



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

109 年住院病人就醫經驗調查報告



中山醫學大學附設醫院

109 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 109 年 07 月 01 日至 08 月 31 日之星期一至五，上午 8：00 至 12：00，下午 13：30 至 17：30。

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 109 年 1 月至 6 月之出院人次，共計 16,646 人次，其平均每月出院人次約為 2,774 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 $(2,774/20)+50=188.70$ ，四捨五入後最少有效問卷數為為 189 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 375 份住院問卷，扣除無效問卷 84 份，有效問卷 291，有效問卷回收率為 77.6%；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 0.7、護理人員表現為 0.7、醫療整體人員表現為 0.7、其他服務為 0.8、住院整體評估為 0.7，以上各構面 Cronbach's α 值皆高(等)於 0.7。

表二、各構面信度分析

構面	題數	Cronbach's α
醫師表現	4	0.7
護理人員表現	5	0.7
醫療整體人員表現	13	0.7
其他服務	6	0.8
住院整體評估	3	0.7

(二) 住院病人基本資料

扣除無效問卷後，共有 291 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 51.9%，住院病人年齡層落在 50-59 歲(13.1%)最多，教育程度則以高中職(24.1%)為主，來院病人居住地以台中市為主(66.7%)，性別以女性(37.8%)較高，住院者家庭月收入以 8-12 萬元 (12.0%)最多，住院者每月平均收入以無固定收入(35.7%)最多。

表三、住院病人基本資料

(N=291)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	116	39.9%	不識字	24	8.2%
家屬或朋友	151	51.9%	國小	41	14.1%
未填答	24	8.2%	國中或初中	15	5.2%
年齡層	個數	百分比	高中職	70	24.1%
0-9 歲	26	8.9%	專科	34	11.7%
10-19 歲	8	2.7%	大學或以上	64	22.0%
20-29 歲	15	5.2%	未填答	43	14.8%
30-39 歲	19	6.5%	居住地	個	百分比
40-49 歲	27	9.3%	台中市	194	66.7%
50-59 歲	38	13.1%	南投縣/市	19	6.5%
60-69 歲	34	11.7%	彰化縣/市	22	7.6%
70-79 歲	28	9.6%	其他	38	13.1%
80 歲以上	8	2.7%	未填答	18	6.2%
未填答	88	30.2%			
性別	個數	百分比	住院者每月		
男	87	29.9%	平均收入	個	百分比
女	110	37.8%	無 定收入	104	35.7%
未填答	94	32.3%	2 萬元以下	16	5.5%
住院者家庭			2-3 萬元	37	12.7%
每月收入	個數	百分比	3-5 萬元	51	17.5%
3 萬元以下	10	3.4%	5-8 萬元	30	10.3%
3-5 萬元	15	5.2%	8-12 萬元	5	1.7%
5-8 萬元	30	10.3%	12 萬元以上	5	1.7%
8-12 萬元	35	12.0%	未填答	43	14.8%
12 萬元以上	32	11.0%			
未填答	169	58.1%			

(三) 病人就醫背景

本次調查中，病人大多數透過門診安排(50.5%)收至病房，其中自覺病情嚴重程度以「普通(44.3%)」最多，在住院天數是否恰當以「恰當，剛剛好 (73.5%)」最多，科別以內科(44.7%)最多。

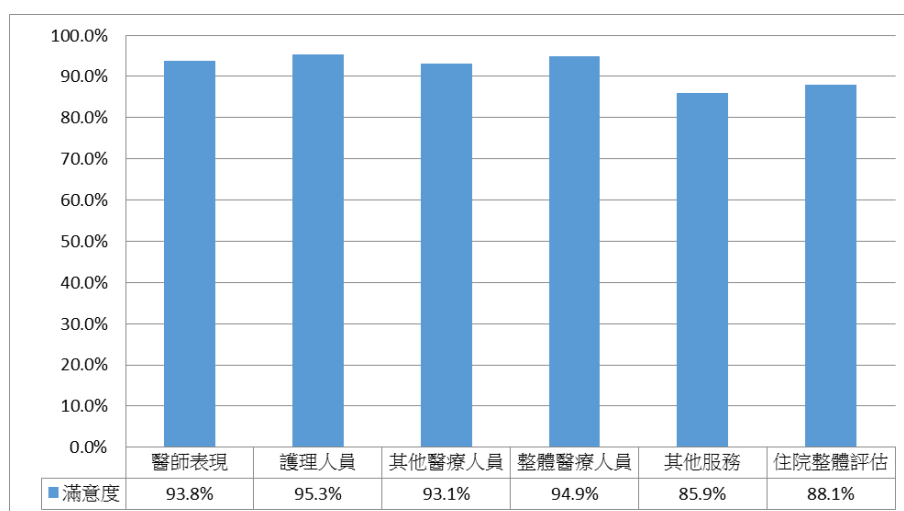
表四、病人就醫背景

(N=291)

