

中山醫學大學附設醫院

106 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

調查調查期間為 106 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」6 題、「住院病人及填答人基本資料」7 題等部分，共計 45 題。

五、問卷抽樣與發放

本次統計 106 年 1 月至 6 月之出院人次，共計 14,784 人次，其平均每月出院人次約為 2,464 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 $(2,464/20)+50=173.2$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 173 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，將問卷投入櫃檯旁設之滿意度回收箱。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 310 份住院問卷，扣除無效問卷 54 份，有效問卷 238 份，有效問卷回收率為 76.8%；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 0.90、護理人員表現為 0.95、醫療整體人員表現為 0.94、其他服務為 0.91、住院整體評估為 0.91，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	0.90
護理人員表現	5	0.95
醫療整體人員表現	14	0.94
其他服務	5	0.91
住院整體評估	4	0.91

(二) 住院病人基本資料

扣除無效問卷後，共有 238 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 52.1%，住院病人年齡層落在 60-69 歲(13.0%)最多，教育程度則以高中職(21.8%)為主，來院病人居住地以台中市為主(70.2%)，性別以女性(44.1%)較高，住院者家庭月收入以 5-8 萬元(12.2%)最多，其次為 8-12 萬元(11.7%)，住院者每月平均收入以無固定收入(30.3%)最多。

表三、住院病人基本資料

(N=238)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	78	32.8	不識字	13	5.5
家屬或朋友	124	52.1	國小	30	12.6
未填答	36	15.1	國中或初中	34	14.3
年齡層	個數	百分比	高中職	52	21.8
0-9 歲	11	4.6	專科	34	14.3
10-19 歲	15	6.3	大學或以上	44	18.5
20-29 歲	11	4.6	未填答	31	13.0
30-39 歲	28	11.8	居住地	個數	百分比
40-49 歲	26	10.9	台中市	167	70.2
50-59 歲	28	11.8	南投縣	19	8.0
60-69 歲	31	13.0	彰化縣	10	4.2
70-79 歲	15	6.3	其他	17	7.1
80 歲以上	15	6.3	未填答	25	10.5
未填答	58	24.4			

性別	個數	百分比	住院者每月		
男	77	32.4	平均收入	個數	百分比
女	105	44.1	無固定收入	72	30.3
未填答	56	23.5	2 萬元以下	14	5.9
住院者家庭			2-3 萬元	41	17.2
每月收入	個數	百分比	3-5 萬元	33	13.9
3 萬元以下	14	5.9	5-8 萬元	17	7.1
3-5 萬元	19	8.0	8-12 萬元	6	2.5
5-8 萬元	29	12.2	12 萬元以上	4	1.7
8-12 萬元	28	11.7	未填答	51	21.4
12 萬元以上	14	5.9			
未填答	134	56.3			

(三) 病人就醫背景

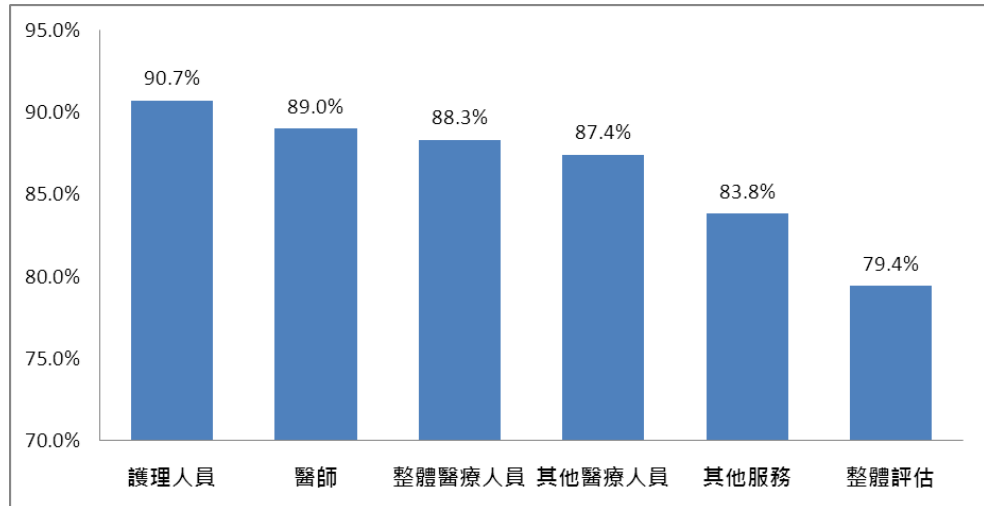
本次調查中，病人大多數透過門診安排(54.6%)收至病房，其中自覺病情嚴重程度以「普通(50.4%)」最多，在住院天數是否恰當以「恰當，剛剛好 (85.7%)」最多。

