

中山醫學大學附設醫院

103 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 103 年 7 月 3 日至 7 月 30 日星期一至星期五，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」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 41 題。

五、問卷抽樣與發放

本次統計 103 年 1 月至 6 月之急診人次，共計 28,380 人次，其平均每月急診人次約為 4,730 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 $(4,730/40)+100=218.3$ ，四捨五入後為 218 份。預計有效問卷回收率為 80%，總發放問卷數為 273 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、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。

七、結果

(一) 問卷回收率與信度分析

本研究共發放 273 份門診問卷，扣除無效問卷 50 份，有效問卷 223 份，有效問卷回收率為 81.7%；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 α 值若高於 0.7，即表示信度良好。本次調查各構面 Cronbach's α 值如表二所示，醫療過程構面為 0.95、等候時間構面為 0.84、人員服務態度為 0.93、醫院環境設施為 0.80，以上各構面 Cronbach's α 值皆高於 0.7。

表二、各構面信度分析

構面	題數	Cronbach's α
醫療過程	10	0.95
等候時間	6	0.84
人員服務態度	6	0.93
醫院環境設施	6	0.80

(二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 223 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 74.4%，年齡層落在 30-39 歲(25.1%)最多，性別以女性(60.1%)比例較高，教育程度則以高中職(39.5%)為主，其次為大學(29.6%)，填答人居住地以台中市為主(83.4%)。

表三、填表人基本資料

(N=223)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	52	23.3	國中以下	18	8.1
家屬或朋友	166	74.4	高中職	88	39.5
未填答	5	2.2	專科	40	17.9
年齡層	個數	百分比	大學	66	29.6
0-19 歲	19	8.5	碩博士	9	4.0
20-29 歲	49	22.0	未填答	2	0.9
30-39 歲	56	25.1	居住地	個數	百分比
40-49 歲	47	21.1	台中市	186	83.4
50-59 歲	37	16.6	彰化縣	7	3.1
60 歲以上	13	5.8	南投縣	5	2.2
未填答	2	0.9	其他	10	4.5
性別	個數	百分比	未填答	15	6.7
男	86	38.6			
女	134	60.1			
未填答	3	1.3			

(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 34.1%，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，其次為醫療設備佳、交通便利...等；就診科別以內科(67.3%)居多，其次為外科(14.3%)。

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	148	1	是	76	34.1
急診	145	2	否	147	65.9
住院	87	3			
從未來過	38	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	133	1	內科	150	67.3
醫療設備佳	53	2	外科	32	14.3
交通便利	52	3	婦產科	3	1.3
醫術高明	45	4	小兒科	19	8.5
服務態度好	45	5	其它	6	2.7
親友推薦	41	6	未填答	13	5.8
醫院名氣	23	7			
其他	19	8			
停車方便	14	9			
等候時間短	3	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(81.8%)，其次為人員服務態度(80.5%)、醫院環境設施(73.8%)，最低的是等候時間方面(73.3%)。整體而言，**急診平均滿意度為 77.5%**。

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(87.1%)
- (2) 對於院內全面禁煙的推動感到(86.4%)
- (3) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私(83.6%)
- (4) 您對護理人員的服務態度感到(82.3%)
- (5) 您對醫師的服務態度感到(82.3%)

滿意度最低的五名是：

- (1) 醫院停車的便利性(65.6%)
- (2) 廁所清潔乾淨度(66.4%)
- (3) 您對等候看診的時間感到(68.3%)
- (4) 您對等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿、心電圖…等)(72.0%)
- (5) 您對等候批價掛號的時間感到(72.5%)

表五、各構面滿意度

平均滿意度：77.5%		個數	平均數	標準差	滿意程度	排名
一、醫療過程						本構面平均：81.8%
診療前護理人員會確實核對您的身份	221	4.36	0.67	87.1%	1	
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	215	4.18	0.75	83.6%	2	
護理人員清楚說明返家後自我照護事宜	168	4.09	0.71	81.8%	3	
對於藥劑服用，有地方可以讓您詢問，且詳細說明	194	4.07	0.79	81.4%	4	
護理人員能詳細解說檢查流程及注意事項	209	4.06	0.79	81.1%	5	
當您需要協助時，本院員工會為您解答或處理	213	4.06	0.83	81.1%	6	
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	215	4.05	0.78	80.9%	7	
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	202	4.03	0.78	80.6%	8	
護理人員能禮貌的稱呼您	219	4.03	0.78	80.5%	9	
您對醫護人員執行檢查、治療或技術的動作感到滿	216	3.99	0.82	79.8%	10	
二、等候時間						本構面平均：73.3%
您對等候檢查報告的時間(X 光、超音波、胃鏡...	191	3.82	0.80	76.4%	1	
您對醫師為您診察的時間感到	213	3.79	0.80	75.8%	2	
您對等候領藥的時間感到	170	3.73	0.76	74.6%	3	
您對等候批價掛號的時間感到	202	3.62	0.78	72.5%	4	
您對等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿、心電圖...	206	3.60	0.97	72.0%	5	
您對等候看診的時間感到	213	3.41	0.88	68.3%	6	
三、人員服務態度						本構面平均：80.5%
您對護理人員的服務態度感到	222	4.12	0.77	82.3%	1	
您對醫師的服務態度感到	217	4.12	0.72	82.3%	2	
您對藥師人員的服務態度感到	184	4.06	0.67	81.2%	3	
您對檢查人員的服務態度(X 光、超音波、胃鏡...	199	4.03	0.72	80.6%	4	
您對檢傷人員服務態度感到	209	3.93	0.79	78.7%	5	
您對掛號批價人員服務態度感到	202	3.89	0.75	77.7%	6	
四、醫院環境設施						本構面平均：73.8%
對於院內全面禁煙的推動感到	219	4.32	0.75	86.4%	1	
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	213	3.79	0.76	75.9%	2	
空調溫度舒適性	221	3.76	0.75	75.3%	3	
急診地板、走道清潔乾淨度	222	3.68	0.84	73.5%	4	
廁所清潔乾淨度	213	3.32	1.01	66.4%	5	
醫院的停車便利性	204	3.28	1.01	65.6%	6	

