



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

## 111 年住院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 111 年 07 月 11 日至 08 月 12 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 111 年 1 月至 5 月之出院人次，共計 15,589 人次，其平均每月出院人次約為 3,118 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 $(3,118/30)+100=203.9$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 204 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，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 47 份，有效問卷 328，有效問卷回收率為 87.5%；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 328 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 60 歲以上居多(38.1%)，問卷填答者以家屬或照顧者居多(47.3%)，且多為女性(48.2%)，教育程度則以大學以(27.1%)，居住地以台中市為主(75.6%)，住院者家庭月收入以 9 萬元(19.8%)最多，住院者每月平均收入以無固定收入(30.8%)最多，如表二。

表二、住院病人基本資料 (N=328)

身分別	個數	百分比	性別	個數	百分比
家屬或照顧者	155	47.3%	女性	158	48.2%
病人本人	138	42.1%	男性	134	40.9%
未填答	24	10%	未填答	36	10.9%
年齡層	個數	百分比	居住地	個數	百分比
19 歲以下	20	6.1%	台中市	248	75.6%
20-29 歲	22	6.7%	南投縣/市	31	9.5%
30-39 歲	30	9.1%	彰化縣/市	18	5.5%
40-49 歲	44	13.4%	苗栗縣	6	1.8%
50-59 歲	58	17.7%	雲林縣	5	1.5%
60-69 歲	60	18.3%	離島	2	0.6%
70 歲以上	65	19.8%	其他	8	2.4%
未填答	29	8.8%	未填答	10	3.1%
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	10	3.6%	30,000 以下	16	4.9%
高中職	55	19.9%	30,001-40,000	15	4.6%
專科	23	8.3%	40,001-50,000	20	6.1%
大學(含)以上	75	27.1%	50,001-60,000	14	4.3%
未填答	114	41.2%	60,001-70,000	9	2.7%
住院者每月 平均收入	個數	百分比	70,001-80,000	15	4.6%
			80,001-90,000	5	1.5%

無固定收入	101	30.8%	90,001-100,000	28	8.5%
20,000 以下	15	4.6%	100,001 以上	37	11.3%
20,001-30,000	42	12.8%	未填答	169	51.5%
30,001-50,000	56	17.1%			
50,001-80,000	39	11.9%			
80,001-120,000	12	3.7%			
120,001 元以上	8	2.4%			
未填答	55	16.8%			

### (三) 病人就醫背景

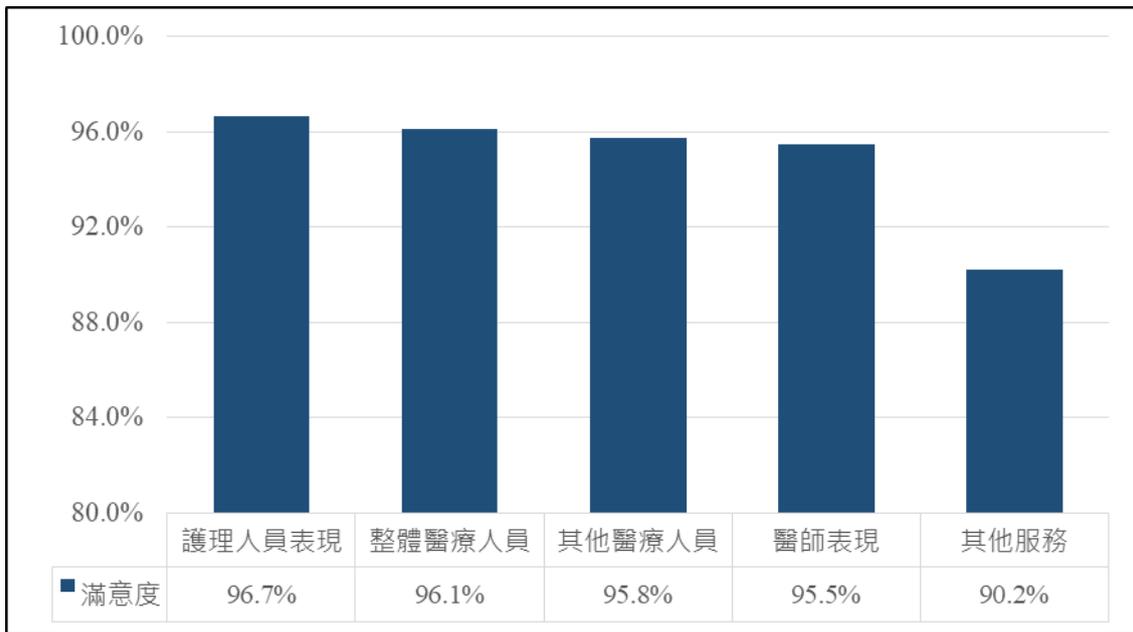
本次調查中，病人大多數透過門診安排(54.6%)收至病房，其中自覺病情嚴重程度以「普通(51.8%)」最多，在住院天數是否恰當以「恰當，剛剛好 (82.3%)」最多，科別以「內科(36.6%)」最多，如表三。

