	1	
您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況?	711	4.53	0.63	90.5%	2	
您信賴您的醫師嗎?	709	4.52	0.59	90.5%	3	
您認為主治醫師來探視您的停留時間是否足夠?	706	4.17	0.75	83.5%	4	
二、護理人員表現						本構面平均：90.0%
護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式?	712	4.56	0.58	91.3%	1	
護理人員有用您能了解的方式清楚地回答您的問題?	709	4.54	0.59	90.8%	2	
您信賴您的護理人員嗎?	708	4.50	0.56	90.0%	3	
您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況?	709	4.50	0.59	89.9%	4	
您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠?	712	4.41	0.60	88.1%	5	
三、其他醫療人員表現						本構面平均：86.3%
其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題?	691	4.32	0.63	86.3%		
四、整體醫療人員的表現						本構面平均：89.1%
醫療人員是否尊重您的選擇?	703	4.54	0.59	90.9%	1	
醫療人員之間對您的醫療照護過程是否有一貫性?	707	4.52	0.62	90.4%	2	
您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎?	710	4.52	0.60	90.3%	3	
醫療人員清楚地向您說明治療的效益和可能的危險?	707	4.50	0.62	90.0%	4	
您對醫療人員的照護感到安全嗎?	710	4.50	0.59	89.9%	5	
醫療人員向您解說病情時的說法是否一致?	705	4.49	0.63	89.7%	6	
醫療人員尊重您的價值觀、宗教信仰等等?	691	4.47	0.71	89.5%	7	
醫療人員有提供您疾病需要的衛教資訊?	700	4.45	0.69	89.0%	8	
醫療人員能夠瞭解您在治療過程中的感受?	704	4.45	0.66	88.9%	9	
您疼痛時，醫療人員會適時給予減輕疼痛的處置嗎?	676	4.43	0.64	88.7%	10	
是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題?	704	4.42	0.66	88.4%	11	
醫療人員是否有給予您情緒上的支持?	702	4.41	0.70	88.1%	12	
當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務?	573	4.24	0.90	84.9%	13	
五、其他服務						本構面平均：81.3%
您覺得在住院中是否保有自己的隱私?	699	4.33	0.77	86.6%	1	
您是否滿意病房的溫度舒適度?	705	4.14	0.77	82.8%	2	
您是否滿意醫院整體的清潔?	701	4.07	0.80	81.3%	3	
您是否滿意病房內的陪病設施(例如:陪病床、廚房等)?	700	4.02	0.82	80.3%	4	
您是否滿意醫院的交通便利性?	683	3.78	0.91	75.6%	5	
	個數	平均數	標準差	滿意程度	排名	

六、整體評估					本構面平均：79.6%	
整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護?	684	4.20	0.63	84.0%	1	
整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比	683	4.18	0.81	83.6%	2	
請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友?	685	4.18	0.69	83.5%	3	
您覺得醫院自費金額是否適當?	654	3.36	0.66	67.2%	4	

(五) 住院病人意見

問卷進行時，部份病人主動提出建議，共有 58 件病人意見，各項意見以「223020-000-F011 滿意度調查結果-單位回覆單」回饋給相關負責單位進行檢討改善，各業務部門回覆內容如表六。

表六、住院病人意見

編號	病人意見	回覆內容
1	停車位超難找	總務室： 停車問題非本院可獨自解決
2	醫院外面常塞車且危險	總務室： 停車問題非本院可獨自解決
3	1.醫院停車位太少 2.病房自費金額非常貴	總務室： 停車問題非本院可獨自解決 醫務行政室： 本院病房差額皆符合衛生局收費標準之規範，最近總務室規劃二年內陸續將差額病房整修，使病人有物超所值之感受，另外病房之服務需有醫護人員之照護，差額費用實不宜與民宿做比較
4	停車位太少	總務室： 停車問題非本院可獨自解決
5	謝謝 12F 的護理人員照顧，楊喬安很有熱忱喔！^^阿嬤開心	核醫 12 樓病房： 此同仁為護理實習生，也感謝她的細心，讓家屬肯定，未來繼續維持 護理部： 回饋給單位同，給予同仁正向肯定
6	停車位嚴重不足	總務室： 停車問題非本院可獨自解決
7	電梯非常難搭，且在載滿人的情形下，被清潔人員趕出來讓位	總務室： 應搭到清潔人員專用時間，服務態度已要求改善

