



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

111 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

111 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 111 年 07 月 11 日至 08 月 12 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 111 年 1 月至 5 月之出院人次，共計 15,589 人次，其平均每月出院人次約為 3,118 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 $(3,118/30)+100=203.9$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 204 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 375 份住院問卷，扣除無效問卷 47 份，有效問卷 328，有效問卷回收率為 87.5%；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 328 份樣本作為本次滿意度統計分析，在基本資料方面，住院病人年齡落 60 歲以上居多(38.1%)，問卷填答者以家屬或照顧者居多(47.3%)，且多為女性(48.2%)，教育程度則以大學以(27.1%)，居住地以台中市為主(75.6%)，住院者家庭月收入以 9 萬元(19.8%)最多，住院者每月平均收入以無固定收入(30.8%)最多，如表二。

表二、住院病人基本資料 (N=328)

| 身分別 | 個數 | 百分比 | 性別 | 個數 | 百分比 |
|---------------|-----|-------|---------------|-----|-------|
| 家屬或照顧者 | 155 | 47.3% | 女性 | 158 | 48.2% |
| 病人本人 | 138 | 42.1% | 男性 | 134 | 40.9% |
| 未填答 | 24 | 10% | 未填答 | 36 | 10.9% |
| 年齡層 | 個數 | 百分比 | 居住地 | 個數 | 百分比 |
| 19 歲以下 | 20 | 6.1% | 台中市 | 248 | 75.6% |
| 20-29 歲 | 22 | 6.7% | 南投縣/市 | 31 | 9.5% |
| 30-39 歲 | 30 | 9.1% | 彰化縣/市 | 18 | 5.5% |
| 40-49 歲 | 44 | 13.4% | 苗栗縣 | 6 | 1.8% |
| 50-59 歲 | 58 | 17.7% | 雲林縣 | 5 | 1.5% |
| 60-69 歲 | 60 | 18.3% | 離島 | 2 | 0.6% |
| 70 歲以上 | 65 | 19.8% | 其他 | 8 | 2.4% |
| 未填答 | 29 | 8.8% | 未填答 | 10 | 3.1% |
| 教育程度 | 個數 | 百分比 | 住院者家庭 每月收入 | 個數 | 百分比 |
| 國(初)中以下 | 10 | 3.6% | 30,000 以下 | 16 | 4.9% |
| 高中職 | 55 | 19.9% | 30,001-40,000 | 15 | 4.6% |
| 專科 | 23 | 8.3% | 40,001-50,000 | 20 | 6.1% |
| 大學(含)以上 | 75 | 27.1% | 50,001-60,000 | 14 | 4.3% |
| 未填答 | 114 | 41.2% | 60,001-70,000 | 9 | 2.7% |
| 住院者每月 平均收入 | 個數 | 百分比 | 70,001-80,000 | 15 | 4.6% |
| | | | 80,001-90,000 | 5 | 1.5% |

| | | | | | |
|----------------|-----|-------|----------------|-----|-------|
| 無固定收入 | 101 | 30.8% | 90,001-100,000 | 28 | 8.5% |
| 20,000 以下 | 15 | 4.6% | 100,001 以上 | 37 | 11.3% |
| 20,001-30,000 | 42 | 12.8% | 未填答 | 169 | 51.5% |
| 30,001-50,000 | 56 | 17.1% | | | |
| 50,001-80,000 | 39 | 11.9% | | | |
| 80,001-120,000 | 12 | 3.7% | | | |
| 120,001 元以上 | 8 | 2.4% | | | |
| 未填答 | 55 | 16.8% | | | |

