

中山醫學大學附設醫院

105 年急診病人滿意度調查結果

一、調查目的

- (一) 了解本院急診就醫病人的人口特性。
- (二) 了解急診病人選擇本院就診之原因。
- (三) 了解急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) 了解急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、調查對象

本次調查對象為中山醫學大學附設醫院之急診病人，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、調查時間

調查期間為 105 年 7 月 18 日至 8 月 12 日星期一至星期日，全天 24 小時。

四、調查工具

本調查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」4 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」6 題、「整體性評量」4 題、「填表人基本資料」5 題等部分，共計 41 題。

五、問卷抽樣與發放

本次統計 105 年 1 月至 6 月之急診人次，共計 30,132 人次，其平均每月急診人次約為 5,022 人次，參考「THIS 病患滿意度問卷調查實施辦法」中之急診抽樣數公式（表一）計算，應發放樣本數為 $(5,022/40)+100=225.5$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 226 份。

表一：急診問卷抽樣率

每月急診人次	抽樣率	調整數	樣本數
1 - 999	1/20	0	1 - 50
1000 - 2999	1/30	50	100 - 150
3000 - 5999	1/40	100	200 - 250
6000 以上	1/50	180	300 -

問卷發放調查時段為全天 24 小時，由急診批價掛號櫃檯同仁協助隨機發放，將問卷交由病人或陪同家屬填答，病人或家屬離院前投入批價掛號櫃檯之滿意度回收箱即可，繳回時由櫃檯同仁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 17.0 進行統計分析。問卷分析採用描述性統計分別了解急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

本調查共發放 350 份門診問卷，扣除無效問卷 80 份，有效問卷 270 份，有效問卷回收率為 77.1%；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 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 0.81、等候時間構面為 0.82、人員服務態度 Cronbach's α 值則為 0.78、醫院環境設施為 0.85，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	0.81
等候時間	6	0.82
人員服務態度	6	0.78
醫院環境設施	6	0.85

(二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 270 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 57.7%，年齡層落在 30-39 歲(29.4%)最多，性別以女性(58.9%)居多，教育程度則以大學(43%)為主，填答人居住地以台中市為主(85.2%)。

表三、填表人基本資料

(N=270)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	113	42.3	國中以下	23	8.7
家屬或朋友	154	57.7	高中	73	27.8
未填答	3	1.1	專科	45	17.1
年齡層	個數	百分比	大學	113	43.0
0-19 歲	15	5.6	碩博士	9	3.3
20-29 歲	49	18.2	未填答	7	2.6
30-39 歲	79	29.4	居住地	個數	百分比
40-49 歲	66	24.5	台中市	230	85.2
50-59 歲	40	14.9	彰化縣	5	1.9
60 歲以上	20	7.4	南投縣	7	2.6
未填答	1	0.4	其他	12	4.4
性別	個數	百分比	未填答	16	5.9
男	109	41.1			
女	156	58.9			
未填答	5	1.9			

(三) 病人就醫背景

本次調查中發現，初次來本院急診的比率佔 21.9%，之前在本院看過病以門診 66.3% 最多；在選擇本院就醫因素中，以距離近 62.2% 為主要因素，其次為親友推薦 29.6%、醫術高明 21.9%... 等；就診科別以內科 58.1% 居多，其次為外科 22%。

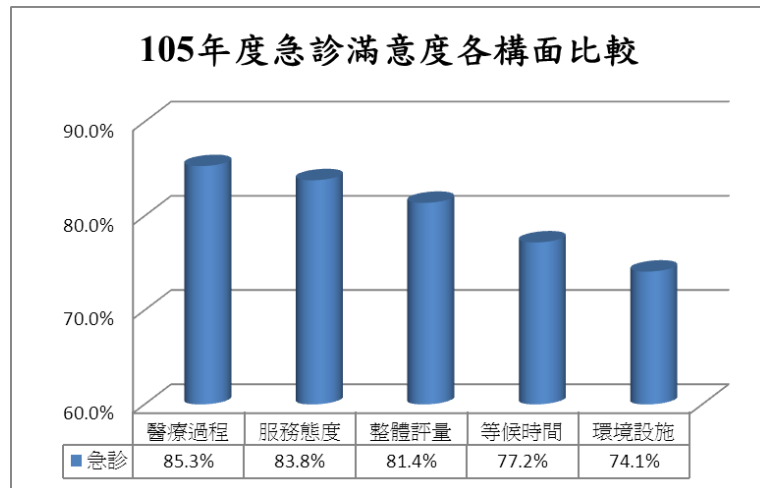
表四、病人就醫背景

(N=270)					
之前是否有在本院看病 (複選)	次數	百分比	初次來本院 急診	個數	百分比
門診	179	66.3	是	59	21.9
急診	156	57.8	否	211	78.1
住院	99	36.7			
從未來過	34	12.6			

