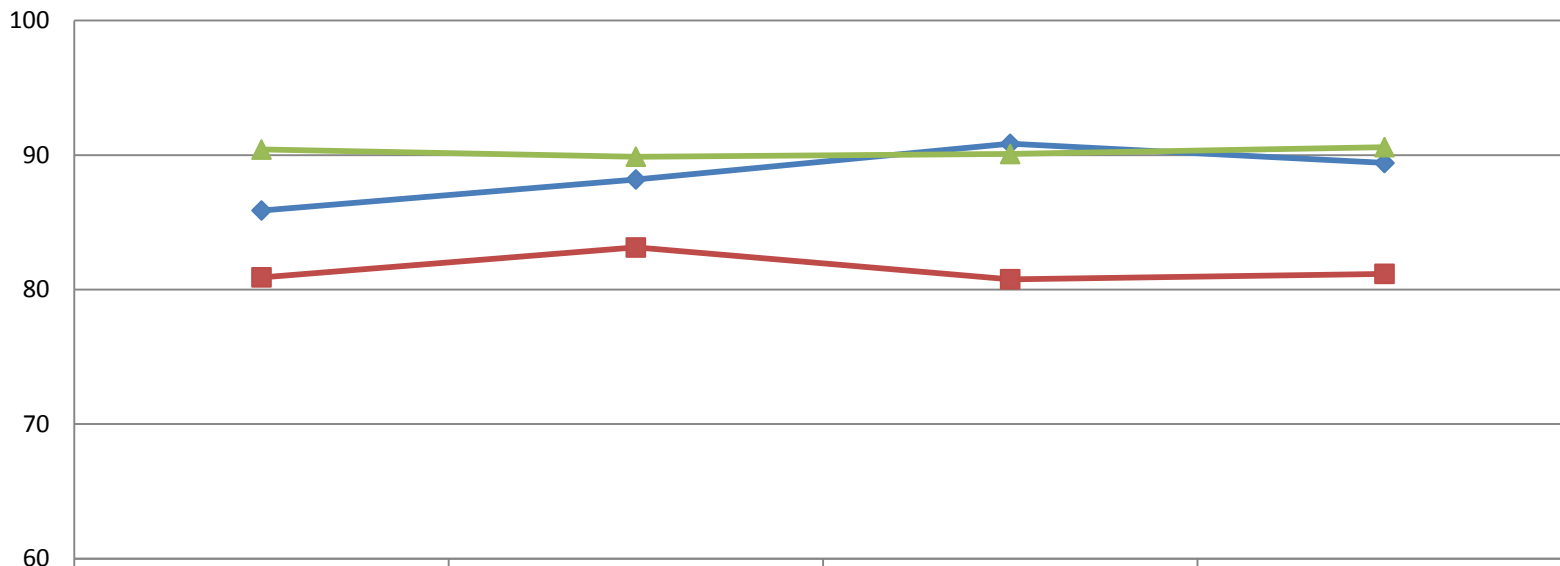


病人整體服務平均滿意度

病人整體服務平均滿意度



| | 106年 第一次 | 106年 第二次 | 107年 第一次 | 107年 第二次 |
|------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ◆ 門診 | 85.88 | 88.19 | 90.84 | 89.41 |
| ■ 急診 | 80.91 | 83.13 | 80.77 | 81.17 |
| ▲ 住院 | 90.41 | 89.88 | 90.08 | 90.59 |

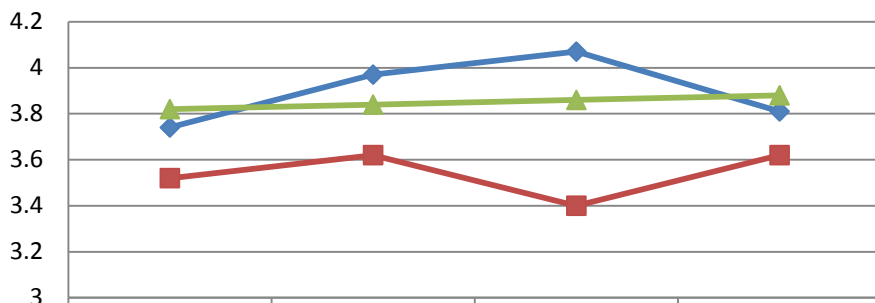
門診、急診、住院-停車方便性

改善作為：

1. 本院院內停車位新增至1,114格，另提供來院看診或住院之病患於北區第二停車場免費停車共308格，亦提供免費接駁車往返。
2. 院區內使用車牌辨識系統、並設置車位在席顯示系統及樓層剩餘車位顯示，方便民眾了解停車資訊，另設接駁車到站時間顯示。
3. 開發停車場智慧引導APP、設置Kiosk查詢機。

