



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

108 年住院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 年住院病人就醫經驗調查結果

一、調查目的

- (一) 了解本院住院就醫病人的人口特性。
- (二) 了解住院病人的就醫背景。
- (三) 了解住院病人對醫院各類醫療人員表現及環境設施等滿意程度。
- (四) 了解住院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住院病人，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 02 日至 8 月 23 日之星期一至五，上午 8：00 至 12：00，下午 13：30 至 17：30。

四、調查工具

本調查採以紙本問卷方式進行資料蒐集，問卷內容以衛生福利部健康服務品質政策辦公室所發展的「病人住院經驗調查」，問卷包含「就醫背景」3 題、「醫師表現」4 題、「護理人員表現」5 題、「其他醫療人員表現」1 題、「整體醫療人員表現」13 題、「其他服務」6 題、「本次住院病人狀況」3 題、「住院整體評量」6 題、「住院病人及填答人基本資料」7 題等部分，共計 48 題。

五、問卷抽樣與發放

本次統計 108 年 1 月至 6 月之出院人次，共計 17,313 人次，其平均每月出院人次約為 2,886 人次，參考「THIS 病患滿意度問卷調查實施辦法」中之住院抽樣數公式（表一）計算，應發放樣本數為 $(2,886/20)+50=194.28$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 194 份。

表一：住院問卷抽樣率

每月出院人次	抽樣率	調整數	樣本數
1 - 999	1/10	0	1 - 100
1000 - 2999	1/20	50	100 - 200
3000 - 5999	1/30	100	200 - 300
6000 以上	1/40	180	300 -

問卷發放調查時段分為上午時段、下午時段及假日值班，由病房書記印製出院帳單後，連同問卷一起交給出院病人（或家屬）填寫，並請病人（或家屬）於出院櫃檯繳費時，將問卷投入櫃檯旁設之滿意度回收箱。住院滿意度調查排除呼吸照護中心、洗腎室、緩和醫療病房、隔離病房、加護病房及燒傷中心。

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住院就醫病人的人口特性、各類醫療人員表現、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：滿意度=(滿意人數+非常滿意人數)/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 346 份住院問卷，扣除無效問卷 49 份，有效問卷 297，有效問卷回收率為 85.8%；其中無效問卷定義為：

(1) 醫師表現、護理人員表現、醫療整體人員表現、其他服務、住院整

體評估各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，醫師表現為 0.84、護理人員表現為 0.87、醫療整體人員表現為 0.94、其他服務為 0.85、住院整體評估為 0.79，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
醫師表現	4	0.84
護理人員表現	5	0.87
醫療整體人員表現	14	0.94
其他服務	6	0.85
住院整體評估	3	0.79

(二) 住院病人基本資料

扣除無效問卷後，共有 297 份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 53.2%，住院病人年齡層落在 50-59 歲(14.1%)最多，教育程度則以大學或以上(22.2%)為主，來院病人居住地以台中市為主(69.7%)，性別以女性(38.7%)較高，住院者家庭月收入以 8-12 萬元 (14.8%)最多，住院者每月平均收入以 8-12 萬元 (22.2%)最多。

表三、住院病人基本資料

(N=297)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	105	35.4	不識字	21	7.1
家屬或朋	158	53.2	國小	34	11.4
未填答	34	11.4	國中或初中	48	16.2
年齡層	個數	百分比	高中職	63	21.2
0-9 歲	16	5.4	專科	29	9.8
10-19 歲	11	3.7	大學或以上	66	22.2
20-29 歲	14	4.7	未 答	36	12.1
30-39 歲	27	9.1	居住地	個	百分比
40-49 歲	21	7.1	台中市	207	69.7
50-59 歲	42	14.1	南投縣/市	28	9.4
60-69 歲	38	12.8	彰化縣/市	14	4.7
70-79 歲	31	10.4	其他	19	6.4
80 歲以上	16	5.4	未填答	29	9.8
未填答	81	27.3			
性別	個數	百分比	住院者每月		
男	94	31.6	平均收入	個	百分比
女	115	38.7	無固定收入	21	7.1
未填答	88	29.6	2 萬元以下	34	11.4
住院者家庭			2-3 萬元	48	16.2
每月收入	個數	百分比	3-5 萬元	63	21.2
3 萬元以下	20	6.7	5-8 萬元	29	9.8
3-5 萬元	18	6.1	8-12 萬元	66	22.2
5-8 萬元	23	7.7	12 萬元以上	0	0
8-12 萬元	44	14.8	未填答	36	12.1
12 萬元以上	24	8.1			
未填答	168	56.6			

