

# 中山醫學大學附設醫院

## 102 年急診病人滿意度調查結果

### 一、研究目的

- (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、研究對象

本次研究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、研究時間

研究調查期間為 102 年 7 月 3 日至 7 月 22 日星期一至五，上午 9：00 至 12：00，下午 14：00 至 17：00。

### 四、研究工具

本研究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」6 題、「人員服務態度」7 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 102 年 1 月至 5 月之急診人次，共計 24,479 人次，其平均每月急診人次約為 4,896 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 $(4,896/40)+100=222.4$ ，四捨五入後為 222 份。預計有效問卷回收率為 70%，總發放問卷數為 318 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-

問卷發放調查時段分為上午時段及下午時段，由醫管實習生於急診留觀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，或是由醫管實習生採一問一答方式填答，填答結束後由實習生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，並使用 SPSS 12.0 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、急診病人選擇本院就診之原因、急診病人對醫療過程、等候時間、工作人員服務態度、醫院環境設施..等滿意程度以及急診病人再度選擇本院的意願程度。

## 七、結果

### (一) 問卷回收率與信度分析

本研究共發放 318 份門診問卷，扣除無效問卷 43 份，有效問卷 275 份，有效問卷回收率為 86.5%；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。

依統計慣例，信度分析之 Cronbach's  $\alpha$  值若高於 0.7，即表示信度良好。本次調查各構面 Cronbach's  $\alpha$  值如表二所示，醫療過程構面為 0.89、等候時間構面為 0.86、人員服務態度為 0.88、醫院環境設施為 0.75，以上各構面 Cronbach's  $\alpha$  值皆高於 0.7。

表二、各構面信度分析

構面	題數	Cronbach's $\alpha$
醫療過程	10	0.89
等候時間	6	0.86
人員服務態度	7	0.88
醫院環境設施	6	0.75

## (二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 275 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 76.4%，年齡層落在 40-49 歲(40.4%)最多，性別以女性(65.1%)比例較高，教育程度則以高中職(31.3%)為主，其次為專科(28.4%)，來院病人居住地以台中市為主(87.6%)。

表三、填表人基本資料

(N=275)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	65	23.6	國中以下	34	12.4
家屬或朋友	210	76.4	高中職	86	31.3
<b>年齡層</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>	專科	78	28.4
0-19 歲	4	1.5	大學	72	26.2
20-29 歲	29	10.5	碩博士	4	1.5
30-39 歲	65	23.6	未填答	1	0.4
40-49 歲	111	40.4	<b>居住地</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>
50-59 歲	50	18.2	台中市	241	87.6
60 歲以上	16	5.8	彰化縣	16	5.8
<b>性別</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>	南投縣	10	3.6
男	95	34.5	其他	4	1.5
女	179	65.1	未填答	4	1.5
未填答	1	0.4			

### (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 40.7%，之前在本院看過病以門診次數最多；在選擇本院就醫因素中，以距離近為主要因素，其次為親友推薦、醫術高明...等；就診科別以內科居多，其次為外科。

表四、病人就醫背景

之前是否有在本院看病 (複選)	次數	排名	初次來本院急診	個數	百分比
門診	176	1	是	112	40.7%
急診	130	2	否	163	59.3%
住院	89	3			
從未來過	68	4			

選擇本院原因(複選)	次數	排名	就診科別	個數	百分比
距離近	221	1	內科	140	50.9%
親友推薦	45	2	外科	83	30.2%
醫術高明	42	3	婦產科	5	1.8%
交通便利	39	4	小兒科	22	8.0%
停車方便	26	5	其它	7	2.5%
服務態度好	23	6	未填答	17	6.2%
醫療設備佳	20	7			
醫院名氣	16	8			
其他	8	9			
等候時間短	4	10			

### (四) 各構面滿意程度

病人滿意度調查共分成四大構面（如表五），平均滿意度而言最高的為醫療過程構面(81.7%)，其次為人員服務態度(78.6%)、等候時間方面(68.1%)，最低的是醫院環境設施(67.0%)。整體而言，急診平均滿意度為 73.8%。

綜合各構面的題項，滿意度最高的五名是：

- (1) 診療前護理人員會確實核對您的身份(85.9%)

- (2) 護理人員清楚說明返家後自我照護事宜(83.5%)
- (3) 對於院內全面禁煙的推動感到(82.9%)
- (4) 對於藥劑服用，有地方可以讓您詢問，且詳細說明(82.8%)
- (5) 當您需要協助時，本院員工會為您解答或處理(81.9%)

滿意度最低的五名是：

- (1) 醫院停車的便利性(54.1%)
- (2) 廁所清潔乾淨度(59.5%)
- (3) 您對等候看診的時間感到(63.0%)
- (4) 空調溫度舒適性(63.2%)
- (5) 您對等候檢查的時間(X光、超音波…等)(67.1%)

