

# 中山醫學大學附設醫院

## 104 年門診病人滿意度調查結果

### 一、調查目的

- (一) 了解本院門診就醫病人的人口特性。
- (二) 了解門診病人選擇本院就診之原因。
- (三) 了解門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) 了解門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門診病人，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 104 年 7 月 11 日至 7 月 29 日之星期一至星期五，上午 9：00 至 12：00，下午 14：00 至 17：00。

### 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」5 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」7 題、「整體性評量」4 題、「填表人基本資料」5 題等部分，共計 43 題。

### 五、問卷抽樣與發放

本次統計 104 年 1 月至 6 月之門診人次，共計 424,074 人次，其平均每月門診人次約為 70,679 人次，參考「THIS 病患滿意度問卷調查實施辦法」中之門診抽樣公式（表一）計算，應發放樣本數為 $(70,679 \times 1/500) + 0 = 141.4$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 141 份。

表一：門診問卷抽樣率

每月門診人次	抽樣率	調整數	樣本數
1-100,000	1/500	0	1-200
100,001-	1/500	100	300-

問卷發放調查時段分為上午門診及下午門診，由醫管實習生於門診等候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 17.0 進行統計分析。問卷分析採用描述性統計分別了解門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

本調查共發放 484 份門診問卷，扣除無效問卷 56 份，有效問卷 428 份，有效問卷回收率為 88.4%；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 0.94、等候時間構面為 0.88、人員服務態度為 0.94、醫院環境設施為 0.82，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	0.94
等候時間	6	0.88
人員服務態度	6	0.94
醫院環境設施	7	0.82

## (二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 428 個樣本作為本次人口特性分析，在基本資料方面，問卷填答者以病人本人偏多，約佔 57.5%，年齡層落在 30-39 歲(25.5%)最多，性別以女性(58.9%)比例較高，教育程度則以大學(34.8%)所佔的比例最高，其次為高中職(27.8%)，填答人居住地以台中市(73.1%)為主。

表三、填表人基本資料

(N=428)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病人本人	246	57.5	國中以下	37	8.6
家屬	176	41.1	高中職	119	27.8
未填答	6	1.4	專科	93	21.7
年齡層	個數	百分比	大學	149	34.8
19 歲以下	26	6.1	碩博士	28	6.5
20-29 歲	71	16.6	未填答	2	0.5
30-39 歲	109	25.5	居住地	個數	百分比
40-49 歲	101	23.6	台中市	313	73.1
50-59 歲	74	17.3	彰化縣	25	5.8
60 歲以上	47	11.0	南投縣	26	6.1
性別	個數	百分比	其他	25	5.8
男	170	39.7	未填答	39	9.1
女	252	58.9			
未填答	6	1.4			

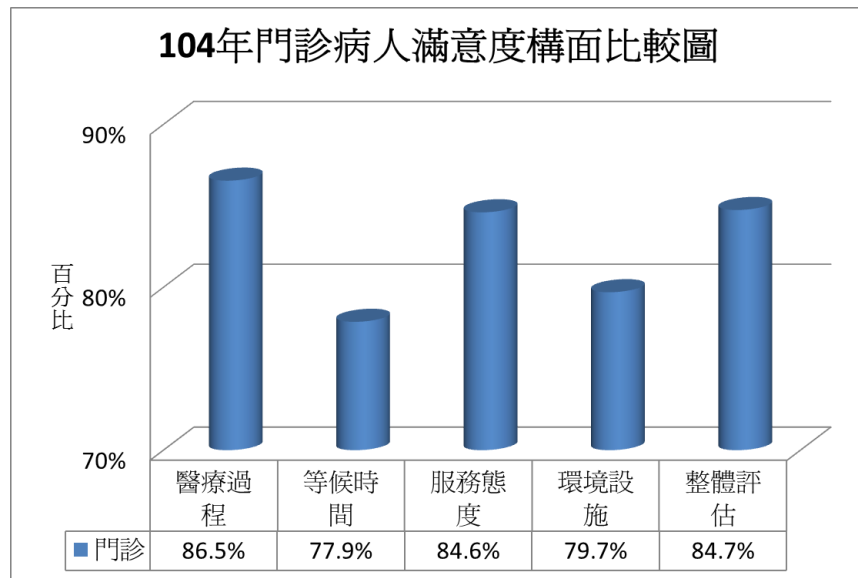
### (三) 病人就醫背景

本次調查中，病人初診比例約為 12.6%；病人掛號方式主要為醫師診間掛號 50.2%；看診時段以上午(59.6%)居多；在選擇本院就醫因素中，以距離近 21.0%最多，其次為親友推薦 15.2%、服務態度好 14.4%；就診科別以未填答 14.5%最多，其次為心臟內外科 10.3%、神經內外科 7.9%。

