



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

107 年住院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 年住院病人就醫經驗調查結果

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 107 年 7 月 02 日至 8 月 24 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、「本次住院病人狀況」3 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 48 題。

五、問卷抽樣與發放

本次統計 107 年 1 月至 6 月之出院人次，共計 15,883 人次，其平均每月出院人次約為 2,647 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 $(2,647/20)+50=182.35$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 182 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 20.0 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。

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 420 份住院問卷，扣除無效問卷 30 份，有效問卷 278，有效問卷回收率為 66.1%；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 0.86、護理人員表現為 0.92、醫療整體人員表現為 0.96、其他服務為 0.86、住院整體評估為 0.84，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	0.86
護理人員表現	5	0.92
醫療整體人員表現	14	0.96
其他服務	6	0.86
住院整體評估	3	0.84

(二) 住院病人基本資料

扣除無效問卷後，共有 278 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 53.5%，住院病人年齡層落在 60-69 歲(12.9%)最多，教育程度則以大學或以上(25.0%)為主，來院病人居住地以台中市為主(66.8%)，性別以女性(42.2%)較高，住院者家庭月收入以 8-12 萬元(12.9%)最多，其次為 5-8 萬元(12.5%)，住院者每月平均收入以無固定收入(30.5%)最多。

表三、住院病人基本資料

			(N=256)		
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	80	31.3	不識字	25	9.8
家屬或朋友	137	53.5	國小	33	12.9
未填答	39	15.2	國中或初中	9	3.5
年齡層	個數	百分比	高中職	59	23.0
0-9 歲	16	6.3	專科	25	9.8
10-19 歲	11	4.3	大學或以上	64	25.0
20-29 歲	14	5.5	未答	41	16.0
30-39 歲	17	6.6	居住地	個數	百分比
40-49 歲	25	9.8	台中市	171	66.8
50-59 歲	28	10.9	南投縣	20	7.8
60-69 歲	33	12.9	彰化縣	15	5.9
70-79 歲	23	9.0	其他	13	5.1
80 歲以上	18	7.0	未填答	37	14.5
未填答	71	27.7			
性別	個數	百分比	住院者每月		
男	78	30.5	平均收入	個數	百分比
女	108	42.2	無固定收入	78	30.5
未填答	70	27.3	2 萬元以下	11	4.3
住院者家庭			2-3 萬元	35	13.7
每月收入	個數	百分比	3-5 萬元	47	18.4
3 萬元以下	13	5.1	5-8 萬元	20	7.8
3-5 萬元	17	6.6	8-12 萬元	2	0.8
5-8 萬元	32	12.5	12 萬元以上	6	2.3
8-12 萬元	33	12.9	未填答	57	22.2
12 萬元以上	24	9.4			
未填答	137	53.5			

(三) 病人就醫背景

本次調查中，病人大多數透過門診安排(55.1%)收至病房，其中自覺病情嚴重程度以「普通(53.5%)」最多，在住院天數是否恰當以「恰當，剛剛好 (67.2%)」最多。

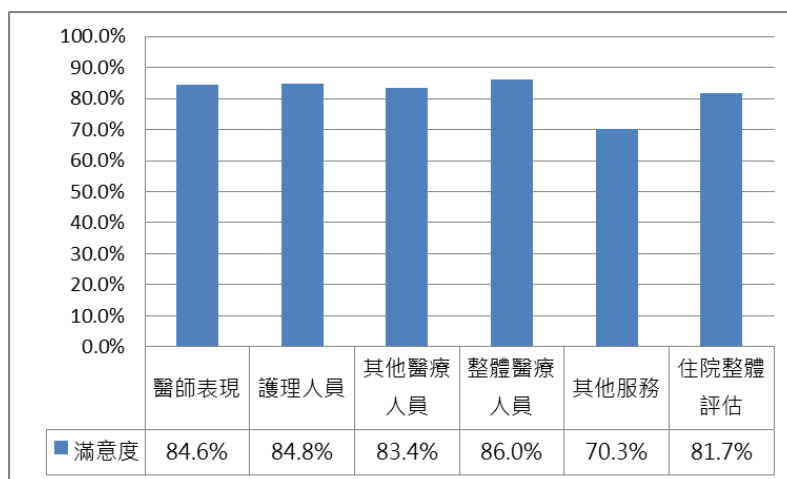
表四、病人就醫背景

(N=256)

