



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

## 109 年門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

## 109年門診病人就醫經驗調查結果

### 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109年07月01日至08月31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109年1月至6月之門診人次，共計436,870人次，其平均每月門診人次約為72,812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 $(72812 \times 1/500) + 0 = 145.6$ ，四捨五入後最少有效問卷數為146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 20.0 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。

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 300 份門診問卷，扣除無效問卷 4 份，有效問卷 296 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  $\alpha$  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 0.9、等候時間構面為 0.8、人員服務態度為 0.8、醫院環境設施為 0.9、整體評量 0.9，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	0.9
等候時間	6	0.8
人員服務態度	6	0.8
醫院環境設施	7	0.9
整體評量	3	0.9

## (二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 296 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 66.6%，年齡層落在 30-39 歲(24.3%)最多，性別以女性(69.6%)比例較高，教育程度則以大學(38.2%)所佔的比例最高，其次為高中職(28.4%)，填答人居住地以台中市(82.1%)為主。

表三、填表人基本資料

(N=296)					
<b>身分別</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>	<b>教育程度</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>
病人本人	197	66.6%	國中以下	36	12.2%
家屬	97	32.8%	高中職	84	28.4%
未填答	2	0.7%	專科	43	14.5%
<b>年齡層</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>	大學	113	38.2%
19歲以下	12	4.1%	碩博士	14	4.7%
20-29歲	50	16.9%	未填答	6	2.0%
30-39歲	72	24.3%			
40-49歲	66	22.3%	<b>居住地</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>
50-59歲	47	15.9%	台中市	243	82.1%
60歲以上	48	16.2%	彰化縣	18	6.1%
未填答	1	0.3%	南投縣	16	5.4%
<b>性別</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>	其他	14	4.7%
男	88	29.7%	未填答	5	1.7%
女	206	69.6%			
未填答	2	0.7%			

### (三) 病人就醫背景

本次調查中，病人初診比例為 13.9%；病人掛號方式主要為網路掛號(45.3%)；看診時段以上午(57.4%)居多；在選擇本院就醫因素中，以醫術高明 (44.9%)最多，其次為親友推薦 (29.1%)、距離近(27.0%)；就診科別以小兒科(10.5%)最多，其次為肝膽腸胃科(8.4%)、骨科(8.1%)。

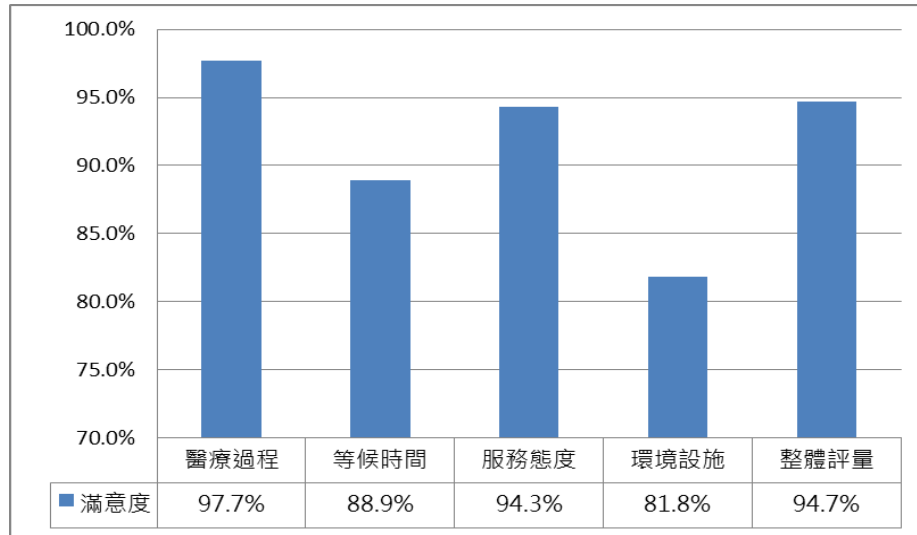
表四、病人就醫背景

(N=296)

