



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

107 年急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年急診病人就醫經驗調查結果

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 107 年 7 月 2 日至 8 月 24 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」7 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 107 年 1 月至 6 月之急診人次，共計 24,982 人次，其平均每月急診人次約為 4,163 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 $(4163/40)+100=204.0$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 204 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 20.0 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。

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： $\text{滿意度} = (\text{滿意人數} + \text{非常滿意人數}) / \text{總人數} * 100\%$ 。

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 250 份急診問卷，扣除無效問卷 16 份，有效問卷 208 份，有效問卷回收率為 83.2%；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 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 0.95、等候時間構面為 0.90、人員服務態度 Cronbach's α 值則為 0.95、醫院環境設施為 0.81、整體性評量為 0.96，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	0.95
等候時間	7	0.90
人員服務態度	6	0.95
醫院環境設施	6	0.81
整體性評量	3	0.96

(二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 208 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 70.2%，年齡層落在 40-49 歲(25.5%)最多，性別以女性(52.9%)居多，教育程度則以高中(32.2%)為主，填答人居住地以台中市為主(82.7%)。

表三、填表人基本資料

(N=208)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	50	24.0	國中以下	23	11.1
家屬或朋友	146	70.2	高中	67	32.2
未填答	12	5.8	專科	42	20.2
年齡層	個數	百分比	大學	58	27.9
0-19 歲	3	1.4	碩博士	10	4.8
20-29 歲	39	18.8	未填答	8	3.8
30-39 歲	47	22.6	居住地	個數	百分比
40-49 歲	53	25.5	台中市	172	82.7
50-59 歲	38	18.3	彰化縣	3	1.4
60 歲以上	20	9.6	南投縣	9	4.3
未填答	8	3.8	其他	6	2.9
性別	個數	百分比	未填答	18	8.7
男	89	42.8			
女	110	52.9			
未填答	9	4.3			

(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 26%，之前在本院就診以急診 62.5% 最多；在選擇本院就醫因素中，以距離近 48.1% 為主要因素，其次為醫療設備佳 27.9%、親友推薦 26.9%... 等；就診科別以內科 67.3% 居多，其次為外科 16.3%。

表四、病人就醫背景

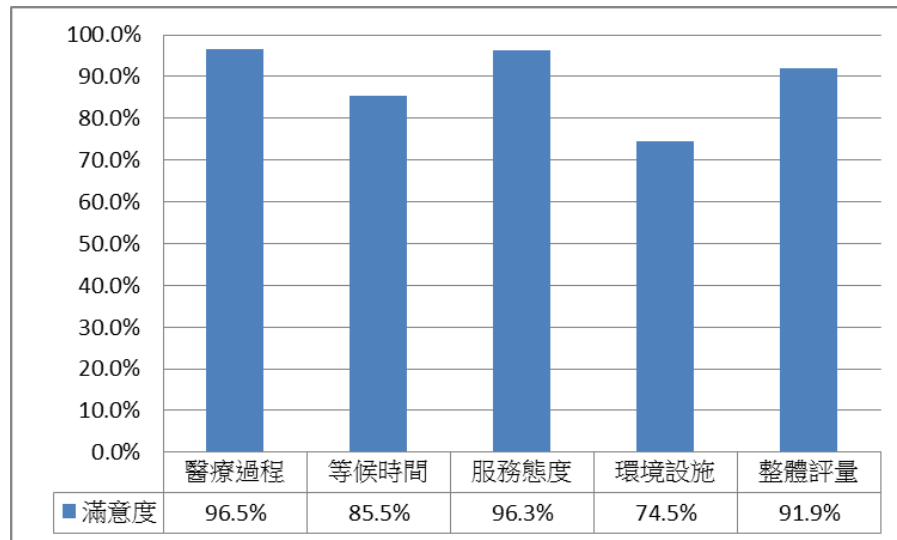
(N=208)

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	124	59.6	是	54	26.0
急診	130	62.5	否	152	73.0
住院	58	27.9	未填答	2	1.0
從未來過	27	13.0			

選擇本 原因(複選)	次數	百分比	就診科別	個數	百分比
距離近	100	48.1	內科	140	67.3
醫療設備佳	58	27.9	外科	34	16.3
親友推薦	56	26.9	其它	12	12.4
服務態度好	53	25.5	婦產科	12	5.8
交通便利	37	17.8	小兒科	9	4.3
醫術高明	33	15.9	未填答	9	4.3
醫院名氣	27	13.0			
停車方便	15	7.2			
等候時間短	7	3.4			
其它	4	2.0			

(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), 平均滿意度最高為醫療過程構面(96.5%), 其次為人員服務態度(96.3%)、整體評量(91.9%)、等候時間方面(85.5%), 最低的是醫院環境設施(74.5%), 故急診平均滿意度為 89.5%。各構面間之比較如圖一。