編號	病人意見	回覆內容
8	1.病房冷氣好冷 2.廁所清潔需加強	工務組：依照醫院公共區域設定溫度為 24.5 度正負 1 度，病房內病人可依個人需求自行調整，如有問題請單位書記申請維修，工務組即刻處理 總務室： 已要求清潔公司改善
9	建議配膳室的整潔有待加強	護理部： 於護理長周會宣導，請單位護理長加強督促清潔人員配膳室的整潔
10	病房內有蟑螂，衛生需加強	總務室： 已要求清潔公司改善
11	病人點滴漏出血滴到床單， 夜間竟然叫病人自己換	護理部： 於護理長周會再次宣導，請護理長宣導同仁應以病人為中心，協助病人更換床單
12	病房地板清潔需再加強	總務室： 已要求清潔公司改善
13	病房溫度冷了一點	工務組： 依照醫院公共區域設定溫度為 24.5 度正負 1 度，病房內病人可依個人需求自行調整，如有問題請單位書記申請維修，工務組即刻處理
14	1 病房裡有小蟑螂 2.為什麼護士生病還要上班，難道沒有人可以幫忙上班嗎？有時同一個護士連續上班 5~6 天，會不會太累而影響病人？	總務室： 已要求清潔公司改善 護理部： 護理人員排班皆依勞基法規辦理符合勞基法範疇，於護理長周會加強宣導，單位同仁生病須休假，請護理長給予關心，協助調度休假
15	跟醫院訂的餐點不好吃	營養科： 每月病患伙食滿意度調查，每季經營養委員會提出病患膳食意見與檢討改善措施
16	病房內浴室積水	總務室： 已要求清潔公司改善 護理部： 請單位護理長留意並宣導病人及家屬，浴室排水孔不通，可立即告知護理站，會立即請修，改善積水

編號	病人意見	回覆內容
17	對於雙人房的隔壁病患的安排最好有評估後再決定，否則對雙方的需求造成相當不便及干擾，這對住院品質相當有影響	<p>護理部： 請單位加強協助雙人房病患需求之病床協調，儘可能減少彼此干擾</p> <p>醫務行政室： 本院病房差額皆符合衛生局收費標準之規範，最近總務室規劃二年內陸續將差額病房整修，使病人有物超所值之感受，隔壁病床之抗議造成干擾，需請護理部回覆說明</p>
18	7/19 住 2917 轉 2925 號病房，轉房原因是別人請的看護很差、非常吵，影響本人和家屬住院品質，請加強看護的管理	<p>護理部： 經事件調查，該病人要求轉床時，並未反應看護問題，護理長查房及同仁執行照護時，該看護並無異常吵雜，護理長會多留意病人轉床需求原因，適時協助處理，若看護態度反應有問題會立即勸導</p>
19	1.病房椅子不乾淨 2.單人房應該要有更好的環境以及乾淨	<p>總務室： 已要求清潔公司改善</p>
20	1.病房洗手間有時不是很清潔 2.停車常常大排隊擔誤時間 3.個人房較貴些，之前收費較恰當	<p>總務室： 已要求清潔公司改善</p> <p>醫務行政室：本院病房差額皆符合衛生局收費標準之規範，最近總務室規劃二年內陸續將差額病房整修，使病人有物超所值之感受，另外病房之服務需有醫護人員之照護，差額費用實不宜與民宿做比較</p>
21	陪病床不舒服	<p>總務室： 待下次購買時一併考量</p>
22	舊大樓病房內清潔度差，有待加強	<p>總務室： 已要求清潔公司改善</p>
23	病房空調好冷	<p>工務組： 依照醫院公共區域設定溫度為 24.5 度正負 1 度，病房內病人可依個人需求自行調整，如有問題請單位書記申請維修，工務組即刻處理</p>
24	主治醫師停留時間要再久一點，不要說完就離開	<p>醫療部： 請醫師注意醫病溝通，10 月主治醫師大會中宣導</p>
25	有蟲子飛來飛去，清潔不徹底	<p>總務室： 已要求清潔公司改善</p>

