



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

## 110 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 110 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 110 年 08 月 26 日至 10 月 15 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 110 年 1 月至 7 月之門診人次，共計 517,631 人次，其平均每月門診人次約 73,947 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 $(73947 * 1/500) + 0 = 147.9$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 148 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及下午門診時間，由醫品部專員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，或是由醫品部專員採一問一答方式填答，填答結束後由醫品部專員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，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 240 份門診問卷，扣除無效問卷 50 份，有效問卷 190 份，有效問卷回收率為 79.1%；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。

## (二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 190 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 (73.7%) 居多，年齡層落在 20-29 歲(22.6%) 最多，其次為 30-39 歲(22.1%)，性別以女性(57.9%) 比例較高，教育程度則以大學(45.8%) 所佔的比例最高，填答人居住地以台中市(68.9%) 為主。如表二所示

表二、填表人基本資料

(N=190)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病人本人	140	73.7%	國中以下	10	5.3%
家屬	45	23.7%	高中職	44	23.1%
未填答	5	2.6%	專科	19	10.0%
性別	個數	百分比	大學	87	45.8%
男	71	37.4%	碩博士	24	12.6%
女	110	57.9%	未填答	6	3.2%
未填答	9	4.7%	年齡層	個數	百分比
居住地	個數	百分比	19 歲以下	7	3.7%
台中市	131	69%	20-29 歲	43	22.6%
彰化縣	11	5.8%	30-39 歲	42	22.1%
南投縣	8	4.2%	40-49 歲	40	21.1%
其他	12	6.3%	50-59 歲	30	15.8%
未填答	28	14.7%	60 歲以上	23	12.1%
			未填答	5	2.6%

## (三) 病人就醫背景

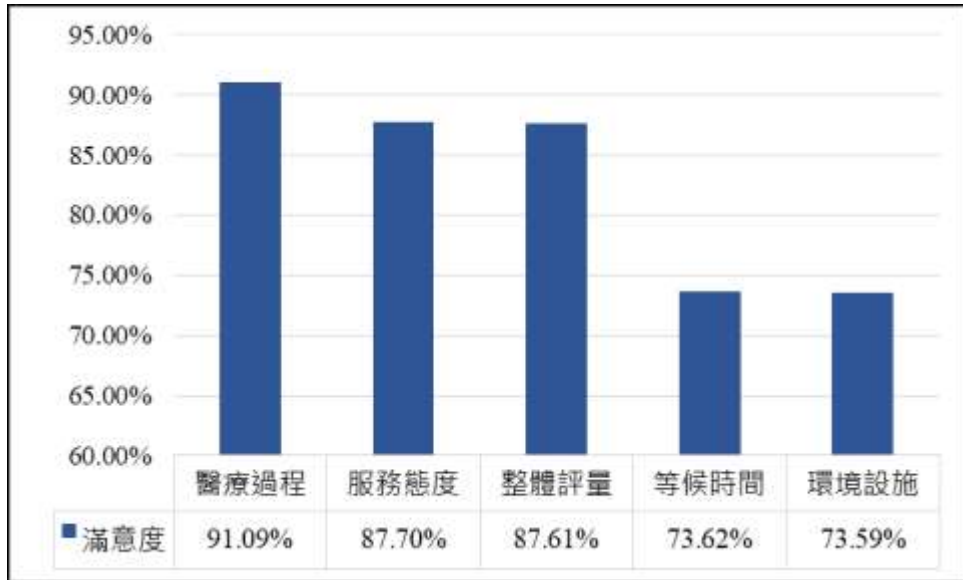
本次調查中，病人初診比例為 18.4%；病人掛號方式主要為醫師診間掛號 (36.8%)；看診時段以上午(63.2%) 居多；在選擇本院就醫因素中，以距離近(19.9%) 最多，其次為醫術高明 (16.4%)、親友推薦(14.9%)；就診科別以心臟內、外科 (10.0%) 最多，其次為骨科(6.3%) 及肝膽腸胃科(6.3%)，如表三。

表三、病人就醫背景

			(N=190)		
初次看診	個數	百分比	就診科別	個數	百分比
是	35	80.0%	心臟內、外科	19	10.0%
否	152	18.4%	神經內、外科	9	4.7%
未填答	3	1.6%	胸腔內、外科	6	3.2%
掛號方式	個數	百分比	一般內、外科	5	2.6%
醫師診間掛號	70	36.8%	小兒科	8	4.2%
網路掛號	61	32.1%	耳鼻喉科	11	5.8%
語音掛號	2	1.1%	骨科	12	6.3%
人工現場掛號	52	27.4%	眼科	7	3.7%
未填答	5	2.6%	牙科	3	1.6%
看診時段	個數	百分比	新陳代謝科	3	1.6%
上午	120	63.2%	婦產科	10	5.3%
下午	56	29.5%	肝膽腸胃科	12	6.3%
晚上	3	1.6%	家醫科	9	4.7%
未填答	11	5.8%	大腸直腸科	2	1.1%
選擇本院原因(複選)	個數	百分比	中醫	3	1.6%
親友推薦	59	14.9%	內分泌科	8	4.2%
交通便利	41	10.3%	血液腫瘤科	3	1.6%
停車方便	20	5.0%	身心科	7	3.7%
距離近	79	19.9%	乳房外科	7	3.7%
醫師名氣	21	5.3%	腎臟科	7	3.7%
醫術高明	65	16.4%	感染科	4	2.1%
服務態度好	47	11.8%	泌尿科	3	1.6%
醫療設備佳	50	12.6%	免疫風濕科	2	1.1%
等候時間短	8	2.0%	皮膚科	9	4.7%
其他	7	1.8%	復健科	2	1.1%
			整形外科	3	1.6%
			其他	6	3.2%
			未填答	10	5.3%

