



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

病人就醫經驗調查



宗旨 醫人 醫病 醫心

願景 國際級醫學中心

目標 智慧醫療 卓越品質 創新教研 永續發展

病人就醫經驗調查



調查期間

- 109年7月1日至8月31日



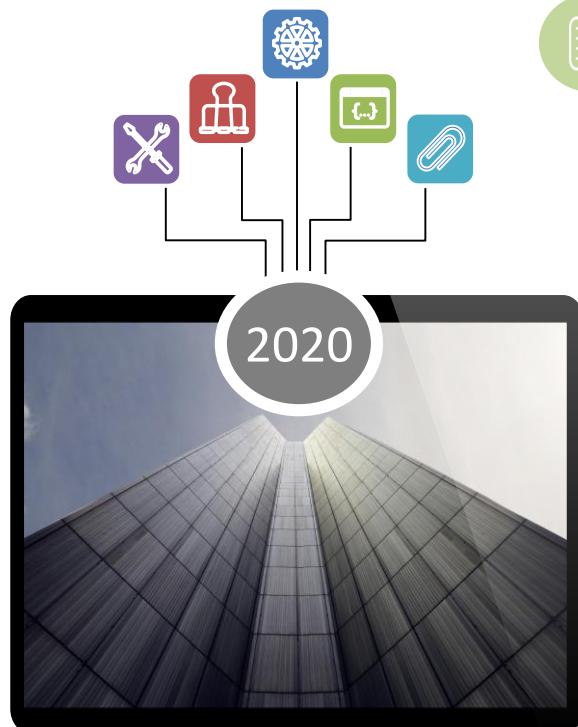
調查對象

- 中山醫學大學附設醫院之門診、急診及住院病人
- 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



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
- 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



滿意度計算

(107年起換計算方式)

- 使用李克特量表(Likert)五分量表進行調查，依據標準作業流程進行發放與回收
- 標準作業程序說明因為遺失、不完整或輸入錯誤予以排除，不列入計算。
- 問卷細項中若院內無此服務項目或其他原未調查，此項目以0分計之，再計算問卷總分時將會扣除此項分數。
- 對本院病人就醫經驗調查
 - 「滿意」之定義為：
滿意度 = 滿意 + 非常滿意
 - 其計算公式為：