(三) 病人就醫背景

本次調查中，病人大多數透過門診安排(55.2%)收至病房，其中自覺病情嚴重程度以「普通(44.8%)」最多，在住院天數是否恰當以「恰當，剛剛好 (71.0%)」最多。

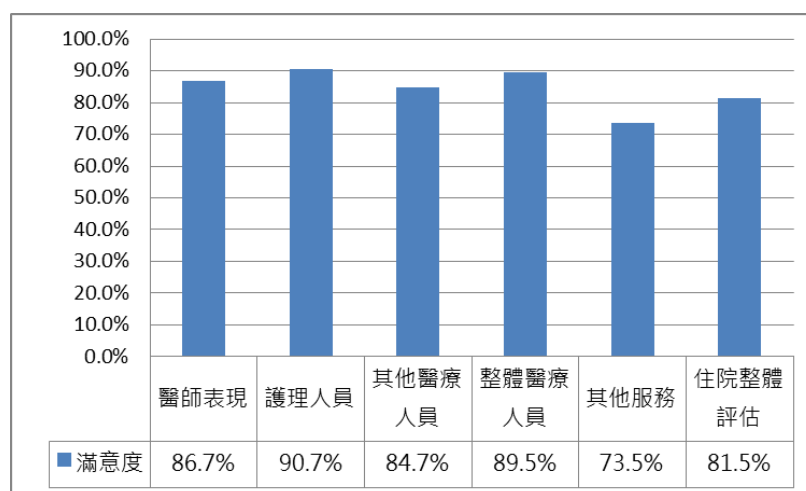
表四、病人就醫背景

(N=297)

何種方式住院	個數	百分比	住院天數 是否恰當	個數	百分比
急診轉住院	89	30.0	可以早些出院	14	4.7
門診安排	164	55.2	恰當，剛剛好	211	71.0
他院轉進來的	36	12.1	可以晚些出院	36	12.1
未填答	8	2.7	不知道	29	9.8
自覺病情嚴重程度	個數	百分比	未填答	個數	百分比
輕微	28	9.4	科別	7	2.4
普通	133	44.8	內科	115	38.7
嚴重	122	41.1	外科	112	37.7
病危	8	2.7	未填答	70	23.6
未填答	6	2.0			

(四) 各構面滿意程度

病人就醫經驗調查共分成六大構面（如表五），平均滿意度最高的為護理人員表現(90.7%)，其次為整體醫療人員表現(89.1%)，醫師表現(86.7%)、其他醫療人員表現(84.7%)、其他服務(73.5%)，住院整體評估(81.5%)。整體而言，住院平均滿意度為 85.3%。各構面間比較如圖一。



圖一、108 年住院病人就醫經驗調查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) 您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況？(93.2%)
- (2) 您信賴協助您的護理人員嗎？(93.2%)
- (3) 您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況？(92.6%)
- (4) 您對醫療人員的照護感到安全嗎？(92.6%)
- (5) 您覺得醫療人員之間對您的醫療照護過程是否有一貫性？
(92.3%)

2. 滿意度最低的五名是：

- (1) 您是否滿意醫院的交通便利性？(60.1%)
- (2) 您是否滿意病房內的陪病設施(例如：陪病床、配膳室、洗衣室
等等)(69.6%)
- (3) 您滿意醫院整體的清潔？(70.5%)
- (4) 整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比？
(73.6%)
- (5) 您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？(75.4%)

3. 整體評量部分滿意度達 81.5%，住院病人對於本院整體所提供的服務滿意程度達 86.5%，會推薦親友到本院就醫的意願為 84.3%，對治療結果滿意度 73.6%。

