

# 中山醫學大學附設醫院

## 105 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 105 年 7 月 13 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 105 年 1 月至 6 月之門診人次，共計 413,509 人次，其平均每月門診人次約為 68,918 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 $(68,918 \times 1/500) + 0 = 137.8$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 138 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 393 份門診問卷，扣除無效問卷 3 份，有效問卷 390 份，有效問卷回收率為 99.2%；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 0.85、等候時間構面為 0.8、人員服務態度為 0.74、醫院環境設施為 0.73，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	0.85
等候時間	6	0.80
人員服務態度	6	0.74
醫院環境設施	7	0.73

## (二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 393 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居多，約佔 56.2%，年齡層落在 30-39 歲(28.2%)最多，性別以女性(72.6%)比例較高，教育程度則以大學(40.3%)所佔的比例最高，其次為高中職(27.9%)，填答人居住地以台中市(86.9%)為主。

表三、填表人基本資料

(N=390)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病人本人	205	52.6	國中以下	23	5.9
家屬	184	47.2	高中職	109	27.9
未填答	1	0.3	專科	78	20.0
年齡層	個數	百分比	大學	157	40.3
19 歲以下	20	5.1	碩博士	22	5.5
20-29 歲	64	16.4	未填答	1	0.3
30-39 歲	110	28.2	居住地	個數	百分比
40-49 歲	109	27.9	台中市	338	86.9
50-59 歲	62	15.9	彰化縣	13	3.3
60 歲以上	25	6.4	南投縣	19	4.9
性別	個數	百分比	其他	16	4.1
男	107	27.4	未填答	3	0.8
女	283	72.6			

## (三) 病人就醫背景

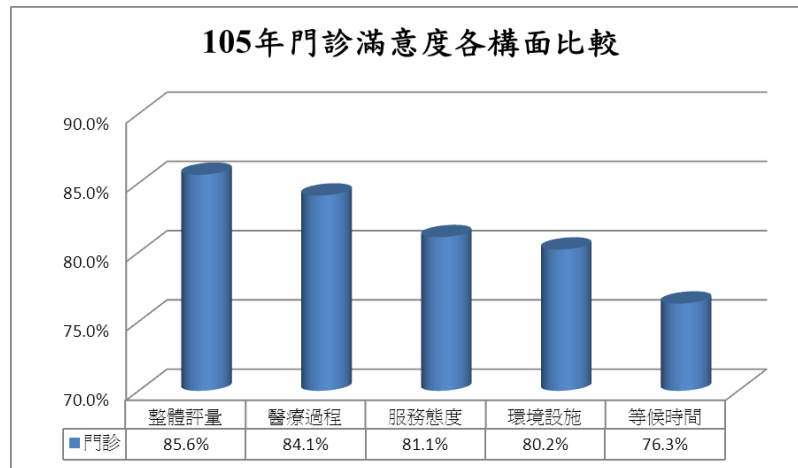
本次調查中，病人初診比例約為 12.3%；病人掛號方式主要為醫師診間掛號 43.8%；看診時段以上午(58.7%)居多；在選擇本院就醫因素中，以親友推薦 37.3%最多，其次為距離近 35.6%、醫術高明 27.2%；就診科別以肝膽腸胃科 10.5%最多，其次為神經內、外科 10%、小兒科 7.7%。

表四、病人就醫背景 (N=390)

初次看診	個數	百分比	就診科別	個數	百分比
是	48	12.3	未填答	17	4.3
否	341	87.4	肝膽腸胃科	41	10.5
未填答	1	0.3	神經內、外科	39	10.0
<b>掛號方式</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>	小兒科	30	7.7
醫師診間掛號	170	43.8	心臟內、外科	30	7.7
網路掛號	133	34.3	婦產科	24	6.2
語音掛號	6	1.5	復健科	23	5.9
人工現場掛號	74	19.1	骨科	20	5.1
未填答	5	1.3	皮膚科	17	4.4
<b>看診時段</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>	風濕免疫科	17	4.4
上午	229	58.7	內分泌科	16	4.1
下午	156	40.0	一般外科	15	3.8
晚上	2	0.5	泌尿科	15	3.8
未填答	3	0.8	耳鼻喉科	12	3.1
<b>選擇本院原因(複選)</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>	家庭醫學科	10	2.6
親友推薦	147	37.3	胸腔內、外科	10	2.6
距離近	139	35.6	腎臟科	10	2.6
醫術高明	106	27.2	血液腫瘤科	6	1.5
服務態度好	86	22.1	身心科	6	1.5
交通便利	78	20	消化外科	6	1.5
醫療設備佳	75	19.2	內科	5	1.3
醫院名氣	32	8.2	眼科	5	1.3
其他	12	3	感染科	5	1.3
停車方便	10	2.6	整型外科	5	1.3
等候時間短	9	2.3	乳房外科	4	1.0
			小兒外科	3	0.8
			放腫科	2	0.5
			中醫	1	0.3