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	97	33.3%	可以早些出院	19	6.5%
門診安排	147	50.5%	恰當，剛剛好	214	73.5%
他院轉進來的	45	15.5%	可以晚些出院	42	14.4%
未填答	2	0.7%	不知道	10	3.4%
自覺病情嚴重程度	個數	百分比	未填答	6	2.1%
輕微	39	13.4%	科別	個數	百分比
普通	129	44.3%	內科	130	44.7%
嚴重	115	39.5%	外科	97	33.3%
病危	1	0.3%	未填答	64	22.0%
未填答	7	2.4%			

(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護理人員表現(95.3%)，其次為整體醫療人員表現(94.9%)，醫師表現(93.8%)、其他醫療人員表現(93.1%)、住院整體評估(88.1%)，其他服務(85.9%)。整體而言，住院平均滿意度為 92.4%。各構面間比較如圖一。



圖一、109 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) 您信賴您的醫師嗎？ (97.3%)
- (2) 您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎？ (97.3%)
- (3) 您對醫療人員的照護感到安全嗎？ (96.9%)
- (4) 您信賴協助您的護理人員嗎？ (96.6%)
- (5) 您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況？ (96.2%)

2. 滿意度最低的五名是：

- (1) 您是否滿意醫院的交通便利性？ (72.2%)
- (2) 整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比是：
(79.7%)
- (3) 您是否滿意醫院整體的清潔？ (84.9%)
- (4) 您是否滿意病房內的陪病設施（例如：陪病床、廚房、洗衣間等等）？ (84.9%)
- (5) 您是否滿意病房的溫度舒適度？ (88.0%)

3. 整體評量部分滿意度達 88.1%，住院病人對於本院整體所提供的服務滿意程度達 93.1%，會推薦親友到本院就醫的意願為 91.4%，對治療結果滿意度 79.7%。

表五、各構面滿意度

平均滿意度：92.4%		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：93.8%
您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	278	4.6	0.6	95.5%	1.6%	
請問醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	274	4.6	0.7	94.2%	6.6%	
您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？	257	4.3	0.8	88.3%	38.0%	
您信賴您的醫師嗎？	283	4.6	0.6	97.3%	5.9%	
二、護理人員表現						本構面滿意度平均：95.3%
您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況？	280	4.5	0.6	96.2%	3.2%	
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	4.6	0.6	95.5%	3.9%	
您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠？	273	4.5	0.7	93.8%	3.9%	
護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式？	274	4.6	0.6	94.2%	5.7%	
您信賴協助您的護理人員嗎？	281	4.6	0.6	96.6%	2.9%	
三、其他醫療人員表現						本構面滿意度平均：93.1%
其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題？	271	4.4	0.8	93.1%	15.1%	
四、整體醫療人員的表現						本構面滿意度平均：94.9%
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？	264	4.4	1.0	90.7%	6.0%	
請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題？	277	4.5	0.6	95.2%	9.9%	
醫療人員向您解說病情時的說法是否一致？	277	4.5	0.6	95.2%	9.1%	
您覺得醫療人員之間對您的醫療照護過程是否有一貫性？	279	4.5	0.6	95.9%	8.0%	
醫療人員是否清楚地向您說明治療的效益和可能的危險？	278	4.5	0.6	95.5%	9.1%	
醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等？	272	4.4	0.9	93.5%	9.4%	
醫療人員是否尊重您的選擇？	277	4.6	0.7	95.2%	7.6%	
醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊？	275	4.5	0.6	94.5%	11.0%	
醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受？	276	4.5	0.7	94.8%	11.6%	
醫療人員是否有給予您情緒上的支持？	273	4.5	0.7	93.8%	12.0%	
您對醫療人員的照護感到安全嗎？	282	4.6	0.6	96.9%	8.8%	
您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎？	283	4.6	0.6	97.3%	11.1%	
當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	264	4.4	1.0	90.7%	6.0%	

(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：85.9%
您覺得在住院中是否保有自己的隱私？	273	4.5	0.8	93.8%	14.6%
您是否滿意病房的溫度舒適度？	256	4.3	0.8	88.0%	11.4%
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)	247	4.2	0.9	84.9%	15.8%
您是否滿意醫院整體的清潔？	247	4.2	0.8	84.9%	14.6%
您是否滿意醫院的交通便利性？	210	4.0	1.0	72.2%	10.9%
對於院內全面禁菸的推動感到	267	4.6	0.8	91.8%	13.1%
六、整體評估					本構面滿意度平均：88.1%
整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比？	232	4.2	1.0	79.7%	6.3%
整體而言，您是否滿意本院所提供的住院照護？	271	4.4	0.8	93.1%	7.3%
請問您是否願意推薦本院給您的親友？	266	4.3	0.8	91.4%	8.5%

