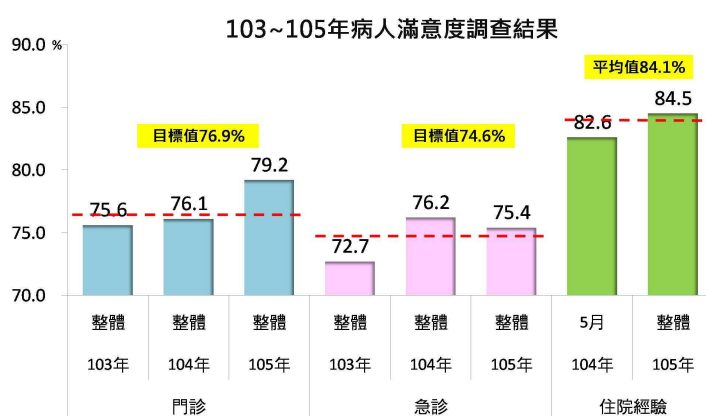


## 提升醫療服務品質與就醫滿意度

企劃室

「問卷調查」是最常被廣泛使用的醫療品質測工具，藉由問卷可瞭解受訪者對各項軟、硬體設施滿意程度及感受，調查結果可做為醫療品質改善方向。本院每年實施三次「病人滿意度問卷調查」，由專人分別對門診、急診、住診來院病人及家屬(或照顧者)發放問卷，非調查期間民眾可在院內定點索取問卷或至本院網頁線上填寫意見，每次調查結果及病人回饋意見皆會定期進行內部流程檢討改善，以持續提供優質醫療服務。

本院滿意度問卷由醫品會委員參考同儕醫院及相關資料所共同制定，經測試、修正後才為具有信效度之正式問卷。近三年調查結果發現，門診整體滿意度逐年進步，不論環境設施、人員服務態度、醫療過程及結果構面皆讓受訪者感到滿意。急診 103 年整體滿意度低於目



標設定，在急診團隊努力下，運用 TRM 醫療團隊資源管理進行專案改善，透過「數字會說話」、「溝通靠次數」、「現場找真相」等方法成功減少民眾抱怨，大幅提升急診服務品質，104~105 年整體滿意度也明顯進步。

為瞭解住院病人就醫感受，104 年 5 月首次使用衛福部開發具實證基礎之「住院病人經驗」調查表，初次調查結果為 82.6 分。與原「住院病人滿意度」調查結果相比，受訪者在病房硬體設備、環境與交通便利性方面感受皆不佳；對醫護人員無論技術、專業、服務態度等方面則是讚賞肯定。可見不同調查內容，受訪者對本院住院環境感受程度一致性高，故 105 年起全面改用此方式，問項更貼近民眾實際感受，以程度認知取代回答「滿意」或「不滿意」。105 年整體滿意度表現為 84.5 分，顯示本院用心提供各項住院醫療服務，亦受到民眾、病人及家屬之肯定。本院針對滿意度問卷中病人及家屬反應事項或具體意見，改善措施如下：

類別	建議事項	改善情形
環境設備	加強廁所清潔衛生	全院公廁張貼清潔需求貼紙，民眾可即時撥專線通知環衛人員執行清潔。 一樓、二樓使用率高之公廁增設烘手機，減少地板濕滑，保持清潔乾燥。
	提供就診貼心服務	一樓服務台身高體重計二側加裝扶手，防止使用者跌倒。
	改善環境安全	全院公共區域自動門加裝紅外線防夾裝置，保護行動緩慢長者進出安全。

住院服務	改善病房內設施	<p>雙人床及健保床病房每床增設個人付費電視一台使用。</p> <p>2C 婦產科雙人房增設冰箱使用。</p>
等候時間	縮短候藥時間	領藥櫃台重新規劃分流一般領藥、磨粉領藥、急診及慢箋領藥病人，減少候藥時間。

2017. 3. 14