



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

110 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

110 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 110 年 08 月 26 日至 10 月 15 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 110 年 1 月至 7 月之出院人次，共計 21,297 人次，其平均每月出院人次約為 3,042 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 $(3,042/20)+50=202.1$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 202 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，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

本調查共發放 330 份住院問卷，扣除無效問卷 64 份，有效問卷 266，有效問卷回收率為 80.6%；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。

(二) 住院病人基本資料

扣除無效問卷後，共有 266 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 53.4%，住院病人年齡層落在 50-59 歲(17.7%)最多，教育程度則以大學以上(27.1%)為主，來院病人居住地以台中市為主(75.9%)，性別以女性(41.0%)較高，住院者家庭月收入以 8-12 萬元 (10.2%)最多，住院者每月平均收入以無固定收入(39.5%)最多，如表二。

表二、住院病人基本資料 (N=266)

身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	100	37.6%	不識字	21	7.9%
家屬或朋友	142	53.4%	國小	42	15.8%
未填答	24	9.0%	國中或初中	32	12.0%
年齡層	個數	百分比	高中職	60	22.6%
0-9 歲	12	4.5%	專科	19	7.1%
10-19 歲	8	3.0%	大學或以上	72	27.1%
20-29 歲	18	6.8%	未填答	20	7.5%
30-39 歲	23	8.6%	居住地	個數	百分比
40-49 歲	29	10.9%	台中市	202	75.9%
50-59 歲	47	17.7%	南投縣/市	20	7.5%
60-69 歲	32	12.0%	彰化縣/市	11	4.1%
70-79 歲	23	8.6%	其他	23	8.6%

80歲以上	19	7.1%	未填答	10	3.8%
未填答	55	20.7%			
性別	個數	百分比	住院者每月		
男	100	37.6%	平均收入	個數	百分比
女	109	41.0%	無固定收入	105	39.5%
未填答	57	21.4%	2萬元以下	9	3.4%
住院者家庭			2-3萬元	32	12.0%
每月收入	個數	百分比	3-5萬元	47	17.7%
3萬元以下	28	10.5%	5-8萬元	23	8.6%
3-5萬元	25	9.4%	8-12萬元	4	1.5%
5-8萬元	26	9.8%	12萬元以上	4	1.5%
8-12萬元	27	10.2%	未填答	42	15.8%
12萬元以上	16	6.0%			
未填答	144	54.1%			

(三) 病人就醫背景

本次調查中，病人大多數透過門診安排(52.2%)收至病房，其中自覺病情嚴重程度以「普通(45.1%)」最多，在住院天數是否恰當以「恰當，剛剛好 (71.8%)」最多，科別以「內科(39.1%)」最多，如表三。