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	74	28.9	可以早些出院	20	7.8
門診安排	141	55.1	恰當，剛剛好	172	67.2
他院轉進來的	38	14.8	可以晚些出院	32	12.5
未填答	3	1.2	不知道	25	9.8
自覺病情嚴重程度	個數	百分比	未填答	7	2.7
輕微	18	7.0	科別	個數	百分比
普通	137	53.5	內科	94	36.7
嚴重	87	34.0	外科	84	32.8
病危	3	1.2	未填答	78	30.5
未填答	11	4.3			

(四) 各構面滿意程度

病人就醫經驗調查共分成六大構面(如表五)，平均滿意度最高的為整體醫療人員表現(86.0%)，其次為護理人員表現(84.8%)、醫師表現(84.6%)、其他醫療人員表現(83.4%)、其他服務(70.3%)，住院整體評估(81.7%)。整體而言，住院平均滿意度為 82.2%。各構面間比較如圖一。



圖一、107 年住院病人就醫經驗調查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) 醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊?(90.6%)
- (2) 醫療人員是否尊重您的選擇? (90.3%)
- (3) 您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況? (89.9%)
- (4) 您信賴您的醫師嗎? (89.6%)
- (5) 您對醫療人員的照護感到安全嗎? (89.5%)

2. 滿意度最低的五名是：

- (1) 您是否滿意醫院的交通便利性? (54.3%)
- (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) (63.9%)
- (3) 您滿意醫院整體的清潔? (65.1%)
- (4) 您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠? (71.5%)
- (5) 您是否滿意病房的溫度舒適度? (72.7%)

3. 整體評量部分滿意度達 81.7%，住院病人對於本院整體所提供的服務滿意程度達 86.0%，會推薦親友到本院就醫的意願為 82.0%，對治療結果滿意度達 77.2%。

表五、各構面滿意度

平均滿意度：82.2%		個數	平均數	標準差	滿意程度	與去年度比較
一、醫師表現		本構面滿意度平均：84.6%				
您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	276	4.41	0.67	89.9%	-6.3%	
請問醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	276	4.35	0.76	87.3%	-6.4%	
您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？	277	3.97	0.82	71.5%	-12.0%	
您信賴您的醫師嗎？	278	4.36	0.67	89.6%	-7.0%	
二、護理人員表現		本構面滿意度平均：84.8%				
您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況？	277	4.25	0.74	84.5%	-13.8%	
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？	278	4.32	0.74	83.8%	-14.1%	
您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠？	278	4.17	0.77	82.0%	-12.1%	
護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式？	278	4.36	0.77	86.3%	-10.7%	
您信賴協助您的護理人員嗎？	278	4.32	0.69	87.4%	-9.6%	
三、其他醫療人員表現		本構面滿意度平均：83.4%				
其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題？	271	4.12	0.70	83.4%	-11.8%	
四、整體醫療人員的表現		本構面滿意度平均：86.0%				
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？	262	4.27	0.76	85.5%	-10.4%	
請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題？	277	4.26	0.76	83.4%	-12.3%	
醫療人員向您解說病情時的說法是否一致？	278	4.29	0.71	87.1%	-10.3%	
您覺得醫療人員之間對您的醫療照護過程是否有一貫性？	278	4.34	0.71	87.4%	-10.0%	
醫療人員是否清楚地向您說明治療的效益和可能的危險？	277	4.30	0.71	85.9%	-8.6%	
醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等？	276	4.36	0.78	88.0%	-8.4%	
醫療人員是否尊重您的選擇？	277	4.39	0.74	90.3%	-9.3%	
醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊？	277	4.38	0.70	90.6%	-5.5%	
醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受？	277	4.22	0.80	81.6%	-15.0%	
醫療人員是否有給予您情緒上的支持？	278	4.26	0.79	83.5%	-12.2%	
您對醫療人員的照護感到安全嗎？	277	4.34	0.67	89.5%	-8.8%	
您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎？	277	4.34	0.70	87.4%	-9.2%	
當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	204	4.00	1.10	75.0%	-15.6%	