表三、病人就醫背景

(N=328)

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	179	54.6%	可以早些出院	11	3.4%
急診轉住院	114	34.8%	恰當，剛剛好	270	82.3%
他院轉進來的	33	10.1%	可以晚些出院	19	5.8%
未填答	2	0.6%	不知道	17	5.2%
<b>自覺病情嚴重程度</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>	未填答	11	3.4%
輕微	26	7.9%	<b>科別</b>	<b>個數</b>	<b>百分比</b>
普通	170	51.8%	內科	120	36.6%
嚴重	114	34.8%	外科	80	24.4%
病危	4	1.2%	未填答	128	39.0%
未填答	14	4.3%			

#### (四) 各構面滿意程度



圖一、111 年住院病人就醫經驗調查各構面滿意度

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%)，其次為整醫療人員表現(96.1%)，藥師、檢驗與技術人員等其他醫療人員(94.4%)、醫師表現(95.5)，其他服務 (90.2%)。整體而言，**住院平均滿意度為 94.6%**。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) 您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況？(98.2%)
- (2) 您信賴協助您的醫師嗎？(98.2%)
- (3) 您對醫療人員的照護感到安全嗎？(98.1%)
- (4) 醫療人員向您解說病情時的說法是否一致(97.7%)
- (5) 您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎？(97.7%)

##### 2. 滿意度最低的五名是：

- (1) 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）？  
(85.4%)
- (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(87.1%)

(3) 您是否滿意醫院的交通便利性?(88.3%)

(4) 您是否滿意病房的溫度舒適度?(88.6%)

(5) 您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠?(89.5%)

3. 整體評量部分滿意度達 93.2%，住院病人對於本院整體所提供的服務滿意程度達 96.6%，且願意推薦親友到本院就醫的意願為 96.0%，對治療結果滿意度則達 87.1%。

