



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

## 110 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

## 110 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 110 年 08 月 26 日至 10 月 15 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 42 題。

### 五、問卷抽樣與發放

本次統計 110 年 1 月至 7 月之急診人次，共計 26,449 人次，其平均每月急診人次約為 3,778 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 $(3778/40)+100=194.4$ ，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 Microsoft Excel 2010 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：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

本年度調查因 covid-19 疫情僅發放 190 份急診問卷，扣除無效問卷 74 份，有效問卷 116 份，有效問卷回收率為 61.1%；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。

### (二) 填表人基本資料

扣除無效問卷後，共有 116 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 64.7%，年齡層落在 30-39 歲(25.0%)最多，性別以女性(47.7%)居多，教育程度則以大學(41.4%)為主，填答人居住地以台中市為主(75.0%)，如表二。

表二、填表人基本資料

(N=116)					
身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病患本人	36	31.0%	國中以下	7	6.1%
家屬或朋友	75	64.7%	高中職	32	27.6%
未填答	5	4.3%	專科	20	17.2%
年齡層	個數	百分比	大學	48	41.4%
0-19 歲	4	3.4%	碩博士	5	4.3%
20-29 歲	24	20.7%	未填答	4	3.4%
30-39 歲	29	25.0%	居住地	個數	百分比
40-49 歲	26	22.4%	台中市	87	75.0%
50-59 歲	16	13.8%	彰化縣	6	5.2%
60 歲以上	15	13.0%	南投縣	5	4.3%
未填答	2	1.7%	其他	3	2.6%
性別	個數	百分比	未填答	15	12.9%
男	54	46.6%			
女	55	47.4%			
未填答	7	6.0%			

### (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 31.9%，之前在本院就診以門診 38.0% 最多；在選擇本院就醫因素中，以距離近 26.6% 為主要因素，其次為交通便利 13.3%、醫術高明 12.1% 等；就診科別以內科 50.9% 居多，其次為外科 15.5%，如表三。

表三、病人就醫背景 (N=116)

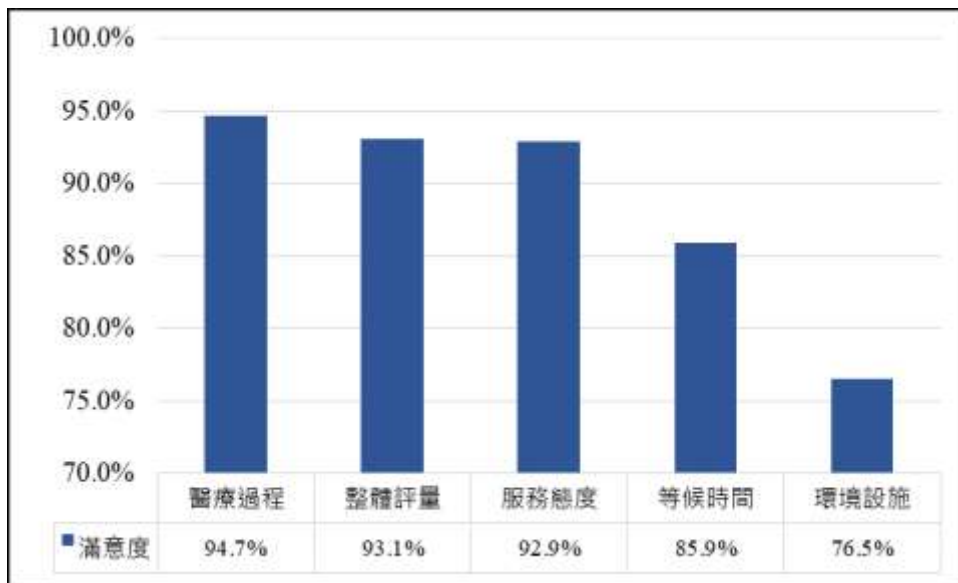
之前是否有在本院看病 (複選)	次數	百分比	初次來本院 急診	個數	百分比
門診	70	38.0%	是	37	31.9%
急診	56	30.4%	否	74	63.8%
住院	38	20.7%	未填答	5	4.3%
從未來過	20	10.9%			

