

# 中山醫學大學附設醫院

## 102 年門診病人滿意度調查結果

### 一、研究目的

- (一) 了解本院門診就醫病人的人口特性。
- (二) 了解門診病人選擇本院就診之原因。
- (三) 了解門診病人對醫院提供的醫療過程、等候時間、工作人員服務態度、環境設施等滿意程度。
- (四) 了解門診病人再度選擇本院的就醫意願。
- (五) 提供滿意度調查結果，回饋相關業務部門，做為改善方向之依據。

### 二、研究對象

本次研究對象為中山醫學大學附設醫院之門診病人，若病人因年紀或身體不適無法填寫問卷，則由家屬或照顧者代填。

### 三、研究時間

研究調查期間為 102 年 7 月 3 日至 7 月 22 日之星期一至五，上午 9：00 至 12：00，下午 14：00 至 17：00。

### 四、研究工具

本研究採以紙本問卷方式進行資料蒐集，問卷內容以 THIS 公告之病人滿意度問卷為基礎架構，依本院實際狀況加以修正後定稿，並定期檢閱修訂。問卷包含「就醫背景」5 題、「醫療過程」10 題、「等候時間」6 題、「人員服務態度」7 題、「醫院環境設施」7 題、「整體性評量」4 題、「填表人基本資料」5 題等部分，共計 44 題。

### 五、問卷抽樣與發放

本次統計 102 年 1 月至 5 月之門診人次，共計 396,115 人次，其平均每月門診人次約為 79,223 人次，參考「THIS 病患滿意度問卷調查實施辦法」中之門診抽樣公式（表一）計算，應發放樣本數為 $(79,223 \times 1/500) + 0 = 158.4$ ，四捨五入後為 158 份。預計有效問卷回收率為 70%，總發放問卷數為 226 份。

表一：門診問卷抽樣率

每月門診人次	抽樣率	調整數	樣本數
1-100,000	1/500	0	1-200
100,001-	1/500	100	300-

問卷發放調查時段分為上午門診及下午門診，由醫管實習生於門診等候區採便利取樣挑選受測者，將問卷交由病人或陪同家屬填答，或是由實習生採一問一答方式填答，填答結束後由實習生直接回收問卷並給予受測者精美贈品答謝。

## 六、統計分析

問卷回收後以 Microsoft Excel 2010 建檔，並使用 SPSS 12.0 進行統計分析。問卷分析採用描述性統計分別了解門診就醫病人的人口特性、門診病人選擇本院就診之原因、門診病人對醫療過程、等候時間、工作人員服務態度、醫院環境設施..等滿意程度以及門診病人再度選擇本院的意願程度。

## 七、結果

### (一) 問卷回收率與信度分析

本研究共發放 226 份門診問卷，扣除無效問卷 11 份，有效問卷 215 份，有效問卷回收率為 95.1%；其中無效問卷定義為：

(1) 醫療過程、等候時間、工作人員服務態度、醫院環境設施四大構面所有答案皆相同者

(2) 超過 1/3 題項未答題。

依統計慣例，信度分析之 Cronbach's  $\alpha$  值若高於 0.7，即表示信度良好。本次調查各構面 Cronbach's  $\alpha$  值如表二所示，醫療過程構面為 0.92、等候時間構面為 0.73、人員服務態度為 0.89、醫院環境設施為 0.79，以上各構面 Cronbach's  $\alpha$  值皆高於 0.7。

表二、各構面信度分析

構面	題數	Cronbach's $\alpha$
醫療過程	10	0.92
等候時間	6	0.73
人員服務態度	7	0.89
醫院環境設施	7	0.79

## (二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 215 個樣本作為本次人口特性分析，在基本資料方面，問卷填答者以病人本人偏多，約佔 51.2%，年齡層落在 30-39 歲(22.8%)及 40-49 歲(22.8%)最多，性別以女性(68.8%)比例較高，教育程度則以高中職(30.2%)所佔的比例最高，其次為大學(28.8%)，來院病人居住地以台中市(84.7%)為主。

表三、填表人基本資料

(N=215)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病人本人	110	51.2	國中以下	34	15.8
家屬	104	48.4	高中職	65	30.2
未填答	1	0.4	專科	48	22.3
年齡層	個數	百分比	大學	62	28.8
19 歲以下	5	2.3	碩博士	1	0.5
20-29 歲	39	18.1	未填答	5	2.3
30-39 歲	49	22.8	居住地	個數	百分比
40-49 歲	49	22.8	台中市	182	84.7
50-59 歲	37	17.2	彰化縣	14	6.5
60 歲以上	34	15.8	南投縣	10	4.7
未填答	2	0.9	其他	4	1.9
性別	個數	百分比	未填答	5	2.3
男	63	29.3			
女	148	68.8			
未填答	4	1.9			

(三) 病人就醫背景

本次調查中，病人初診比例約為 4.2%；病人掛號方式主要為人工現場掛號 46.5%，其次為醫師診間掛號 32.6%；看診時段主要集中於上午；在選擇本院就醫因素中，以距離近 38.4% 最多，其次為交通便利 16.0%、醫術高明 15.2%；就診科別以骨科 15.8% 最多，其次為小兒科 11.2%、整形外科 8.8%。