(三) 病人就醫背景

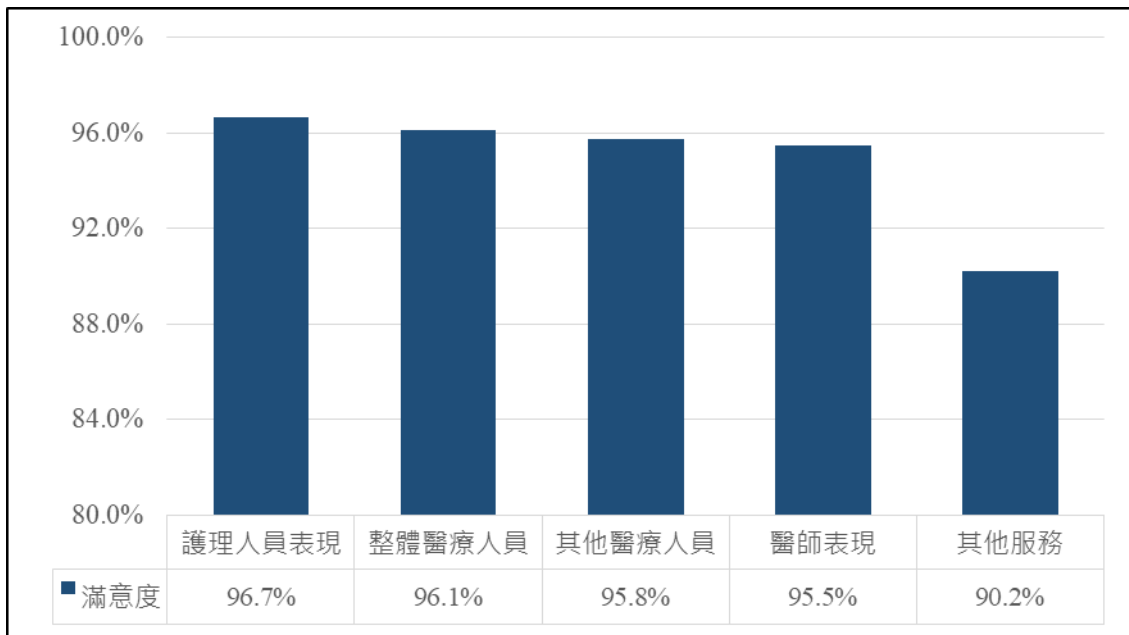
本次調查中，病人大多數透過門診安排(54.6%)收至病房，其中自覺病情嚴重程度以「普通(51.8%)」最多，在住院天數是否恰當以「恰當，剛剛好 (82.3%)」最多，科別以「內科(36.6%)」最多，如表三。

表三、病人就醫背景

(N=328)

| 何種方式住院 | 個數 | 百分比 | 住院天數 是否恰當 | 個數 | 百分比 |
|-----------------|-----------|------------|--------------|-----------|------------|
| 門診安排 | 179 | 54.6% | 可以早些出院 | 11 | 3.4% |
| 急診轉住院 | 114 | 34.8% | 恰當，剛剛好 | 270 | 82.3% |
| 他院轉進來的 | 33 | 10.1% | 可以晚些出院 | 19 | 5.8% |
| 未填答 | 2 | 0.6% | 不知道 | 17 | 5.2% |
| 自覺病情嚴重程度 | 個數 | 百分比 | 未填答 | 11 | 3.4% |
| 輕微 | 26 | 7.9% | 科別 | 個數 | 百分比 |
| 普通 | 170 | 51.8% | 內科 | 120 | 36.6% |
| 嚴重 | 114 | 34.8% | 外科 | 80 | 24.4% |
| 病危 | 4 | 1.2% | 未填答 | 128 | 39.0% |
| 未填答 | 14 | 4.3% | | | |

(四) 各構面滿意程度



圖一、111 年住院病人就醫經驗調查各構面滿意度

病人就醫經驗調查，平均滿意度最高的為護理人員表現(96.7%)，其次為整醫療人員表現(96.1%)，藥師、檢驗與技術人員等其他醫療人員(94.4%)、醫師表現(95.5)，其他服務 (90.2%)。整體而言，住院平均滿意度為 92.5%。各構面間比較如圖一。