初次看診	個數	百分比	就診科別	個數	百分比
是	54	12.6	未填答	62	14.5
否	370	86.4	心臟內、外科	44	10.3
未填答	4	0.9	神經內、外科	34	7.9
<b>掛號方式</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>	小兒科	29	6.8
醫師診間掛號	215	50.2	肝膽腸胃科	26	6.1
網路掛號	92	21.5	婦產科	25	5.8
語音掛號	12	2.8	耳鼻喉科	22	5.1
人工現場掛號	97	22.7	內分泌科	18	4.2
未填答	12	2.8	風濕免疫過敏科	18	4.2
<b>看診時段</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>	復健科	17	4.0
上午	255	59.6	泌尿科	16	3.7
下午	132	30.8	胸腔內、外科	16	3.7
晚上	10	2.3	皮膚科	15	3.5
未填答	31	7.2	骨科	11	2.6
<b>選擇本院原因(複選)</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>	眼科	10	2.3
距離近	173	21.0	腎臟科	9	2.1
親友推薦	125	15.2	感染科	9	2.1
服務態度好	119	14.4	一般內科	8	1.9
醫療設備佳	110	13.3	一般外科	8	1.9
醫術高明	108	13.1	大腸肛門外科	8	1.9
交通便利	83	10.1	家醫科	7	1.6
醫院名氣	53	6.4	整形美容科	7	1.6
其它	22	2.7	腫瘤內科	6	1.4
停車方便	20	2.4	牙科	3	0.7
等候時間短	11	1.3			

#### (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),平均滿意度最高的為醫療過程構面(86.5%),其次為人員服務態度(84.6%)、醫院環境設施(79.7%),最低的是等候時間方面(77.9%)。另外,整體評量為84.7%(如表六),故門診平均滿意度為81.8%。各構面間之比較如圖一。



圖一、104年門診病人滿意度各構面比較圖

綜合問卷所有題項,滿意度最高的五名是:

- (1) 對於院內全面禁菸的推動感到(91.2%)
- (2) 診療前護理人員會確實核對您的身份(88.6%)
- (3) 醫師對病情的說明,您都能很清楚明瞭(88.5%)
- (4) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私(87.9%)
- (5) 您對醫師的服務態度感到(87.8%)

滿意度最低的五名是:

- (1) 醫院停車的便利性(59.5%)
- (2) 您對等候看診的時間感到(73.9%)
- (3) 您對等候領藥的時間感到(74.9%)
- (4) 您對等候批價掛號的時間感到(76.7%)
- (5) 對於候診區、領藥區等候座位數量感到(76.8%)

表五、各構面滿意度

平均滿意度：81.8%		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：86.5%</b>
診療前護理人員會確實核對您的身份	425	4.43	0.61	88.6%	1	
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	423	4.42	0.66	88.5%	2	
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	424	4.40	0.61	87.9%	3	
護理人員能禮貌的稱呼您	427	4.33	0.59	86.7%	4	
當您需要協助時，有本院員工為您解答或處理	403	4.33	0.66	86.7%	5	
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項	423	4.31	0.68	86.3%	6	
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	423	4.30	0.73	85.9%	7	
對於藥劑服用，有地方可以讓您詢問，且詳細說明	414	4.28	0.68	85.5%	8	
您對檢驗人員醫療執行技術(如抽血)的動作	383	4.25	0.71	84.9%	9	
您對護理人員醫療執行技術(如打針)的動作	365	4.23	0.74	84.5%	10	
<b>二、等候時間</b>						<b>本構面平均：77.9%</b>
您對醫師為您診察的時間感到	419	4.16	0.73	83.1%	1	
您對等候檢查的時間(X光、超音波...等)	370	3.99	0.76	79.8%	2	
您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿...)	374	3.94	0.77	78.8%	3	
您對等候批掛的時間感到	424	3.84	0.80	76.7%	4	
您對等候領藥的時間感到	421	3.74	0.84	74.9%	5	
您對等候看診的時間感到	423	3.70	0.87	73.9%	6	
<b>三、人員服務態度</b>						<b>本構面平均：84.6%</b>
您對醫師的服務態度感到	427	4.39	0.64	87.8%	1	
您對護理人員的服務態度感到	424	4.30	0.65	86.0%	2	
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等)	372	4.22	0.67	84.3%	3	
您對藥師人員的服務態度感到	420	4.21	0.65	84.2%	4	
您對檢驗人員的服務態度(抽血、驗尿)	380	4.20	0.66	84.0%	5	
您對掛號批價人員服務態度感到	426	4.06	0.72	81.2%	6	
<b>四、醫院環境設施</b>						<b>本構面平均：79.7%</b>
對於院內全面禁菸的推動感到	417	4.56	0.59	91.2%	1	
地板、走道清潔乾淨度	426	4.21	0.67	84.2%	2	
廁所清潔乾淨度	415	4.13	0.76	82.6%	3	
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	425	4.10	0.76	82.0%	4	
空調溫度舒適性	427	4.08	0.68	81.5%	5	
對於候診區、領藥區等候座位數量感到	426	3.84	0.82	76.8%	6	
醫院的停車便利性	404	2.98	1.12	59.5%	7	

