



衛生福利部雙和醫院  
(委託臺北醫學大學興建經營)

# 病人就醫經驗調查 檢討改善成果報告

TMU-SHH-MOHW

# 108-112年改善項目



衛生福利部雙和醫院  
(委託臺北醫學大學興建經營)

年度	需改善項目
108	<ul style="list-style-type: none"><li>• 洗手間髒污</li><li>• 批價等候時間過久</li><li>• 停車位不足</li></ul>
109	<ul style="list-style-type: none"><li>• 洗手間髒污</li></ul>
110	<ul style="list-style-type: none"><li>• 洗手間髒污</li><li>• 看診等候時間過久</li><li>• 批價等候時間過久</li></ul>
111	<ul style="list-style-type: none"><li>• 停車位不足</li><li>• 看診等候時間過久</li></ul>
112	<ul style="list-style-type: none"><li>• 洗手間髒污</li><li>• 英文網站不易預約</li></ul>

# 改善洗手間髒污



衛生福利部雙和醫院  
(委託臺北醫學大學興建經營)

民眾反映

洗手間清潔需加強

主責單位

總務室

改善內容

1. 108年：進行公廁整建工程(23間)
2. 109年：總務室事務組透過機動巡檢與及時通報清潔需求
3. 110年：員工可透過院內 APP 通報環境或設施異常
4. 112年：引進e Feedback通報暨滿意度系統，病人可即時反應問題，總務室收到通報立即進行處理



公廁重新整修

(一大樓) 備診期及公共清潔區域工作人員(07月份)不及格平值表			
單位	單位反應及改善事項	分數	備註
S103	廁室以及廁所牆下許多粉塵，因為本會清潔員不拿粉塵器，清潔員僅用掃帚(包含加蓋衛生巾櫃)清潔人員，但廁所牆下粉塵，因廁所牆下粉塵，均已反映多次，此處清潔人員一掃即可清潔所有粉塵，廁所及本會廁所定期清潔！本會加蓋衛生巾櫃及廁所牆下粉塵，均已反映清潔人員注意。	88	改善中
總務	廁所清潔員清潔不週，清潔員清潔廁所時，應拿粉塵器清潔廁所，而非只掃帚清潔。廁所清潔員清潔廁所時，應拿粉塵器清潔廁所，而非只掃帚清潔。	77	改善中
總務	廁所清潔員清潔不週，清潔員清潔廁所時，應拿粉塵器清潔廁所，而非只掃帚清潔。	77	改善中
QA	病人廁所衛生紙數量不足時，應請清潔員補充衛生紙。廁所清潔員清潔廁所時，應拿粉塵器清潔廁所，而非只掃帚清潔。	75	改善中
總務	廁所清潔員清潔不週，清潔員清潔廁所時，應拿粉塵器清潔廁所，而非只掃帚清潔。	75	改善中

清潔反應及改善確認



即時通報QR code

# 改善看診等候時間



衛生福利部雙和醫院  
(委託臺北醫學大學興建經營)

民眾反映

等候看診時間過長

主責單位

醫療事務室

改善內容

1. 110年：民眾可利用網路或手機查詢即時之看診號次，可減短民眾等待時間
2. 111年：提供高齡友善櫃台服務給85歲以上高齡長者及身障人士，讓他們可快速看診、領藥及做檢驗檢查

心組候診	心組候診	心組候診	心組候診	心組候診	心組候診
002	003	008	012	014	015
016	018	022	024	026	028
030	031	032	033	034	035
036	037	038	039	040	041
042	043	045	046	047	048
049	050	051	052	053	054
055	056	057	058	059	060
061	062	063	064	065	066

手機APP查詢

友善服務櫃台



85歲  
以上



身障

友善服務櫃台標示

# 改善停車位不足



衛生福利部雙和醫院  
(委託臺北醫學大學興建經營)

民眾反映

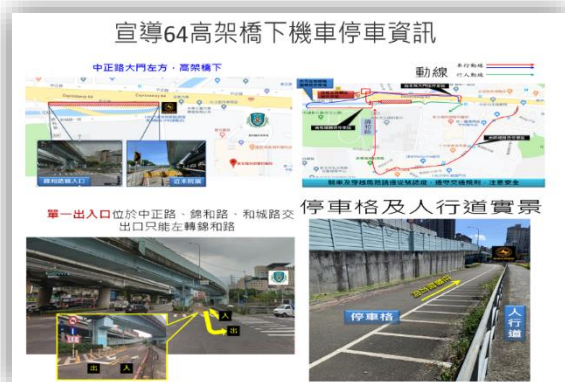
停車位太少

主責單位

總務室

改善內容

1. 108年：新覓院區外64橋下公有閒置機車停車格，並於尖峰時間加強宣導至該處停車及立牌引導/專人疏導
2. 設立免費接駁專車：多線免費接駁專車，且每10分鐘往返景安捷運站
3. 111年：B基地開放給員工停車，分散員工與民眾停車於同一地點，避免壅塞



64橋下機車停車格



人員於入口處引導



B基地員工停車場

# 改善批價等候時間



衛生福利部雙和醫院  
(委託臺北醫學大學興建經營)

民眾反映

掛號櫃台等候時間太長

主責單位

醫事室

改善內容

1. 108年：陸續引進自助繳費機，於108年至111年間共引進4台
2. 110年：引進1台復健報到暨繳費機，並導入醫指付APP行動支付功能



增設自助繳費機及升級系統



志工協助引導

民眾反映

新住民反映本院英文網站不易預約

主責單位

醫療事務室

改善內容

112年：於掛號頁面的**基本資料**及**注意事項**加註英文

## 預約掛號

看診日期 (Date) : 112/03/20 夜間門診

看診科別 (Department) : 神經內科

看診醫師 (Physician) : 胡朝榮

看診地點 (Location) : 二大樓1樓內33診

掛號資料 (Registration) :

複診 (Subsequent visit patient)  初診 (First visit patient) (初診定義：第一次到本院就診者。)

確定

1. If you are a first time or new patient to SHH, you will be required to go through the first visit registration process, and the Medical Services Information desk is located in Building 1, first floor lobby.
2. Clinic hours :  
Morning : 8:30~11:30 (walk-in registration : 8:00~11:00)  
Evening : 13:30~16:30 (walk-in registration : 13:00~16:00)  
Night : 18:00~20:30 (walk-in registration : 17:00~20:00)
3. First visit patient is requested to check in before :  
Morning clinic--11 : 00  
Evening clinic--16 : 00  
Night clinic--20 : 00
4. Bring your National Insurance card (if you have it), and another form of personal identification (passport or photograph ID).
5. Look through the new patient registration process for the day of the appointment and how to get around SHH.  
[Outpatient Care Flowchart](#)  
[Area Map and Direction](#)
6. If you do not have National Insurance card or need any assistance, Please contact our International Medical Service Center.  
Service time : 08:30~11:30 ; 13:00~16:00. Monday through Friday  
Phone : +886-22490088 Ext 8803 · 8682 · 8804 · 8809  
Email : shhbd@s.tmu.edu.tw  
Your Name :  
Telephone number :  
Nationality :  
Birthday :  
E-mail address :  
General enquiry :  
Feel free to contact us if you need any further assistance. We will reply your E-mail within 7 day

掛號頁面加註英文