初次看診	個數	百分比	就診科別	個數	百分比
是	9	4.2	骨科	34	15.8
否	205	95.3	小兒科	24	11.2
未填答	1	0.5	整形外科	19	8.8
掛號方式	個數	百分比	心臟內科	18	8.4
人工現場掛號	100	46.5	肝膽腸胃科	14	6.5
醫師診間掛號	70	32.6	家庭醫學科	14	6.5
網路掛號	34	15.8	皮膚科	12	5.6
語音掛號	7	3.3	復健科	11	5.1
未填答	4	1.9	內分泌科	9	4.2
看診時段	個數	百分比	婦產科	9	4.2
上午	116	54.0	胸腔內科	6	2.8
下午	87	40.5	一般外科	5	2.3
未填答	12	5.6	耳鼻喉科	5	2.3
選擇本院原因(複選)	個數	百分比	神經內科	5	2.3
距離近	101	38.4	神經外科	5	2.3
交通便利	42	16.0	腎臟科	5	2.3
醫術高明	40	15.2	消化外科	4	1.9
親友推薦	39	14.8	感染科	4	1.9
服務態度好	20	7.6	大腸肛門科	2	0.9
醫院名氣	8	3.0	心臟外科	2	0.9
醫療設備佳	6	2.3	血液腫瘤科	2	0.9
停車方便	5	1.9	泌尿科	2	0.9
等候時間短	2	0.8	風濕免疫過敏科	2	0.9
			眼科	2	0.9

#### (四) 各構面滿意程度

病人滿意度調查共分成四大構面(如表五),平均滿意度最高的為醫療過程構面(82.0%),其次為人員服務態度(80.3%)、醫院環境設施(77.3%),最低的是等候時間方面(71.2%)。整體而言,門診平均滿意度為 77.7%。

綜合各構面的題項,滿意度最高的五名是:

- (1) 護理人員能禮貌的稱呼您(83.3%)
- (2) 醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項(83.2%)
- (3) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私(83.2%)
- (4) 醫師對病情的說明,您都能很清楚明瞭(83.2%)
- (5) 醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論(82.8%)

滿意度最低的五名是:

- (1) 您對等候看診的時間感到(57.2%)
- (2) 醫院停車的便利性(67.1%)
- (3) 您對等候批價掛號的時間感到(73.5%)
- (4) 您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿、心電圖...等)(73.6%)
- (5) 您對等候檢查的時間(X光、超音波...等)(74.0%)

#### (五) 整體評量

來院門診病人對於本院整體所提供的服務滿意程度為 80.5%,而願意選擇再次到本院就醫的意願為 78.7%,推薦親友到本院就醫的意願為 78.6%。(如表六)

問卷中最後一題開放性問答中,共有 9 項病人意見,在等候時間 1 件、人員服務態度 3 件、醫院環境設施有 4 件、讚美 1 件。各項意見以「223020-000-F011 滿意度調查結果-單位回覆單」回饋給相關負責單位進行檢討改善,各業務部門回覆內容如表七。

表五、各構面滿意度

	平均滿意度：77.7%	個數	平均數	標準差	滿意程度	排名
<b>一、醫療過程</b>						<b>本構面平均：82.0%</b>
護理人員能禮貌的稱呼您		215	4.16	0.48	83.3%	1
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項		212	4.16	0.63	83.2%	2
醫護人員在診察時有尊重您的隱私		213	4.16	0.58	83.2%	2
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭		213	4.16	0.64	83.2%	2
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論		214	4.14	0.65	82.8%	3
診療前護理人員會確實核對您的身份		215	4.13	0.56	82.6%	4
對於藥劑服用，有地方可以讓您詢問，且詳細說明		214	4.13	0.59	82.5%	5
當您需要協助時，有本院員工為您解答或處理		213	4.11	0.62	82.3%	6
您對護理人員醫療執行技術(如打針)的動作感到滿意		178	3.93	0.73	78.7%	7
您對檢驗人員醫療執行技術(如抽血)的動作感到滿意		171	3.93	0.78	78.6%	8
<b>二、等候時間</b>						<b>本構面平均：71.2%</b>
您對等候領藥的時間感到		212	3.74	0.73	74.7%	1
您對醫師為您診察的時間感到		210	3.72	0.66	74.4%	2
您對等候檢查的時間(X光、超音波...等)		178	3.70	0.60	74.0%	3
您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿...)		168	3.68	0.63	73.6%	4
您對等候批掛的時間感到		212	3.67	0.79	73.5%	5
您對等候看診的時間感到		214	2.86	1.11	57.2%	6
<b>三、人員服務態度</b>						<b>本構面平均：80.3%</b>
您對醫師的服務態度感到		215	4.12	0.56	82.4%	1
您對藥師人員的服務態度感到		214	4.09	0.59	81.8%	2
您對護理人員的服務態度感到		214	4.08	0.59	81.6%	3
您對掛號批價人員服務態度感到		215	4.08	0.55	81.6%	4
您對檢驗人員的服務態度(抽血、驗尿)		171	3.97	0.65	79.4%	5
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等)		180	3.93	0.63	78.6%	6
您對汝川大樓 1F 辦理病歷複製本工作人員之服務態度		71	3.83	0.65	76.6%	7
<b>四、醫院環境設施</b>						<b>本構面平均：77.3%</b>
對於院內全面禁菸的推動感到		213	4.13	0.66	82.6%	1
地板、走道清潔乾淨度		215	4.00	0.65	80.1%	2
對於候診區、領藥區等候座位數量感到		215	3.95	0.65	79.1%	3
空氣調節適中度		214	3.92	0.60	78.4%	4
廁所清潔乾淨度		214	3.87	0.83	77.5%	5
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方		213	3.83	0.85	76.6%	6
醫院的停車便利性		196	3.36	1.05	67.1%	7

