

# 中山醫學大學附設醫院

## 106 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 11 日至 8 月 18 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 106 年 1 月至 6 月之急診人次，共計 24,505 人次，其平均每月急診人次約為 4,084 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 $(4,084/40)+100=202.1$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 202 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 380 份門診問卷，扣除無效問卷 70 份，有效問卷 307 份，有效問卷回收率為 80.8%；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 0.89、人員服務態度 Cronbach's  $\alpha$  值則為 0.91、院環境設施為 0.88、整體性評量為 0.93，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	0.89
人員服務態度	6	0.91
醫院環境設施	6	0.88
整體性評量	3	0.93

(二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 307 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 64.2%，年齡層落在 20-29 歲(24.1%)最多，性別以女性(53.4%)居多，教育程度則以大學(34.9%)為主，填答人居住地以台中市為主(68.7%)。

表三、填表人基本資料

(N=307)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	70	22.8	國中以下	25	8.1
家屬或朋友	197	64.2	高中	69	22.5
未填答	40	13.0	專科	40	13.0
<b>年齡層</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>	大學	107	34.9
0-19 歲	21	6.8	碩博士	18	5.9
20-29 歲	74	24.1	未填答	48	15.6
30-39 歲	48	15.6	<b>居住地</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>
40-49 歲	52	16.9	台中市	211	68.7
50-59 歲	37	12.1	彰化縣	13	4.2
60 歲以上	36	11.7	南投縣	11	3.6
未填答	39	12.7	其他	17	5.5
<b>性別</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>	未填答	55	17.9
男	99	32.2			
女	164	53.4			
未填答	44	14.3			

### (三) 病人就醫背景

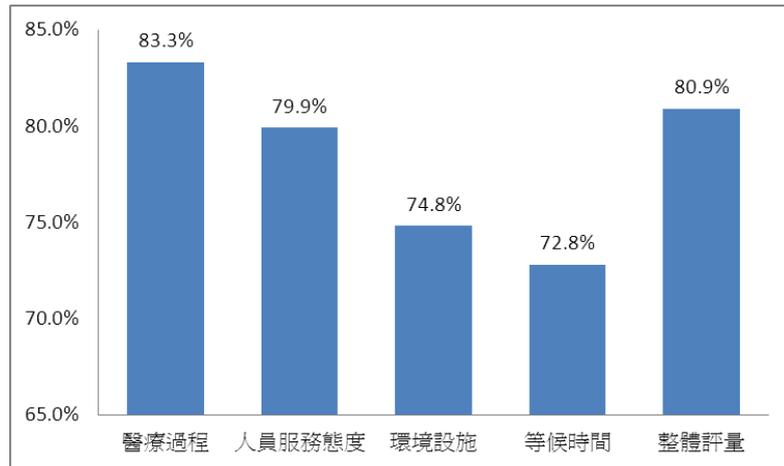
本次調查中發現，初次來本院急診的比率佔 35.4%，之前在本院就診以門診 61.4% 最多；在選擇本院就醫因素中，以距離近 58.7% 為主要因素，其次為交通便利 22.3%、醫療設備佳 17.0%... 等；就診科別以內科 57.8% 居多，其次為外科 14.6%。

表四、病人就醫背景

(N=307)					
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	186	60.6	是	109	35.5
急診	167	54.4	否	195	63.5
住院	80	26.1	未填答	3	1.0
從未來過	44	14.3			
選擇本 原因(複選)	次數	百分比	就診科別	個數	百分比
距離近	179	58.3	內科	178	58.0
交通便利	68	22.1	外科	45	14.7
醫療設備佳	52	16.9	其它	38	12.4
醫術高明	49	16.0	未填答	26	8.5
服務態度好	47	15.3	婦產科	11	3.6
親友推薦	44	14.3	小兒科	9	2.9
醫院名氣	26	8.5			
其它	24	7.8			
停車方便	12	3.9			
等候時間短	4	1.3			

#### (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），平均滿意度最高為醫療過程構面(83.3%)，其次為人員服務態度(79.9%)、醫院環境設施(74.8%)，最低的是等候時間方面(72.8%)。整體評量則為 80.9%(如表六)，故急診平均滿意度為 78.8%。各構面間之比較如圖一。



