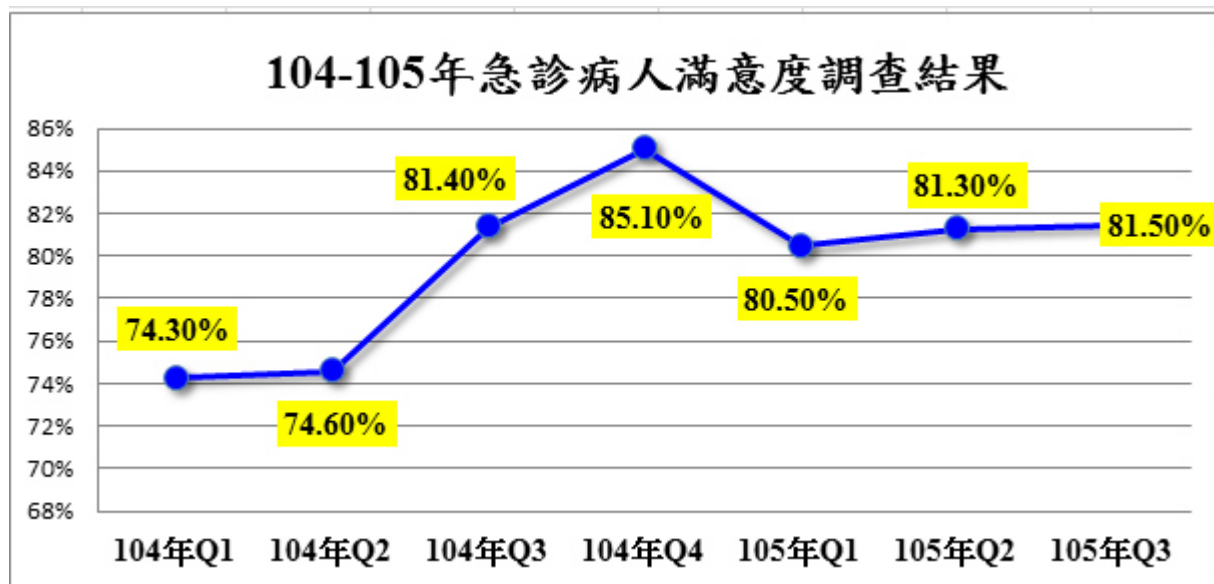


急診病患滿意度調查暨改善回饋



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79.8%，自去年第三季滿意度已明顯回升(>80%)，感謝民眾熱心回饋及填覆建議，讓院方能有改善機會，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
縫傷口要等很久	護理部	急診外傷縫合，等候入手術室，因為要配合外科醫師時間，有時醫師有門診、上刀中，確實會讓民眾等候，現場也都有說明，目前專師到位，小傷口可於急診自行處理，應該可減少等候。
掛急診後病房的安排 病房有些不夠	護理部	病房使用需搭配護理人力，本院積極招募護理人力，每月份都陸續調升，於105年已經大幅提升。
沒有賣便當	總務課	目前院內有OK便利商店，營業時間為上午07:00至晚上23:00請多加利用。

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~

