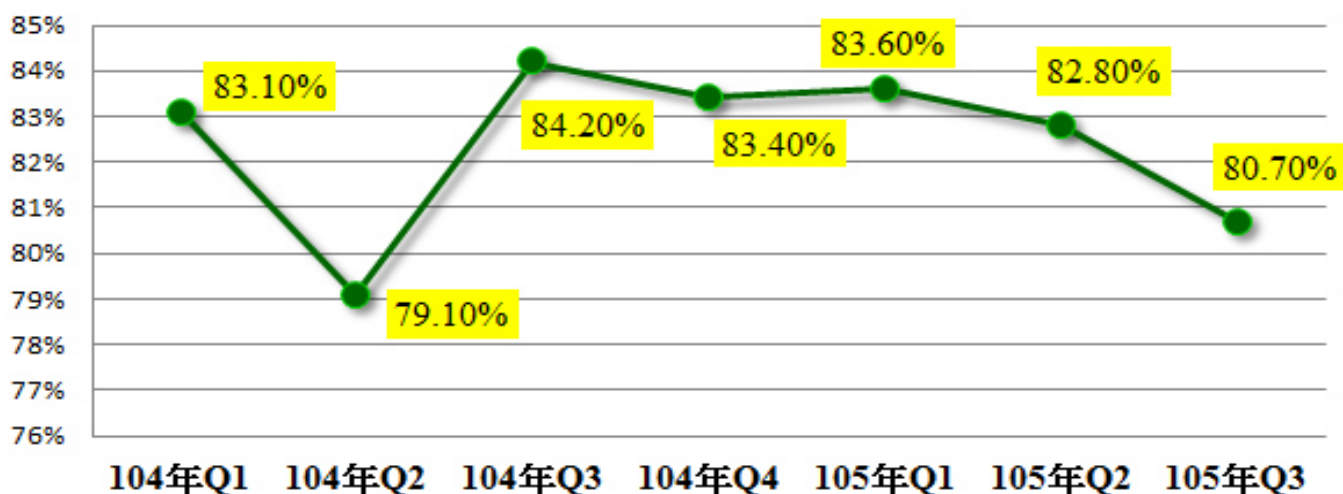


門診病患滿意度調查暨改善回饋

104-105年門診病人滿意度調查結果



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82.4%，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
醫師常請假	行政處	因支援醫師須考量原本總院之業務，很難避免請假，院方將積極招募專任醫師補足科別人力，以期減少此類情況
1.院前交通較亂 2.交通不便 3.停車場太遠	總務課	1.有要求保全加強交通管制 2.本院有多線 社區交通車 請多加利用 3.上午停車場有設 接駁車 請多加利用
看診進度可至網頁查詢	行政處	目前已經提供網路查詢看診進度，請至醫院網站查詢

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~

