**附件2病人反映意見改善情形**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **反映日期** | **反映管道** | **反映內容** | **處理情形** |
| 106/01/09 | 實體院長信箱 | 建議增設核子醫學科及設備 | 已規劃於106年12月14日正式成立核子醫學科，以回饋服務鄉民。 |
| 106/1/11 | 實體院長信箱 | 病房環境清潔髒亂 | 已於106年1月25日完成加強稽核清潔人員環境清潔實施及教育訓練，另本院已於外包商管理會議實施案例宣導及專案檢討，以維清潔作業紀律。 |
| 106/01/17 | 網路信箱 | 家醫科門診旁廁所，排水管阻塞，排泄物外洩 | 已於106年1月24日完成汙水管路檢修及疏通 |
| 106/02/10 | 實體院長信箱 | 志工服務台旁飲水機已損壞多日未檢修 | 已於106年2月14日完成飲水機水管檢修作業 |
| 106/02/24 | 實體院長信箱 | 洗腎病床不足 | 已於106年9月完成洗腎室擴床工程。 |
| 106/4/10 | 網路信箱 | 藥劑師調劑藥品未戴手套配藥 | 已針對裸錠藥品調劑作業流程進行在職教育，強化藥事人員作業紀律 |
| 106/4/26 | 網路信箱 | 病人自帶其他科藥品住院交與護理人員，住院期間未服用自帶藥品之藥劑亦未將藥品交還病人繼續服用，引起病人其他疾病之不適。 | 已於106年5月1日2日晨會案例宣導並依據藥物管理作業規範及過程缺失提出改善措施。 |
| 106/5/10 | 當面反映 | 院區籃球場附近運動休閒設施中一項滑輪設施，繩索已斷裂無法使用，建請修復。另精神科病房旁通往三供處之道路有ㄇ字阻擋欄杆及另一端有鐵管斷裂，因光線不足皆影響醫院附近居民在夜間散步、運動而導致民眾跌倒受傷，可否將其攔阻物拆除。 | 已於106年5月22日請廠商至現場協助維修事宜。 |
| 106/5/15 | 實體院長信箱 | 中央樓梯間緊急照明燈有多盞不亮，壞了。 | 已於106年5月19日檢測及更換緊急照明燈。 |
| 106/6/1 | 網路信箱 | 病房浴室的水流入房間。 | 已於106年6月2日完成水管修復。 |
| 106/6/13 | 實體院長信箱 | 病房的環境清潔差，蟑螂到處有，地上垃圾還須家屬自己掃除，病人家屬自己清洗廁所。 | 已於106年6月16日完成環境清潔及實施教育訓練。 |
| 106/7/25 | 網路信箱 | 醫院櫻花樹固定工程，而將泥土留在人行道上，影響行人，如下雨更造成髒亂問題，請包商當天收工前清掃乾淨，以利行人方便行走。 | 已於106年7月26日完成清潔作業 |
| 106/8/9 | 網路信箱 | 來掛本院的神經內科發現都是額滿情況可否增開神經內科門診來紓解病患的需求，也可以舒解病患長時間的等待難過。 | 本院已於106年增加神經內科診次，以滿足病人就醫服務需求，另建議可利用本院網際網路系統或運用智慧型手機APP服務，即可進入本院網路即時查詢看診進度，以避免久候及舟車勞頓。 |
| 106/8/29 | 實體院長信箱 | 乘車處早上陽光炙熱難耐，難以入座，過去乘車處後方有樹沒有這麼大的陽光，希望現今乘車處後方遮陰處能增設數位座位，以方便老人或行動不便者乘坐。 | 已納入107年度工程規劃評估，以維民眾就醫候車便利 |
| 106/9/6 | 當面反映 | 現已入秋冬時期，貴院院區燈光使用時間於早上4點50分關閉，附近里民反映多有不便建議可否延後半小時關燈。 | 已於106年9月13日調整路燈05:30時關燈，以維民眾便利與安全。 |
| 106/9/29 | 網路信箱 | 五病房環境悶熱 | 已於106年10月2日提供病患電扇使用，106年10月6日完成承包商送風機蒸發器清洗。 |
| 106/10/15 | 實體院長信箱 | 護理之家的警鈴，佈滿灰塵的電線，生鏽的鈴，和破破的被單和墊子。 | 已於106年10月17日完成病房環境清潔流程及汰換被服，並請相關單位評估更換紅燈鈴系統。 |
| 106/12/26 | 當面反映 | 現已入冬季時期，附近里民反映多有不便，建議貴院院區燈光及醫療大樓、門診區、急診區使用時間可否延長至隔天早上6點關燈。（因應季節，建議調整院區燈光時間） | 已於106年12月27日調整路燈至早上06:00時關燈，以維就醫民眾安全。 |
