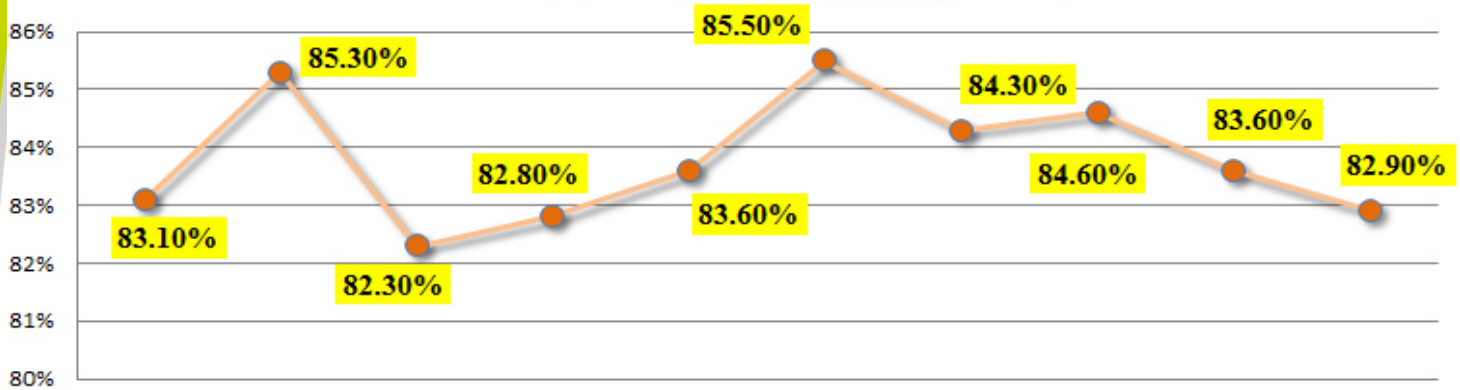


住院病患滿意度調查暨改善回饋

104-106年住院病人滿意度調查結果



104年Q1 104年Q2 104年Q3 104年Q4 105年Q1 105年Q2 105年Q3 105年Q4 106年Q1 106年Q2

本院歷年住院滿意度調查結果如上圖所示，整體滿意度平均約83.8%，感謝民眾熱心回饋及填覆建議，本院針對具體建議部分改善如下：

【改善前】

【改善後】

病患意見反應	回應單位	回饋說明
年齡超過90歲、坐輪椅者，是否可優先看診	批價組	本院就診電腦系統設有85歲以上長者敬老號，若該診次敬老號額滿則會依掛號順序排定
停車位難找	總務課	目前市場南路設有一大型停車場可容納約300輛車及醫療大樓大門口亦有規劃停車敬請民眾多加利用
病房醫師常未巡視說明病情目前情況	護理部	病房醫師星期一至六，每日至少查房一次，星期日由值班醫師總查，不清楚民眾反應哪科醫師，會注意醫師查房狀況，或可即時與護理站反應
病房空間不足，擁擠	護理部	本院各類病房空間大小皆符合醫院設置標準，如有更多空間需求可申請單人房使用
住院餐點，能否主食煮軟一點	營養組	依據106年住院病患伙食滿意度調查結果，住院病患有5%感覺乾飯太硬，60%感覺軟硬度剛好，乾飯如調整更軟，水分變多會太軟，建議咀嚼功能有困難或喜愛軟食的病患，可以告知護理人員改訂軟食(可隨時調整)

民眾意見反應管道：

1. 每季(3/6/9/12月份)於各病房、門診、急診等單位皆會進行隨機病患滿意度調查。
2. 意見箱：全院設有意見箱分散設置在各護理站或服務台或門診各樓層批價櫃檯，民眾填寫完可就近投入意見箱，會有專人定期收單。
3. 抱怨讚美專線：民眾可利用院內分機3239反應，此分機在上班時間，將有專人接聽電話。
4. 經由E-Mail：D59740@cch.org 反應，緊急案件三日內即予回覆，一般案件於七日內回覆，並將E-Mail 處理流程電子化。
5. 現場：若現場有民眾要反應事項(例如：服務)，可直接與掛號櫃台人員反應，後續將回饋相關單位進行改善。

彰化基督教醫療財團法人雲林基督教醫院 關心您

~沒有最好，只有更好；您的意見，就是我們進步的動力~