初次看診	個數	百分比	就診科別	個數	百分比
是	41	13.9%	小兒科	31	10.5%
否	254	85.8%	肝膽腸胃科	25	8.4%
未填答	1	0.3%	骨科	24	8.1%
掛號方式	個數	百分比	眼科	23	7.8%
醫師診間掛號	1	0.3%	耳鼻喉科	22	7.4%
網路掛號	134	45.3%	婦產科	19	6.4%
語音掛號	89	30.1%	心臟內、外科	18	6.1%
人工現場掛號	8	2.7%	腫瘤科	17	5.7%
未填答	62	20.9%	神經內、外科	14	4.7%
看診時段	個數	百分比	胸腔內、外科	14	4.7%
上午	170	57.4%	其他	13	4.4%
下午	124	41.9%	復健科	12	4.1%
晚上	0	0%	皮膚科	11	3.7%
未填答	2	0.7%	泌尿科	8	2.7%
選擇本院原因(複選)	個數	百分比	腎臟科	8	2.7%
醫術高明	133	44.9%	整型外科	7	2.4%
親友推薦	86	29.1%	新陳代謝科	6	2.0%
距離近	80	27.0%	風濕免疫科	5	1.7%
醫院名氣	79	26.7%	牙科	5	1.7%
醫療設備佳	74	25.0%	內分泌科	4	1.4%
交通便利	50	16.9%	內科	3	1.0%
服務態度好	46	15.5%	乳房外科	2	0.7%
其他	21	7.1%	一般外科	2	0.7%
停車方便	10	3.4%	中西醫整合門診	1	0.3%
等候時間短	6	2.0%	身心科	1	0.3%
			檢驗科	1	0.3%

#### (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),平均滿意度最高的為醫療過程構面(97.7%),其次為整體評量構面(94.7%)、人員服務態度(94.3%)、等候時間(88.9%),最低的是醫院環境設施(81.8%),故門診平均滿意度為 85.5%。各構面間之比較如圖一。



圖一、109 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份 (95.3%)
- (2) 對於院內全面禁菸的推動感到 (94.9%)
- (3) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私 (93.9%)
- (4) 醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭 (93.2%)
- (5) 醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論 (92.6%)
- (5) 整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意 (92.6%)

##### 2. 滿意度最低五名：

- (1) 醫院停車的便利性 (52.7%)
- (2) 您對等候批價掛號的時間感到 (68.9%)
- (3) 您對等候看診的時間感到 (74.3%)

(4) 您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿、心電圖...等) (79.1%)

(5) 廁所清潔乾淨度 (79.1%)

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 92.6%，而願意選擇再次到本院就醫的意願為 92.2%，推薦親友到本院就醫的意願為 91.9%。

表五、各構面滿意度

平均滿意度：85.5%		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：97.7%</b>				
護理人員能禮貌的稱呼您	296	4.4	0.8	90.9%	-5.6%	
診療前醫護人員會確實核對您的身份	296	4.5	0.7	95.3%	-2.7%	
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	296	4.4	0.7	93.9%	-3.1%	
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	294	4.4	0.7	93.2%	-1.3%	
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	296	4.4	0.8	92.6%	4.6%	
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項	296	4.4	0.9	91.2%	-0.3%	
您對檢驗人員醫療執行技術(如抽血)的動作感到滿意	296	4.1	1.4	87.5%	10.0%	
您對護理人員醫療執行技術(如打針)的動作感到滿意	296	4.1	1.4	86.8%	9.3%	
對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且詳細說明	294	4.4	0.9	91.2%	2.7%	
當您需要協助時，有本院員工為您解答或處理	296	4.4	0.8	90.9%	1.9%	
<b>二、等候時間</b>		<b>本構面滿意度平均：88.9%</b>				
您對等候批價掛號的時間感到	296	3.9	1.1	68.9%	-1.1%	
您對等候看診的時間感到	296	4.0	0.9	74.3%	10.8%	
您對醫師為您診察的時間感到	295	4.2	0.8	82.4%	-4.1%	
您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿...等)	294	3.9	1.3	79.1%	10.6%	
您對等候檢查的時間(X光、超音波...等)	294	3.9	1.4	79.4%	12.4%	
您對等候門診領藥的時間感到	294	4.1	0.9	79.4%	11.4%	
<b>三、人員服務態度</b>		<b>本構面滿意度平均：94.3%</b>				
您對掛號批價人員服務態度感到	296	4.1	0.9	81.4%	-5.1%	
您對醫師的服務態度感到	296	4.3	0.8	89.5%	-5.0%	
您對護理人員的服務態度感到	295	4.4	0.7	90.2%	-3.8%	
您對藥師人員的服務態度感到	295	4.3	0.9	87.2%	-3.8%	
您對檢驗人員的服務態度(抽血、驗尿...等)感到	295	1.1	1.3	84.5%	4.5%	
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等)感到	295	4.0	1.3	85.8%	6.8%	

(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
<b>四、醫院環境設施</b>	<b>本構面滿意度平均：81.8%</b>				
醫院停車的便利性	296	3.4	1.3	52.7%	14.2%
空調溫度舒適性	295	4.2	0.7	85.8%	0.8%
對於候診區、領藥區等候座位數量感到	294	4.1	0.8	81.4%	11.4%
地板、走道清潔乾淨度	295	4.2	0.7	86.1%	-3.4%
廁所清潔乾淨度	295	4.0	1.2	79.1%	-5.4%
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	295	4.2	0.8	84.5%	4.0%
對於院內全面禁菸的推動感到	295	4.5	0.6	94.9%	1.4%
<b>五、整體評量</b>	<b>本構面滿意度平均：94.7%</b>				
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	295	4.4	0.7	92.6%	-0.4%
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇再來本院	294	4.4	0.7	92.2%	-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	294	4.4	0.7	91.9%	-0.6%

