

中山醫學大學附設醫院

103 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 103 年 7 月 3 日至 7 月 30 日之星期一至星期五，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」6 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 43 題。

五、問卷抽樣與發放

本次統計 103 年 1 月至 6 月之門診人次，共計 411,046 人次，其平均每月門診人次約為 68,508 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 $(68,508 * 1/500) + 0 = 137.02$ ，四捨五入後為 137 份。預計有效問卷回收率為 80%，總發放問卷數為 171 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、病人選擇本院就診之原因、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 171 份門診問卷，扣除無效問卷 6 份，有效問卷 165 份，有效問卷回收率為 96.5%；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 α 值若高於 0.7，即表示信度良好。本次調查各構面 Cronbach's α 值如表二所示，醫療過程構面為 0.93、等候時間構面為 0.90、人員服務態度為 0.93、醫院環境設施為 0.84，以上各構面 Cronbach's α 值皆高於 0.7。

表二、各構面信度分析

| 構面 | 題數 | Cronbach's α |
|--------|----|---------------------|
| 醫療過程 | 10 | 0.93 |
| 等候時間 | 6 | 0.90 |
| 人員服務態度 | 6 | 0.93 |
| 醫院環境設施 | 7 | 0.84 |

(二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 165 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 55.8%，年齡層落在 40-49 歲(26.7%)最多，性別以女性(69.1%)比例較高，教育程度則以大學(31.5%)所佔的比例最高，其次為高中職(30.9%)，填答人居住地以台中市(75.8%)為主。

表三、填表人基本資料

| (N=165) | | | | | |
|---------|-----|------|------|-----|------|
| 身分別 | 個數 | 百分比 | 教育程度 | 個數 | 百分比 |
| 病人本人 | 92 | 55.8 | 國中以下 | 15 | 9.1 |
| 家屬 | 69 | 41.8 | 高中職 | 51 | 30.9 |
| 未填答 | 4 | 2.4 | 專科 | 31 | 18.8 |
| 年齡層 | 個數 | 百分比 | 大學 | 52 | 31.5 |
| 19 歲以下 | 14 | 8.5 | 碩博士 | 15 | 9.1 |
| 20-29 歲 | 31 | 18.8 | 未填答 | 1 | 0.6 |
| 30-39 歲 | 43 | 26.1 | 居住地 | 個數 | 百分比 |
| 40-49 歲 | 44 | 26.7 | 台中市 | 125 | 75.8 |
| 50-59 歲 | 20 | 12.1 | 彰化縣 | 6 | 3.6 |
| 60 歲以上 | 12 | 7.3 | 南投縣 | 16 | 9.7 |
| 未填答 | 1 | 0.6 | 其他 | 8 | 4.8 |
| 性別 | 個數 | 百分比 | 未填答 | 10 | 6.1 |
| 男 | 48 | 29.1 | | | |
| 女 | 114 | 69.1 | | | |
| 未填答 | 3 | 1.8 | | | |

(三) 病人就醫背景

本次調查中，病人初診比例約為 7.3%；病人掛號方式主要為人工現場掛號 41.8%，其次為醫師診間掛號及語音掛號 26.7%；看診時段以上午(52.1%)居多；在選擇本院就醫因素中，以距離近 20.8%最多，其次為親友推薦 16.6%、醫術高明 15.1%；就診科別以小兒科 13.9%最多，其次為骨科 10.9%、婦產科 9.1%。

| 初次看診 | 個數 | 百分比 | 就診科別 | 個數 | 百分比 |
|------------|-----|------|---------|----|------|
| 是 | 12 | 7.3 | 小兒科 | 23 | 13.9 |
| 否 | 151 | 91.5 | 骨科 | 18 | 10.9 |
| 未填答 | 2 | 1.2 | 婦產科 | 15 | 9.1 |
| 掛號方式 | 個數 | 百分比 | 肝膽腸胃科 | 11 | 6.7 |
| 人工現場掛號 | 69 | 41.8 | 風濕免疫過敏科 | 11 | 6.7 |
| 醫師診間掛號 | 44 | 26.7 | 家醫科 | 11 | 6.7 |
| 網路掛號 | 5 | 3.0 | 未填答 | 9 | 5.5 |
| 語音掛號 | 44 | 26.7 | 耳鼻喉科 | 8 | 4.8 |
| 未填答 | 3 | 1.8 | 肝膽消化外科 | 8 | 4.8 |
| 看診時段 | 個數 | 百分比 | 神經內科 | 8 | 4.8 |
| 上午 | 86 | 52.1 | 胸腔內科 | 8 | 4.8 |
| 下午 | 79 | 47.9 | 內分泌科 | 5 | 3.0 |
| 未填答 | 0 | 0 | 心臟內科 | 5 | 3.0 |
| 選擇本院原因(複選) | 個數 | 百分比 | 腎臟科 | 5 | 3.0 |
| 距離近 | 69 | 20.8 | 整形外科 | 5 | 3.0 |
| 親友推薦 | 55 | 16.6 | 神經外科 | 4 | 2.4 |
| 醫術高明 | 50 | 15.1 | 眼科 | 4 | 2.4 |
| 交通便利 | 42 | 12.7 | 大腸肛門外科 | 3 | 1.8 |
| 服務態度好 | 42 | 12.7 | 泌尿科 | 2 | 1.2 |
| 醫療設備佳 | 34 | 10.2 | 腫瘤內科 | 2 | 1.2 |
| 醫院名氣 | 17 | 5.1 | | | |
| 其它 | 12 | 3.6 | | | |
| 停車方便 | 9 | 2.7 | | | |
| 等候時間短 | 2 | 0.6 | | | |

