

中山醫學大學附設醫院

106年門診病人滿意度調查結果

一、調查目的

- (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、調查對象

本次調查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、調查時間

調查期間為106年7月6日至7月14日之星期一至星期五，上午9：00至12：00，下午14：00至17：00。

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」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106年1月至6月之門診人次，共計420,923人次，其平均每月門診人次約為70,153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 $(70,153 \times 1/500) + 0 = 140.3$ ，四捨五入後最少有效問卷數為140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 17.0 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

本調查共發放份 230 門診問卷，扣除無效問卷 3 份，有效問卷 227 份，有效問卷回收率為 98.7%；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 0.87、等候時間構面為 0.82、人員服務態度為 0.86、醫院環境設施為 0.84、整體評量 0.96，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	0.87
等候時間	6	0.82
人員服務態度	6	0.86
醫院環境設施	7	0.84
整體評量	3	0.96

(二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 227 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居多，約佔 62.1%，年齡層落在 40-49 歲(22.5%)最多，性別以女性(63.9%)比例較高，教育程度則以大學(39.2%)所佔的比例最高，其次為高中職(22.5%)，填答人居住地以台中市(77.5%)為主。

表三、填表人基本資料

(N=227)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病人本人	141	62.1%	國中以下	42	18.5%
家屬	85	37.4%	高中職	51	22.5%
未填答	1	0.4%	專科	36	15.9%
年齡層	個數	百分比	大學	89	39.2%
19 歲以下	16	7.0%	碩博士	9	4.0%
30-39 歲	47	20.7%	居住地	個數	百分比
40-49 歲	51	22.5%	台中市	176	77.5%
50-59 歲	24	10.6%	彰化縣	7	3.1%
60 歲以上	36	15.9%	南投縣	10	4.4%
性別	個數	百分比	其他	10	4.4%
男	82	36.1%	未填答	24	10.6%
女	145	63.9%			

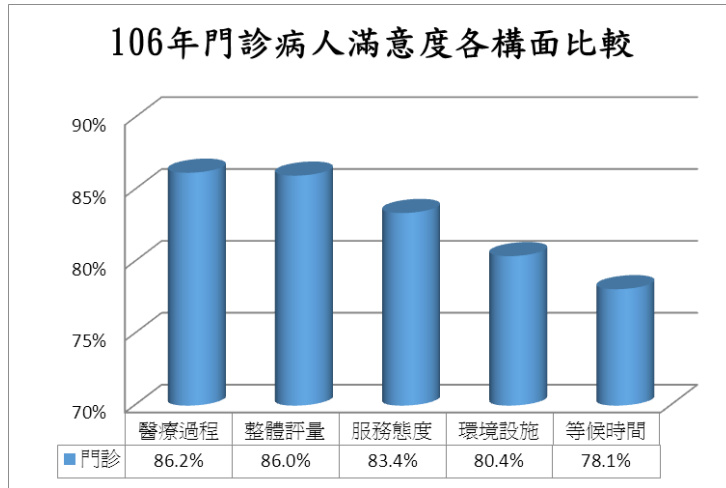
(三) 病人就醫背景

本次調查中，病人初診比例約為 12.8%；病人掛號方式主要為醫師診間掛號 49.3%；看診時段以上午(55.9%)居多；在選擇本院就醫因素中，以距離近 35.7%最多，其次為親友推薦 29.5%、醫術高明 24.7%；就診科別以神經內、外科 9.5%最多，其次為肝膽腸胃科 9.1%、心臟內外科 8.7%。

初次看診	個數	百分比	就診科別	個數	百分比
是	29	12.8	神經內、外科	22	9.5%
否	197	86.8	肝膽腸胃科	21	9.1%
未填答	1	0.4	心臟內、外科	20	8.7%
掛號方式	個數	百分比	婦產科	15	6.5%
醫師診間掛號	112	49.3	骨科	12	5.2%
網路掛號	49	21.6	耳鼻喉科	12	5.2%
語音掛號	4	1.8	復健科	10	4.3%
人工現場掛號	61	26.9	內分泌科	10	4.3%
未填答	1	0.4	內科	9	3.9%
看診時段	個數	百分比	小兒科	8	3.5%
上午	127	55.9	皮膚科	7	3.0%
下午	75	33.0	風濕免疫科	7	3.0%
晚上	1	0.4	身心科	5	2.2%
未填答	24	10.6	眼科	5	2.2%
選擇本院原因(複選)	個數	百分比	泌尿科	4	1.7%
距離近	81	35.7%	腎臟科	4	1.7%
親友推薦	67	29.5%	腫瘤科	4	1.7%
醫術高明	56	24.7%	感染科	3	1.3%
服務態度好	35	15.4%	整型外科	3	1.3%
交通便利	44	19.4%	中醫	3	1.3%
醫療設備佳	35	15.4%	一般外科	2	0.9%
醫院名氣	20	8.8%	家庭醫學科	2	0.9%
其他	18	7.9%	胸腔內、外科	2	0.9%
停車方便	11	4.8%	乳房外科	2	0.9%
等候時間短	6	2.6%	其他	4	1.8%
			未填答	35	15.2%

