



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

112 年急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 112 年 7 月 11 日至 8 月 11 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 112 年 1 月至 5 月之急診人次，共計 24,200 人次，其平均每月急診人次約為 4,840 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 $(4,840/40)+100=221$ ，最少有效問卷數為 221 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 -

由急診護理同仁全天 24 小時協助隨機發放及實習生於每日上、下午時段至急診留觀區隨機發放，將問卷交由病人或陪同家屬填答，紙本問券填寫完成再繳予同仁或投入滿意度回收箱。

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： $\text{滿意度} = (\text{滿意人數} + \text{非常滿意人數}) / \text{總人數} * 100\%$ 。

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

112 年急診滿意度調查發放數量且張貼線上表單於留觀區，紙本發放及線上表單共發放 295 份，扣除無效問卷 73 份，有效問卷為 222 份，有效問卷回收率為 75.3%；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 222 份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 51.8%，年齡層落在 20-39 歲(58.1%)最多，性別以女性(54.1%)居多，教育程度則以高中職(40.5%)為主，填答人居住地以台中市為主(58.6%)，如表二所示。

表二、填表人基本資料

(N=222)

身分別	個數	百分比	年齡層	個數	百分比
家屬或朋友	100	45.0%	19 歲以下	19	8.6%
病人本人	115	51.8%	20-29 歲	63	28.4%
其他	4	1.8%	30-39 歲	66	29.7%
未填答	3	1.4%	40-49 歲	41	18.5%
性別	個數	百分比	50-59 歲	21	9.5%
女性	120	54.1%	60 歲以上	9	4.1%
男性	90	40.5%	未填答	3	1.4%
未填答	12	5.4%	教育程度	個數	百分比
居住地	個數	百分比	國中以下	5	2.3%
台中市	130	58.6%	高中職	90	40.5%
彰化縣	40	18.0%	專科	58	26.1%
南投縣	16	7.2%	大學	49	22.1%
其他	18	8.1%	碩博士	19	8.6%
未填答	18	8.1%	未填答	1	0.5%

(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 28.7%，之前在本院就診以門診 34.5% 最多；在選擇本院就醫因素中，以距離近 29.9% 為主要因素，其次為其他 13.2%、醫療設備佳 12.5% 等；就診科別以內科 53.2% 居多，其次為外科 20.3%，如表三所示。

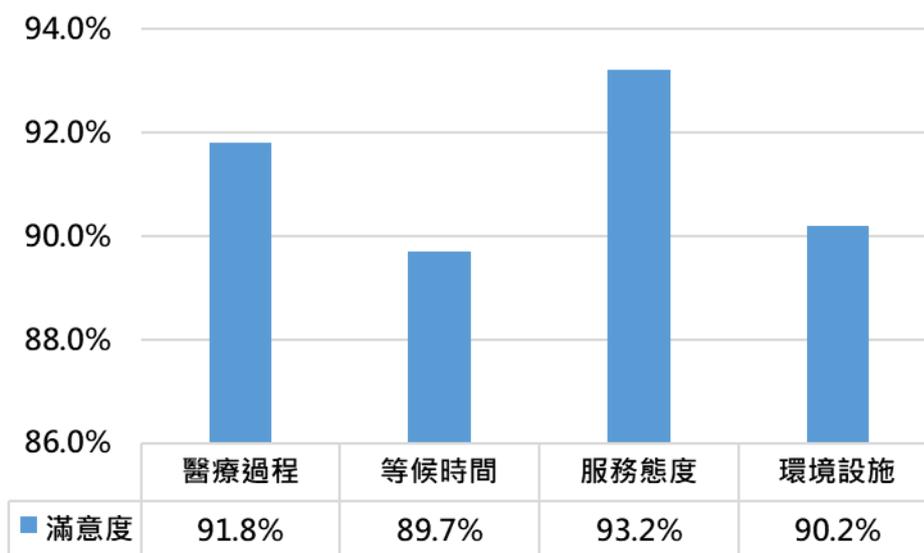
表三、病人就醫背景

(N=222)

初診病人	個數	百分比	曾在本院就診(複選)	個數	百分比
是	92	41.4%	門診	106	34.5%
否	120	54.1%	急診	88	28.7%
未填答	10	4.5%	住院	63	20.5%
			從未來過	50	16.3%
就診科別	個數	百分比	選擇本院原因(複選)	個數	百分比
內科	118	53.2%	距離近	94	30.9%
外科	45	20.3%	醫療設備佳	43	14.1%
小兒科	15	6.8%	其他	32	10.5%
婦產科	21	9.5%	交通便利	30	9.9%
其他	9	4.1%	服務態度好	25	8.2%
未填答	14	6.3%	醫術高名	21	6.9%
			親友推薦	20	6.6%
			停車方便	17	5.6%
			醫院名氣	15	4.9%
			等候時間短	7	2.3%