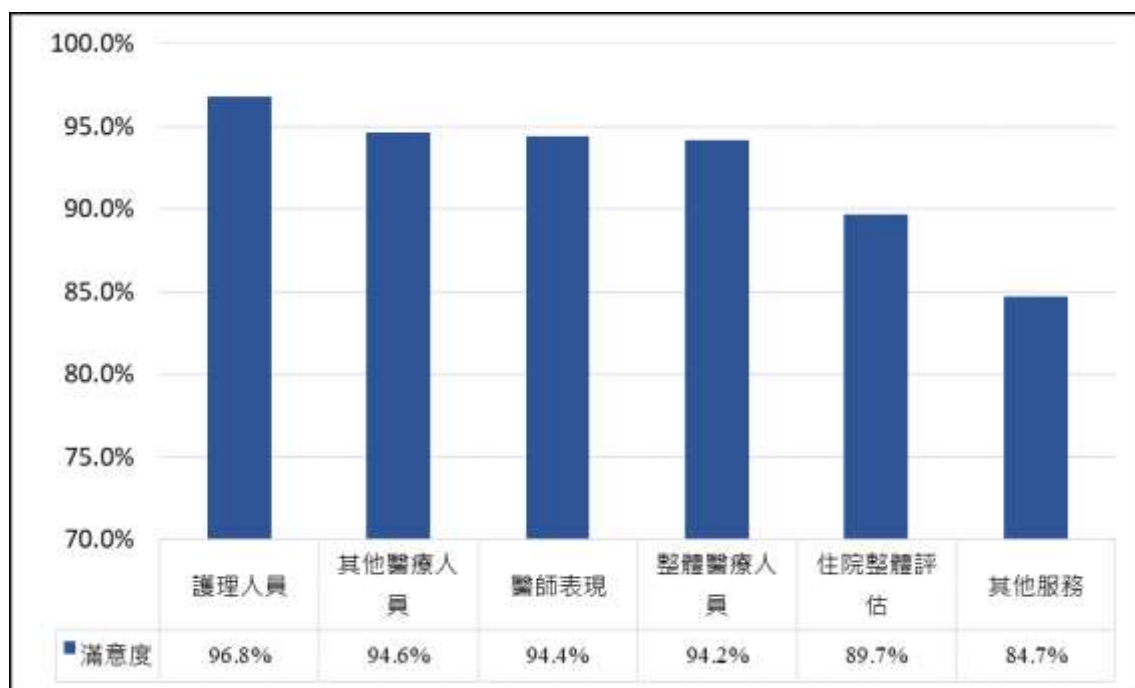
表三、病人就醫背景

(N=266)

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	93	35.0%	可以早些出院	14	5.3%
門診安排	139	52.2%	恰當，剛剛好	191	71.8%
他院轉進來的	32	12.0%	可以晚些出院	27	10.2%
未填答	2	0.8%	不知道	28	10.5%
自覺病情嚴重程度	個數	百分比	未填答	6	2.3%
輕微	19	7.1%	科別	個數	百分比
普通	120	45.1%	內科	104	39.1%
嚴重	115	43.2%	外科	65	24.4%
病危	5	1.9%	未填答	97	36.5%
未填答	7	2.6%			

(四) 各構面滿意程度

病人就醫經驗調查共分成六大構面（如表四），平均滿意度最高的為護理人員表現(96.8%)，其次為其他醫療人員表現(94.6%)，醫師表現(94.4%)、整體醫療人員表現(94.2%)、住院整體評估(89.7%)，其他服務(84.7%)。整體而言，**住院平均滿意度為 92.5%**。各構面間比較如圖一。



圖一、110 年住院病人就醫經驗調查滿意度各構面比較圖

(五) 各題項滿意度分析如表四：

1. 滿意度最高的五名是：

- (1) 您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況？(98.5%)
- (2) 您信賴協助您的護理人員嗎？(98.1%)
- (3) 您對醫療人員的照護感到安全嗎？(97.9%)
- (4) 您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎？(97.9%)
- (5) 您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況？(97.7%)

2. 滿意度最低的五名是：

- (1) 您是否滿意醫院的交通便利性？(76.9%)
- (2) 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）？

(77.3%)

(3) 您是否滿意醫院整體的清潔？(79.4%)

(4) 整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比是(81.7%)

(5) 當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？(83.7%)

3. 整體評量部分滿意度達 89.7%，住院病人對於本院整體所提供的服務滿意程度達 95.7%，且願意推薦親友到本院就醫的意願為 91.7%，對治療結果滿意度則達 81.7%。

表四、各構面滿意度

平均滿意度：92.5%	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：94.4%	
您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	266	4.6	0.5	98.5%	3.0%
請問醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	266	4.6	0.6	94.7%	0.6%
您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？	263	4.3	0.9	86.7%	-1.6%
您信賴您的醫師嗎？	263	4.6	0.7	97.7%	0.5%
二、護理人員表現				本構面滿意度平均：96.8%	
您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況？	266	4.6	0.5	97.7%	1.5%
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？	266	4.6	0.6	96.2%	0.7%
您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠？	265	4.5	0.6	95.5%	1.7%
護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式？	266	4.6	0.6	96.2%	2.1%
您信賴協助您的護理人員嗎？	266	4.6	0.5	98.1%	1.6%
三、其他醫療人員表現				本構面滿意度平均：94.6%	
其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題？	241	4.0	1.4	92.9%	-0.2%
四、整體醫療人員的表現				本構面滿意度平均：94.2%	
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？	240	4.0	1.5	94.6%	3.9%
請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題？	244	4.1	1.4	91.8%	-3.4%

