

報告事項6、

全院性病人就醫經驗調查

- 1) 112年大慶滿意度調查結果
- 2) 建議追蹤改善事項

報告者：醫品中心 彭婉柔 醫品員

調查期間

112年7月11日至112年8月11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 |
$$\frac{(\text{滿意人數} + \text{非常滿意人數})}{\text{總人數}} * 100\%$$



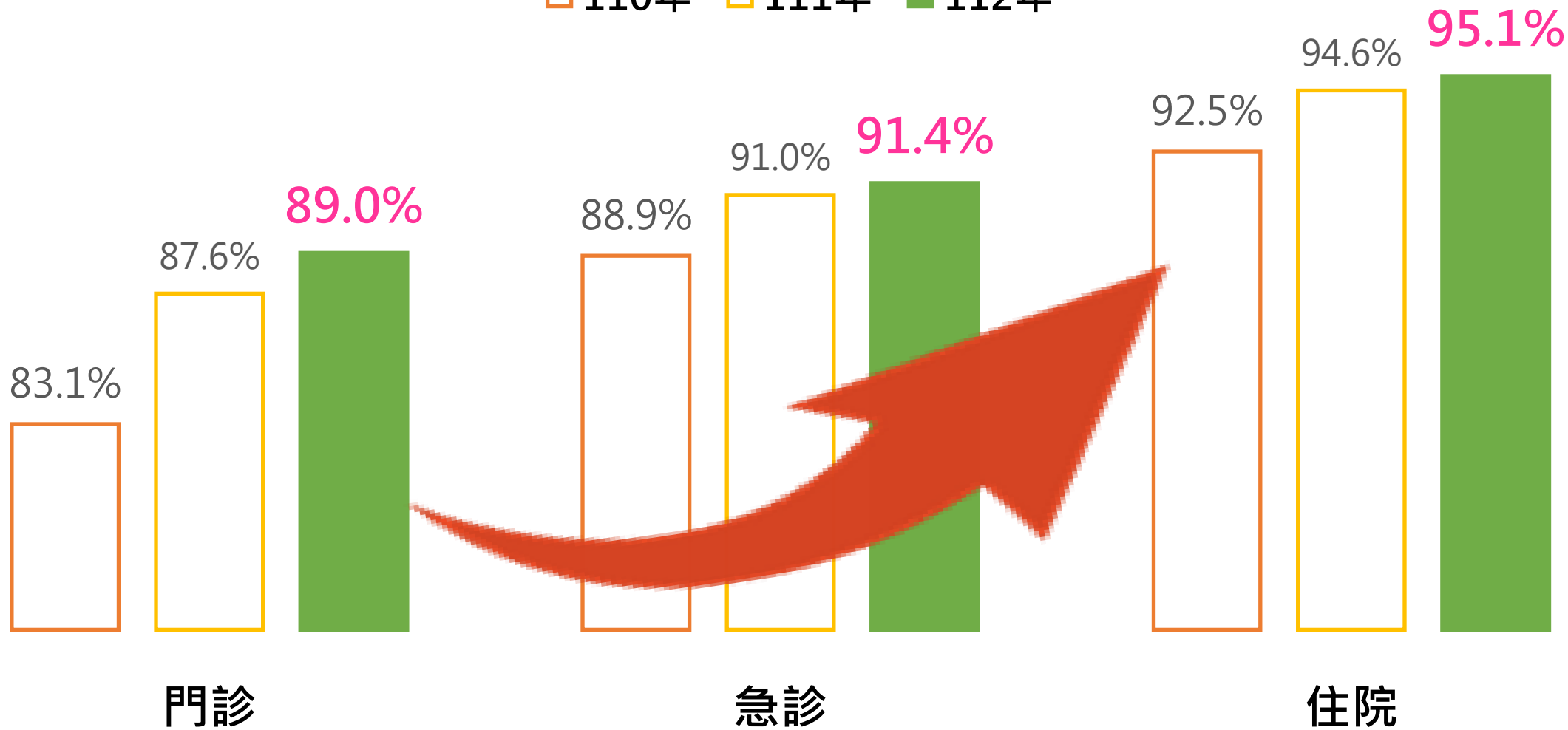
病人就醫經驗調查

問卷回收率

	門診	急診	住院
實際發放	320	295	375
有效問卷	310	222	342
有效回收率	96.9%	75.3%	91.2%

110-112 近三年門急住滿意度比較

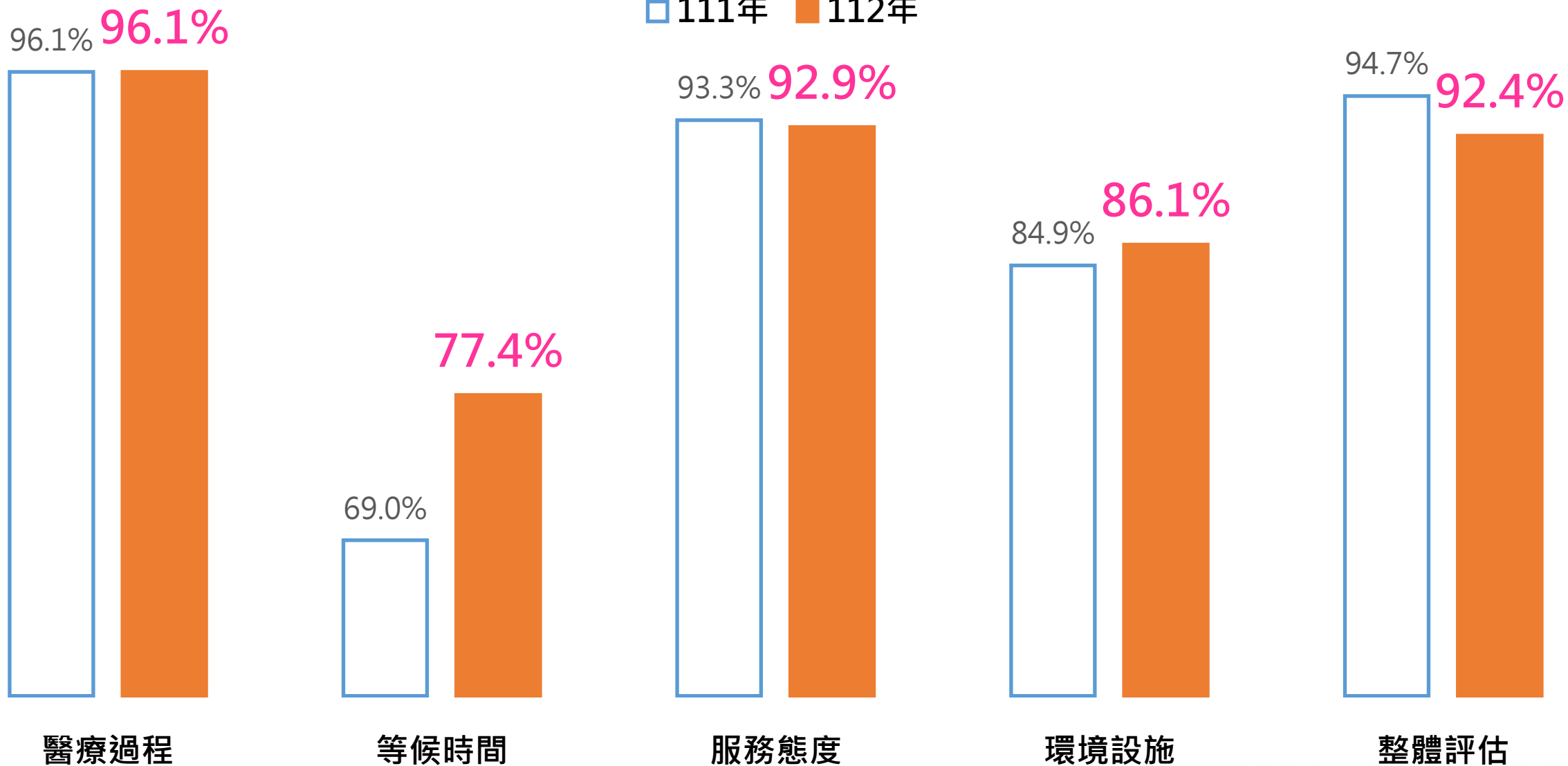
