

# 中山醫學大學附設醫院

## 102 年住院病人滿意度調查結果

### 一、研究目的

- (一) 了解本院住院就醫病人的人口特性。
- (二) 了解住院病人選擇本院就診之原因。
- (三) 了解住院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) 了解住院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住院病人，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」6 題、「醫療過程」9 題、「等候時間」4 題、「人員服務態度」8 題、「醫院環境設施」10 題、「整體性評量」4 題、「填表人基本資料」5 題等部分，共計 46 題。

### 五、問卷抽樣與發放

本次統計 102 年 1 月至 5 月之出院人次，共計 10,937 人次，其平均每月出院人次約為 2,187 人次，參考「THIS 病患滿意度問卷調查實施辦法」中之住院抽樣數公式（表一）計算，應發放樣本數為 $(2,187/20)+50=159.4$ ，四捨五入後為 159 份。預計有效問卷回收率為 70%，總發放問卷數為 228 份。

表一：住院問卷抽樣率

每月出院人次	抽樣率	調整數	樣本數
1—999	1/10	0	1-100
1000—2999	1/20	50	100-200
3000—5999	1/30	100	200-300
6000 以上	1/40	180	300-

問卷發放調查時段分為上午時段及下午時段，由醫品中心每日列印住院三天以上之病人名單，由醫管實習生依名單上的病房號逐一進行調查，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。住院滿意度調查排除呼吸照護中心、洗腎室、緩和醫療病房、隔離病房、加護病房及燒傷中心。

## 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住院就醫病人的人口特性、住院病人選擇本院就診之原因、住院病人對醫療過程、等候時間、工作人員服務態度、醫院環境設施..等滿意程度以及住院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 228 份住院問卷，扣除無效問卷 27 份，有效問卷 201 份，有效問卷回收率為 88.2%；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 0.86、等候時間構面為 0.85、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	9	0.86
等候時間	4	0.85
人員服務態度	8	0.89
醫院環境設施	10	0.79

## (二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 201 個樣本作為本次滿意度統計分析，在基本資料方面，問卷填答者以家屬或朋友居多，約佔 77.1%，年齡層落在 40-49 歲(29.4%)最多，性別以女性(63.7%)比例較高，教育程度則以高中職(42.3%)為主，其次為專科(20.9%)，來院病人居住地以台中市為主(82.6%)。

表三、填表人基本資料

(N=201)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	43	21.4	國中以下	36	17.9
家屬或朋友	155	77.1	高中職	85	42.3
未填答	3	1.5	專科	42	20.9
年齡層	個數	百分比	大學	30	14.9
0-19 歲	3	1.5	碩博士	6	3.0
20-29 歲	21	10.4	未填答	2	1.0
30-39 歲	45	22.4	居住地	個數	百分比
40-49 歲	59	29.4	台中市	166	82.6
50-59 歲	48	23.9	彰化縣	5	2.5
60 歲以上	25	12.4	南投縣	9	4.5
性別	個數	百分比	其他	17	8.5
男	70	34.8	未填答	4	2.0
女	128	63.7			
未填答	3	1.5			

(三) 病人就醫背景

本次調查中，病人大多透過門診(45.8%)與急診(34.3%)收至住院，其中大約有 39.8%被通知須住院當天即入住，預約住院大約占 55.2%，大多落在 1 至 3 天(35.8%)；在選擇本院就醫因素中，以距離近最多，其次為醫術高明、親友推薦...等；就診科別以復健科最多，其次為肝膽腸胃內科、神經外科等。

表四、病人就醫背景

(N=201)					
何種方式住院	個數	百分比	就診科別	個數	百分比
本院門診後轉住院	92	45.8	復健科	51	25.5
本院急診後轉住院	69	34.3	肝膽腸胃內科	17	8.5
院外轉入住院	24	11.9	神經外科	16	8.0
其它	13	6.5	肝膽消化外科	15	7.5
未填答	3	1.5	小兒科	12	6.0
等待多久才住院	個數	百分比	胸腔內科	12	6.0
當天	80	39.8	婦產科	11	5.5
1-3 天	72	35.8	骨科	8	4.0
4-6 天	13	6.5	腎臟內科	8	4.0
7 天以上	26	12.9	腫瘤內科	8	4.0
未填答	10	5.0	神經內科	7	3.5
是否知道主治醫師	次數	百分比	心臟內科	5	2.5
知道	186	92.5	心臟外科	5	2.5
不知道	2	1.0	直腸外科	5	2.5
未填答	13	6.5	整形外科	4	2.0
選擇本院原因(複選)	個數	排名	血液腫瘤科	3	1.5
距離近	102	1	泌尿科	3	1.5
醫術高明	67	2	口腔外科	2	1.0
親友推薦	52	3	內分泌科	2	1.0
服務態度好	47	4	風溼免疫科	2	1.0
醫療設備佳	45	5	胸腔外科	2	1.0
交通便利	33	6	一般外科	1	0.5
醫院名氣	18	7	初次住院	個數	百分比
停車方便	12	8	是	90	44.8
其他	9	9	否	111	55.2
等候時間短	3	10			