#### (五) 整體評量

來院急診病人對於本院整體所提供的服務滿意程度為 75.8%，而願意再次選擇本院就醫的意願 76.1% 及，推薦親友到本院就醫的意願為 75.7%。(如表六)

問卷中最後一題開放性問答中，共有 20 項病人意見(表七)，在醫療過程有 2 件、等候時間 3 件、人員服務態度 7 件、醫院環境設施有 8 件。各項意見以「223020-000-F011 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表七。

表六、整體評量

	個數	平均數	標準差	滿意程度
<b>整體評量</b>				
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇再來本院	274	3.80	0.58	76.1%
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	274	3.79	0.55	75.8%
當有親友需要醫療服務的，您願意介紹他們來本院 醫	275	3.79	0.58	75.7%

表五、各構面滿意度

平均滿意度：73.8%		個數	平均數	標準差	滿意程度	排名
<b>一、醫療過程</b>						<b>本構面平均：81.7%</b>
診療前護理人員會確實核對您的身份	274	4.30	0.58	85.9%	1	
護理人員清楚說明返家後自我照護事宜	266	4.17	0.67	83.5%	2	
對於藥劑服用，有地方可以讓您詢問，且詳細說明	269	4.14	0.64	82.8%	3	
當您需要協助時，本院員工會為您解答或處理	273	4.10	0.67	81.9%	4	
護理人員能禮貌的稱呼您	273	4.08	0.58	81.6%	5	
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	274	4.07	0.69	81.3%	6	
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	273	4.06	0.65	81.2%	7	
護理人員能詳細解說檢查流程及注意事項	272	4.01	0.69	80.3%	8	
您對醫護人員執行檢查、治療或技術的動作感到滿意	275	3.99	0.72	79.9%	9	
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	272	3.93	0.72	78.7%	10	
<b>二、等候時間</b>						<b>本構面平均：68.1%</b>
您對等候領藥的時間感到	251	3.56	0.73	71.2%	1	
您對等候批價掛號的時間感到	271	3.51	0.74	70.2%	2	
您對醫師為您診察的時間感到	270	3.50	0.83	70.1%	3	
您對等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿、心電圖...等)	267	3.36	0.92	67.1%	4	
您對等候檢查報告的時間(X光、超音波、胃鏡...等)	262	3.35	0.80	67.1%	5	
您對等候看診的時間感到	272	3.15	1.03	63.0%	6	
<b>三、人員服務態度</b>						<b>本構面平均：78.6%</b>
您對醫師的服務態度感到	271	4.06	0.67	81.1%	1	
您對掛號批價人員服務態度感到	273	3.99	0.66	79.7%	2	
您對藥師人員的服務態度感到	263	3.97	0.68	79.5%	3	
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波、胃鏡...等)	265	3.91	0.66	78.1%	4	
您對檢傷人員服務態度感到	271	3.89	0.67	77.9%	5	
您對護理人員的服務態度感到	273	3.87	0.82	77.4%	6	
您對辦理病歷複製工作人員之服務態度感到	106	3.81	0.65	76.2%	7	
<b>四、醫院環境設施</b>						<b>本構面平均：67.0%</b>
對於院內全面禁菸的推動感到	273	4.15	0.77	82.9%	1	
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	274	3.64	0.72	72.8%	2	
急診地板、走道清潔乾淨度	272	3.46	0.78	69.2%	3	
空調溫度舒適性	275	3.16	0.88	63.2%	4	
廁所清潔乾淨度	272	2.97	1.14	59.5%	5	
醫院的停車便利性	255	2.71	1.18	54.1%	6	