(五) 整體評量

來院門診病人對於本院整體所提供的服務滿意程度為 84.3%，而願意選擇再次到本院就醫的意願為 85.2%，推薦親友到本院就醫的意願為 84.8%。(如表六)

問卷中最後一題開放性問答中，共有 29 件病人意見，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

本構面平均：84.7%	個數	平均數	標準差	滿意程度
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇再來本院	424	4.26	0.63	85.2%
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本院就醫	420	4.24	0.65	84.8%
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	425	4.21	0.60	84.3%

表七、門診病人意見

編號	病人意見	回覆內容
1	指揮交通人員態度惡劣，無時無刻都看到他們在罵人	總務室： 已請保全公司改善服務態度
2	加強停車位的指引	總務室： 已加派保全指引
3	交通非常的混亂！擠！門口車輛與行人共道，指揮不佳又無紅綠燈	總務室： 已請保全公司改善
4	1.等候抽血座位有時不足 2.當科醫師患者有時太多，座位不足 3.過號時，不知道等待時間多久	檢驗科： 等候區椅子數量不足，已多次向總務室反應(如附件一)，將再次向相關單位反應 門診： (1)8 月份已增加候診椅在汝川 2 樓 (2)增加過號清單，已提請購申請，預計 10 月份陸續更新升級 總務室： 已將等候座位極大化
5	1.手術等待區座位不足 2.病人在汝川大樓 5F 開刀，	總務室： 已將等候座位極大化

編號	病人意見	回覆內容
	手術後推回核醫大樓病房，路線規劃不好，病人沒有隱私權，希望加強病人隱私	手術室、護理部： (1)洽總務室增設5組座椅(共15個座椅) (2)於104.10.22手術管理委員會提議開放核醫麻醉恢復室,縮短病人轉送路程
6	停車不方便	總務室： 醫院周圍環境改變非院方能獨自解決
7	請加強主治醫師的專長介紹	醫療部： 請各科檢閱醫師專長介紹，並請秘書協助更新網頁
8	抽血檢驗等候時間較長，可增加抽血人員	檢驗科： 自104年9月份起，週一至週五7-8點：醫檢師抽血人力由3人調整至4人，週六早上：醫檢師抽血人力由5人調整至6人
9	慢性處方簽給的日期希望能統一(如:看兩科以上，有醫生開30天或28天，會造成拿藥的困擾，要多跑醫院好幾趟，對於年紀大的病人更困擾	醫療部： 尊重醫師專業判斷，病人可在兩張慢箋領藥的交集區間來院領藥，將協調把慢箋領藥的時間限制為28天
10	請加強停車方面的服務	總務室： 醫院周圍環境改變非院方能獨自解決
11	可加強與社區的互動，尤其是老人方面(如:簡單健檢..等)，無形中吸引人氣	家庭暨社區醫學部： 與東興里合作辦理9/26「遠離三高，銀髮族健康吃」活動及11/14「老人皮膚照護」講座
12	7月14日上午泌尿科門診，護士未關門，請維護病人隱私	門診、護理部： 部份泌尿科醫師因診療空間太過密閉狹猛，要求開門以利空氣流通或減少異味而影響病人隱私的部份，會提供該科進行檢討
13	看診等待時間過長	門診： 因未註明看診醫師診別較無法針對問題解決，目前較具體方案，下載本院行動服務系統，評估來院時間可改善此問題，相對的民眾也要尊重別人看診的權益，以維護看診品質
14	1.護士態度需加強，增加親切度 2.住院時廁所的清潔真的需要改善	護理部： 於9/23護理部月會宣導，請單位護理長宣導同仁留意應對態度，9/19舉辦服務禮儀課程，鼓勵同仁踴躍參與 總務室： 已請清潔公司改善