表六、整體評量

	個數	平均數	標準差	滿意程度
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	215	4.02	0.51	80.5%
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇再來本院	215	3.93	0.62	78.7%
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本院就醫	214	3.93	0.64	78.6%

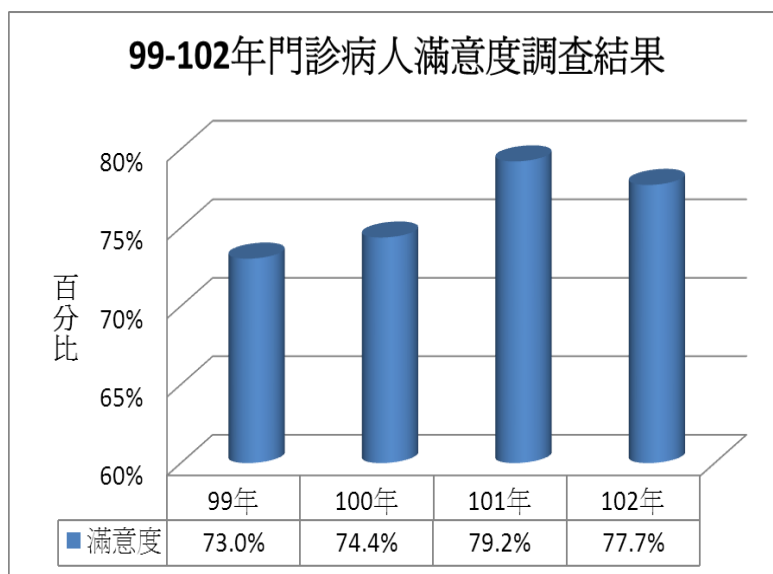
表七、門診病人意見

	意見內容	業務部門回覆
等候時間	102/7/3 上午 223 診鄭森隆醫師延至 9:30 分才開始看診,門口僅貼醫師查房中!請醫師不要利用門診時間查房,讓病人在診間外苦等!	外科部: 1.立即改善 2.平時不會在有門診時間查房,因病房患者有突發狀況需處理,因為怕患者不知情空等,故而請跟診護理人員暫先貼公告。
人員服務態度	急診護理人員態度很差	護理部: 102年9月18日病房會議宣導:服務態度、友善待人的重要性,避免因一個人或少數人態度不良,否定大家的努力、付出。
	血清室真正在工作的只有一兩個 其他的人員都在後面聊天	檢驗科: 檢驗作業內容不同,患者易誤解人員的工作狀況,待科內實驗室整建完成後,各工作區域動線皆重新規劃進行改善。
	骨科呂克修醫師態度很差、傲慢	骨科部: 詳細問診、檢查、解釋病情及衛教,30位病人往往看超時2小時。會是態度差、傲慢,有可能那就是病人一點病德都沒有,霸著看診椅不離開、反覆問同一問題,不是一問再問同一問題,是三四五六七...問同一問題,天天被抱怨等太久,才是我要努力解決頭痛的問題。
醫院環境設施	網路掛號系統無法使用 註:問卷填答期間 102/7/3~102/7/8	資訊室: 先前院外主機維護,維護期後有持續在觀察系統是否正常。 醫品中心: 於102年11月6日追蹤本案,主機系統已無再發生異常。
	檢驗科旁的廁所不乾淨可以再加強	醫工環安室: 請清潔公司加強廁所清潔,並不定期的稽核改善。

	院內指標可以再更清楚一些	醫工環安室： 意見內容不明確，會配合門診需求進行調整。
	答應病患健檢要折五十塊但最後並沒有兌現	健檢中心： 可能病患會錯意，應該是癌篩之優惠，健檢中心只要體檢超過 3000 元以上，即有優免停車費。並從未答應要折 50 元。
讚美	耳鼻喉科李憲彥醫師非常好!! Good job!	耳鼻喉科： 知悉。

#### (六) 歷年門診病人滿意度調查比較

本年度門診病人滿意度 77.7% 與去年 79.2% 下降 1.5%，99 年至 102 年歷年滿意度如下圖。



圖一、99-102 年門診病人滿意度調查結果