$$\frac{(\text{滿意人數} + \text{非常滿意人數})}{\text{總人數}} * 100\%$$



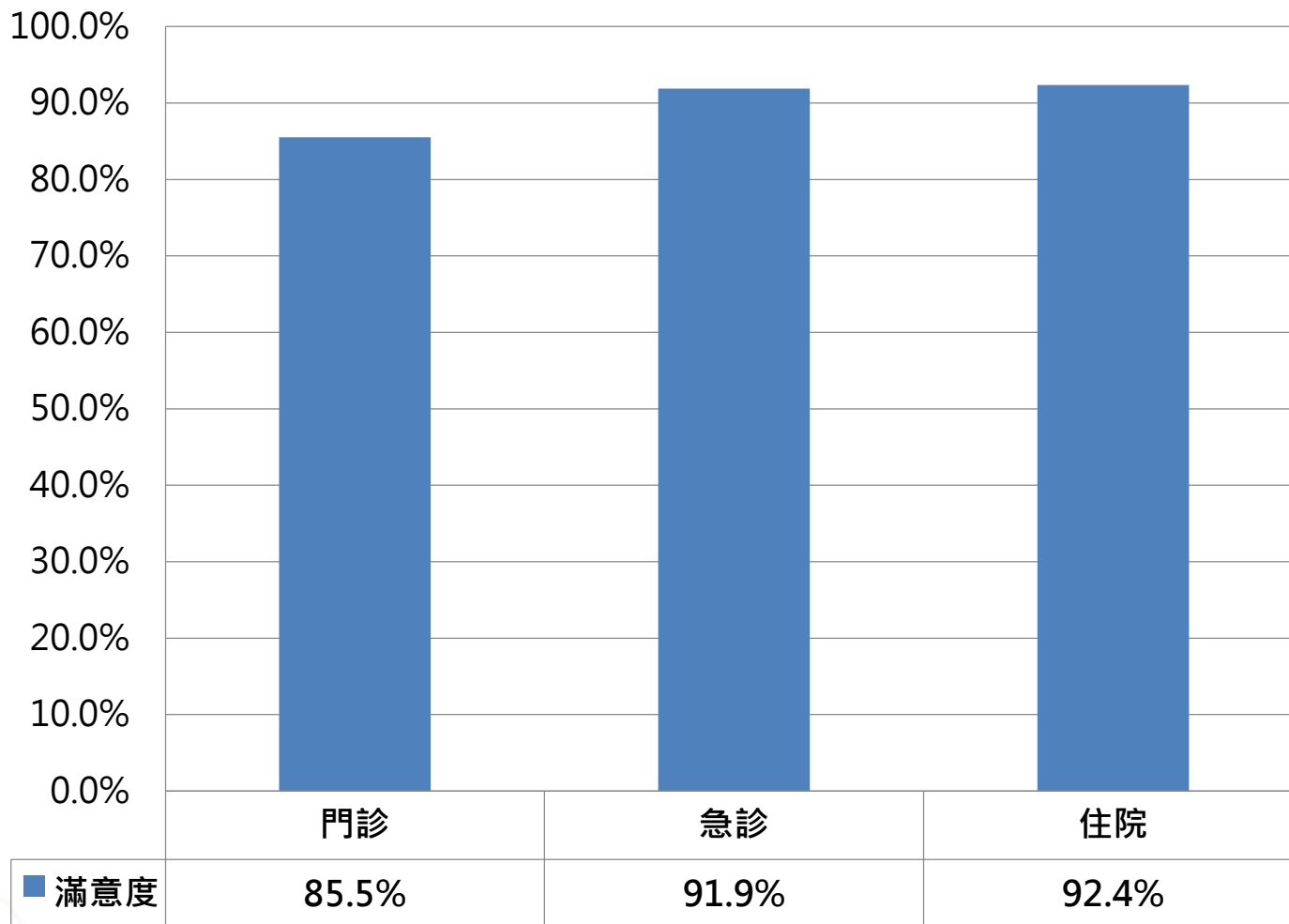
問卷回收情形

	門診	急診	住院
實際發放	300	200	375
有效問卷	296	131	291
有效回收率	98.7%	65.5%	77.6%

