

親愛的女士先生：

您好！本院為提高醫療服務品質，營造更優質的醫療環境，請您利用幾分鐘時間填寫此問卷，以提供我們日後改進的參考。本問卷採不具名方式，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

※填表日期：_____年_____月_____日

一、填表人的基本資料

(一)、填表人：本人 配偶 家屬 親朋 其他_____。

(二)、性別：男 女

(三)、您是此次選擇醫院就醫的主要決定者嗎？是 不是。

(四)、年齡：25歲以下 26-44歲 45-64歲 65歲以上。

(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 其它_____。

(六)、選擇本院就醫原因（可複選）：醫院名聲好 醫師醫術高明

離家近 有親朋在院內上班 其他醫院或診所轉介

親朋介紹 醫院規模大 救護車送來 其他_____。

二、病患資料

(一)、您是第一次來本院急診就診嗎？是 不是。

(二)、此次看診的科別：內科 外科 婦產科 兒科

(三)、請問您於急診就診後有住院治療嗎？有，_____樓病房 沒有

三、此部份為探討您對醫院醫療服務的滿意程度，請在適當的□內打V。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.醫院空間寬敞，沒有擁擠情形						
2.溫度調節(冷、暖氣)適中，光線明亮						
3.醫院的交通便利，停車方便						
4.洗手間乾淨清潔						
5.等候座椅很舒適，座位足夠						
6.有清楚明確的指示牌或看板						
7.地板及走道乾淨清潔						
8.醫院推動無菸環境						
(二)、等候時間方面						
1.等候掛號、批價						
2.等候檢傷分類(護理人員詢問病情)						
3.等候醫師看診						
4.等候領藥						
5.若有檢驗檢查，在等候檢驗(查)的時間 *檢驗(查)項目是： <input type="checkbox"/> 抽血、 <input type="checkbox"/> X光 <input type="checkbox"/> 其他						
6.若有檢驗(查)，在等候報告結果的時間 *檢驗(查)項目是： <input type="checkbox"/> 抽血、 <input type="checkbox"/> X光 <input type="checkbox"/> 其他						
7.若有手術，等候手術時間						
8.若需住院，等候住院時間						
(三)、工作人員的服務態度方面						
1.檢傷分類人員的服務態度						
2.掛號、批價櫃檯人員的服務態度						
3.醫師的服務態度						
4.護理師的服務態度						
5.檢驗(查)人員服務態度						
6.帶領去做檢查人員的服務態度						
7.警衛人員的服務態度						

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
8.藥師的服務態度						
9.志工人員(穿著綠色志工服)的服務態度						
10.清潔人員的服務態度						
(四)、醫療過程						
(醫師) 1.醫師耐心傾聽您的病情						
2.醫師仔細診察						
3.醫師在診察時尊重您的隱私						
4.醫師詳細說明病情						
(護理師) 1.尊重您的隱私						
2.能禮貌稱呼您						
3.詳細說明看病程序						
4.能詳細解說檢查流程及注意事項						
5.能耐心傾聽您的需求，並協助解決						
6.能主動關心您的不舒適，並協助解決						
7.指導您返家注意事項、提供相關的衛生教育						
(五)、醫院病人安全						
1.藥袋上藥品的標示能清楚						
2.藥師說明藥物的使用方式						
3.您對於院內所設置的申訴管道						
4.醫療人員在診療過程前會確實核對您的身份和資料						
(六)、服務結果						
1.您對本院急診服務的整體感覺						
2.您會介紹其他親友來本院就醫嗎	<input type="checkbox"/>	會	<input type="checkbox"/>	不	會	
3.如果您有需要會再來本院就醫嗎	<input type="checkbox"/>	會	<input type="checkbox"/>	不	會	
如果您對本院急診有進一步的建議，我們想聽聽您的想法：						
辛苦了！再次謝謝您！						