

中山醫學大學附設醫院

104 年急診病人滿意度調查結果

一、調查目的

- (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、調查對象

本次調查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、調查時間

調查期間為 104 年 7 月 13 日至 7 月 31 日星期一至星期日，全天 24 小時。

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」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 104 年 1 月至 6 月之急診人次，共計 28,959 人次，其平均每月急診人次約為 4,827 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 $(4,827/40)+100=220.7$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 221 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 -

問卷發放調查時段為全天 24 小時，由急診批價掛號櫃檯同仁協助隨機發放，將問卷交由病人或陪同家屬填答，病人或家屬離院前投入批價掛號櫃檯之滿意度回收箱即可，繳回時由櫃檯同仁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

本調查共發放 345 份門診問卷，扣除無效問卷 121 份，有效問卷 224 份，有效問卷回收率為 64.9%；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 0.96、等候時間構面為 0.89、人員服務態度為 0.95、醫院環境設施為 0.87，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	0.96
等候時間	6	0.89
人員服務態度	6	0.95
醫院環境設施	6	0.87

(二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 224 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 53.1%，年齡層落在 30-39 歲(29.0%)最多，性別男性與女性(49.1%)相同，教育程度則以大學(37.1%)為主，填答人居住地以台中市為主(74.6%)。

表三、填表人基本資料

(N=224)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	101	45.1	國中以下	31	13.8
家屬或朋友	119	53.1	高中	65	29.0
未填答	4	1.8	專科	29	12.9
年齡層	個數	百分比	大學	83	37.1
0-19 歲	14	6.3	碩博士	14	6.3
20-29 歲	60	26.8	未填答	2	0.9
30-39 歲	65	29.0	居住地	個數	百分比
40-49 歲	36	16.1	台中市	167	74.6
50-59 歲	33	14.7	彰化縣	9	4.0
60 歲以上	16	7.1	南投縣	12	5.4
性別	個數	百分比	其他	8	3.6
男	110	49.1	未填答	28	12.5
女	110	49.1			
未填答	4	1.8			

(三) 病人就醫背景

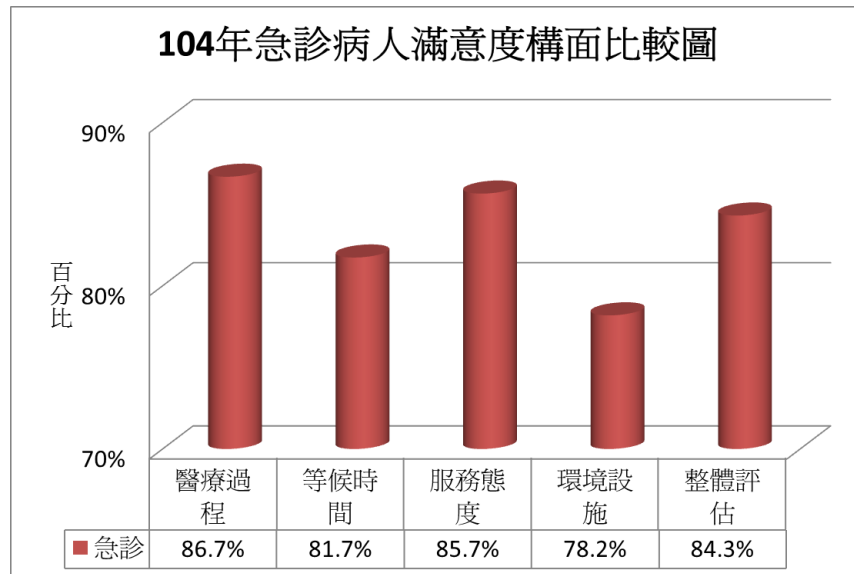
本次調查中發現，初次來本院急診的比率佔 36.2%，之前在本院看過病以門診 38.2% 最多；在選擇本院就醫因素中，以距離近 27.8% 為主要因素，其次為服務態度好 16.6%、親友推薦 12.0%... 等；就診科別以內科 54.9% 居多，其次為外科 20.1%。