表四、病人就醫背景

(N=238)					
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	83	34.9	可以早些出院	5	2.1
門診安排	130	54.6	恰當，剛剛好	204	85.7
他院轉進來的	20	8.4	可以晚些出院	18	7.6
未填答	5	2.1	不知道	6	2.5
自覺病情嚴重程度	個數	百分比	未填答	5	2.1
輕微	14	5.9	科別	個數	百分比
普通	120	50.4	內科	86	36.1
嚴重	98	41.2	外科	60	25.2
病危	2	0.8	未填答	92	38.7
未填答	4	1.7			

(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(90.7%)，其次為醫師表現(89.0%)、整體醫療人員表現(88.3%)、其他醫療人員表現(87.4%)、其他服務(83.8%)、整體評估(79.4%)。整體而言，住院平均滿意度為 86.8%。



圖一、106 年住院病人滿意度各構面比較圖

各題項滿意度分析如表五：

1. 滿意度最高的五名是：

- (1) 醫療人員是否尊重您的選擇?(92.0%)
- (2) 請問護理人員用您能了解的方式清楚地回答您的問題?(91.6%)
- (2) 護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式?(91.6%)
- (4) 對於院內全面禁菸的推動感到?(91.4%)
- (4) 您信賴協助您的護理人員嗎?(91.4%)

2. 滿意度最低的五名是：

- (1) 您覺得醫院自費金額是否適當?(64.2%)
- (2) 當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務?(69.0%)
- (3) 您是否滿意醫院交通的便利性?(75.8%)
- (4) 您滿意醫院整體的清潔?(81.2%)
- (5) 您滿意病房內的陪病設施(例如:陪病床、廚房...等)?(81.8%)

3. 整體評量部分，住院病人對於本院整體所提供的服務滿意程度達

85.2%，會推薦親友到本院就醫的意願為 84.2%，對治療結果滿意度

達 84%，對自費金額滿意度為 64.2%。

表五、各構面滿意度

平均滿意度：86.8%	個數	平均數	標準差	滿意程度	與去年度比較
一、醫師表現					本構面平均：89.0%
您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	238	4.56	0.57	91.2%	-0.1%
您信賴您的醫師嗎？	238	4.55	0.57	91.0%	0.1%
請問醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	237	4.52	0.65	90.4%	-0.6%
您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？	237	4.17	0.74	83.4%	-1.2%
二、護理人員表現					本構面平均：90.7%
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？	238	4.58	0.54	91.6%	-0.2%
護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式？	237	4.58	0.57	91.6%	-0.3%
您信賴協助您的護理人員嗎？	238	4.57	0.55	91.4%	0.1%
您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況？	238	4.53	0.53	90.6%	-0.3%
您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠？	238	4.41	0.60	88.2%	-1.2%
三、其他醫療人員表現					本構面平均：87.4%
其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題？	231	4.37	0.57	87.4%	0.7%
四、整體醫療人員的表現					本構面平均：88.3%
醫療人員是否尊重您的選擇？	233	4.60	0.52	92.0%	0.5%
您對醫療人員的照護感到安全嗎？	237	4.56	0.53	91.2%	-0.3%
您覺得醫療人員之間對您的醫療照護過程是否有一貫性？	236	4.54	0.56	90.8%	-0.1%
醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊？	235	4.54	0.60	90.8%	0.1%
醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等？	227	4.52	0.68	90.4%	-0.3%
醫療人員是否清楚地向您說明治療的效益和可能的危險？	238	4.52	0.59	90.4%	-0.3%
醫療人員向您解說病情時的說法是否一致？	237	4.51	0.56	90.2%	-0.1%
您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎？	237	4.50	0.56	90.0%	-1.8%
醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受？	235	4.49	0.63	89.8%	-0.6%
請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題？	233	4.46	0.66	89.2%	-0.4%
醫療人員是否有給予您情緒上的支持？	235	4.45	0.61	89.0%	-0.8%