(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(86.2%),其次為人員服務態度(83.4%)、醫院環境設施(80.4%),最低的是等候時間方面(78.1%)。另外,整體評量為86.0%(如表六),故門診平均滿意度為82.5%。各構面間之比較如圖一。



圖一、106年門診病人滿意度各構面比較圖

各題項滿意度分析如表五

1. 滿意度最高前五名：

- (1) 診療前醫護人員會確實核對您的身分(89.5%)
- (2) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私(89%)
- (3) 醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭(88.6%)
- (4) 對於院內全面禁菸的推動感到(88.4%)
- (5) 您對醫師的服務態度感到(88%)

2. 滿意度最低五名：

- (1) 醫院停車的便利性(60%)
- (2) 您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿…等)(75%)
- (3) 您對等候檢查的時間(X光、超音波…等)(75.4%)
- (4) 您對等候看診時間(77.3%)

(5) 您對等候領藥的時間感到(78.7%)

(5) 您對批價掛號的時間感到(78.7%)

3. 整體評量部分，門診病人對於本院整所提供的滿意程度為 86%，而願意選擇再次到本院就醫的意願為 86.2%，推薦親友到本院就醫的意願為 85.8%。

表五、各構面滿意度

平均滿意度：82.5%	個數	平均數	標準差	滿意程度	與去年度比較
一、醫療過程				本構面平均：86.2%	
診療前醫護人員會確實核對您的身份	226	4.47	0.58	89.5%	1%
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	226	4.45	0.63	89.0%	1.9%
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	226	4.43	0.70	88.6%	0.1%
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項	226	4.37	0.76	87.4%	1.1%
護理人員能禮貌的稱呼您	227	4.36	0.60	87.2%	1.3%
當您需要協助時，有本院員工為您解答或處理	225	4.35	0.65	86.9%	1.9%
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	226	4.34	0.83	86.8%	1.3%
對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且詳細說明	226	4.34	0.74	86.7%	3.5%
您對檢驗人員醫療執行技術(如抽血)的動作感到滿意	225	4.03	1.27	80.5%	5%
您對護理人員醫療執行技術(如打針)的動作感到滿意	225	3.98	1.34	79.6%	4.1%
二、等候時間				本構面平均：78.1%	
您對醫師為您診察的時間感到	226	4.17	0.86	83.5%	-0.2%
您對等候批價掛號的時間感到	227	3.93	0.93	78.7%	-0.2%
您對等候領藥的時間感到	226	3.93	0.84	78.7%	1.6%
您對等候看診的時間感到	225	3.87	0.95	77.3%	1.4%
您對等候檢查的時間(X光、超音波...等)	225	3.77	1.26	75.4%	4.1%
您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿...等)	225	3.75	1.27	75.0%	4.2%
三、人員服務態度				本構面平均：83.4%	
您對醫師的服務態度感到	227	4.40	0.70	88.0%	0.1%
您對護理人員的服務態度感到	227	4.36	0.72	87.2%	0.6%
您對藥師人員的服務態度感到	227	4.26	0.78	85.1%	1.9%

您對掛號批價人員服務態度感到	227	4.07	0.89	81.3%	-1.2%
您對檢驗人員的服務態度(抽血、驗尿...等)感到	226	3.97	1.25	79.4%	5.1%
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等)感到	226	3.96	1.28	79.1%	6.7%
四、醫院環境設施				本構面平均：80.4%	
對於院內全面禁菸的推動感到	226	4.42	0.70	88.4%	-0.5%
地板、走道清潔乾淨度	227	4.25	0.78	84.9%	0.3%
廁所清潔乾淨度	227	4.21	0.91	84.1%	1%
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	227	4.20	0.83	84.0%	1.7%
空調溫度舒適性	227	4.12	0.84	82.4%	1%
對於候診區、領藥區等候座位數量感到	226	3.95	0.96	78.9%	-1.2%
醫院停車的便利性	227	3.00	1.38	60.0%	-1%
五、整體評量				本構面平均：86%	
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇再來本院	226	4.31	0.76	86.3%	1.3%
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本院就醫	226	4.30	0.75	86.0%	-0.2%
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	226	4.29	0.71	85.8%	0.3%