#### (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81.4%。各構面間之比較如圖一。



圖一、105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(88.9%)
- (2) 醫師對病情的說明,您都能很清楚明(88.5%)
- (3) 診療前護理人員會確實核對您的身份(88.5%)
- (4) 您對醫師的服務態度感到 (87.9%)
- (5) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私(87.1%)

滿意度最低的五名是:

- (1) 醫院停車的便利性(61%)
- (2) 您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿...等)(70.8%)
- (3) 您對等候檢查的時間(X光、超音波...等)(71.3%)
- (4) 您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等)感到(72.4%)
- (5) 您對檢驗人員的服務態度(抽血、驗尿...等)感到(74.3%)

表五、各構面滿意度

平均滿意度：81.4%

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：84.1%</b>
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	390	4.43	.75	88.5%	1	
診療前醫護人員會確實核對您的身份	390	4.42	.69	88.5%	2	
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	390	4.35	.71	87.1%	3	
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項	390	4.31	.83	86.3%	4	
護理人員能禮貌的稱呼您	390	4.30	.62	85.9%	5	
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	390	4.27	.86	85.5%	6	
當您需要協助時，有本院員工為您解答或處理	390	4.25	.93	85.0%	7	
對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且 詳細說明	390	4.16	1.1	83.2%	8	
您對護理人員醫療執行技術(如打針)的動作感 到滿意	390	3.78	1.5	75.5%	9	
您對檢驗人員醫療執行技術(如抽血)的動作感 到滿意	390	3.78	1.49	75.5%	10	
<b>二、等候時間</b>						<b>本構面平均：76.3%</b>
您對醫師為您診察的時間感到	390	4.18	0.79	83.7%	1	
您對等候批價掛號的時間感到	390	3.94	0.85	78.9%	2	
您對等候領藥的時間感到	390	3.85	1.03	77.1%	3	
您對等候看診的時間感到	390	3.79	0.90	75.9%	4	
您對等候檢查的時間(X光、超音波...等)	390	3.56	1.6	71.3%	5	
您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿...等)	390	3.54	1.53	70.8%	6	
<b>三、人員服務態度</b>						<b>本構面平均：81.1%</b>
您對醫師的服務態度感到	390	4.39	0.67	87.9%	1	
您對護理人員的服務態度感到	390	4.33	0.71	86.6%	2	
您對藥師人員的服務態度感到	390	4.16	1.02	83.2%	3	
您對掛號批價人員服務態度感到	390	4.13	0.7	82.5%	4	
您對檢驗人員的服務態度(抽血、驗尿...等)感 到	390	3.71	1.58	74.3%	5	
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等) 感到	390	3.62	1.62	72.4%	6	
<b>四、醫院環境設施</b>						<b>本構面平均：80.2%</b>
對於院內全面禁菸的推動感到	390	4.44	0.73	88.9%	1	
地板、走道清潔乾淨度	390	4.23	0.69	84.6%	2	
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	390	4.16	0.74	83.1%	3	
空調溫度舒適性	390	4.12	0.76	82.3%	4	
廁所清潔乾淨度	390	4.07	0.93	81.4%	5	

對於候診區、領藥區等候座位數量感到	389	4.01	2.13	80.1%	6
醫院停車的便利性	390	3.05	1.15	61.0%	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 85.6%，而願意選擇再次到本院就醫的意願為 86.2%，推薦親友到本院就醫的意願為 85.5%。(如表六)

問卷中最後一題開放性問答中，共有 19 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：85.6%	個數	平均數	標準差	滿意程度
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	390	4.25	0.58	85.0%
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇再來本院	390	4.31	0.65	86.2%
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本院就醫	390	4.28	0.70	85.5%

