



中山醫學大學附設醫院  
Chung Shan Medical University Hospital

## 108 年急診病人就醫經驗調查報告

承辦單位：醫療品質部



# 中山醫學大學附設醫院

## 108 年急診病人就醫經驗調查結果

### 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 108 年 7 月 2 日至 8 月 23 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」7 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 108 年 1 月至 6 月之急診人次，共計 25,483 人次，其平均每月急診人次約為 4,247 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 $(4247/40)+100=$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 206 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 20.0 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。

對本院的滿意度調查使用李克特量(Likert)五分量表進行調查，採 5 點量表分別為非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意及無接觸，計算方式以滿意及非常滿意為該項目之滿意程度，其計算公式為： $\text{滿意度} = (\text{滿意人數} + \text{非常滿意人數}) / \text{總人數} * 100\%$ 。

依據標準作業流程進行發放與回收，因問卷細項中若院內無此服務項目或其他原因未調查，此項目以 0 分計之。無接觸、遺失、不完整或輸入錯誤予以排除，再計算問卷總分時將會扣除此項分數，不列入計算。

## 七、結果

### (一) 問卷回收率與信度分析

本調查共發放 234 份急診問卷，扣除無效問卷 27 份，有效問卷 207 份，有效問卷回收率為 88.4%；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 0.95、等候時間構面為 0.90、人員服務態度 Cronbach's  $\alpha$  值則為 0.95、醫院環境設施為 0.81、整體性評量為 0.96，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	0.95
等候時間	7	0.90
人員服務態度	6	0.95
醫院環境設施	6	0.81
整體性評量	3	0.96

## (二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 207 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 66.2%，年齡層落在 40-49 歲(30.0%)最多，性別以女性(58.0%)居多，教育程度則以高中(37.7%)為主，填答人居住地以台中市為主(90.8%)。

表三、填表人基本資料

(N=207)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	70	33.8	國中以下	10	4.8
家屬或朋友	137	66.2	高中	78	37.7
未填答	0	0	專科	36	17.4
年齡層	個數	百分比	大學	個數	百分比
0-19 歲	11	5.3	碩博士	45	21.7
20-29 歲	28	13.5	未填答	0	0
30-39 歲	45	21.7	居住地	個數	百分比
40-49 歲	62	30.0	台中市	188	90.8
50-59 歲	50	24.2	彰化縣	6	2.9
60 歲以上	11	2.3	南投縣	8	3.9
未填答	0	0	其他	5	2.4
性別	個數	百分比	未填答	0	0
男	83	40.1			
女	120	58.0			
未填答	4	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 28.5%，之前在本院就診以急診 56.0% 最多；在選擇本院就醫因素中，以距離近 58.5% 為主要因素，其次為交通便利 25.1%、親友推薦 20.8%... 等；就診科別以內科 70.0% 居多，其次為小兒科 11.6%。

表四、病人就醫背景

(N=207)

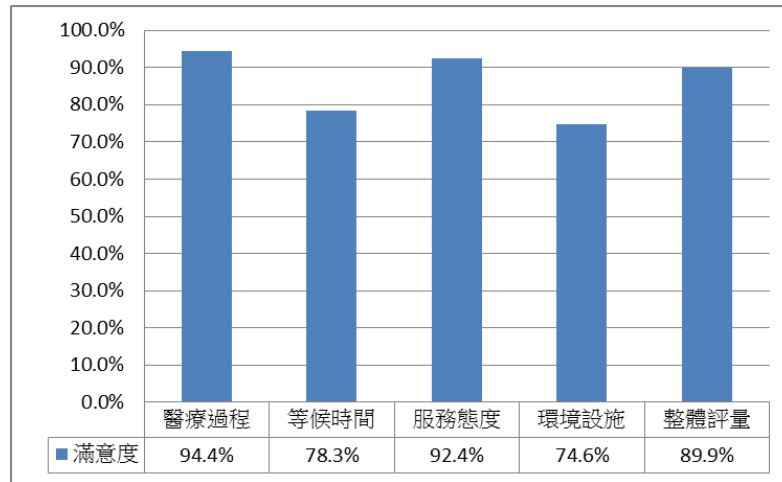
之前是否有在本院看病 (複選)	次數	百分比	初次來本院 急診	個	百分比
門	144	39.6	是	59	28.5
急診	116	56.0	否	148	71.5
住院	76	36.7	未填答	0	0
從未來過	21	10.1			

選擇本 原因(複選)	次數	百分比	就診科別	個數	百分比
距離近	121	58.5	內科	145	70.0
交通便利	52	25.1	外科	21	10.1
親友推薦	43	20.8	其它	6	2.9
醫術高明	39	18.8	婦產科	6	2.9
醫療設備佳	37	17.9	小兒科	24	11.6
服務態度好	36	17.4	未填答	5	2.4
醫院名氣	22	10.6			
停車方便	14	6.8			
其它	9	4.3			
等候時間短	3	1.4			