編號	病人意見	回覆內容
26	1.病房外聲音吵雜 2.病房內有蟑螂	護理部： 於護理長周會宣導單位留意病室安寧，請環安組於單位噪音分貝稽核時，針對噪音源及監測結果公告周知，請單位降低噪音分貝 總務室： 已要求清潔公司改善
27	病房很熱	工務組： 依照醫院公共區域設定溫度為 24.5 度正負 1 度，病房內病人可依個人需求自行調整，如有問題請單位書記申請維修，工務組即刻處理
28	病房太冷	工務組： 依照醫院公共區域設定溫度為 24.5 度正負 1 度，病房內病人可依個人需求自行調整，如有問題請單位書記申請維修，工務組即刻處理
29	機車停車位不足	總務室： 停車問題非本院可獨自解決
30	病房溫度偏冷	工務組： 依照醫院公共區域設定溫度為 24.5 度正負 1 度，病房內病人可依個人需求自行調整，如有問題請單位書記申請維修，工務組即刻處理
31	衛生紙用完沒補充	總務室： 已要求清潔公司改善
32	套房貴	醫務行政室： 本院病房差額皆符合衛生局收費標準之規範，最近總務室規劃二年內陸續將差額病房整修，使病人有物超所值之感受，另外病房之服務需有醫護人員之照護，差額費用實不宜與民宿做比較
33	1.房內有煙味很不好 2.病房內的清潔需再加強	護理部： 請單位護理長加強病房無煙環境宣導，針對抽菸病人或家屬多加勸導 總務室： 已要求清潔公司改善
34	病房垃圾桶太少	總務室： 垃圾桶已依規定設置
35	病房空調太熱	工務組： 依照醫院公共區域設定溫度為 24.5 度正負 1 度，病房內病人可依個人需求自行調整，如有

編號	病人意見	回覆內容
		問題請單位書記申請維修，工務組即刻處理
36	<p>1. 7/21 下午入院 2818-2 服務之護理人員超差</p> <p>2. 7/24 上午醫師有開止痛藥(備用)但護理人員卻向患者說沒有藥可服用(患者本人開刀)</p> <p>3. 手術後想嘔吐向醫護人員要嘔吐袋卻在一小時後才送來</p>	<p>核醫 8 樓護理站：</p> <p>(1)將此客訴事件於晨間會議提報，並開始隨機各組至少查核一位病人之滿意度</p> <p>(2)病人 7/21 甲狀腺良性腫瘤入院，於 7/22 接受左側甲狀腺切除，7/22 開始服用 Cataflam 1#q12h 及搭配 Panadol 1#Prn 及 Keto+Tramtor 1amp Prn 使用，而 7/24 大夜當班護理師為林鈺容，該病人向護理師詢問說有藥嗎？護理師向病人說大夜沒有開口服藥，病人面部表情未呈現痛苦狀且無疼痛主訴，也沒要求施打止痛藥物，將此客訴事件於晨間會議提報，護理過程秉持零疼痛及低焦慮之原則，於護理過程針對術後病人請依生命徵象監測原則評估疼痛分數，並及時提供緩解疼痛之護理措施</p> <p>(3)病人 7/21 甲狀腺良性腫瘤入院，於 7/22 接受左側甲狀腺切除，7/22 當班主護為利佩容，7/22 病人按鈴表示嘔吐，主護忙碌中，故為當班其他護理師入病房探視，一入病房該名護理師就被病人罵了，待其罵完，提供塑膠袋給予病人，澄清非如客訴所言，嘔吐袋在一小時後才送，將此客訴於晨間會議提報，護理過程針對術後病人，經評估有嘔吐症狀者請立即提供嘔吐袋及護理衛教</p> <p>護理部：</p> <p>該病人 9/21 入院接受手術，手術後情緒較不穩定，7/22 主訴想吐，護理人員立即前往病房探視，當時病人一看到護理人員即罵，護理人員待病人罵完，立即給予塑膠袋，並無延遲一小時，7/24 病人並未主訴疼痛，亦無要求打止痛藥或吃止痛藥，護理人員皆有進行疼痛評估並記錄，會宣導同仁多加留意</p>
37	病房自費金額希望可以調低些	<p>醫務行政室：</p> <p>本院病房差額皆符合衛生局收費標準之規範，最近總務室規劃二年內陸續將差額病房整修，使病人有物超所值之感，另外病房之服務需有醫護人員之照護，差額費用實不宜與民宿做比較</p>