| **反映日期** | **反映管道** | **反映內容** | **處理情形** |
| 105/02/23 | 實體院長信箱 | 通往醫院小側門入口處地面凹凸不平已好久了，機車、自行車、行人經常經過的使用狀況已達危險程度，可否修繕，感恩不盡。 | 已於105年2月24日派員勘察評估以盡速完成地面修復。 |
| 105/03/25 | 實體院長信箱 | 設施：請下一次設施維修工程，考量由急診室機車棚至醫療大樓之通道後半段無遮雨棚及水泥地面設施之改善，以利病患就醫、住院、探病雨天不致淋雨及夜間照明設施。設施：貴院邊門(側門)地面破損(內外)敬請隨時維修，以利行人、機車騎士安全行走。 | 已於105年3月29日完成側門路面修繕作業。 |
| 105/04/22 | 實體院長信箱 | 天花板的冷氣通風孔都是灰塵，尤其1樓兒科旁女廁馬桶上方的通風孔，滿滿是灰塵。 | 已於105年5月2日完成空調出風口清潔作業。 |
| 105/06/06 | 實體院長信箱 | 機車停車棚頂破損，可否修好。 | 工維室已於105年6月13日完成局部修繕作業 |
| 105/06/13 | 實體院長信箱 | 至貴院拿藥等藥時，至門診部右側涼亭經過紅磚走道差點滑倒，仔細一看，地面紅磚已長綠青苔，請貴院派人員清除，以策安全，避免發生工安事件。 | 已於105年6月16日完成清除作業。 |
| 105/06/22 | 網路信箱 | 至貴院看內分泌科，現場掛號號碼牌54號，等到其至掛號櫃檯掛號，跟其說為內分泌科100號，我老婆還問掛號櫃台，「確定是100號你沒打錯吧」，櫃檯服務人員說沒錯，但未告知為何如此；等到12點45，才看到50幾號，讓其空等了4-5個小時。 | 建議可利用本院網際網路系統或運用智慧型手機APP服務，即可進入本院網路掛號(當日看診不開放預約掛號)即時查詢看診進度，有效提升就醫作業時效。 |
| 105/08/29 | 實體院長信箱 | 病房內提供病患使用床包、棉被套、病患衣物不足。聽聞病房內有人會多拿幾套床包、棉被套、病患衣物做備用，如此會造成他人的不便，甚至讓院方管理上更困難，建議是否在發放源頭做管理？ | 已於105年9月8日完成改善流程：建立存量管制表，建立中央/病房安全存量之概念，每日補足數量，避免類案。 |
| 105/09/08 | 實體院長信箱 | 汽車入口處取電子票卡時被電 | 已於105年9月9日完成檢視各項設備並要求停管處加強機器保養及維護，避免肇生危安情事。 |
| 105/09/08 | 實體院長信箱 | 復健科裡的水療室水溫應為38度-40度，今日水溫31度。瓦斯熱水器最低溫有兩款，12公升最低溫37度，13公升以上最低35度。 | 工維室已於105年9月12日派員改善鍋爐加熱時段，以提供充足水療溫度。 |
| 105/09/07 | 實體院長信箱 | 至懷遠堂路上，請加裝路燈，該路段轉折多，路燈不夠明亮，顯得黑漆，陰森森，指標亦不清楚。建議晚上去了解何處該加裝路燈或其他指引方式。 | 已於105年9月12日向軍醫局申請預算改善並研討替代方案。 |
| 105/10/17 | 網路信箱 | 診間侯診資訊，沒有辦法即時同步於各電視機及侯診資訊看板，無法準確查詢目前看診進度。 | 已於105年10月20日聯絡廠商簽暑維護合約，將此問題修正。 |
| 105/10/17 | 實體院長信箱 | 代班輪椅志工服務台，近日風大，樹葉直飛進門診大廳內，發現清潔人員只來上午1000時打掃一次，下午發現在大廳舞台旁的椅子附近還有樹葉，本院清潔人員的配合度似乎沒有很積極。 | 已於105年10月26日完成增加機動清潔人員機制以利適時完成清掃作業。 |
| 105/11/22 | 實體院長信箱 | 在貴院等候看診期間，上廁所時見長者或坐輪椅的病人，需要使用坐式馬桶時，其階梯太高爬不上去，也很吃力，對坐輪椅者就更困難。一樓男廁所門正對著走廊很不雅觀。 | 已於105年11月24日完成全院廁所設施查核，將予以修繕。 |
| 105/12/12 | 實體院長信箱 | 大門口機車通道系利用水溝蓋通行，坑坑凹凹行車很不愉悅，特別水溝蓋與馬路銜接處落差很大，對年長者逢雨天路滑有安全顧慮，建議貴院鋪平整。 | 已於105年12月15日完成路面修補，避免肇生危安因素。 |