#### (四) 各構面滿意程度

病人就醫經驗調查共分成五大構面(如表五),平均滿意度最高為醫療過程構面(94.4%),其次為人員服務態度(92.4%)、整體評量(89.9%)、等候時間(78.3%),最低的是醫院環境設施(74.6%),故急診平均滿意度為 86.6%。各構面間之比較如圖一。



圖一、108 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) 診療前醫護人員會確實核對您的身份(99.0%)
- (2) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私(97.0%)
- (3) 對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且詳細說明(96.3%)
- (4) 醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項(96.0%)
- (5) 護理人員清楚說明返家後自我照護事宜(95.4%)

2. 滿意度最低的五名是：

- (1) 醫院停車的便利性(49.5%)
- (2) 您對等候看診的時間感到(70.0%)
- (3) 廁所清潔乾淨度(71.1%)
- (4) 您對等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿...等)(73.1%)
- (5) 空調溫度舒適性(74.3%)

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

91.6%，而願意再次選擇本院就醫的意願為 93.1%，會推薦親友到本院就醫的意願為 91.0%。

表五、各構面滿意度

平均滿意度： <b>86.6%</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>本構面滿意度平均：</b>
護理人員能禮貌的稱呼您	202	4.29	0.95	92.6%	<b>-2.0%</b>
診療前醫護人員會確實核對您的身份	203	4.55	0.81	99.0%	<b>0.4%</b>
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	203	4.45	0.83	97.0%	<b>-2.0%</b>
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	200	4.27	1.02	91.0%	<b>-4.0%</b>
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討	195	4.11	1.22	89.7%	<b>-4.3%</b>
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項	198	4.27	1.07	96.0%	<b>0.4%</b>
您對護理人員執行檢查、治療或技術的動作感到滿	200	4.24	1.00	92.5%	<b>-4.6%</b>
對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且詳細說明	190	4.08	1.30	96.3%	<b>-0.3%</b>
當您需要協助時，本院員工會為您解答或處理	199	4.30	1.04	94.51%	<b>-1.5%</b>
護理人員清楚說明返家後自我照護事宜	175	3.89	1.60	95.4%	<b>-3.0%</b>
<b>二、等候時間</b>					<b>本構面滿意度平均：</b>
您對等候批價掛號的時間感到	196	3.80	1.12	75.5%	<b>-8.2%</b>
您對等候看診的時間感到	200	3.80	0.99	70.0%	<b>-6.4%</b>
您對醫師為您診察的時間感到	198	4.00	1.03	81.3%	<b>-7.9%</b>
您對等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿...等)	197	3.79	1.00	73.1%	<b>-9.0%</b>
您對等候檢查報告的時間(X光、超音波...)	190	3.84	1.27	82.6%	<b>-4.1%</b>
您對急診治療等候給藥時間感到	179	3.59	1.53	82.1%	<b>-7.2%</b>
您對急診藥局等候領藥的時間感到	169	3.44	1.68	84.6%	<b>-5.9%</b>
<b>三、人員服務態度</b>					<b>本構面滿意度平均：</b>
您對檢傷人員服務態度感到	195	4.09	1.22	90.2%	<b>-5.7%</b>
您對批價掛號人員服務態度感到	195	3.94	1.30	89.5%	<b>-6.9%</b>
您對醫師的服務態度感到	203	4.26	0.97	92.0%	<b>-3.1%</b>
您對護理人員的服務態度感到	204	4.35	0.84	95.1%	<b>-1.0%</b>
您對藥師人員的服務態度感到	187	3.77	1.60	94.3%	<b>-4.1%</b>
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...)	191	4.04	1.30	93.2%	<b>-3.1%</b>
<b>四、醫院環境設施</b>					<b>本構面滿意度平均：</b>
醫院的停車便利性	194	3.28	1.22	49.5%	<b>2.7%</b>
空調溫度舒適性	206	3.93	0.83	74.3%	<b>-1.4%</b>
急診地板、走道清潔乾淨度	206	4.09	0.80	79.1%	<b>0.3%</b>
廁所清潔乾淨度	201	3.82	1.03	71.1%	<b>-3.9%</b>
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地	199	3.98	1.01	79.9%	<b>0.2%</b>
對於院內全面禁菸的推動感到	205	4.46	0.80	92.7%	<b>3.3%</b>



(承接上頁)

	個數	平均數	標準差	滿意程度	與去年度比較
<b>五、整體評量</b>				<b>本構面滿意度平均：</b>	
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿	205	4.30	0.69	91.2%	<b>-0.4%</b>
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選	203	4.29	0.77	90.6%	<b>-2.5%</b>
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹	203	4.20	0.83	87.7%	<b>-3.3%</b>

(五) 急診病人就醫經驗調查年度比較

108 年度急診病人滿意度 86.6% 較 107 年 89.5% 下降 2.9%。各構面滿意度與上一年度比較皆下降，醫療過程構面下降 2.1%、等候時間構面下降最多達 7.2%、服務態度構面下降 3.9%、環境設施下降 0.1%、整體評量下降 2.0%，如表六。

