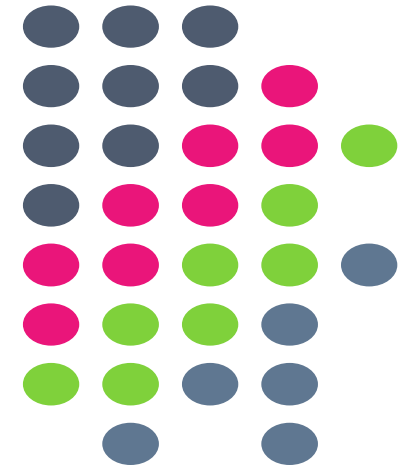


病人就醫經驗改善事項調查報告

病人就醫經驗調查-109年改善事項追蹤
病人就醫經驗調查-110年改善事項追蹤

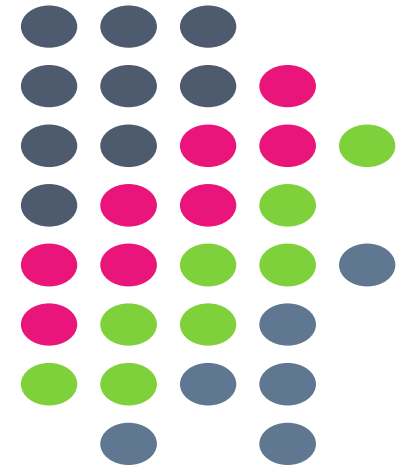


報告者：醫品部 林思婷 醫品員

病人就醫經驗改善事項調查報告

病人就醫經驗調查-109年改善事項追蹤

病人就醫經驗調查-110年改善事項追蹤

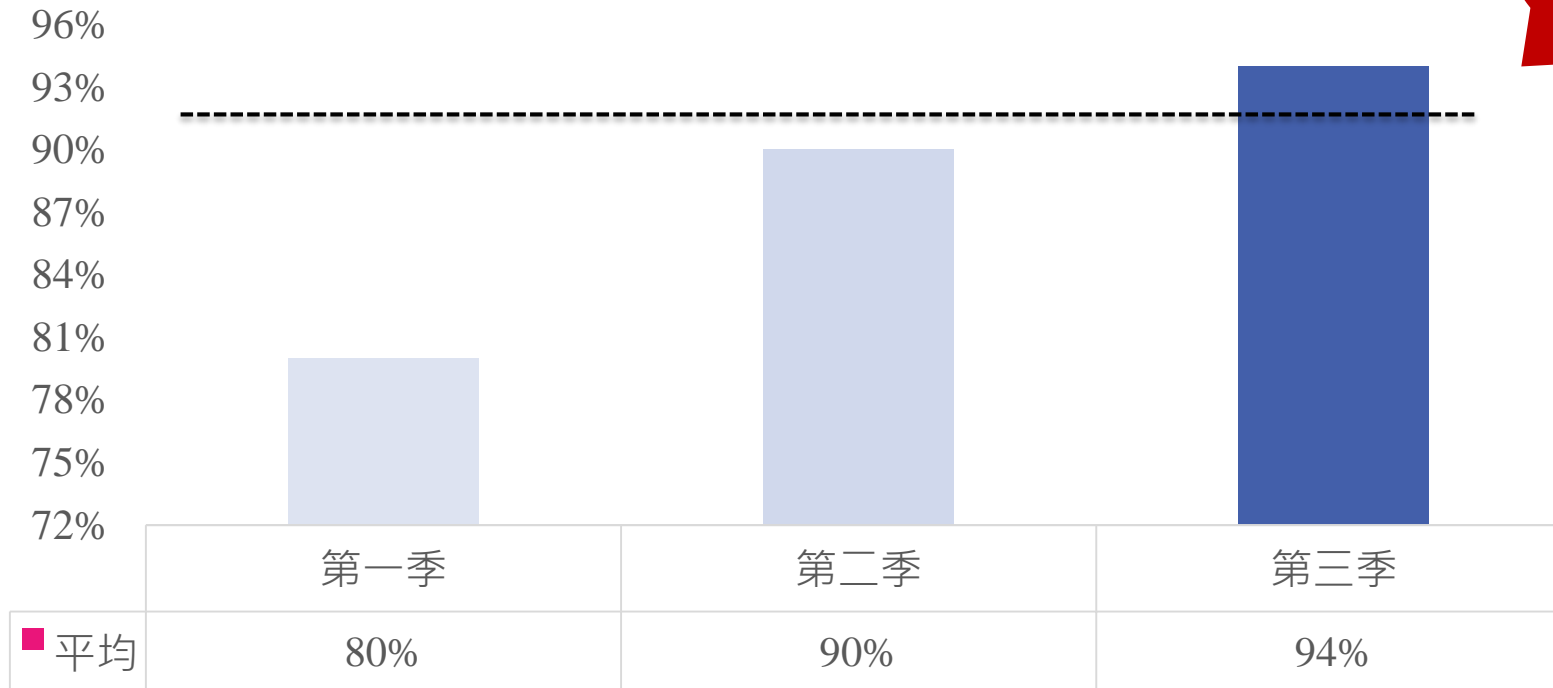




109年病人就醫經驗調查改善事項追蹤_護理部

- 改善計畫：推動門診微笑新生活-禮貌運動實施計畫
