

臺北榮民總醫院 108 年度 住院病人就醫經驗調查報告

承辦單位：臺北榮民總醫院品質管理中心



摘要

本調查以臺北榮民總醫院住院病人為對象，採不記名填答方式，瞭解病人住院及就醫過程中，對醫師照護、護理照護、整體醫病互動、社會心理支持、尊重與醫院環境等向度之滿意情形。調查時間為 108 年 05 月 06 日至 05 月 12 日，共計七天；調查期間所有出院病人（經醫師允許出院或自動出院之病人，加護病房、體檢病房與死亡病人除外）完成出院手續返回護理站時，由護理人員隨機發予問卷；實際共發出 854 份問卷，回收 672 份（其中有效問卷 646 份，無效問卷 26 份），有效問卷回收率 75.6%。

調查結果顯示：病人年齡群以 55~64 歲居多（22.3%），65 歲以上者佔 38.1%；男性佔 49.5%，女性佔 50.5%；教育程度大專以上居多（33.1%），高中/職次之（20.9%）；居住地區以台北市為主（44.6%）。

若以正向反應計分，在對「醫師表現」方面以您信賴您的醫師嗎（99.4%）最高，您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況（98.3%）次之，您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠（90.2%）稍低；「護理人員表現」方面以您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況及您信賴協助您的護理人員嗎（99.5%）最高，而護理人員是否有清楚地像您說明各種藥物的使用方式（98.0%）稍低；「其他醫療人員」方面您覺得其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題（96.1%），受訪者對於本院藥師、檢驗與技術人員的評價為，略低於醫師、護理人員；「整體醫療人員」方面以您覺得醫療人員間對您的醫療照護過程是否有一貫性及您對醫療人員的照護感到安全嗎（98.8%）最高，當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務（91.9%）稍低。

整體而言，有 96.9% 的住院病人滿意本院所提供的住院照護，有 98.9% 的人願意推薦這間醫院給親友。

正向反應項目前三名依序為您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況及您信賴協助您的護理人員嗎（99.5%），您信賴您的醫師嗎（99.4%）；正向反應較低項目依序為您覺得醫院自費金額是否適當（12.0%）、整體而言這次住院治療結果跟您預期中的情況相比是（83.4%）及您是否滿意病房內的陪病設施（85.6%）。

壹、前言

近年來醫療產業快速發展，醫療產業間相互競爭，民眾擁有自由選擇之權利，促使醫療院所不只重視醫療專業、服務品質，同時也更重視病人的需要及感受；病安八大目標中，近年也積極推行醫病共享決策，醫療產業已進入以「病人為中心」的時代，民眾對於「醫院」，已不再只是期望治癒疾病的場所、被動聽取醫護人員的建議，有時更在意與醫療人員的互動、溝通，並講就工作人員的服務態度及環境的品質。

世界衛生組織 2000 年出版的世界衛生年度報告指出評估各國健康照護體系的績效架構，將「增進健康(health)」、「財務負擔公平性(fairness in financial contribution)」及「回應民眾需求(responsiveness)」列為健康照護體系三大目標。OECD 於 2006 年提出的 HCQIP(Health Care Quality Indicators Project)也將「回應民眾需求」及「以病人為中心」視為健康照護品質重要之面向。有關「回應民眾需求」部分，傳統且廣泛被運用的方式為病人滿意度調查，常被視為可反應服務品質好壞的一個重要成效指標(Outcome Indicator)，但其調查因易受個人特質、喜好、期望、意向所影響，其結果較偏主觀及不確切性(衛生福利部，2014)，且民眾可理解的病人滿意度調查，則可能因各家醫療機構自行設計，調查問卷題目及內容不夠明確，容易有主觀上判斷及偏向個人感受，較易失去參考價值。

而病人經驗調查則是透過結構式問卷，進行病人接受醫療照護服務後經驗之蒐集，例如等待時間、醫療服務的可近性等(AHRQ，2009)，可降低因個人因素所產生的干擾，進而找出可能影響醫療品質的重要因素，也是一種讓病人參與醫療品質測量的方法。因此以病患觀點的品質指標開始發展並受到重視，目前在歐洲與美國已經普遍使用以病人經驗為基礎的醫療品質測量結果，如：美國健康照護研究與品質局(Agency for Healthcare Research and Quality,AHRQ)和聯邦醫療保險與醫療補助服務中心 (Centers for Medicare & Medicaid Services,CMS) 共同所發展的 HCAHPS (Hospital Consumer Assessment of

Healthcare Providers and Services)、或英國國家健康服務制度(National Health Service, NHS)所採用 Picker institute 的問卷等，皆是加入病患評估的品質資訊。

有鑑於此，衛生福利部(以下簡稱衛福部)醫療品質政策諮詢委員會下設之「醫療品質政策辦公室」發展出一套適合臺灣，以病人經驗為主的住院醫療品質測量工具，並希望將之推廣使用，作為提供民眾能夠理解且客觀運用的醫療品質資訊，是我國未來在追求醫療品質改善上，必須著重的地方(醫療品質政策白皮書，2012)。問卷涵蓋 6 個向度 (醫師照護、護理照護、整體醫病互動、社會心理支持、尊重與醫院環境)可直接測量醫院品質核心，醫療服務提供者可藉由病患最直接的反應，以瞭解醫療照護是否滿足病患真實的期許(姚開屏、蕭宇佑、郭耿南、鄭守夏，2010)。醫院管理者可藉由病人經驗調查報告來掌握醫療照護中的問題，作為改善醫療品質的依據。此外，病人為醫療處置的接受者，對品質及照護的評估有其不可替代性，應藉資訊公開來增加消費者的參與和決策權(石耀堂、張政國，2008)。