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？	233	4.26	1.17	85.2%	-3.6%
當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	235	3.45	1.93	69.0%	-3.4%
五、其他服務				本構面平均：83.8%	
對於院內全面禁菸的推動感到	75	4.57	0.66	91.4%	-
您覺得在住院中是否保有自己的隱私？	236	4.41	0.72	88.2%	0.6%
您是否滿意病房的溫度舒適度？	237	4.23	0.76	84.6%	1%
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）？	238	4.09	0.81	81.8%	0.1%
您是否滿意醫院整體的清潔？	237	4.06	0.86	81.2%	0.2%
您是否滿意醫院的交通便利性？	234	3.79	0.98	75.8%	0.4%
六、整體評估				本構面平均：79.4%	
整體而言，您是否滿意本院所提供的住院照護？	225	4.26	0.58	85.2%	0.4%
請問您是否願意推薦本院給您的親友？	224	4.21	0.65	84.2%	0.5%
整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比？	223	4.20	0.82	84.0%	0.2%
您覺得醫院自費金額是否適當？	216	3.21	0.63	64.2%	-2.2%

(五) 住院病人滿意度調查年度比較

本年度住院病人滿意度 86.8% 較去年 87.1% 下降 0.3%。各構面滿意度與上一年度比較，護理人員表現下降 0.4%、醫師表現下降 0.5%、其他醫療人員表現上升 0.7%、整體醫療人員表現下降 0.9%、其他服務上升達最多達 1.9%、整體評量下降 0.5%，如表六。

滿意度相關題項共 33 題，其中有 14(42%) 個題項滿意度較去年度上升，上升幅度在 0.1%~1% 之間；有 19(58%) 個題項滿意度較去年度下降，下降最多為「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？」滿意度下降達 3.6%，其次為「當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務」滿意度下降達 3.4%。

分析滿意度最低前五項，「當您需要協助時，醫院是否有提供志工服」滿意度較去年度下降最多達 3.4%、「您覺得醫院自費金額是否適當」則下降 2.2%，其餘「您是否滿意醫院交通的便利性」、「您滿意醫院整體的清潔」、「您滿意病房內的陪病設施」則上升 0.1%~0.4%，如表七。

表六、105 年及 106 年各構面滿意度與比較

	醫師	護理人員	其他醫療人員	整體醫療人員	其他服務	住院整體評估
105 年	89.5%	91.1%	86.7%	89.2%	81.9%	79.9%
106 年	89%	90.7%	87.4%	88.3%	83.8%	79.4%
比較	-0.5%	-0.4%	0.7%	-0.9%	1.9%	-0.5%

表七、105 年及 106 年滿意度最低前五項比較

	105 年	106 年	比較
您覺得醫院自費金額是否適當	66.4%	64.2%	-2.2%
當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	72.4%	69.0%	-3.4%
您是否滿意醫院交通的便利性	75.4%	75.8%	0.4%
您滿意醫院整體的清潔	81.1%	81.2%	0.1%
您滿意病房內的陪病設施(例如:陪病床、廚房...等)	81.7%	81.8%	0.1%

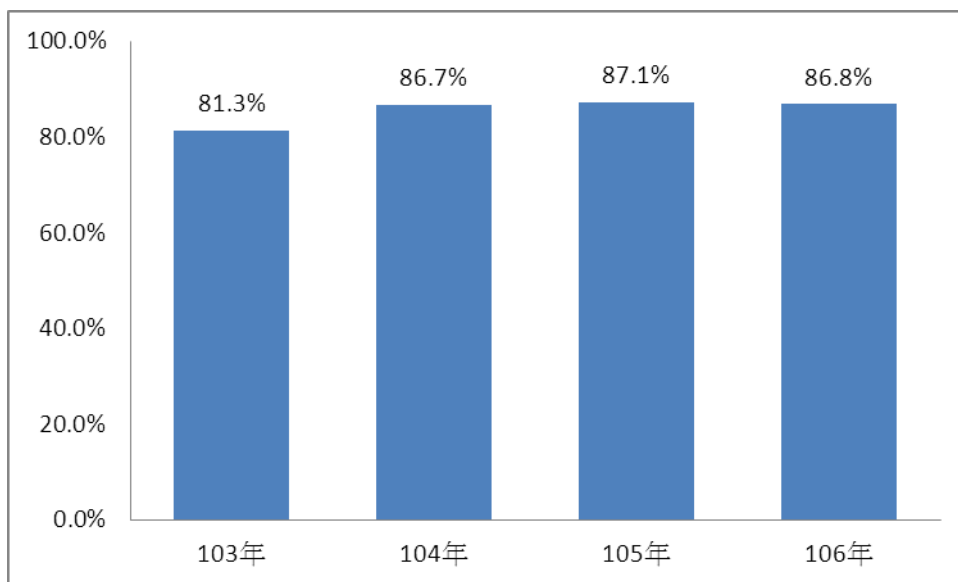
(六) 問卷進行時，部份病人主動提出建議，共有 29 件病人意見，各項意見以「223020-000-F011 滿意度調查結果-單位回覆單」回饋給相關負責單位進行檢討改善，各業務部門回覆內容如附錄。

