

親愛的先生女士：

您好！本院為提高住院醫療服務品質，營造更優質的醫療環境，請您利用幾分鐘時間填寫這份問卷，以提供我們改進的方向。本問卷以不具名方式處理，敬請安心作答。在此誠摯地感謝您撥冗填寫。

醫療品質審議委員會 敬上

一、就醫背景，請在適當的內打v

- (一)、請問您是初次在本院住院？是 否
- (二)、請問您此次住院的病房單位是：5F 6F 7F 8F
9F B棟病房 產後病房 其他_____
- (三)、請問您知道您的主治醫師是誰嗎？知道，醫師姓名：_____ 不知道
- (四)、您為什麼選擇來本院看病？ 親友推薦 交通便利 醫院名氣
地點適中 醫療設備佳 轉診
醫術高明 服務態度好
其他_____
- (五)、您本次由何種方式住院？ 由本院門診後住院 由本院急診後住院
其他_____

二、個人基本資料，請在適當的內打v

- (一)、填表人：本人 家屬 其他(請說明)：_____
- (二)、性別：男 女
- (三)、年齡：25歲以下 26-44歲 45-64歲 65歲以上。
- (四)、教育程度：研究所以上 大專 高中 國中 小學 不識字
- (五)、居住地：大里區 霧峰區 太平區 烏日區 草屯鎮 南投市
台中市中區、東區、西區、南區、南屯區 其他_____

三、服務結果，請在適當的內打v

- (一)、本次住院治療結果，對於您的病情是否有改善？完全康復 明顯改善 部分改善
穩定 惡化
- (二)、如果您再次需要醫療服務的話，您會選擇？再來本院 到其他醫院 不一定
- (三)、當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本院就醫？願意 不願意 不一定

四、此部份為了解您對本院住院醫療服務項目的滿意程度，請依您在本院住院的經驗，選擇適當的選項給予評量。若該項目未曾經歷過，請勾選「沒有接觸」；若您勾選「不滿意」或「非常不滿意」，請您於建議欄說明原因，以做為本院改進的方向，謝謝您！

問卷內容	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	沒有接觸
(一)、醫院環境設施方面						
1. 病房空間寬敞						
2. 病房空氣調節（冷、暖氣）適中、光線明亮						
3. 醫院的床單及被單皆清潔						
4. 病房內走道及洗手間內的地板不會濕滑						
5. 病床設備乾淨清潔						
6. 病房經常保持安靜						
7. 各樓層有清楚明確的指示牌或看板						
8. 醫院推動無菸環境						
(二)、工作人員的服務態度方面						
1. 櫃台人員的服務態度						
2. 醫師態度親切和善						
3. 專科護理師態度親切和善						
4. 護理師態度親切和善						
5. 病房護理站行政人員的態度親切和善						
6. 社工人員的態度親切和善						
7. 營養師的態度親切和善						
8. 清潔人員服務態度						
9. 護送人員帶領方式或服務態度						
10. 換藥人員的態度（有傷口，需換藥之病人回答）						
11. 檢查部門工作人員服務態度						
(三)、醫療過程						
(醫師)						
1. 醫師耐心傾聽我的病情						
2. 醫師仔細診察及詳細說明病情						
3. 醫師能有效減輕我身上的不舒服感						
4. 醫師在做檢查或決定治療方式時，會詳細說明並詢問病人(家屬)的意見						
5. 住院期間主治醫師每天都會來巡視						
6. 醫師會尊重我的隱私						
7. 當病人有疼痛或疑問時，醫師立即來處理						
(專科護理師)						
1. 專科護理師會尊重我的隱私						
2. 專科護理師清楚地說明返家後照護的注意事項						

問卷內容	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	沒有接觸
(護理師) 1. 護理師會尊重我的隱私						
2. 護理師在做檢查及治療前，詳細說明流程及細項						
3. 當病人有呼叫時，護理師會立即來處理						
4. 護理師能即時處理您的抱怨						
5. 護理師會說明藥劑服用方式及應注意事項						
6. 當您需要更換床單時，護理師會主動協助						
7. 當您有疑問時，護理師會協助您解決						
8. 護理師會主動提供您需要的衛生教育						
9. 護理師會主動關切病人情緒，並給予安慰與鼓勵						
10. 清楚完整的告知住、出院前的準備事項						
11. 護理師教導我床欄的使用方式						
(營養師) 《住院期間從未訂餐者，此部份免回答》						
1. 住院飲食清潔衛生						
2. 住院飲食份量足夠						
3. 送餐溫度保持適當						
4. 送餐時間適當						
(四)、行政效率						
1. 等待檢查的時間						
2. 等待手術的時間						
3. 等待護送人員接送的時間						
4. 辦理住、出院手續的速度及等候時間						
5. 傷口有滲漏或潮濕，能獲得立即處理 (有傷口者回答)						
(五)、住院病人安全方面						
1. 醫護人員在執行醫療的過程中會小心維護我的安全						
2. 護理師在每一次給藥或打針前核對我的身分						
3. 手術前醫護人員和我共同確認手術的部位						
4. 您對於院內所設置的申訴管道						
5. 您對醫療人員的手部衛生						
6. 你認為醫院所提供的病床及床欄的安全性						
(六)、整體滿意度						
1. 你對本次住院服務整體感覺						
如果您對本院住院有進一步的建議，我們想聽聽您的想法：						
辛苦了！再次謝謝您！						