

中山醫學大學附設醫院

103 年住院病人滿意度調查結果

一、研究目的

- (一) 了解本院住院就醫病人的人口特性。
- (二) 了解住院病人選擇本院就診之原因。
- (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、研究對象

本次研究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、研究時間

研究調查期間為 103 年 7 月 3 日至 7 月 30 日之星期一至五，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、「住院整體評量」4 題、「住院病人及填答人基本資料」7 題等部分，共計 43 題。

五、問卷抽樣與發放

本次統計 103 年 1 月至 6 月之出院人次，共計 13,902 人次，其平均每月出院人次約為 2,317 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 $(2,317/20)+50=165.9$ ，四捨五入後為 166 份。預計有效問卷回收率為 80%，總發放問卷數為 208 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及下午時段，由醫品中心每日列印當天住院病人出院名單，由醫管實習生依名單上的病房號逐一進行調查，將問卷交由病人或陪同家屬填答，或是由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。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住院就醫病人的人口特性、各類醫療人員表現、醫院環境設施..等滿意程度以及住院病人推薦本院給親友的意願程度。

七、結果

(一) 問卷回收率與信度分析

本研究共發放 208 份住院問卷，扣除無效問卷 34 份，有效問卷 174 份，有效問卷回收率為 83.7%；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。

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，醫師表現為 0.87、護理人員表現為 0.91、醫療整體人員表現為 0.97、其他服務為 0.78、住院整體評估為 0.73，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
醫師表現	4	0.87
護理人員表現	5	0.91
醫療整體人員表現	14	0.97
其他服務	5	0.78
住院整體評估	4	0.73

(二) 住院病人基本資料

扣除無效問卷後，共有 174 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 73.6%，住院病人年齡層落在 60-69 歲(17.8%)最多，教育程度則以高中職(25.3%)為主，其次為國小(20.1%)，來院病人居住地以台中市為主(77.0%)，性別以男性(51.5%)較高，住院者家庭月收入以未填答(47.1%)最多，其次為 5-8 萬元(23.0%)，住院者每月平均收入以無固定收入(40.8%)最多。

表三、住院病人基本資料

(N=174)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	39	22.4	不識字	20	11.5
家屬或朋友	128	73.6	國小	35	20.1
未填答	7	4.0	國中或初中	22	12.6
年齡層	個數	百分比	高中職	44	25.3
0-9 歲	22	12.6	專科	11	6.3
10-19 歲	9	5.2	大學或以上	22	12.6
20-29 歲	6	3.4	未填答	20	11.5
30-39 歲	20	11.5	居住地	個數	百分比
40-49 歲	16	9.2	台中市	134	77.0
50-59 歲	23	13.2	彰化縣	10	5.7
60-69 歲	31	17.8	南投縣	12	6.9
70-79 歲	20	11.5	其他	15	8.6
80 歲以上	14	8.0	未填答	3	1.7
未填答	13	7.5			

性別	個數	百分比	住院者每月		
男	89	51.1	平均收入	個數	百分比
女	72	41.4	無固定收入	71	40.8
未填答	13	7.5	2萬元以下	13	7.5
住院者家庭			2-3萬元	26	14.9
每月收入	個數	百分比	3-5萬元	23	13.2
無固定收入	3	1.7	5-8萬元	9	5.2
3萬元以下	8	4.6	8-12萬元	4	2.3
3-5萬元	19	10.9	12萬元以上	1	0.6
5-8萬元	40	23.0	未填答	27	15.5
8-12萬元	18	10.3			
12萬元以	4	2.3			
未填答	82	47.1			

(三) 病人就醫背景

本次調查中，病人大多數透過急診轉住院(46.6%)收至病房，其中自覺病情嚴重程度以「嚴重(48.9%)」最多，在住院天數是否恰當以「恰當，剛剛好 (47.1%)」最多。

表四、病人就醫背景

(N=174)					
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	81	46.6	可以早些出院	12	6.9
門診安排	59	33.9	恰當，剛剛好	82	47.1
他院轉進來的	32	18.4	可以晚些出院	29	16.7
未填答	2	1.1	不知道	39	22.4
自覺病情嚴重程度	個數	百分比	未填答	12	6.9
輕微	8	4.6			
普通	70	40.2			
嚴重	85	48.9			
病危	1	0.6			

(四) 各構面滿意程度

病人滿意度調查共分成六大構面（如表五），平均滿意度最高的為護理人員表現(84.2%)，其次為醫師表現(83.3%)、整體醫療人員表現(82.8%)、其他醫療人員表現(81.5%)、整體評估(77.1%)、其他服務(76.5%)。整體而言，住院平均滿意度為 81.3%。