圖一、106 年急診病人滿意度各構面比較圖

各題項滿意度分析如表五：

##### 1. 滿意度最高的五名是：

- (1) 診療前護理人員會確實核對您的身份(87.8%)
- (2) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私(86.4%)
- (3) 對於院內全面禁菸的推動感到(85.6%)
- (4) 護理人員能禮貌的稱呼您(85.2%)
- (5) 當您需要協助時，本院員工會為您解答或處理(85.0%)

##### 2. 滿意度最低的五名是：

- (1) 醫院停車的便利性(58.0%)
- (2) 您對等候領藥的時間感到(69.8%)
- (3) 您對等候檢查報告的時間(X光、超音波...等)(70.6%)
- (4) 您對等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿...等)(73.0%)
- (4) 您對等候批價掛號的時間感到(73.0%)

##### 3. 整體評量部分，急診病人對本院整體所提供的服務滿意程度為

80.8%，而願意再次選擇本院就醫的意願為 81.4%，會推薦親友到本院就醫的意願為 80.6%。

表五、各構面滿意度

平均滿意度： <b>78.8%</b>	個數	平均數	標準差	滿意程度	與去年度比較
<b>一、醫療過程</b>				<b>本構面平均：83.3%</b>	
診療前醫護人員會確實核對您的身份	307	4.39	0.76	87.8%	<b>0.6%</b>
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	307	4.32	0.68	86.4%	<b>-0.7%</b>
護理人員能禮貌的稱呼您	307	4.26	0.68	85.2%	<b>-0.7%</b>
當您需要協助時，本院員工會為您解答或處	306	4.25	0.80	85.0%	<b>0.5%</b>
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項	306	4.19	0.92	83.8%	<b>-2.1%</b>
您對醫護人員執行檢查、治療或技術的動作感到滿	307	4.17	0.84	83.4%	<b>-2.9%</b>
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	307	4.12	1.00	82.4%	<b>-1.5%</b>
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	304	4.07	1.07	81.4%	<b>-3%</b>
對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且詳細說	304	4.02	1.1	80.4%	<b>-4%</b>
護理人員清楚說明返家後自我照護事宜	306	3.88	1.38	77.6%	<b>-5.2%</b>
<b>二、等候時間</b>				<b>本構面平均：72.8%</b>	
您對醫師為您診察的時間感到	305	3.84	1.06	76.8%	<b>-4.7%</b>
您對等候看診的時間感到	305	3.68	1.01	73.6%	<b>-2.8%</b>
您對等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿...等)	303	3.65	1.23	73.0%	<b>-3.1%</b>
您對等候批價掛號的時間感到	305	3.65	1.14	73.0%	<b>-5.3%</b>
您對等候檢查報告的時間(X光、超音波...等)	302	3.53	1.32	70.6%	<b>-6.4%</b>
您對等候領藥的時間感到	302	3.49	1.40	69.8%	<b>-3.9%</b>
<b>三、人員服務態度</b>				<b>本構面平均：79.9%</b>	
您對護理人員的服務態度感到	303	4.18	0.78	83.6%	<b>-2.9%</b>
您對醫師的服務態度感到	303	4.13	0.90	82.6%	<b>-3.8%</b>
您對檢傷人員服務態度感到	301	3.98	1.03	79.6%	<b>-4.3%</b>
您對批價掛號人員服務態度感到	302	3.94	1.06	78.8%	<b>-4.5%</b>
您對藥師人員的服務態度感到	303	3.89	1.26	77.8%	<b>-2.3%</b>
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等)	302	3.86	1.27	77.2%	<b>-5.3%</b>
<b>四、醫院環境設施</b>				<b>本構面平均：74.8%</b>	
對於院內全面禁菸的推動感到	301	4.28	0.78	85.6%	<b>2.5%</b>
急診地板、走道清潔乾淨度	302	3.94	0.77	78.8%	<b>3%</b>
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	302	3.87	0.87	77.4%	<b>1.1%</b>