#### (五) 門診病人就醫經驗調查年度比較

109 年度門診病人滿意度 85.5%，較去年 85.0% 上升 0.5%。醫療過程面下降 1.9%、等候時間構面上升 5.9%、服務態度構面下降 4.9%、環境設施構面上升 4.5%、整體評量構面下降 0.1%，如表六。

分析滿意度最低前五名，「停車的便利性」較上一年度上升 14.2%、「您對等候批價掛號的時間」下降 1.1%、「您對等候看診的時間」上升 10.8%、「您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿、心電圖…等)」上升 10.6%、「廁所清潔乾淨度」則下降 5.4%。

各題項滿意度上升最多者為「醫院停車的便利性」，滿意度較上一年度上升 14.2%，其次為「您對等候檢查的時間(X光、超音波、胃鏡…等)」上升 12.4%。

各題項滿意度較上一年度下降最多者為「護理人員能禮貌的稱呼您」滿意度下降 5.6%，其次為「廁所清潔乾淨度」下降 5.4%。

表六、108、109 年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
108 年	93.3%	71.4%	91.3%	76.1%	92.3%
109 年	91.4%	77.3%	86.4%	80.6%	92.2%
差異	<b>-1.9%</b>	<b>5.9%</b>	<b>-4.9%</b>	<b>4.5%</b>	<b>-0.1%</b>

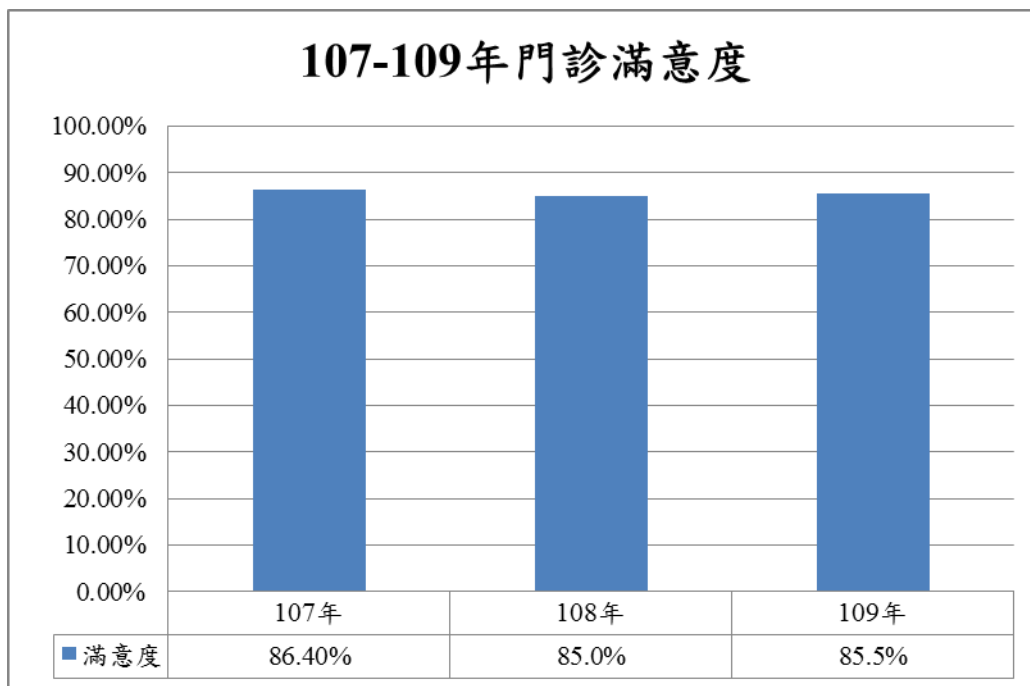
(六) 問卷中最後一題開放性問答中，共有 23 件病人意見，各項意見以「223020-000-F011 滿意度調查結果-單位回覆單」回饋給相關負責單位進行檢討改善，各業務部門回覆內容如附錄。

## 八、 結論與建議

109 年度門診病人滿意度 85.5%與去年 85.0%上升 0.5%，107 年至 109 年歷年滿意度如圖二。整體而言門診各構面滿意度約正負 3.5，醫療過程、服務態度、整體評量下降 0.1%~4.9%，等候時間、環境設施構面滿意度則上升 4.5%~5.9%。