臺北榮總為呼應國家所推動的政策及評鑑需要，採用該問卷調查病人住院接受醫療服務的經驗，以瞭解其服務感受，並將調查結果與病人建議作為醫療服務品質改善之依據，進而提升服務品質，以期成為民眾首選之醫院。

貳、研究方法

一、調查對象

經醫師允許(MBD)或自動出院(AAD)之病人，加護病房、體檢病房及死亡病人除外。

二、調查時間

108年5月6日至5月12日（週一至週日，共計七天）。

三、調查工具

（一）採用衛生福利部醫療品質政策諮詢委員會下設之「醫療品質政策辦公室」所發展適合臺灣，以病人經驗為主的住院醫療品質測量工具。住院經驗調查問卷內容包括兩部分，分別為「醫療品質核心問題」與「基本資料」。品質核心問題主要希望瞭解、「住院情形(4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(5題)」、「院內感染(2題)」、「住院整體評估(4題)」。基本資料方面用已了解受試者之性別、年齡、教育程度、收入及所在地區等。

（二）問卷以 Likert 量表 5 分計分法，1-5 分，愈正向分數愈高，依序為 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分；選擇不適用以 9 計之，不計分；未填答者將其當成遺漏值處理。

四、取樣架構

（一）全院共約有 69 個病房，每病房收案 20 位，預計發出問卷數為 1,380 份。

（二）取樣方法與步驟：

- 1.取樣單位 (Sampling unit)：一般病房含小兒科及精神科病房共 69 個單位。
- 2.各單位自 5 月 6 日起開始將問卷隨機發給出院病人，當病人完成住院手續返回護理站領取出院帶回藥物時，由護理人員（或病室助理

員)發放問卷。

3.各病房發完分配問卷即可停止，若至5月12日前出院人數未達單位分配問卷數，亦停止發放。

五、問卷回收方式

(一)鼓勵病人免貼郵票直接投擲郵筒或逕行投擲中正樓、思源樓門診一樓服務台『問卷回收箱』，儘量避免由病房護理人員代收。

(二)問卷實際共發出855份問卷，回收672份(其中有效問卷646份，無效問卷26份)，有效問卷回收率75.6%。

六、問卷統計方式

問卷答案鍵入Access資料庫，經資料檢誤後，再以SPSS19.0統計軟體進行統計分析。

參、調查結果

一、填表人基本資料 (表一)

問卷實際共發出 854 份問卷，回收問卷 672 份 (其中有效問卷 646 份，無效問卷 25 份)，有效問卷回收率達 75.7%。

(一) 填表人

由病人本人填答與其他人代填者各 302 人，佔 50.0%。

(二) 性別

男性共 260 人，佔 49.5%；女性共 266 人，佔 50.5%。

(三) 年齡分佈

填答者共 543 人，分組年齡以 55-64 歲為多數，共 121 人，佔 22.3%；其次為 65-74 歲，共 107 人，佔 19.7%；高齡病人(≥ 65 歲)則有 207 人，佔 38.1%。

(四) 教育程度

以大學以上最多，共 201 人，佔 33.1%；其次為高中職，共 127 人，佔 20.9%。

(五) 居住地區

以台北市最多，共 271 人，佔 44.6%；其次為新北市，共 198 人，佔 32.6%。

(六) 入院途徑

由門診安排入院居多，共 458 人，佔 72.1%；其次為急診轉住院者，共 155 人，佔 24.4%。

(七) 病人自覺病情嚴重度

有 316 位病人自覺病情普通，佔 49.9%；其次自覺病情嚴重者有 225 人，佔 35.5%。

(八) 病人自覺住院天數恰當

有 546 位病人認為住院天數恰當、時間剛剛好，佔 86.0%。

(九) 是否推薦親友來本院

以非常願意最多，共 396 人，佔 61.9%；願意共 237 人，佔 37.0%。

二、核心問題結果(表二)

(一) 醫師表現

在此構面以「您信賴您的醫師嗎」評價最高達 99.4%，其次是「您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況」，評價達 98.3%，而以「您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠」此項評價較低，為 90.2%。

(二) 護理人員表現

在此項構面以「您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況？」及「您信賴協助您的護理人員嗎？」評價最高，皆達 99.5%，而「護理人員是否有清楚地像您說明各種藥物的使用方式」此項評價較低，為 98.0%。

(三) 其他醫療人員(例如藥師、檢驗與技術人員)的表現

在此構面題目「您覺得其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題」部分，受訪者對於本院藥師、檢驗與技術人員的評價為 96.1%，略低於醫師、護理人員。

(四) 整體醫療人員(包括醫師、護理人員、藥師、檢驗與技術人員)的表現

在此構面各子項目中以「您覺得醫療人員之間對您的醫療照護過程是否有一貫性？」及「您對醫療人員的照護感到安全嗎？」評價最高，皆達 98.8%，而「當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務」此項評價較低，為 91.9%。

(五) 其他服務

在此構面以「您覺得在住院中是否保有自己的隱私」評價 92.8%較佳，其次是「您是否滿意病房的溫度舒適度」評價為 92.2%，而「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)」此項評價較低，為 85.6%。

