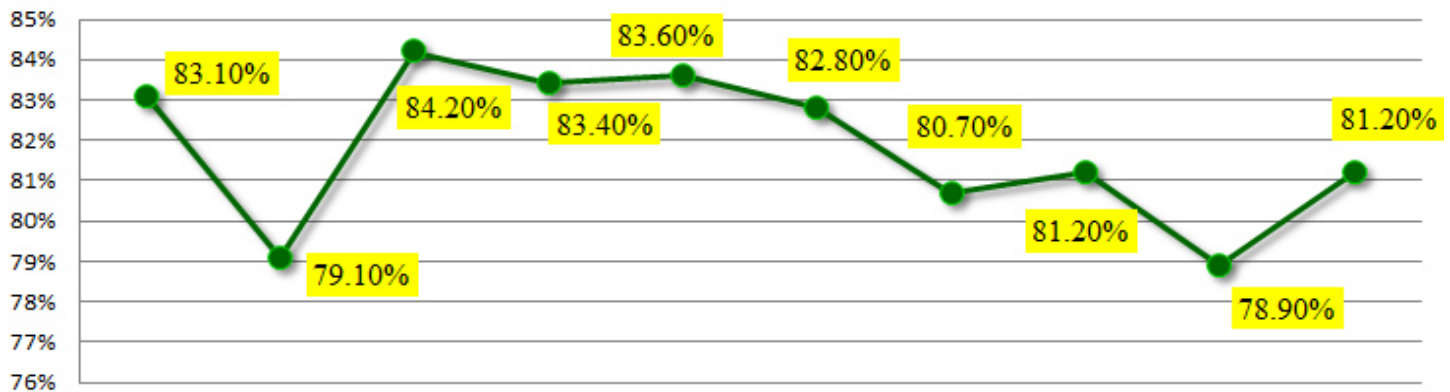


門診病患滿意度調查暨改善回饋

104-106年門診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

本院歷年門診滿意度調查結果如上圖所示，整體滿意度平均約81.8%，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
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
醫療人員服務很好	門診組	謝謝讚美，您的讚美將是我們的動力，秉持提供良好服務是我們的本分
ENT先報到先看措施會不知道順序，有些老人家會插隊吵架	檢驗課	先報到先看由醫務組與醫師溝通後門診配合執行，ENT個案多無法發放號碼牌，建議由資訊評估是否能由系統在報到時作回饋。
可加賣午餐，用餐不便	總務課	明年會規劃設置外包商店街及速涼廚房，未來可販賣多樣化午餐
針對年長者就醫需多輔導協助，不至到院等候過久	行政處	社工室持續增加員工志工及招募院外志工隊，期望能協助長者就醫，如民眾有意願歡迎踴躍報名志工隊一同服務

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~