選擇本院原因(複選)	次數	百分比	就診科別	個數	百分比
距離近	62	26.6%	內科	59	50.9%
交通便利	31	13.3%	外科	18	15.5%
醫術高明	28	12.1%	婦產科	7	6.0%
親友推薦	24	10.3%	小兒科	10	8.6%
服務態度好	24	10.3%	其他	11	9.5%
醫療設備佳	22	9.4%	未填答	11	9.5%
停車方便	18	7.7%			
醫院名氣	11	4.7%			
等候時間短	6	2.6%			
其他	7	3.0%			

### (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(94.7%)，其次為整體評量 (93.1%)、服務態度構面(92.9%)、等候時間構面(85.9%)，最低則為環境設施構面(88.9%)，故**急診平均滿意度為 88.9%**。各構面間之比較如圖一。



圖一、110 年急診病人滿意度各構面比較圖

(五) 各題項滿意度分析，如表四：

1. 滿意度最高的五名是：

- (1) 診療前醫護人員會確實核對您的身份 (96.6%)
- (2) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私 (96.5%)
- (3) 醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項 (96.5%)
- (4) 護理人員能禮貌的稱呼您 (95.7%)
- (5) 您對藥師人員的服務態度感到 (95.2%)

2. 滿意度最低的五名是：

- (1) 廁所清潔乾淨度 (68.2%)
- (2) 醫院停車的便利性 (68.8%)
- (3) 院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方 (76.3%)
- (4) 急診地板、走道清潔乾淨度 (78.3%)
- (5) 空調溫度舒適性 (78.9%)

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 93.7%，而願意再次選擇本院就醫的意願為 93.6%，會推薦親友到本院就醫的意願為 91.8%。

表四、各構面滿意度

平均滿意度： <b>88.9%</b>		個數	平均數	標準差	滿意程度	與去年度比較
<b>一、醫療過程</b>					<b>本構面滿意度平均：94.7%</b>	
護理人員能禮貌的稱呼您	116	4.5	0.6	95.7%	<b>-3.5%</b>	
診療前醫護人員會確實核對您的身份	116	4.6	0.6	96.6%	<b>-1.9%</b>	
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	115	4.5	0.7	96.5%	<b>-1.2%</b>	
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	112	4.4	1.0	92.9%	<b>-3.3%</b>	
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	110	4.3	1.2	91.8%	<b>-4.4%</b>	
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項	115	4.5	0.7	96.5%	<b>0.3%</b>	
您對護理人員執行檢查、治療或技術的動作感到滿意	116	4.5	0.6	94.8%	<b>-4.4%</b>	
對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且詳細說明	110	4.3	1.2	94.5%	<b>-2.4%</b>	
當您需要協助時，本院員工會為您解答或處理	116	4.5	0.7	93.1%	<b>-6.9%</b>	
護理人員清楚說明返家後自我照護事宜	105	4.0	1.4	94.3%	<b>-2.6%</b>	
<b>二、等候時間</b>					<b>本構面滿意度平均：85.9%</b>	
您對等候批價掛號的時間感到	110	3.9	1.2	82.7%	<b>-5.8%</b>	
您對等候看診的時間感到	110	3.9	1.1	83.6%	<b>-6.5%</b>	
您對醫師為您診察的時間感到	108	4.0	1.3	90.7%	<b>0.6%</b>	
您對等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿...等)	62	2.3	2.2	83.9%	<b>-5.4%</b>	
您對等候檢查報告的時間(X光、超音波...等)	101	3.6	1.6	82.2%	<b>-4.8%</b>	
您對急診治療等候給藥時間感到	106	3.9	1.4	88.7%	<b>-1.4%</b>	
您對急診藥局等候領藥的時間感到	104	3.8	1.4	88.5%	<b>1.5%</b>	
<b>三、人員服務態度</b>					<b>本構面滿意度平均：92.9%</b>	
您對檢傷人員服務態度感到	108	4.1	1.3	91.7%	<b>-1.4%</b>	
您對批價掛號人員服務態度感到	111	4.2	1.1	89.2%	<b>-5.5%</b>	
您對醫師的服務態度感到	113	4.4	0.9	93.8%	<b>1.4%</b>	
您對護理人員的服務態度感到	115	4.5	0.8	94.8%	<b>-2.1%</b>	
您對藥師人員的服務態度感到	105	4.0	1.4	95.2%	<b>0.5%</b>	
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等)	106	4.0	1.4	92.5%	<b>-1.4%</b>	
<b>四、醫院環境設施</b>					<b>本構面滿意度平均：76.5%</b>	
醫院的停車便利性	109	3.7	1.3	68.8%	<b>5.4%</b>	
空調溫度舒適性	114	4.0	1.0	78.9%	<b>-7.4%</b>	
急診地板、走道清潔乾淨度	115	4.1	0.9	78.3%	<b>-3.4%</b>	
廁所清潔乾淨度	110	3.7	1.2	68.2%	<b>-10.4%</b>	
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	114	4.0	1.0	76.3%	<b>-10.0%</b>	
對於院內全面禁菸的推動感到	111	4.2	1.1	88.3%	<b>-6.4%</b>	