(六) 住院整體評估

在此構面以「請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友」的評價最高，達 98.9%，「整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護」的評價 96.9%為次之。

三、基本資料與醫療服務各構面滿意程度之分析

本調查以獨立樣本 t 檢定(t TEST)與單因子變異數分析(ONE WAY ANOVA)，分別對問卷填表人、性別、年齡、教育程度及高齡與非高齡進行統計分析，進一步瞭解不同基本特質的受訪者是否會產生不同的醫療服務滿意程度。

藉由統計分析結果如表三，「整體評估」方面，相較其他構面皆偏低，進一步檢視「整體評估」子項目，包含這次住院治療的結果與您預期中的情況、醫院自費金額是否適當、是否滿意本院所提供的住院照護及是否願意推薦本院給親友；有 19.1%的人認為醫院自費金額是否適當給予負向反應，其餘子項目皆有八成以上民眾給予正向反應。

另外，性別於醫師表現、護理人員表現及其他服務三構面有達到統計上的顯著差異，進一步分析，男性正向反應除「您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況」略低於女性，其餘皆高於女性(表四)。

四、高齡住院者正向反應

(一) 基本資料

針對高齡就醫者(共 207 人)之資料分析，填表人以非病人本人(71.7%)為多，性別以男性(54.0%)較多，教育程度以國小(28.2%)為多，居住地區以台北市(52.7%)居多。

(二) 各項就醫經驗比較(表五、六)

就各項子項目而言，經 Chi-Square (卡方)檢定後無統計上差異，惟「其他醫療人員表現」及「整體醫療人員表現」方面，高齡就醫者相較於非高齡就醫者，出現較低的評價，評價較低的子項目可歸類為「整體醫病互動」及「社會心理支持」兩大構面，這部份值得省思。根據內政部資料指出，我國老年人口已在 2017 年 2 月超過幼年人口，2018 年 3 月底更在亞洲排名第 3，人口老化速度遠較歐美國家快速許多，已進入高齡社會。臨床照護不只是對家屬說明，而是考慮是否需對病患本人多

些直接的關懷、耐心及主動說明，而考量對象逐漸高齡化，怎樣的溝通方式是高齡者能夠理解的、怎樣的照護是高齡者需要的，讓高齡者實際感受到醫護團隊的努力及用心。

五、開放意見（表八、九）

本次問卷開放式意見欄位，供受訪者針對「本院之建議」提出寶貴意見，調查結果有 73 人次提供意見，其中 43 人次表達正向鼓勵之意，另外 32 人次提供不同且多面向的建議供本院進行改善之依據，「其他服務」方面有 25 人次反應，其中多位病人反應病房硬體設備老舊、清潔程度須加強，停車及電梯等候不易；「整體醫療人員表現」方面有 6 人次；「住院整體評估」方面有 1 人次反應。

項目	人次	反應事項
住院整體評估	1	員工眷屬優待
整體醫療人員表現	6	<ol style="list-style-type: none"> 1.病情解說及疾病照護 2.需要幫忙時未即時得到協助 3.服務品質 4.醫療照護過程一貫性
其他服務	25	<ol style="list-style-type: none"> 1.病患隱私 2.停車不便 3.等候電梯時間過久 4.病房設備（施）、清潔、溫度及安寧程度 5.病床數不足 6.美食廣場供餐水準及費用

肆、討論與建議

有別於過去本院長久以來進行的病人滿意度調查，108 年起改為病人就醫經驗調查。與 107 年下半年病人滿意度調查結果相比，發現受訪者對於本院醫護人員的服務態度與技術、專業皆高度讚賞；但對於病房硬體設備、環境與交通便利性方面經驗較不佳。雖然，問卷內容不同，但受訪者對於醫院所提供的感受一致性相當高。

本次結果分析發現，受訪者對於本院「醫師表現」及「護理人員表現」構面給予高度評價；不過，在醫師表現之子項目「探視病人停留時間」一項，受訪者覺得略有不足(90.2%)，很明顯的病人多期待主治醫師每日的探視，對於探視停留時間更為重視。

在「整體醫療人員表現」部分，受訪者對於「醫療人員間在醫療照護過程具一貫性」部分最為肯定(98.8%)，同時對本院「醫療人員的照護感到安全」及「可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助」給予正面評價(分別為 98.8% 及 98.1%)；不過，有關「當需要協助時，醫院是否有提供志工服務」此項表現，受訪者給予 91.9%略低的評價，此部分推測本院志工服務多安排於門診及公共受檢區，而接受調查的受訪者為住院病人，期間如有需要協助皆可立即透過醫護人員獲得協助(98.1%)，導致受訪者無法明顯感受醫院有提供志工服務，擬建議相關單位納入照護的評估項目，化被動為主動。

在「其他服務」構面，受訪者最不滿意病房內的陪病設施(如：陪病床、廚房、洗衣間等)，評價為 85.6%，其次是醫院的交通便利性，評價為 89.9%略為偏低，仍需持續改善。由於本院硬體醫療環境多為老舊建築，目前規劃建置新大樓，陸續引進最新科技及技術，相信未來能提供來院就醫者一個舒適、乾淨及安全的就醫環境。

