



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

109-115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)

項目 \ 年份	109	110	111	112	113	114	115
洗手間髒污	●	●		●		●	
看診等候時間過久		●	●				●
掛號批價等候時間過久		●				●	
停車位不足			●	●	●	●	●
英文網站不易預約				●			
等候座椅舒適度不足					●	●	
病房內浴廁不乾淨					●	●	
等候急診安排住院過久					●		●
等候領藥的時間過久						●	
等候安排檢查時間過久							●
等候檢驗報告的時間過久							●
急診冷氣舒適度不足							●

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. 109年：總務室事務組透過機動巡檢與及時通報清潔需求 2. 110年：員工可透過院內 APP 通報環境或設施異常 3. 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 4. 114年：清潔人員每2小時巡檢，主管每日不定時巡檢，每週進行大清潔

〈大樓〉醫務間及公共清潔區域工作人員(07月份不及格平值表)			
單位	單位主管及改善事項	分數	備註
5303	廁所以及高層廁所于許多時候，因為清潔管理人員未及時巡檢，導致廁所環境髒污，已命和理部主管聯繫改善人員，但由於無法即時發現，用時單位無法清潔，均已命和理部主管聯繫改善人員，但由於無法即時發現，用時單位無法清潔，均已命和理部主管聯繫改善人員，但由於無法即時發現，用時單位無法清潔。	68	
5304	廁所以及高層廁所于許多時候，因為清潔管理人員未及時巡檢，導致廁所環境髒污，已命和理部主管聯繫改善人員，但由於無法即時發現，用時單位無法清潔，均已命和理部主管聯繫改善人員，但由於無法即時發現，用時單位無法清潔。	77	
5305	廁所以及高層廁所于許多時候，因為清潔管理人員未及時巡檢，導致廁所環境髒污，已命和理部主管聯繫改善人員，但由於無法即時發現，用時單位無法清潔，均已命和理部主管聯繫改善人員，但由於無法即時發現，用時單位無法清潔。	77	
5306	廁所以及高層廁所于許多時候，因為清潔管理人員未及時巡檢，導致廁所環境髒污，已命和理部主管聯繫改善人員，但由於無法即時發現，用時單位無法清潔，均已命和理部主管聯繫改善人員，但由於無法即時發現，用時單位無法清潔。	77	
5307	廁所以及高層廁所于許多時候，因為清潔管理人員未及時巡檢，導致廁所環境髒污，已命和理部主管聯繫改善人員，但由於無法即時發現，用時單位無法清潔，均已命和理部主管聯繫改善人員，但由於無法即時發現，用時單位無法清潔。	77	

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

醫療品質部

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歲以上長者及身障人士，可快速看診、領藥及做檢驗檢查
3. 115年：3月新版雙和APP可查詢即時看診號次，民眾可彈性安排抵達時間



新版雙和APP查詢



友善服務櫃台標示

改善掛號批價等候時間過久



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

掛號批價等候時間過久

主責單位

醫事室

改善內容

1. 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
2. 111年：陸續引進自助繳費機，於108年至111年間共引進4台
3. 114年：身障、福保優待入繳費機，關防與病歷服務分流、新增初診自助報到櫃台，並於尖峰時間加開櫃台



增設自助繳費機及升級系統



志工協助引導

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. 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
2. 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
3. 113年：將志工停車移至B基地，讓訪客機車停車場能夠最大化給民眾使用
4. 114年：院區機車位480格加64橋下150格共630格，確保民眾停車充足。
5. 115年：尋找院外替代停車位，並於尖峰時段安排專人進行交通疏導。



64橋下機車停車格



人員於入口處引導

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

1. 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

改善等候座椅舒適度不足



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

等候座椅不舒適

主責單位

事務室

改善內容

1. 113年：舊式坐椅已編列預算逐步汰換，若清潔人員每周六擦拭座椅發現損壞立即報修並通報於Line群組
2. 114年：每月執行查檢並提醒單位發現異常時即時報修，同時逐步汰換舊式座椅，已完成約六成座椅更新。



已逐步汰換舊式座椅

改善病房內浴廁不乾淨



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	廁所清潔度不佳
主責單位	事務室
改善內容	113年：每日事務組各區巡檢/清潔主管病房巡檢/清潔員每2小時巡檢，每周病房廁所大清，並定期舉辦提升品質競賽/活動。 114年：已針對全院378間病室浴廁啟動專案清潔，分階段強化清潔與環境維護，並增加夜班主管巡檢，持續改善。

病房清潔巡檢排程：

	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
單位	217	10A	6C	8A	9A
單位	208	10C	7A	8B	9C
單位	207	11A	7C	8C	11B
單位		219			