表七、門診病人意見

編號	病人意見	回覆內容
1	如有住院問題，很難得到滿意(等不到健保床)	醫務行政室 1.本院健保床之佔率符合醫療法之規範(大於60%) 2.資源有限，需求無限，實難符合每個人的需求 3.醫院要追求經營績效，又要調高健保床比例，需有高層裁示及利用近期病床整修重新規劃改善
2	候診時間稍長	門診 1.資訊室已設計本院網路預掛，可提供來院時間的參考，若超出系統計算時間，也可使用本院行動服務 APP，可立即查詢看診進度以利民眾評估來院時間。 2.每月門診表皆有提供民眾下載以手機掃描 QR code 操作簡單易上手，以上方法可有效減

編號	病人意見	回覆內容
		少民眾現場候診時間
3	候診時間較長	<p><b>門診</b></p> <p>1.資訊室已設計本院網路預掛，可提供來院時間的參考，若超出系統計算時間，也可使用本院行動服務 APP，可立即查詢看診進度以利民眾評估來院時間。</p> <p>2.每月門診表皆有提供民眾下載以手機掃描 QR code 操作簡單易上手，以上方法可有效減少民眾現場候診時間</p>
4	網路掛號的填寫出生年月日不好用，可否改為直接填寫，其他都 OK	<p><b>資訊室</b></p> <p>改成沒有斜線(例：20160921)</p>
5	病患太多，老人家不靈敏、重聽，部分掛號批價服務人員態度較沒耐心。	<p><b>事務組</b></p> <p>加強人員教育訓練</p>
6	地下室凹洞請填補、舊大樓動向不 OK，電梯等很久、停車場車位不夠多、希望有美食街。	<p><b>總務室</b></p> <p>1.已請工務協助處理停車場凹洞部分</p> <p>2.其餘問題特加強指標功能</p>
7	難停車	<p><b>總務室</b></p> <p>本院與學校將興建立體停車場及美食街，屆時相關問題可得到改善</p>
8	候診時間	<p><b>門診</b></p> <p>1.資訊室已設計本院網路預掛，可提供來院時間的參考，若超出系統計算時間，也可使用本院行動服務 APP，可立即查詢看診進度以利民眾評估來院時間。</p> <p>2.每月門診表皆有提供民眾下載以手機掃描 QR code 操作簡單易上手，以上方法可有效減少民眾現場候診時間</p>
9	核醫 ER 整潔要仔細(牆角)、電梯等候時間久	<p><b>總務室</b></p> <p>清潔部分會要求清潔公司加強，電梯部分已做最佳化處理</p>
10	很難停車	<p><b>總務室</b></p> <p>本院與學校將興建立體停車場及美食街，屆時相關問題可得到改善</p>
11	可以透過網路查詢目前看診進度	目前已可使用網路查詢看診進度
12	醫師排診態度不佳，不顧慮患者感受，不主動告知相關權益	<p><b>醫療部</b></p> <p>主治醫師大會宣導</p>

