



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

112 年住院病人就醫經驗調查報告

承辦單位：醫療品質中心



中山醫學大學附設醫院

112 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 112 年 7 月 11 日至 8 月 11 日之星期一至星期五，上午 08：00 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 112 年 1 月至 6 月之出院人次，共計 17,995 人次，其平均每月出院人次約為 3,599 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 $(3,599/30)+100=219.9$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 220 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 建檔，並進行統計分析。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。

本院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

本調查共發放 375 份住院問卷，扣除無效問卷 33 份，有效問卷 342，有效問卷回收率為 91.2%；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。

(二) 住院病人基本資料

扣除無效問卷後，共有 342 份樣本作為本次滿意度統計分析，在基本資料方面，住院病人年齡落在約 50 歲以上居多(44.2%)，問卷填答者以家屬或照顧者居多(50.6%)，且多為女性(43%)，教育程度則以國(初)中以下(33%)，居住地以台中市為主(69.9%)，住院者家庭月收入以 9 萬元以上 (17.8%)為多，住院者每月平均收入以無固定收入(28.4%)最多(表二)。

表二、住院病人基本資料 (N=342)

身分別	個數	百分比	性別	個數	百分比
家屬或照顧者	173	50.6%	女性	147	43%
病人本人	140	40.9%	男性	133	38.9%
未填答	29	8.5%	未填答	62	18.1%
年齡層	個數	百分比	居住地	個數	百分比
19 歲以下	39	11.4%	台中市	239	69.9%
20-29 歲	16	4.7%	南投縣/市	37	10.8%
30-39 歲	29	8.5%	彰化縣/市	27	7.9%
40-49 歲	47	13.7%	苗栗縣	8	2.3%
50-59 歲	50	14.6%	雲林縣	6	1.8%
60-69 歲	46	13.5%	其他	65	1.8%
70 歲以上	55	16.1%	未填答	19	5.6%
未填答	60	17.5%			
教育程度	個數	百分比	住院者家庭 每月收入	個數	百分比
國(初)中以下	113	33%	30,000 以下	17	5.0%
高中職	80	23.4%	30,001-40,000	7	2.0%
專科	35	10.2%	40,001-50,000	14	4.1%
大學(含)以上	96	28.1%	50,001-60,000	15	4.4%
未填答	18	5.3%	60,001-70,000	9	2.6%
住院者每月 平均收入	個數	百分比	70,001-80,000	14	4.1%
無固定收入	97	28.4%	80,001-90,000	6	1.8%
20,000 以下	19	5.6%	90,001-100,000	25	7.3%
			100,001 以上	36	10.5%

20,001-30,000	32	9.4%	未填答	199	58.2%
30,001-50,000	70	20.5%			
50,001-80,000	33	9.6%			
80,001-120,000	9	2.6%			
120,001 元以上	14	4.1%			
未填答	68	19.9%			

(三) 病人就醫背景

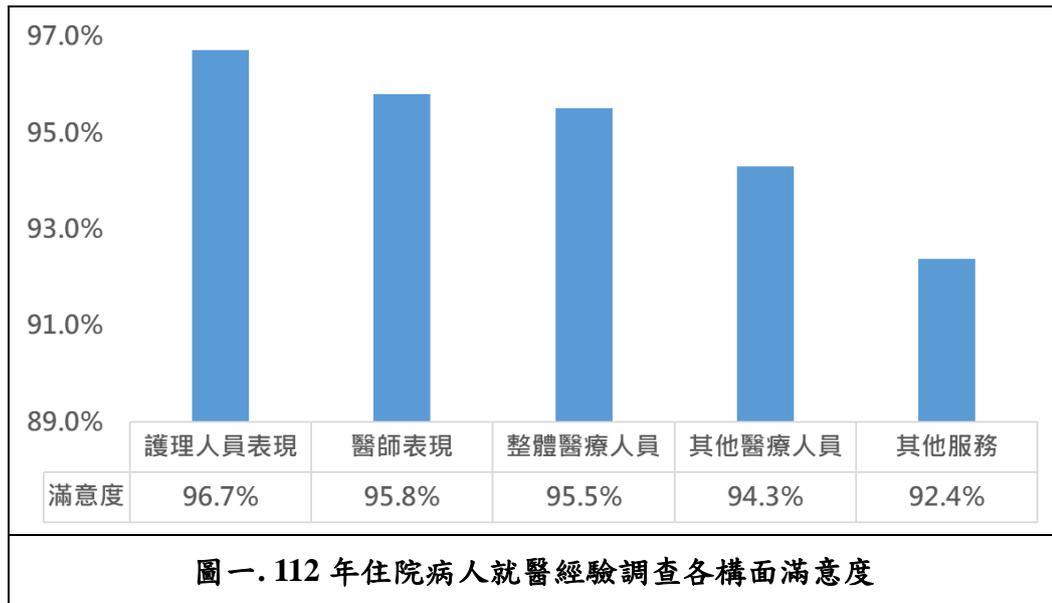
本次調查中，病人大多數透過門診安排(58.5%)收至病房，其中自覺病情嚴重程度以「普通(48%)」為多，在住院天數是否恰當以「恰當，剛剛好 (78.9%)」最多，科別以「內科(42.1%)」最多，如表三。

