



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

111 年急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 111 年急診病人就醫經驗調查結果

一、調查目的

- (一) 了解本院急診就醫病人的人口特性。
- (二) 了解急診病人選擇本院就診之原因。
- (三) 了解急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) 了解急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急診病人，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 111 年 07 月 11 日至 08 月 12 日星期一至星期日，全天 24 小時。

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」4 題、「醫療過程」10 題、「等候時間」7 題、「人員服務態度」6 題、「醫院環境設施」6 題、「整體性評量」4 題、「填表人基本資料」5 題等部分，共計 42 題。

五、問卷抽樣與發放

本次統計 111 年 1 月至 5 月之急診人次，共計 19,694 人次，其平均每每月急診人次約為 3,939 人次，參考「THIS 病患滿意度問卷調查實施辦法」中之急診抽樣數公式（表一）計算，應發放樣本數為 $(3939/40)+100=198.5$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 199 份。

表一：急診問卷抽樣率

每月急診人次	抽樣率	調整數	樣本數
1 - 999	1/20	0	1 - 50
1000 - 2999	1/30	50	100 - 150
3000 - 5999	1/40	100	200 - 250
6000 以上	1/50	180	300 -

由急診護理同仁全天 24 小時協助隨機發放及實習生於每日上、下午時段至急診留觀區隨機發放，將問卷交由病人或陪同家屬填答，紙本問券填寫完成再繳予同仁或投入滿意度回收箱。

六、統計分析

問卷回收後以 Microsoft Excel 2010 建檔，並使用 Microsoft Excel 2010 進行統計分析。問卷分析採用描述性統計分別了解急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： $\text{滿意度} = (\text{滿意人數} + \text{非常滿意人數}) / \text{總人數} * 100\%$ 。

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

110 年度調查因 covid-19 疫情影響僅發放 190 份問卷，故於本年度 111 年急診滿意度調查提高問卷發放數量且張貼線上表單於留觀區，線上表單回收 3 份、紙本發放 280 份，扣除無效問卷 72 份，有效問卷為 211 份，有效問卷回收率為 74.6%；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 211 個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 67.8%，年齡層落在 30-49 歲(46.9%)最多，性別以女性(60.2%)居多，教育程度則以大學(31.3%)為主，填答人居住地以台中市為主(77.7%)，如表二所示。

表二、填表人基本資料

(N=211)

身分別	個數	百分比	年齡層	個數	百分比
家屬或朋友	143	67.8%	19 歲以下	6	2.8%
病人本人	53	25.1%	20-29 歲	35	16.6%
其他	6	2.8%	30-39 歲	51	24.2%
未填答	9	4.3%	40-49 歲	48	22.7%
性別	個數	百分比	50-59 歲	44	20.9%
女性	127	60.2%	60 歲以上	24	11.4%
男性	77	36.5%	未填答	3	1.4%
未填答	7	3.3%	教育程度	個數	百分比
居住地	個數	百分比	國中以下	15	7.1%
台中市	164	77.7%	高中職	62	29.4%
彰化縣	9	4.3%	專科	44	20.9%
南投縣	6	2.8%	大學	66	31.3%
其他	8	3.8%	碩博士	16	7.6%
未填答	24	11.4%	未填答	8	3.8%

(三) 病人就醫背景

本次調查中發現，初次來本院急診的比率佔 26.5%，之前在本院就診以門診 38.0% 最多；在選擇本院就醫因素中，以距離近 26.4% 為主要因素，其次為交通便利 12.8%、服務態度好 11.9% 等；就診科別以內科 59.2% 居多，其次為外科 12.8%，如表三所示。