圖一、107 年急診病人滿意度各構面比較圖

各題項滿意度分析如表五：

1. 滿意度最高的五名是：

- (1) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私(99.0%)
- (2) 診療前醫護人員會確實核對您的身份(98.6%)
- (3) 護理人員清楚說明返家後自我照護事宜(98.4%)
- (4) 您對藥師人員的服務態度感到(98.4%)
- (5) 您對護理人員執行檢查、治療或技術的動作感到滿意(97.1%)

2. 滿意度最低的五名是：

- (1) 醫院停車的便利性(46.8%)
- (2) 廁所清潔乾淨度(75.0%)
- (3) 空調溫度舒適性(75.7%)
- (4) 您對等候看診的時間感到(76.4%)
- (5) 急診地板、走道清潔乾淨度(78.8%)

3. 整體評量部分，急診病人對本院整體所提供的服務滿意程度為

91.6%，而願意再次選擇本院就醫的意願為 93.1%，會推薦親友到本院就醫的意願為 91.0%。

表五、各構面滿意度

平均滿意度： 89.5%	個數	平均數	標準差	滿意程度	與去年度比較
一、醫療過程					本構面滿意度平均：96.5%
護理人員能禮貌的稱呼您	204	4.35	0.62	94.6%	3.4%
診療前醫護人員會確實核對您的身份	208	4.57	0.52	98.6%	2.2%
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	205	4.52	0.52	99.0%	4.9%
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	202	4.41	0.62	95.0%	7.1%
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	199	4.38	0.64	94.0%	8.7%
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項	204	4.42	0.61	95.6%	7.3%
您對護理人員執行檢查、治療或技術的動作感到滿意	207	4.43	0.57	97.1%	8.7%
對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且詳細說明	203	4.44	0.58	96.6%	8.0%
當您需要協助時，本院員工會為您解答或處理	207	4.45	0.62	96.1%	5.4%
護理人員清楚說明返家後自我照護事宜	184	4.44	0.53	98.4%	8.1%
二、等候時間					本構面滿意度平均：85.5%
您對等候批價掛號的時間感到	203	4.08	0.72	83.7%	16.1%
您對等候看診的時間感到	203	4.00	0.79	76.4%	13.3%
您對醫師為您診察的時間感到	204	4.17	0.63	89.2%	13.9%
您對等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿...等)	201	4.04	0.68	82.1%	7.5%
您對等候檢查報告的時間(X光、超音波...等)	188	4.11	0.66	86.7%	14.4%
您對急診治療等候給藥時間感到	177	4.14	0.62	89.3%	14.3%
您對急診藥局等候領藥的時間感到	168	4.22	0.60	90.5%	-
三、人員服務態度					本構面滿意度平均：96.3%
您對檢傷人員服務態度感到	195	4.42	0.59	95.9%	10.1%
您對批價掛號人員服務態度感到	195	4.39	0.57	96.4%	12.7%
您對醫師的服務態度感到	203	4.42	0.61	95.1%	5.2%
您對護理人員的服務態度感到	204	4.47	0.59	96.1%	7.8%
您對藥師人員的服務態度感到	187	4.44	0.53	98.4%	8.8%
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等)	191	4.41	0.62	96.3%	8.1%
四、醫院環境設施					本構面滿意度平均：94.5%
醫院的停車便利性	190	3.27	1.17	46.8%	7.2%
空調溫度舒適性	202	4.00	0.82	75.7%	8.7%
急診地板、走道清潔乾淨度	203	4.10	0.76	78.8%	5.3%
廁所清潔乾淨度	200	3.99	0.83	75.0%	11.0%
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	202	4.10	0.76	79.7%	6.0%
對於院內全面禁菸的推動感到	199	4.36	0.66	89.4%	1.8%

(承接上頁)

	個數	平均數	標準差	滿意程度	與去年度比較
五、整體評量					本構面滿意度平均：91.9%
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	202	4.27	0.62	91.6%	9.8%
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇	202	4.31	0.61	93.1%	10.3%
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他	202	4.28	0.63	91.0%	10.8%

(五) 急診病人就醫經驗調查年度比較

107 年度急診病人滿意度 89.5% 較 106 年 80.9% 上升 8.6%。各構面滿意度與上一年度比較全數構面皆上升，醫療過程構面上升 6.3%、等候時間構面上升最多達 14.3%、服務態度構面上升 8.7%、環境設施上升 6.7%、整體評量上升 10.3%，如表六。

排除基本資料共 32 題項，其中有 31 題(96.8%)滿意度較去年度上升多，上升幅度介於 1.8%~16.1%之間；其中 1 題(0.03%)「您對急診藥局等候領藥的時間感到」為今年新增問題。

滿意度最低前五項「醫院停車的便利性」較去年度上升 7.2%、「廁所清潔乾淨度」滿意度較去年上升多達 11.0%、「空調溫度舒適性」滿意度較去年上升 8.7%、「對等候看診的時間」滿意度上升 13.3%、「急診地板、走道清潔乾淨度」滿意度上升 5.3%，如表七。