#### (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(91.1%),其次為工作人員的服務態度方面(87.7%)、整體性評量(87.6%)、等候時間方面(73.62%),最低的是環境設施方面(73.59%),故門診平均滿意度為83.1%。各構面間之比較如圖一。



圖一、110年門診病人滿意度各構面比較圖

#### (五) 各題項滿意度分析,如表四:

##### 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) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私(93.7%)
- (3) 醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項(93.0%)
- (4) 醫師對病情的說明,您都能很清楚明瞭(92.6%)
- (5) 醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論(91.4%)

##### 2. 滿意度最低前五名:

- (1) 醫院停車的便利性(58.9%)
- (2) 對於候診區、領藥區等候座位數量感到(59.5%)
- (3) 您對等候看診的時間感到(63.3%)
- (4) 您對等候批價掛號的時間感到(68.8%)
- (5) 您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿...等)(71.3%)

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 86.6%，而願意選擇再次到本院就醫的意願為 89.2%，推薦親友到本院就醫的意願為 87.0%。

表四、各構面滿意度

平均滿意度：83.1%		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：91.09%</b>				
護理人員能禮貌的稱呼您	190	4.5	0.7	91.1%	0.2%	
診療前醫護人員會確實核對您的身份	190	4.6	0.6	95.3%	0.0%	
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	190	4.5	0.7	93.7%	-0.2%	
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	190	4.5	0.7	92.6%	-0.6%	
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	187	4.5	0.9	91.4%	-1.1%	
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項	186	4.4	1.0	93.0%	1.8%	
您對檢驗人員醫療執行技術(如抽血)的動作感到滿意	170	4.0	1.5	89.4%	1.9%	
您對護理人員醫療執行技術(如打針)的動作感到滿意	170	4.0	1.5	89.4%	2.6%	
對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且詳細說明	182	4.2	1.1	87.4%	-3.9%	
當您需要協助時，有本院員工為您解答或處理	185	4.3	1.1	87.0%	-3.9%	
<b>二、等候時間</b>		<b>本構面滿意度平均：73.62%</b>				
您對等候批價掛號的時間感到	189	3.9	1.1	68.8%	-0.1%	
您對等候看診的時間感到	188	3.7	1.1	63.3%	-11.0%	
您對醫師為您診察的時間感到	189	4.3	0.9	84.1%	1.7%	
您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿...等)	171	3.6	1.5	71.3%	-7.7%	
您對等候檢查的時間(X光、超音波...等)	150	3.2	1.8	75.3%	-4.1%	
您對等候門診領藥的時間感到	167	3.6	1.6	79.6%	0.2%	
<b>三、人員服務態度</b>		<b>本構面滿意度平均：87.70%</b>				
您對掛號批價人員服務態度感到	184	4.2	1.1	84.2%	2.8%	
您對醫師的服務態度感到	187	4.4	0.9	90.4%	0.8%	
您對護理人員的服務態度感到	187	4.4	0.9	89.3%	-0.9%	
您對藥師人員的服務態度感到	183	4.3	1.1	89.6%	2.5%	
您對檢驗人員的服務態度(抽血、驗尿...等)感到	166	3.8	1.6	85.5%	1.1%	
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等)感到	166	3.8	1.6	86.7%	0.9%	

	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：73.59%</b>
醫院停車的便利性	180	3.5	1.3	58.9%	6.2%
空調溫度舒適性	186	4.1	1.0	80.6%	-5.2%
對於候診區、領藥區等候座位數量感到	185	3.6	1.2	59.5%	-21.9%
地板、走道清潔乾淨度	187	4.1	1.0	81.8%	-4.3%
廁所清潔乾淨度	183	3.8	1.2	73.2%	-5.8%
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	185	3.8	1.2	71.4%	-13.1%
對於院內全面禁菸的推動感到	185	4.4	1.1	89.2%	-5.7%
<b>五、整體評量</b>					<b>本構面滿意度平均：87.61%</b>
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	187	4.2	1.0	86.6%	-5.9%
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇再來本院	186	4.3	1.0	89.2%	-3.0%
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本院就醫	184	4.2	1.1	87.0%	-4.9%