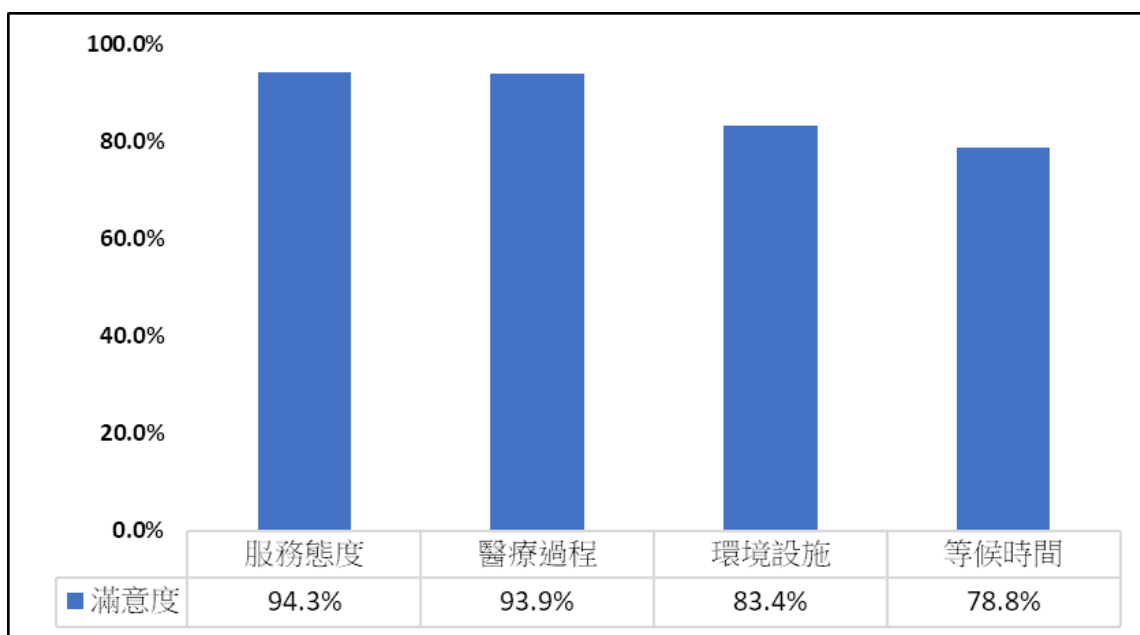
表三、病人就醫背景

(N=211)

初診病人	個數	百分比	曾在本院就診(複選)	個數	百分比
是	56	26.5%	門診	141	38%
否	154	73.0%	急診	126	34%
未填答	1	0.5%	住院	72	19%
			從未來過	32	9%
就診科別	個數	百分比	選擇本院原因(複選)	個數	百分比
內科	125	59.2%	距離近	117	26.4%
外科	27	12.8%	交通便利	57	12.8%
小兒科	20	9.5%	服務態度好	53	11.9%
婦產科	7	3.3%	醫療設備佳	49	11.0%
其他	16	7.6%	醫術高名	47	10.6%
未填答	16	7.6%	親友推薦	46	10.4%
			停車方便	32	7.2%
			醫院名氣	28	6.3%
			等候時間短	9	2.0%
			其他	6	1.4%

(四) 各構面滿意程度

急診病人就醫經驗調查結果，由各構面分析滿意度最高為服務態度(94.3%)，其次為醫療過程(93.9%)、環境設施(83.4%)，最低則為等候時間(78.8%)，故急診平均滿意度為 87.6%。各構面滿意度如圖一所示。



圖一、111 年急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. 滿意度最高的五名是：

- (1) 診療前醫護人員會確實核對您的身份 (97.1%)
- (2) 您對藥師人員的服務態度感到 (95.6%)
- (3) 您最護理人員的服務態度感到 (95.5%)
- (4) 您對醫師的服務態度感到 (95.5%)
- (5) 您對檢傷人員態度感到 (95.4%)

2. 滿意度最低的五名是：

- (1) 您對等候看診的時間感到 (69.5%)
- (2) 您對等候批價掛號的時間感到 (74.0%)
- (3) 您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿、心電圖…) (81.4%)
- (4) 醫院停車的便利性 (78.7%)

(5) 您對醫師為您診察的時間感到 (80.2%)