排除基本資料共 32 題項，其中有 6 題(18.8%)滿意度較去年度上升，上升幅度介於 0.2%~3.3%之間。

滿意度最低前五項「醫院停車的便利性」較去年度上升 2.7%、「對等候看診的時間」滿意度較去年下降 8.2%、「廁所清潔乾淨度」滿意度較去年下降 3.9%、「對等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿...等)」下降最多達 9.0%，「空調溫度舒適性」下降 1.4%，如表七。

表六、107 年及 108 年急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
107 年	96.5%	85.5%	96.3%	74.5%	91.9%
108 年	94.4%	78.3%	92.4%	74.6%	89.9%
比較	<b>-2.1%</b>	<b>-7.2%</b>	<b>-3.9%</b>	<b>-0.1%</b>	<b>-2.0%</b>

表七、108 年度滿意度最低的前五項與去年比較

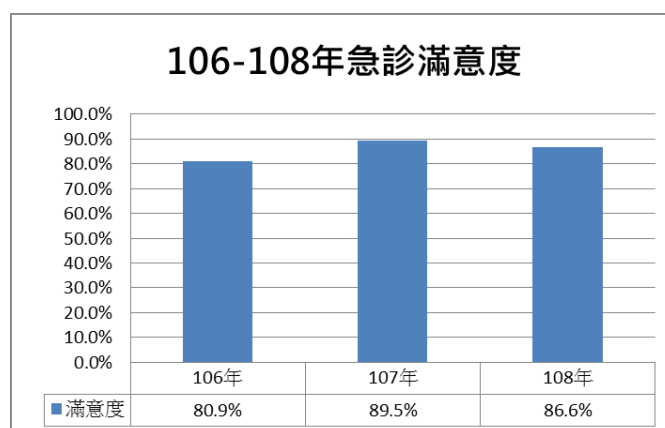
	107 年	108 年	比較
醫院停車的便利性	46.8%	49.5%	<b>2.7%</b>
您對等候看診的時間感到	76.4%	70.0%	<b>-8.2%</b>
廁所清潔乾淨度	75.0%	71.1%	<b>-3.9%</b>
對等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿...等)	82.1%	73.1%	<b>-9.0%</b>
空調溫度舒適性	75.7%	75.7%	<b>-1.4%</b>

(六) 問卷中最後一題開放性問答中，共有 9 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

108 年度急診病人滿意度 86.6%較 107 年 89.5%下降 2.9%，106 至 108 年滿意度比較如圖二。各構面以「等候時間」構面滿意度較上一年度下降最多達 7.2%，其次為「服務態度」構面下降 3.9%，「醫療過程」構面下降 2.1%，「整體評量」構面下降 2.0%，「環境設施」構面下降 0.1%。

建議單位主管可針對等候時間滿意度較差項目，亦分別為前年、去年滿意度最低前五項的「對等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿...等)」進行分析改善。



圖二、106-108 年急診就醫經驗調查結果

## 病人就醫經驗調查開放式問題及建議

意見分類	病人意見	意見回饋	件數
停車交通	1. 就醫或看診或住院於停車場是否有折價或減免	庶務室：  因就醫、看診或住院於本院停車場，暫不提供折價或減免作業。	3
	2. 停車不便 3. 停車不方便，可以增設停車場	庶務室：  本院刻正興建新式停車場，俟完工後，將可有效改善停車問題。	
服務態度	1. 對於夜班巡視留觀床急診醫師詢診說明方式感覺很官方、不明確，感受不到病人或家屬的同理心，例如，病人傾向等待健保床，醫師則認為沒錢就是等，對於病情說明很籠統、敷衍回答，需家屬再問一次，才拿手上的資料再看一次再較明確回答，感覺很差!!	急診醫學部：  部會宣導，加強醫病的溝通	1
等候時間	1. 等待醫師診察時間過久	急診醫學部：部會將要求病人抽血鑑驗後一小時向病人解釋	1
環境設施	1. 飲水機太少太遠	庶務室：  考量設置飲水機時，需要進(排)水管之配合，庶務室已於合適地點設置飲水機。	4
	2. 等待病房的時間過久，無法洗澡，環境吵鬧	庶務室：  考量急診室留觀區，係屬病患因病情需要留觀，未移轉到病房前的過渡時期，暫不提供洗澡場所。	

病人就醫經驗調查開放式問題及建議

	<p>3. 急診留觀區旁的牆壁上不乾淨,應在每周定期擦拭清潔,現場有看到大蜘蛛在上面</p>	<p><b>庶務室：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 若遇公共場所發現需要加強清潔狀況，可立即告知鄰近清潔人員，或撥打院內分機(速撥碼)，通報清潔公司派員前往處理。</li> <li>2. 要求清潔公司於1031日前回報缺失改進情形，另要求清潔公司主管加強稽核，本室將不定時至缺失單位複查。</li> </ol>	
	<p>4. 急診(留觀區)深夜很冷，建議給病人保暖衣物</p>	<p><b>急診醫學部：</b>留觀病人給予棉被保暖，基本件數為一件，無法提供保暖衣物，建議病人應主動告知護理人員需求，可即時給予協助，如：調降空調或調整床位或再給予棉被保暖</p>	