#### (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)，平均滿意度而言最高的為醫療過程構面(84.8%)，其次為人員服務態度(81.4%)、等候時間方面(77.8%)與醫院環境設施(76.7%)列為最低。整體而言，住院平均滿意度為 80.2%。

綜合各構面的題項，滿意度最高的五名是：

- (1) 診療前醫護人員會確實核對您的身份(88.1%)
- (2) 醫師會告知病情及不同的治療方式且與您討論(86.0%)
- (3) 當您呼叫時，護理人員能立即前來處理(85.7%)
- (4) 醫護人員做檢查及治療前，會詳細說明流程及注意事項(85.0%)
- (5) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私(85.0%)

滿意度最低的五名是：

- (1) 醫院停車的便利性(64.7%)
- (2) 病房伙食(如:新鮮衛生、溫度保持...等)感到(74.3%)
- (3) 住院期間接到通知至手術的時間感到(76.1%)
- (4) 病房安靜度(77.3%)
- (5) 病房內浴廁清潔乾淨度(77.9%)

#### (五) 整體評量

來院住院病人對於本院整體所提供的服務滿意程度約為 80.3%，且願意再次選擇本院就醫的意願約 82.0%，而在推薦親友到本院的意願程度為 80.9%。(如表六)

問卷中最後一題開放性問答中，共有 18 項病人意見(表七)，在醫院過程有 3 件、候診時間 3 件、人員服務態度 4 件、醫院環境設施 5 件、讚美 1 件、其他 2 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：80.2%		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：84.4%</b>
診療前醫護人員會確實核對您的身份	200	4.41	0.57	88.1%	1	
醫師會告知病情及不同的治療方式且與您討論	199	4.30	0.63	86.0%	2	
當您呼叫時，護理人員能立即前來處理	194	4.28	0.67	85.7%	3	
醫護人員做檢查及治療前，會詳細說明流程及注意事項	199	4.25	0.66	85.0%	4	
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	201	4.25	0.63	85.0%	4	
住院期間，醫師每日(含假日)都有來探視您的病情	200	4.25	0.62	84.9%	5	
護理人員打針、給藥時會詳細說明服用方式及作用	200	4.22	0.65	84.4%	6	
您對醫護人員執行醫療技術的動作感到滿意	199	4.12	0.74	82.3%	7	
護理人員會適時的主動提供您所需要的衛教資訊	200	4.08	0.68	81.6%	8	
<b>二、等候時間</b>						<b>本構面平均：77.8%</b>
您對住院期間等候傳送人員接送的時間感到	200	3.92	0.68	78.4%	1	
住院間接到通知至檢查的時間感到(X光、CT、MRI)	200	3.92	0.69	78.4%	1	
您對等候辦理住、出院手續的時間感到	200	3.92	0.70	78.3%	2	
住院間接到通知至手術的時間感到	184	3.80	0.74	76.1%	3	
<b>三、人員服務態度</b>						<b>本構面平均：81.4%</b>
您對醫師的服務態度感到	201	4.25	0.61	85.0%	1	
您對護理人員的服務態度感到	201	4.22	0.67	84.5%	2	
您對檢查人員的服務態度(X光、CT、MRI...等)	197	4.09	0.64	81.8%	3	
您對傳送人員帶領的服務態度感到	197	4.06	0.68	81.2%	4	
您對辦理住、出院手續人員服務態度感到	193	4.03	0.54	80.5%	5	
您對清潔人員的服務態度感到	198	4.03	0.73	80.5%	5	
您對送餐人員服務態度感到	128	3.98	0.75	79.7%	6	
您對辦理病歷複製本工作人員之服務滿意度感到	92	3.91	0.64	78.3%	7	
<b>四、醫院環境設施</b>						<b>本構面平均：76.7%</b>
對於院內全面禁菸的推動感到	198	4.18	0.68	83.6%	1	
在院內活動的安全性及方便性	199	4.00	0.68	80.0%	2	
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	199	3.99	0.59	79.8%	3	
病房中可維持個人隱私	200	3.97	0.69	79.3%	4	
床單、被單乾淨清潔度	200	3.94	0.65	78.7%	5	
病房空調溫度舒適性	198	3.90	0.68	78.0%	6	
病房內浴廁清潔乾淨度	200	3.90	0.77	77.9%	7	
病房安靜度	200	3.87	0.79	77.3%	8	
病房伙食(如:新鮮衛生、溫度保持...等)感到	134	3.72	0.80	74.3%	9	
醫院的停車方便性	174	3.24	1.15	64.7%	10	

