



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

## 108 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

## 108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 108 年 7 月 02 日至 8 月 23 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 108 年 1 月至 6 月之門診人次，共計 472,593 人次，其平均每月門診人次約為 78,766 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 $(78766 \times 1/500) + 0 = 157.5$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 158 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 200 份門診問卷，扣除無效問卷 18 份，有效問卷 182 份，有效問卷回收率為 91%；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  $\alpha$  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  $\alpha$  值皆高於 0.7。

表二、各構面信度分析

構面	題數	Cronbach's $\alpha$
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 182 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 64.3%，年齡層落在 40-49 歲(25.3%)最多，性別以女性(54.5%)比例較高，教育程度則以高中職(34.1%)所佔的比例最高，其次為大學(32.4%)，填答人居住地以台中市(80.2%)為主。

表三、填表人基本資料

(N=182)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病人本人	117	64.3%	國中以下	14	7.7%
家屬	65	35.7%	高中職	62	34.1%
年齡層	個數	百分比	專科	32	17.6%
19 歲以下	7	3.8%	大學	59	32.4%
20-29 歲	25	13.7%	碩博士	15	8.2%
30-39 歲	39	21.4%	居住地	個數	百分比
40-49 歲	46	25.3%	台中市	146	80.2%
50-59 歲	37	20.3%	彰化縣	9	4.9%
60 歲以上	28	15.4%	南投縣	12	6.6%
性別	個數	百分比	其他	15	8.2%
男	83	45.6%	未填答	0	0%
女	99	54.4%			

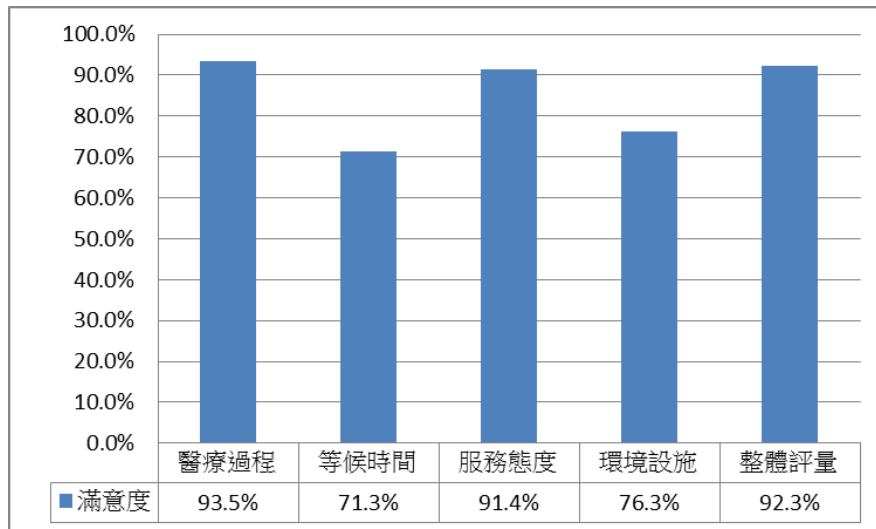
### (三) 病人就醫背景

本次調查中，病人初診比例約為 9.3%；病人掛號方式主要為醫師診間掛號(59.9%)；看診時段以下午(53.8%)居多；在選擇本院就醫因素中，以距離近(39.0%)最多，其次為醫術高明(30.8%)、親友推薦(27.5%)；就診科別以神經內、外科(12.1%)最多，其次為心臟內、外科(8.2%)、肝膽腸胃科(7.1%)。

表四、病人就醫背景			(N=182)		
初次看診	個數	百分比	就診科別	個數	百分比
是	17	9.3	神經內、外科	22	12.1%
否	165	90.7	心臟內、外科	15	8.2%
未填答	0	0.8	肝膽腸胃科	13	7.1%
掛號方式	個數	百分比	小兒科	12	6.6%
醫師診間掛號	109	59.9	耳鼻喉科	11	6.0%
網路掛號	42	23.1	泌尿科	11	6.0%
語音掛號	3	1.6	家庭醫學科	10	5.5%
人工現場掛號	28	15.4	皮膚科	9	4.9%
未填答	0	0	風濕免疫科	9	4.9%
看診時段	個數	百分比	骨科	9	4.9%
上午	79	43.4	胸腔內、外科	8	4.4%
下午	98	53.8	內分泌科	7	3.8%
晚上	5	2.7	腫瘤科	7	3.8%
未填答	0	0	婦產科	5	2.7%
選擇本院原因(複選)	個數	百分比	內科	5	2.7%
距離近	71	39.0%	眼科	5	2.7%
醫術高明	56	30.8%	身心科	4	2.2%
親友推薦	50	27.5%	腎臟科	4	2.2%
服務態度好	47	25.8%	整型外科	3	1.6%
醫療設備佳	40	22.0%	新陳代謝科	3	1.6%
交通便利	33	18.1%	其他	3	1.5%
醫院名氣	16	8.8%	放射科	2	1.1%
其他	15	8.2%	乳房外科	2	1.1%
停車方便	13	7.1%	一般外科	1	0.5%
等候時間短	2	1.1%	感染科	1	0.5%
			復健科	1	0.5%

