



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

## 112 年門診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 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 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 112 年 1 月至 5 月之門診人次，共計 417,129 人次，其平均每月門診人次約 83,246 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 $(83,246 * 1/500) / 0.7 + 0 = 237.8$ ，四捨五入後最少有效問卷數為 238 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，由醫療品質中心醫品員與實習生於汝川一樓藥局等候區、門診區、抽血等候區等位置採便利取樣挑選受測者，將問卷交由病人或陪同家屬填答，或是由醫療品質中心及實習生採一問一答方式填答，填答結束後由醫療品質中心醫品員或實習生直接回收問卷。

## 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

本次調查發放 320 份門診問卷，扣除無效問卷 10 份，有效問卷 310 份，有效問卷回收率為 96.9%；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 310 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 (66.1%) 居多，年齡層落在 40-49 歲(29%) 最多，性別以女性(61.9%) 比例較高，教育程度則以大學(50%) 所佔的比例最高，填答人居住地以台中市(72.6%) 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	205	66.1%	國中以下	19	6.1%
親友	103	33.2%	高中職	62	20.0%
未填答	2	0.6%	專科	40	12.9%
性別	個數	百分比	大學	155	50.0%
女性	192	61.9%	碩博士	30	9.7%
男性	113	36.5%	其他	1	0.3%
未填答	5	1.6%	未填答	3	1.0%
居住地	個數	百分比	年齡層	個數	百分比
台中市	225	72.6%	19 歲以下	12	3.9%
彰化縣	21	6.8%	20-29 歲	48	15.5%
南投縣	20	6.5%	30-39 歲	83	26.8%
其他	21	6.8%	40-49 歲	90	29.0%
未填答	23	7.4%	50-59 歲	46	14.8%
			60 歲以上	28	9.0%
			未填答	3	1.0%

## (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(44.2%)；看診時段以早上時段(61.6%) 居多；在選擇本院就醫因素中，以距離近(20.4%) 最多，其次為親友推薦 (17.4%)、交通便利(10.6%)；就診科別以耳鼻喉科(18.7%) 最多，其次為就診其他科別(18.4%)及婦產科(11.9%)，如表三。

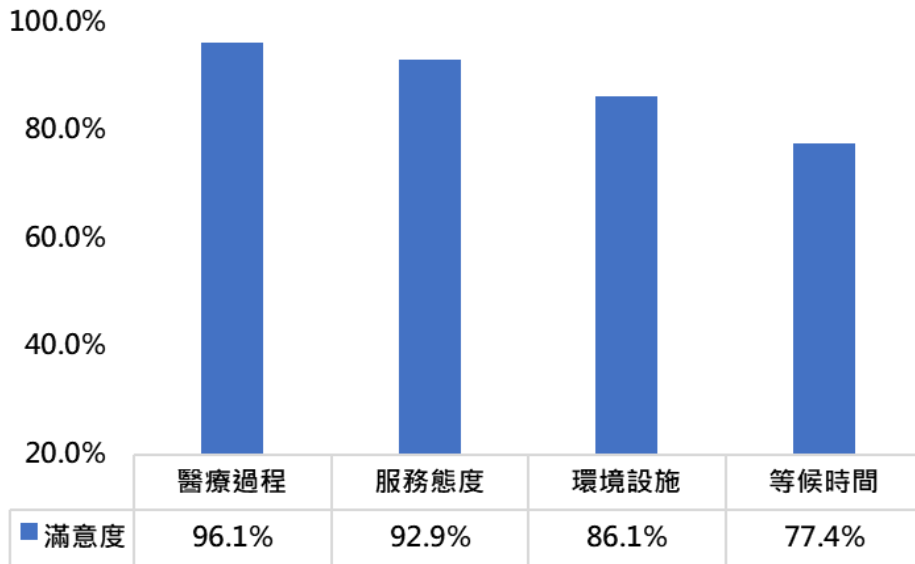
表三、病人就醫背景

(N=310)