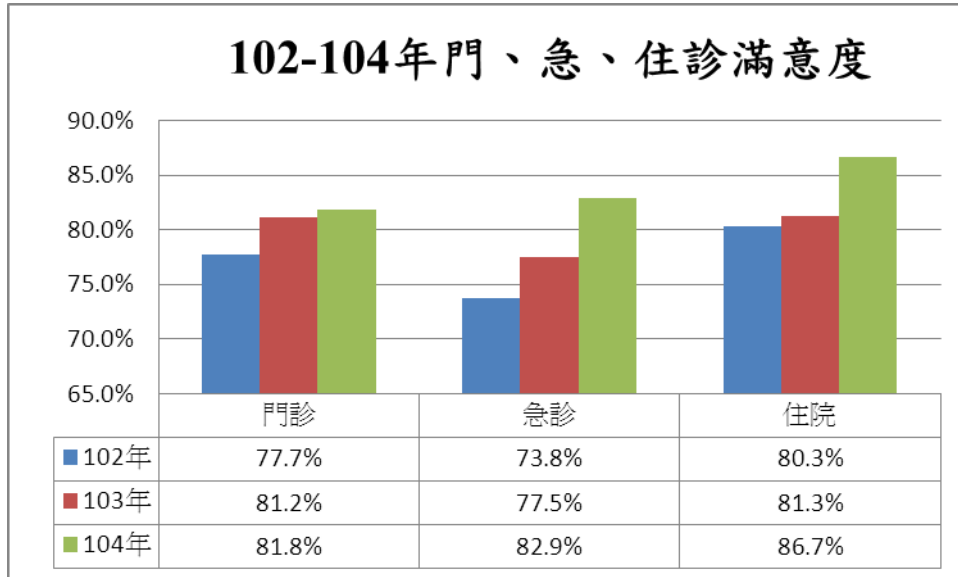


編號	病人意見	回覆內容
15	請加強看診進度查詢	資訊室： 目前已可由網站及 APP 查詢進度，將加強來院民眾宣導
16	復健時，旁邊的外傭太吵	復健治療科： 給予外傭適當衛教
17	候診時間是否可再縮短	門診： 可下載本院行動服務系統查看看診進度，評估來院時間，若強調效率縮短看診時間恐影響看診品質，限號也會影響民眾就診權益，民眾應尊重別人看診的權益，學習便利的工具評估來院時間較具體可行
18	候診區、領藥區的等候座位數量不足	總務室： 已將空間座位極大化 門診： 8 月份汝川 2 樓已增加候診椅，會建議總務室評估汝川 3 樓空橋眼科門診外，增加候診椅以疏散現場等候的人潮 藥劑科： 已請總務室協助規劃候藥區座位
19	建議現場號拉線區提供椅子	醫務行政室： 現場號拉線區為一臨時之排隊位置，為避免影響其它民眾之動線，不鼓勵病人於該位置久坐等候，實不宜提供椅子，等候病人若有不適，建議應多使用預約掛號
20	院內指標可再標示更清楚	總務室： 請明確指出改善部份
21	停車服務不完善，道路被機車佔據，行人無法行走，應提供更多的汽機車停車位才是	總務室： 停車環境非本院獨自改善問題
22	請加強看診進度查詢	資訊室： 目前已可由網站及 APP 查詢進度，將加強來院民眾宣導
23	看診進度查詢：例如大約需等待時間是多久，看每位醫師習慣做預估	資訊室： 目前即有依醫師看診平均時間進行預估，唯仍可因現場狀況而有誤差，患者可由網站及 APP 取得目前看診進度，將加強來院民眾宣導
24	覺得小兒科孫醫師可以多點耐性，反問家長所以呢？現在呢？我怎麼知道現在下一	兒童部： 轉知醫師本人改善 醫療部：

編號	病人意見	回覆內容
	步要幹嘛，不會再給她看診！	請孫醫師注意醫病溝通，10月主治醫師大會中宣導
25	婦產科和待產室的護士態度待需加強！	<p>門診：</p> <p>未註記發生時段診別較無法了解發生的原因與現況，無法針對問題解決</p> <p>產房：</p> <p>(1)於9/21晨會時向同仁宣導服務禮儀應對態度 (2)每日查房時觀察同仁與病人及家屬的互動狀況 (3)9/19派2位同仁參加禮儀工作坊，病房會議時分享與公開表揚病人感謝函</p> <p>護理部：</p> <p>於9/18晨間會議向同仁宣導服務禮儀及應對技巧，並於每日查房時，觀察同仁與病人及家屬互動態度，加強服務禮儀</p>
26	車子太多難停	<p>總務室：</p> <p>停車問題非本院獨立完成</p>
27	車位有時一位難求	<p>總務室：</p> <p>停車問題非本院可獨自解決</p>
28	<p>1.請加強醫師的專業及服務態度，不是醫師主要的專業項目就敷衍病人，要病人轉診</p> <p>2.醫師出國改由別的醫師看診，醫師態度因此變得不好！</p>	<p>醫療部：</p> <p>請醫師注意醫病溝通，10月主治醫師大會中宣導</p>
29	服務台人員全部態度"差"，只顧聊天，那天急事還叫我"自己"找，請與我電話聯絡較清楚，王俊麗 0987-771213	7/29 由社會服務組專案處理，處理改善情形如附件二

(六) 歷年門診病人滿意度調查比較

本年度門診病人滿意 81.8%與去年 81.2%上升 0.6%，102 年至 104 年歷年滿意度如圖二。



圖二、102-104 年門診病人滿意度調查結果