表四、病人就醫背景

(N=224)					
之前是否有在本院看病 (複選)	次數	百分比	初次來本院 急診	個數	百分比
門診	126	38.2	是	81	36.2
急診	113	34.2	否	143	63.8
住院	48	14.5			
從未來過	43	13.0			
選擇本院原因(複選)	次數	百分比	就診科別	個數	百分比
距離近	109	27.8	內科	123	54.9
服務態度好	65	16.6	外科	45	20.1
親友推薦	47	12.0	婦產科	8	3.6
交通便利	44	11.2	小兒科	10	4.5
醫療設備佳	40	10.2	其它	15	6.7
醫術高明	27	6.9	未填答	23	10.3
其他	22	5.6			
醫院名氣	19	4.8			
等候時間短	10	2.6			
停車方便	9	2.3			

(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），平均滿意度而言最高的為醫療過程構面(86.7%)，其次為人員服務態度(85.7%)、等候時間方面(81.7%)，最低的是醫院環境設施(78.2%)。另外，整體評量為 84.3%(如表六)，故急診平均滿意度為 82.9%。各構面間之比較如圖一。



圖一、104 年急診病人滿意度各構面比較圖

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(89.1%)
- (2) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私(87.9%)
- (3) 當您需要協助時，本院員工會為您解答或處理(87.6%)
- (4) 護理人員清楚說明返家後自我照護事宜(87.2%)
- (5) 醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭(86.5%)

滿意度最低的五名是：

- (1) 醫院停車的便利性(64.2%)
- (2) 院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方(78.3%)
- (3) 廁所清潔乾淨度(78.7%)
- (4) 您對等候看診的時間感到(79.9%)
- (5) 急診地板、走道清潔乾淨度(80.8%)

表五、各構面滿意度

	平均滿意度：82.9%	個數	平均數	標準差	滿意程度	排名
一、醫療過程						本構面平均：86.7%
診療前護理人員會確實核對您的身份	221	4.46	0.57	89.1%	1	
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	220	4.40	0.61	87.9%	2	
當您需要協助時，本院員工會為您解答或處理	219	4.38	0.64	87.6%	3	
護理人員清楚說明返家後自我照護事宜	216	4.36	0.62	87.2%	4	
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	220	4.33	0.66	86.5%	5	
護理人員能禮貌的稱呼您	223	4.31	0.66	86.3%	6	
護理人員能詳細解說檢查流程及注意事項	218	4.30	0.66	86.1%	7	
對於藥劑服用，有地方可以讓您詢問，且詳細說明	216	4.29	0.68	85.7%	8	
您對醫護人員執行檢查、治療或技術的動作	218	4.27	0.67	85.3%	9	
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	218	4.25	0.72	85.0%	10	
二、等候時間						本構面平均：81.7%
您對醫師為您診察的時間感到	220	4.19	0.71	83.7%	1	
您對等候領藥的時間感到	211	4.10	0.72	82.0%	2	
您對等候批價掛號的時間感到	221	4.09	0.75	81.8%	3	
您對等候檢查報告的時間(X光、超音波、胃鏡...	216	4.07	0.75	81.5%	4	
您對等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿、心電圖...	216	4.07	0.75	81.5%	5	
您對等候看診的時間感到	222	4.00	0.83	79.9%	6	
三、人員服務態度						本構面平均：85.7%
您對掛號批價人員服務態度感到	221	4.33	0.63	86.5%	1	
您對護理人員的服務態度感到	223	4.29	0.65	85.8%	2	
您對藥師人員的服務態度感到	215	4.28	0.65	85.6%	3	
您對檢傷人員服務態度感到	218	4.28	0.66	85.5%	4	
您對醫師的服務態度感到	221	4.27	0.69	85.3%	5	
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波、胃鏡...	218	4.26	0.66	85.1%	6	
四、醫院環境設施						本構面平均：78.2%
對於院內全面禁煙的推動感到	218	4.31	0.77	86.2%	1	
空調溫度舒適性	224	4.04	0.80	80.9%	2	
急診地板、走道清潔乾淨度	222	4.04	0.81	80.8%	3	
廁所清潔乾淨度	219	3.94	0.88	78.7%	4	
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	222	3.91	0.96	78.3%	5	
醫院的停車便利性	220	3.21	1.35	64.2%	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 84.4%，而願意再次選擇本院就醫的意願 84.6% 及，推薦親友到本院就醫的意願為 83.9%。(如表六)

問卷中最後一題開放性問答中，共有 15 項病人意見，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：84.3%	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	221	4.23	0.73	84.6%
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	223	4.22	0.69	84.4%
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本院就醫	220	4.20	0.73	83.9%

