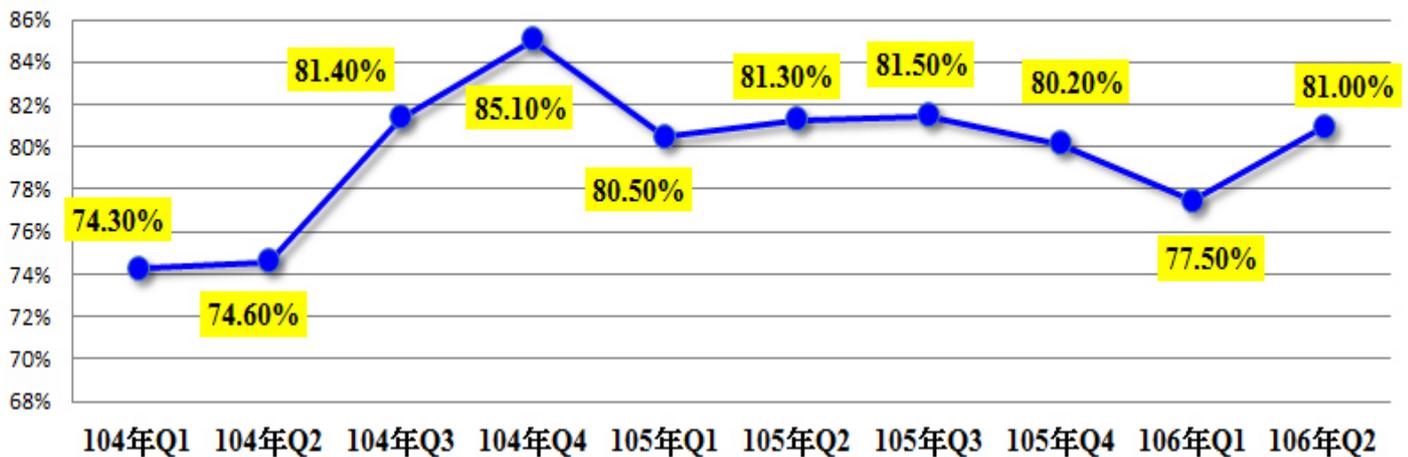


急診病患滿意度調查暨改善回饋

104-106年急診病人滿意度調查結果



本院歷年急診滿意度調查結果如上圖所示，整體滿意度平均約79.7%，感謝民眾熱心回饋及填覆建議，讓院方能改善機會，本院針對近期具體建議改善說明如下：

【改善前】

【改善後】

病患意見反應	回應單位	回饋說明
縫傷口居然要等2小時，是醫生在忙，還是開刀房忙，醫生都不解釋，我們問護士，她也很無辜，請醫生要自己說清楚	急診室	感謝回饋，會再注意民眾等候問題，主動作說明
貴院外頭馬路旁有很多垃圾，像急診入口啦、發燒篩檢站外面的椅子啦、門診大門口啦，香菸及垃圾超多	總務課	將要求環衛組增加環境巡視頻率加強清掃，並加強宣導民眾公德心，勿隨地丟棄垃圾
鄭奇般醫師人很好，很有耐心	急診室	民眾的支持是我們的動力，感謝讚美
停車場不夠用	總務課	目前市場南路設有一停車場可容納約300量車輛及醫療大樓大門口亦有規劃停車請多加利用，9月預計雅各大樓開幕，屆時設有地下停車場供使用

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~