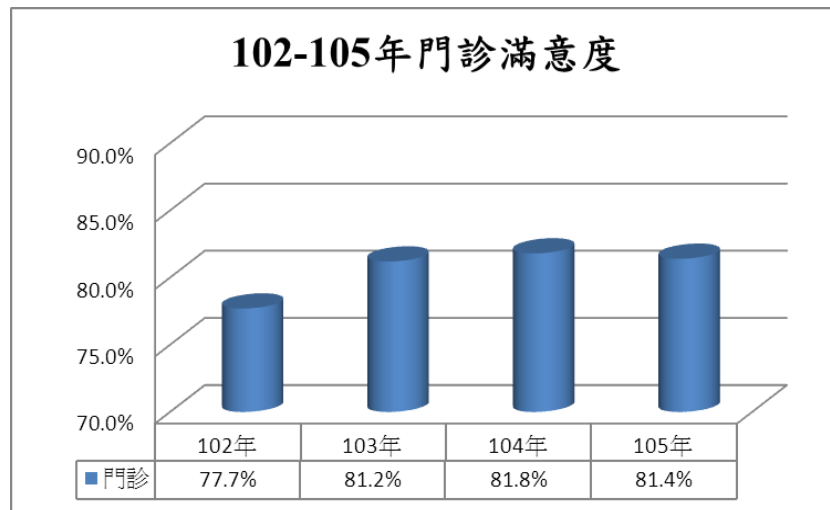


編號	病人意見	回覆內容
13	請站在人性立場思考，例如停車，請與捷運思考連接，以便利未來患者進出醫院。此外，醫院外的停車進出非常不便，毫無人性可言，患者幾無法走路直達停車(一大堆無用的花盆擋路)。	總務室 1.停車方面本院已盡量與市府協商，以利病患進出醫院 2.花盆是為了將低機車停放阻礙行人通行
14	醫院中的護理人員非常辛苦，但病患對服務人員的詢問態度太過冷漠，容易激起患者的憤怒情緒，而且護理或批價人員戴口罩後聲音常顯模糊不清 PS.今天就在候診區看到患者怒罵後摔椅子情形。	護理部 感謝意見回饋，然因人、時、地未具體，僅能提供單位參考，有則改之，無則勉之，預計 9/21 週會公告提醒 事務組 戴口罩為自我保護措施。提醒人員提高其音量
15	老人家藥常須用半顆、厚的一顆很小，老人家不易分裝，似乎應再做考量。	藥劑科 若遇患者有剝半需求，可請其至藥物諮詢室，由藥師衛教如何剝半。當患者反應藥物問題，建議可轉介至藥物諮詢室，由諮詢藥師與患者或其主治醫師討論其用藥相關問題
16	停車位	總務室 本院與學校將興建立體停車場及美食街，屆時相關問題可得到改善
17	改進交通	總務室 相關交通工作本院已盡力處理
18	先生曾有腦中風，我覺得中山醫學院附設醫院可以幫助設立腦中風病友會，病友可以定期聚會，分享心得，也可以將資訊回饋給醫院。	腦中風中心 因人力有限，暫無法確定病友會的舉行，若有相關人士、單位或志工可籌辦，腦中風中心將全力支援
19	掛號/批價區應設立椅子(櫃台前)	總務室 轉請事務組提相關會議討論設置之可行性
20	出院當日早上已告知不用午餐，但結帳時，小姐說便當已送出，但當天一早已說只有早餐。	書記組 1.公告週知，依營養科規定午餐取消需 10am 前，若來不及取消請處理帳款及便當 2.於書記會議再次宣導訂餐處理原則
21	希望遵照紅綠燈指示，不要多一位指示人員，這樣塞得更長，且"痛"到受不了!	總務室 1.相關指示人員應台中市政府交通局及警察局要求 2.塞車部分已向市府請求適當的疏導與協助
22	門診時間建國北路不能左轉進停車場	總務室

編號	病人意見	回覆內容
	造成更長塞車，非常不滿意	建國北路無法右轉是市府政策，本院會向市府反應

## 八、 結論與建議

本年度門診病人滿意度 81.4% 與去年比較 81.8% 下降 0.4%，102 年至 105 年歷年滿意度如圖二。



圖二、102-105 年門診病人滿意度調查結果

分析各構面滿意度發現，醫療過程面、等候時間、人員態度等構面滿意度約下降 1.6%~3.5%，醫院環境設施及整體評量則分別上升 0.5% 及 0.9%，如表八。

進一步分析 105 年度滿意度最低的前五項，對檢驗、檢查等候時間較 104 年下降約 8%，對檢查人員服務態度滿意程度下降 11.9%，對檢驗人員服務態度下降約 9.7%，如表九。建議檢驗、檢查單位主管可進行流程分析，針對導致等候時間過長之項目進行改善，並加強宣導與病人溝通之禮儀。

表八、104、105 門診各構面滿意度比較圖

	醫療過程	等候時間	服務態度	環境設施	整體評量
104 年	86.5%	77.9%	84.6%	79.7%	84.7%
105 年	84.1%	76.3%	81.1%	80.2%	85.6%
比較	<b>-2.4%</b>	<b>-1.6%</b>	<b>-3.5%</b>	<b>0.5%</b>	<b>0.9%</b>

表九、105 年度滿意度最低的前五項與去年比較

	104 年	105 年	比較
醫院停車的便利性	59.5%	61%	<b>1.5%</b>
您對等候檢驗的時間	78.8%	70.8%	<b>-8%</b>
您對等候檢查的時間(X 光、超音波…等)	79.8%	71.3%	<b>-8.5%</b>
您對檢查人員的服務態度(X 光、超音波…等)感到	84.3%	72.4%	<b>-11.9%</b>
您對檢驗人員的服務態度(抽血、驗尿…等)感到	84.0%	74.3%	<b>-9.7%</b>