



中山醫學大學附設醫院
Chung Shan Medical University Hospital

107 年門診病人就醫經驗調查報告

承辦單位：醫療品質部



中山醫學大學附設醫院

107 年門診病人就醫經驗調查結果

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 107 年 7 月 2 日至 8 月 24 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 107 年 1 月至 6 月之門診人次，共計 399,839 人次，其平均每個月門診人次約為 66639 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 $(66639 \times 1/500) + 0 = 133.2$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 133 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 20.0 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。

對本院的滿意度調查使用李克特量(Likert)五分量表進行調查，採 5 點量表分別為非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意及無接觸，計算方式以滿意及非常滿意為該項目之滿意程度，其計算公式為：滿意度=(滿意人數+非常滿意人數)/總人數*100%。

依據標準作業流程進行發放與回收，因問卷細項中若院內無此服務項目或其他原因未調查，此項目以 0 分計之。無接觸、遺失、不完整或輸入錯誤予以排除，再計算問卷總分時將會扣除此項分數，不列入計算。

七、結果

(一) 問卷回收率與信度分析

本調查共發放 300 份門診問卷，扣除無效問卷 24 份，有效問卷 276 份，有效問卷回收率為 92%；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 0.93、等候時間構面為 0.89、人員服務態度為 0.91、醫院環境設施為 0.84、整體評量 0.93，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	0.93
等候時間	6	0.89
人員服務態度	6	0.91
醫院環境設施	7	0.84
整體評量	3	0.93

(二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 276 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 58.3%，年齡層落在 40-49 歲(32.6%)最多，性別以女性(77.5%)比例較高，教育程度則以大學(40.6%)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(82.6%)為主。

表三、填表人基本資料

			(N=276)		
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病人本人	161	58.3%	國中以下	13	4.7%
家屬	115	41.7%	高中職	77	27.9%
年齡層	個數	百分比	專科	54	19.6%
19 歲以下	6	2.2%	大學	112	40.6%
20-29 歲	46	16.7%	碩博士	20	7.2%
30-39 歲	67	24.3%	居住地	個數	百分比
40-49 歲	90	32.6%	台中市	228	82.6%
50-59 歲	53	19.2%	彰化縣	14	5.1%
60 歲以上	14	5.0%	南投縣	14	5.1%
性別	個數	百分比	其他	17	6.2%
男	62	22.5%	未填答	3	1%
女	214	77.5%			

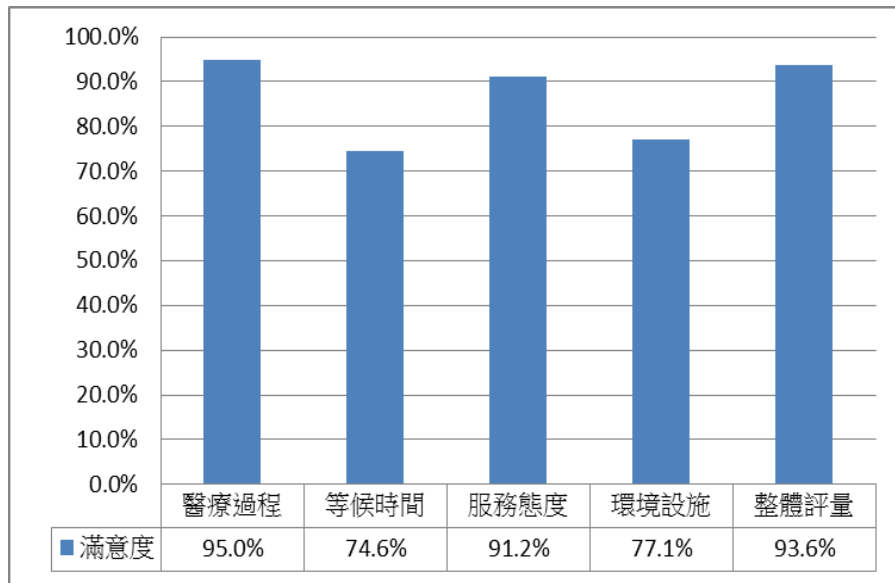
(三) 病人就醫背景

本次調查中，病人初診比例約為 11.3%；病人掛號方式主要為醫師診間掛號 54.0%；看診時段以上午(58.0%)居多；在選擇本院就醫因素中，以距離近 39.9%最多，其次為親友推薦 29.7%、醫術高明 25.7%；就診科別以肝膽腸胃科 11.6%最多，其次為神經內、外科 10.5%、心臟內外科 6.9%。