整體而言，本次調查結果受訪者對「本院提供住院服務感到滿意(96.9%)」皆給予高度評價，且「願意推薦親友至本院就醫(98.9%)」。另本院貴為醫學中心，醫術及醫療設備也值得民眾信賴，但除了健保給付價外，仍有近兩成民眾覺得本院自費金額不便宜，如何在兩者間達到平衡，或許是值得大家省思的。

表一、基本資料

問卷變項	全體住院		高齡	
	n	%	n	%
填表人是否為本人	604		191	
是	302	50.0	54	28.3
否	302	50.0	137	71.7
性別	526		198	
男	260	49.5	107	54.0
女	266	50.5	90	46.0
年齡(總計)	543		207	
<=19	23	4.2	0	0
20-24	12	2.2	0	0
25-34	35	6.5	0	0
35-44	62	11.4	0	0
45-54	83	15.3	0	0
55-64	121	22.3	0	0
65-74	107	19.7	107	51.7
>=75	100	18.4	100	48.3
教育程度(總計)	609		202	
大學畢(肄)業或以上	201	33.1	39	19.3
專科畢(肄)業	84	13.8	20	9.9
高中(職)畢(肄)業	127	20.9	27	13.4
國中或初中畢(肄)業	72	11.8	34	16.8
國小	87	14.3	57	28.2
不識字或未接受正規教育	37	6.1	25	12.4
居住地區(總計)	607		203	
臺北市	271	44.6	107	52.7
新北市	198	32.6	59	29.1
基隆宜蘭	28	4.6	6	3.0
桃竹苗	66	10.9	19	9.4
中彰投	14	2.3	3	1.6
雲嘉南高屏	12	2.0	4	2.0
離島地區	7	1.2	1	0.6
花東地區	9	1.5	3	1.6
其他地區	2	0.3	0	0
入院途徑(總計)	635		204	
門診安排入院	458	72.1	135	66.2
急診轉住院	155	24.4	62	30.4
他院轉入本院	22	3.5	7	3.4
病人自覺病情嚴重度	633		203	
輕微	86	13.6	20	9.9
普通	316	49.9	90	44.3
嚴重	225	35.5	88	43.3
病危	6	1.0	5	2.5
病人自覺住院天數恰當與否	635		202	
可以早些出院	26	4.1	5	2.5
恰當，時間剛剛好	546	86.0	173	85.7
可以晚些出院	42	6.6	13	6.4
不知道	21	3.3	11	5.4
是否推薦親友來院	640		204	
非常願意	396	61.9	123	60.3
願意	237	37.0	78	38.2
普通	7	1.1	3	1.5
不願意	0	0	0	0.0
非常不願意	0	0	0	0.0

表二、病人住院經驗問卷各項目調查結果(N=646)

構面	題目	個數	平均值	負向反應		普通		正向反應	
				n	%	n	%	n	%
醫師表現	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	644	4.71	6	0.9	5	0.8	634	98.3
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	642	4.69	1	0.2	22	3.4	620	96.4
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	644	4.42	9	1.4	54	8.4	582	90.2
	您信賴您的醫師嗎	644	4.73	0	0.0	4	0.6	641	99.4
護理人員表現	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	646	4.74	0	0.0	3	0.5	644	99.5
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題	646	4.76	1	0.2	8	1.2	638	98.6
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	646	4.66	0	0.0	12	1.9	635	98.1
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	645	4.75	1	0.2	12	1.9	633	98.0
	您信賴協助您的護理人員嗎	646	4.75	1	0.2	2	0.3	644	99.5
其他醫療人員表現	您覺得其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題	640	4.53	2	0.3	23	3.6	616	96.1
整體醫療人員表現	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	605	4.69	24	0.3	15	2.5	566	97.2
	請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題	642	4.66	5	0.8	14	2.2	624	97.0
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	646	4.68	3	0.5	13	2.0	631	97.5
	您覺得醫療人員間對您的醫療照護過程是否有一貫性	645	4.73	0	0.0	8	1.2	638	98.8
	醫療人員是否清楚向您說明治療的效益和可能的危險	644	4.70	1	0.2	17	2.6	627	97.2
	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	639	4.71	4	0.6	15	2.3	621	97.0
	醫療人員是否尊重您的選擇	642	4.71	2	0.3	11	1.7	630	98.0
	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	639	4.68	7	1.1	15	2.3	618	96.6
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	644	4.70	3	0.5	14	2.2	628	97.4
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	642	4.65	3	0.5	24	3.7	616	95.8
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	645	4.73	0	0.0	8	1.2	638	98.8
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	645	4.73	3	0.5	9	1.4	634	98.1
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	456	4.55	27	2.2	27	5.9	396	91.9
	其他服務	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	640	4.55	6	0.9	40	6.3	595
您是否滿意病房的溫度舒適度		643	4.45	1	0.2	49	7.6	594	92.2
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）		644	4.32	4	0.6	89	13.8	552	85.6
您是否滿意醫院整體的清潔		643	4.42	6	0.9	50	7.8	588	91.3
您是否滿意醫院的交通便利性		641	4.39	7	1.1	58	9.0	577	89.9
整體評估	整體而言這次住院治療結果跟您預期中的情況相比是	638	4.39	2	0.3	104	16.3	533	83.4
	您覺得醫院自費金額是否適當	617	2.89	118	19.1	425	68.9	74	12.0
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	642	4.55	0	0.0	20	3.1	623	96.9
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	640	4.61	0	0.0	7	1.1	634	98.9