表六、整體評量

	個數	平均數	標準差	滿意程度
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇再來本院	199	4.10	0.54	82.0%
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本院就醫	199	4.05	0.52	80.9%
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	201	4.01	0.49	80.3%

表七、住院病人意見

	意見內容	業務部門回覆
醫療過程	<p>1.黃啟洲醫師未協助病患做長期追蹤治療(血便)。</p> <p>2.醫院伙食沒有按照病患身體需求做餐(Na 偏低)。</p>	<p>外科部：</p> <p>1.立即改善。</p> <p>2.大腸直腸外科本來就會在血便方面有一定程度的追蹤，醫院助理或醫師本人平時也會對患者做適度的解說(尤其是患者對本身症狀有向醫師反應時)，對本函所述情況之患者並無印象。</p> <p>營養科：</p> <p>1.加強與書記人員訂餐溝通及治療餐食的訪視。</p> <p>2.加強訂餐系統與醫療系統的連結，避免不符合病患訂餐需求。</p>
	<p>1.水泡失敗。</p> <p>2.放射科技術人員不專業。</p>	<p>醫影部：</p> <p>也許是單一事件，但我們亦將於科部會加強宣導醫病關係及溝通技巧，盡可能讓病人有滿意的檢查程序及結果。</p>
	<p>醫師巡視病人時希望能多詢問病人的狀況或家屬在照顧病人時所發現的症徵，可以更能夠感受到醫師對病患的重視程度(就整體而言,並非單一一次的經驗)。</p> <p>註：病人本次住院科別為神經內科</p>	<p>神經內科：</p> <p>於本科科務會議中宣導。</p>
等候時間	<p>急診時間待太久了，確認病情實在太慢了。</p>	<p>急診醫學部：</p> <p>病人留觀時間依病人狀況而定，於科務會議宣導改善。</p>
	<p>人力不足無病房可住,讓手術時間拖延,加強護士人員福利,方可留住人才。</p>	<p>護理部：</p> <p>感謝關心護理人員之福利，本院已積極解決人力問題。</p>
	<p>通知手術時間跟真正手術的時間不同,等很久。</p>	<p>開刀房：</p> <p>目前已依各排程之預估手術時間呈列在排</p>

		程上供醫師與病人解釋手術時間以供參考，加強宣導醫師向病人說明應提供正確手術時間。
人員服務態度	健保房地看護人員非常沒有職業道德，對病患大聲，晚上休息也非常吵，用浴室還將別人的衛生紙用濕(很多次)PS 有很多不適用的看護人員，希望醫院能整頓，我們都不敢請他們幫忙，只好親友輪流。	護理部： 醫院協助病人聘請之看護人員，護理部會加強稽核，另外，若由家屬自聘者，較無法約束，但仍會請單位護理長協助規勸。
	核醫 11F 的清潔人員態度不好。	醫工環安室： 加強人員教育訓練，評估其是否適於其場所。
	送錯餐點且沒有附上餐具 通知護理人員卻不予理會。 註：病人本次住院科別為神經內科	營養科： 1.加強廚務人員出餐前督導，並納入次月廚務會議訓練討論內容。 2.加強護營溝通及宣導送餐異常處理流程。 核醫 12 樓病房： 1.希望請受訪者填寫住院樓層而非科別。 2.本單位於護理部皆備有餐具讓病人自由取用。 3.請同仁接獲顧客需求立即處理勿漠視。 護理部： 進一步宣導單位,針對病人或家屬抱怨應立即處理。
	病房號 1317-3 於 7/18 中午在院內提供之伙食中發現鐵刷削，院方處理方式非常輕忽怠慢，也沒有立即為病患更換餐點，也沒有向病患道歉或給予任何交代。	營養科： 將此次狀況納入次月廚務人員會議中討論內容，並加強出餐前的稽核。 汝川 13 樓病房： 1.病人當天中午在伙食中發現鐵絲，但仍繼續將便當吃完，僅將鐵絲放在一旁告知護理人員，已教育同仁爾後有類似情形應主動將伙食請營養科做更換。 2.事後營養科已派人至病房致意。 護理部： 進一步宣導單位，針對病人或家屬的抱怨應立即處理。