初次看診	個數	百分比	就診科別	個數	百分比
是	31	11.3	肝膽腸胃科	32	11.6%
否	243	88.0	神經內、外科	29	10.5%
未填答	2	0.8	心臟內、外科	19	6.9%
掛號方式	個數	百分比	小兒科	18	6.5%
醫師診間掛號	149	54.0	婦產科	16	5.8%
網路掛號	84	30.4	皮膚科	15	5.4%
語音掛號	4	1.4	胸腔內、外科	15	5.4%
人工現場掛號	38	13.8	耳鼻喉科	12	4.3%
未填答	1	0.4	內分泌科	12	4.3%
看診時段	個數	百分比	風濕免疫科	11	4.0%
上午	160	58.0	泌尿科	9	3.3%
下午	111	40.2	腎臟科	8	2.9%
晚上	2	0.7	腫瘤科	8	2.9%
未填答	3	1.1	乳房外科	8	2.9%
選擇本院原因(複選)	個數	百分比	復健科	7	2.5%
距離近	110	39.9%	眼科	6	2.2%
親友推薦	82	29.7%	感染科	6	2.2%
醫術高明	71	25.7%	內科	5	1.8%
服務態度好	65	23.6%	整型外科	5	1.8%
醫療設備佳	58	21.0%	一般外科	5	1.8%
交通便利	57	20.7%	身心科	4	1.4%
醫院名氣	25	9.1%	骨科	3	1.1%
其他	18	7.9%	中醫	1	0.4%
停車方便	9	3.3%	家庭醫學科	1	0.4%
等候時間短	5	1.8%	其他	2	0.7%
			未填答	19	6.9%

(四) 各構面滿意程度

病人就醫經驗調查共分成五大構面(如表五),平均滿意度最高的為醫療過程構面(95.0%),其次為整體評量構面(93.6%)、人員服務態度(91.2%)、醫院環境設施(77.1%),最低的是等候時間(74.6%),故門診平均滿意度為 86.4%。各構面間之比較如圖一。



圖一、107 年門診病人滿意度各構面比較圖

各題項滿意度分析如表五

1. 滿意度最高前五名：

- (1) 診療前醫護人員會確實核對您的身分(98.6%)
- (2) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私(97.1%)
- (3) 您對醫師的服務態度感到(97.1%)
- (4) 您對護理人員的服務態度感到(96.0%)
- (5) 醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭(95.7%)

2. 滿意度最低五名：

- (1) 醫院停車的便利性(33.1%)
- (2) 您對等候看診的時間感到 (62.3%)
- (3) 您對等候領藥的時間感到(67.3%)
- (4) 對於候診區、領藥區等候座位數量感到(71.7%)
- (5) 您對等候批價掛號的時間感到(72.8%)