(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(83.8%),其次為人員服務態度(83.0%)、醫院環境設施(79.9%),最低的是等候時間方面(75.0%)。整體而言,門診平均滿意度為 81.2%。

綜合各構面的題項,滿意度最高的五名是:

- (1) 對於院內全面禁菸的推動感到(90.1%)
- (2) 診療前護理人員會確實核對您的身份(86.8%)
- (3) 您對醫師的服務態度感到(86.2%)
- (4) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私(85.8%)
- (5) 醫師對病情的說明,您都能很清楚明瞭(85.5%)

滿意度最低的五名是:

- (1) 醫院停車的便利性(64.6%)
- (2) 您對等候看診的時間感到(66.8%)
- (3) 您對等候批價掛號的時間感到(73.9%)
- (4) 您對等候領藥的時間感到(75.2%)
- (5) 對於候診區、領藥區等候座位數量感到(75.7%)

表五、各構面滿意度

| 平均滿意度：81.2% | | 個數 | 平均數 | 標準差 | 滿意程度 | 排名 |
|--------------------------|-----|------|------|-------|------|--------------------|
| 一、醫療過程 | | | | | | 本構面平均：83.8% |
| 診療前護理人員會確實核對您的身份 | 165 | 4.34 | 0.58 | 86.8% | 1 | |
| 醫護人員在診察時有尊重您的隱私 | 162 | 4.29 | 0.61 | 85.8% | 2 | |
| 醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭 | 163 | 4.28 | 0.67 | 85.5% | 3 | |
| 當您需要協助時，有本院員工為您解答或處理 | 162 | 4.22 | 0.66 | 84.3% | 4 | |
| 醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論 | 163 | 4.21 | 0.65 | 84.3% | 5 | |
| 對於藥劑服用，有地方可以讓您詢問，且詳細說明 | 153 | 4.18 | 0.67 | 83.5% | 6 | |
| 醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項 | 163 | 4.14 | 0.64 | 82.8% | 7 | |
| 護理人員能禮貌的稱呼您 | 165 | 4.12 | 0.67 | 82.4% | 8 | |
| 您對護理人員醫療執行技術(如打針)的動作感到滿意 | 143 | 4.09 | 0.67 | 81.8% | 9 | |
| 您對檢驗人員醫療執行技術(如抽血)的動作感到滿意 | 146 | 4.05 | 0.69 | 81.1% | 10 | |
| 二、等候時間 | | | | | | 本構面平均：75.0% |
| 您對醫師為您診察的時間感到 | 164 | 4.02 | 0.79 | 80.4% | 1 | |
| 您對等候檢查的時間(X光、超音波...等) | 144 | 3.86 | 0.82 | 77.2% | 2 | |
| 您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿...) | 148 | 3.82 | 0.81 | 76.5% | 3 | |
| 您對等候領藥的時間感到 | 157 | 3.76 | 0.84 | 75.2% | 4 | |
| 您對等候批掛的時間感到 | 164 | 3.70 | 0.79 | 73.9% | 5 | |
| 您對等候看診的時間感到 | 165 | 3.34 | 0.96 | 66.8% | 6 | |
| 三、人員服務態度 | | | | | | 本構面平均：83.0% |
| 您對醫師的服務態度感到 | 164 | 4.31 | 0.68 | 86.2% | 1 | |
| 您對護理人員的服務態度感到 | 163 | 4.18 | 0.79 | 83.6% | 2 | |
| 您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等) | 146 | 4.14 | 0.73 | 82.9% | 3 | |
| 您對檢驗人員的服務態度(抽血、驗尿) | 147 | 4.14 | 0.73 | 82.7% | 4 | |
| 您對藥師人員的服務態度感到 | 155 | 4.13 | 0.73 | 82.6% | 5 | |
| 您對掛號批價人員服務態度感到 | 163 | 4.01 | 0.72 | 80.1% | 6 | |
| 四、醫院環境設施 | | | | | | 本構面平均：79.9% |
| 對於院內全面禁菸的推動感到 | 162 | 4.51 | 0.62 | 90.1% | 1 | |
| 地板、走道清潔乾淨度 | 164 | 4.21 | 0.67 | 84.1% | 2 | |
| 廁所清潔乾淨度 | 161 | 4.15 | 0.70 | 83.0% | 3 | |
| 空調溫度舒適性 | 163 | 4.09 | 0.67 | 81.7% | 4 | |
| 院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方 | 163 | 4.01 | 0.76 | 80.2% | 5 | |
| 對於候診區、領藥區等候座位數量感到 | 162 | 3.78 | 0.82 | 75.7% | 6 | |
| 醫院的停車便利性 | 157 | 3.23 | 1.07 | 64.6% | 7 | |