表三、基本資料與各構面之分析

	醫師表現	護理人員表現	整體醫療人員表現	其他服務	整體評估
填表人(b)					
本人	4.66±0.45	4.73±0.40	4.73±0.41	4.44±0.57	4.09±0.42
親友	4.61±0.48	4.73±0.40	4.66±0.45	4.39±0.55	4.11±0.42
<i>p</i> 值	0.181	0.962	0.096	0.318	0.614
性別(b)					
男	4.70±0.41	4.78±0.37	4.71±0.42	4.47±0.55	4.12±0.43
女	4.57±0.50	4.67±0.43	4.66±0.44	4.31±0.58	4.05±0.43
<i>p</i> 值	0.001*	0.002*	0.243	0.001*	0.069
年齡(a)					
<35 歲	4.63±0.48	4.83±0.34	4.70±0.40	4.36±0.55	4.09±0.43
35-64 歲	4.63±0.45	4.70±0.42	4.67±0.44	4.39±0.60	4.07±0.43
>64 歲	4.66±0.46	4.73±0.40	4.72±0.45	4.44±0.52	4.14±0.43
<i>p</i> 值	0.848	0.074	0.566	0.431	0.200
教育程度(a)					
不識字或未接受正規教育	4.56±0.58	4.71±0.44	4.66±0.50	4.31±0.59	4.06±0.50
國小	4.66±0.42	4.69±0.43	4.63±0.49	4.46±0.56	4.10±0.42
國中或初中畢(肄)業	4.63±0.45	4.74±0.35	4.77±0.34	4.41±0.50	4.12±0.41
高中(職)畢(肄)業	4.60±0.51	4.71±0.44	4.67±0.47	4.33±0.61	4.03±0.46
專科畢(肄)業	4.60±0.47	4.68±0.42	4.61±0.48	4.40±0.56	4.08±0.39
大學畢(肄)業或以上	4.69±0.44	4.78±0.36	4.75±0.37	4.46±0.56	4.15±0.41
<i>p</i> 值	0.452	0.305	0.166	0.322	0.283
高齡與非高齡(b)					
<65 歲	4.63±0.46	4.73±0.40	4.67±0.43	4.38±0.59	4.07±0.43
≥65 歲	4.66±0.46	4.73±0.40	4.72±0.45	4.44±0.52	4.14±0.43
<i>p</i> 值	0.571	0.966	0.327	0.203	0.077

(a)單因子變異數分析(ONE WAY ANOVA)；(b)獨立樣本 t 檢定(t test)

**p*<0.05

表四、住院就醫者不同年性別之各項正向反應調查結果

構面	問卷變項	男性 正向反應		女性 正向反應		差異 %
		n	%	n	%	
醫師表現	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	259	99.2	265	97.4	1.9
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	259	97.7	263	95.4	2.2
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？	260	92.7	264	86.4	6.3
	您信賴您的醫師嗎？	259	99.6	264	99.2	0.4
護理人員表現	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況？	260	99.2	265	99.6	-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？	260	98.8	265	98.1	0.7
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠？	260	97.7	265	97.7	0.0
	護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式？	260	97.7	264	97.7	0.0
	您信賴協助您的護理人員嗎？	260	99.6	265	99.2	0.4
其他醫療人員表現	您覺得其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題？	257	94.9	263	96.6	-1.6
整體醫療人員表現	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？	241	97.1	244	96.3	0.8
	請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題？	260	98.1	262	95.4	2.7
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致？	260	97.3	265	97.4	-0.1
	您覺得醫療人員之間對您的醫療照護過程是否有一貫性？	260	99.2	264	98.1	1.1
	醫療人員是否清楚地向您說明治療的效益和可能的危險？	260	97.7	264	96.2	1.5
	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等？	258	97.3	261	96.2	1.1
	醫療人員是否尊重您的選擇？	260	98.8	262	96.9	1.9
	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊？	257	96.9	264	95.8	1.1
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受？	259	97.3	264	97.0	0.3
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持？	259	96.5	264	93.9	2.6
	您對醫療人員的照護感到安全嗎？	259	98.8	265	98.9	0.0
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎？	259	98.8	265	98.1	0.7
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	185	92.4	187	90.9	1.5
其他服務	您覺得在住院中是否保有自己的隱私？	259	93.8	262	90.5	3.4
	您是否滿意病房的溫度舒適度？	260	92.7	263	89.4	3.3
	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）	260	86.2	264	81.1	5.1
	您是否滿意醫院整體的清潔？	259	92.7	264	86.7	5.9
	您是否滿意醫院的交通便利性？	259	91.9	262	87.0	4.9
整體評估	整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比是：	257	83.3	261	78.5	4.7
	您覺得醫院自費金額是否適當？	247	16.2	259	10.0	6.2
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護？	258	96.9	265	95.8	1.1
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友？	257	98.8	264	98.9	0.0