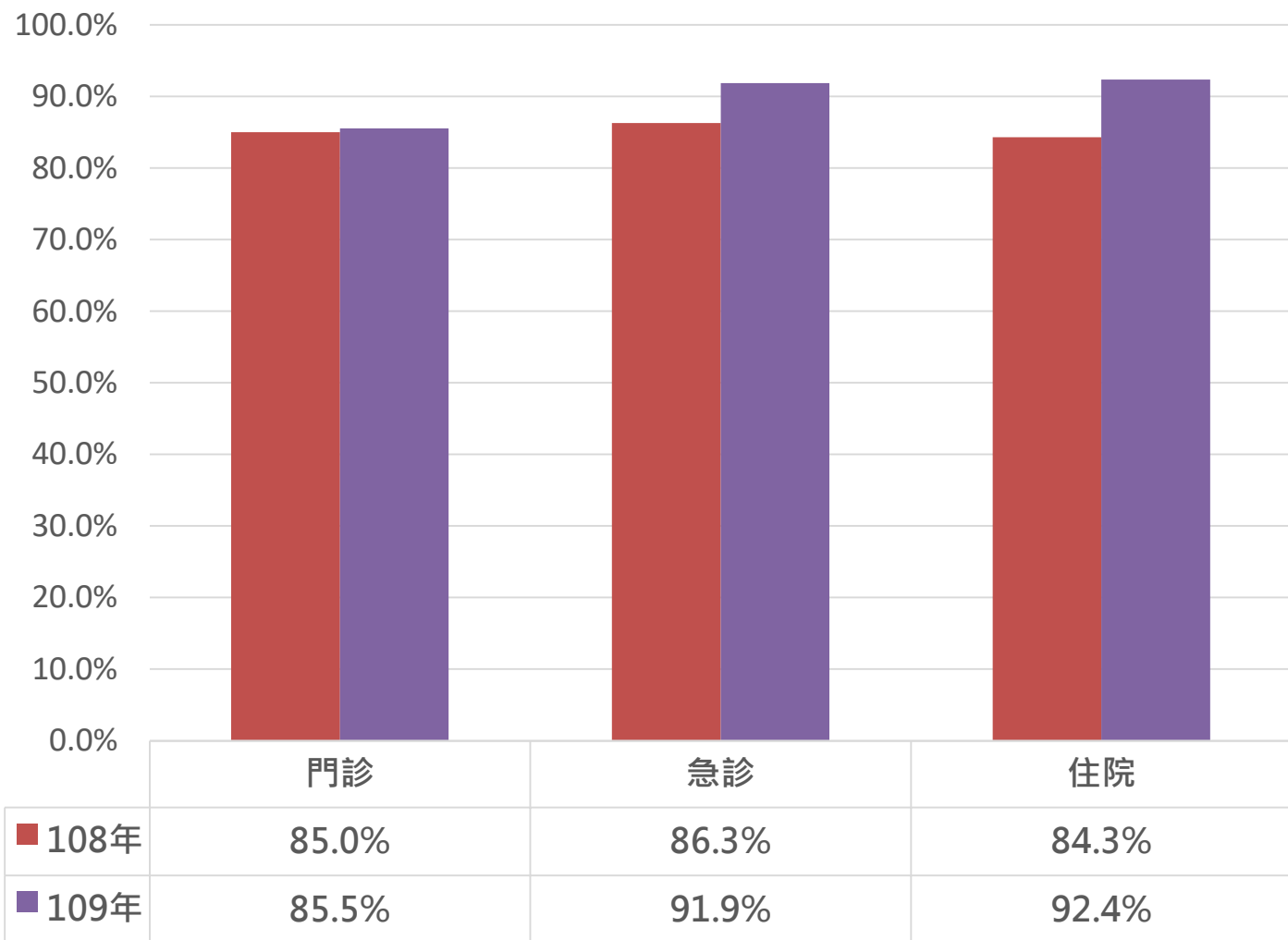




109年度門、急、住滿意度結果

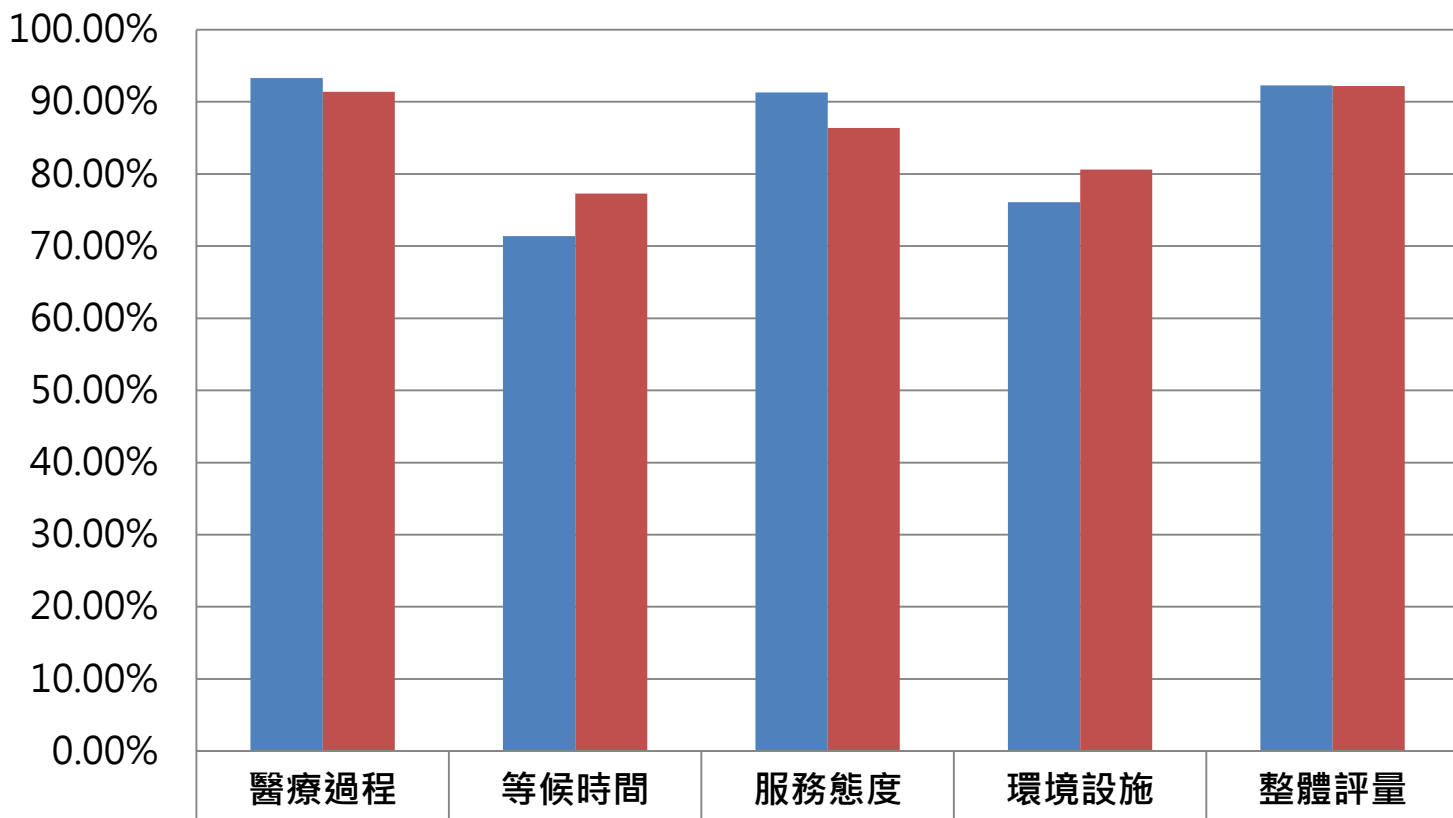


108-109年門、急、住病人滿意度比





109年門診滿意度構面與去年度比較圖



平均滿意度85.0%