表三、病人就醫背景 (N=342)

何種方式住院	個數	百分比	住院天數 是否恰當	個數	百分比
門診安排	200	58.5%	可以早些出院	19	5.6%
急診轉住院	104	30.4%	恰當，剛剛好	270	78.9%
他院轉進來的	37	10.8%	可以晚些出院	24	7.0%
未填答	1	0.3%	不知道	20	5.8%
自覺病情嚴重程度	個數	百分比	未填答	9	2.6%
輕微	37	10.8%	科別	個數	百分比
普通	164	48.0%	內科	144	42.1%
嚴重	131	38.3%	外科	97	28.4%
病危	2	0.6%	未填答	101	29.5%
未填答	8	2.3%			

(四) 各構面滿意程度

病人就醫經驗調查，平均滿意度最高的為護理人員表現(96.7%)，其次為醫師表現(95.8%)、整體醫療人員表現(95.5%)，藥師、檢驗與技術人員等其他醫療人員(94.3%)、其他服務 (92.4%)。整體而言，住院平均滿意度為 95.2%，各構面間比較如圖一。



(五) 各題項滿意度分析如表四：

1. 滿意度最高的五名是：

- (1) 護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式？(98.2%)
- (2) 您是否滿意醫院的交通便利性？(97.7%)
- (3) 您對醫療人員的照護感到安全嗎？(97.6%)
- (4) 醫療人員是否尊重您的選擇？(97.3%)
- (5) 您覺得醫療人員之間對您的醫療照護過程是否有一貫性？(97.0%)

2. 滿意度最低的五名是：

- (1) 整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比是(87.1%)
- (2) 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)？(89.0%)

(3) 當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？(90.6%)

(4) 您覺得在住院中是否保有自己的隱私？(91.5%)

(5) 您是否滿意醫院整體的清潔？(91.4%)