巡檢重點：

- 四色抹布、拖把、標示、漂白水及工作車等設備及漂白水領用狀況
- 污物間、配膳室、公區及病房環境整潔
- 當日廁所大洗狀況及其他病房廁所維護狀況

病房清潔巡檢排程

改善等候急診安排住院時間過久



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

急診等候安排住院時間過久

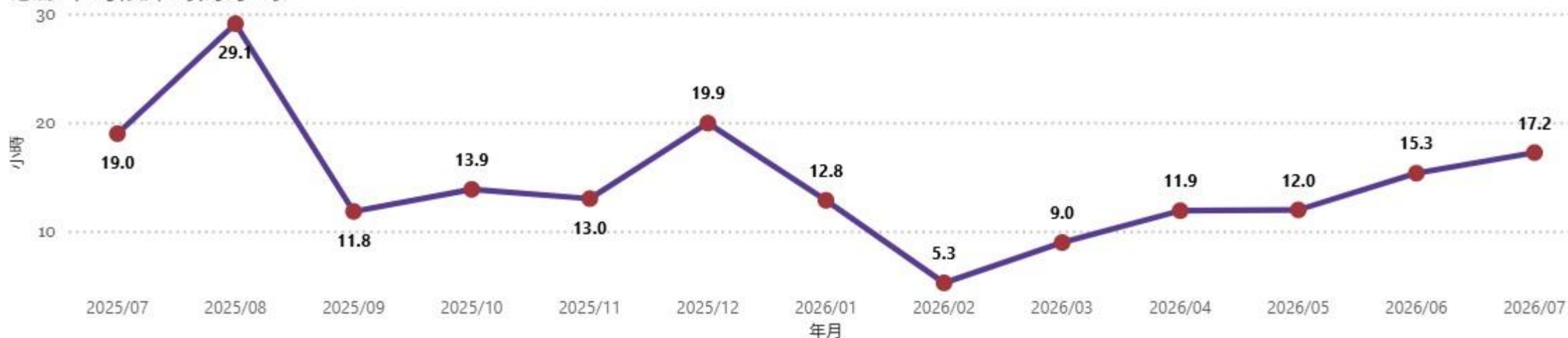
主責單位

醫療事務室

改善內容

1. 113年：透過日安病房加速周轉及急診壅塞時，由專科控床調整為院控
2. 115年：加速床位調度與分流輕症並強化人力以縮短病人等候時間

急診平均候床時間(小時)