初次看診	個數	百分比	就診科別	個數	百分比
是	57	18.4%	小兒科	28	9.0%
否	251	81.0%	神經內科	6	1.9%
未填答	2	0.6%	心臟血管內科	22	7.1%
掛號方式	個數	百分比	肝膽腸胃內科	23	7.4%
醫師診間掛號	130	41.9%	皮膚科	3	1.0%
網路掛號	137	44.2%	眼科	9	2.9%
語音掛號	4	1.3%	胸腔內科	10	3.2%
人工(現場)掛號	36	11.6%	骨科	7	2.3%
未答題	3	1.0%	耳鼻喉科	58	18.7%
看診時段	個數	百分比	腎臟內科	8	2.6%
上午	191	61.61%	婦產科	37	11.9%
下午	54	17.42%	內分泌科	8	2.6%
晚上	7	2.26%	神經外科	1	0.3%
未填答	58	18.71%	新陳代謝科	1	0.3%
選擇本院原因(複選)	個數	百分比	泌尿科	6	1.9%
親友推薦	102	17.4%	心臟血管外科	2	0.6%
交通便利	62	10.6%	胸腔外科	8	2.6%
停車方便	35	6.0%	身心科	5	1.6%
距離近	120	20.4%	血液腫瘤科	1	0.3%
醫院名氣	35	6.0%	過敏免疫風濕科	1	0.3%
醫術高名	91	15.5%	其他	57	18.4%
服務態度好	63	10.7%	中西醫整合醫療科	2	0.6%
醫療設備佳	56	9.5%	肝膽外科	4	1.3%
等候時間短	7	1.2%	家庭醫學部	1	0.3%
其他	16	2.7%	胸腔腫瘤科	1	0.3%
			感染科	1	0.3%

#### (四) 各構面滿意程度

病人就醫經驗調查共分成四大構面，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(92.9%)、環境設施(86.1%)，最低的是等候時間方面 (77.4%)，門診平均滿意度為 89%。各構面間之比較如圖一。



圖一、112 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(98.1%)
- (2) 當您需要協助時，有本院員工為您解答或處理(97.4%)
- (3) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私(97.1%)
- (4) 醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭(96.4%)、醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項(96.4%)
- (5) 醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論(95.8%)

##### 2. 滿意度最低五名：

- (1) 您對等候看診的時間感到(60.9%)
- (2) 您對等候批價掛號的時間感到 (67.8%)
- (3) 對於候診區、領藥區等候座位數量感到(77.3%)
- (4) 醫院停車的便利性(79.1%)

(5) 您對等候檢查的時間(X光、超音波、胃鏡…等)(81.8%)

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 92.9%，而願意選擇再次到本院就醫的意願為 92.3%，推薦親友到本院就醫的意願為 91.6%。