(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
五、其他服務					本構面滿意度平均：70.3%
您覺得在住院中是否保有自己的隱私？	274	4.14	0.87	83.5%	-6.5%
您是否滿意病房的溫度舒適度？	278	3.97	0.85	72.7%	-13.1%
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)	277	3.79	0.84	63.9%	-13.9%
您是否滿意醫院整體的清潔？	278	3.78	0.85	65.1%	-12.6%
您是否滿意醫院的交通便利性？	278	3.41	1.13	54.3%	-13.5%
對於院內全面禁菸的推動感到	277	4.32	0.86	82.7%	-13.2%
六、整體評估					本構面滿意度平均：81.7%
整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比？	276	4.15	0.83	77.2%	-2.0%
整體而言，您是否滿意本院所提供的住院照護？	278	4.19	0.67	86.0%	-7.3%
請問您是否願意推薦本院給您的親友？	278	4.17	0.72	82.0%	-5.5%

(五) 住院病人就醫經驗調查年度比較

本年度住院病人就醫經驗調查滿意度 82.2% 較去年 92.3% 下降 10.1%。各構面滿意度與上一年度比較，護理人員表現下降 12.1%、醫師表現下降 7.9%、其他醫療人員表現下降 11.8%、整體醫療人員表現下降 2.3%、其他服務下降達最多達 13.5%、住院整體評估則上升 2.3%，如表六。

滿意度相關題項共 32 題，較去年滿意度皆下降，下降最多為「當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？」滿意度下降達 15.6%，其次為「醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受？」滿意度下降達 15.0%。

分析滿意度最低前五項，「您是否滿意醫院的交通便利性？」滿意度較去年度下降 13.5%、「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)」則下降 13.9%，其餘「您滿意醫院整體的清潔?」、「您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠?」、

「您是否滿意病房的溫度舒適度？」則下降 12.0%~13.1%，如表七。

表六、106 年及 107 年各構面滿意度與比較

	醫師表現	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
106 年	92.5%	96.9%	95.2%	88.3%	83.8%	79.4%
107 年	84.6%	84.8%	83.4%	86.0%	70.3%	81.7%
比較	-7.9%	-12.1%	-11.8%	-2.3%	-13.5%	2.3%

表七、106 年及 107 年滿意度最低前五項比較

	106 年	107 年	比較
您是否滿意醫院的交通便利性？	67.8%	54.3%	-13.5%
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)	77.8%	63.9%	-13.9%
當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	90.6%	75.0%	-15.6%
您滿意醫院整體的清潔？	77.7%	65.1%	-12.6%
您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？	83.5%	71.5%	-12.0%

(六) 問卷進行時，部份病人主動提出建議，共有 43 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。