表七、急診病人意見

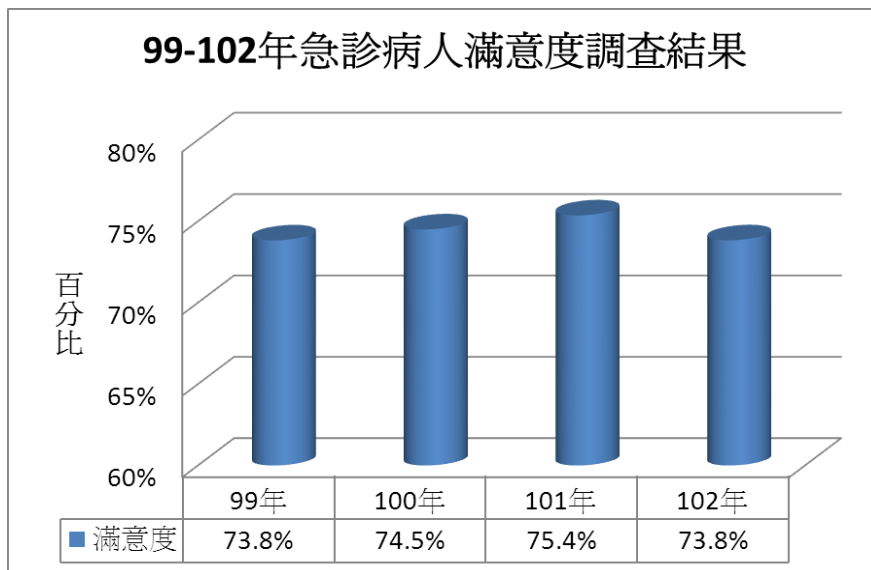
	意見內容	業務部門回覆
醫療過程	檢查流程應該要先照 X 光再打點滴，否則去照 X 光時還要拿著點滴很不方便。	急診醫學部： 1. 先照 X-ray 或先打點滴，需依病人病情評估決定，若病人有特殊需求，則視情況安排。 2. 於科務會議中宣導改善。
	本人之前有親屬來急診處理鼻胃管堵住部分卻要至門診家醫科，但家醫卻說無法處理，試問這要如何才能溝通呢？	急診醫學部： 門診無法處理鼻胃管問題，建議應請醫療部協調處理。 醫品中心： 於 102 年 11 月 6 日將本案回饋予醫療部協調處理。 醫療部： 如遇到鼻胃管事件(不通或滑脫)，請急診檢傷人員改掛腸胃科門診。
等候時間	開藥時間太慢，等待病床時間太久。	急診醫學部： 1. 開藥時間太慢，於科務會議進行宣導改善。 2. 病房待床問題，因牽涉院方人力及床位安排，另請醫管部協助改善。
	檢傷等候時間過長，希望能在等候時間提供病床讓病患先躺下休息。	護理部： 於 102 年 9 月 18 日病房會議宣導：檢傷人員需詢問病人需求，提供必要協助，如病床，以滿足病人需要。
	單就急診部分內部人員訓練 ok，但出報告速度過慢。	急診醫學部： 等候報告因未說明何項檢查，故無法回饋該科改善。
人員服務態度	護理人員專業佳，只有少數人員態度有待加強。	護理部： 1. 交接班時回饋病人意見，並宣導態度友善的重要性。 2. 病房會議加強宣導，服務態度是決定護理品質的好壞，同仁再忙也要耐住性子，於私下再行情緒抒發。
	某些護理人員態度需要改善。	
	護理人員態度極差。	
	護理人員態度極差。	護理部： 1. 交接班時回饋病人意見，並宣導態度友善的重要性。 2. 病房會議加強宣導，服務態度是決定護理品質的好壞，同仁再忙也要耐住性子。
	希望護士的態度可以好一點，雖然知道工作繁忙，但還是要有耐心。	護理部： 將病人意見於交接班回饋同仁，請護理同仁加強探視與關心病人。
	在等檢查報告時護士可否常來關心點滴狀況及向家屬說明病人目前狀況。	

	急診區打掃的工作人員很兇。	醫工環安室： 針對不適宜的人員進行調整更換，並請清潔公司加強工作態度的教育訓練。
醫院 環境 設施	急診區空調太冷。	醫工環安室： 空調人員依現場環境評估調整。
	急診區空調太冷。	
	急診區空調太強。	
	廁所髒亂，味道很重。	醫工環安室： 廁所加強清潔。 醫品中心： 於 102 年 11 月 6 日追蹤，急診區廁所固定每小時清掃一次，每日於大夜班時會大清 潔一次。
	急診室廁所老舊髒亂，未曾見過醫院改善，嚴重影響病人的醫療品質，希望院方能重視此問題。	急診醫學部： 急診室後方之公共廁所，因使用量大較髒亂，已與總務室反應多次，惠請總務室進行改善。 醫工環安室： 加強環境清潔度，老舊問題待院方整體規劃處理。
	急診區廁所髒，空調太強。	醫工環安室： 1. 空調人員依現場環境評估調整。 2. 廁所加強清潔。
	急診區空調太冷，廁所髒亂，味道很重。	醫工環安室： 1. 空調人員依現場環境評估調整。 2. 廁所加強清潔。
廁所髒亂特優標章不符合事實。	醫工環安室： 針對該區的環境調整適合的環管員，並加強環境稽核改善。 醫品中心： 102 年 11 月 6 日追蹤，全院環境稽核每月一次，並視狀況不定期定點加強稽核。	



(六) 歷年急診病人滿意度調查比較

本年度急診病人滿意度 73.8%與去年 75.4%微幅下降 1.6%，99 年至 102 年歷年滿意度如下圖。



圖一、99-102 年急診病人滿意度調查結果