編號	病人意見	回覆內容
38	3619-1 冷氣不冷	工務組： 依照醫院公共區域設定溫度為 24.5 度正負 1 度，病房內病人可依個人需求自行調整，如有問題請單位書記申請維修，工務組即刻處理 核醫 16 樓：目前 3619 病室有病人就住，詢問冷氣部份是否有不冷情形，病人及家屬均表沒問題，再次教導冷氣調控方式
39	各樓層間之協調可再加強 (核醫 8F、9F、10F)，問核醫 10F 事情有時告知去問別樓層，跑去核醫 9F 又說要問核醫 8F	護理部： 加強宣導，請同仁接獲家屬詢問須協助事項，若非該樓層問題，應主動協助聯繫，協助解決
40	兩人房費用貴，這對我們小康家庭會造成負擔，希望健保房能提供多一點	醫務行政室： 本院病房差額皆符合衛生局收費標準之規範，最近總務室規劃二年內陸續將差額病房整修，使病人有物超所值之感受，另外病房之服務需有醫護人員之照護，差額費用實不宜與民宿做比較
41	1.和朋友聊起自費病房比鄰近醫院貴了些 2.謝謝蕭裕明醫師的精湛醫術	醫務行政室： 本院病房差額皆符合衛生局收費標準之規範，最近總務室規劃二年內陸續將差額病房整修，使病人有物超所值之感受，另外病房之服務需有醫護人員之照護，差額費用實不宜與民宿做比較 醫療部： 轉知骨科部
42	電梯不好等，應該不用每樓停	總務室： 納入檢討改善
43	1. 7/21、7/22 急診外科早班一位年輕醫生的態度很差 (好像姓阮)，解釋病情說法不一，7/22 早班護士(綁馬尾的)態度很差 2.核醫 11F 的醫護人員都很 OK！服務也 OK！真得很不錯！	急診部： (1)病房會議宣導，請護理人員加強溝通技巧及服務態度 (2)急診科會宣導，加強醫病溝通 醫療部： 請醫師注意醫病溝通，10 月主治醫師大會中宣導 核醫 11 樓： 繼續保持
44	建議多設停車場與餐廳	總務室：

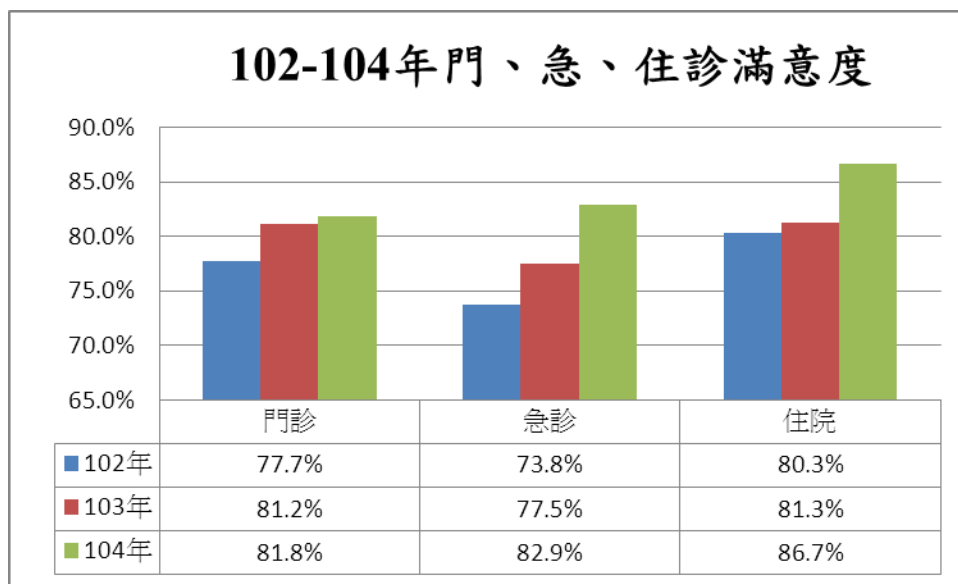
編號	病人意見	回覆內容
		瞭解
45	病房應可以在整理新一點！	<p>總務室： 核醫病房已規劃改建</p>
46	病房自費金額太貴	<p>醫務行政室： 本院病房差額皆符合衛生局收費標準之規範，最近總務室規劃二年內陸續將差額病房整修，使病人有物超所值之感受，另外病房之服務需有醫護人員之照護，差額費用實不宜與民宿做比較</p>
47	病房太冷	<p>工務組： 依照醫院公共區域設定溫度為 24.5 度正負 1 度，病房內病人可依個人需求自行調整，如有問題請單位書記申請維修，工務組即刻處理</p>
48	<p>對於親善病房母嬰同室這點須清楚的向他人表明會有小孩吵鬧之情形，無法忍受者或極度需要休息之病患就安排其他病房。我們住院期間因小孩半夜哭鬧導致同間隔壁床抗議、惡言相向，導致我們無法完全享有權益。怕吵就別來、來了就要忍耐，對於這點本人非常之不滿意，再請院方多做說明</p>	<p>汝川 10 樓： (1)原則上只要訂床，單位會依當時床位現況，盡量安排同屬性病人同住一室，避免產後親子同室與死產、安胎、婦科病人同住一室，若無法依此規範給予床位時，會事先跟新住院病人說明，隔壁個案是何種屬性病人(病人個資及隱私會顧及)，並徵求是否同意入住此床位，或是若當時還有其他可選擇的其他屬性的床位是否要入住，如單人病房 (2)若發生類似此事件時，會同主治醫師、護理人員、單位護理主管安撫，告知若有符合之床位，會予以優先轉床 (3)於 9/18 晨間會議向同仁宣導再加強教導親子同室之產婦與家屬安撫新生兒的技巧，也請嬰兒室護理同仁協助</p> <p>護理部： 依訂床原則，單位會依床位狀況，盡量安排同屬性病人同住，母嬰同室較難控制新生兒不哭鬧，護理長會針對事件發生時進行安撫及協調，協助安排轉床事宜，避免住院病人受干擾</p> <p>醫務行政室： 本院病房差額皆符合衛生局收費標準之規範，最近總務室規劃二年內陸續將差額病房整修，使病人有物超所值之感受，母嬰同室而造成隔壁病床之抗議，需請護理部說明</p>