#### (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(93.5%),其次為整體評量構面(92.3%)、人員服務態度(91.4%)、醫院環境設施(76.3%),最低的是等候時間(71.3%),故門診平均滿意度為 85.0%。各構面間之比較如圖一。



圖一、108 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份(97.8%)
- (2) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私(96.7%)
- (3) 護理人員能禮貌的稱呼您(96.2%)
- (4) 醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭(95.0%)
- (5) 對於院內全面禁菸的推動感到(94.9%)

2. 滿意度最低五名：

- (1) 醫院停車的便利性(34.1%)
- (2) 您對等候看診的時間感到(59.9%)
- (3) 您對等候門診領藥的時間感到(65.9%)
- (4) 對於候診區、領藥區等候座位數量感到(67.0%)
- (5) 您對等候批價掛號的時間感到(67.0%)

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 92.3%，而願意選擇再次到本院就醫的意願為 92.9%，推薦親友到本院就醫的意願為 91.8%。

表五、各構面滿意度

平均滿意度：85.0%

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：93.5%
護理人員能禮貌的稱呼您	182	4.46	0.57	96.2%	0.6%
診療前醫護人員會確實核對您的身份	182	4.57	0.56	97.8%	-0.8%
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	182	4.52	0.56	96.7%	-0.4%
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	180	4.47	0.75	95.0%	-0.7%
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	173	4.20	1.15	91.3%	-2.5%
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項	178	4.34	0.90	92.7%	-2.6%
您對檢驗人員醫療執行技術(如抽血)的動作感到滿意	156	3.68	1.63	87.8%	-3.0%
您對護理人員醫療執行技術(如打針)的動作感到滿意	151	3.58	1.72	90.7%	-1.5%
對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且詳細說明	170	4.13	1.25	93.5%	-0.8%
當您需要協助時，有本院員工為您解答或處理	174	4.21	1.11	92.0%	-3.2%
二、等候時間					本構面滿意度平均：71.3%
您對等候批價掛號的時間感到	182	3.86	0.82	67.0%	-5.8%
您對等候看診的時間感到	182	3.76	0.83	59.9%	-2.4%
您對醫師為您診察的時間感到	180	4.21	0.85	86.1%	-3.4%
您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿...等)	157	3.50	1.56	75.8%	-2.3%
您對等候檢查的時間(X光、超音波...等)	157	3.48	1.56	73.9%	-4.4%
您對等候門診領藥的時間感到	179	3.81	1.01	65.9%	-1.4%
三、人員服務態度					本構面滿意度平均：91.4%
您對掛號批價人員服務態度感到	181	4.16	0.77	85.6%	3.4%
您對醫師的服務態度感到	181	4.42	0.68	94.5%	-2.6%
您對護理人員的服務態度感到	181	4.39	0.68	93.9%	-2.1%
您對藥師人員的服務態度感到	179	4.24	0.82	91.6%	-1.8%
您對檢驗人員的服務態度(抽血、驗尿...等)感到	154	3.62	1.64	92.2%	4.0%
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等)感到	155	3.65	1.63	90.3%	0.6%

(接續下頁)

(承接上頁)

個數 平均數 標準差 滿意程度 與去年度



四、醫院環境設施		本構面滿意度平均：76.3%			
醫院停車的便利性	173	2.90	1.24	34.1%	1.0%
空調溫度舒適性	182	4.14	0.70	83.5%	1.6%
對於候診區、領藥區等候座位數量感到	182	3.81	0.82	67.0%	-4.7%
地板、走道清潔乾淨度	182	4.26	0.67	88.5%	-1.4%
廁所清潔乾淨度	177	4.07	1.00	85.3%	1.2%
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	180	4.04	0.92	79.4%	-3.6%
對於院內全面禁菸的推動感到	178	4.43	0.89	94.9%	0.4%
五、整體評量		本構面滿意度平均：92.3%			
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	182	4.26	0.59	92.3%	-1.2%
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇再來本院	182	4.31	0.62	92.9%	-1.7%
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本院就醫	182	4.330	0.63	91.8%	-0.9%

#### (五) 門診病人就醫經驗調查年度比較

108 年度門診病人滿意度 85.0%，較去年 86.4% 下降 1.4%。各構面滿意度上升 0.2%，下降範圍 0.8%~3.3%，醫療過程面下降 1.5%、等候時間構面下降 3.3%、服務態度構面上升 0.2%、環境設施構面下降 0.8%、整體評量構面下降 1.3%，如表六。