綜合各構面的題項，滿意度最高的五名是：

- (1) 護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式? (85.9%)
- (2) 您覺得醫療人員之間對您的醫療照護過程是否有一貫性?
(85.4%)
- (3) 您信賴您的醫師嗎? (85.3%)
- (4) 您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎? (84.9%)
- (5) 您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況? (84.8%)

滿意度最低的五名是：

- (1) 您覺得醫院自費金額是否適當? (69.9%)
- (2) 您是否滿意醫院的交通便利性? (71.4%)
- (3) 當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務? (75.8%)
- (4) 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)?
(76.5%)
- (5) 您是否滿意病房的溫度舒適度? (76.7%)

表五、各構面滿意度

平均滿意度：81.3%		個數	平均數	標準差	滿意程度	排名
一、醫師表現						本構面平均：83.3%
您信賴您的醫師嗎?	171	4.26	0.66	85.3%	1	
您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況?	172	4.24	0.71	84.8%	2	
醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題?	171	4.23	0.79	84.7%	3	
您認為主治醫師來探視您的停留時間是否足夠?	173	3.92	0.80	78.5%	4	
二、護理人員表現						本構面平均：84.2%
護理人員有清楚地向您說明各種藥物的使用方式?	172	4.30	0.72	85.9%	1	
您信賴您的護理人員嗎?	167	4.23	0.61	84.6%	2	
您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況?	173	4.21	0.67	84.2%	3	
護理人員有用您能了解的方式清楚地回答您的問題?	171	4.19	0.75	83.9%	4	
您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠?	173	4.13	0.73	82.7%	5	
三、其他醫療人員表現						本構面平均：81.5%
其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題?	165	4.07	0.65	81.5%		
四、整體醫療人員的表現						本構面平均：82.8%
醫療人員之間對您的醫療照護過程是否有一貫性?	168	4.27	0.74	85.4%	1	
您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎?	170	4.25	0.72	84.9%	2	
您對醫療人員的照護感到安全嗎?	172	4.21	0.69	84.2%	3	
醫療人員向您解說病情時的說法是否一致?	169	4.20	0.74	83.9%	4	
醫療人員是否尊重您的選擇?	166	4.19	0.72	83.9%	5	
您疼痛時，醫療人員會適時給予減輕疼痛的處置嗎?	162	4.19	0.78	83.8%	6	
是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題?	173	4.18	0.80	83.6%	7	
醫療人員清楚地向您說明治療的效益和可能的危險?	172	4.17	0.83	83.5%	8	
醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等?	160	4.16	0.88	83.3%	9	
醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受?	168	4.11	0.83	82.1%	10	
醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊?	170	4.08	0.91	81.6%	11	
醫療人員是否有給予您情緒上的支持?	167	4.01	0.94	80.2%	12	
當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務?	130	3.79	1.16	75.8%	13	
五、其他服務						本構面平均：76.5%
您覺得在住院中是否保有自己的隱私?	164	4.03	0.95	80.6%	1	
您是否滿意醫院整體的清潔?	173	3.85	0.80	77.0%	2	
您是否滿意病房的溫度舒適度?	170	3.84	0.87	76.7%	3	
您是否滿意病房內的陪病設施(例如:陪病床、廚房等)?	173	3.83	0.85	76.5%	4	
您是否滿意醫院的交通便利性?	170	3.57	0.89	71.4%	5	

	個數	平均數	標準差	滿意程度	排名
六、整體評估					本構面平均：77.1%
整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護？	166	4.00	0.65	80.0%	1
整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比	163	3.97	0.88	79.4%	2
請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友？	161	3.95	0.76	79.0%	3
您覺得醫院自費金額是否適當？	156	3.49	0.75	69.9%	4

(五) 住院病人意見

問卷進行時，部份病人主動提出建議，共有 12 件病人意見(表六)，醫院過程有 1 件、等候時間 1 件、醫院環境設施 6 件、讚美 2 件、其他 2 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。