編號	病人意見	回覆內容
49	病房陪伴床不舒適、病房外面噪音很大	總務室： 納入下次採購標準 護理部：請單位護理長留意病室安寧，病房噪音源應加以處理，避免干擾病人
50	請改善停車問題	總務室： 停車問題非本院可獨自解決
51	希望醫院可以設置餐廳	總務室： 醫院將建美食街
52	是否可以加強停車位的設置	總務室： 待停車場建置完成即可改善
53	1.希望病房費用不要太貴，因為在費用上比民宿還貴 2.可以晚些出院因為剛拔管好痛	醫務行政室： 本院病房差額皆符合衛生局收費標準之規範，最近總務室規劃二年內陸續將差額病房整修，使病人有物超所值之感受，另外病房之服務需有醫護人員之照護，差額費用實不宜與民宿做比較 醫療部： 尊重醫師專業判斷
54	病房衛生方面需再改進	總務室： 已要求清潔公司改善
55	雙人套房應每床有一個垃圾桶較為方便	總務室： 依現場狀況設置
56	護理人員表現不錯、態度親切，換藥也很不錯，謝謝啦	護理部： 於護理長周會回饋給單位，請護理長給予同仁正向肯定
57	兩人病房的衣櫃跟冰箱如果可以分開較方便	總務室： 待病房整修時改善
58	1.核醫 11F 高醫師、醫師助理及一位中國醫過來跟高醫師學習的醫師非常好 2.核醫 17F 黃偉修醫師及醫師助理也非常好 3.核醫 11F 的護理人員有 9~9.5 分，核醫 17 樓除李姮君以外,其他人只有 6~7 分，因我兩樓都住 20 天左右，才能對有服務過我的人員做比較	泌尿科： 知悉 內科部： 知悉 核醫 11 樓： 該病患誤會了，非電線走火，因隔壁床床頭燈掉下來，已修理完畢 核醫 17 樓： (1)針對服務觀感分數方面，提醒同仁再注意及加強 (2)電線走火部份，病人為膀胱切除後之住院，

編號	病人意見	回覆內容
	4.膀胱切除後第二天隔壁房(二人房)靠護理站電線走火(少有人知，好像要保密)	並不是在腫瘤內科病房，且 N17 病房未有電線走火事件發生，請查明

(六) 歷年住院病人滿意度調查比較

本年度住院病人滿意度 86.7%與去年 81.3%上升 5.4%，102 年至 104 年歷年滿意度如圖二。



圖二、102-104 年住院病人滿意度調查結果