選擇本院原因(複選)	次數	百分比	就診科別	個數	百分比
距離近	168	62.2	內科	143	58.1
親友推薦	80	29.6	外科	54	22.0
醫術高明	59	21.9	婦產科	1	0.4
服務態度好	58	21.5	小兒科	22	8.9
醫療設備佳	52	19.3	其它	26	10.6
交通便利	50	18.5	未填答	24	8.9
醫院名氣	28	10.4			
停車方便	10	3.7			
等候時間短	4	1.5			
其它	15	5.6			

(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），平均滿意度而言最高的為醫療過程構面(85.3%)，其次為人員服務態度(83.8%)、等候時間方面(77.2%)，最低的是醫院環境設施(74.1%)。另外，整體評量為 81.4%(如表六)，故急診平均滿意度為 80.9%。各構面間之比較如圖一。



圖一、105 年急診病人滿意度各構面比較圖

綜合各構面的題項，滿意度最高的五名是：

- (1) 診療前護理人員會確實核對您的身份(88.4%)
- (2) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私(87.1%)
- (3) 您對護理人員的服務態度感到(86.5%)
- (4) 您對醫師的服務態度感到(86.4%)
- (5) 您對醫護人員執行檢查、治療或技術的動作感到滿意(85.9%)
- (5) 護理人員能禮貌的稱呼您(85.9%)
- (5) 醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項(85.9%)

滿意度最低的五名是：

- (1) 醫院停車的便利性(61.3%)
- (2) 廁所清潔乾淨度(72.3%)
- (3) 您對等候看診的時間感到(73.7%)
- (5) 空調溫度舒適性(75.8%)
- (5) 急診地板、走道清潔乾淨度(75.8%)

表五、各構面滿意度

	平均滿意度： 80.9%	個數	平均數	標準差	滿意程度	排名
一、醫療過程						本構面平均：85.3%
診療前醫護人員會確實核對您的身份		270	4.42	0.68	88.4%	1
醫護人員在診察時有尊重您的隱私		270	4.36	0.70	87.1%	2
您對醫護人員執行檢查、治療或技術的動作感		269	4.30	0.79	85.9%	3
護理人員能禮貌的稱 您		270	4.30	0.63	85.9%	4
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項		269	4.29	0.78	85.9%	5
當您需要協助時，本院員工會為您解答或處理		269	4.23	0.96	84.5%	6
對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且		267	4.22	0.90	84.4%	7
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論		269	4.22	0.84	84.4%	8
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭		270	4.19	0.89	83.9%	9
護理人員清楚 明返家後自我照護事宜		268	4.14	2.8	82.8%	10
二、等候時間						本構面平均：77.2%
您對醫師為您診察的時間感到		269	4.07	0.85	81.5%	1
您對等候批價掛號的時間感到		270	3.91	0.87	78.3%	2
您對等候檢查報告的時間(X光、超音波...等)		269	3.85	2.19	77%	3
您對等候看診的時間感到		270	3.82	0.9	76.4%	4
您對等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿...等)		268	3.81	1.13	76.1%	5
您對等候領藥的時間感到		268	3.69	1.24	73.7%	6
三、人員服務態度						本構面平均：83.8%
您對護理人員的服務態度感到		269	4.33	0.72	86.5%	1
您對醫師的服務態度感到		267	4.32	0.67	86.4%	2
您對檢傷人員服務態度感到		268	4.19	0.77	83.9%	3
您對批價掛號人員服務態度感到		269	4.16	0.85	83.3%	4
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等)		268	4.13	2.66	82.5%	5
您對藥師人員的服務態度感到		268	4.01	1.16	80.1%	6
四、醫院環境設施						本構面平均：74.1%
對於院內全面禁菸的推動感到		268	4.15	0.89	83.1%	1
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方		268	3.82	0.92	76.3%	2
急診地板、走道清潔乾淨度		269	3.79	0.88	75.8%	3
空調溫度舒適性		269	3.79	0.81	75.8%	4
廁所清潔乾淨度		269	3.61	1.01	72.3%	5
醫院的停車便利性		267	3.06	1.14	61.3%	6

(五) 整體評量

來院急診病人對於本院整體所提供的服務滿意程度為 81.5%，而願意再次選擇本院就醫的意願為 81.7%，會推薦親友到本院就醫的意願為 81%。(如表六)

問卷中最後一題開放性問答中，共有 15 項病人意見，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

本構面平均：81.4%		個數	平均數	標準差	滿意程度
整體評量					
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	268	4.07	0.6	81.5%	
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇再來本院	267	4.09	0.66	81.7%	
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本院就醫	267	4.05	0.71	81.0%	