空調溫度舒適性	303	3.77	0.85	75.4%	<b>-0.4%</b>
廁所清潔乾淨度	303	3.67	0.99	73.4%	<b>1.1%</b>
醫院的停車便利性	303	2.90	1.37	58.0%	<b>-3.3%</b>
<b>五、整體評量</b>				<b>本構面平均：80.9%</b>	
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇	303	4.07	0.73	81.4	<b>-0.3%</b>
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	303	4.04	0.69	80.8	<b>-0.7%</b>
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他	300	4.03	0.78	80.6	<b>-0.4%</b>

#### (五) 急診病人滿意度調查年度比較

106 年度急診病人滿意度 78.8% 較 105 年 80.9% 下降 2.1%。各構面滿意度與上一年度比較多數構面下降，醫療過程構面下降 2%、等候時間構面下降最多達 4.4%、服務態度構面下降 3.9%、環境設施上升 0.7%、整體評量下降 0.5%，如表六。

排除基本資料共 31 題項，其中有 6(19.4%) 題滿意度較去年度上升，上升幅度在 0.5~3% 之間；有 25(80.6%) 題滿意度較去年度下降，下降最多為「您對等候檢查報告的時間(X 光、超音波...等)」滿意度下降達 6.4%，其次為「您對等候批價掛號的時間感到」及「您對檢查人員的服務態度(X 光、超音波...等)」滿意度均下降達 5.3%。

滿意度最低前五項「醫院停車的便利性」較去年度下降 3.3%、「對等候領藥的時間」滿意度較去年下降 3.9%、「對等候檢查報告的時間(X 光、超音波...等)」滿意度下降最多達 6.4%、「等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿...等)」滿意度下降 3.4%、「對等候批價掛號的時間」滿意度也下降達 5.3%，如表七。

表六、105 年及 106 年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
105 年	85.3%	77.2%	83.8%	74.1%	81.4%
106 年	83.3%	72.8%	79.9%	74.8%	80.9%
比較	<b>-2%</b>	<b>-4.4%</b>	<b>-3.9%</b>	<b>0.7%</b>	<b>-0.5%</b>

表七、106 年度滿意度最低的前五項與去年比較

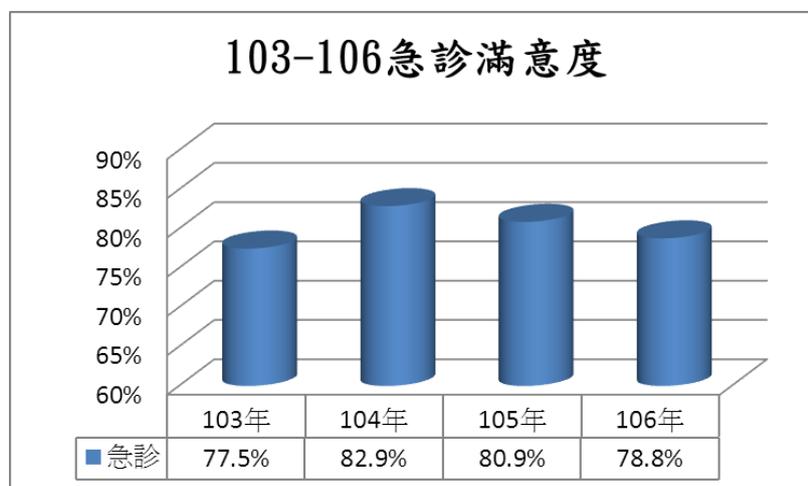
	105 年	106 年	比較
醫院停車的便利性	61.3%	58%	<b>-3.3%</b>
您對等候領藥的時間感到	73.7%	69.8%	<b>-3.9%</b>
您對等候檢查報告的時間(X光、超音波...等)	77%	70.6%	<b>-6.4%</b>
等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿...等)	76.4%	73.0%	<b>-3.4%</b>
您對等候批價掛號的時間感到	78.3%	73.0%	<b>-5.3%</b>

(六) 問卷中最後一題開放性問答中，共有 39 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附錄。

## 八、 結論與建議

106 年度急診病人滿意度 78.8%較去年 80.9%比較下降 2.1%，103 年至 106 年歷年滿意度如圖二。各構面以「等候時間」構面滿意度較上一年度下降最多達 4.4%，其次為「服務態度」構面下降 3.9%，「醫療過程」構面下降 2%，「整體評量」構面則下降 0.5%，僅環境設施構面上升 0.8%。

