

# 中山醫學大學附設醫院

## 105 年住院病人滿意度調查結果

### 一、調查目的

- (一) 了解本院住院就醫病人的人口特性。
- (二) 了解住院病人的就醫背景。
- (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、調查對象

本次調查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、調查時間

調查期間為 105 年 7 月 11 日至 8 月 20 日之星期一至五，上午 8：00 至 12：00，下午 13：30 至 17：30 及週六、週日上午 8：00 至 12：00。

### 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 105 年 1 月至 6 月之出院人次，共計 15,383 人次，其平均每月出院人次約為 2,564 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 $(2,564/20)+50=178.2$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 178 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、下午時段及假日值班，由病房書記印製出院帳單後，連同問卷一起交給出院病人（或家屬）填寫，並請病人（或家屬）於出院櫃檯繳費時，將問卷繳回給櫃檯人員或櫃檯旁設有滿意度回收箱。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 17.0 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、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 387 份住院問卷，扣除無效問卷 61 份，有效問卷 323 份，有效問卷回收率為 83.5%；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  $\alpha$  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，醫師表現為 0.89、護理人員表現為 0.93、醫療整體人員表現為 0.91、其他服務為 0.82、住院整體評估為 0.70，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 $\alpha$
醫師表現	4	0.89
護理人員表現	5	0.93
醫療整體人員表現	14	0.91
其他服務	5	0.82
住院整體評估	4	0.71

(二) 住院病人基本資料

扣除無效問卷後，共有 323 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 56%，住院病人年齡層落在 50-59 歲(14.6%)最多，教育程度則以大學或以上(21.7%)為主，來院病人居住地以台中市為主(76.5%)，性別以女性(40.6%)較高，住院者家庭月收入以 5-8 萬(10.8%)最多，其次為 3-5 萬元(9.6%)，住院者每月平均收入以無固定收入(32.2%)最多。

表三、住院病人基本資料

(N=323)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	101	31.3	不識字	31	9.6
家屬或朋友	181	56.0	國小	51	15.8
未填答	41	12.7	國中或初中	25	7.7
年齡層	個數	百分比	高中職	85	26.3
0-9 歲	22	6.8	專科	31	9.6
10-19 歲	12	3.7	大學或以上	70	21.7
20-29 歲	21	6.5	未填答	30	9.3
30-39 歲	36	11.1	居住地	個數	百分比
40-49 歲	35	10.8	台中市	247	76.5
50-59 歲	47	14.6	彰化縣	19	5.9
60-69 歲	43	13.3	南投縣	23	7.1
70-79 歲	25	7.7	其他	21	6.5
80 歲以上	16	5.0	未填答	13	4.0
未填答	66	20.4			

性別	個數	百分比	住院者每月		
男	125	38.7	平均收入	個數	百分比
女	131	40.6	無固定收入	104	32.2
未填答	67	20.7	2萬元以下	14	4.3
<b>住院者家庭</b>			2-3萬元	46	14.2
每月收入	個數	百分比	3-5萬元	67	20.7
3萬元以下	6	1.9	5-8萬元	27	8.4
3-5萬元	31	9.6	8-12萬元	11	3.4
5-8萬元	35	10.8	12萬元以上	7	2.2
8-12萬元	42	13	未填答	47	14.6
12萬元以	24	7.4			
未填答	185	57.3			

### (三) 病人就醫背景

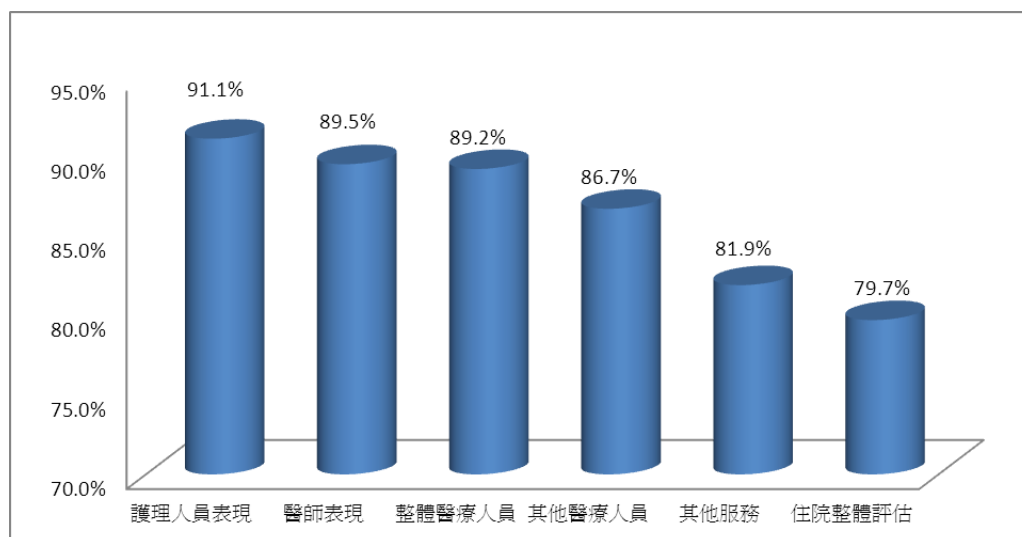
本次調查中，病人大多數透過門診安排(57%)收至病房，其中自覺病情嚴重程度以「普通(46.7%)」最多，在住院天數是否恰當以「恰當，剛剛好 (86.1%)」最多。