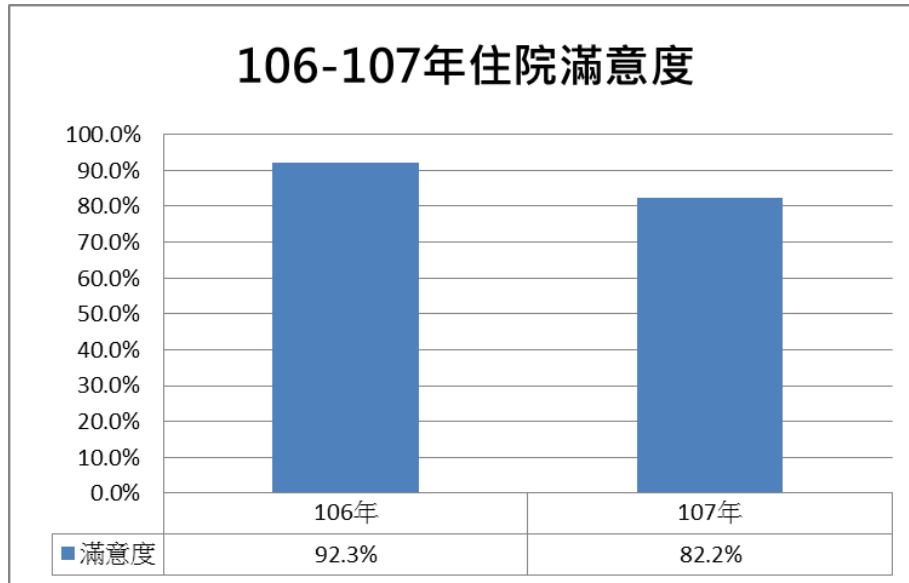
八、 結論與建議

107 年度住院病人就醫經驗調查滿意度達度 82.2%，較 106 年度下降 10.1%，106 年到 107 年滿意度如圖二。各構面滿意度以「整體醫療人員的表現」最高達 86.0%，以「住院其他服務」最低為 70.3%。「住院其他服務」較低原因為「對醫院的交通便利性」滿意度較低僅 54.3%，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 15.6%，此題項也是滿意度最低前三名，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。

開放性問題中以環境設施的問題為最多，其中又以病房、浴廁及地板等清潔需再加強，建議主管單位可參酌討論是否加強清潔公司的環境清潔改善。



圖二、106-107 年住院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	意見回饋	件數
停車交通	1. 停車不便，沒有專車接送(N10) 2. 停車不便，可在改善(N17)	總務室： 1. 本院刻正興建新式停車場，俟完工後，可有效改善停車問題。 2. 目前本院已設有往返大慶與中興院區交通車。	3
	3. 路口交通非常危險，沒有做好對行人的安全防護(R13)	總務室： 1. 日前因文心路人行道施工造成行人之不便，台中市政府已於 1001 日完成文心路人行道整修工程，已無此狀況。 2. 台中市政府有針對文心路人行道違規停車狀況進行改善，本院亦配合市府政策整頓文心路周邊市容。	
環境設施	1. 請承包公司加強病房清潔及浴廁清潔，如有合理的人力規劃及清潔計畫供貴院審查，則再好不過 (R14)	總務室： 1. 本院外包清潔公司，均依承攬合約妥善規劃人力，執行病房及浴廁清潔作業。 2. 要求清潔公司主管加強稽核。	31
	2. 衛浴、配膳室、洗衣室的清潔有待加強(R14) 3. 病房每次打掃都沒掃乾淨。阿姨早上打掃都很簡單帶過，還是一樣髒廁所也是(R11) 4. 清潔待加強(病床、廁所)；冷氣太冷 (R11) 5. 病房廁所消毒水沒沖乾淨造成家屬衣物碰到退色(R11)	總務室： 1. 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。 2. 要求清潔公司於 1130 日前回報缺失改進情形，本室不定時至缺失單位複查。	
	6. 病房的廁所洗臉盆太髒，廁所與	總務室：目前樓層刻正進行整	

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
	<p>洗澡中間的門壞掉了，應該要修護好水才不會濺出來影響病人安全(N10)</p> <p>7. 浴廁應加強清潔次數 (N11)</p> <p>8. 浴廁應加強清潔次數，可加強餐飲類別的選擇，家屬無用餐環境(N11)</p> <p>9. 病房清潔要再加強，尤其是浴廁(N11)</p> <p>10. 加強清潔(N11)</p> <p>11. 病房清潔不夠(N11)</p>	<p>修工程，俟完工後，可有效改善各項軟硬體設備狀況。</p>	
	<p>12. 廁所希望每天做清洗及消毒(N14)</p> <p>13. 病房內廁所清潔程度差，病房內有蜘蛛網等，床椅也不乾淨(N16)</p> <p>14. 清潔待加強(N17)</p> <p>15. 衛浴牆面有髒汙，有時病房有異味(N17)</p> <p>16. 很髒，廁所為洗，病房地板未拖(N16)</p> <p>17. 病房地板和廁所清潔可以更確實，因為很髒</p> <p>18. (管理尚待加強)到病房打掃人員打掃方式不一致"衛生堪憂"。3天打掃人員的方式完全不一拖把髒汙、房內用掃把掃不恰當(N14)</p>	<p>總務室：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 要求清潔公司於 1130 日前回報缺失改進情形，本室不定時至缺失單位複查。 	
	<p>19. 加熱處環境不佳，不太好(垃圾分類不乾淨)(N14)</p>	<p>總務室：針對配膳室垃圾分類狀況，將張貼垃圾分類標示，並協請護理人員、病患家屬、清潔人員確實遵守共同維護，以建立良好配膳室環境。</p>	
	<p>20. 汝川車道一堆人抽菸，無人管制(R12)</p>	<p>總務室：已要求外包廠商(天威保全公司)，針對汝川車道抽菸之情況，加強巡邏，對於</p>	