(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？(98.2%)
- (2) 您信賴協助您的醫師嗎？(98.2%)
- (3) 您對醫療人員的照護感到安全嗎？(98.1%)
- (4) 醫療人員向您解說病情時的說法是否一致(97.7%)
- (5) 您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎？(97.7%)

2. 滿意度最低的五名是：

- (1) 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）？
(85.4%)
- (2) 整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比是(87.1%)

(3) 您是否滿意醫院的交通便利性?(88.3%)

(4) 您是否滿意病房的溫度舒適度?(88.6%)

(5) 您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠?(89.5%)

3. 整體評量部分滿意度達 93.2%，住院病人對於本院整體所提供的服務滿意程度達 96.6%，且願意推薦親友到本院就醫的意願為 96.0%，對治療結果滿意度則達 87.1%。

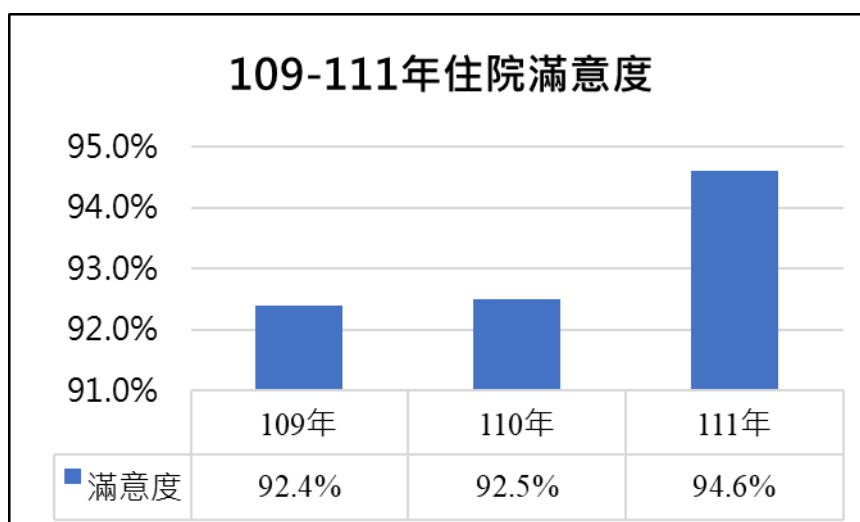
表四、各構面滿意度

| 平均滿意度：94.6% | 個數 | 平均數 | 標準差 | 滿意程度 | 與 110 比較 |
|-------------------------------|-----|-----------------------|-----|-------|--------------|
| 一、醫師表現 | | 本構面滿意度平均：95.5% | | | |
| 您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況？ | 326 | 4.7 | 0.6 | 98.2% | -0.3% |
| 請問醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？ | 324 | 4.7 | 0.7 | 96.0% | 1.3% |
| 您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？ | 324 | 4.4 | 0.8 | 89.5% | 2.8% |
| 您信賴您的醫師嗎？ | 325 | 4.7 | 0.6 | 98.2% | 0.4% |
| 二、護理人員表現 | | 本構面滿意度平均：96.7% | | | |
| 您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況？ | 324 | 4.7 | 0.7 | 97.2% | -0.5% |
| 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？ | 325 | 4.7 | 0.7 | 97.2% | 1.0% |
| 您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠？ | 325 | 4.6 | 0.7 | 95.7% | 0.2% |
| 護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式？ | 324 | 4.6 | 0.7 | 96.0% | -0.3% |
| 您信賴協助您的護理人員嗎？ | 324 | 4.7 | 0.7 | 97.2% | -0.9% |
| 三、其他醫療人員表現 | | 本構面滿意度平均：95.8% | | | |
| 其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題？ | 283 | 5.1 | 1.6 | 95.8% | 2.8% |
| 四、整體醫療人員的表現 | | 本構面滿意度平均：96.1% | | | |
| 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？ | 300 | 4.8 | 1.4 | 94.7% | 0.1% |
| 請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題？ | 303 | 4.9 | 1.3 | 96.0% | 4.2% |
| 醫療人員向您解說病情時的說法是否一致？ | 307 | 4.9 | 1.2 | 97.7% | 1.0% |