表四、病人就醫背景

(N=323)					
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	103	31.9	可以早些出院	9	2.8
門診安排	184	57	恰當，剛剛好	278	86.1
他院轉進來的	32	9.9	可以晚些出院	17	5.3
未填答	4	1.2	不知道	12	3.7
自覺病情嚴重程度	個數	百分比	未填答	7	3
輕微	29	9			
普通	151	46.7			
嚴重	127	39.9			
病危	5	1.5			
未填答	11	3.4			

### (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(91.1%)，其次為醫師表現(89.5%)、整體醫療人員表現(89.2%)、其他醫療人員表現(86.7%)、其他服務(81.9%)、整體評估(79.7%)。整體而言，住院平均滿意度為 87.1%。



圖一、105 年住院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) 護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式? (91.9%)
- (2) 請問護理人員用您能了解的方式清楚地回答您的問題? (91.8%)
- (3) 您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎?(91.8%)
- (4) 醫療人員是否尊重您的選擇? (91.5%)
- (5) 您對醫療人員的照護感到安全嗎? (91.5%)

滿意度最低的五名是：

- (1) 您覺得醫院自費金額是否適當? (66.4%)
- (2) 當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務? (72.4%)
- (3) 您是否滿意醫院交通的便利性? (75.4%)
- (4) 您滿意醫院整體的清潔? (81.1%)
- (5) 您滿意病房內的陪病設施(例如:陪病床、廚房...等)? (81.7%)

表五、各構面滿意度

<b>平均滿意度：87.1%</b>		個數	平均數	標準差	滿意程度	排名
<b>一、醫師表現</b>		<b>本構面平均：89.5%</b>				
您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況？		323	4.57	0.57	91.3%	1
請問醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？		321	4.55	0.61	91.0%	2
您信賴您的醫師嗎？		322	4.55	0.57	90.9%	3
您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？		318	4.23	0.80	84.6%	4
<b>二、護理人員表現</b>		<b>本構面平均：91.1%</b>				
護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式？		322	4.60	0.56	91.9%	1
請問護理人員是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？		322	4.59	0.56	91.8%	2
您信賴協助您的護理人員嗎？		322	4.57	0.54	91.3%	3
您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況？		322	4.54	0.55	90.9%	4
您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠？		322	4.47	0.59	89.4%	5
<b>三、其他醫療人員表現</b>		<b>本構面平均：86.7%</b>				
其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題？		311	4.33	0.64	86.7%	
<b>四、整體醫療人員的表現</b>		<b>本構面平均：89.2%</b>				
您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎？		319	4.59	0.56	91.8%	1
醫療人員是否尊重您的選擇？		317	4.58	0.59	91.5%	2
您對醫療人員的照護感到安全嗎？		319	4.58	0.55	91.5%	3
您覺得醫療人員之間對您的醫療照護過程是否有一貫性？		320	4.54	0.58	90.9%	4
醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊？		317	4.54	0.64	90.7%	5
醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等？		305	4.53	0.64	90.7%	6
醫療人員是否清楚地向您說明治療的效益和可能的危險？		319	4.53	0.63	90.7%	7
醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受？		318	4.52	0.64	90.4%	8
醫療人員向您解說病情時的說法是否一致？		318	4.52	0.60	90.3%	9
醫療人員是否有給予您情緒上的支持？		319	4.49	0.69	89.8%	10
請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題？		316	4.48	0.68	89.6%	11
在您感到疼痛時，醫療人員會適時給予適當的減輕疼痛的處置嗎？		317	4.44	0.82	88.8%	12
當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？		314	3.62	1.80	72.4%	13

