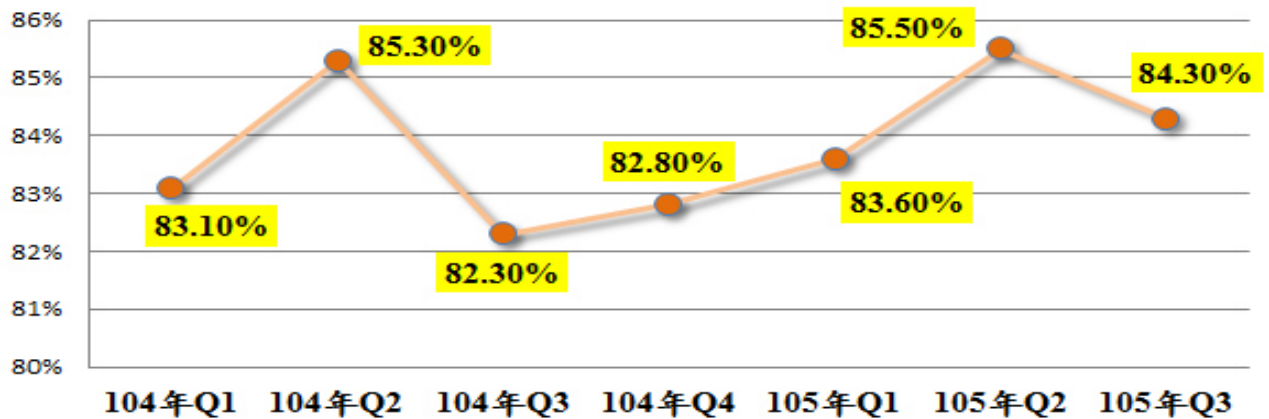


住院病患滿意度調查暨改善回饋

104-105年住院病人滿意度調查結果



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83.84%，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
1. 能讓病人和家屬有間會客室觀看電視和閱讀的空間 2. 浴室無乾溼分離	總務課	目前醫療大樓五樓設有陽光室請多加利用；因目前空間恐無法每樓層設置日光室，報紙建議可以至圖書館借閱，目前洗手間屬簡易乾溼分離未來新大樓將會考慮設置。
1. 輪椅不足 2. 租借輪椅不夠乾淨 3. 洗衣設備	總務課	目前已經有補30張輪椅至一樓大廳使用，目前約有80張輪椅，故應該足夠，輪椅皆有定期進行清潔及消毒，保全處亦有準備酒精可供民眾使用，洗衣設備設置在3樓請多加利用，飲水機問題請向護理站反應由護理站協助請修。
1. 飲食可多元，別三餐都一樣或一直重覆 2. 訂餐不能選擇不訂早餐 3. 住院病人的餐飲很重要，希望能改善	營養組	病患住院期間供餐皆由總院營養部專業營養師做完整規劃，且須符合低糖、低油、低鹽等要求，若病患針對餐飲有建議，將一併回饋予總院營養部作改善，感謝您的建議。針對訂餐選擇部分，本院系統是可以自由選擇的，故並無病患所陳述之問題。
1. 出院辦理速度 2. 出院結帳的速度可再加強	護理部	感謝建議，會再加強出院結帳速度
看診時能以80歲以上優先	行政處	醫院經過詳細評估，目前80歲患者很多，如給予優先看診將無法明確區分優先順序，目前醫院已經實施給號原則85歲以上優先看診(提供敬老號)，希望能有所幫助。

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~

