



中山醫學大學附設醫院  
Chung Shan Medical University Hospital

# 109-112年

## 病人就醫經驗調查

## 追蹤改善事項

### 醫療品質中心

醫人 醫病 醫心

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

Chung Shan Medical University Hospital

# 就醫經驗調查建議改善事項追蹤

112  
年



病患意見	「您對等候批價掛號的時間感到」滿意度	109年	110年	111年	112年
		68.9%	67.8%	63.4%	68.8%

負責單位	事務室
------	-----

改善作為	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 110年已新增<b>內科1樓收費櫃台</b></li> <li>2. 112/11/13<b>重啟汝川3樓櫃台</b>，降低患者等候時間</li> <li>3. <b>調整多功能自助繳費機位置</b></li> <li>4. <b>尖峰時段，志工及二線引導人員，協助民眾使用多功能自助繳費機，增加民眾使用意願</b></li> <li>5. <b>加強櫃台人員服務禮儀，並加強病人辨識</b></li> </ol>
------	---

	預計完成時效：已完成，113年持續追蹤
--	---------------------



# 就醫經驗調查建議改善事項追蹤

111  
年



病患意見	「您對等候門診領藥的時間感到」 111年滿意度64.4%
負責單位	藥劑科
改善作為	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 新增電腦設備與刷藥袋用條碼機。</li> <li>(2) 尖峰時段，調配藥師人力支援發藥。</li> <li>(3) 成立品管圈，進行門診領藥等候時間的改善。</li> <li>(4) 新購全自動錠劑分包機2台，提升作業效率。</li> </ul>
具體成效	<p><b>112年就醫經驗調查滿意度結果達83.6%，較111年上升19.2%</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="355 815 817 1268">  <p>新增電腦設備與刷藥袋用條碼機</p> </div> <div data-bbox="886 815 1881 1268">  <p>新增發藥位置6，調配藥師支援兒科磨粉與單號領藥號</p> </div> </div>

就醫經驗調查建議改善事項追蹤

110  
年



## 病患意見

「急診廁所清潔乾淨度」 110年滿意度68.2%

## 負責單位

庶務室

## 改善作為

1. 更換目前男/女廁清潔人員
2. 因應戶外篩站須清消，調整清潔人員清潔廁所時段
  - 1) 早班早上07:30 / 早上09:00 / 早上11:00 / 下午13:00 / 下午15:00
  - 2) 晚班下午17:00 / 晚上18:30 /
  - 3) 大洗時間21:00後(視急診清床數量及收垃圾完畢後)

1.112年就醫經驗調查滿意度結果達**86.5%**，較111年上升**6%**

2.111年就醫經驗調查滿意度結果達**80.5%**，較110年上升**12.3%**

## 具體成效



核醫 1 樓廁所(改善後)



核醫 1 樓廁所(改善後)



核醫 1 樓廁所(改善後)



核醫 1 樓廁所(改善後)

病患意見	「住院時您是否滿意醫院整體的清潔」 110年滿意度79.4%
負責單位	庶務室
改善作為	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外包主管每月評核清潔人員</li> <li>2. 外包主管每月實地稽查一次</li> <li>3. 轉出9床以上的單位增加每周一天晚上大清理</li> <li>4. 增加樓層巡視及抽樣檢查-排水口/不銹鋼/馬桶/牆面</li> </ol>
具體成效	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 112年就醫經驗調查滿意度結果達<b>91.4%</b>，較111年上升<b>2.8%</b></li> <li>2. 111年就醫經驗調查滿意度結果達<b>88.6%</b>，較110年上升<b>9.2%</b></li> </ol> <div data-bbox="324 899 1903 1335"> </div>

病患意見

「空調溫度舒適性」 110年滿意度78.9%

負責單位

工務室

改善作為

1. 急診大門設置空氣簾,在急診大門開啟後減少溫度交換作用之狀況
2. 急診區域全面整修, 硬體更新

1. 112年就醫經驗調查滿意度結果達**94.2%**, 較111年上升**12.9%**
2. 111年就醫經驗調查滿意度結果達**81.3%**, 較110年上升**2.4%**