五、其他服務					本構面平均：81.9%
您覺得在住院中是否保有自己的隱私？	313	4.38	0.73	87.6%	1
您是否滿意病房的溫度舒適度？	317	4.18	0.80	83.6%	2
您是否滿意病房內的陪病設施(例如：陪病床、配膳室、洗衣室等等)？	317	4.09	0.81	81.7%	3
您是否滿意醫院整體的清潔？	318	4.05	0.91	81.1%	4
您是否滿意醫院的交通便利性？	314	3.77	0.97	75.4%	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：79.7%
整體而言，您是否滿意本院所提供的住院照護？	318	4.24	0.66	84.8%	1
整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比	319	4.19	0.84	83.8%	2
請問您是否願意推薦本院給您的親友？	318	4.19	0.70	83.7%	3
您覺得醫院自費金額是否適當？	311	3.32	0.67	66.4%	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 41 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六。

表六、住院病人意見

編號	病人意見	回覆內容
1	105/7/12 17 樓 3726 房中午白天班的護士，態度傲慢，令人不舒服	護理部 N17(R12)HN 已進行了解，此位同仁平常表現良好有禮，將再觀察適時介入
2	護士好漂亮，辛苦了	
3	雙人房太小，隔床病人要進入，我們還要移位	總務室 空間限制暫時無法改善。
4	單人房差額，可以低一點	醫務行政室 1.病房差額之收費標準皆符合衛生局收費標準之規範 2.病房差額最近之調整為 101 年，進 4 年皆未調整 3.目前病房將進行整修，希望給予病人有物超所值的感受，但是整修後是否再調整價位將在綜

編號	病人意見	回覆內容
		會評估討論 4.醫院醫方面要追求經營績效，另一方面如要再調降病房差額，市場之供需問題需再評估
5	沒有餐廳對遠程的家屬用餐非常不便，便利商店、日常用品無從選擇	總務室 待停車塔及美食街興建完成即可改善
6	急診部之暫留區枉顧病人之安寧，外勞吵鬧，"應予隔開"。且作業員自行烹煮食物味極不佳。	急診醫學部 此外勞為復康巴士復健病人之外籍照顧者，非急診病人之照顧者，目前使用圍簾將動線隔開，但仍有吵鬧聲，已與總務室協調，必要時由警衛人員協助管理
7	是都不錯，只是最後一天辦出院的護理師態度有待改善，其餘沒什麼問題。	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，有責改進之，無則勉之，預定9/21 護理部周會公告提醒。
8	電梯使用不便，等候時間太久。	總務室 電梯之使用已做最佳化之管理，將再進行觀察改善
9	病房的小蟑螂很多，甚至有大蟑螂。	總務室 病房若發現昆蟲滋擾，可向護理站反映，會派專業人員消毒除蟲
10	傳送服務人員雖動作快但沒有熱情，本人於6/28至開刀房，因手術衣濕掉請求幫忙協助更衣，她將點滴延長線與IVSET拆開染污，叫病患自己換，但也有很熱情的醫療人員。	傳送組 傳送人員職責僅限病人推送，其點滴與機器裝置都是交由護理人員專業處理
11	保全說：機車不可騎進院區。可是汽車就可以把病人送到院區大樓門口，機車送病人到大樓門口有限制，有歧視之嫌。	總務室 除殘障機車可暫時停至醫院外，為避免汽機車爭道影響病人行人安全暫時禁止院內騎機車
12	對(陳文榮)醫師、妙手回春、非常滿意。	