分析滿意度最低前五名，停車的便利性較上一年度上升 1.0%、對於等候看診的時間滿意度下降 2.4%，其餘對等候門診領藥的時間下降 1.4%，其餘對對於候診區、領藥區等候座位數量滿意度下降 4.7%，等候批價掛號的時間滿意度則下降 5.8%。

各題項滿意度上升最多者為「對檢驗人員的服務態度(抽血、驗尿…等)」，滿意度較上一年度上升 4.0%，其次為「對掛號批價人員服務態度」上升 3.4%。

各題項滿意度較上一年度下降最多者為「對等候批價掛號的時間感到」滿意度下降 5.8%，其次為「候診區、領藥區等候座位數量」下降 4.7%。

表六、107、108 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
107 年	95.0%	74.6%	91.2%	77.1%	93.6%
108 年	93.5%	71.3%	91.4%	76.3%	92.3%
差異	<b>-1.5%</b>	<b>-3.3%</b>	<b>0.2%</b>	<b>-0.8%</b>	<b>-1.3%</b>

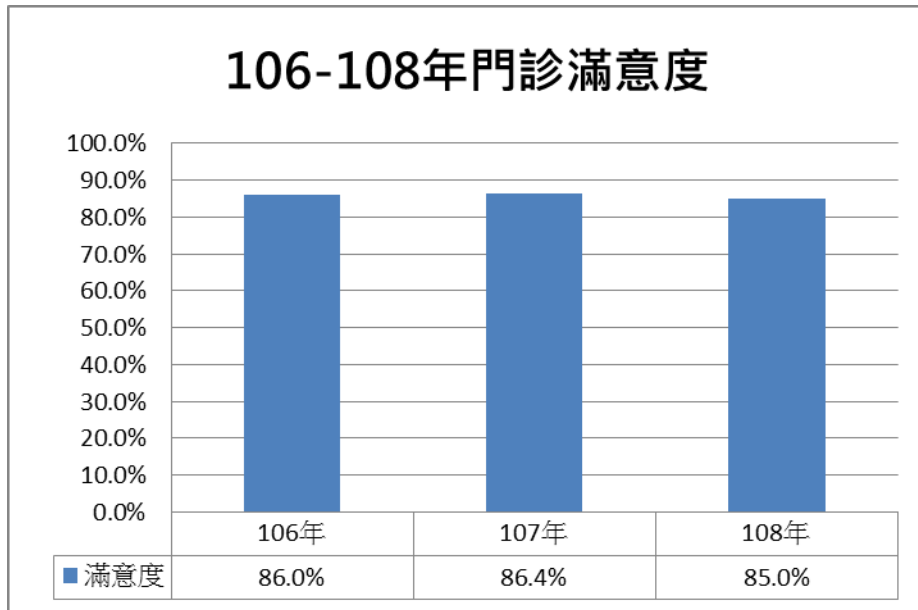
(六) 問卷中最後一題開放性問答中，共有 10 件病人意見，各項意見以「223020-000-F011 滿意度調查結果-單位回覆單」回饋給相關負責單位進行檢討改善，各業務部門回覆內容如附錄。

## 八、 結論與建議

108 年度門診病人滿意度 85.0%與去年 86.4%下降 1.4%，106 年至 108 年歷年滿意度如圖二。整體而言門診各構面滿意度約正負 3.3，醫療過程等候時間、環境設施、住院整體評量下降 0.8%~3.3%，服務態度構面滿意度則上升 0.2%。

「環境設施」構面中以「醫院停車的便利性」滿意度最低，去年抑是，其次開放性問題中也以「停車交通」問題最多，包含停車不便、交通混亂等，而本院針對此問題正興建新式停車場，俟完工後，將可有效改善停車問題。

其次「等候時間」構面亦為本院可積極改善項目以「對看診的時間」是所有題項中，除了「醫院停車的便利性」外最低前兩名，去年抑是，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。



圖二、106-108 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. 停車難*2	庶務室： 本院刻正興建新式停車場，俟完工後，將可有效改善停車問題。	6
	2. 停車非常不方便		
	3. 增加停車位		
	4. 停車問題加以改善		
	5. 交通流程極差		
環境設施	1. 急診室的廁所環境不佳	庶務室： 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1031日前回報缺失改進情形，另要求清潔公司主管加強稽核，本室將不定時至缺失單位複查。	1
服務態度	1. 掛號人員態度不佳	事務組： 預計 11/21 請社工室主任進行禮儀應對教學課程，以提升本院人員服務品質。	1
其他	1. 量血壓、體重等應插卡自動記錄而非用紙抄寫太多落伍	門診： 公共區域自動血壓計目前皆由依公式統籌正在測試階段自動傳輸及手抄同時並行以免遺漏；體重計門診共有 55 台在診間評估體重計數量足夠無須插卡再自動記錄一次。	2
	2. 確實履行看診時間	門診： 目前都依門診管理辦法	

意見分類	病人意見	意見回覆	件數
		準時看診醫管部也會不定期稽核與管理開診事宜。	