醫療人員向您解說病情時的說法是否一致？	243	4.2	1.4	96.7%	1.5%
您覺得醫療人員之間對您的醫療照護過程是否有一貫性？	243	4.2	1.4	97.1%	1.2%
醫療人員是否清楚地向您說明治療的效益和可能的危險？	242	4.1	1.4	95.5%	0.0%
醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等？	239	4.0	1.5	92.1%	-1.4%
醫療人員是否尊重您的選擇？	243	4.2	1.4	96.3%	1.1%
醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊？	242	4.1	1.5	95.0%	0.5%
醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受？	240	4.0	1.5	92.9%	-1.9%
醫療人員是否有給予您情緒上的支持？	241	4.0	1.5	90.5%	-3.4%
您對醫療人員的照護感到安全嗎？	241	4.2	1.4	97.9%	1.0%
您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎？	239	4.1	1.5	97.9%	0.7%
當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	178	2.8	2.1	83.7%	-7.0%
五、其他服務				本構面滿意度平均：84.7%	
您覺得在住院中是否保有自己的隱私？	241	4.0	1.4	91.7%	-2.1%
您是否滿意病房的溫度舒適度？	243	3.8	1.4	84.8%	-3.2%
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)	242	3.8	1.4	79.3%	-5.5%
您是否滿意醫院整體的清潔？	243	3.8	1.4	79.4%	-5.5%
您是否滿意醫院的交通便利性？	242	3.7	1.4	76.9%	4.7%
對於院內全面禁菸的推動感到	255	4.5	1.1	95.7%	3.9%
六、整體評估				本構面滿意度平均：89.7%	
整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比？	252	4.1	1.2	81.7%	2.0%
整體而言，您是否滿意本院所提供的住院照護？	254	4.2	1.1	95.7%	2.5%
請問您是否願意推薦本院給您的親友？	254	4.2	1.1	91.7%	0.3%

(六) 住院病人就醫經驗調查年度比較

110 年住院病人就醫經驗調查滿意度 92.5% 較去年上升 0.1%。各構面滿意度與去年度比較，醫師表現、護理人員表現上升、其他醫療人員表現皆有上升，則整體醫療人員表現下降 0.7%、其他服務下降 1.2%，住院整體評估上升 1.6%，如表五。

與 109 年比較滿意度下降較多之題項，「當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？」下降 7.0%、「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）？」下降 5.6%、「您是否滿意醫院整體的清潔？」下降 5.5%，如表六。

表五、109 年及 110 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
109 年	93.8%	95.3%	93.1%	94.9%	85.9%	88.1%
110 年	94.4%	96.8%	94.6%	94.2%	84.7%	89.7%
比較	0.6%	1.5%	1.5%	-0.7%	-1.2%	1.6%

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
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）？	84.9%	79.3%	-5.6%
您是否滿意醫院整體的清潔？	84.9%	79.4%	-5.5%
當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	90.7%	83.7%	-7.0%

(七) 開放性病人意見回饋

問卷進行時，部份病人主動提出建議，有 23 項病人意見及 11 件讚美，共 34 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 年度滿意度調查結果有較去年度提升 0.1%，但在環境設施及清潔滿意度皆有下降且病人意見回饋較多有關環境清潔部分，因此建議將「您是否滿意醫院整體的清潔？」列為追蹤改善事項。

意見分類	病人意見	意見回饋	件數
停車交通	1. 建議再多增設停車位	庶務室 學校誠愛樓停車場已完工落成，民眾可多加利用。	2
	2. 開車在進入醫院時，可以提早掛上”停車靠右”的樣板，讓開車的人可以早點知道，提早準備	庶務室 停車場在進入車道前就有告示停車場請駕駛靠右車道。	
環境設施	1. 開刀房恢復室廣播聲太小聲	工務室 如單位廣播有問題，請單位申請維修，工務會派人員處理測試。	6
	2. 病床很難睡，睡到腰酸背痛	醫工室 本院病房病床與床墊均為原廠統一制式規格。	
	3. 病房不是氣密窗，又在大路邊，很吵雜！	工務室 病房窗戶氣密問題，工務會進行評估及呈上指示，是否更新	
	4. 冷氣夜間太冷	工務室 因病房皆有獨立空調開關，可自行由病人家屬自行調整	
	5. 單人房陪病床睡得不舒服，建議可以換好一點	工務室 本院陪病床皆為統一尺寸	
	6. 覺得電梯等待很久	工務室 醫院電梯為讓病人搭乘較舒適，故升降速度較慢	
環境清潔	1. 浴室磁磚黑垢很多，雖然定時有人員再清潔清潔，建議對細節的清潔再多加注意	庶務室 庶務室安排清潔廠商加派人手清理，病房地面固定每3個月洗地；每6個月除蠟，庶務室會要求廠商於下次洗地時加強。	5
	2. 清潔有待加強，常常有蟑螂，陪病床不好睡	庶務室 要求清潔公司加強現場環境督導，蟑螂問題若單位有反應皆會安排環境廠商加強環消	
	3. 配膳室很髒，水槽、製冰機都很髒	庶務室 要求清潔公司加強環境督導。	