(四) 各構面滿意程度

急診病人就醫經驗調查結果，由各構面分析滿意度最高為服務態度 (93.2%)，其次為醫療過程 (91.8%)、環境設施(90.2%)，最低則為等候時間(89.7%)，故急診平均滿意度為 91.4%。各構面滿意度如圖一所示。



圖一、112 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) 醫護人員在診察時有尊重您的隱私 (96.1%)
- (2) 您對醫師的服務態度感到 (94.7%)
- (3) 您對等候檢查的時間(X光、超音波、胃鏡…等) (94.6%)
- (4) 您對護理人員的服務態度感到、空調溫度舒適性 (94.2%)
- (5) 護理人員能禮貌的稱呼您 (94.1%)

2. 滿意度最低的五名是：

- (1) 廁所清潔乾淨度 (86.5%)
- (2) 您對等候看診的時間感到 (87.1%)
- (3) 急診地板、走道清潔乾淨度 (87.4%)
- (4) 您對醫師為您診察的時間感到 (88.1%)
- (5) 您對等候批價掛號的時間感到 (88%)

3. 整體評量部分，急診病人對本院所提供的服務滿意程度有 92%，其中 91.2% 的病人願意再次選擇本院就醫，且願意推薦親友到本院就醫意願達 89.2%。

表四、各構面滿意度

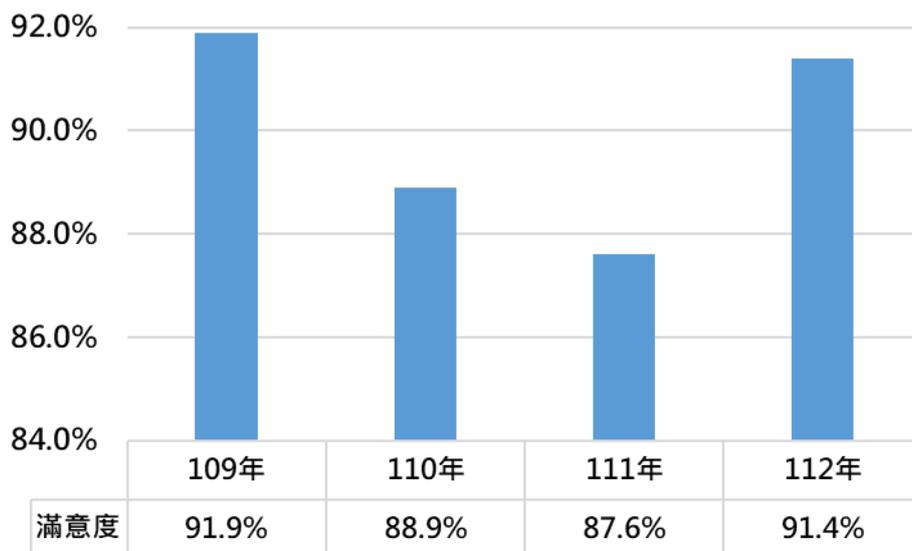
	平均滿意度： 91.4%	個數	平均數	標準差	滿意程度	與 111 年度比較
一、醫療過程		本構面滿意度平均：91.8%				
護理人員能禮貌的稱呼您	218	4.6	0.9	94.1%	0.5%	
診療前醫護人員會確實核對您的身份	217	4.6	0.8	91.7%	-5.4%	
醫護人員在診察時有尊重您的隱私	215	4.5	0.8	96.1%	1.0%	
醫師對病情的說明，您都能很清楚明瞭	218	4.4	0.8	90.7%	-3.8%	
醫師會告知疾病不同的治療方式且與您討論	218	4.5	0.9	91.3%	-0.3%	
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項	218	4.5	0.8	88.8%	-5.8%	
您對護理人員執行檢查、治療或技術的動作感到滿意	202	4.5	0.79	92.2%	-0.7%	
對於藥劑服用，有明確地點可以讓您詢問，且詳細	200	4.5	0.93	93.1%	-0.5%	
當您需要協助時，本院員工會為您解答或處理	199	4.5	0.7	90.3%	-3.1%	
護理人員清楚說明返家後自我照護事宜	215	4.4	1.16	93%	0.5%	
二、等候時間		本構面滿意度平均：89.7%				
您對等候批價掛號的時間感到	217	4.5	1.4	88%	14.0%	
您對等候看診的時間感到	217	4.6	1.1	87.1%	17.6%	
您對醫師為您診察的時間感到	217	4.6	1.0	88.1%	7.9%	
您對等候檢驗報告的時間(抽血、驗尿...等)	205	4.5	1.0	88.5%	11.9%	
您對等候檢查報告的時間(X光、超音波...等)	215	4.5	1.0	94.6%	13.2%	
您對急診治療等候給藥時間感到	201	4.5	1.0	88.2%	3.7%	
您對急診藥局等候領藥的時間感到	192	4.4	1.0	91.6%	4.7%	
三、人員服務態度		本構面滿意度平均：93.2%				
您對檢傷人員服務態度感到	212	4.5	0.7	1.3%	-4.1%	
您對批價掛號人員服務態度感到	211	4.5	0.7	93.2%	2.6%	
您對醫師的服務態度感到	217	4.6	0.6	94.7%	-0.7%	
您對護理人員的服務態度感到	217	4.6	0.6	94.2%	-1.3%	
您對藥師人員的服務態度感到	210	4.6	0.7	93.2%	-2.4%	
您對檢查人員的服務態度(X光、超音波...等)	188	4.6	0.7	92.7%	-0.2%	
四、醫院環境設施		本構面滿意度平均：90.2%				
醫院的停車便利性	199	4.5	1.1	90.1%	11.4%	
空調溫度舒適性	214	4.6	0.6	94.2%	12.8%	
急診地板、走道清潔乾淨度	218	4.3	1.0	87.4%	2.5%	
廁所清潔乾淨度	218	4.4	0.8	86.5%	6.0%	
院內指標清楚，可依指標找到想到達的地方	205	4.5	0.8	89.8%	4.4%	
對於院內全面禁菸的推動感到	200	4.9	1.3	93.4%	4.0%	
五、整體評量		本構面滿意度平均：92.0%				
整體而言，您對本院所提供的服務感到滿意	213	4.4	0.7	90.3%	-1.3%	

