



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

109 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

109 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 109 年 07 月 01 日至 08 月 31 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 109 年 1 月至 6 月之急診人次，共計 22,505 人次，其平均每月急診人次約為 3,751 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 $(3751/40)+100=193.8$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 194 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 200 份急診問卷，扣除無效問卷 69 份，有效問卷 131

份，有效問卷回收率為 65.5%；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 0.7、等候時間構面為 0.7、人員服務態度 Cronbach's α 值則為 0.7、院環境設施為 0.7、整體性評量為 0.8，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	0.7
等候時間	7	0.7
人員服務態度	6	0.7
醫院環境設施	6	0.7
整體性評量	3	0.8

(二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 131 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 62.6%，年齡層落在 50-59 歲(23.7%)最多，性別以女性(52.7%)居多，教育程度則以高中(30.5%)為主，填答人居住地以台中市為主(77.9%)。

表三、填表人基本資料

(N=131)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	46	35.1%	國中以下	20	15.3%
家屬或朋友	82	62.6%	高	40	30.5%
未填答	3	2.3%	專科	25	19.1%
年齡層	個數	百分比	大學	38	29.0%
0-19 歲	6	4.6%	碩博士	2	1.5%
20-29 歲	17	13.0%	未填答	6	4.6%
30-39 歲	23	17.6%	居住地	個數	百分比
40-49 歲	30	22.9%	台中市	102	77.9%
50-59 歲	31	23.7%	彰化縣	5	3.8%
60 歲以上	22	16.8%	南投縣	5	3.8%
未填答	2	1.5%	其	7	5.3%
性別	個數	百分比	未填答	12	9.2%
男	61	46.6%			
女	69	52.7%			
未填答	1	0.8%			

(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 36.6%，之前在本院就診以門診 66.4% 最多；在選擇本院就醫因素中，以距離近 56.5% 為主要因素，其次為醫療設備佳 28.2%、服務態度好 27.5%... 等；就診科別以內科 58.0% 居多，其次為外科 19.1%。

表四、病人就醫背景

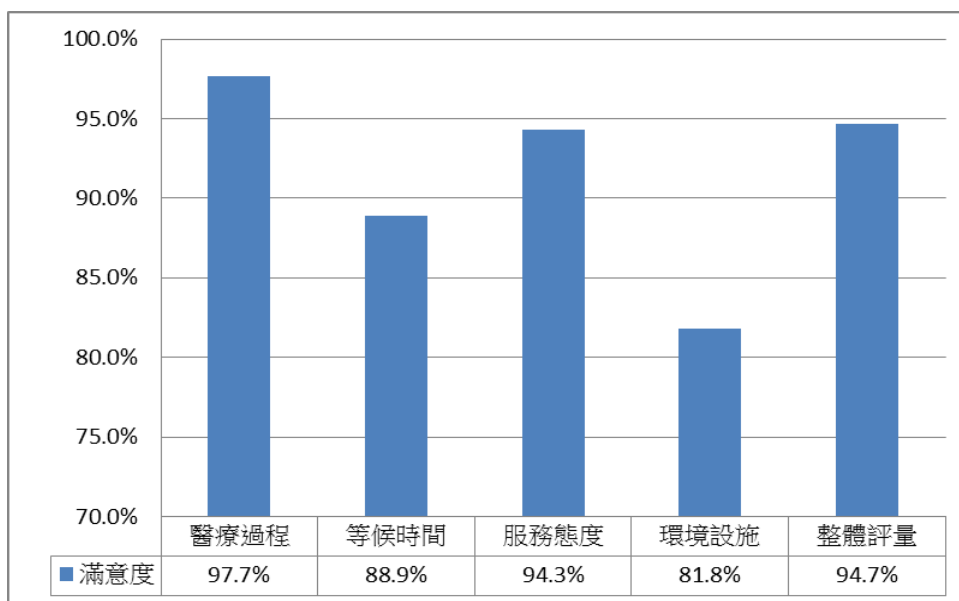
(N=131)

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	87	66.4%	是	48	36.6%
急診	73	55.7%	否	82	62.6%
住院	34	26.0%	未填答	1	0.8%
從未來過	22	16.8%			