表六、106 年及 107 年急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	90.2%	71.2%	87.6%	67.8%	81.6%
107 年	96.5%	85.5%	96.3%	74.5%	91.9%
比較	6.3%	14.3%	8.7%	6.7%	10.3%

表七、107 年度滿意度最低的前五項與去年比較

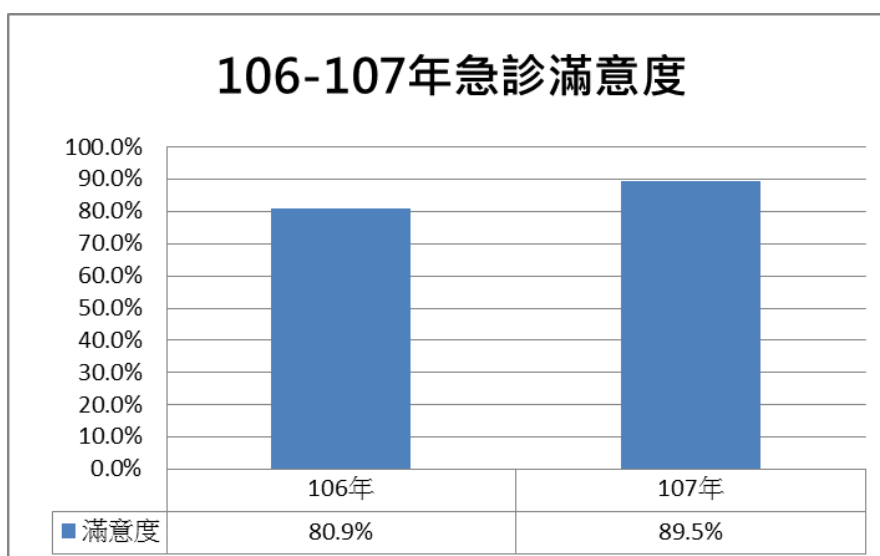
	106 年	107 年	比較
醫院停車的便利性	39.6%	46.8%	7.2%
廁所清潔乾淨度	64.0%	75.0%	11.0%
空調溫度舒適性	67.0%	75.7%	8.7%
您對等候看診的時間感到	63.1%	76.4%	13.3%
急診地板、走道清潔乾淨度	73.5%	78.8%	5.3%

(六) 問卷中最後一題開放性問答中，共有 8 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附錄。

八、 結論與建議

107 年度急診病人滿意度 89.5% 較 106 年 80.9% 上升 8.6%，106 至 107 年滿意度比較如圖二。各構面以「等候時間」構面滿意度較上一年度上升最多達 14.3%，其次為「整體評量」構面上升 10.3%，「服務態度」構面上升 8.7%，「醫療過程」上升 6.3% 及「環境設施」構面上升 6.7%。

今年度急診滿意度相較去年提升 8.6%，各構面滿意度較上一年度也均提升。建議單位主管期勉其同仁能持續保持。



圖二、106-107 年急診就醫經驗調查結果

病人就醫經驗調查開放式問題及建議

意見分類	病人意見	意見回饋	件數
停車	<ol style="list-style-type: none"> 1. 停車不方便 2. 停車不便，等不到病房停車不方便 	<p>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。</p>	2
服務態度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 較年輕的護理人員態度須加強 	<p>急診醫學部：9/28~9/30 晨會及三班交班前，宣導單位以視病猶親及同理心之親和態度對待，並增加說話溫暖度，以提升應對進退及有效溝通。</p>	2
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 住院時間到 10PM 可事先告知 	<p>急診醫學部：住院相關問題建議轉至事務組回覆，謝謝！</p> <p>事務組：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於 105.6.29 佔床率會議決議內科 22:00~08:00 不收治住院。 2. 因僅屬內規，對於急診約床患者或家屬，急診櫃台人員並不會特別告知內科 22:00 後不收治住院，避免患者或家屬質疑為何醫師要快 22:00 才開立住院單，故只會告知目前沒有病床並委婉告知若到 21:00、22:00 尚未接到病床通知就會在急診過夜等明天的出院病房。 3. 兒科、婦科、外科只要有病床皆會辦理住院。 	
等候時間	<ol style="list-style-type: none"> 1. 等病床等好久 2. 病房等很久 	<p>急診醫學部：建議轉至控床中心，謝謝。</p> <p>控床中心：病房等候依訂床規則辦理，多數病人等候病房主觀認為「等候很久」，主因仍是</p>	2

病人就醫經驗調查開放式問題及建議

		等候健保病房，急診病患病房等候已在其他排位之前，且要看當時空床率，有時床很滿，待床時間也容易拉長。	
環境設施	1. 家屬在這裡沒有床可休息	急診醫學部：急診因空間有限，無法設置家屬之床位休息實感抱歉。	2
	2. 清潔待加強	總務室：本院外包清潔公司，均依承攬合約妥善規劃人力，執行清潔作業，若遇公共場所發現需要加強清潔狀況，可立即告知鄰近清潔人員，或撥打院內分機(速撥碼)，通報清潔公司派員前往處理。	