



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

111 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 111 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 111 年 07 月 11 日至 08 月 05 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 111 年 1 月至 5 月之門診人次，共計 421,094 人次，其平均每月門診人次約 84,219 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 $(84219 * 1/500) / 0.7 + 0 = 240.6$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 241 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及下午門診時間，由醫品部專員與實習生於汝川一樓藥局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，或是由醫品部專員及實習生採一問一答方式填答，填答結束後由醫品部專員或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，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

本次門診調查發放 320 份紙本問卷回收 320 份，網路問卷回收 21 份，共發放 341 份，扣除無效問卷 10 份，有效問卷 331 份，有效問卷回收率為 97.1%；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 331 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 (58.9%) 居多，年齡層落在 40-49 歲(24.2%) 最多，性別以女性(59.8%) 比例較高，教育程度則以大學(47.1%) 所佔的比例最高，填答人居住地以台中市(69.2%) 為主。如表二所示

身分別	個數	百分比	教育程度	個數	百分比
病人本人	195	58.9%	國中以下	25	7.6%
親友	129	39.0%	高中職	47	14.2%
未填答	7	2.1%	專科	46	13.9%
性別	個數	百分比	大學	156	47.1%
女性	198	59.8%	碩博士	3	0.9%
男性	118	35.6%	未填答	54	16.3%
未填答	15	4.5%	年齡層	個數	百分比
居住地	個數	百分比	19 歲以下	9	2.7%
台中市	229	69.2%	20-29 歲	68	20.5%
彰化縣	36	10.9%	30-39 歲	68	20.5%
南投縣	21	6.3%	40-49 歲	80	24.2%
其他	7	2.1%	50-59 歲	62	18.7%
未填答	38	11.5%	60 歲以上	38	11.5%
			未填答	6	1.8%

(三) 病人就醫背景

本次調查中，病人初診比例為 18.4%；病人掛號方式主要由網路掛號(44.7%)；看診時段以下午時段(46.8%) 居多；在選擇本院就醫因素中，以距離近(19.5%) 最多，其次為親友推薦 (18.7%)、交通便利(18.4%)；就診科別以小兒科(11.5%) 最多，其次為神經內科(9.4%) 及心臟血管內科(8.6%)，如表三。

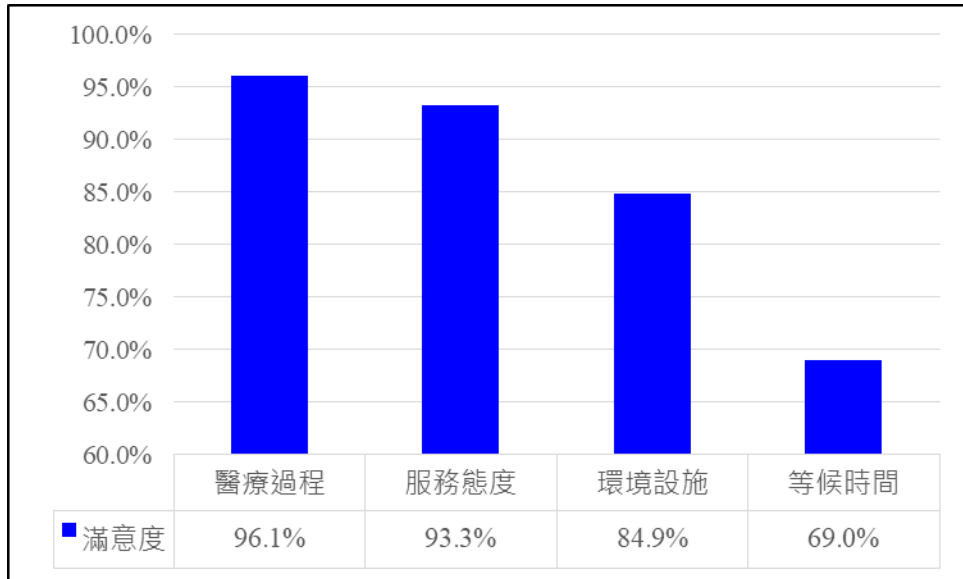
表三、病人就醫背景

(N=331)