選擇本原因(複選)	次數	百分比	就診科別	個數	百分比
距離近	74	56.5%	內科	76	58.0%
醫療設備佳	37	28.2%	外科	25	19.1%
服務態度好	36	27.5%	未填答	13	9.9%
交通便利	30	22.9%	小兒科	8	6.1%
親友推薦	26	19.8%	其他	8	6.1%
醫術高明	25	19.1%	婦產科	1	0.8%
醫院名氣	22	16.8%			
停車方便	6	4.6%			
等候時間短	4	3.1%			
其他	4	3.1%			

(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(97.7%)，其次為整體評量(94.7%)、人員服務態度(94.3%)、等候時間(88.9%)，最低的是醫院環境設施(81.8%)，故急診平均滿意度為91.9%。各構面間之比較如圖一。



圖一、109 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) 當您需要協助時，有本院員工為您解答或處理 (100.0%)
- (2) 護理人員能禮貌的稱呼您 (99.2%)
- (3) 您對醫護人員執行檢查、治療或技術的動作感到滿意 (99.2%)
- (4) 診療前醫護人員會確實核對您的身份 (98.5%)
- (5) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私 (97.7%)

2. 滿意度最低的五名是：

- (1) 醫院停車的便利性 (63.4%)
- (2) 廁所清潔乾淨度 (78.6%)
- (3) 急診地板、走道清潔乾淨度 (81.7%)
- (4) 院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方 (86.3%)
- (5) 空調溫度舒適性 (86.3%)

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

96.2%，而願意再次選擇本院就醫的意願為 94.7%，會推薦親友到本院就醫的意願為 93.1%。

表五、各構面滿意度

平均滿意度： 91.9%	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： 97.7%
護理人員能禮貌的稱呼您	131	4.5	0.6	99.2%	7.8%
診療前醫護人員會確實核對您的身份	131	4.8	3.5	98.5%	1.0%
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	130	4.4	0.6	97.7%	2.0%
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	131	4.4	0.7	96.2%	6.9%
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	130	4.4	0.5	96.2%	9.9%
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項	131	4.4	0.6	96.2%	3.4%
您對護理人員執行檢查、治療或技術的動作感到滿意	130	4.4	0.5	99.2%	8.6%
對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且詳細說明	130	4.4	0.6	96.9%	7.2%
當您需要協助時，本院員工會為您解答或處理	131	4.5	0.5	100.0%	8.1%
護理人員清楚說明返家後自我照護事宜	129	4.4	0.5	96.9%	14.0%
二、等候時間					
					本構面滿意度平均： 88.9%
您對等候批價掛號的時間感到	129	4.2	0.6	88.5%	13.8%
您對等候看診的時間感到	129	4.2	0.6	90.1%	18.7%
您對醫師為您診察的時間感到	128	4.2	0.6	90.1%	9.7%
您對等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿...等)	128	4.1	0.7	89.3%	16.2%
您對等候檢查報告的時間(X光、超音波...等)	128	4.1	1.0	87.0%	8.4%
您對急診治療等候給藥時間感到	130	4.1	0.8	90.1%	15.7%
您對急診藥局等候領藥的時間感到	128	4.0	1.1	87.0%	14.4%
三、人員服務態度					
					本構面滿意度平均： 94.3%
您對檢傷人員服務態度感到	129	4.3	0.9	93.1%	6.8%
您對批價掛號人員服務態度感到	129	4.4	0.7	94.7%	10.5%
您對醫師的服務態度感到	131	4.3	0.7	92.4%	1.8%
您對護理人員的服務態度感到	131	4.4	0.6	96.9%	2.9%
您對藥師人員的服務態度感到	130	4.3	0.8	94.7%	12.2%
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等)	129	4.3	0.8	93.9%	6.7%
四、醫院環境設施					
					本構面滿意度平均： 81.8%
醫院的停車便利性	130	3.7	1.0	63.4%	10.8%
空調溫度舒適性	131	4.1	0.6	86.3%	9.8%
急診地板、走道清潔乾淨度	131	4.1	0.7	81.7%	0.5%
廁所清潔乾淨度	131	4.0	0.8	78.6%	6.0%
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	129	4.1	0.8	86.3%	6.8%
對於院內全面禁菸的推動感到	129	4.4	0.7	94.7%	1.9%