八、 結論與建議

106 年度住院病人滿意度達 86.8%，較 105 年度稍微下降 0.3%，103 年到 106 年歷年滿意度如圖二。各構面滿意度以「護理人員表現」最高達 90.7%，以「住院整體評估」最低為 79.4%。「住院整體評估」較低原因為「對醫院自費金額」滿意度較低僅 64.2%，也是所有題項中滿意度最低者。

滿意度下降最多者為「當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務」下降達 3.4%，此題項也是滿意度最低前兩名，建議主管單位再次檢視本院志工提供之服務項目內容，提供民眾更多便民服務。近年衛福部積極推動病人安全民眾代表，建議有計畫性推派志工參與，提升志工病人安全方面知能，擴大其服務範圍。

開放性問題中仍以抱怨停車問題者為最多，其中有建議提供住院病人停車優惠，建議主管單位可參酌討論其可行性。



圖二、102-105 年住院病人滿意度調查結果

意見分類	病人意見	意見回饋	件數
停車	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地下室停車收費太貴，住院的人都沒優惠 2. 住院停車費應該要有優惠 3. 院外交通太壅擠，停車不便 4. 停機車的位置希望可以更便利 5. 無論是騎機車或是開車，停車位難尋是一大問題，交通動線造成看病或探視者十分不便利 6. 停車場收費制度改善 7. 覺得來這裡住院的家屬，停車費可以減少一點或折抵，不然來這住院，光停車費都花一半的金額了 	<p>總務室：</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>	7
環境設施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應提升病房廁所清潔度 2. 清潔人員有待加強 3. 廁所排水溝要拆下清潔 4. 廁所很髒 5. 病房有隱翅蟲喔 6. 廁所需加強(病房內) 7. 病房清潔不乾淨 8. 電梯都須等很久，是否可以改善 9. 電梯太慢 10. 電梯搭乘等待時間過久、病房的冷氣不夠穩定 11. 冷氣溫度一直跳，非常熱 12. 太冷，陪床空間太 13. 陪病床的舒適度可以再加強(有一節一節的空洞不舒服) 	<p>總務室：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已請清潔公司加強教育及督導，並請其主管定期稽核所屬員工工作概況，總務室不定期稽核，若發現仍未改善則依合約罰扣 2. 工務組可依溫度狀況進行調整 	15
	<ol style="list-style-type: none"> 14. 可增設餐廳(或外租) 15. 周邊商家太少，飲食選擇性少 	<p>總務室：</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>	

意見分類	病人意見	意見回饋	件數
其他	1. 實習護理人員基本器材使用得再教育	護理部：106/9/13 護理長會議宣導，近日實習護理人員較多，請單位落實教用及回覆示教。	3
	2. 住院後半期，病人若病情穩定，可否請醫護人員夜間巡房的次數不用白天頻繁(當然知道值夜班的也很辛苦)，給予病人休息的時間	護理部：106/9/13 護理長會議討論出院前病人原則上相對穩定，但仍有案例發生過急救事件，故夜間約 2 約小時需探視病人，如病人強烈反映夜間不願意接受巡房，需團隊醫師、護理師及病人和家屬共同討論。	
	3. 單人房價位太高、陪床太小、沒單獨的飲水機、打掃時間太長	醫務行政室：單人房價目前無調降規劃，可選擇 2 人房或健保房。	
感謝 與 讚美	1. 很好 2. 良好 3. 不錯 4. 醫護人員總是很貼心的為我服務，真心感謝她們	護理部：9/13 護理長會議將此正向回饋轉知護理人員，期許好還要更好	4