- 計畫執行期間：**110年4月~110年12月**
- 目標：滿意度提升至**93%**
- **執行成果：**

禮貌運動達成度(季)



達成目標

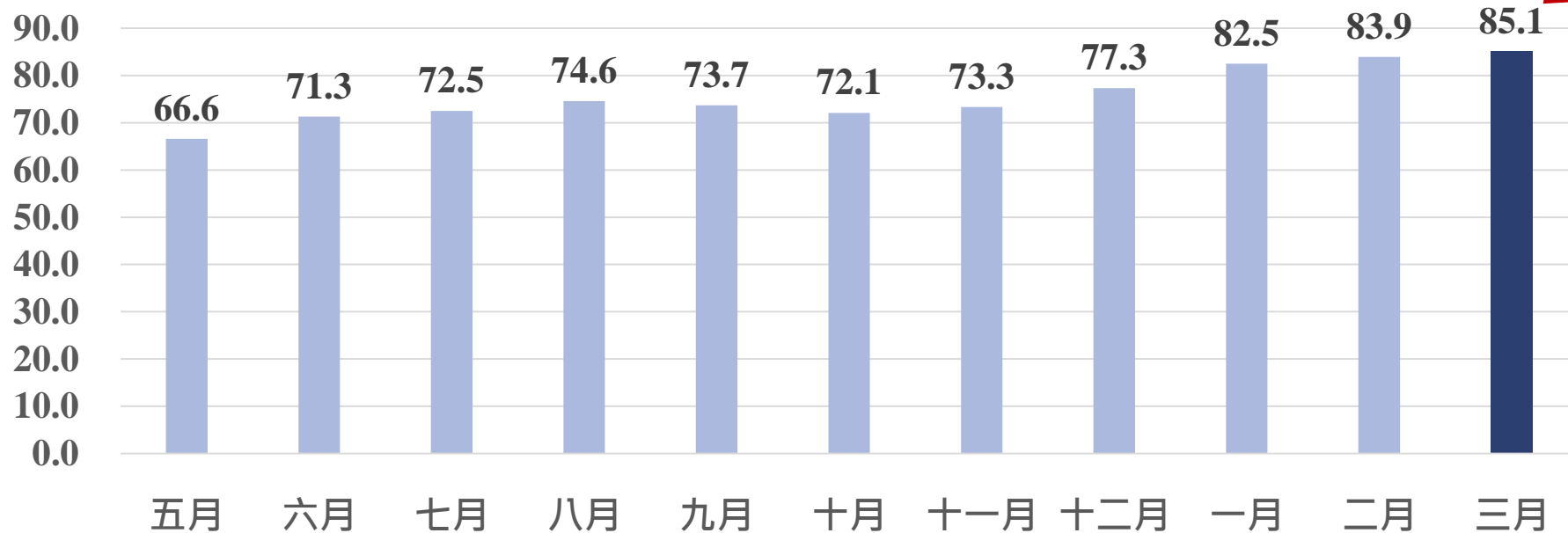


109年病人就醫經驗調查改善事項追蹤_事務組

- 改善計畫：提升櫃台人員服務禮儀
- 計畫執行期間：**110年4月~111年3月**
- 目標：滿意度提升至**85%**（原門診病人滿意度81.4%）
- **執行成果：**



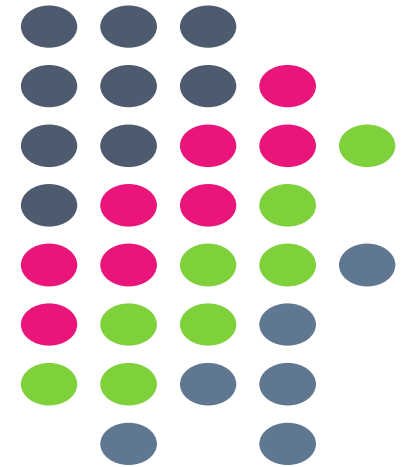
禮貌運動達成度(各月)