3. 整體評量部分，急診病人對本院所提供的服務滿意程度有 91.7%，其中 91.2% 的病人願意再次選擇本院就醫，且願意推薦親友到本院就醫意願達 89.2%。

表四、各構面滿意度

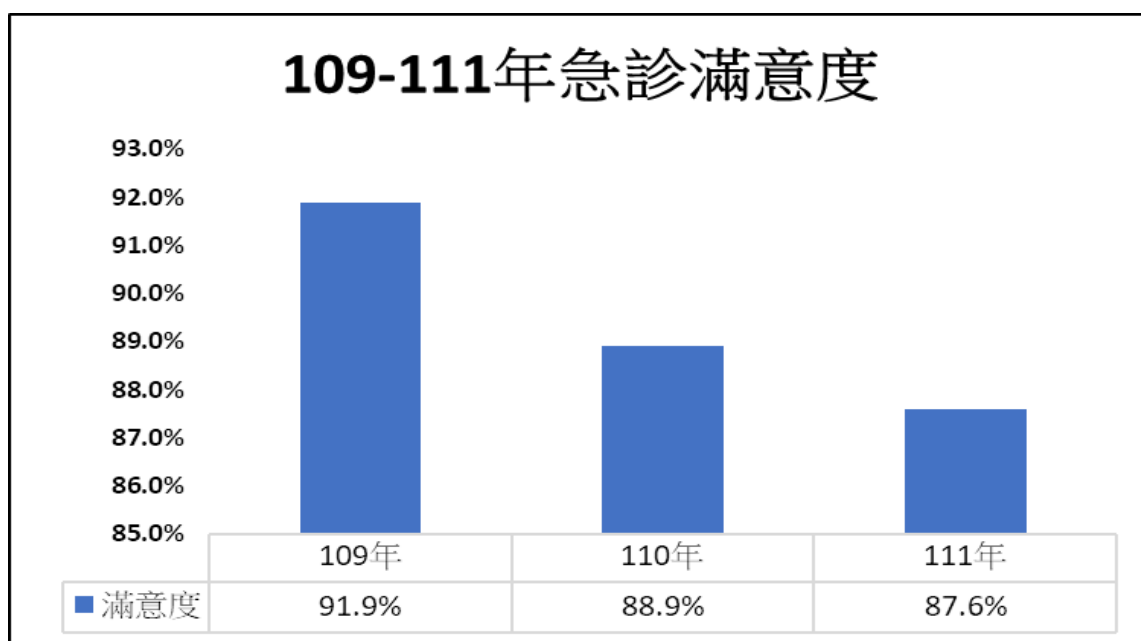
平均滿意度：91.0%	個數	平均	標準	滿意程度	與 110 年 度比較
一、醫療過程					
本構面滿意度平均：93.9%					
護理人員能禮貌的稱呼您	205	4.4	1.0	94%	-2.0%
診療前醫護人員會確實核對您的身份	205	4.4	1.0	97%	0.5%
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	206	4.5	0.9	95%	-1.4%
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	202	4.4	1.1	95%	1.7%
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	201	4.5	2.2	92%	-0.3%
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項	204	4.4	1.1	95%	-1.9%
您對護理人員執行檢查、治療或技術的動作感到滿意	198	4.4	1.3	93%	-1.9%
對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且詳細	188	4.5	3.9	94%	-0.9%
當您需要協助時，本院員工會為您解答或處理	196	4.3	1.3	93%	0.3%
護理人員清楚說明返家後自我照護事宜	187	4.0	1.6	96%	-1.8%
二、等候時間					
本構面滿意度平均：79.0%					
您對等候批價掛號的時間感到	192	4.3	1.7	74%	-8.8%
您對等候看診的時間感到	197	4.2	2.9	70%	-14.1%
您對醫師為您診察的時間感到	197	4.1	1.4	80%	-10.5%
您對等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿...等)	197	4.1	1.4	77%	-7.2%
您對等候檢查報告的時間(X光、超音波...等)	188	4.0	1.6	81%	-0.8%
您對急診治療等候給藥時間感到	185	4.1	1.7	84%	-4.4%
您對急診藥局等候領藥的時間感到	175	4.0	1.9	87%	-1.6%
三、人員服務態度					
本構面滿意度平均：94.3%					
您對檢傷人員服務態度感到	195	4.6	1.4	95%	3.7%
您對批價掛號人員服務態度感到	193	4.3	1.5	91%	1.5%
您對醫師的服務態度感到	198	4.4	1.3	95%	1.6%
您對護理人員的服務態度感到	201	4.5	1.2	96%	0.7%
您對藥師人員的服務態度感到	182	4.2	1.7	96%	0.4%
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等)	183	4.3	1.7	93%	0.4%
四、醫院環境設施					
本構面滿意度平均：83.4%					
醫院的停車便利性	197	4.1	1.4	79%	9.9%
空調溫度舒適性	204	4.2	1.3	81%	2.4%