表五、高齡病人住院經驗問卷各項目調查結果

構面	題目	個數	平均 值	負向反應		普通		正向反應	
				n	%	n	%	n	%
醫師表現	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	206	4.7	3	1.5	2	1.0	201	97.6
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	204	4.7	1	0.5	8	3.9	195	95.6
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	207	4.4	2	1.0	19	9.2	186	89.9
	您信賴您的醫師嗎	206	4.8	0	0.0	1	0.5	205	99.5
護理人員表現	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	207	4.8	0	0.0	0	0.0	207	100.0
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題	207	4.8	1	0.5	3	1.4	203	98.1
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	207	4.6	0	0.0	4	1.9	203	98.1
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	206	4.7	1	0.5	4	1.9	201	97.6
	您信賴協助您的護理人員嗎	207	4.8	0	0.0	0	0.0	207	100.0
其他醫療人員表現	您覺得其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題	207	4.5	1	0.5	10	4.8	196	94.7
整體醫療人員表現	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	193	4.7	1	0.5	8	4.1	184	95.3
	請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題	206	4.7	2	1.0	5	2.4	199	96.6
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	207	4.7	2	1.0	6	2.9	199	96.1
	您覺得醫療人員間對您的醫療照護過程是否有一貫性	206	4.7	0	0.0	3	1.5	203	98.5
	醫療人員是否清楚向您說明治療的效益和可能的危險	205	4.7	1	0.5	7	3.4	197	96.1
	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	206	4.7	1	0.5	4	1.9	201	97.6
	醫療人員是否尊重您的選擇	207	4.7	1	0.5	3	1.4	203	98.1
	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	206	4.7	3	1.5	9	4.4	194	94.2
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	206	4.7	3	1.5	8	3.9	195	94.7
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	206	4.7	2	1.0	9	4.4	195	94.7
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	206	4.8	0	0.0	2	1.0	204	99.0
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	206	4.8	2	1.0	3	1.5	201	97.6
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	148	4.5	8	5.4	7	4.7	133	89.9
	其他服務	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	206	4.6	1	0.5	7	3.4	198
您是否滿意病房的溫度舒適度		207	4.5	1	0.5	9	4.3	197	95.2
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）		207	4.3	0	0.0	28	13.5	179	86.5
您是否滿意醫院整體的清潔		207	4.4	3	1.4	10	4.8	194	93.7
您是否滿意醫院的交通便利性		205	4.4	3	1.5	13	6.3	189	92.2
整體評估	整體而言這次住院治療結果跟您預期中的情況相比是	206	4.4	1	0.5	27	13.1	178	86.4
	您覺得醫院自費金額是否適當	199	3.1	29	14.6	131	65.8	39	19.6
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	206	4.5	0	0.0	6	2.9	200	97.1
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	204	4.6	0	0.0	3	1.5	201	98.5

表六、住院就醫者高齡與非高齡之各項正向反應調查結果

構面	問卷變項	高齡 正向反應		非高齡 正向反應		差異 %
		n	%	n	%	
醫師表現	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	201	97.6	331	98.5	-0.9
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	195	95.6	326	97.0	-1.4
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠？	186	89.9	300	89.6	0.3
	您信賴您的醫師嗎？	205	99.5	333	99.4	0.1
護理人員表現	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況？	207	100.0	333	99.1	0.9
	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？	203	98.1	331	98.5	-0.4
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠？	203	98.1	328	97.6	0.4
	護理人員是否有清楚地向您說明各種藥物的使用方式？	201	97.6	329	97.9	-0.3
	您信賴協助您的護理人員嗎？	207	100.0	333	99.1	0.9
其他醫療人員表現	您覺得其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題？	196	94.7	320	96.4	-1.7
整體醫療人員表現	●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？	184	95.3	303	97.4	-2.1
	●請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題？	199	96.6	323	96.7	-0.1
	●醫療人員向您解說病情時的說法是否一致？	199	96.1	329	97.9	-1.8
	●您覺得醫療人員之間對您的醫療照護過程是否有一貫性？	203	98.5	332	98.8	-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？	197	96.1	327	97.3	-1.2
	➢醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等？	201	97.6	319	96.4	1.2
	➢醫療人員是否尊重您的選擇？	203	98.1	326	97.9	0.2
	◆醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊？	194	94.2	325	97.6	-3.4
	◆醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受？	195	94.7	330	98.5	-3.8
	◆醫療人員是否有給予您情緒上的支持？	195	94.7	320	95.5	-0.9
	◆您對醫療人員的照護感到安全嗎？	204	99.0	331	98.5	0.5
	◆您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎？	201	97.6	332	98.8	-1.2
	◆當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	133	89.9	219	92.8	-2.9
其他服務	➢您覺得在住院中是否保有自己的隱私？	198	96.1	301	90.4	5.7
	您是否滿意病房的溫度舒適度？	197	95.2	299	89.5	5.6
	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）	179	86.5	277	82.7	3.8
	您是否滿意醫院整體的清潔？	194	93.7	296	88.6	5.1
	您是否滿意醫院的交通便利性？	189	92.2	294	88.0	4.2
整體評估	整體而言，這次住院的治療結果跟您預期中的情況相比是：	178	86.4	264	80.0	6.4
	您覺得醫院自費金額是否適當？	39	19.6	28	8.6	11.0
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護？	200	97.1	322	96.1	1.0
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友？	201	98.5	331	98.8	-0.3