表五、各構面滿意度

平均滿意度：85.3%		個數	平均數	標準差	滿意程度	與去年度比較
一、醫師表現					本構面滿意度平均：86.7%	
您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	296	4.40	0.62	93.2%	3.3%	
請問醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	295	4.37	0.73	86.4%	-0.9%	
您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？	295	4.03	0.78	75.4%	3.9%	
您信賴您的醫師嗎？	294	4.37	0.67	90.5%	0.9%	
二、護理人員表現					本構面滿意度平均：90.7%	
您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況？	296	4.37	0.63	92.6%	8.1%	
請問護理人員是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	295	4.40	0.67	91.2%	7.4%	
您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠？	296	4.29	0.66	88.9%	6.9%	
護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式？	295	4.32	0.76	87.5%	1.2%	
您信賴協助您的護理人員嗎？	296	4.39	0.61	93.2%	5.8%	
三、其他醫療人員表現					本構面滿意度平均：84.7%	
其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題？	274	4.16	0.71	84.7%	1.3%	
四、整體醫療人員的表現					本構面滿意度平均：89.5%	
在您感到疼痛時，醫療人員會適時給予適當的減輕疼痛的處置嗎？	279	4.22	0.91	90.0%	4.5%	
請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題？	283	4.28	0.65	89.4%	6.0%	
醫療人員向您解說病情時的說法是否一致？	285	4.34	0.68	89.8%	2.7%	
您覺得醫療人員之間對您的醫療照護過程是否有一貫性？	284	4.38	0.63	92.3%	4.9%	
醫療人員是否清楚地向您說明治療的效益和可能的危險？	285	4.35	0.68	90.2%	4.3%	
醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等？	278	4.36	0.75	89.9%	1.9%	
醫療人員是否尊重您的選擇？	285	4.56	2.44	91.9%	1.6%	
醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊？	285	4.30	0.79	86.7%	-3.9%	
醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受？	285	4.26	0.73	86.3%	4.7%	
醫療人員是否有給予您情緒上的支持？	284	4.21	0.76	84.9%	1.4%	
您對醫療人員的照護感到安全嗎？	284	4.36	0.63	92.6%	3.1%	
您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎？	284	4.32	0.68	90.1%	2.7%	
當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	293	4.00	1.25	84.6%	9.6%	

(接續下頁)

(承接上頁)

	個數	平均數	標準差	滿意程度	與去年度比較
五、其他服務				本構面滿意度平均：73.5%	
您覺得在住院中是否保有自己的隱私？	284	4.14	0.82	81.7%	-1.8%
您是否滿意病房的溫度舒適度？	285	3.98	0.80	78.2%	5.5%
您是否滿意病房內的陪病設施(例如：陪病床、配膳室、洗衣室等等)	283	3.87	0.87	69.6%	5.7%
您是否滿意醫院整體的清潔？	285	3.89	0.91	70.5%	5.4%
您是否滿意醫院的交通便利性？	283	3.62	1.07	60.1%	5.8%
對於院內全面禁菸的推動感到	284	4.28	0.98	80.6%	-2.1%
六、整體評估				本構面滿意度平均：81.5%	
整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比？	284	4.06	0.98	73.6%	-3.6%
整體而言，您是否滿意本院所提供的住院照護？	288	4.18	0.50	86.5%	0.5%
請問您是否願意推薦本院給您的親友？	286	4.17	0.46	84.3%	2.3%

(五) 住院病人就醫經驗調查年度比較

本年度住院病人就醫經驗調查滿意度 85.3% 較去年 82.2% 上升 3.1%。各構面滿意度與上一年度比較，醫師表現上升 2.1%、護理人員表現上升最多達 5.9%、其他醫療人員表現上升 1.3%、整體醫療人員表現上升 3.5%、其他服務上升 3.2%，住院整體評估則微幅下降 0.2%，如表六。

滿意度相關題項共 32 題，較去年滿意度大部分為上升，下降最多為「醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊？」滿意度下降達 3.9%，其次為「整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比？」滿意度下降 3.6%。

分析滿意度最低前五項，「您是否滿意醫院的交通便利性？」滿意度較去年度上升 5.8%、「您是否滿意病房內的陪病設施(例如：陪病床、配膳室、洗衣室等等)」則上升 5.7%，「您滿意醫院整體的清潔？」上升 5.4%、「您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？」上升 3.9%，其餘「整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情

況相比？」則下降 3.6%，如表七。

表六、107 年及 108 年各構面滿意度與比較

	醫師表現	護理人員	其他醫療人員	整體醫療人員	其他服務	住院整體評估
107 年	84.6%	84.8%	83.4%	86.0%	70.3%	81.7%
108 年	86.7%	90.7%	84.7%	89.5%	73.5%	81.5%
比較	2.1%	5.9%	1.3%	3.5%	3.2%	-0.2%