□ 110年 □ 111年 ■ 112年





111-112年門診各構面滿意度比較

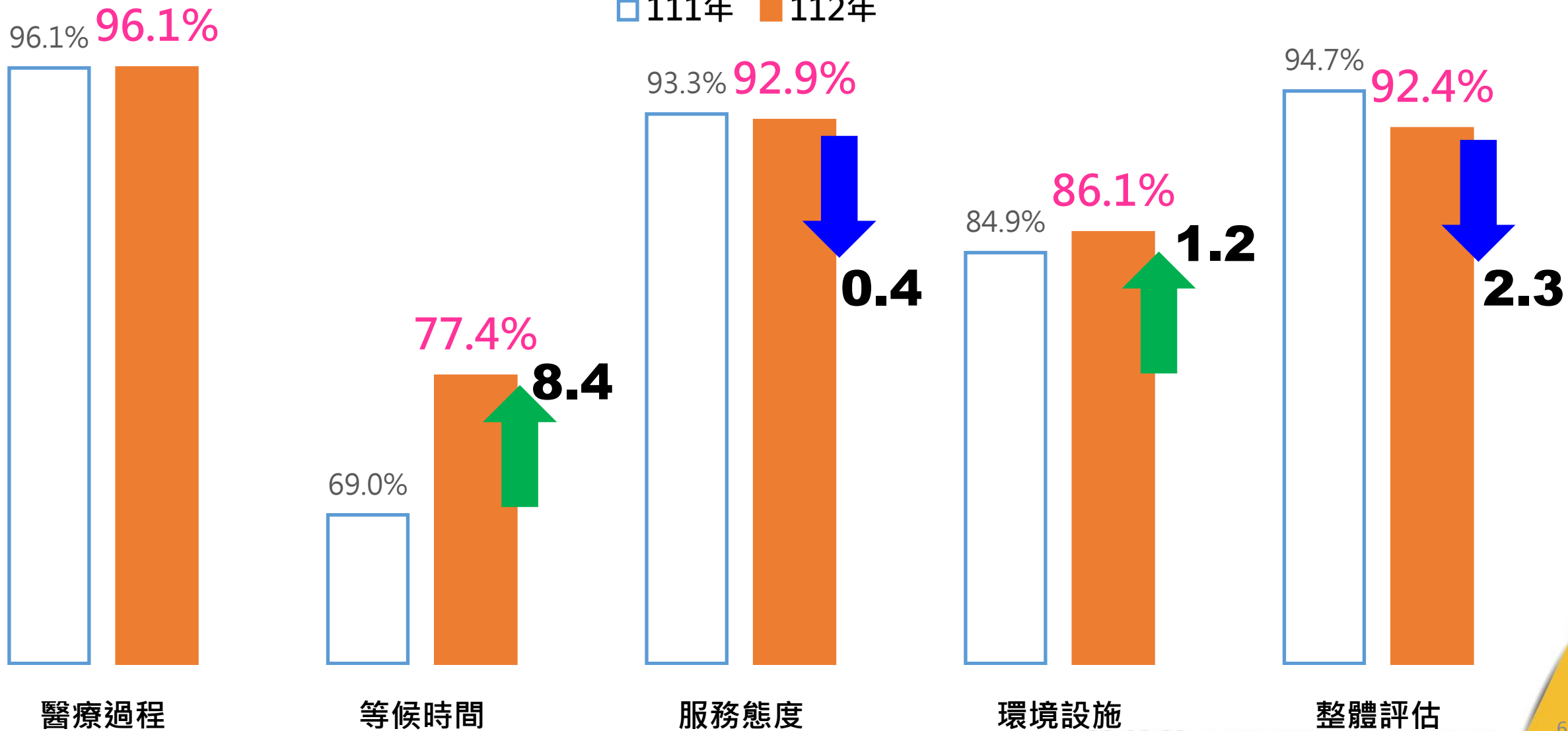
□ 111年 ■ 112年





111-112年門診各構面滿意度比較

□ 111年 ■ 112年



To treat patients, cure diseases, most of all, to care holistically.