(五) 門診病人滿意度調查年度比較

106 年度門診病人滿意度 82.5%，較去年 81.4 上升 1.1%。各構面滿意度全數上升，醫療過程面上升 2.1%、等候時間構面上升 1.8%、服務態度構面上升 2.3%、環境設施構面上升 0.2%、整體評量構面上升 0.4%，如表六。

分析滿意度最低前五名，僅停車的便利性較上一年度下降 1%、對批價掛號的等候時間下降 0.2%，其餘對檢驗、檢查、看診、領藥的等候時間，均較上一年度上升 1.4%~4.2%。

各題項滿意度上升最多者為「您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等)感到」，滿意度較上一年度上升 6.7%，其次為「您對檢驗人員的服務態度(抽血、驗尿...等)感到」上升 5.1%。

各題項滿意度較上一年度下降最多者為「您對掛號批價人員服務態

度感到」及「對於候診區、領藥區等候座位數量感到」滿意度均下降1.2%，其次為「醫院停車便利性」下降1%。

問卷中最後一題開放性問答中，共有8件病人意見，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八。

表六、105、106 門診各構面滿意度比較表

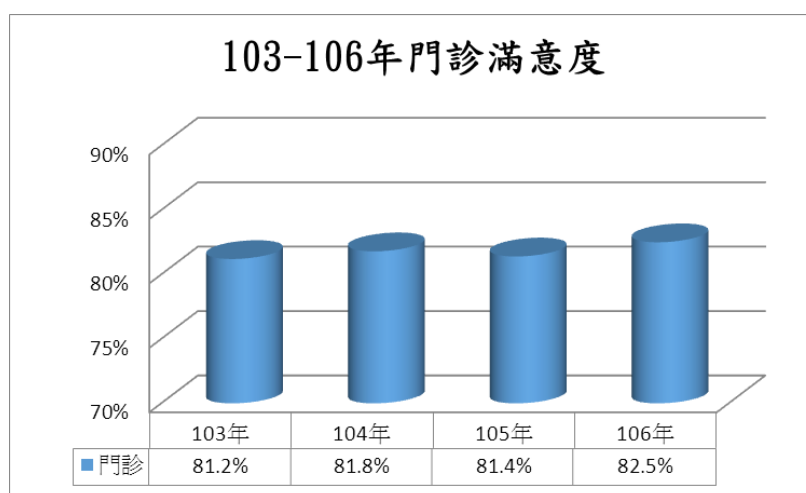
	醫療過程	等候時間	服務態度	環境設施	整體評量
105 年	84.1%	76.3%	81.1%	80.2%	85.6%
106 年	86.2%	78.1%	83.4%	80.4%	86.0%
差異	2.1%	1.8%	2.3%	0.2%	0.4%

(六) 問卷中最後一題開放性問答中，共有8件病人意見，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，個業務部門回覆內容如附錄。

八、 結論與建議

106 年度門診病人滿意度 82.5%與去年 81.4%比較上升 1.1%，103 年至 106 年歷年滿意度如圖二。

整體而言門診各構面滿意度均有提升，醫療過程面、等候時間、人員態度、環境設施及整體評量等構面滿意度全數上升 0.2%~2.3%。



圖二、103-106 年門診病人滿意度調查結果

意見分類	病人意見	意見回覆	件數
停車	<ol style="list-style-type: none"> 爭取地下停車場或立體停車場 停車好難停，想要停車場 停車不便利 停車位再多一些 	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。	4
等候時間	<ol style="list-style-type: none"> 人多領藥等很久 	目前調劑處方平均 9.06 分鐘，若有具體的事件會分析與改善。	1
環境設施	<ol style="list-style-type: none"> 冷氣太冷 電梯難等，車位難找，覓食不便 	空調溫度若有需要，工務組會依溫度狀況調整。	2
服務態度	骨科態度很差，叫我自己回去抬腳，後來回去又抬受傷，自以為是	查無此案病人資料，無法得知病況及當日情況，將於科內宣導請各醫師加強醫病溝通，以減少病人感受不佳之情形。	1