3. 整體評量部分，門診病人對於本院整所提供的滿意程度為 93.5%，而願意選擇再次到本院就醫的意願為 94.6%，推薦親友到本院就醫的意願為 92.7%。

表五、各構面滿意度

	個數	平均數	標準差	滿意程度	與去年度 比較
平均滿意度：86.4%					
一、醫療過程					本構面滿意度平均：95.0%
護理人員能禮貌的稱呼您	276	4.37	0.56	95.6%	1.8%
診療前醫護人員會確實核對您的身份	276	4.55	0.52	98.6%	3.0%
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	276	4.50	0.58	97.1%	2.4%
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	276	4.55	0.56	95.7%	2.4%
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	272	4.50	0.62	93.8%	0.5%
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項	274	4.48	0.58	95.3%	1.6%
您對檢驗人員醫療執行技術(如抽血)的動作感到滿意	239	4.33	0.65	90.8%	-0.6%
您對護理人員醫療執行技術(如打針)的動作感到滿意	232	4.34	0.63	92.2%	-0.6%
對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且詳細說明	265	4.45	0.60	94.3%	1.0%
當您需要協助時，有本院員工為您解答或處理	269	4.47	0.58	95.2%	3.2%
二、等候時間					本構面滿意度平均：74.6%
您對等候批價掛號的時間感到	276	4.03	0.77	72.8%	1.0%
您對等候看診的時間感到	276	3.82	0.88	62.3%	-7.5%
您對醫師為您診察的時間感到	276	4.33	0.65	89.5%	2.4%
您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿...等)	242	4.05	0.72	78.1%	-1.8%
您對等候檢查的時間(X光、超音波...等)	235	4.06	0.73	78.3%	-3.0%
您對等候領藥的時間感到	275	3.87	0.86	67.3%	-6.5%
三、人員服務態度					本構面滿意度平均：91.2%
您對掛號批價人員服務態度感到	276	4.46	0.57	82.2%	0.9%
您對醫師的服務態度感到	271	4.35	0.60	97.1%	4.2%
您對護理人員的服務態度感到	275	4.12	0.77	96.0%	4.4%
您對藥師人員的服務態度感到	276	4.55	0.55	93.4%	3.6%
您對檢驗人員的服務態度(抽血、驗尿...等)感到	238	4.25	0.65	88.2%	-0.4%
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等)感到	233	4.25	0.64	89.7%	0.7%

(接續下頁)

(承接上頁)

個數 平均數 標準差 滿意程度 與去年度比較

四、醫院環境設施					本構面滿意度平均：77.1%
醫院停車的便利性	263	3.08	1.09	33.1%	-8.0%
空調溫度舒適性	276	4.10	0.69	81.9%	-1.4%
對於候診區、領藥區等候座位數量感到	276	3.93	0.77	71.7%	-4.7%
地板、走道清潔乾淨度	276	4.25	0.64	89.9%	1.4%
廁所清潔乾淨度	270	4.14	0.68	84.1%	-2.1%
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	276	4.13	0.71	83.0%	-0.6%
對於院內全面禁菸的推動感到	272	4.51	0.65	94.5%	4.2%
五、整體評量					本構面滿意度平均：93.6%
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	276	4.30	0.58	93.5%	2.8%
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇再來本院	276	4.36	0.60	94.6%	3.5%
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本院就醫	275	4.33	0.62	92.7%	3.2%

(五) 門診病人就醫經驗調查年度比較

107 年度門診病人滿意度 86.4%，較去年 86.0% 上升 0.4%。構面滿意度上升範圍 1.6%~3.2%，下降範圍 1.7%~2.6%，醫療過程面上升 1.6%、等候時間構面下降 2.6%、服務態度構面上升 2.3%、環境設施構面下降 1.7%、整體評量構面上升 3.2%，如表六。

分析滿意度最低前五名，停車的便利性較上一年度下降 8.0%、對於候診區、領藥區等候座位數量滿意度下降 4.7%，其餘對等候看診、領藥下降 6.5%~7.5%，等候批價掛號的時間滿意度則上升 0.9%。

各題項滿意度上升最多者為「對護理人員的服務態度」，滿意度較上一年度上升 4.4%，其次為「對醫師的服務態度」、「對於院內全面禁菸的推動」上升 4.2%。

各題項滿意度較上一年度下降最多者為「醫院停車的便利性」滿意度下降 8.0%，其次為「對等候看診的時間感到」下降 7.5%。

表六、106、107 門診各構面滿意度比較表

	醫療過程	等候時間	服務態度	環境設施	整體評量
106 年	93.4%	77.2%	88.9%	78.8%	90.4%
107 年	95.0%	74.6%	91.2%	77.1%	93.6%
差異	1.6%	-2.6%	2.3%	-1.7%	3.2%