平均滿意度85.5%

-1.90%

5.90%

-4.90%

4.50%

-0.10%



門診滿意度調查年度比較

滿意度最低前五名

滿意度下降最多前三名

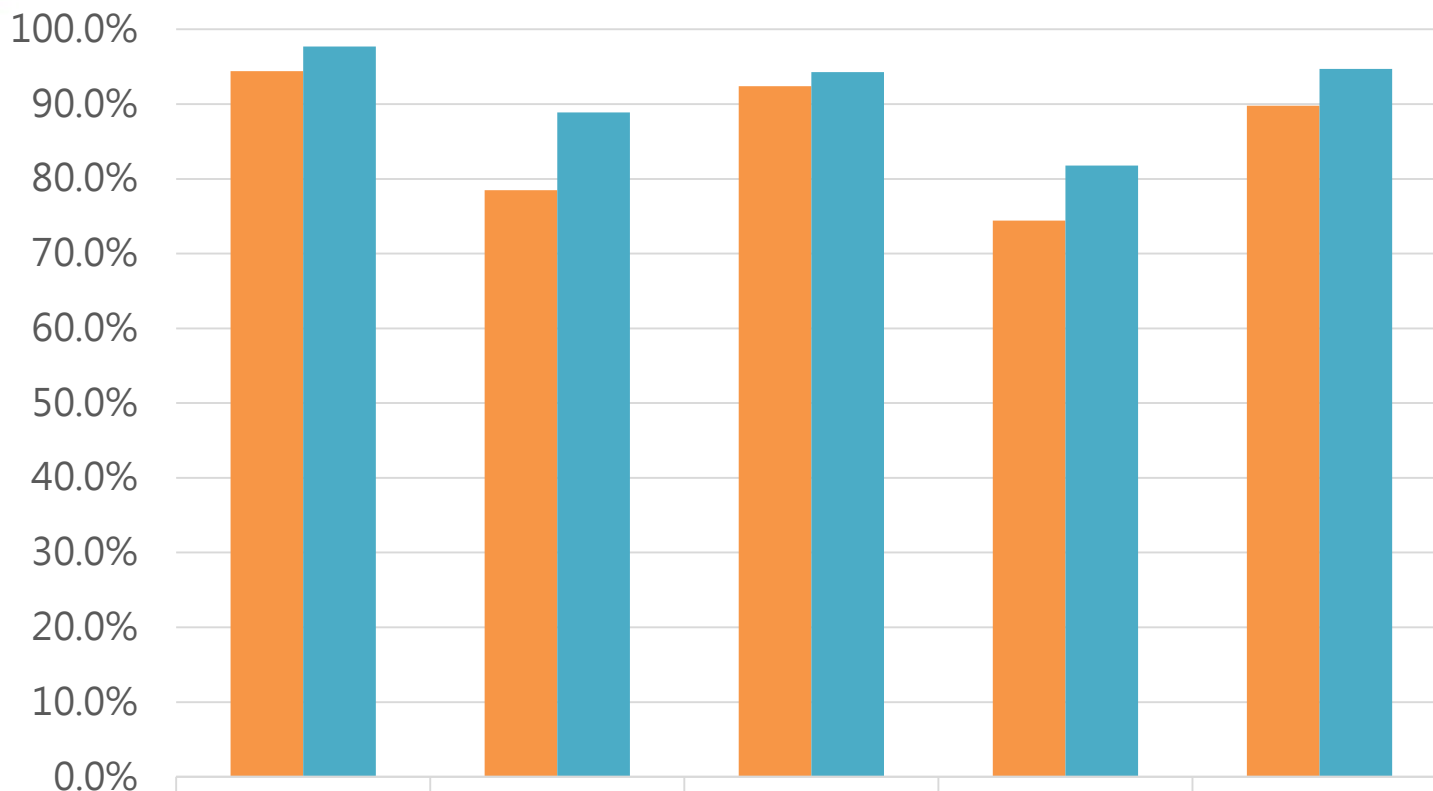
題目	108年	109年	比較
醫院停車的便利性	38.5%	52.7%	14.20%
您對等候批價掛號的時間感到	70.0%	68.9%	-1.10%
您對等候看診的時間感到	63.5%	74.3%	10.80%
您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿、心電圖...等)	68.5%	79.1%	10.60%
廁所清潔乾淨度	84.5%	79.1%	-5.40%