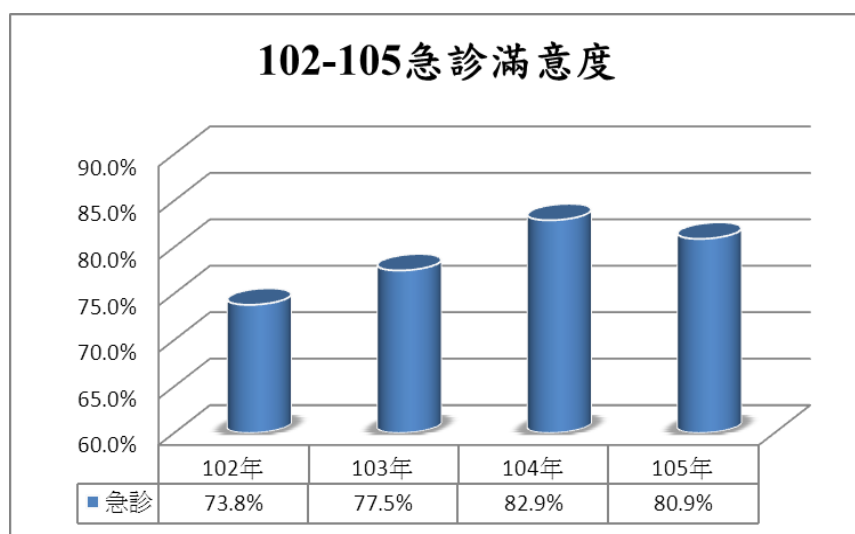
表七、急診病人意見

編號	病人意見	回覆內容
1	謝謝，辛苦了。	
2	廁所水龍頭壞掉沒有修。	總務室 加強公共區域維護之巡查，若有損壞也可向本院人員反應維修
3	院外門口菸味重。	總務室 加強人員宣導禁菸之工作
4	空調太冷。	總務室 病人或家屬覺得空調有問題可直接向護理人員反應調整
5	健保床難等。	醫事行政室 1.本院健保床之佔率符合醫療法之規範(大於 60%) 2.資源有限，需求無限，實難符合每個人的需求 3.醫院要追求經營績效，又要調高健保床比例，需有高層裁示及利用近期病床整修重新規劃改善

編號	病人意見	回覆內容
6	經常看不到護理人員。	護理部 感謝意見回饋，然因人、時、地未具體，僅能提供單位參考，有則改之，無則勉之，預計 9/21 護理部週會公告提醒
7	醫院廁所髒亂、沒補衛生紙，大廳病人集中管理，沒有隱私	總務室 清潔工作已請清潔公司加強，急診病人留觀區之情況可請相關單位一起研議
8	急診的護理人員辛苦了	
9	傷患家屬停車非常不便，盼改善	總務室 本院與學校將興建立體停車場及美食街，屆時相關問題可得到改善
10	都很好、不錯	
11	沒車位、沒餐廳，請改善處理	總務室 本院與學校將興建立體停車場及美食街，屆時相關問題可得到改善
12	急診診斷書流程繁複	事務組 診斷書流程依急診部規定配合辦理
13	停車不便	總務室 本院與學校將興建立體停車場及美食街，屆時相關問題可得到改善
14	沒停車位	
15	太難停車了	
16	停車位少	
17	沒有停車位	
18	診斷書流程太麻煩	事務組 診斷書流程依急診部規定配合辦理
19	貴院的住院費用一直調漲	醫務行政室 1.病房差額之收費標準皆符合衛生局收費標準之規範 2.病房差額最近之調整為 101 年，進 4 年皆未調整 3.目前病房將進行整修，希望給予病人有物超所值的感受，但是整修後是否再調整價位將在綜會評估討論 4.醫院醫方面要追求經營績效，另一方面如要再調降病房差額，市場之供需問題需再評估

八、 結論與建議

本年度急診病人滿意度 80.9% 與去年 83.3% 比較下降 2.4%，102 年至 105 年歷年滿意度如圖二。



圖二、102-105 年急診病人滿意度調查結果

分析各構面滿意度發現，各構面滿意度均下降，其中環境設施構面下降最多達 4.1%，其次是等候時間下降達 4.5%，服務態度下降 1.9%，醫療過程下降 1.4%，整體評量下降 2.9%，如表八。

進一步分析 105 年度滿意度最低的前五項，廁所清潔乾淨度滿意度較 104 年下降最多約 6.4%，其次是候診時間滿意度約下降 6.2%，空調溫度舒適性滿意度下降 5.1%，急診地板、走道清潔滿意度下降 5%，停車便利性滿意度下降 2.9%，如表九。急診候診時間與病人數量、疾病嚴重度相關，而停車便利性乃關係到周邊交通建設，非本院可獨立改善完成，且鐵路高架後交通問題應可得到相當改善。然廁所清潔度、空調溫度與地板走道清潔度為本院可積極改善項目，建議主管單位可加強清潔人員教育訓練，及定期稽核環境清潔度，並評估空調效能。

表八、104、105 急診各構面滿意度比較圖

	醫療過程	等候時間	服務態度	環境設施	整體評量
104 年	86.7%	81.7%	85.7%	78.2%	84.3%
105 年	85.3%	77.2%	83.8%	74.1%	81.4%
比較	-1.4%	-4.5%	-1.9%	-4.1%	-2.9%

表九、105 年度滿意度最低的前五項與去年比較

	104 年	105 年	比較
醫院停車的便利性	64.2%	61.3%	-2.9%
廁所清潔乾淨度	78.7%	72.3%	-6.4%
您對等候看診的時間感到	79.9%	73.7%	-6.2%
空調溫度舒適性	80.9%	75.8%	-5.1%
急診地板、走道清潔乾淨度	80.8%	75.8%	-5%