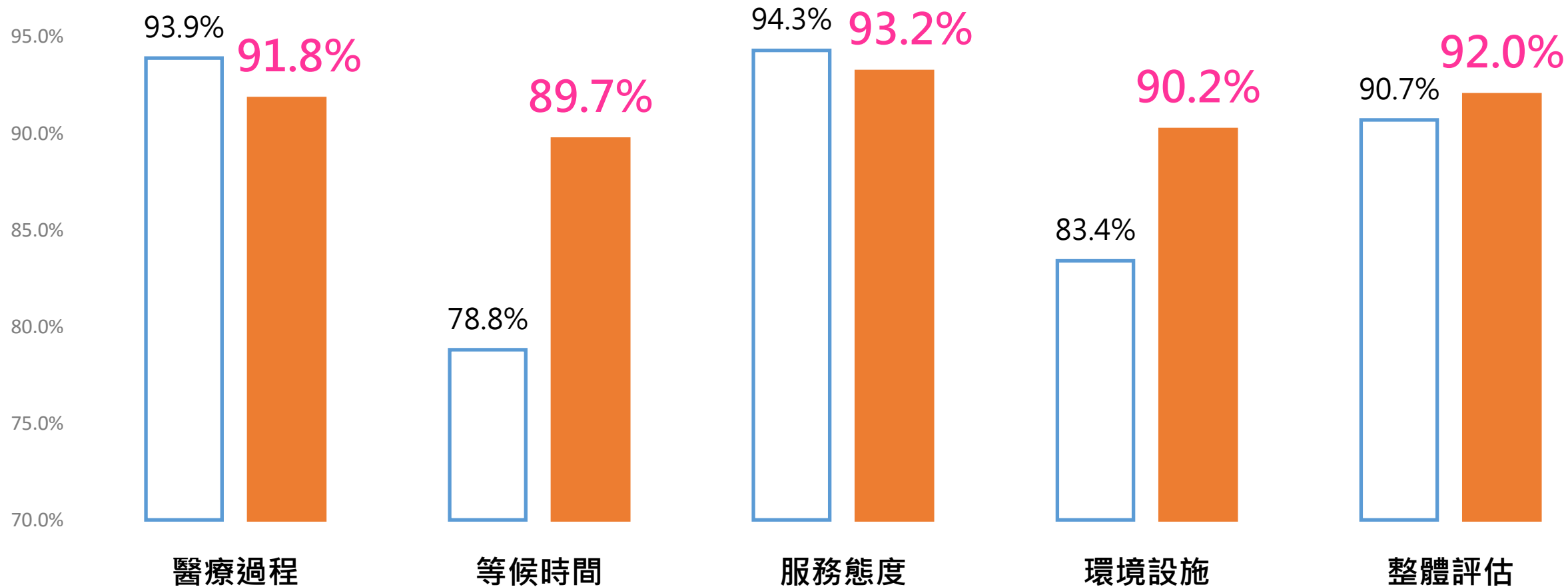
門診 | 112年滿意度最低前五名

題目	112年	與111年比較
您對等候看診的時間感到	60.9%	0.2%
您對等候批價掛號的時間感到	67.8%	4.4%
對於候診區、領藥區等候座位數量感到	77.3%	2.2%
醫院停車的便利性	79.1%	-1.1%
您對等候檢查的時間(X光、超音波、胃鏡...等)	81.8%	9.1%