初次看診	個數	百分比	就診科別	個數	百分比
是	32	80.0%	小兒科	39	11.5%
否	298	18.4%	神經內科	32	9.4%
未填答	1	1.6%	心臟血管內科	29	8.6%
掛號方式	個數	百分比	肝膽腸胃內科	26	7.7%
網路掛號	148	44.7%	皮膚科	18	5.3%
醫師診間掛號	143	43.2%	眼科	18	5.3%
人工(現場)掛號	28	8.5%	胸腔內科	17	5.0%
語音掛號	3	0.9%	骨科	17	5.0%
未填答	9	2.7%	耳鼻喉科	16	4.7%
看診時段	個數	百分比	腎臟內科	14	4.1%
上午	108	32.6%	婦產科	12	3.5%
下午	155	46.8%	內分泌科	9	2.7%
晚上	4	1.2%	神經外科	9	2.7%
未填答	64	19.4%	新陳代謝科	7	2.1%
選擇本院原因(複選)	個數	百分比	泌尿科	6	1.8%
距離近	129	19.5%	心臟血管外科	5	1.5%
親友推薦	124	18.7%	胸腔外科	5	1.5%
交通便利	122	18.4%	身心科	4	1.2%
醫術高名	87	13.1%	血液腫瘤科	2	0.6%
停車方便	62	9.4%	過敏免疫風濕科	2	0.6%
服務態度好	59	8.9%	復健科	2	0.6%
醫療設備佳	40	6.0%	乳房外科	1	0.3%
醫院名氣	29	4.4%	復健科	1	0.3%
等候時間短	6	0.9%	整形外科	1	0.3%
其他	5	0.8%	其他	39	13.9%

(四) 各構面滿意程度

病人就醫經驗調查共分成四大構面(如表五)，平均滿意度最高的為醫療過程構面(96.1%)，其次為工作人員的服務態度方面(93.3%)、環境設施(84.9%)，最低的是等候時間方面(69.0%)，**門診平均滿意度為 87.6%**。各構面間之比較如圖一。



圖一、111 年門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. 滿意度最高前五名：

- (1) 診療前醫護人員會確實核對您的身份(99.4%)
- (2) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私(97.9%)
- (3) 醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭(97.9%)
- (4) 護理人員能禮貌的稱呼您(96.4%)
- (5) 對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且詳細說明(95.9%)

2. 滿意度最低五名：

- (1) 您對等候看診的時間感到(60.8%)
- (2) 您對等候批價掛號的時間感到 (63.4%)
- (3) 您對等候門診藥局領藥的時間感到(64.4%)
- (4) 您對等候檢查的時間(X光、超音波、胃鏡...等)(72.7%)
- (5) 對於候診區、領藥區等候座位數量感到(74.3%)

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 94.9%，

而願意選擇再次到本院就醫的意願為 95.9%，推薦親友到本院就醫的意願為 93.4%。

表四、各構面滿意度

平均滿意度：87.6%		個數	平均數	標準差	滿意程度	與 110 比較
一、醫療過程		本構面滿意度平均：96.1%				
護理人員能禮貌的稱呼您	329	4.52	0.67	96.4%	5.3%	
診療前醫護人員會確實核對您的身份	329	4.61	0.61	99.4%	4.1%	
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	328	4.56	0.70	97.9%	4.2%	
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	327	4.55	0.73	97.9%	5.2%	
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	326	4.47	0.80	95.4%	4.0%	
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項	324	4.47	0.88	94.4%	1.4%	
您對檢驗人員醫療執行技術(如抽血)的動作感到滿意	254	3.56	2.04	93.7%	4.3%	
您對護理人員醫療執行技術(如打針)的動作感到滿意	241	3.41	2.14	94.2%	4.8%	
對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且詳細說明	320	4.36	0.99	95.9%	8.6%	
當您需要協助時，有本院員工為您解答或處理	323	4.37	0.92	94.7%	7.7%	
二、等候時間		本構面滿意度平均：69.0%				
您對等候批價掛號的時間感到	314	4.01	1.43	63.4%	-5.4%	
您對等候看診的時間感到	316	3.93	1.44	60.8%	-2.5%	
您對醫師為您診察的時間感到	313	4.29	1.32	79.6%	-4.6%	
您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿...等)	220	3.25	2.40	76.8%	5.5%	
您對等候檢查的時間(X光、超音波...等)	216	3.16	2.42	72.7%	-2.6%	
您對等候門診領藥的時間感到	312	3.91	1.49	64.4%	-15.2%	
三、人員服務態度		本構面滿意度平均：93.3%				
您對掛號批價人員服務態度感到	313	4.40	1.27	88.2%	3.9%	
您對醫師的服務態度感到	317	4.65	1.08	95.9%	5.5%	
您對護理人員的服務態度感到	316	4.62	1.11	95.6%	6.3%	
您對藥師人員的服務態度感到	307	4.41	1.35	93.2%	3.5%	
您對檢驗人員的服務態度(抽血、驗尿...等)感到	213	3.37	2.49	93.9%	8.4%	
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等)感到	214	3.35	2.47	93.0%	6.2%	
四、醫院環境設施		本構面滿意度平均：84.9%				
醫院停車的便利性	309	4.21	1.46	80.3%	21.4%	
空調溫度舒適性	317	4.45	1.20	86.8%	6.1%	
對於候診區、領藥區等候座位數量感到	315	4.21	1.33	74.3%	14.8%	
地板、走道清潔乾淨度	315	4.47	1.21	88.6%	6.8%	
廁所清潔乾淨度	305	4.26	1.47	84.6%	11.4%	
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	316	4.38	1.24	84.5%	13.1%	
對於院內全面禁菸的推動感到	315	4.69	1.15	94.9%	5.7%	