(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 92.4%較去年 84.3%上升 8.1%。各構面滿意度與上一年度比較，醫師表現上升 7.4%、護理人員表現上升最多達 4.6%、其他醫療人員表現上升 8.4%、整體醫療人員表現上升 5.8%、其他服務上升 12.4%，住院整體評估上升 6.6%，如表六。

滿意度相關題項共 32 題，較去年滿意度皆為上升，上升最多為「您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？」滿意度上升達 38.0%，其次為「您是否滿意病房內的陪病設施（例如：陪病床、廚房、洗衣間等等）？」滿意度上升 15.8%。

分析滿意度最低前五項，「您是否滿意醫院的交通便利性？」滿意度較去年度上升 10.9%、「整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比是：」則上升 6.3%，「您是否滿意病房內的陪病設施（例如：陪病床、廚房、洗衣間等等）？」上升 15.8%、「您是否滿意醫院整體的清潔？」上升 14.6%，其餘「您是否滿意病房的溫度

舒適度？」則上升 11.4%，如表七。

表六、108 年及 109 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
108 年	86.4%	90.7%	84.7%	89.1%	73.5%	81.5%
109 年	93.8%	95.3%	93.1%	94.9%	85.9%	88.1%
比較	7.4%	4.6%	8.4%	5.8%	12.4%	6.6%

表七、108 年及 109 年滿意度最低前五項比較

	108 年	109 年	比較
您是否滿意醫院的交通便利性？	61.3%	72.2%	10.9%
整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比是：	73.4%	79.7%	6.3%
您是否滿意病房內的陪病設施（例如：陪病床、廚房、洗衣間等等）？	69.1%	84.9%	15.8%
您是否滿意醫院整體的清潔？	70.2%	84.9%	14.6%
您是否滿意病房的溫度舒適度？	76.6%	88.0%	11.4%

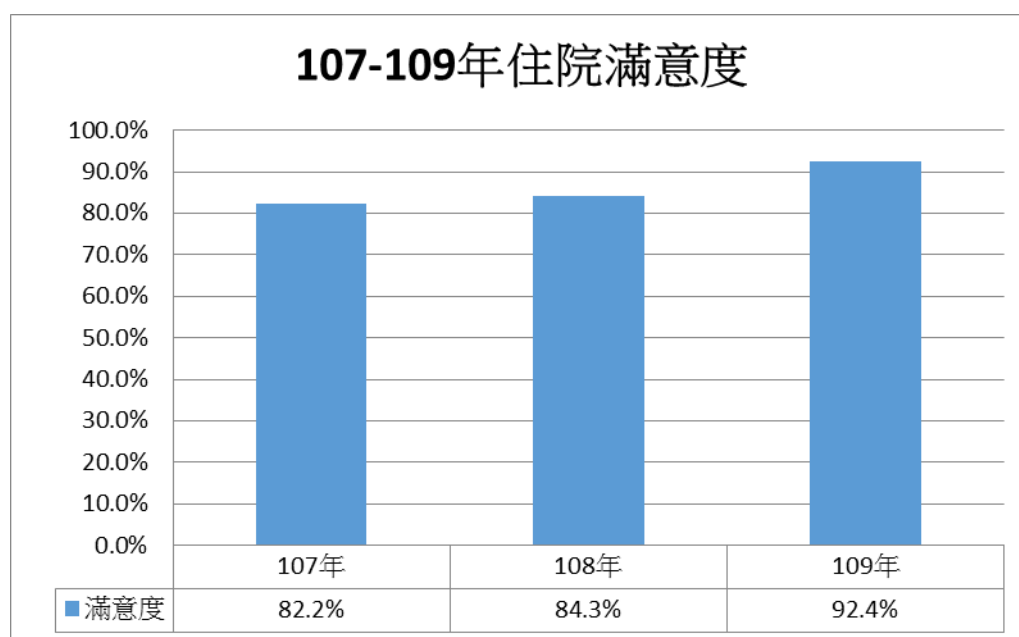
(六) 問卷進行時，部份病人主動提出建議，共有 35 件病人意見，各項意見以「223020-000-F011 滿意度調查結果-單位回覆單」回饋給相關負責單位進行檢討改善，各業務部門回覆內容如附錄。