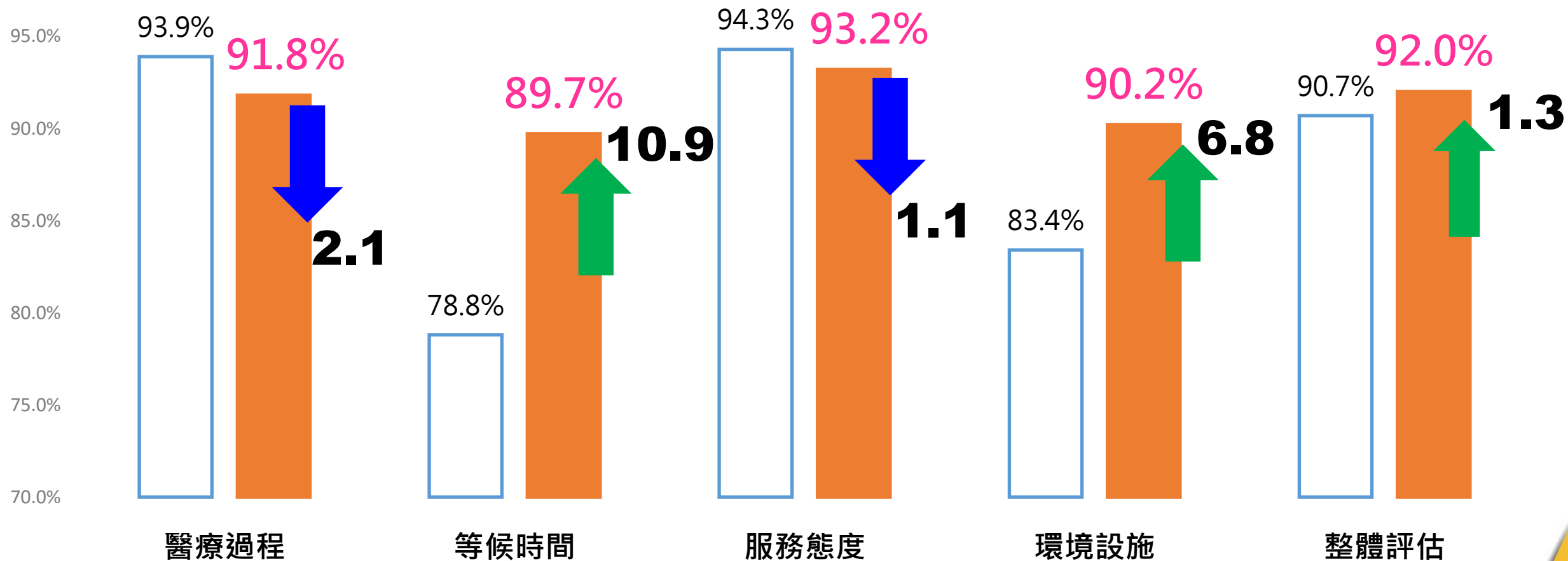
111-112年急診各構面滿意度比較

□ 111年 ■ 112年



111-112年急診各構面滿意度比較

□ 111年 ■ 112年



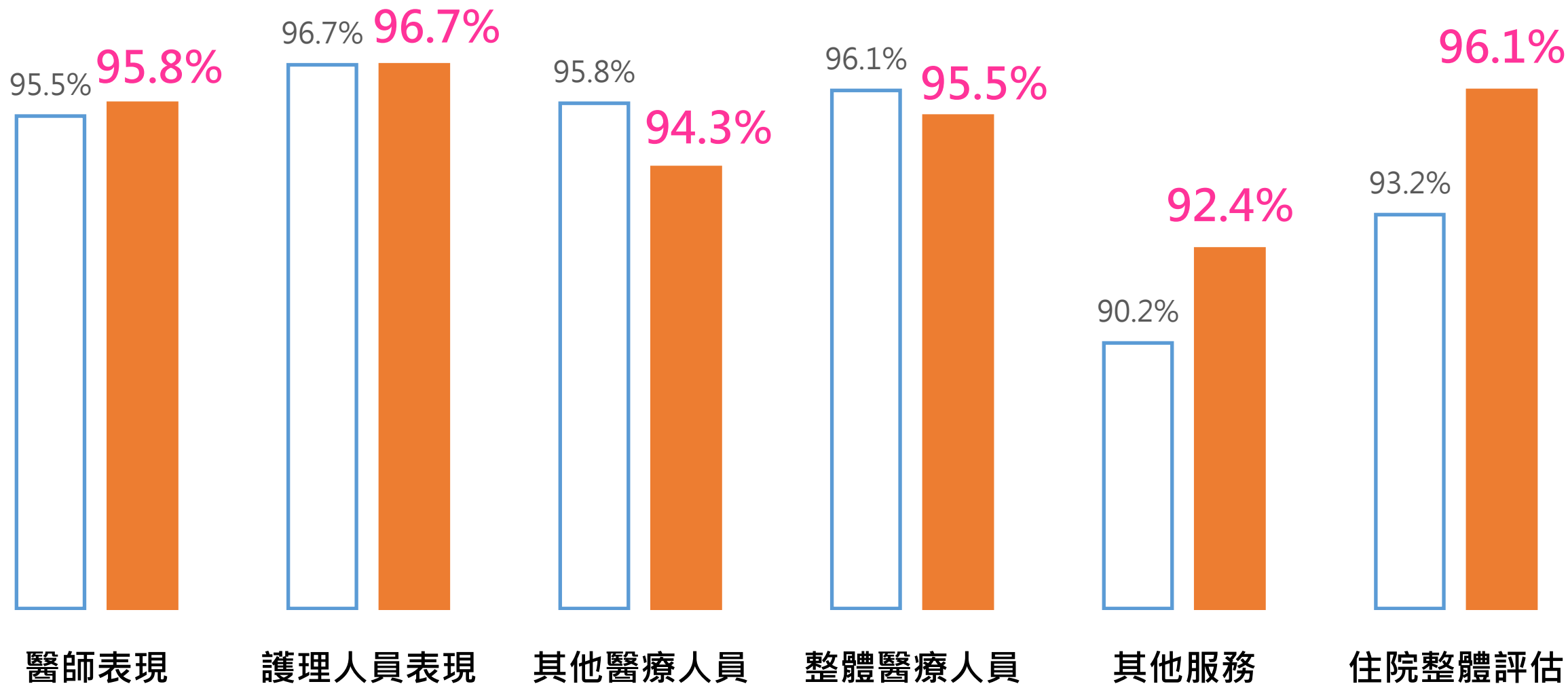
急診 | 滿意度最低前五名

題目	112年	與111年比較
廁所清潔乾淨度	86.5%	6.0%
您對等候看診的時間感到	87.1%	17.6%
急診地板、走道清潔乾淨度	87.4%	2.5%
您對等候批價掛號的時間感到	88.0%	14%
您對醫師為您診察的時間感到	88.1%	7.9%