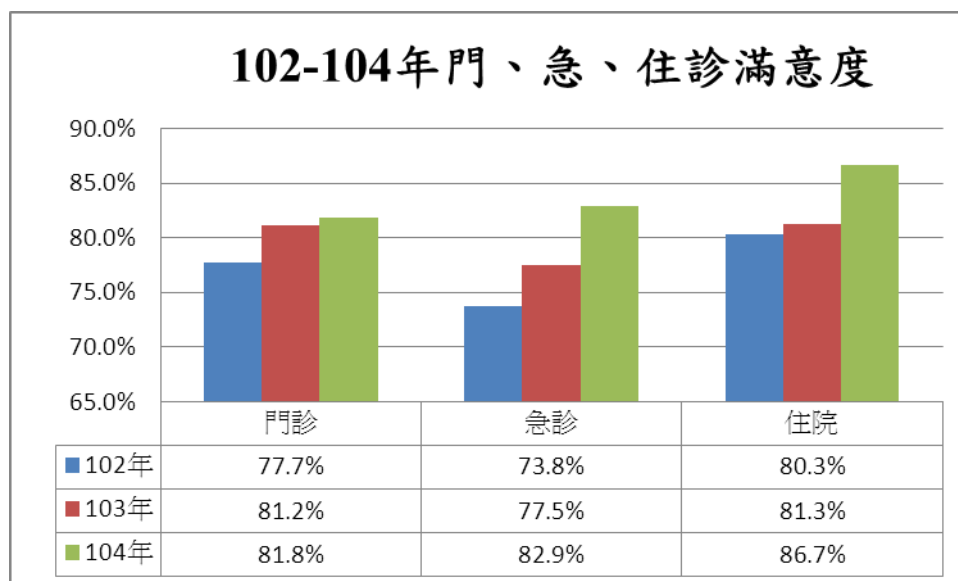
表七、急診病人意見

編號	病人意見	回覆內容
1	車子不是很好停	總務室： 停車問題非本院可獨立解決
2	1. 買東西(吃的)非常不方便 2. 停車也難停	總務室： 吃東西、停車待美食街完成應可改善
3	沒有賣吃的地方	總務室： 吃的問題美食街建好可提供，問題改善
4	停車場太少、沒有餐廳	總務室： 美食街建好即可改善
5	1. 急診外科清創粗暴，因很痛最好噴麻醉藥再清 2. 診斷書開得很奇怪 3. 不體諒病人，傷口處理完很痛就要我們出院 4. 病人聯絡電話 0931931228	8/3 由社會服務組專案處理，處理改善情形如附件
6	停車及購買食物、用品、水非常不方便	總務室： 美食街建好即可改善

編號	病人意見	回覆內容
7	1. 急診空間可以再大一點，停車不便 2. 指標不清病楚 3. 病人及家屬用餐不便，沒有餐廳，會讓人不想再來	總務室： 美食街建好即可改善
8	急診隱私權要加強	急診部： 急診科會宣導，加強病人溝通
9	7/21、7/22 急診早班醫師態度差	急診部： 急診科會宣導，加強醫病溝通 醫療部： 請醫師注意醫病溝通，10 月主治醫師大會中宣導
10	1. 來三天待在大廳的留觀床，很吵又無病房(健保)可住 2. 星期日晚上開始待留觀床的，除了星期天當晚急診醫師有來看一下，剩下幾天都沒醫師來，能吃什麼也不知道？感覺待這像三等公民	急診部： 急診科會宣導，加強說明三日條款 醫療部： 尊重急診醫師判斷，如需住院，院方提供三日條款，請醫師注意醫病溝通，10 月主治醫師大會中宣導，急診醫師與護理人員服裝相同，易給病人沒醫師看的錯覺
11	動線指標需再加強	總務室： 請明確指出應改善部份
12	建議急診工作人員多帶笑容	急診部： 急診科會宣導，加強醫病溝通
13	1. 沒有餐廳 2. 指標牌不清楚 3. 停車場有夠爛	總務室： 用餐問題美食街完成即可改善
14	1. 不好停車 2. 全面禁菸讚	總務室： 停車問題非本院可獨立解決
15	建議急診處理速度能再快點！	急診部： 急診科會宣導，加強處置速度

(六) 歷年急診病人滿意度調查比較

本年度急診病人滿意度 82.9% 與去年 77.5% 上升 5.4%，102 年至 104 年歷年滿意度如圖二。



圖二、102-104 年急診病人滿意度調查結果