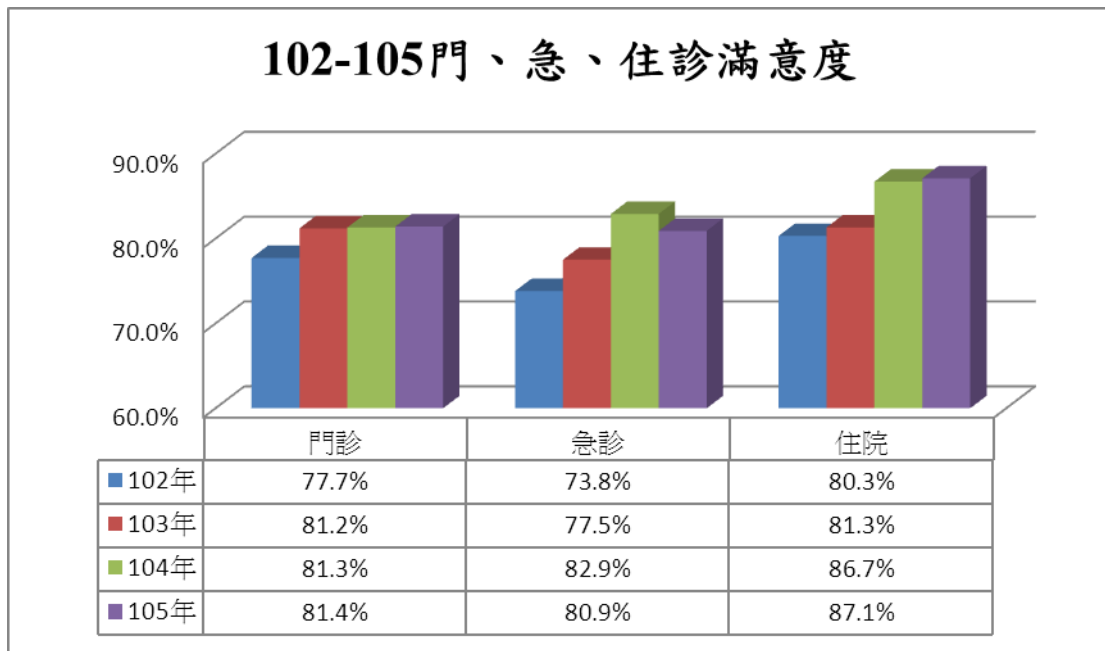
編號	病人意見	回覆內容
13	停車問題:白天塞得爆，應戶外停車場多設置	總務室 本院與學校將興建立體停車場及美食街，屆時相關問題可得到改善
14	護理師很細心照顧，謝謝你們~辛苦了	
15	某住院醫師未確認傷口位置即戳至傷口，變更加疼痛，請多注意細心。(晚上)	醫療部 主治醫師大會宣導
16	廁所排水不佳。	總務室 設備問題可向護理站反應
17	病房冷氣偏冷。	總務室 空調問題可向護理站反應
18	可提供甘誠車站至中山醫院	總務室 審慎評估其可行性
19	飲水機應更新，增加自動加熱機。	總務室 飲水機皆依照規定檢測水質，水直皆正常
20	自費金額沒得比較(藥費又不知道便宜或貴)。	語意不清，無法回饋
21	調查表內容太多、太繁雜了，建議簡化些。	醫品中心 1.調查表內容乃參考衛生福利部病人就醫經驗調查問卷制定 2.評鑑條文 1.7.7 註3，具實證基礎之病人就醫經驗調查方法可參考：衛生福利部醫療品質政策辦公室之「病人住院經驗調查」問卷使用手冊
22	增設停車位。	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
23	便盆椅很不方便。	總務室 若有任何不舒適或不曾使用請向護理站反應
24	無，整體比之前棒	
25	對正在睡覺的小寶寶看診時，希望可以先溫和的喚醒再看，避免驚嚇	醫療部 主治醫師大會宣導
26	很棒!	

編號	病人意見	回覆內容
27	復健15F的實習生很棒(長髮馬尾)建議可將服務熱忱列入評判範圍	
28	醫院護理人員非常細心照顧，很親切，非常滿意。	
29	房間整潔待加強。	總務室 病房清潔若有任何問題請向護理說明即可
30	電梯難等，按鍵難按。整體建築老舊、髒。	總務室 1.電梯設備相關問題已轉知工務組 2.清潔工作已請清潔公司加強
31	蟑螂很多。	總務室 昆蟲問題可向護理站反應，本院將派專業人員處理
32	蟑螂多，設備老舊。EX,床頭燈罩一直掉。	總務室 昆蟲問題可向護理站反應，本院會派專業人員處理，設備維修部分可向護理站反映請修
33	很難停車，蟑螂很多。	總務室 1.停車部分已向市政府尋求協助，加強停車管理 2.昆蟲已委請專業人員處理
34	請規劃較方便的停車位(例如立體停車場)。停車位最好可以免費或以日計費。	總務室 本院將與學校合作建置立體停車場並已在市府審件中
35	汝川廁所鏡面完全照不清楚，燈是感應式的也太令人困擾了。	總務室 設備若有損壞可向護理站反應
36	環境不夠整潔，有蟑螂。	總務室 清潔部分已請清潔公司加強 昆蟲部分已請專業人員處理
37	電梯按鍵不靈敏，地板、浴室很髒。	總務室 清潔部分已請清潔公司加強 昆蟲部分已請專業人員處理
38	門診可以抵停車費更好。	總務室 院方政策待相關會議討論
39	病房衛生，衛浴間的衛生待加強洗刷。	總務室 病房清潔部分已請清潔公司加強

編號	病人意見	回覆內容
40	醫師、醫護人員辛苦了。貴院護士都好年輕漂亮^^ THX	

(六) 歷年住院病人滿意度調查比較

本年度住院病人滿意度 87.1%與去年 86.7%上升 0.4%，102 年至 105 年歷年滿意度如圖二。



圖二、102-105 年住院病人滿意度調查結果