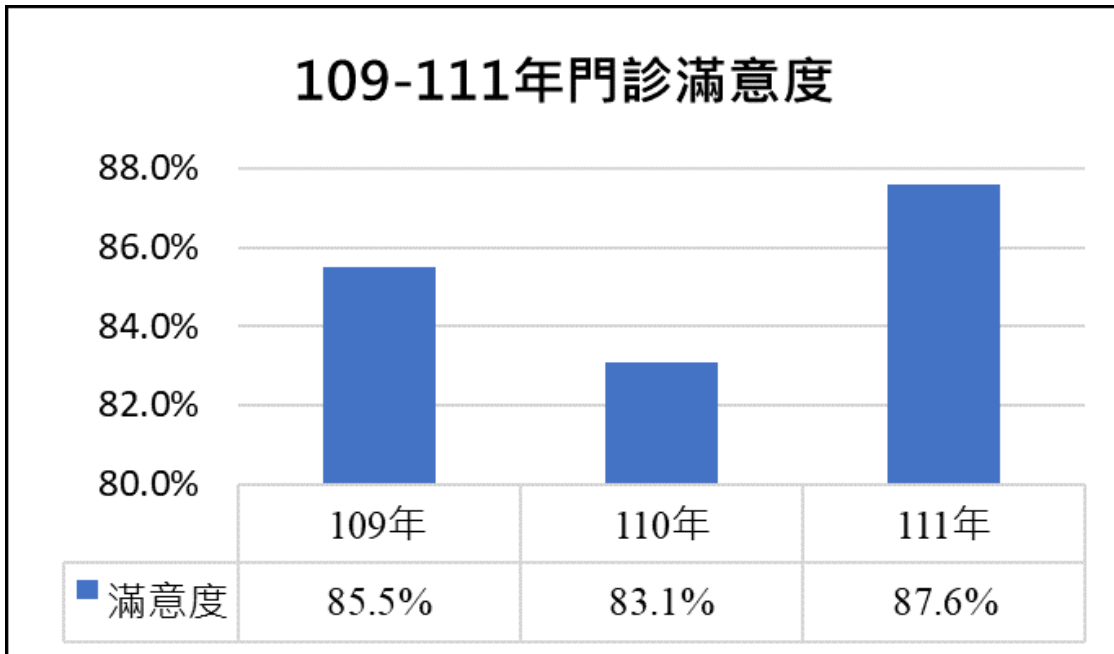
五、整體評量

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	316	4.60	1.12	94.9%	8.3%
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇再來本院	316	4.65	1.11	95.9%	6.6%
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本院就醫	316	4.63	1.13	93.4%	6.4%

(六) 門診病人就醫經驗調查年度比較

111 年度較去年上升 4.5%，且構面滿意度除等候時間下降外其皆有提升 5.0% 以上(表五)。則其中「等候時間」下降較多之題項為「您對等候門診藥局領藥的時間感到」下降 15.2%(表六)。



圖二、109-111 年門診滿意度調查結果

表五、110、111 年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
110 年	91.1%	73.6%	87.7%	73.6%	87.6%
111 年	96.1%	69.0%	93.3%	84.9%	94.7%
差異	5.0%	-4.6%	5.6%	11.3%	7.1%

表六、111 年度滿意度與去年比較下降較多的題項

	110 年	111 年	比較
您對等候門診藥局領藥的時間感到	79.6%	64.4%	-15.2%
您對等候批價掛號的時間感到	68.8%	63.4%	-5.4%

(七) 開放性病人意見回饋

問卷中最後一題開放性問答中，病人意見及件讚美，共 28 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

111 年度滿意度調查整體滿意度 87.6% 相較 110 年度上升 4.5%。但依構面上來看等候時間皆為下降，其中等候門診藥局領藥間下降 15.2%，建議門診藥局針對等候時間擬出改善，並列入 112 年追蹤改善事項。