急診地板、走道清潔乾淨度	205	4.2	1.1	85%	6.6%
廁所清潔乾淨度	205	4.1	1.1	80%	12.3%
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	199	4.4	1.4	85%	9.1%
對於院內全面禁菸的推動感到	179	5.0	1.8	89%	1.1%
五、整體評量	本構面滿意度平均：90.7%				
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	204	4.4	1.1	92%	-2.0%
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇	204	4.3	1.1	91%	-2.5%
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他	203	4.3	1.1	89%	-2.7%

(六) 急診病人就醫經驗調查年度比較

111 年度急診病人滿意度 87.6(圖 2)。各構面滿意度與上一年度比較，醫療過程構面下降 0.8%、等候時間構面下降 6.9%、服務態度構面上升 1.4%、環境設施上升 6.9%、整體評量下降 2.4%，(表五)。

與 110 年比較滿意度下降 10%之題項，「您對等候看診的時間感到」下降最多達 14.1%及「您對醫師為您診察的時間感到」下降 10.5%(表六)。



圖二、109-111 年急診滿意度調查結果

表五、110 年及 111 年急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
110 年	94.7%	85.9%	92.9%	76.5%	93.1%
111 年	93.9%	79.0%	94.3%	83.4%	90.7%
比較	-0.8%	-6.9%	1.4%	6.9%	-2.4%

表六、111 年度滿意度與去年比較下降較多的題項

	110 年	111 年	比較
您對等候看診的時間感到	83.6%	69.5%	-14.1%
您對醫師為您診察的時間感到	90.7%	80.2%	-10.5%

(七) 開放性病人意見回饋

問卷中最後一題開放性問答中，有項病人意見及件讚美，共 16 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

111 年各構面滿意度於等候時間下降 6.9% 最多，且發現在病人對等候看診的時間(69.5%)及診察的時間(80.2%)兩項滿意度也較 110 年相比下降較多，推測發放問卷期間 covid-19 疫情有稍回溫，故造成急診醫護人員量能的緊繃及業務的繁忙，因此對每位病人都採最寶貴時間做最好的診斷，故造成這樣不適感，會回饋予相關臨床人員齊心努力，多停、聽病人的主訴。

病人回饋	單位回覆
<p>每次近來都覺得冷氣很冷</p> <p>待了一整天，冷氣一直都很冷</p> <p>覺得冷氣太冷了</p>	<p>工務室：因受中央空調設計限制，已做最佳溫度調節，若病人反應太冷，護理人員可先做調整，再向工務申請維護。</p>
<p>急診留觀區護理人員不足</p>	<p>急診：照護人力：白班 10 人、小夜 10 人、大夜 8 人，其中接包含一為流動人員可於急診留觀區進行協助。</p>
<p>急診室的人員素質有待加強。</p>	<p>急診：單位及院方皆重視人員之培訓，每年完成教育訓練 15 積分且完成專科性訓練及演練。</p>
<p>病人的關懷程度，可以在細膩些。</p>	<p>急診：9/27 於晨會宣導同仁須具備良好的溝通，令病人感到親切、受尊重、有信任感。</p>
<p>等待時間很久，無法好好休息。</p> <p>排住院病床</p> <p>等待病床時間太久。</p>	<p>急診：因疫情關係有些病床暫關閉，若通知有病床會馬上協助病人轉床。</p>
<p>建議加寬床的間距，家屬才不會過於靠近。</p>	<p>急診：因急診空間關係，目前床與床間距已達 1.5 公尺。</p>
<p>建議加強口罩的宣導及提醒。</p>	<p>急診：9/27 晨會宣導請同仁加強對外戴口罩之病人及陪病家屬進行提醒。</p>
<p>急診路線的指標，指示不明確</p>	<p>庶務室：急診為獨立區域，應盡量避免訪客致急診任意進出，現場已有指</p>

	標可引導至放射科與領藥處。
環境整理要再加強。	庶務室：要求外包清潔公司加強人員稽核
病人讚美	
辛苦大家了，謝謝您們，願大家平安喜樂。	
視病患如親友。	
很滿意，護理人員貼心，醫護態度極佳。	