改善等候領藥的時間過久



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

改善等候領藥的時間過久

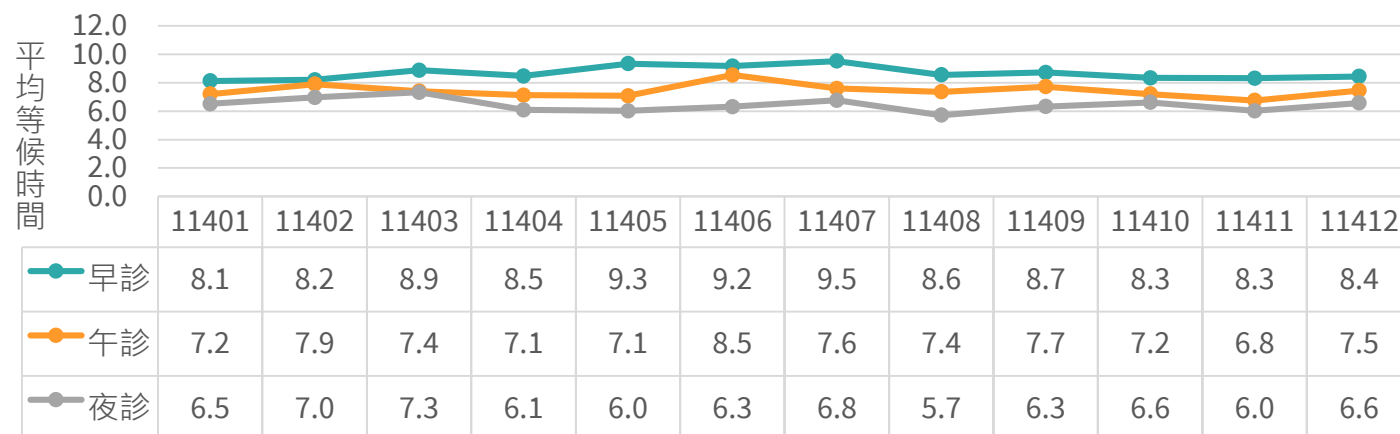
主責單位

藥劑部

改善內容

114年：重新配置發藥櫃檯並優化動線與人力配置，以縮短民眾等候領藥時間。

114年門診候藥時間分析



增加至**9**個發藥櫃檯

等候安排檢查時間過久



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

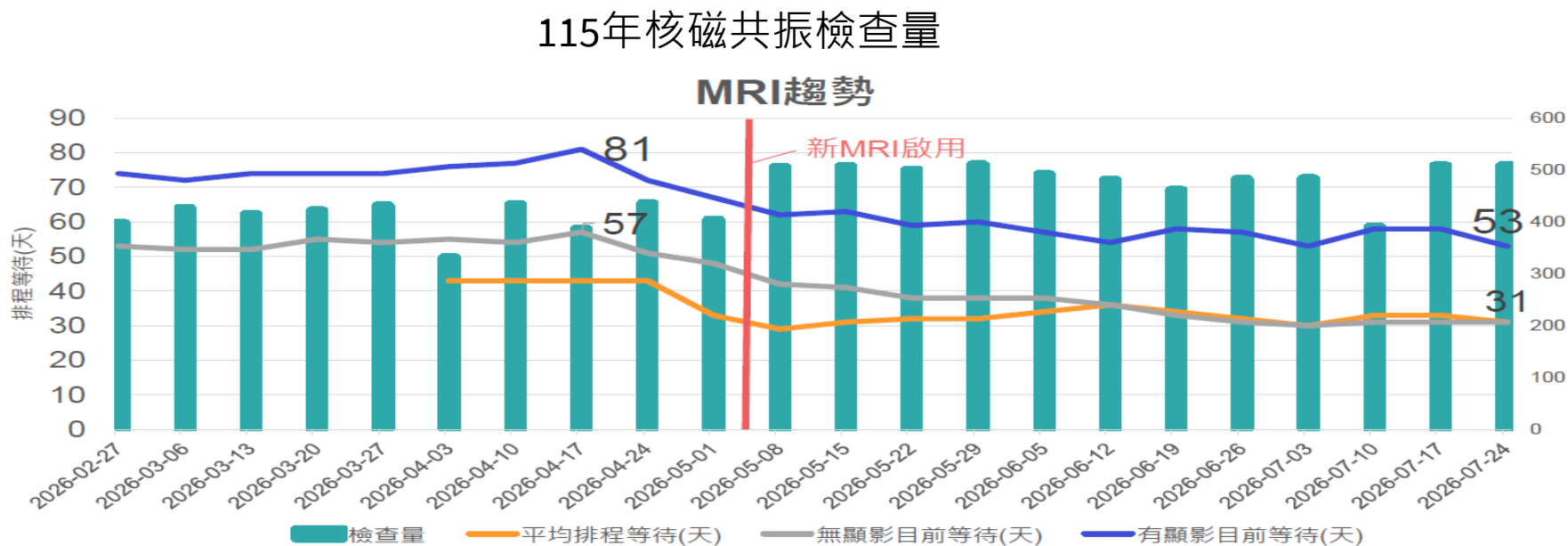
等候安排檢查時間過久

主責單位

影像醫學部

改善內容

115年：於5月新MRI啟用，啟用後整體檢查量提升。



等候檢驗報告的時間過久



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

等候檢驗報告的時間過久

主責單位

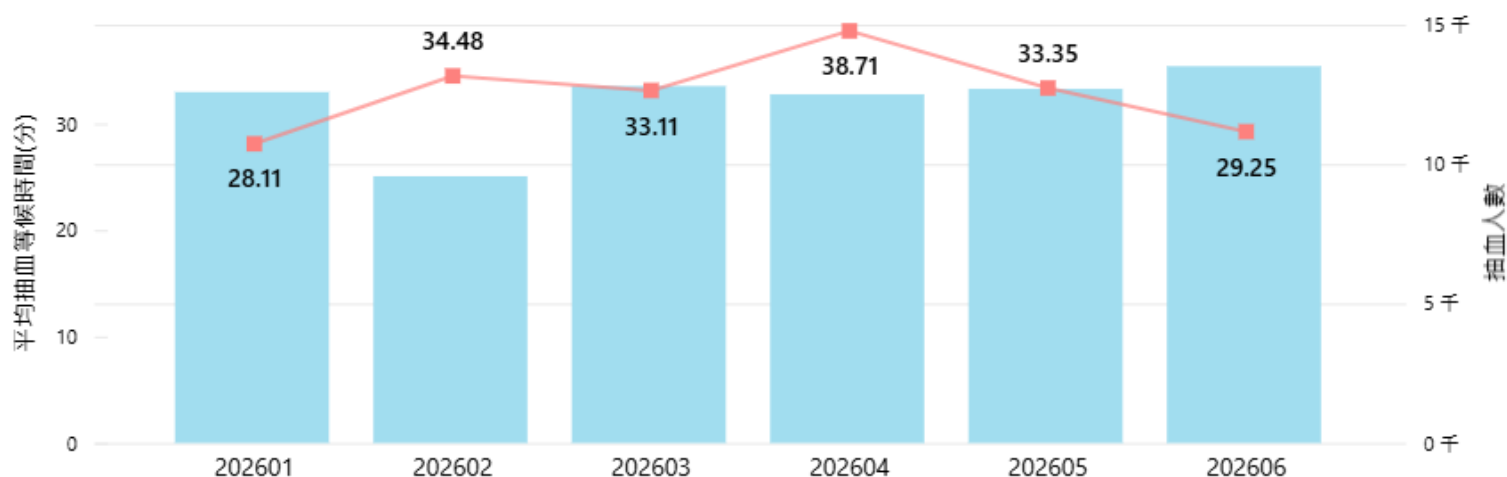
醫學檢驗部

改善內容

115年：於5/25起增設2樓臨時抽血櫃檯，增加抽血效益。

平均抽血等候時間趨勢圖

● 抽血人數 — 平均抽血等候時間(分)



急診冷氣舒適度不足



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	急診冷氣舒適度不足
主責單位	工務組
改善內容	115年：6/22已將急診室的空調室外機進行維修及冷媒填充。