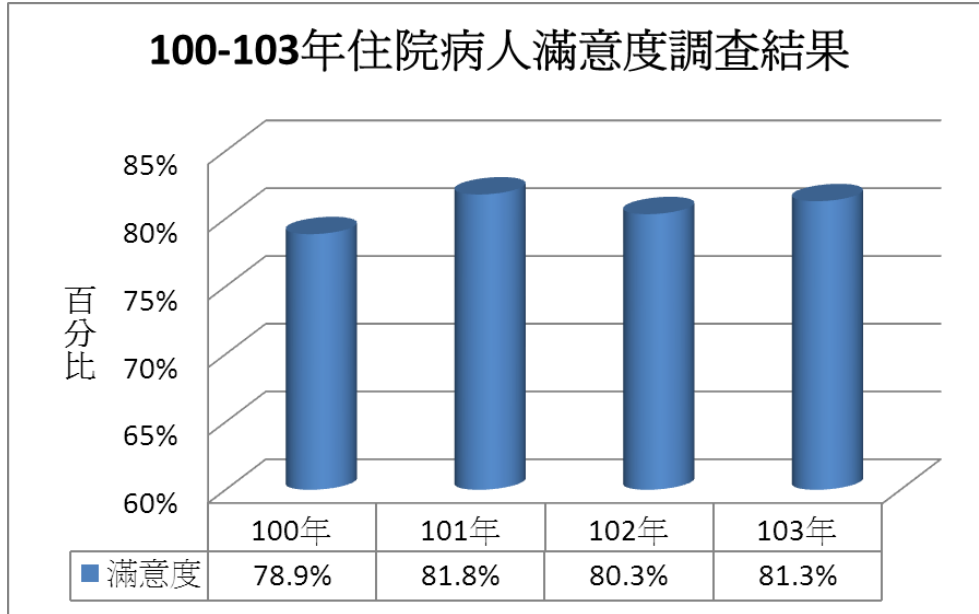
表六、住院病人意見

	意見內容	業務部門回覆
醫療過程	《汝川十一樓病房》 換個醫生講的病因都不一樣，有點誇張	兒童部：加強醫病之間溝通。
等候時間	電梯等待時間過久，麻煩改善	總務室：已實施分層使用，建議民眾依標示乘座。
醫院環境設施	睡覺時冷死了，空調又不準	醫工室：請臨床單位報修，請修更換控制器。
	牆壁上有蜘蛛絲	總務室：針對現場環境加強清潔。
	1.病房不夠安靜 2.沒有規劃洗衣台 3.配膳室少了一個蒸熱器具	總務室：已放置洗衣機、洗衣台不需再議。蒸箱器具是否放置請單位向總務室查詢。
	核醫十樓病房馬桶壞了	核醫十樓病房：查詢七月馬桶請修共三件，皆已修復完成，目前單位內無損壞之衛浴設備，於 9/10 晨會再次提醒同仁，環境介紹時先確認病房設備皆完善，並告知病人家屬有任何問題可向醫護人員反應。
	廁所乾淨但味道很重	總務室：了解味道之原因，請清潔公司協助處理。

	<p>《汝川十一樓病房》</p> <p>1.棉被覺得有點潮濕有味道</p> <p>2.醫院如有美食街就會更不錯喔!</p> <p>3.手術室外等待區椅子很像有不足現象，很多家屬都站著，或在樓梯間坐在樓梯上等待，還有，有些椅子有搖晃情形有點危險</p>	<p>汝川十一樓病房：轉達給美德耐知悉，每日檢查一件是否仍潮濕有味道。</p> <p>總務室：美食街問題會有整體性的規劃。</p> <p>手術室：已於 103/7/29 於請購系統中申請等候椅四人座 8 組，請購單號 24856。</p>
讚美	<p>《汝川十一樓病房》</p> <p>護理人員真的很棒，耐心又細心</p>	<p>護理部：繼續維持。</p>
	<p>《汝川十二樓病房》</p> <p>1.醫師很親切且自然地視病如親，阿嬤非常感恩，非常信任</p> <p>2.護理人員很忙，病人及家屬都能體諒也非常感恩，很感恩醫護人員的用心與照護</p> <p>3.冰箱不夠使用</p> <p>4.打掃阿姨很用心，辛苦了</p> <p>5.醫院環境很優質，謝謝!</p> <p>6.陪病床很理想，謝謝!</p>	<p>復健科：將於 9/11 科部會議上表揚。</p> <p>汝川十二樓病房：經與主管討論決定照舊配備病人共用冰箱一台，請清潔人員確實執行冰箱使用原則來做清潔，護理長不定時稽核，必要時給予個別衛教，以便給需要的病人有乾淨的冰箱使用。</p> <p>總務室：針對該清潔員請清潔公司給予獎勵。</p>
其他	<p>可以有寶寶粥嗎？</p>	<p>營養科：已於 103 年 8 月 21 日填寫醫療系統維護單，請資訊室於伙食訂餐系統中增設"寶寶餐"項目，並於日後追蹤訂餐狀況。</p>
	<p>外食相當不便</p>	<p>總務室：可訂住院餐之伙食或利用便利商店。</p>

(六) 歷年住院病人滿意度調查比較

本年度住院病人滿意度 81.3%與去年 80.3%上升 1.0%，100 年至 103 年歷年滿意度如下圖。



圖一、100-103 年住院病人滿意度調查結果