成效追蹤：

門診、及診及住院-停車便利性滿意度



停車位查詢系統



Kiosk查詢機



停車場智慧引導APP



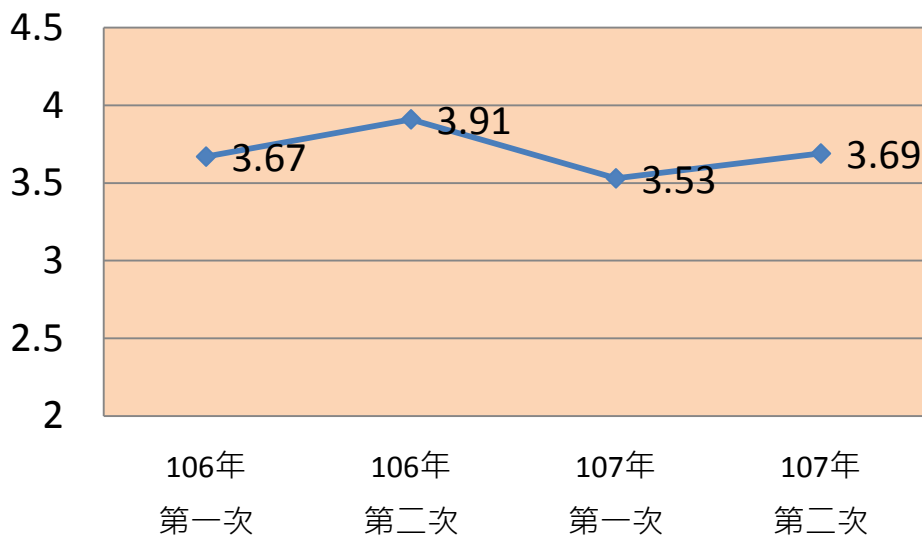
北區第二停車場

急診-整體環境清潔

改善作為：

1. 要求清潔人員打掃時針對廁所增加漂白水稀釋濃度，減少氣味不佳又避免異味，以及加強落實廁所及洗手台清潔。
2. 責委外清潔公司駐地主管及幹部，加強走動式巡檢。
3. 總務室清潔委外承辦人不定期抽查急診清潔情形。
4. 對表現優良之清潔人員，委外清潔公司每月教育訓練時頒獎表揚，以資惕勵。