具體成效



## 病患意見

「您對等候檢驗的時間」 110年滿意度71.3%

## 負責單位

檢驗科

## 改善作為

1. 增加抽血人力編制
2. 增設抽血櫃台
3. 增設等候座椅
4. 111年實驗室改善工程：
  - 增加自動報到機、更新備管系統 (一段式報到、抽血)

完成時間：112年3月

1. 112年就醫經驗調查滿意度結果達**83.9%**，較111年上升**7.1%**
2. 111年就醫經驗調查滿意度結果達**76.8%**，較110年上升**5.5%**

## 具體成效



# 就醫經驗調查建議改善事項追蹤

109  
年



## 病患意見

「您對掛號批價人員服務態度感到」 109年滿意度81.4%

## 負責單位

事務組

## 改善作為

1. 推行櫃台人員服務禮儀運動計畫
  - 目標：滿意度>85%
  - 計畫執行期間：110年4月~111年3月
  - 執行計畫

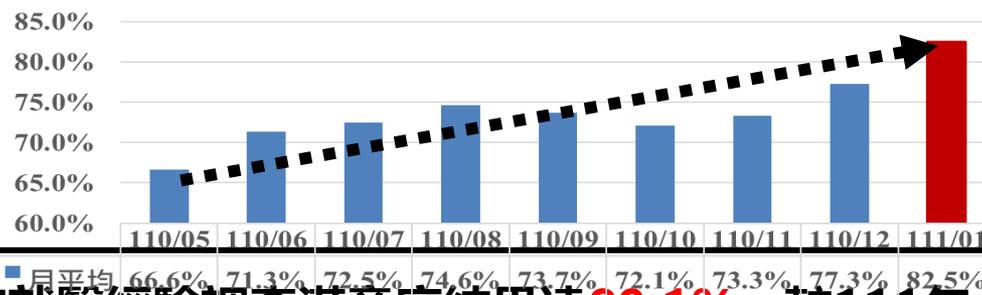
(1)提供滿意度請民眾填寫

(2)張貼貼心小語提醒同仁

(3)禮貌用語(您、請、謝謝)

(4)獎勵辦法

禮貌運動達成度(各月)



## 具體成效

1. 112年就醫經驗調查滿意度結果達**89.1%**，較111年上升**0.9%**
2. 111年就醫經驗調查滿意度結果達**88.2%**，較110年上升**3.9%**
3. 110年就醫經驗調查滿意度結果達**84.2%**，較109年上升**2.8%**

## 病患意見

「護理人員能禮貌的稱呼您」 109年滿意度90.9%

## 負責單位

護理部-門診

## 改善作為

1. 推動門診微笑新生活-禮貌運動實施計畫以符合門診病人的期望
  - 目標：滿意度>93%
  - 計畫執行期間：110年4~12月
  - 執行計畫

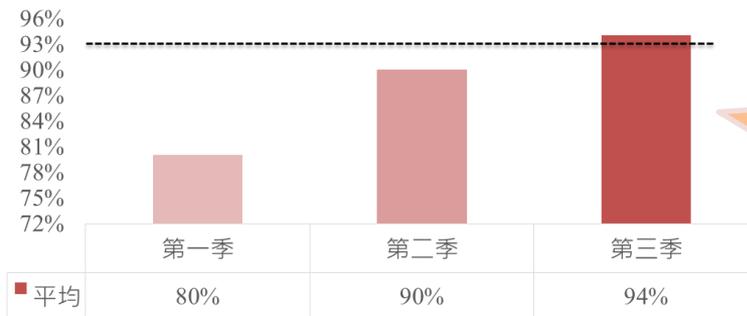
(1)尖峰時刻、溫馨巡檢

(2)推行使用禮貌用語時機(您、請、謝謝)

(3)分享自己蛻變的小故事

(4)獎勵辦法

禮貌運動達成度(季)



第三季  
達到目標值>93%

## 具體成效

1. 112年就醫經驗調查滿意度結果達**95.2%**，較111年下降**1.2%**
2. 111年就醫經驗調查滿意度結果達**96.4%**，較110年上升**5.3%**
3. 110年就醫經驗調查滿意度結果達**91.1%**，較109年上升**0.2%**