| | | | | | |
|---------------------------------|-----------------------|-----|-----|-------|--------------|
| 您覺得醫療人員之間對您的醫療照護過程是否有一貫性？ | 306 | 4.9 | 1.2 | 96.7% | -0.4% |
| 醫療人員是否清楚地向您說明治療的效益和可能的危險？ | 306 | 4.8 | 1.3 | 95.1% | -0.4% |
| 醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等？ | 296 | 5.0 | 1.4 | 95.3% | 3.2% |
| 醫療人員是否尊重您的選擇？ | 305 | 4.9 | 1.2 | 96.4% | 0.1% |
| 醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊？ | 306 | 4.9 | 1.2 | 95.4% | 0.4% |
| 醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受？ | 305 | 4.9 | 1.2 | 95.4% | 2.5% |
| 醫療人員是否有給予您情緒上的支持？ | 305 | 4.9 | 1.2 | 95.1% | 4.6% |
| 您對醫療人員的照護感到安全嗎？ | 308 | 4.9 | 1.1 | 98.1% | 0.1% |
| 您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎？ | 303 | 4.9 | 1.3 | 97.7% | -0.2% |
| 五、其他服務 | 本構面滿意度平均：90.3% | | | | |
| 您覺得在住院中是否保有自己的隱私？ | 307 | 4.8 | 1.2 | 95.1% | 3.4% |
| 您是否滿意病房的溫度舒適度？ | 309 | 4.6 | 1.3 | 89.0% | 4.2% |
| 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) | 308 | 4.6 | 1.3 | 85.4% | 6.1% |
| 您是否滿意醫院整體的清潔？ | 308 | 4.6 | 1.3 | 88.6% | 9.2% |
| 您是否滿意醫院的交通便利性？ | 307 | 4.6 | 1.3 | 88.3% | 11.4% |
| 對於院內全面禁菸的推動感到 | 274 | 5.4 | 1.7 | 95.6% | -0.1% |
| 六、整體評估 | 本構面滿意度平均：93.2% | | | | |
| 整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比？ | 319 | 4.5 | 1.0 | 87.1% | 5.4% |
| 整體而言，您是否滿意本院所提供的住院照護？ | 323 | 4.6 | 0.7 | 96.6% | 0.9% |
| 請問您是否願意推薦本院給您的親友？ | 325 | 4.5 | 0.7 | 96.0% | 4.3% |

(六) 住院病人就醫經驗調查年度比較

111 年住院病人就醫經驗調查滿意度 94.6% 較 110 年上升 2.1%(圖 2)。
各構面滿意度皆有達 90% 以上且相較 110 年滿意度不僅維持水平還有提升 1~5%(表五)。



圖二、109-111 年住院滿意度調查結果

表五、110 年及 111 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 |
|-------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 110 年 | 94.4% | 96.8% | 94.6% | 94.2% | 84.7% | 89.7% |
| 111 年 | 95.5% | 96.7% | 95.8% | 96.1% | 90.2% | 93.2% |
| 比較 | 1.1% | -0.1% | 1.2% | 1.9% | 5.5% | 3.5% |

(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，病人意見及件讚美，共 26 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 年度滿意度調查結果在護理人員構面滿意度有稍降 0.1%，但整體滿意度較去年度提升 2.1%，且各構面滿意度也皆達 90% 以上。感謝善待病人且熱衷崗位的醫療團隊。