(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 78.3%，而願意再次選擇本院就醫的意願 78.0% 及，推薦親友到本院就醫的意願為 77.3%。(如表六)

問卷中最後一題開放性問答中，共有 11 項病人意見，在醫療過程有 2 件、等候時間 1 件、人員服務態度 4 件、醫院環境設施有 4 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
整體評量				
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇再來本院	219	3.91	0.71	78.3%
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	223	3.90	0.67	78.0%
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本院就醫	216	3.87	0.76	77.3%

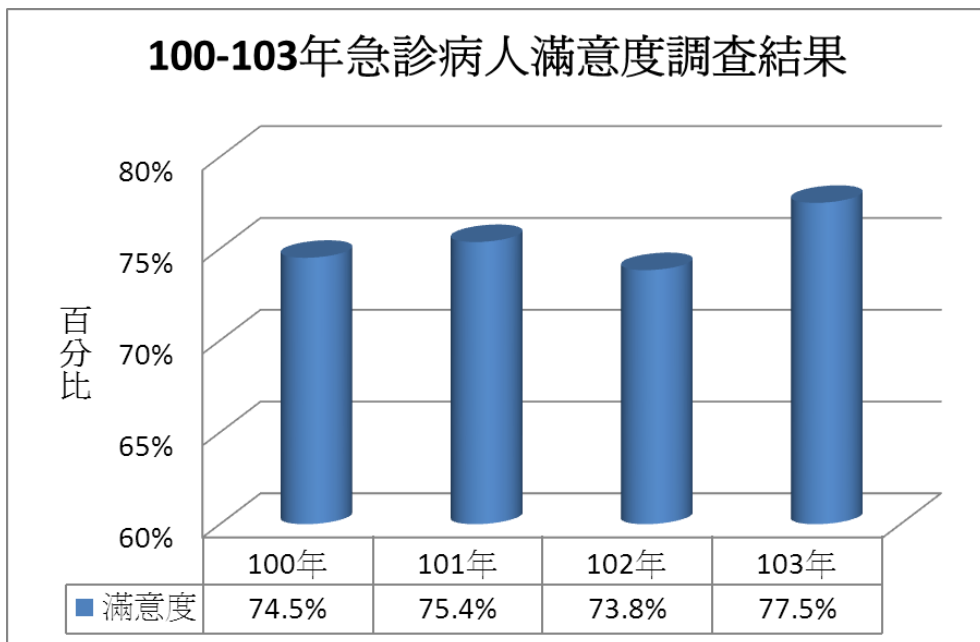
表七、急診病人意見

	意見內容	業務部門回覆
醫療過程	1.病房等待時間可否明確告知(盡可能不讓患者、親友或照顧者無所適從的等候)	急診部：病房等待是依院內排床流程，等候期間加強安撫宣導。
	2.在冗長的病房等待時間，盡可能與病患或其親屬，討論後續之治療療程	
等候時間	也許醫療人手不夠，候診時(尤其是急診)，只能苦等，即使開口問也沒有人員來解釋，或至少安撫一下病人和家屬，一等就是三、四小時，只能看著病人痛苦	急診部：安撫情緒將於科會加強宣導。
人員服務	急診掛號要迅速	醫務行政室：急診櫃台之業務分為掛號、批價及住院三大類，掛號已是櫃台優先辦理業務。
	服務態度(親切度)需再加強	急診部：將於科會加強宣導。
	親切度不佳	急診部：將於科會加強宣導。

務 態 度	1.X 光檢查實習生態度尚加強 2.報告速度需加強	醫影部：本部將加強實習學生之服務學習教育觀念，並落實執行與督導。
	醫生、護士有時候太忙碌，態度方面應再加強。應給予病人有感覺溫馨，而不是簡單回應，這樣病人會更緊張	急診部：將於科會加強宣導。
醫 院 環 境 設 施	急診室及洗手間衛生需再加強，空調太悶	總務室：針對該區域之清潔人員加強清潔輔助及稽核。 醫工室：請臨床單位報修，目前請修加裝風扇控制器。
	廁所很髒，都沒衛生紙	總務室：已加強清潔公司之人員工作態度及現場環境維護。
	移動式點滴架很少又很爛	急診部：移動式點滴架有 15 個，原則是足夠，若確有不足再申請。
	機車停車不便，尚待改善	總務室：配合市府重劃，擬訂因應措施，新建停車塔內設有機車停車位，人行道已增設機車停車格。

(六) 歷年急診病人滿意度調查比較

本年度急診病人滿意度 77.5% 與去年 73.8% 上升 3.7%，100 年至 103 年歷年滿意度如下圖。



圖一、100-103 年急診病人滿意度調查結果