(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：94.7%	
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	129	4.3	0.5	96.2%	5.2%
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇	129	4.3	0.5	94.7%	4.9%
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他	128	4.3	0.5	93.1%	6.0%

(五) 急診病人就醫經驗調查年度比較

109 年度急診病人滿意度 91.9% 較 108 年 86.3% 提升 5.6%。各構面滿意度與上一年度比較皆提升，醫療過程構面提升 3.3%、等候時間構面提升最多達 10.4%、服務態度構面提升 1.9%、環境設施提升 7.4%、整體評量提升 4.9%，如表六。

排除基本資料共 32 題項，其中有 9 題滿意度較去年度上升 10.0% 以上，上升幅度介於 10.5%~18.7% 之間。

滿意度最低前五項「醫院停車的便利性」較去年度上升最多達 10.8%、「廁所清潔乾淨度」滿意度較去年上升 6.0%、「急診地板、走道清潔乾淨度」滿意度較去年上升 0.5%、「空調溫度舒適性」上升 9.8%，「院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方」上升 6.8%，如表七。

表六、108 年及 109 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
108 年	94.4%	78.5%	92.4%	74.4%	89.8%
109 年	97.7%	88.9%	94.3%	81.8%	94.7%
比較	3.3%	10.4%	1.9%	7.4%	4.9%

表七、109 年度滿意度最低的前五項與去年比較

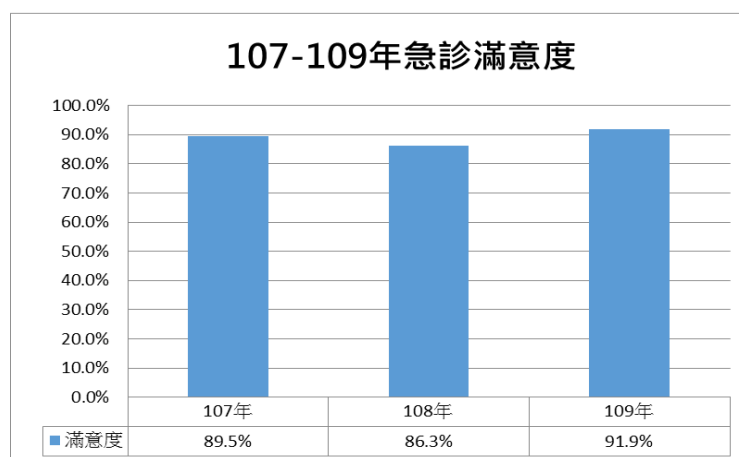
	108 年	109 年	比較
醫院停車的便利性	52.6%	63.4%	10.8%
廁所清潔乾淨度	72.6%	78.6%	6.0%
急診地板、走道清潔乾淨度	81.2%	81.7%	0.5%
空調溫度舒適性	76.5%	86.3%	9.8%
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	79.5%	86.3%	6.8%

(六) 問卷中最後一題開放性問答中，共有 3 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

109 年度急診病人滿意度 91.9% 較 108 年 86.3% 提升 5.6%，107 至 109 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提升最多達 10.4%，其次為「環境設施」構面提升 7.4%，「整體評量」構面提升 4.9%，「醫療過程」構面提升 3.3%，「服務態度」構面提升 1.9%。

109 年與 108 年相比各構面皆提升，惟 109 年滿意度最低前五項皆為「環境設施」構面的題目，建議單位主管可針對「環境設施」滿意度今年與去年相比提升較少項目「急診地板、走道清潔乾淨度」進行分析改善。



圖二、107-109 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
感謝 與 讚美	<ol style="list-style-type: none"> 1. 衷心感謝急診的醫護人員，忙碌之餘面對病人家屬仍親切對待。 2. 關愛理解。 	急診醫學部： 2/9 科會宣導，持續保持。	2
環境設施	去那裡都找不到！	庶務室： 院內指標不清楚問題，將再行研議處理。	1