

提升病人對化學治療病房環境滿意度

李靜枝 黃家珍* 吳絡茜* 張嘉蘋** 劉麗肆**

摘要

專案目的在提升病人對化學治療病房環境滿意度。本院化學治療病房包含門診化學治療與住院治療，現因兩區部分空間交錯，加上病人數持續增加，使得報到高峰期環境擁擠，造成病人及家屬抱怨，病人對病房環境表示滿意者僅占20%。經由收集資料分析後，發現引起環境滿意度低的原因為行政上疏於管理、病人未依約定時間報到、未制定工作職責、病房設備不足、病房空間狹窄等。故組成專案小組擬定改善方法包括：增加病房空間、病室重新規劃、制定衛材管理規則、制定工作職責、制定門診化學治療報到流程圖、加強病人依預約時間報到、物品汰換需求。經改善後，病人對環境表示滿意者為93.33%。由此可知，完善的空間規劃與制定各項作業標準程序，有助於提升病人對化學治療病房之環境滿意度。

關鍵詞：化學治療、病房環境、滿意度。