

就醫經驗調查 建構友善就醫體驗

品質管理中心 組員 張雅芸

高雄榮總秉持「高質服務、雄心創新、榮耀生命、總歸愛心」的核心價值，持續為民眾提供優質的醫療服務。為提升醫療服務品質、營造良好醫療環境，我們每年度對病人及家屬進行就醫經驗感受及滿意度調查，確認我們的努力符合民眾的期待，藉以不斷地提升及改進服務品質。

民眾對就醫經驗的回饋及分享，是本院非常重視的寶貴資源。大家選擇來高雄榮總就醫，無疑是對我們的信任及肯定，每次的就醫可能涉及不同的需求或期待，我們希望除了提供專業的醫療之外，更要使大家在本院的整體感受是舒適、方便、安全且感到滿意的。傾聽大家的聲音，讓我們可以了解民眾的真實感受，進而運用於醫療過程或流程改善、提供更好的醫病溝通、加深醫病之間信任關係、增進病人或家屬參與醫病共享決策…等，品質持續改善有助於民眾感到滿意，也推動著本院追求卓越。

透過民眾意見回饋，調整作業、加強管理、改善流程，近年特別實施於【交通管理】停車位管理、加強查核身心障礙車位 / 婦幼車位佔用情形，計程車等候區域調整；【病房安寧】檢視工作車聲響、對講機溝通降低音量、適時關門減少噪音；【縮短等候時間】提供多元掛號批價方式降低等候時間，透過 APP 或網頁查詢看診 / 檢查進度，門診藥局依尖峰時段、掛號人數、候藥時間分析，調整人力、控制候藥時間；【資訊透明化】門診叫號資訊增加下一號 / 過號 / 檢後待診等顯示，降低等候疑慮；【門診手術】提高術前等候關懷頻率、加強術前溝通、調整須住院者簽床流程避免久候。團隊的努力使改善項目有效執行，抱怨情形明顯減少，我們會繼續關注以確保品質維持。

來自大家的感謝及支持，使同仁工作的辛勞獲得肯定及滿足，促使醫療照顧品質提升，醫療環境更加良好；大家提供的回饋及建議，使我們持續的精進及改善，透過民眾的參與，提升整體醫療服務品質。為使就醫經驗的蒐集更加全面，本院將調查問卷置於官網，如果您有任何關於醫療服務品質的想法或建議，請隨時分享給我們，我們將非常感激您的參與。

就醫經驗調查，填答時間約需 5 分鐘

門診	住院	急診	問卷路徑：官網首頁 > 就醫指引 > 就醫經驗調查
			

感謝您對本院醫療團隊的信任及支持 | 讓我們攜手共同創造更優良的醫療環境

高雄榮總感謝您的參與