	108年	109年	比較
護理人員能禮貌的稱呼您	96.5%	90.9%	-5.6%
廁所清潔乾淨度	84.5%	79.1%	-5.4%
您對掛號批價人員服務態度感到	86.5%	81.4%	-5.1%





109年急診滿意度構面與去年度比較圖



平均滿意度86.3%

平均滿意度91.9%

3.3%

10.4%

1.9%

7.4%

4.9%



急診滿意度調查年度比較

滿意度最低前五名

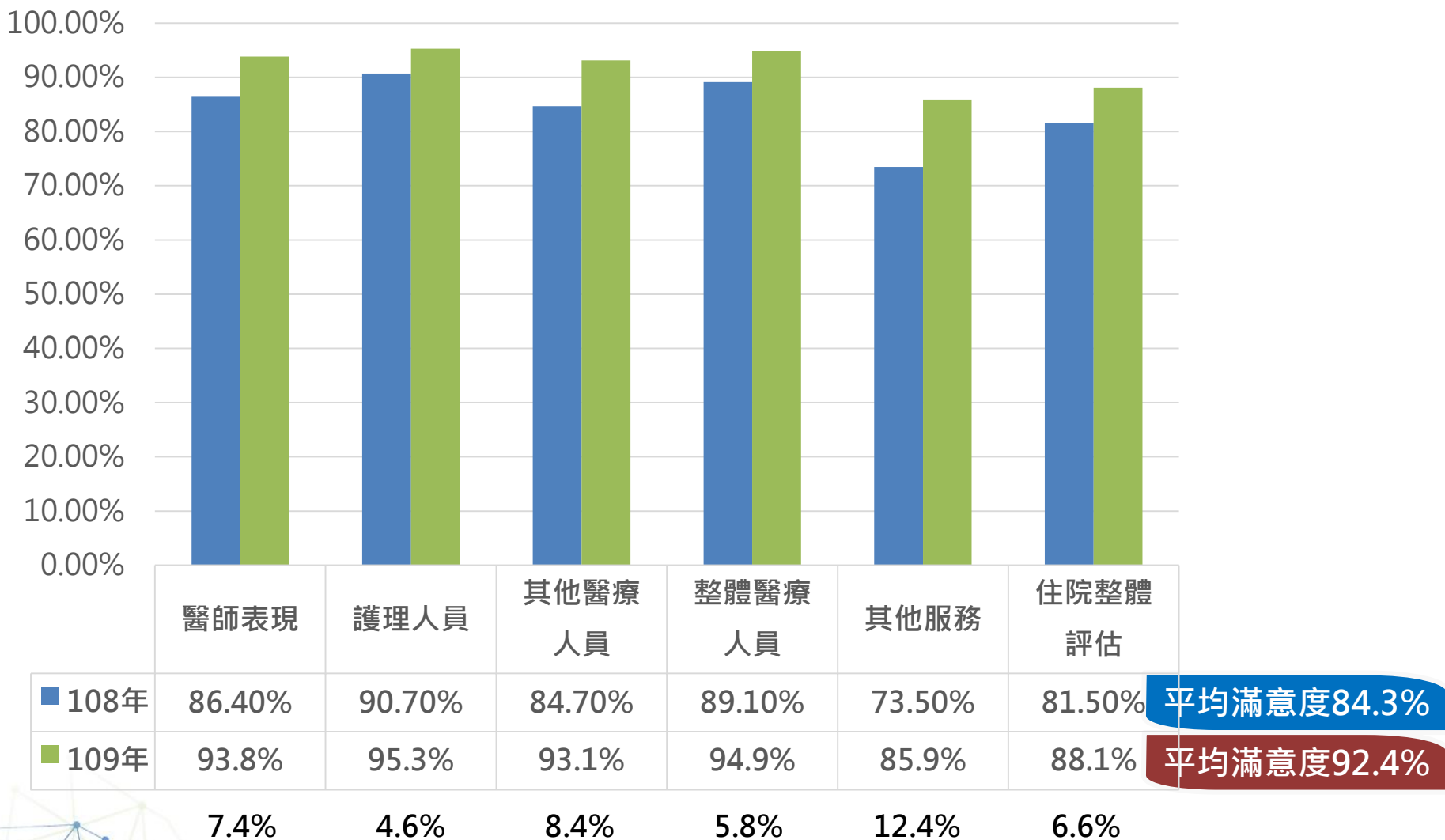
滿意度提升最少前三名

題目	108年	109年	比較
醫院停車的便利性	52.6%	63.4%	10.8%
廁所清潔乾淨度	72.6%	78.6%	6.0%
急診地板、走道清潔乾淨度	81.2%	81.7%	0.5%
空調溫度舒適性	76.5%	86.3%	9.8%
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	79.5%	86.3%	6.8%

	108年	109年	比較
急診地板、走道清潔乾淨度	81.2%	81.7%	0.5%
診療前醫護人員會確實核對您的身份	97.4%	98.5%	1.0%
您對醫師的服務態度感到	90.6%	92.4%	1.8%



109年住院滿意度構面與去年度比較圖





住院滿意度調查年度比較

滿意度最低前五名

滿意度提升最少前三名

題目	108年	109年	比較
您是否滿意醫院的交通便利性？	61.3%	72.2%	10.9%
整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比是：			
您是否滿意病房內的陪病設施（例如：陪病床、廚房、洗衣間等等）？	69.1%	84.9%	15.8%
您是否滿意醫院整體的清潔？	70.2%	84.9%	14.6%
您是否滿意病房的溫度舒適度？	76.6%	88.0%	11.4%

	108年	109年	比較
您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	93.9%	95.5%	1.6%
您信賴協助您的護理人員嗎？	93.6%	96.6%	2.9%
您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況？	93.1%	96.2%	3.2%



病人建議及讚美

	停車交通	等候時間	環境設施	服務態度	讚美感謝	其他建議	小計
門診	5	0	7	7	2	3	24
急診	0	0	1	0	2	0	3
住院	2	0	11	0	19	3	35
總計	7	0	19	7	23	6	
百分比	11.3%	-	30.6%	11.3%	37.1%	9.7%	

**共
62件**





病人建議-住院環境設施

	病人意見
1	電梯太慢
2	進停車場不足，等電梯過久
3	希望停車位多一點
4	病床/枕不太透氣，電梯內通風口積灰塵
5	陪病床太小，希望可以改善；希望能增加餐廳方便照護者飲食選擇多元；入院前一直排雙人房，護理站卻未主動告知，入院當天也有表示要持續排，入院第四天有空房，還是我的家屬自行要求才入住雙人房，其中是否有疏失或交班人員職責煩請待查，感到不滿意。
6	病房清潔要注意，贈送的便當請加油！病人換的衣服，因為有大小件，建議可以分色，比較好找，謝謝您！
7	單人病房肺部要收太高，清潔需加強
8	晚間時段病房較熱；住院停車無日收方式
9	住院三天廁所都未清潔，馬桶座沾大便未清
10	建議配膳室的垃圾桶能再加大
11	牆壁有小螞蟻，怕木頭隔板內有巢穴，可以檢查看看





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



醫人 醫病 醫心

To treat patients, cure diseases, most of all, to care holistically.

Chung Shan Medical University Hospital