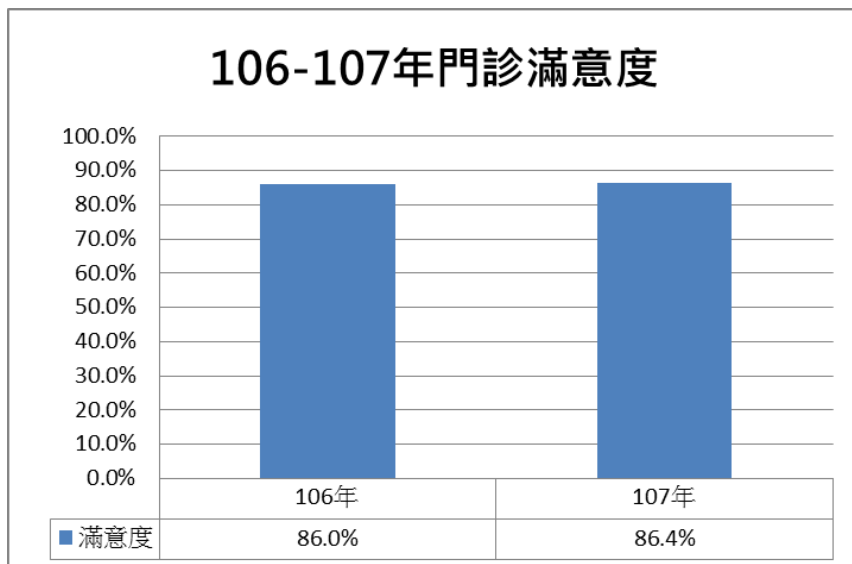
(六) 問卷中最後一題開放性問答中，共有 6 件病人意見，各項意見以「223020-000-F011 滿意度調查結果-單位回覆單」回饋給相關負責單位進行檢討改善，個業務部門回覆內容如附錄。

八、 結論與建議

107 年度門診病人滿意度 86.4% 與去年 86.0% 上升 0.4%，106 年至 107 年歷年滿意度如圖二。整體而言門診各構面滿意度約正負 3.2，醫療過程面、服務態度、住院整體評量上升 1.6%~3.2%，等候時間、環境設施構面滿意度則下降 1.7~2.6%。

「等候時間」構面以「對看診的時間」滿意度下降最多達 7.5%，也是所有題項中下降最多前兩名，單位主管可針對等候時間滿意度較差項目如「等候看診時間」及「等候領藥時間」進行分析改善。

其次「環境設施」亦為本院可積極改善項目。構面中以「醫院停車的便利性」下降最多 8.0%，其次為「對於等候診區、領藥區等候座位數量」下降 4.7%，也分別是滿意度最低第一名及第四名。開放性問題中也以「停車交通」問題最多，包含停車不便、交通混亂等，建議主管單位可加強設施。



圖二、106-107 年門診病人就醫經驗調查結果

病人就醫經驗調查開放式問題及建議

意見分類	病人意見	意見回覆	件數
停車交通	1. 停車不方便	總務室：本院刻正興建新式停車場，俟完工後，可有效改善停車問題。	3
	2. 公車、車站站牌太遠，病人要走較多路，不方便	總務室：公車、車站站牌皆為市政府交通局統籌規劃之，如民眾行動不便亦可多加利用排班計乘車，可於汝川大樓門口及急診門口搭乘。	
	3. 建國北路入院交通雜亂	總務室：建國北路為聯接高鐵站的主要幹線，故車流量極大，市政府針對醫院入口做整體交通規劃，目前往台中市方向禁止左轉避免車輛回堵。	
環境設施	1. 眼科門診診間之空間太小	總務室：案經檢討目前門診空間符合相關法令規定，另等候區已將空橋部份提供病患候診之需求。	1
服務態度	1. 身心科轉介評估失智的護理人員，在詢問評估問題時，希望態度與口氣能再加改善，或許護理人員工作繁忙，但還是希望有同理心與耐心。	身心科：已轉知身心科門診護理人員及個管師，持續加強及注意與病人家屬說明的態度。	2
	2. 3F 批價人員態度很不優。	事務組：於科室會議跟同仁宣導櫃台服務禮儀。	