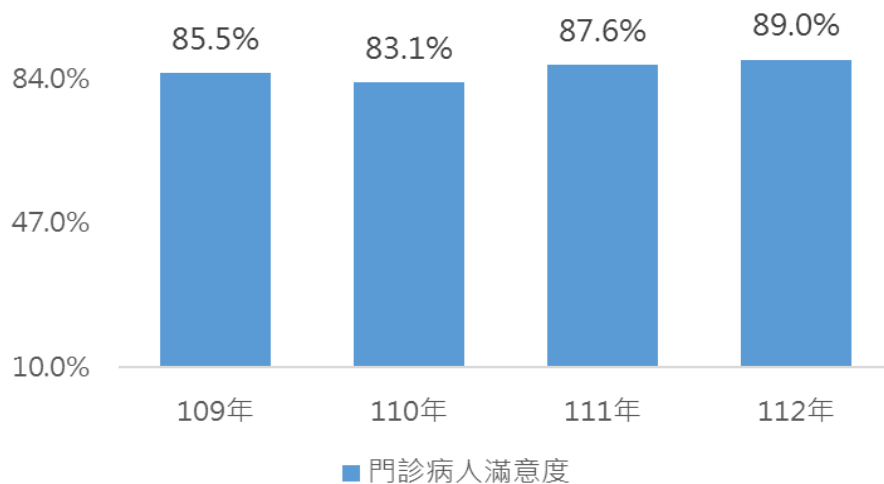
表四、各構面滿意度

	個數	平均數	標準差	滿意程度	與 111 比較
<b>平均滿意度：89%</b>					
<b>一、醫療過程</b>					<b>本構面滿意度平均：96.1%</b>
護理人員能禮貌的稱呼您	310	4.44	0.58	95.2%	-1.2%
診療前醫護人員會確實核對您的身份	310	4.58	0.57	98.1%	-1.3%
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	308	4.50	0.68	97.1%	-0.8%
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	307	4.53	0.74	96.4%	-1.4%
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	308	4.52	0.68	95.8%	0.4%
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項	304	4.54	0.80	96.4%	1.9%
您對檢驗人員醫療執行技術(如抽血)的動作感到滿意	285	4.18	1.36	95.4%	1.7%
您對護理人員醫療執行技術(如打針)的動作感到滿意	281	4.13	1.44	94.7%	0.5%
對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且詳細說明	301	4.37	3.01	94.7%	-1.3%
當您需要協助時，有本院員工為您解答或處理	304	4.50	0.82	97.4%	2.6%
<b>二、等候時間</b>					<b>本構面滿意度平均：77.4%</b>
您對等候批價掛號的時間感到	307	3.85	0.91	67.8%	4.4%
您對等候看診的時間感到	307	3.72	1.12	60.9%	0.2%
您對醫師為您診察的時間感到	300	4.14	3.06	88.0%	8.4%
您對等候檢驗的時間(抽血、驗尿...等)	286	3.89	1.34	83.9%	7.1%
您對等候檢查的時間(X光、超音波...等)	286	3.87	1.37	81.8%	9.1%
您對等候門診領藥的時間感到	292	3.97	1.22	83.6%	19.1%
<b>三、人員服務態度</b>					<b>本構面滿意度平均：92.9%</b>
您對掛號批價人員服務態度感到	304	4.24	0.91	89.1%	1.0%
您對醫師的服務態度感到	309	4.47	0.66	95.5%	-0.4%
您對護理人員的服務態度感到	308	4.45	2.93	94.8%	-0.8%
您對藥師人員的服務態度感到	300	4.24	0.97	91.7%	-1.5%
您對檢驗人員的服務態度(抽血、驗尿等)感到	287	4.10	1.31	92.7%	-1.2%
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波等)感到	288	4.14	1.28	93.8%	0.8%
<b>四、醫院環境設施</b>					<b>本構面滿意度平均：86.1%</b>
醫院停車的便利性	297	3.92	1.14	79.1%	-1.1%
空調溫度舒適性	309	4.31	0.75	89.0%	2.2%
對於候診區、領藥區等候座位數量感到	309	4.09	0.86	77.3%	3.1%
地板、走道清潔乾淨度	309	4.33	0.73	90.0%	1.4%
廁所清潔乾淨度	304	4.17	1.00	84.2%	-0.4%

院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	308	4.26	0.78	88.6%	<b>4.1%</b>
對於院內全面禁菸的推動感到	308	4.53	0.72	94.5%	<b>-0.4%</b>
<b>五、整體評量</b>				<b>本構面滿意度平均：92.4%</b>	
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	310	4.33	0.60	93.2%	<b>1.2%</b>
如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇再來本院	310	4.35	0.64	92.3%	<b>0.8%</b>
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本院就醫	310	4.32	0.65	91.6%	<b>2.1%</b>

#### (六) 門診病人就醫經驗調查年度比較

112 年度較去年上升 1.4%，且構面滿意度，其中等候時間滿意度提升了 8.4%(表五)，顯現出門診病人對於各項醫療等候服務上，有感受到本院的積極改善(表六)，其中對於門診等候領藥的感受程度最為深刻，相較於前一年度滿意度提升了 19.1%；另服務態度及病人整體評量滿意度上，皆微幅下降，顯現出病人對於本院人員及整體就醫過程中的感受上具有不好的感受。



圖二、109-112 年門診滿意度調查結果

表五、111、112 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
111 年	96.1%	69.0%	93.3%	84.9%	94.7%
112 年	96.1%	77.4%	92.9%	86.1%	92.4%
差異	<b>0.0%</b>	<b>8.4%</b>	<b>-0.4%</b>	<b>1.2%</b>	<b>-2.3%</b>



表六、112 年度滿意度與去年比較提升較多之題項			
	111 年	112 年	比較
您對等候門診藥局領藥的時間感到	64.4%	83.6%	<b>19.1%</b>

(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 22 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 年度門診病人整體滿意度 89.0% 相較 111 年度上升 1.4%。惟依構面而言，服務態度具有微幅下降，經檢視 109-112 年發現，其中等候掛號批價領藥時間，歷年病人滿意度皆不到 7 成(表七)，故建議掛號批價櫃檯(事務組)針對等候時間擬出改善，並列入 113 年追蹤改善事項。

表七、109-112 年門診病人滿意度				
	109 年	110 年	111 年	112 年
您對等候批價掛號的時間感到	68.9%	68.0%	63.4%	67.8%