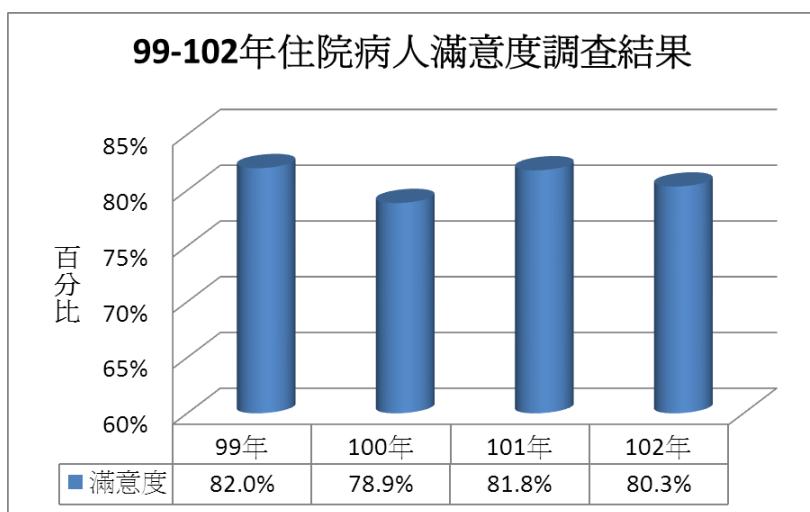


醫院環境設施	下午停車不方便,找不到車位。	總務室： 因停車位有限，客滿後無法改善。
	清潔需加強，加護病房有蟑螂 2 隻，病房有蟲蟲螞蟻。 註：病人本次住院科別為胸腔外科	醫工環安室： 蟑螂為食物所引發，已加強環境清潔及消毒改善。 核醫 13 樓病房： 當天有病人反應立即 key 請修，二天後已有清潔人員前往噴”殺蟲劑”，至今未有人反應。 護理部： 已 ICU 單位全面噴藥、垃圾桶加蓋、紙箱不入單位、灌食器材清洗乾淨。
	消毒不夠很多螞蟻。 註：病人本次住院科別為胸腔內科	醫工環安室： 螞蟻多是病患的食物產生，已加強環境清潔及消毒改善。 核醫 14 樓： 1.請清潔人員加強環境之清潔。。 2.加強環境之消毒(本院總務室預計派人 9 月做環境消毒) 護理部： 請單位清潔人員加強病房清潔，並請單位主管不定期稽核。 醫品中心： 於 102 年 11 月 6 日追蹤，醫院每三個月進行一次消毒，九月份為表訂消毒行程，護理長表示至目前為止尚未再接獲病人抱怨。
	清潔要加強	針對需加強的地方要求清潔公司改善。
	1.醫院不讓家屬曬掛衣物,只讓人投錢洗衣烘衣脫水,兩件衣物不會拿去投吧! 2.廁所也不行,誇張!! 註：病人本次住院科別為復健科	護理部： 護理站落實宣導與執行醫院規定，住院病人進行柔性勸說不能曬掛衣物。 醫工環安室： 加強廁所環境清潔，並不定期稽核改善。
	讚美 非常滿意(醫術精湛,醫療設備佳),希望醫療費用調降,減輕普通病患荷包負擔! 註：病人本次住院科別為小兒科	知悉，費用相關問題依醫院規定辦理。

其他	善用志工,加強志工上課,可到各樓與病患互動。	社會服務室： 增加志工人力及加強在職訓練，以適度的分配到需要的樓層進行服務。
	餐點沒味道。	營養科： 由於不清楚是否為治療伙食，本次意見會反應給廚師、營養師，也會加強出餐前試吃味道，以調整並控管出餐品質。

(六) 歷年住院病人滿意度調查比較

本年度住院病人滿意度 80.3% 與去年 81.8% 下降 1.5%，99 年至 102 年歷年滿意度如下圖。



圖一、99-102 年住院病人滿意度調查結果