「環境設施」構面中以「醫院停車的便利性」滿意度最低，去年抑是，其次開放性問題中有 6 件為「停車交通」問題，包含停車位太少、停車動線不良等，而本院針對此問題已興建新式停車場，啟用後，將可有效改善停車問題。另「廁所清潔乾淨度」為今年度題項中最低前五名及與去年相比下降最多前 3 名外，於開放性問題中有 3 題為「環境整潔」問題，單位主管可針對環境整潔部分進行分析改善。

其次「服務態度」構面亦為本院可積極改善項目以「護理人員能禮貌的稱呼您」、「您對掛號批價人員服務態度感到」與去年相比下降最多前 3 名外，於開放性問題中有 3 題為「服務態度」問題，單位主管可針對服務態度部分進行分析改善。



圖二、107-109 年門診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	意見回覆	件數
停車交通	1. 停車位太少 2. 停車位可增加 3. 停車動線不良，位子太少	庶務室： 待學校誠愛樓停車場開始營業將可解決停車位不足問題。	6
	4. 停車還要收費令人不舒服	庶務室： 依院方規定暫無減免費用之計畫。	
	5. 婦幼停車位被濫用，檢舉效果不彰	庶務室： 停車場每 2 小時皆有專人巡視，若有違規佔用會立即予以勸導，若經勸導不聽者將通報主管機關裁罰。	
	6. 身心障礙的停車位可以多一點	庶務室： 身心障礙停車位，係依身心障礙者專用停車位設置管理辦法辦理，待學校誠愛樓停車場開始營業後，將可有效改善停車問題。	
環境設施	1. 院內指標不夠清楚，應可以在地板上標示 2. 科別指標不清楚	庶務室： 院內指標不清楚問題，將再行研議處理。	8
	3. 候診區的座位數量太少	庶務室： 候診區座位係依照現場環境設置，數量不足問題將再行研議處理。	
	4. 借不到輪椅	庶務室： 本院統籌輪椅數量單位為社工室，目前計有汝川 1 樓大門、核醫 1 樓急診大門、內科 1 樓等三處，均可供借用輪椅。	
	5. 廁所清潔需加強 6. 清潔人員的態度不佳、口氣不好 7. 17 樓很髒	庶務室： 庶務室會要求清潔公司主管加強人員服務禮儀。	
	8. 內科大樓附近會有人抽菸	庶務室： 庶務室會加強內科大樓周邊警衛巡邏頻率。	

意見分類	病人意見	意見回覆	件數
醫療過程	1. 自費項目未說明清楚	耳鼻喉科： 2/8 於科會加強宣導。	4
	2. 醫師開藥沒有遵照病人需求	肝膽腸胃科： 於 2/18 科會進行科內宣導，請主治醫師於開藥前，充分與病人溝通及說明。	
	3. 患者家屬較不清楚病情，不易醫生討論	骨科： 1. 若為單一事件或特定醫師，請提供醫師姓名以利提醒。 2. 逐步增加門診的海報、模貝，以利醫師向病人解釋說明。	
	4. 希望護理人員告知病情時能小聲點，尊重病人隱私	門診護理： 晨會提醒同仁在候診區說明時如有涉及病情個資等，請盡可能以紙本內容圈住，描述代替口述，如無法取代時盡可能音量輕聲避免暴露隱私。	
服務態度	1. 急診醫生的說明與態度須改進	急診醫學部： 2/9 科會宣導同仁，加強醫病溝通。	3
	2. 希望護士與助理能對病人多一點親近與耐心	門診護理： 1. 晨會提醒同仁對待病人多一些關心並注意就診者需求。 2. 晨會提醒同仁面對病人提問應給予充分時間並耐心說明，若當下較忙可以請對方稍等候一下再回覆病人的提問。	
	3. 護士需人性化與多一點的耐心(神經內科)		
其他	1. 轉診過來掛號的醫生不是看診的醫生	轉診中心： 掛診時會先詢問病人掛診醫師，若病人指定之醫師當天無看診，會詢問病人掛下次門診或當天其他醫師，若當天指定醫師為代診醫師亦會告知病人，並協助掛	2

意見分類	病人意見	意見回覆	件數
	2. 希望 app 繳費機能善加利用，有志工引導	號。 事務室： 因疫情期間志工服務暫停，已聯繫社服室主任待志工服務恢復時於志工教育訓練安排一小時供事務組宣導非臨櫃繳費方式(含中山附醫 APP、醫指付、自動繳費機)以利志工有效引導民眾使用。	
感謝與讚美	1. 很好	耳鼻喉科： 2/8 於科會加強宣導。	2
	2. 請持之以恆，保持下去	事務室： 知悉。	