3. 住院病人對於本院整體評量的部分，滿意程度達 96.5%，且願意推薦親友到本院就醫的意願為 92.9%。

表四、各構面滿意度

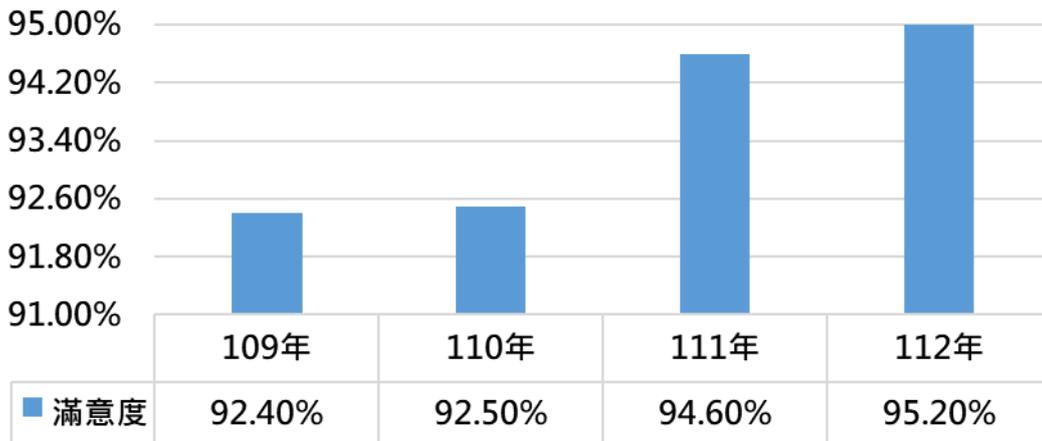
平均滿意度：95.2%	個數	平均數	標準差	滿意程度	與 111 比較
一、醫師表現		本構面滿意度平均：95.8%			
您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	341	4.6	0.6	96.2%	-2.0%
請問醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	341	4.6	0.6	95.0%	-1.0%
您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？	341	4.6	0.6	95.3%	5.8%
您信賴您的醫師嗎？	341	4.7	0.6	96.8%	-1.4%
二、護理人員表現		本構面滿意度平均：96.7%			
您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況？	342	4.6	0.6	96.8%	-0.4%
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？	342	4.6	0.6	96.5%	-0.7%
您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠？	342	4.5	0.6	95.9%	0.2%
護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式？	341	4.6	0.6	98.2%	2.2%
您信賴協助您的護理人員嗎？	342	4.6	0.6	96.2%	-1.0%
三、其他醫療人員表現		本構面滿意度平均：94.3%			
其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題？	334	4.5	0.9	94.3%	-1.5%
四、整體醫療人員的表現		本構面滿意度平均：95.5%			
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？	323	4.4	1.2	94.7%	0.1%
請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題？	336	4.6	0.8	95.2%	-0.8%
醫療人員向您解說病情時的說法是否一致？	337	4.6	0.7	95.8%	-1.9%
您覺得醫療人員之間對您的醫療照護過程是否有一貫性？	337	4.6	0.7	97.0%	0.3%

醫療人員是否清楚地向您說明治療的效益和可能的危險？	337	4.6	0.7	95.8%	0.7%
醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等？	336	4.7	0.8	96.4%	1.1%
醫療人員是否尊重您的選擇？	337	4.7	0.7	97.3%	0.9%
醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊？	336	4.6	0.8	94.6%	-0.8%
醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受？	336	4.6	0.8	94.9%	-0.5%
醫療人員是否有給予您情緒上的支持？	338	4.6	0.7	94.7%	-0.4%
您對醫療人員的照護感到安全嗎？	338	4.7	0.7	97.6%	-0.4%
您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎？	337	4.6	0.7	95.8%	-1.9%
當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	277	3.8	2.0	90.6%	-
五、其他服務	本構面滿意度平均：94.3%				
您覺得在住院中是否保有自己的隱私？	341	4.5	0.7	91.5%	-3.6%
您是否滿意病房的溫度舒適度？	339	4.5	0.8	92.0%	3.0%
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)	337	4.5	0.9	89.0%	3.6%
您是否滿意醫院整體的清潔？	339	4.5	0.8	91.4%	2.8%
您是否滿意醫院的交通便利性？	342	4.7	0.5	97.7%	9.4%
對於院內全面禁菸的推動感到	338	4.7	0.8	92.6%	-0.6%
六、整體評估	本構面滿意度平均：96.5%				
整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比？	338	4.4	0.8	85.8%	-1.4%
整體而言，您是否滿意本院所提供的住院照護？	339	4.5	0.7	94.4%	-2.2%
請問您是否願意推薦本院給您的親友？	339	4.5	0.7	92.9%	0.7%

(六) 住院病人就醫經驗調查年度比較

112 年住院病人就醫經驗調查滿意度 95.2% 較 110 年上升 0.6%(圖 2)。
各構面滿意度皆有達 90% 以上且相較 111 年滿意度不僅維持水平，多數滿意度仍提升 1~4%(表五)。

滿意度



圖二、109-112 年住院滿意度調查結果

表五、110 年及 111 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
111 年	95.5%	96.7%	95.8%	96.1%	90.2%	93.2%
112 年	95.8%	96.7%	94.3%	95.5%	94.3%	96.5%
比較	0.3%	0.0%	-1.5%	-0.6%	4.1%	3.3%