表七、107 年及 108 年滿意度最低前五項比較

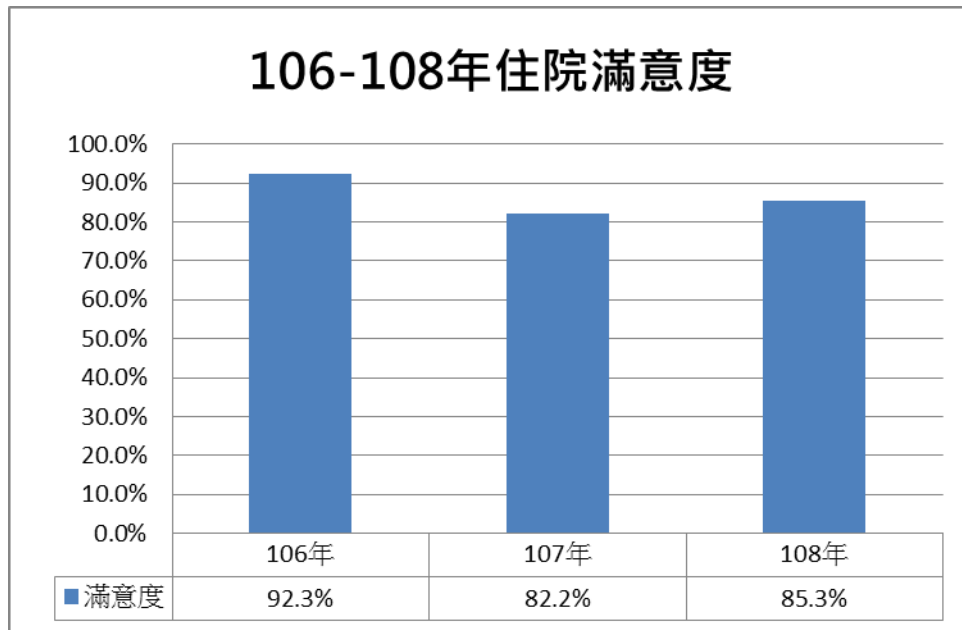
	107 年	108 年	比較
您是否滿意醫院的交通便利性？	54.3%	60.1%	5.8%
您是否滿意病房內的陪病設施(例如：陪病床、配膳室、洗衣室等等)	63.9%	69.6%	5.7%
您滿意醫院整體的清潔？	65.1%	70.5%	5.4%
整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比？	77.2%	73.6%	-3.6%
您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？	71.5%	75.4%	3.9%

(六) 問卷進行時，部份病人主動提出建議，共有 34 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附錄。

八、 結論與建議

108 年度住院病人就醫經驗調查滿意度達度 85.3%，較 107 年度上升 3.1%，106 年到 108 年滿意度如圖二。各構面滿意度以「護理人員」最高達 90.7%，以「住院其他服務」最低為 73.5%。「住院其他服務」較低原因為「對醫院的交通便利性」滿意度較低僅 60.1%，也是近三年(106-108 年)所有題項中滿意度最低者，而本院針對此問題正興建新式停車場，俟完工後，將可有效改善停車問題。

近三年(106-108年)「病房內的陪病設施(例如：陪病床、配膳室、洗衣室等等)」皆在滿意度最低前五名內，也是今年及去年調查結果中滿意度次低者，開放性問題以環境設施的意見為最多，其中又以電梯等相關問題最多，建議主管單位可參酌討論是否改善本院環境設施等問題。



圖二、106-108年住院病人就醫經驗調查結果

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. 停車不方便 2. 停車位不足 3. 停車很難停	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。	7
	4. 增設停車場，病人直接在房內抽菸	庶務室： 1. 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。 2. 本案建議協請護理部或社區健康照護中心戒菸專員，針對病房抽菸之民眾進行勸導，若不聽勸導則通報主管機關進行裁罰。	
	5. 門口很多人抽菸 6. 院內有配送的家屬餐，菜色有待改進，菜色不可口，難下嚥，停放機車不便例，院內樓下時常看到很多人在抽菸，禁菸不徹底(M5 安寧)	庶務室： 1. 本案建議協請護理部或社區健康照護中心戒菸專員，針對病房門口抽菸之民眾進行勸導，若不聽勸導則通報主管機關進行裁罰。 2. 已要求外包廠商(天威保全公司)，針對抽菸之情況，加強巡邏，對於抽菸之民眾進行勸導，若不聽勸導則通報主管機關進行裁罰。	
	7. 給予住院病患免費停車	庶務室： 因就醫、看診或住院於本院停車場，均依規定收費，目前暫不提供折價或減免作業。	
環境設施	1. 廁所清潔不滿意 2. 病房清潔加強 3. 清潔待加強 4. 清潔方面	庶務室： 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。 2. 要求清潔公司於 1031 日前	13