如果您再次需要醫療服務的話，您願意選擇	213	4.4	0.8	92.2%	1.0%
當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他	213	4.5	0.9	93.6%	4.5%

(六) 急診病人就醫經驗調查年度比較

112 年度急診病人滿意度 91.4% 較 111 年 87.6% 上升 3.8%(圖 2)。各構面滿意度與上一年度比較，醫療過程構面下降 2.1%、等候時間構面上升了 10.9%、服務態度構面下降 1.1%、環境設施上升 6.8%、整體評量上升 1.3%，(表五)。

與 111 年比較滿意度下降 10% 之題項，「醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項」下降最多達 5.4% 及「診療前醫護人員會確實核對您的身份」下降 5.8%(表六)。



圖二、109-112 年急診滿意度調查結果

表五、112 年及 111 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
111 年	93.9%	79.0%	94.3%	83.4%	90.7%
112 年	91.8%	89.7%	93.2%	90.2%	92.0%
比較	-2.1%	10.9%	-1.1%	6.8%	1.3%

表六、112 年滿意度與去年比較下降較多的題項

	111 年	112 年	比較
醫護人員能詳細解說檢查流程及注意事項	94.6%	88.8%	-14.1%
診療前醫護人員會確實核對您的身份	97.1%	91.7%	-10.5%

(七) 開放性病人意見回饋

問卷中最後一題開放性問答中，有項病人意見，共 3 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 年各構面滿意度於等候時間上升 10.9% 最多，且發現病人在此構面中，各題項滿意度皆較 111 年上升許多，其中在病人對等候看診的時間更是較 111 年上升了 17.6%，顯現出疫情後，急診就醫病人數較為下降，且加上急診醫護人員及相關臨床人員齊心努力之下，積極服務急診就醫病人。

附錄

病人回饋	單位回覆
護理師態度不佳	態度有待加強部分無表明是什麼原因及無確實說明，故無法針對態度做回應。但會於科內宣導於臨床上多點溫柔的語氣及態度。
空調太冷了	工務室：因受中央空調設計限制，已做最佳溫度調節，若病人反應太冷，護理人員可先做調整，再向工務申請維護。
檢查等候時間太久	檢驗科因內部整修工程，導致多項急診檢驗檢查誤告延長。目前整修工程已完成，報告時效應能回復正常。
病人讚美	
不會等太久，辛苦了	