附錄

| 病人回饋 | 單位回覆 |
|-----------------------------------|---|
| 腸胃狀況，術後的確定，建議可以再安排多一點 | N10 病房：無法確定病人表達為醫療端或護理端，但仍會於晨會提出與同仁討論 |
| 在急診排病床等很久 | N10 病房：若有病人轉出會注意，並與空床中心聯繫 |
| 病房太冷了，調節溫度無效，溫度控制面板到凌晨好像失效。 | 工務室：若病人反應太冷或面板操作無效，可先向護理人員反映，若空調有問題或操作無效，再向工務申請維護修理，會及時處理 |
| 空調會自動降低 | |
| 冷氣調節溫度後仍非常冷 | |
| 冷氣偏冷，都已經調節溫度，過一段時間看顯示屏溫度又自動下降 | |
| 衛生可以再加強，點滴架下面發現小強 | 庶務室： 1.單位若發現有蟲害請聯繫庶務室，庶務室會請廠商加強環境消毒 2.已要求廠商每周用漂白水擦拭各樓層的醫療車、點滴架、陪客床 3.加強清潔人員的稽核 4.加強清潔人員的教育訓練，並宣導且將口罩更換為 N95 |
| 病房太多蟑螂，飲水機很髒 | |
| 病房整潔要再加強，床下有雞排、馬桶上的尿、洗手台上的茶垢、滿地頭髮 | |
| 入院病房環境不夠乾淨 | |
| 配膳室的垃圾清潔需再加強 | |
| 護理站清潔人員咳嗽不戴口罩打掃 | |
| 電梯不太智能，且等電梯耗費很多時間 | 庶務室：全院電梯有區分樓層皆可到達與只到達部分樓層，可選擇搭乘 |
| 術後推病床的護理師可以推慢一點 | 手術室：已將此建議與轉送護理師宣導，並留意推床速度，觀察病人及家屬反映，已病人安全及舒適為優先 |

| | |
|--|--|
| <p>陪病床非常窄，墊不平，很難睡</p> | <p>工務室：本院病患家屬使用之陪病床皆為統一規格大小，如遇陪客床故障請單位護理站申請維修</p> |
| <p>辦理入、住院的行政流程手續能再簡便些</p> | <p>事務組：入住院手續按照正常手續，且入、住院有獨立櫃台可協助民眾</p> |
| <p>在急診等入住病房，太久了</p> | <p>N14 病房：針對急診待床太久問題，病房平日皆已在最快的時間，讓病人盡快入住病房，感謝病人回饋，未來會持續落實今辦明出已降低急診待床率</p> |
| <p>要求軟質食物卻出現豆芽菜、炒米粉等較硬的食材</p> | <p>營養科：豆芽菜及炒米粉為廚房常規供應軟質食材，惟因住院病人之牙口功能不一，餐盒上有提供 QRcode 可讓病人回饋，也可以透過護理站主護、書記於餐點特殊備註，或可請護理師直接聯繫營養師至病房了解病人需求</p> |
| <p>住院訂餐菜色可增加變化</p> | <p>營養科：本科廚房採 15 日標準循環菜單，且同一菜色於一個循環不超過三次</p> |
| <p>院內機車停車費雖不貴，但頻繁進出負擔仍大，建議研擬優惠</p> | <p>醫管部：誠愛樓機車停車場與醫院地下停車場優免時間為 30 分鐘。機車以出入計次收費與周邊公有路外停車場收費機制相同</p> |
| <p>健保病房太少，排不到</p> | <p>醫管部：院方病房整修中，預計年底將會開放一層樓多張健保床，可稍緩解健保床需求之問題</p> |
| <p>住院期間向院方多次反應床上一盞燈無法點亮到出院時仍未處理(6 天以上)</p> | <p>R13 病房：已經巡檢各病房床頭燈，並於 9/29 將故障之床頭燈已請工務更</p> |

| | |
|-----------------------------|-------------------|
| | 換，單位將每個月定期巡檢床頭燈功能 |
| 病人讚美 | |
| 非常滿意，感謝醫療及護理人員的照顧 | |
| 醫師非常棒也有耐心與客氣，視體貼病人的好醫師，親力親為 | |
| 非常感謝 | |
| 醫師、護理人員都很棒 | |