

花蓮慈濟醫院107年「病人就醫經驗調查」改善成果報告

依據未達全院目標滿意度進行說明

建議事項	改善成果
門診- 等候看診時間	<ol style="list-style-type: none">1.經整理分析資料後，重新修訂掛號單上之建議看診時間提供更精準資訊，減少等候及抱怨。2.網路看診進度與診間進度同步顯示診間正在看診之燈號，以利民眾掌握，適當時間來醫院就診，減少等候時間。
門診- 門診自助繳費機	<ol style="list-style-type: none">1.增購自助繳費機：108/9/24增購4台上線，本院現有6台自助繳費機提供繳費服務，可縮短批價等候時間，平均批價等候時間，107年12.49分鐘、108年10.36分鐘，已下降2.13分鐘，將持續宣導使用自助繳費機之便利性，以利降低批價等候時間。2.自助繳費機上方新增使用說明流程圖，便利使用者參考，並於批價櫃台等候人潮>30人時，由同仁引導病人使用自助繳費機。3.簡化「同一療程」批價作業：本院目前使用同一療程之科別為復健科、中醫科及皮膚科，於107年底於復健科開始啟用「復健科自助報到機」，針對復健科同一療程第2-6次無產生醫療費用之病人，可以直接透過電腦面板點選過卡，無須排隊批價；另中醫科及皮膚科之同一療程批價改善進度持續進行資訊優化中。
急診- 等候檢傷的時間	<p>急診檢傷作業程序皆依照ISO制定執行，且現行急診檢傷護理師每班皆有專責人員負責，不會出現檢傷站無護理師之情形，推論可能因不了解必須先檢傷後看診的目的，病患或家屬對急診期待(先來先掛號看診)與急診真實狀況(輕重分級)不符，導致出現心情上落差。目前檢傷護理人員進行檢傷分級時，將主動告知目的與衛教，若出現需延後檢傷之境，檢傷護理師會主動告知為何需等待檢傷之原因。</p>
住院- 病房內的陪病設施	<ol style="list-style-type: none">1.全院單人房設備升級：購入專用吹風機，亦更換舒適性較高之陪病椅(床)。2.因應全民使用智慧型手機普及化，全面開放住院中病人免費使用本院WIFI。3.病房陪病設施會持續依病人需求進行改善，以利提高病人住院期間之舒適度。