病人就醫經驗改善事項調查報告

病人就醫經驗調查-109年改善事項追蹤

病人就醫經驗調查-110年改善事項追蹤



110年病人就醫經驗調查改善事項追蹤



	單位	題目	110年滿意度(%)	較109年下降(%)
1	檢驗科	檢驗等候時間	71.3%	7.8%
2	工務室	急診空調舒適度	78.9%	7.4%
3	庶務室	急診廁所清潔度	68.2%	10.4%
4	庶務室	您是否滿意整體的清潔(住院)?	79.4%	5.5%

110年病人就醫經驗調查改善事項追蹤_檢驗科



改善項目一 檢驗等候時間

改善措施：

- (1) 增加抽血人力編制
- (2) 安排新人教育訓練
- (3) 增設抽血櫃台
- (4) 111年實驗室改善工程
- (5) **111年度品管圈改善**



110年病人就醫經驗調查改善事項追蹤_工務室



改善項目二 急診空調舒適度

改善措施：

- (1)急診大門**設置空氣簾**，在大門開啟後**減少溫度交換作用**之狀況。
- (2)因大空間較難控制，所以於核醫大廳設置**組合式展示牆面**降低氣流及美化留觀環境。

ER大門設置空氣簾



核醫大廳設置組合式展示牆面





110年病人就醫經驗調查改善事項追蹤_庶務室

改善項目三 急診廁所清潔度

威合駐中山附醫 - 清潔人員查核表

改善措施：

- (1) 外包主管每月評核清潔人員
 - (2) 外包主管每月實地稽查一次
 - (3) **規劃**各班別設立當班組長
 - (4) **更換**男/女廁清潔人員
 - (5) 因應戶外篩檢站須清消，**調整**清潔廁所時段
- 早班：7:30、9:00、11:00 午班：13:00、15:00
晚班：17:00、18:30 大夜：21:00

主管查核：薛木芳 被查核者姓名： 月份：111 / 5

項 目	配分	正確	不正確	附註
1. 洗手七步驟：內、外、夾、弓、大、立、腕	5%	✓		
2. 洗手五時機：				
3. 執行清潔前 b. 接觸病人前 c. 接觸病患體液後	5%	✓		
4. 接觸病患後 c. 接觸病患週遭物品後				
5. 漂白水泡製 500ppm 濃度漂白水	5%	✓		
6. 紅色抹布 - 感染 綠色抹布 - 公共區域 紫色抹布 - 浴廁 藍色抹布 - 病房區	5%	✓		
7. 以 500ppm 漂白水擦拭病床周圍物品 (空氣隔離及諾羅病毒感染病人病床周圍物品，以 5000ppm 漂白水擦拭)	5%	✓		
8. 感染垃圾與一般垃圾確實分開	5%	✓		
9. 若有明顯髒污或垃圾，消毒前需先清潔	5%	✓		
10. 進門前先敲門	5%	✓		
11. 正確穿戴/脫除口罩、手套、隔離衣 (清潔隔離病床時需穿隔離衣)	5%	✓		缺一項扣2分
12. 感染防治 - 針扎處理流程	5%	✓		
13. 環境整體清潔	15%	✓	✓	地面有黑點
a. 地面整潔	5%			
b. 環境異味	3%	✓		
c. 設備落塵	2%	✓		
14. 廁所整體清潔	10%			
a. 地面整潔	5%	✓		
b. 環境異味	3%	✓		
c. 設備落塵	2%	✓		
15. 樓梯整體清潔	5%	✓		

總分：95 查核日期：111年5月10日

備註：



110年病人就醫經驗調查改善事項追蹤_庶務室

改善項目四 您是否滿意整體的清潔？(住院)

改善措施：

- (1)外包主管每月評核清潔人員
- (2)外包主管每月實地稽查一次
- (3)轉出9床以上的單位增加每周一天晚上大清理
- (4)增加樓層巡視及抽樣檢查 – 排水口 / 不鏽鋼 / 馬桶 / 牆面

外包主管月評表(111.03)-病房	
環境品質(1-5分) – 總體/地面/異味/衛生紙補充/清潔即時/牆面	4.3分
清潔人員素質(1-5分) – 工作態度/配合度/工作品質/服裝儀容/專業/自主管理	4.3分
安全流程(1-5分) – 安全標示/工具車是否阻道	4.3分
總體清潔(1-10分)	8.2分