構面： ●整體醫病互動 ➢尊重 ◆社會心理支持

表七、各病房住院病人之各項正向反應-1

構面		單位		全院		A051		A052		A061		A062		A063		A071		A072		A073			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
醫師表現	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	644	98.3	15	100.0	5	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	90.9	11	90.9	7	100.0				
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	642	96.4	15	100.0	4	100.0	11	100.0	6	100.0	13	100.0	11	90.9	11	100.0	6	100.0				
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	644	90.2	15	100.0	5	80.0	12	75.0	6	83.3	13	100.0	11	81.8	11	90.9	7	85.7				
	您信賴您的醫師嗎	644	99.4	15	100.0	4	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	100.0	11	100.0	7	100.0				
護理人員表現	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	646	99.5	15	100.0	5	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	100.0	11	100.0	7	100.0				
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題	646	98.6	15	100.0	5	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	90.9	11	90.9	7	85.7				
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	646	98.1	15	100.0	5	100.0	12	91.7	6	100.0	13	92.3	11	90.9	11	100.0	7	100.0				
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	645	98.0	15	100.0	5	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	90.9	11	100.0	7	85.7				
其他醫療人員表現	您信賴協助您的護理人員嗎	646	99.5	15	100.0	5	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	100.0	11	100.0	7	100.0				
	您覺得其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題	640	96.1	15	100.0	5	80.0	12	91.7	6	100.0	13	100.0	11	90.9	11	90.9	7	71.4				
	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	605	97.2	15	100.0	5	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	9	100.0	9	88.9	7	100.0				
	請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題	642	97.0	15	100.0	5	100.0	12	91.7	6	100.0	13	100.0	11	81.8	11	100.0	6	83.3				
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	646	97.5	15	100.0	5	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	81.8	11	100.0	7	85.7				
	您覺得醫療人員間對您的醫療照護過程是否有一貫性	645	98.8	15	100.0	5	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	90.9	11	100.0	6	100.0				
	醫療人員是否清楚向您說明治療的效益和可能的危險	644	97.2	14	100.0	5	80.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	90.9	11	100.0	7	100.0				
	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	639	97.0	15	100.0	5	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	100.0	11	90.9	6	100.0				
	醫療人員是否尊重您的選擇	642	98.0	15	100.0	5	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	90.9	11	100.0	6	83.3				
	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	639	96.6	15	100.0	5	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	90.9	11	100.0	6	83.3				
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	644	97.4	15	100.0	5	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	90.9	11	100.0	6	83.3				
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	642	95.8	15	100.0	5	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	90.9	11	100.0	6	83.3				
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	645	98.8	15	100.0	5	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	90.9	11	100.0	7	100.0				
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	645	98.1	15	100.0	5	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	90.9	11	100.0	7	100.0				
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	456	91.9	4	100.0	4	100.0	11	90.9	6	100.0	7	100.0	8	87.5	7	100.0	7	85.7				
	其他服務	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	640	92.8	14	100.0	5	100.0	12	100.0	5	100.0	13	100.0	11	81.8	11	100.0	6	83.3			
		您是否滿意病房的溫度舒適度	643	92.2	14	100.0	5	100.0	12	91.7	6	100.0	12	100.0	11	72.7	11	100.0	7	85.7			
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)		644	85.6	14	92.9	5	100.0	12	83.3	6	83.3	12	83.3	11	72.7	11	63.6	7	71.4				
您是否滿意醫院整體的清潔		643	91.3	14	100.0	5	100.0	12	100.0	6	100.0	12	91.7	11	72.7	11	90.9	7	85.7				
整體評估	您是否滿意醫院的交通便利性	641	89.9	14	92.9	5	100.0	12	100.0	6	100.0	12	91.7	11	90.9	11	81.8	7	100.0				
	整體而言這次住院治療結果跟您預期中的情況相比是	638	83.4	15	100.0	5	80.0	12	58.3	6	100.0	13	100.0	11	54.5	11	72.7	7	85.7				
	您覺得醫院自費金額是否適當	617	12.0	15	26.7	5	0.0	12	8.3	6	33.3	13	7.7	11	18.2	11	9.1	7	0.0				
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	642	96.9	15	100.0	5	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	90.9	11	90.9	7	71.4				
請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	640	98.9	14	100.0	4	100.0	12	100.0	6	100.0	13	100.0	11	100.0	11	100.0	7	85.7					