#### (六) 門診病人就醫經驗調查年度比較

110 年度門診各構面與 109 年度之滿意度結果皆下降，如表五。下降較多之題項為「對於候診區、領藥區等候座位數量感到」下降 21.9%，研判可能因 **Covid-19** 疫情影響，院方考量社交距離將候診區及領藥區座位減量所導致。其次「您對等候看診的時間感到」下降 11%、「您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿、心電圖…等)」則下降 7.7%，如表六。針對「您對等候看診的時間感到」探討滿意度較低科別為耳鼻喉科，但因樣本數低於 30 份，因此於 111/03/14~3/16 再次至耳鼻喉科看診時段調查，共發放 60 份，結果如表七，不滿意比率與其他科別無太大差異，預計於 111 年增加調查樣本數並增加收集不滿意原因加以分析。

表五、109、110 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
109 年	91.4%	77.3%	86.4%	80.6%	92.2%
110 年	91.1%	73.6%	87.7%	73.6%	87.6%
差異	<b>-0.3%</b>	<b>-3.7%</b>	<b>1.3%</b>	<b>-7.0%</b>	<b>-4.6%</b>



表六、110 年度滿意度與去年比較下降較多的題項

	109 年	110 年	比較
對於候診區、領藥區等候座位數量感到	81.4%	59.5%	<b>-21.9%</b>
您對等候看診的時間感到	74.3%	63.3%	<b>-11%</b>
您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿、心電圖…等)	79.1%	71.3%	<b>-7.7%</b>

表七、耳鼻喉科門診 3/14~3/16 重新調查結果(%)

	(N=60)		
	滿意	普通	不滿意
您對等候看診的時間感到	48%	30%	22%

#### (七) 開放性病人意見回饋

問卷中最後一題開放性問答中，有 13 件病人意見及 1 件讚美，共 14 件，各項意見以「223020-000-F-011 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

110 年度滿意度調查整體滿意度 83.1%相較 109 年度下降 2.4%。下降最多的題項為「對於候診區、領藥區等候座位數量感到」，推測因 covid-19 疫情配合政策改採梅花座，導致座位數減少所致，本項列為追蹤事項暫不進行改善。其次「您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿、心電圖…等)」較前一年度下降 11%，建議列為改善事項，建議單位進行檢討改善。

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.停車出口路線規劃不佳，多台車擠在門口，中間還有行人穿越，覺得太危險	庶務室 人行穿越道前設置有檢速板，且現場有警衛交管。	1
環境設施	1. 檢驗科和醫影櫃檯容易聚集很多人，空間很小導致，希望對空間的部份有更適當的規劃	檢驗科 1.先調整內部工作流程，儘速完成抽血，減少聚集發生 2.抽血空間規劃待與實驗室內空間整合一併提出作改善 醫影室 已於12月初架設行動報到車，舒緩人潮	5
	2.候診位太少，一樓批價太久	事務室 1.為提升櫃檯服務禮儀於110年04月~111年03月期間進行櫃台人員服務計畫 2.鼓勵患者可以多利用自動繳費機繳費或是使用醫指付繳款增加便利性 庶務室 因現場空間關係，候診椅已放至到最大量，若再增加則會引響通道通行	
	3.覺得指標顏色、字體大小、空間裝飾、整體視覺非常混亂，建議找專業人員諮詢	庶務室 醫院空間展示多以繪畫作品為主，部分通道則會設置海報展示架，放置衛教宣導文宣。	
	4.建議可加強位置標示，各棟大樓標示看不清，難找到目的地，可增加地上引線，讓病人可循線找到地點	庶務室 動線指標不清楚問題，將再行研議處理。	
	5.路線指引希望能再更明確清楚		
醫療過程	1.希望病情能解釋更清楚些(耳鼻喉科)	耳鼻喉科 科內宣導，加強醫病溝通	2
	2.建議主治醫師可多開門診或接受預約，避免現場等候過久	小兒科 不知是哪位醫師	
服務態度	1.蔡政道醫師態度惡劣，我會改掛別的醫師	小兒科 已經請相關醫師改進	5

意見分類	病人意見	意見回覆	件數
	2.批價人員態度冷漠	事務室	
	3.服務人員的態度須加強，親切度不足！	1.為提升櫃檯服務禮儀於110年04月~111年03月期間進行櫃台人員服務計畫 2.鼓勵患者可以多利用自動繳費機繳費或是使用醫指付繳款增加便利性	
	4.門診報到後，卻說診間電腦沒有顯示??一直沒叫到我，隔壁檢查室的人員態度語氣也很差，只有醫師態度好	門診 可能病人未插卡報到或是已到號尚未到門診，同仁會再次出去巡視確認有無遺漏的病人	
	5.實名制掃描還要填寫資料，並不會比較快速，我寧願排插健保卡	資訊室 無須改善，下載 APP 後即點選後即可快速通關	
感謝與讚美	1.目前暫無，祈貴願續供優質醫療專業予民眾		1