	個數	平均數	標準差	滿意程度	與去年度比較
<b>五、整體評量</b>					本構面滿意度平均：93.1%
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	111	4.2	1.1	93.7%	<b>-2.5%</b>
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇	110	4.2	1.2	93.6%	<b>-1.1%</b>
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他	110	4.1	1.2	91.8%	<b>-1.3%</b>

#### (六) 急診病人就醫經驗調查年度比較

110 年度急診病人滿意度 88.9% 較 109 年 91.9% 下降 3.0%。各構面滿意度與上一年度比較，醫療過程構面下降 3.0%、等候時間構面下降 3.0%、服務態度構面下降 1.4%、環境設施下降最多達 5.3%、整體評量下降 1.6%，如表五。

與 109 年比較滿意度下降較多之題項「廁所清潔乾淨度」下降最多達 10.4%、「院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方」下降 10.0%、「空調溫度舒適性」下降 7.4%，如表六。

表五、109 年及 110 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
<b>109 年</b>	97.7%	88.9%	94.3%	81.8%	94.7%
<b>110 年</b>	94.7%	85.9%	92.9%	76.5%	93.1%
<b>比較</b>	<b>-3.0%</b>	<b>-3.0%</b>	<b>-1.4%</b>	<b>-5.3%</b>	<b>-1.6%</b>

表六、110 年度滿意度與去年比較下降較多的題項

	109 年	110 年	比較
廁所清潔乾淨度	78.6%	68.2%	<b>-10.4%</b>
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	86.3%	76.3%	<b>-10.0%</b>
空調溫度舒適性	86.3%	78.9%	<b>-7.4%</b>



#### (七) 開放性病人意見回饋

問卷中最後一題開放性問答中，有 11 項病人意見及 2 件讚美，共 13 件，各項意見以「223020-000-F-011 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

110 年度滿意度調查結果針對滿意度下降最多的前三個構面環為「廁所清潔乾淨度」、「院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方」及「空調溫度舒適性」，其中「院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方」推測與 covid-19 疫情管制院內動線有關，暫不列入追蹤，其餘兩個項目：「廁所清潔乾淨度」及「廁所清潔乾淨度」建議列入追蹤，請單位進行改善。

## 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	1. 急診服務太好了，功德無量，感恩大德 2. 醫師和護理師級傳送人員都很親切，謝謝你們，辛苦了！希望可以 把溫暖傳下去		2
環境設施	1. 轉至病房的等床時間太長了，很不滿意	<b>事務室</b> 有請資訊室提供 110 年 1 月~11 月等候住院時間：門診平均天數 1.11 天、急診住院平均小時 7 小時。 有無病床需視病患等床安排意願及當時實際病床空床位是否有符合其需求，通常只等健保床則容易待床時間較久。	8
	2. 急診室等住院病房時間，等一天一夜還是沒有下落		
	3. 等候病房過久		
	4. 床位等待時間較久，但還是要感謝全體醫護，辛苦了		
	5. 動線規劃可以再加強	<b>庶務室</b> 動線指標不清楚問題，將再行研議處理	
	6. 冷氣有點冷	<b>工務室</b> 因病房皆有獨立空調開關，可自行由病人家屬自行調整	
	7. 廁所清潔加強	<b>庶務室</b> 庶務室安排清潔廠商加派人手清理，並要求清潔公司加強現場環境督導	
	8. 廁所乾淨但氣味不好聞		

病人就醫經驗調查開放式問題及建議

其他	1.急診醫師太少，有強烈疼痛之病患無法在第一時間止痛	<p><b>急診醫學部</b></p> <p>1.病患疼痛可向護理師反應，由護理師聯繫醫師處置</p> <p>2.無法理解何項速度慢，不過會加強醫病溝通於 12/14 科會宣導。</p>	3
	2.護理師很兇，問問題好像要跟你吵架，但可以理解護理人員忙碌		
	3.速度可以快一點		