附錄

病人意見	單位回饋
<p>希望看診能照號碼看診，如果採先到先看也可以，但是否可以有先到先看得排隊順序，不然大家都說是他先到，如果採先到先看無法有完善的配套那還是就照號碼，尤其是心內蘇醫師診</p>	<p>本院大部分採掛號號碼依序看診，只有少部分醫師自行向醫管部申請先到先看的異動申請，經醫管部同意後，該診間外面才會於報到系統張貼公告“本門診採先到先看，以報到系統插卡報到的順序叫號”，並不需要排隊。</p>
<p>批價自動化後，若遇到需臨櫃處理時，櫃台人員變少或不在，隔壁則無法代理，會空等時間。</p>	<p>1.本院已有多元繳款方式包含醫止付、線上繳費、自助繳費機功能，且自助繳費機有刷卡機及行動支付(全支付、LINEPAY、台灣 PAY)之功能，皆為大宗民眾使用之支付工具，已可縮減民眾等待批價時間。</p> <p>2.因繳費機自動化後縮減人力，樓上櫃員僅一位櫃員服務，因櫃檯附近設置癌篩站，故業務屬性不同無法提供服務。</p>
<p>電梯等候時間久，但來看診值得</p>	<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>
<p>車輛轉入停車場前的紅綠燈常沒人引導，造成交通回堵。</p>	<p>目前已有加強人員引導，疏通交通</p>
<p>大門口交通號誌及動線建議重新規劃</p>	<p>本院目前已有調整相關交通動線並加強人員引導疏通，如遇尖峰時段，車潮較多易造成堵塞，還請體諒。</p>
<p>婦產科等候區位置稍有不足，建議增加</p>	<p>感謝建議，汝川大樓7樓近期單位配置異動調整中</p>
<p>急診護理師態度有進步空間</p>	<p>於單位晨會宣導，照護病人時多些關心</p>

	語句會更好
看診等候時間較長，且提早到不能先看，中間後到的人，因號碼數較前卻能先進去看。	中山附醫 E 點通 APP 有看診進度查詢功能，許多民眾算好時間，快到才來等候看診，診間也是依序看診，建議下載本院中山附醫 E 點通 APP 使用，查看“看診進度”，可避免太早到等候過久
孩童抽血可能需要較專業的老鳥較佳	感謝建議，相關檢驗人員皆為專業檢驗人員，如遇孩童抽血較為躁動時，會再視情況尋求同仁協助。
門診看診、批價沒有核對身分	每月科會加強宣導同仁病人辨識，主管會於每日不定時巡視櫃員批價情況。
電梯等候太久，其他醫院都會分流，這裡每一層都停，搭載人數未滿就感應超載，對需電梯的婦兒極度不友善。	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。 另已請廠商到院重新調整電梯載重狀況，避免再次發生此類狀況
APP 顯示目前叫號 43 號且顯示 45 號未報到。事實門診診間號碼顯示叫號 45 號。	APP 未及時更新已提資訊室請修確認原因(請修編號 388284)
蘇彙鈞護理師跟診態度非常不耐煩，甚至翻白眼，想再確認事項表現出不悅的態度，醫師人很好、抽血檢驗師也很好，就是這位護士讓我一整天心情很糟	此意見調查為病人單方面呈述，無法清楚當下實際狀況，是否因有干擾其他病人的看診或隱私而衍生，故進行宣導提醒，避免類似事件
沒見到醫生，只安排下次檢查，掛號費還要收 570 元，很搶錢	醫師即使只有安排檢查，仍應當面告知患者檢查的目的，避免患者誤會沒見到醫師說明
看診過號應該再等，為什麼我按照建議的時間到醫院，而前面過號的人比我晚到都不用等，一般醫院是過號的人要再	因 APP 掛號提供到診時間有說明是建議時間，同時也有說明請配合查詢看診

等 3 個人，而醫師是一直順號往下看，不是讓過號的人一直往前插，讓我們在這裡苦等叫號	進度評估來院時間，因為建議使用中山附醫 E 點通 APP 的看診進度查詢功能，評估來院時間。
檢驗師態度不佳，希望改進。	因未詳述相關事件內容，故無法回答，但會再加強內部宣導。
診間的護士要加強態度、耐心訓練，謝謝。	1.於單位晨會時進行宣導及提醒，留意與病人之應對態度 2.與同仁進行討論，避免不適宜之行為反應
病患掛號批價時間等候時間很久，請改善，謝謝!	因繳費機自動化後縮減人力，樓上櫃員僅一位櫃員服務，因櫃檯附近設置癌篩站，故業務屬性不同無法提供服務。

讚美	
醫事人員抽血技術很好	
病患掛號批價時間等待時間很久，請改善。謝謝!	
都很好	
2F 批價很方便	
醫療團隊態度比中國醫好很多	