附錄

病人意見	單位回饋
門診護理師態度不耐煩	門診：晨會宣導，請護理師相互提醒且在忙碌時機更要注意自己的態度是誠懇的
APP 查詢醫師看診狀況，到現場沒有同步	門診：111/9/30 實際使用中山附醫 e 點通 APP「看診進度」目前叫號與現場叫號螢幕的號碼一致
APP 無法確實掌握候診時間	
APP 與實際不同步	資訊室：資訊更新頻率及醫師看診實際狀況可能會造成不同步狀況，經 111/9/30 實測 APP 與現場叫號同步
手機 APP 圖片介面說明不易理解	資訊室：將再與廠商溝通討論
中山醫網站，不容易找到門診時間表	資訊室：就醫服務→門診時刻表
網頁設計很差，不易找到需要的頁面	資訊室：此經總院主管決議之網站設計
網頁經常進不去	資訊室：經實際操作並無此問題，對外主機也極少發生服務異常
候診區，冷氣太冷	工務室：本院因受中央空調設計限制，已做最佳溫度調節，如仍太冷可請護理師調整，有操作無效等問題，可向工務申請為務，將即時處理
麻醉諮詢，等候時間很久	<p>麻醉科：等候時間為主觀性反應，可能因現場氛圍主觀情緒影響，建議有門診巡迴志工適時安撫病人情緒</p> <p>社服室：因疫情關係志工人數減少，已宣導請志工服務時間特別注意診外候診民眾，適時安撫並提供指引及諮詢</p>
抽血櫃台已增設，但等候時間仍太久	檢驗科：因人員招募未補足，且空間不足，已重新規劃空間，預計於 112 年 3

	月完成
建議設計無障礙領藥櫃檯	藥劑科：發藥櫃檯左側已有無障礙領藥櫃檯，檯面降低並標示「愛心服務台」，111/9/30 也於科會宣導，若遇輪椅或行動不便病人，請主動引導至「愛心服務台」或發藥旁的藥物諮詢室進行發藥作業
小兒磨粉領藥等候時間太久	藥劑科：小兒科磨粉處方，若為長期處方，會造成磨粉作業時間拉長。111/9/30 於科會宣導，遇到磨粉因素久候之病人，請主動安撫家屬情緒，並說明等候之原因
之前帶未用完藥物請院方幫忙回收，藥物諮詢人員：「可以直接丟掉」，建議貴院推動藥品回收	藥劑科：111/9/22 製作單張於發藥櫃檯宣導「家庭不用或過期藥品處理新觀念及原則」，並於 111/9/30 科會宣導同仁應完整衛教民眾廢棄藥品如何丟棄，111/10/7 大廳進行用藥安全衛教時，同步進行宣導民眾廢棄藥品處理
希望自動批價機可以多增設幾台，並擺放不同區域	醫管部：111 年 9 月已啟動全院數位支付及自動繳費機設置專案，目前正與銀行及各行動支付公司接洽中，未來將會廣設自動批價機，以利民眾使用
希望自動批價機可以增設，且多加宣導民眾使用	
建議增加支付方式：電子支付、LINE Pay、台灣 Pay	
希望有 QRcode 折抵停車費，讓門診或住院病人可以停車折抵	醫管部：目前誠愛樓停車場與醫院地下停車場已提供汽機車前 30 分鐘免費優惠
樓層互通不方便，指標標示在牆壁不清	庶務室：將再行研議處理

楚，建議標示在地板	醫管部：醫院樓層只是及動線指標持續更新中，本院網頁有提供院內環景導航，歡迎民眾使用
總機但話撥打好幾次都無人接聽	總機組：因總機新舊系統交接期間，故有時空響無法進入語音系統，已向電話公司反映立即處理
汝川一樓男廁清潔可再加強	庶務室：已要求清潔公司加強人員清潔並加強稽核確實落實，針對高流量使用的廁所，增加巡視頻率
電梯很慢	庶務室：為讓病人搭乘較舒適，故升降速度較慢
有新落成的停車場，但進入停車場的動線很差，顛峰時間停車位仍不足	庶務室：誠愛樓與醫院地下停車場，車道沿路接有標示引導，動線指標不清楚問題，將再行研議處理
建議批價、掛號櫃台可以分開	事務組：批價及掛號號碼已有區分，依櫃台服務業務皆有優先服務項目
希望增加初診服務櫃台	事務組：初診於網路掛號後會有溫馨提醒可至服務櫃台辦理或抽號碼牌等候櫃台依序叫號
批價人員態度冷漠且表達語氣不佳	事務組：因疫情關係櫃台增設隔板與病人溝通須提高音量，故可能造成誤會。於電腦螢幕上張貼提醒字條：注意服務用語及和善的語氣，並隨時保持自然親切笑容
因隔板批價人員聲音很小，且態度冷漠	
病人讚美	
醫事人員抽血技術很好	