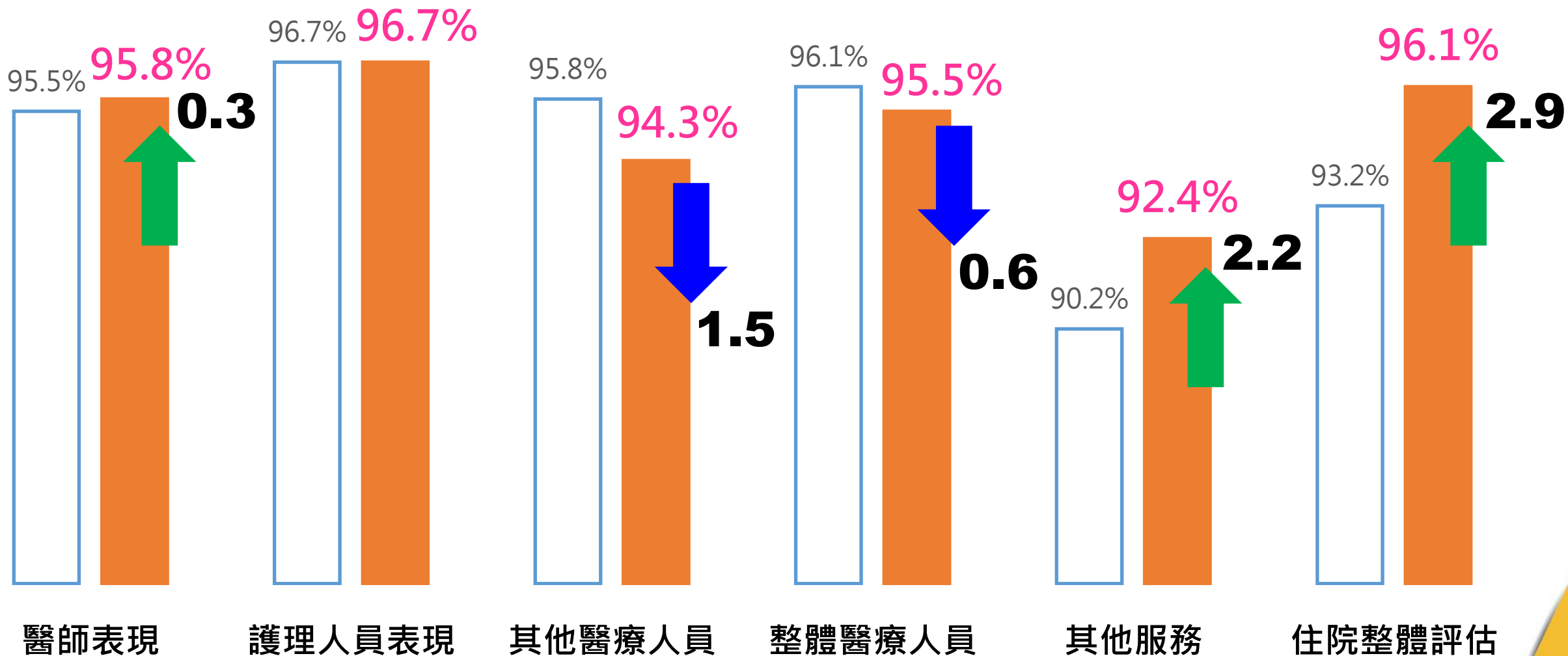
111-112年住院各構面滿意度比較

□ 111年 ■ 112年



111-112年住院各構面滿意度比較

□ 111年 ■ 112年



住院 | 滿意度最低前五名

題目	112年	與111年比較
<p>整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比是：</p> <p>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）？</p> <p>當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？</p> <p>您是否滿意醫院整體的清潔？</p> <p>您覺得在住院中是否保有自己的隱私？</p>	<p>85.8%</p> <p>89.0%</p> <p>90.6%</p> <p>91.4%</p> <p>91.5%</p>	<p>-1.4%</p> <p>3.6%</p> <p>-</p> <p>2.8%</p> <p>-3.6%</p>