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
		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。	
	5. 病房可以布置一些好看的圖片或者語文的勉勵。可以提供住院者有晾衣服的地方	庶務室： 1. 有關病房佈置部份，建議協請護理部或醫療部進行相關設計，再交由庶務室於合適地點張貼放置。 2. 本院每層樓已設置投幣式烘衣機，考量空間限制，目前暫不提供晾衣場所。	
	6. 烘衣機無時間效率建議，60time/20元改為30time/20元，時間以短為佳。	工務室： 考慮庶民經濟讓患者多用烘衣機。	
	7. 加護病房沒有可以上鎖的置物櫃，很不方便	庶務室： 考量加護病房樓層，僅開放管制時間提供探視，目前暫不提供病患置物櫃。	
	8. 電梯、7-11、全家太少(N15 肝膽腸胃科) 9. 電梯、7-11、全家太少(N15 肝膽腸胃科) 10. 核醫大樓電梯太差了(N16PGY、風濕免疫、泌尿科) 11. 對於本院的電梯真得很糟糕，又慢，難等，太老舊了(N16PGY、風濕免疫、泌尿科) 12. 電梯卡位問題嚴重(R13.14 復健科) 13. 電梯等待好久(R13.14 復健科)	工務室： 針對核醫電梯又慢、太老舊，近期電梯更新案已進行汰換中玉及餘 2021 年完成。	
服務態度	1. 開刀房處事態度要加強(R10 骨科)	開刀房： 晨會宣導醫病溝通重要，勿造成家屬病人誤會	2
	2. 樓換病房不容易，病人的權益未受到保障，護士的溝通不太好(N17 腫瘤科)	護理部： 依規定健保房不可要求換靠窗位置，但仍通知護理長加強	

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
		溝通宣導。	
其他	<ol style="list-style-type: none"> 1. 食物選擇性少(R12 神經內外科)*2 2. 院內有配送的家屬餐，菜色有待改進，菜色不可口，難下嚥，停放機車不便例，院內樓下時常看到很多人在抽菸，禁菸不徹底(M5 安寧) 	<p>營養部：先與團膳營養師進行了解，但因上述意見皆不明確，仍會於 10 月廚務會議(10/29)提出檢討，也會針對廚房做的滿意度偏低的部分進行檢討改善</p>	3
感謝 與 讚美	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對病人照顧非常滿意(N11 外科) 2. 對於病人的用藥資訊能透過螢幕呈現真是創新，值得讚許。(N11 外科) 3. 安慰更多可能對病人比較好心理影響，謝謝(N17 腫瘤科) 4. 滿意謝謝(N15 肝膽腸胃科) 5. 非常良好(N16PGY、風濕免疫、泌尿科) 6. 護理師都很有愛心、超讚(R11 小兒科) 7. 很棒(R13.14 復健科) 8. 加強病房夜間之寧靜，才能真正得到休息。真實例子：我住院當晚約 10 點，隔壁房像開同學會…，向夜間櫃台反映，沒獲改善，隔日年輕人更吵再度反映，約半小時後才漸寧靜(因我要找保全來制止他們)。這事件真的很離譜(因都在晚上 9 點至 11 點)。嘉勉：1.護理師林青曉、助理佳樺菩薩心腸，如同陳副院長班的是病如親。2.夜間護理師淑婷，每次溫柔的問候使我忘了病痛，最重要的是能完全傾聽患者的提問及解決，超感恩。來院當日，可能因我的血管較微細，埋管共三次才成功，抽血也要二次…，到出院時，還一大片紅腫 	<p>護理部： 將於護理長會議進行意見回饋給各單位並讚美及改善</p>	9

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
	癢…，真不舒服。(N14 胸腔內外科)細心替我掃描超音波膽管 4.如果有朋友肝臟有異常，我會介紹汪奇志醫師給朋友(N16) 9. 繼續保持這有意義的事(M5 安寧)		