(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 83.7%，而願意選擇再次到本院就醫的意願為 85.2%，推薦親友到本院就醫的意願為 84.6%。(如表六)

問卷中最後一題開放性問答中，共有 7 件病人意見，在等候時間 2 件、人員服務態度 3 件、醫院環境設施有 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 | 164 | 4.18 | 0.63 | 83.7% |
| 如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇再來本院 | 163 | 4.26 | 0.66 | 85.2% |
| 當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本院就醫 | 164 | 4.23 | 0.69 | 84.6% |

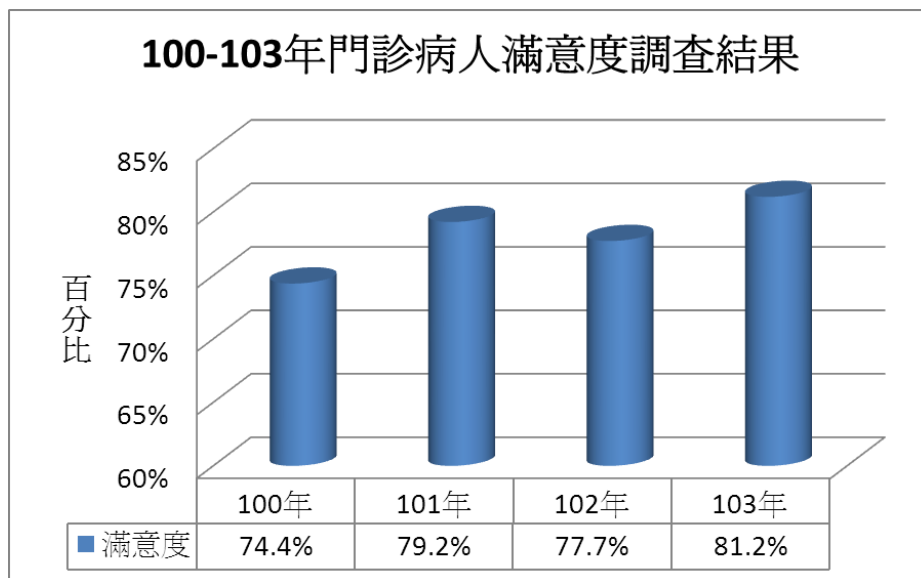
表七、門診病人意見

| | 意見內容 | 業務部門回覆 |
|--------|---------------------|--|
| 等候時間 | 婦產科門診等候時間比較久 | 門診： 7 月份 OBS OPD 平均候診時間 49 分，超出 60 分的有二位醫師，與病人數較多有相關，以及病人喜好有關，兩位病人量大的醫師較集中在星期四看診，若門診有異動申請會適時建議分散其它天，每月持續監測平均候診時間。 |
| | 若報到後過號，可否明確得知需再等待人數 | 門診： 103/3/19 提出目前報到系統需升級增加過號清單的功能之需求，採購已收單，追蹤進度採購回覆需與資訊室討論，尚未完成會再追蹤。(採購單號：22769) |
| 人員服務態度 | 語音掛號小姐態度須再加強 | 醫務行政室： 單位不定期會舉辦應對教育訓練。 |
| | 跟診人員的態度可以改進 | 門診： 加強門診護理人員服務禮儀及應對技巧，每一件顧客抱怨會進行了解發生的過程及導火線，回饋同仁修正行為提升服務品質。 |

| | | |
|--------|--|-------------------------|
| | 周五早上的婦科醫師內診時，不要與護士邊診察邊聊天(因邊內診邊聊天讓人有種不受尊重的感覺) | 婦產部：公佈病人意見給主治醫師及護理人員注意。 |
| 醫院環境設施 | 核醫 1F 急診環境髒亂，天花板出風口處有蜘蛛網，牆角椅下也常發現垃圾，環境衛生需再加強 | 總務室：加強現場環境清潔。 |
| | 男廁衛生紙不足(汝川大樓 2F、3F) | 總務室：已請清潔公司加強現場衛生紙之補充。 |

(六) 歷年門診病人滿意度調查比較

本年度門診病人滿意度 81.2% 與去年 77.7% 上升 3.5%，100 年至 103 年歷年滿意度如下圖。



圖一、100-103 年門診病人滿意度調查結果