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
		抽菸之民眾進行勸導，若不聽勸導則通報主管機關進行裁罰。	
	21. 浴室可否明亮一點(N8)	<p>總務室：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 若浴室燈具故障，請循本院線上請修系統，填寫相關維修事項，以利工務組管制調派人員協助處理。 2. 本院核醫大樓病房依照進度安排整修，以解決設備老舊問題。 	
	22. 單人房環境舊，陪伴沙發已開花，廁所燈光暗(N9)	<p>總務室：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 若沙發故障，請循本院線上請修系統，填寫相關維修事項，以利工務組管制調派人員協助處理，並視損壞狀況汰舊換新。 2. 本院核醫大樓病房均依照計畫進度實施整修，以解決設備老舊問題。 	
	23. 陪客床太窄(N16)	總務室：目前本院提供之陪客床，均採統一尺寸規格。	
	24. 醫院沒有美食專區，家屬飲食很不方便 (N10) 25. 醫院周遭可買的食物過少(N16) 26. 沒有餐廳(N16)	總務室：本院刻正興建新式停車場，俟完工後，可有效改善用餐問題。	
	27. 搭乘的電梯太少 (N16)	總務室：核醫大樓提供 5 台訪客病床梯可供搭乘，其中有兩台為全樓層皆停，三台停靠部分樓層。	
	28. 核醫大樓電梯太慢，即便滿員也每層都停，沒效率(N16)	<p>總務室：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 核醫大樓電梯，刻正規劃汰舊換新。 2. 升降速度係考量搭乘乘客的狀況與舒適度，不建 	

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
		議將升降速度調整太快。	
	29. 電梯內之清潔、速度可快些 (N16) 30. 電梯很慢 (N16)	總務室： 1. 升降速度係考量搭乘乘客的狀況與舒適度，不建議將升降速度調整太快。 2. 電梯內清潔問題，將請外包清潔公司加強。	
	31. 如果可以改善點滴架所產生的噪音，整體院內環境會更舒適 (N9)	醫工室：9/28 床頭點滴架加強潤滑與避免撞到彎曲。	
其他	1. 餐廳便當不可口 (N16)	營養部：9/20 每月皆由廚房專責營養師及廚師共同試吃菜餚，確保口味烹調一致。病患家屬如有任何用餐問題，可於廚房送餐時向服務員或各床主護反映，由營養師立即追蹤問題。10/5 本科定期安排廚房供膳滿意度調查，並依調查結果調整菜單，致力使供膳品質符合用餐者期待。	1
感謝 與 讚美	1. 住院環境非滿意 醫護人員熱心負責 視病猶親 謝謝！(R9) 2. 每一位所接觸到的醫護人員都很親切、溫和，謝謝。(R9) 3. 很滿意整體而言非常滿意(R14) 4. 非常滿意(R13) 5. 陳耀仁和林榮志醫師 are the best in the world(R13) 6. 1.護士一接到按鈴馬上出現病房 2.本身是看護照顧者，跟他間醫院比較我們中山清潔排名第一 3.要非常感謝汪奇志醫師細心替我掃描超音波膽管 4.如果有朋友肝臟有異常，我會介紹	護理部： 9/21 已轉知單位及同仁	8

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
	汪奇志醫師給朋友(N16) 7. 護理人員王傑是一位非常親切的護理人員，請本院要對這種優秀的護理人員多加冕(N14) 8. 服務超讚，病床房請再增加(M5)		