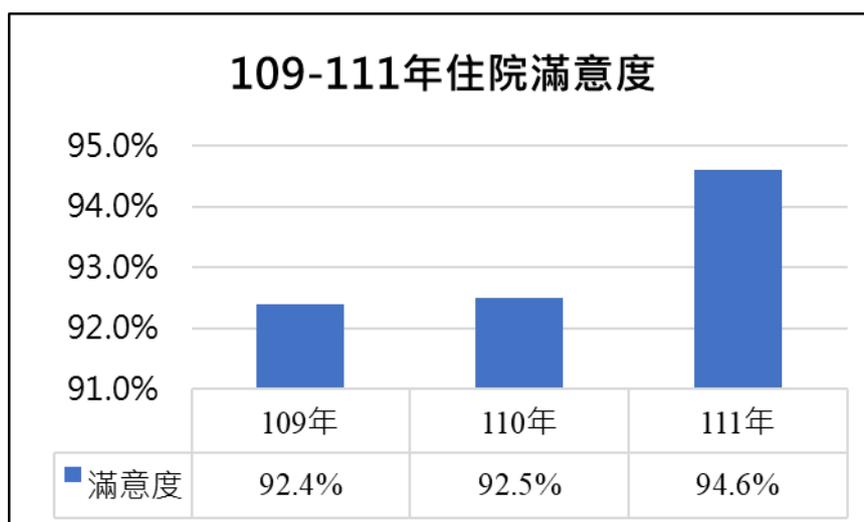
表四、各構面滿意度

平均滿意度：94.6%	個數	平均數	標準差	滿意程度	與 110 比較
<b>一、醫師表現</b>		<b>本構面滿意度平均：95.5%</b>			
您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	326	4.7	0.6	98.2%	<b>-0.3%</b>
請問醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	324	4.7	0.7	96.0%	<b>1.3%</b>
您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？	324	4.4	0.8	89.5%	<b>2.8%</b>
您信賴您的醫師嗎？	325	4.7	0.6	98.2%	<b>0.4%</b>
<b>二、護理人員表現</b>		<b>本構面滿意度平均：96.7%</b>			
您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況？	324	4.7	0.7	97.2%	<b>-0.5%</b>
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？	325	4.7	0.7	97.2%	<b>1.0%</b>
您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠？	325	4.6	0.7	95.7%	<b>0.2%</b>
護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式？	324	4.6	0.7	96.0%	<b>-0.3%</b>
您信賴協助您的護理人員嗎？	324	4.7	0.7	97.2%	<b>-0.9%</b>
<b>三、其他醫療人員表現</b>		<b>本構面滿意度平均：95.8%</b>			
其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題？	283	5.1	1.6	95.8%	<b>2.8%</b>
<b>四、整體醫療人員的表現</b>		<b>本構面滿意度平均：96.1%</b>			
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？	300	4.8	1.4	94.7%	<b>0.1%</b>
請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題？	303	4.9	1.3	96.0%	<b>4.2%</b>
醫療人員向您解說病情時的說法是否一致？	307	4.9	1.2	97.7%	<b>1.0%</b>

您覺得醫療人員之間對您的醫療照護過程是否有一貫性？	306	4.9	1.2	96.7%	<b>-0.4%</b>
醫療人員是否清楚地向您說明治療的效益和可能的危險？	306	4.8	1.3	95.1%	<b>-0.4%</b>
醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等？	296	5.0	1.4	95.3%	<b>3.2%</b>
醫療人員是否尊重您的選擇？	305	4.9	1.2	96.4%	<b>0.1%</b>
醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊？	306	4.9	1.2	95.4%	<b>0.4%</b>
醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受？	305	4.9	1.2	95.4%	<b>2.5%</b>
醫療人員是否有給予您情緒上的支持？	305	4.9	1.2	95.1%	<b>4.6%</b>
您對醫療人員的照護感到安全嗎？	308	4.9	1.1	98.1%	<b>0.1%</b>
您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎？	303	4.9	1.3	97.7%	<b>-0.2%</b>
<b>五、其他服務</b>	<b>本構面滿意度平均：90.3%</b>				
您覺得在住院中是否保有自己的隱私？	307	4.8	1.2	95.1%	<b>3.4%</b>
您是否滿意病房的溫度舒適度？	309	4.6	1.3	89.0%	<b>4.2%</b>
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)	308	4.6	1.3	85.4%	<b>6.1%</b>
您是否滿意醫院整體的清潔？	308	4.6	1.3	88.6%	<b>9.2%</b>
您是否滿意醫院的交通便利性？	307	4.6	1.3	88.3%	<b>11.4%</b>
對於院內全面禁菸的推動感到	274	5.4	1.7	95.6%	<b>-0.1%</b>
<b>六、整體評估</b>	<b>本構面滿意度平均：93.2%</b>				
整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比？	319	4.5	1.0	87.1%	<b>5.4%</b>
整體而言，您是否滿意本院所提供的住院照護？	323	4.6	0.7	96.6%	<b>0.9%</b>
請問您是否願意推薦本院給您的親友？	325	4.5	0.7	96.0%	<b>4.3%</b>

#### (六) 住院病人就醫經驗調查年度比較

111 年住院病人就醫經驗調查滿意度 94.6% 較 110 年上升 2.1%(圖 2)。  
各構面滿意度皆有達 90% 以上且相較 110 年滿意度不僅維持水平還有提升 1~5%(表五)。