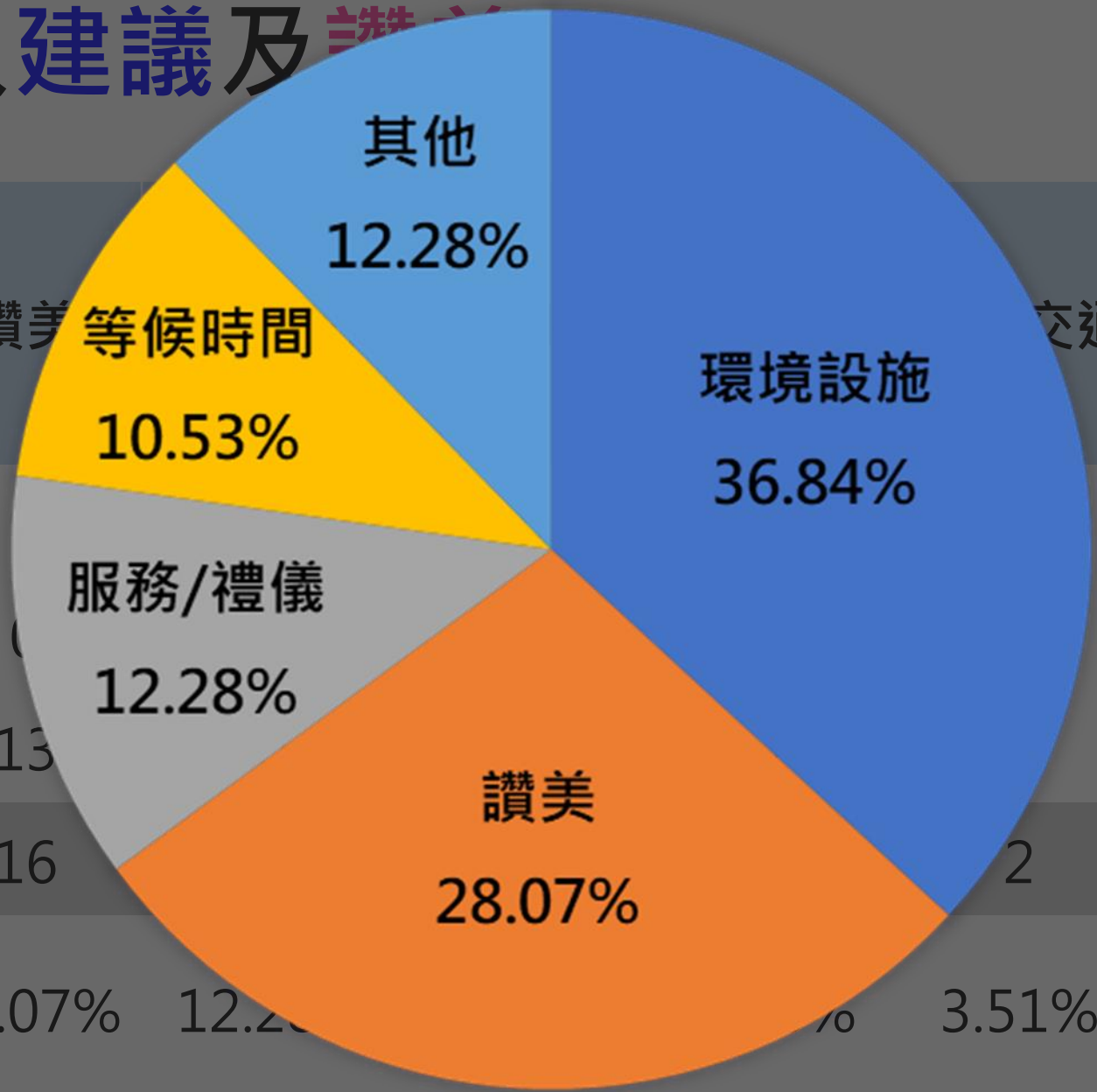


112年病人建議及讚美

	環境設施	讚美	服務/禮儀	等候時間	其他	停車交通	網站/ 資訊系統	小計
門診	4	3	6	5	2	2	1	23
急診	1	0	1	1	0	0	0	3
住院	16	13	0	0	2	0	0	31
總計	21	16	7	6	4	2	1	57
佔比	36.84%	28.07%	12.28%	10.53%	6.90%	3.51%	1.75%	100.00%



112年病人建議及讚美



	環境設施	讚美	等候時間	交通	網站/ 資訊系統	小計
門診	4	1	1	0	1	23
急診	1	1	0	0	0	3
住院	16	13	0	0	0	31
總計	21	16	1	2	1	57
佔比	36.84%	28.07%	12.28%	3.51%	1.75%	100.00%

建議列入112年改善事項 | 等候批價掛號

題目	112年	111年	110年
您對 等候批價掛號 的時間感到	67.8%	63.4%	68.8%

病人建議	病患掛號批價時間等待時間很久，請改善。謝謝！
	批價自動化後，若遇到需臨櫃處理時，櫃台人員變少或不在，隔壁則無法代理，會空等時間
	一樓批價太久
	建議批價、掛號櫃台可以分開

▲ 改善單位 | 事務組