(七) 開放性病人意見回饋

問卷進行時，部份病人主動提出建議，病人意見及件讚美，共 31 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

112 年度滿意度調查結果在其他醫療人員及整體醫療人員構面滿意度有稍降 0.6-1.5%，但整體滿意度仍較去年度些微提升 0.6%，且各構面滿意度也皆達 90% 以上。感謝善待病人且熱衷崗位的醫療團隊。

附錄

病人回饋	單位回覆
冰箱不夠冷	建議病人或家屬可向護理站反映，護理站會再請工務進行檢查
訪客請管制晚上不要超過時間 以免影響 同房者患者休息	夜間外科病人入住及開刀術後，24 小時皆有可能會干擾病室安寧，有時他床誤以為訪客，此部分會請同仁詳加解釋。 非特殊狀況亦請全體同仁宣導夜間加強訪客管制宣導。
增加急診人力，等待時間過長，人員明顯 不足應付大量病人	本院持續積極招聘護理等醫療人員
電梯動線可再調整，等待時間過長	電梯目前有區分全樓層停靠及部分樓層停靠，可再選擇搭乘
隔音不好	感謝建議，本院會再重新審視評估
外部與 1F 的動線不順!無法從急診入口走 道核醫大樓的電梯非常困擾!!搭計程車非 常難搭要繞一大圈!	因政府防疫規定，敬請見諒。
可增加病房數量	因護理人力不足，部分樓層病房未全開，本院積極招聘護理師中，待人力補足，將會開啟病房
病房設備已偏老舊，建議有的可以換一下	感謝建議，本院會持續評估並汰換相關設備
病房清潔可再加強。單人房陪病椅可換軟 一點的或舒適一點的。	1.加強清潔人員的稽核 2.感謝建議，本院會再進一步評估
單人病房的家屬陪伴床，希望可以大一 點，不要跟雙人病房一樣會不好睡	目前本院提供之陪客床，均採統一尺寸規格。
冷氣偏冷	若病人反應太冷或面板操作無效，可先向護理人員反映，若空調有問題或操作無效，再向工務申請維護修理，會及時處理
套房太貴了	感謝建議
衛浴清潔待加強，入院 8 天從未見清潔人 員使用消毒用品，只倒垃圾、擦地板	1.加強清潔人員的稽核 2.已要求清潔人員務必確實做好衛浴清潔，且須用漂白水進行擦拭
唯獨電梯太難等；清潔人員的訓練再加強	1.電梯目前有區分全樓層停靠及部分樓層

	<p>停靠，可再選擇搭乘，惟尖峰時段，搭乘人數較多，等候時間會較長，敬請見諒</p> <p>2.已加強宣導清潔人員務必確實做好清潔工作。</p>
電梯不好等	<p>電梯目前有區分全樓層停靠及部分樓層停靠，可再選擇搭乘，惟尖峰時段，搭乘人數較多，等候時間會較長，敬請見諒</p>
冷氣溫度較低	<p>若病人反應太冷或面板操作無效，可先向護理人員反映，若空調有問題或操作無效，再向工務申請維護修理，會及時處理</p>
病房/床很難訂	<p>感謝建議</p>
清潔衛生加強	<p>加強清潔人員的稽核</p>

病人讚美	
非常滿意	
沒有，因為只是 2-3 天住院而已，大該都滿意	
感恩您們辛苦了	
7/13 上午清潔人員很用心!	
莊俊義醫術高明 親切待患者 護士很配合 棒棒	
很好，下次手術會再來。謝謝辛苦的醫護人員!希望下次也能那麼幸運住到 11 樓病房。	
醫護親切	
辛苦了	
醫護照護都很用心，也很能處理減緩病人不適。非常感謝!!	
謝謝 7F 婦產科護理人員，孕婦宮縮不適時都能給予心理支持、安慰，用同理心協助孕婦，謝謝專業又偉大的您們	
持續保持	
都滿意	
全部員工都很辛苦很棒!	
一切都很好	
7/8 晚上在汝川一樓因踏損壞，保全人員好心更換一張好的輪椅，今日出院因輪椅編號不同，須扣款 6000 元待尋回收再行退還造成醫護人員困擾實屬抱歉	