圖二、109-111 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
110 年	94.4%	96.8%	94.6%	94.2%	84.7%	89.7%
111 年	95.5%	96.7%	95.8%	96.1%	90.2%	93.2%
比較	<b>1.1%</b>	<b>-0.1%</b>	<b>1.2%</b>	<b>1.9%</b>	<b>5.5%</b>	<b>3.5%</b>

(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 26 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 年度滿意度調查結果在護理人員構面滿意度有稍降 0.1%，但整體滿意度較去年度提升 2.1%，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
腸胃狀況，術後的確定，建議可以再安排多一點	N10 病房：無法確定病人表達為醫療端或護理端，但仍會於晨會提出與同仁討論
在急診排病床等很久	N10 病房：若有病人轉出會注意，並與空床中心聯繫
病房太冷了，調節溫度無效，溫度控制面板到凌晨好像失效。	工務室：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
空調會自動降低	
冷氣調節溫度後仍非常冷	
冷氣偏冷，都已經調節溫度，過一段時間看顯示屏溫度又自動下降	
衛生可以再加強，點滴架下面發現小強	庶務室： 1.單位若發現有蟲害請聯繫庶務室，庶務室會請廠商加強環境消毒 2.已要求廠商每周用漂白水擦拭各樓層的醫療車、點滴架、陪客床 3.加強清潔人員的稽核 4.加強清潔人員的教育訓練，並宣導且將口罩更換為 N95
病房太多蟑螂，飲水機很髒	
病房整潔要再加強，床下有雞排、馬桶上的尿、洗手台上的茶垢、滿地頭髮	
入院病房環境不夠乾淨	
配膳室的垃圾清潔需再加強	
護理站清潔人員咳嗽不戴口罩打掃	
電梯不太智能，且等電梯耗費很多時間	庶務室：全院電梯有區分樓層皆可到達與只到達部分樓層，可選擇搭乘
術後推病床的護理師可以推慢一點	手術室：已將此建議與轉送護理師宣導，並留意推床速度，觀察病人及家屬反映，已病人安全及舒適為優先

<p>陪病床非常窄，墊不平，很難睡</p>	<p>工務室：本院病患家屬使用之陪病床皆為統一規格大小，如遇陪客床故障請單位護理站申請維修</p>
<p>辦理入、住院的行政流程手續能再簡便些</p>	<p>事務組：入住院手續按照正常手續，且入、住院有獨立櫃台可協助民眾</p>
<p>在急診等入住病房，太久了</p>	<p>N14 病房：針對急診待床太久問題，病房平日皆已在最快的時間，讓病人盡快入住病房，感謝病人回饋，未來會持續落實今辦明出已降低急診待床率</p>
<p>要求軟質食物卻出現豆芽菜、炒米粉等較硬的食材</p>	<p>營養科：豆芽菜及炒米粉為廚房常規供應軟質食材，惟因住院病人之牙口功能不一，餐盒上有提供 QRcode 可讓病人回饋，也可以透過護理站主護、書記於餐點特殊備註，或可請護理師直接聯繫營養師至病房了解病人需求</p>
<p>住院訂餐菜色可增加變化</p>	<p>營養科：本科廚房採 15 日標準循環菜單，且同一菜色於一個循環不超過三次</p>
<p>院內機車停車費雖不貴，但頻繁進出負擔仍大，建議研擬優惠</p>	<p>醫管部：誠愛樓機車停車場與醫院地下停車場優免時間為 30 分鐘。機車以出入計次收費與周邊公有路外停車場收費機制相同</p>
<p>健保病房太少，排不到</p>	<p>醫管部：院方病房整修中，預計年底將會開放一層樓多張健保床，可稍緩解健保床需求之問題</p>
<p>住院期間向院方多次反應床上一盞燈無法點亮到出院時仍未處理(6 天以上)</p>	<p>R13 病房：已經巡檢各病房床頭燈，並於 9/29 將故障之床頭燈已請工務更</p>

	換，單位將每個月定期巡檢床頭燈功能
病人讚美	
非常滿意，感謝醫療及護理人員的照顧	
醫師非常棒也有耐心與客氣，視體貼病人的好醫師，親力親為	
非常感謝	
醫師、護理人員都很棒	