成效追蹤：

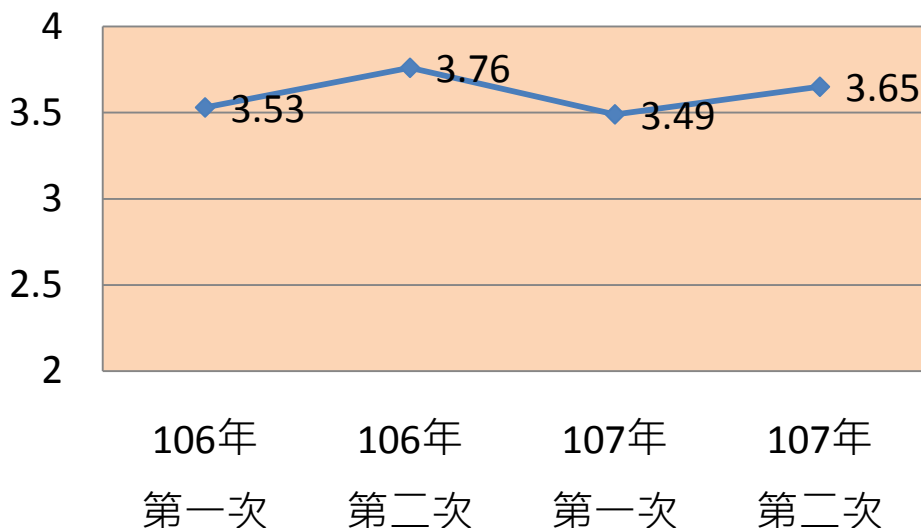


急診-空氣品質

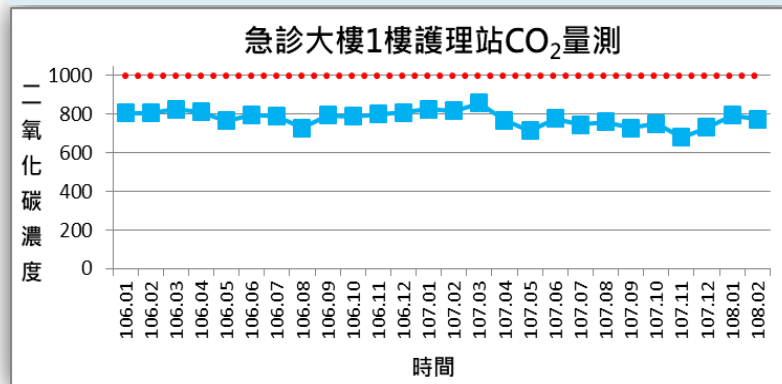
改善作為：

1. 每月指派技術員持量測儀器機動巡查，進行急診大樓候診區及留觀之二氧化碳濃度量測，並將量測結果記錄及建檔，以利後續分析檢討。
2. 急診大樓1、2樓層空調箱調整引入新鮮外氣之氣閥門。

成效追蹤：



效果查核：分析量測結果，將目標值(CO₂濃度在1000ppm以下)與實際量測情形相對照，結果有效降低二氧化碳濃度，改善空氣品質。

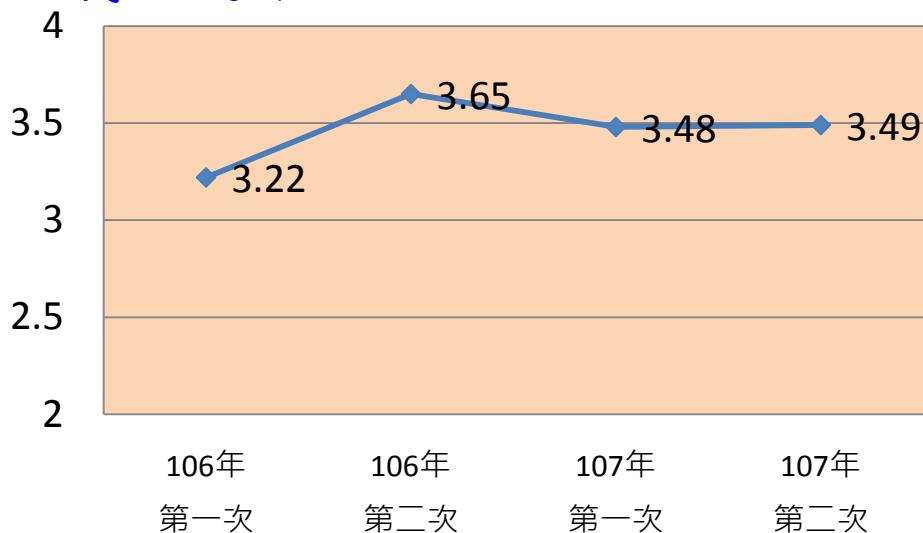


急診-等候住院時間

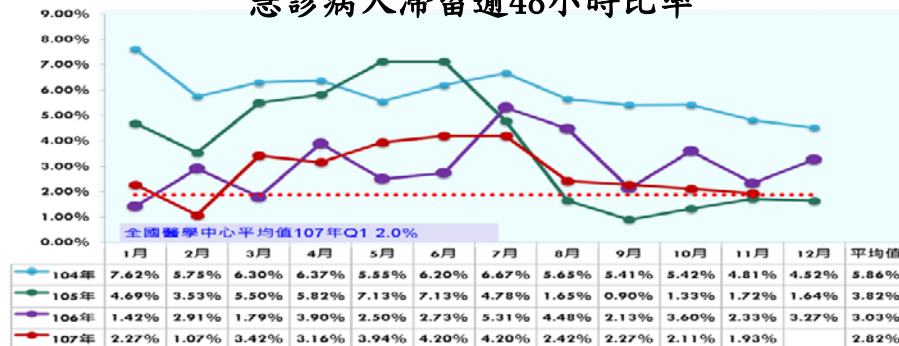
改善作為：

1. 醫院管理病床效率：統一簽床、建置即時監控指標。
2. 落實分級轉診-下轉疏散機制。
3. 監控每月急診病人候床時間。
4. 急診簽床會議逐案檢討滯留超過48小時個案。

成效追蹤：



急診病人滯留逾48小時比率



急診-檢傷分類後等候看診的時間

改善作為：

1. 每日經查房符合下轉條件之病人，由專責下轉個案管師協助轉院程序，107年急診下轉人次617人次，相較106年增加65人次。
2. 108年1月平均候診時間為14.3分鐘，與107年同期減少1.1分鐘，**較平均值減少0.9分鐘。**
3. 調整診間權值，於開診後即可分派，修正延遲分派情形。
4. 訂定「診間支援原則」並公告週知並實施。

成效追蹤：