八、 結論與建議

109 年度住院病人就醫經驗調查滿意度達度 92.4%，較 108 年度上升 8.1%，107 年到 109 年滿意度如圖二。各構面滿意度以「護理人員」最高達 95.3%，以「住院其他服務」最低為 85.9%。「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 72.2%，也是近四年(106-109 年)所有題項中滿意度最低

前五名者，而本院針對此問題已興建新式停車場，俟啟用後，將可有效改善停車問題。

近三年(107-109年)「病房內的陪病設施(例如：陪病床、配膳室、洗衣室等等)」皆在滿意度最低前五名內，開放性問題以環境設施的意見為最多，其中又以環境清潔等相關問題最多，建議主管單位可參酌討論是否改善本院環境設施等問題。



圖二、107-109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. 太難停車 2. 停車位不足 3. 進停車場不足 4. 希望停車位多一點	庶務室： 待學校誠愛樓停車場開始營業將可解決停車位不足問題。	5
	5. 住院停車無減免方式	庶務室： 依院方規定暫無減免費用之計畫。	
環境設施	1. 電梯太慢 2. 等電梯過久	庶務室： 為保護搭乘病人安全與舒適，醫院內電梯升降速度不宜過快。	10
	3. 病床/枕不太透氣	庶務室： 為降低院內感染，病床/枕係採防水不透氣設計。	
	4. 病人換的衣服，因為有大小件，建議可以分色，比較好找	庶務室： 病患衣服系本院統一規格設置，分色問題將再行研議處理。	
	5. 買吃的不方便	庶務室： 待學校誠愛樓1樓商場完成整修作業後，將可有效改善用餐問題。	
	6. 建議配膳室的垃圾桶能再加大	庶務室： 配膳室之垃圾桶系本院統一規格設置。	
	7. 牆壁有小螞蟻，怕木頭隔板內有巢穴，可以檢查看看	庶務室： 若有發現蟲害皆可與護理站告知，庶務室會請環消廠商進行環消。	
	8. 病房清潔要注意 9. 電梯內通風口積灰塵 10. 住院三天廁所都未清潔，馬桶座沾大便未清	庶務室： 庶務室會要求清潔公司主管加強巡視，確保清潔品質。	

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
服務態度	1. 從恢復室推我進來的傳送人員，希望她能尊重病人的隱私和性向，謝謝！	庶務室： 已要求同仁顧接送病患時保持沉默，避免有非必要的談話，以降低造成病患誤會。	2
	2. 術後希望對恢復過程，能多加說明及比較容易發生的症狀稍加描述，比較有心理準備	醫療部： 3/4 病房管理委員會進行回饋，並於會議記錄呈現。	
其他	1. 7/6 病患入住 3022(雙人房)，當日 22 時移至 3029(單人房)，辦理出院時，收費卻以單人房併計，有失公允。	醫務行政室： 病房差額費之計算為算進不算出，要優化避免投訴就是在其轉床時要告知，時間點為 22 時，護理人員如有告知，此案實屬合理。	6
	2. 贈送的便當請加油 3. 餐飲有待加強，對於照顧或住院者飲食非常不便，院內應多設攤位，增加飲食的多樣化 4. 飲食稍加強 5. 院內的便當太難吃，而且湯有消毒水的味道	營養部： 1. 已將此建議告知廚師，會請團膳營養師在出餐前進行試吃，以確保餐點口味適宜，並在菜單設計增加多樣化，本科亦設有 QRCode 及電話，可立即反應餐點相關問題。 2. 湯品消毒水味已於 109 年 9 月增設濾水器，且定期更換濾心與除氯測試。	
	6. 增加探病時間	醫管部： 疫情期間，中央已發佈禁止探病，本院遵照辦理。	
感謝與讚美	1. 環境很舒適	庶務室： 感謝各單位的支持與鼓勵。	15
	2. 復健團隊均細心照料，陳醫師、曾醫師、王耀東之團隊非常讚，視病如親好棒棒	復健科： 2/25 召開團隊會議，公告同仁週知。	
	3. 很好		

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
	4. 謝謝護士阿姨 5. 好，很好 6. 感謝相關人員悉心照顧 7. 醫護人員皆優秀 8. OK 9. 很好！THANK YOU:) 10. 很好 11. 良好 12. 14 的護士非常的有耐心、愛心 13. 還滿足 14. 謝謝全體醫護同仁的細心照顧，萬分感謝 15. 醫護人員盡心，院區舒適	醫療部： 3/4 病房管理委員會進行回饋，並於會議記錄呈現。 護理部： 請單位持續保持良好之照護品質及服務態度。	