意見分類	病人意見	意見回饋	件數
	4. 飲水機的出水口按鈕卡垢，感覺不衛生	庶務室 要求清潔公司加強環境督導。	
	5. 化妝室清潔可以再加強，會更好	庶務室 庶務室安排清潔廠商加派人手清理，並要求清潔公司加強現場環境督導	
服務態度	1. 經常被打擾無法休息，護理人員關心的人太多	護理部 已進行宣導，單位亦已及時改善。	2
	2. 清潔人員不戴口罩，對家屬及護理人員態度差	庶務室 會請清潔公司對人員加強宣導	
其他	1. 請產房護理人員不要拿病人反應當談資，內診時請尊重病人感受	護理部 已進行宣導，單位亦已及時改善。	8
	2. 加強護理本質才能學會保護自己		
	3. 配膳室蒸爐內的食物時常被偷，希望能有對策		
	4. 請醫師來講病情時，可以小聲一點，因為隔壁有其他病人	醫療部： 將於 111.02.24 病房管理委員會進行回饋，並於會議記錄呈現之。	
	5. 出院辦理的速度可快一點，卡到其他門診。礙於院方規定要先辦理出院，當天才能至電療門診，讓我們拖延到看診時間，希望可有彈性的調整利於雙方作業。	醫務行政室 出院辦理的速度慢，下列單位皆有可能造成病人抱怨 (1)主治醫師:主治醫師查房時間確認可出院是否可提早 (2)住院醫師:開立診斷書及出院用藥是否有延遲 (3)護理師:是否有部分執行醫令須確定執行，造成延遲	

意見分類	病人意見	意見回饋	件數
		<p>(4)書記組:是否有延遲關帳將帳單及領藥單給病人</p> <p>(5)事務組:繳費是否等待時間過久</p>	
	<p>6. 住院日期，沒一定</p>	<p>住院服務中心</p> <p>1.有請資訊室協助提供 110 年 1 月~11 月等候住院時間：門診平均天數 1.11 天、急診住院平均小時 7 小時</p> <p>2.有無病床需視病患床位安排意願及當時實際病床空床位是否有符合其需求，通常只等健保床則容易待床時間較久</p>	
	<p>7. 希望院方膳食方面可加強食</p>	<p>營養科</p> <p>1.日前營養科廚房提供多元意見回饋管道，用餐者可藉由單位護士、書記直接聯繫廚房，或透過護理站菜單海報與餐盒上之 QR code 隨時提出用餐意見回饋，廚房設有專責營養師，會在收到意見回饋後盡速訪視聯繫，實地了解用餐者需求，在符合健康需求之前提下盡力滿足用餐者</p> <p>2.本科已自 110 年 09 月起，每季於營養科廚房之食品管制小組會議由團膳營養師群共同檢視菜單並留存檢討紀錄，並定時試吃品評，以供應可符合大多數用餐者需求之膳食</p>	

意見分類	病人意見	意見回饋	件數
		3.本科日前進行品管圈專案，針對用餐滿意度及同儕醫院調查，將依照結果新增餐種以供應病人更多元的選擇	
	8. 清潔人員未確實戴好口罩(拉至下巴)	庶務室 會請清潔公司對人員加強宣導	
感謝 與 讚美	<ol style="list-style-type: none"> 1. 所有醫護人員謝謝你們，辛苦了(願神賜福你們)，你們都是上帝的天使天軍，透過這理贖回很多新的生命靈魂，讚美主 2. GOOD 3. 非常感謝 4. 對比我印象中的中山醫學院，進步很多 5. 非常感謝 6. 滿分 7. 非常的好 8. 護理人員都很細心，感謝 9. 服務熱忱 10. 按讚讚讚 11. 感謝照護，大家辛苦了 		11