建議單位主管可針對等候時間滿意度較差項目如「領藥等候時間」、「等候檢查報告時間」及「等候批價掛號時間」進行分析改善。其次「服務態度」亦為本院可積極改善項目，建議主管單位可加強人員教育訓練。



圖二、103-106 年急診病人滿意度調查結果

意見分類	病人意見	意見回饋	件數
停車	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 停車看診無優惠</li> <li>2. 停車和用餐都不便利</li> <li>3. 停車不方便</li> <li>4. 公車站牌距離醫院太遠</li> <li>5. 停車等很久</li> <li>6. 停車不方便，停車位不足</li> <li>7. 停車無折扣，別間醫院都有</li> <li>8. 停車無折抵</li> <li>9. 停車費太貴</li> <li>10. 停車不方便</li> <li>11. 停車費太貴</li> <li>12. 地下停車場太小、停車費太貴，建議有助住院優惠，員工停機車的地方與病人相同，找不到車位</li> <li>13. 機車很難停</li> </ol>	<p>總務室：停車問題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。</p>	13
等候時間	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掛號等很久</li> </ol>	<p>事務組：急診病人掛號前須檢傷，事務組已有新進人員，待人員上線後服務速度可提高。</p>	2
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 檢傷後等待時間過久，有時身體很不舒服還要等很久，建議要有病床先休息</li> </ol>	<p>急診醫學部：已進行宣導：需等候看診之病人可先給予床位休息。</p>	
環境設施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 空調有點冷</li> <li>2. 空調太冷了</li> <li>3. 冷氣有點冷</li> <li>4. 夜間冷氣太強</li> <li>5. 冷氣太強</li> <li>6. 冷氣太冷</li> <li>7. 空調天亮時可以不用這麼涼</li> </ol>	<p>工務組：工務組會依溫度狀況調整。</p>	21

意見分類	病人意見	意見回饋	件數
	8. 急診冷氣太冷		
	9. 來多次皆找不到廁所，電梯標示不清 10. 指示不清	總務室：擬增加標示引導，進行評估將視狀況進行動線指標新增或調整等改善	
	11. 廁所不乾淨 12. 廁所沒有衛生紙 13. 打掃外包不 OK 14. 一樓廁所地上很髒 15. 廁所垃圾桶滿出	總務室：已請清潔公司加強督導清潔工作，並請其主管定期稽核所屬員工工作概況，總務室不定期稽核若發現仍未改善將依合約規定罰扣	
	16. 建議租用摺疊躺椅。 17. 晚間能否提供"躺椅"給照顧者休息(睡覺) 18. 椅子不夠，很多人坐在急診地上	急診醫學部：已增加 15 張摺疊椅供家屬使用。	
	19. 院外吸菸空氣不佳	總務室：請警衛加強宣導請潔，盡可能保持空氣清新。	
	20. 外面進出動線不佳	總務室：已與市府合作加強周邊違規停車取締，期能使院外動線通暢。	
	21. 無美食街，吃飯很不方便 22. 沒東西吃 23. 用餐不方便 24. 用餐不便	總務室：用餐問題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。	

意見分類	病人意見	意見回饋	件數
其他	1. 要至少留一位護理人員在急診才能因應突發狀況	急診醫學部：急診每一留觀區皆有一位主要護理人員，有時因其他區域忙碌時，會給予至其他區支援幫忙，若他區無須支援即回主要區域	4
	2. 檢查人員問溝通語言加強，如印尼、越南或外籍華僑	急診醫學部：急診相關外語溝通會經由雇主以及仲介協助翻譯，若無仲介或雇主者會由特殊語言人才庫協助溝通	
	3. 醫生看診時易被打斷	急診醫學部：已製作醫師與護理人員相關交班單張，需要處理留觀病人時，以交班單張做為溝通方式，勿打斷醫師看診，若緊急事件仍需打斷醫師看診。	
	4. 沒先問糖尿病史會有醫療糾紛	急診醫學部：醫護人員會詢問病史，家屬也可主動提供病人的病史給醫護人員	