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應(5分+4分)百分比

表七、各病房住院病人之各項正向反應-2

構面	單位	全院		A081		A082		A091		A092		A093		A101		A102		A103	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
醫師表現	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	644	98.3	18	100.0	14	85.7	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	100.0	16	100.0
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	642	96.4	18	88.9	14	85.7	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	92.3	9	100.0	16	100.0
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	644	90.2	18	94.4	14	71.4	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	92.3	9	88.9	16	93.8
	您信賴您的醫師嗎	644	99.4	18	94.4	14	100.0	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	100.0	16	100.0
護理人員表現	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	646	99.5	18	100.0	14	100.0	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	100.0	16	100.0
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題	646	98.6	18	100.0	14	100.0	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	100.0	16	100.0
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	646	98.1	18	100.0	14	100.0	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	100.0	16	100.0
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	645	98.0	18	100.0	14	100.0	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	88.9	16	100.0
	您信賴協助您的護理人員嗎	646	99.5	18	100.0	14	100.0	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	100.0	16	100.0
其他醫療人員表現	您覺得其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題	640	96.1	18	100.0	14	92.9	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	100.0	16	100.0
整體醫療人員表現	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	605	97.2	16	93.8	14	85.7	7	100.0	6	100.0	5	100.0	11	100.0	8	87.5	15	100.0
	請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題	642	97.0	18	94.4	14	92.9	9	100.0	6	100.0	6	100.0	12	100.0	9	100.0	16	100.0
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	646	97.5	18	94.4	14	100.0	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	100.0	16	100.0
	您覺得醫療人員間對您的醫療照護過程是否有一貫性	645	98.8	18	94.4	14	100.0	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	100.0	16	100.0
	醫療人員是否清楚向您說明治療的效益和可能的危險	644	97.2	18	94.4	14	92.9	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	100.0	16	100.0
	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	639	97.0	18	100.0	14	85.7	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	77.8	16	100.0
	醫療人員是否尊重您的選擇	642	98.0	18	100.0	14	85.7	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	100.0	16	100.0
	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	639	96.6	18	100.0	14	85.7	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	88.9	16	100.0
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	644	97.4	18	94.4	14	100.0	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	88.9	16	100.0
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	642	95.8	18	94.4	14	85.7	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	77.8	16	100.0
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	645	98.8	18	100.0	14	92.9	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	100.0	16	100.0
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	645	98.1	18	88.9	14	100.0	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	100.0	16	100.0
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	456	91.9	14	100.0	11	81.8	7	100.0	3	100.0	3	66.7	8	100.0	8	100.0	12	100.0
其他服務	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	640	92.8	18	94.4	14	78.6	9	100.0	6	83.3	6	83.3	13	100.0	9	77.8	16	100.0
	您是否滿意病房的溫度舒適度	643	92.2	18	88.9	14	85.7	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	88.9	16	93.8
	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）	644	85.6	18	61.1	14	78.6	9	77.8	6	100.0	6	83.3	13	92.3	9	100.0	16	93.8
	您是否滿意醫院整體的清潔	643	91.3	18	88.9	14	92.9	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	88.9	16	100.0
	您是否滿意醫院的交通便利性	641	89.9	18	72.2	13	76.9	9	88.9	6	100.0	6	100.0	12	100.0	9	100.0	16	100.0
整體評估	整體而言這次住院治療結果跟您預期中的情況相比是	638	83.4	17	70.6	14	71.4	9	55.6	6	83.3	6	100.0	13	92.3	9	77.8	16	93.8
	您覺得醫院自費金額是否適當	617	12.0	18	5.6	13	15.4	9	11.1	6	16.7	6	50.0	13	23.1	9	11.1	15	13.3
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	642	96.9	18	100.0	14	100.0	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	100.0	16	100.0
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	640	98.9	18	100.0	13	100.0	9	100.0	6	100.0	6	100.0	13	100.0	9	100.0	16	100.0

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應（5分+4分）百分比

表七、各病房住院病人之各項正向反應-3

構面	單位	全院		A104		A111		A112		A113		A114		A121		A122		A123		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
醫師表現	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	644	98.3	14	100.0	12	100.0	5	100.0	6	100.0	9	100.0	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	642	96.4	14	92.9	12	100.0	5	100.0	6	100.0	9	88.9	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	644	90.2	14	78.6	12	91.7	5	80.0	6	100.0	9	77.8	9	77.8	13	92.3	4	100.0	
	您信賴您的醫師嗎	644	99.4	14	100.0	12	100.0	5	100.0	6	100.0	9	100.0	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
護理人員表現	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	646	99.5	14	100.0	12	100.0	5	100.0	6	100.0	9	100.0	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題	646	98.6	14	100.0	12	91.7	5	100.0	6	100.0	9	100.0	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	646	98.1	14	92.9	12	100.0	5	100.0	6	100.0	9	100.0	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	645	98.0	14	100.0	12	83.3	5	100.0	6	100.0	9	88.9	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
其他醫療人員表現	您信賴協助您的護理人員嗎	646	99.5	14	100.0	12	100.0	5	100.0	6	100.0	9	100.0	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
	您覺得其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題	640	96.1	14	100.0	12	100.0	5	80.0	6	100.0	9	100.0	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
	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	605	97.2	13	100.0	12	91.7	5	100.0	6	100.0	9	100.0	9	100.0	13	100.0	3	100.0	
	請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題	642	97.0	14	92.9	12	100.0	5	100.0	6	100.0	9	88.9	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	646	97.5	14	100.0	12	100.0	5	100.0	6	100.0	9	88.9	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
	您覺得醫療人員間對您的醫療照護過程是否有一貫性	645	98.8	14	100.0	12	100.0	5	100.0	6	100.0	9	100.0	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
	醫療人員是否清楚向您說明治療的效益和可能的危險	644	97.2	14	100.0	12	100.0	5	100.0	6	100.0	9	88.9	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	639	97.0	14	100.0	12	91.7	5	100.0	6	100.0	9	88.9	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
	醫療人員是否尊重您的選擇	642	98.0	13	100.0	12	100.0	5	100.0	6	100.0	9	100.0	9	88.9	13	100.0	4	100.0	
	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	639	96.6	14	92.9	12	83.3	5	100.0	6	83.3	9	100.0	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	644	97.4	14	100.0	12	91.7	5	100.0	6	100.0	9	88.9	9	100.0	13	92.3	4	100.0	
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	642	95.8	14	100.0	12	83.3	5	100.0	6	100.0	9	88.9	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	645	98.8	14	100.0	12	100.0	5	100.0	6	100.0	9	100.0	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	645	98.1	14	100.0	12	91.7	5	100.0	6	100.0	9	100.0	9	100.0	13	100.0	4	100.0	
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	456	91.9	12	91.7	9	88.9	3	100.0	6	83.3	6	66.7	8	100.0	13	100.0	2	100.0	
	其他服務	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	640	92.8	14	92.9	12	83.3	5	80.0	6	100.0	9	100.0	9	100.0	13	100.0	4	100.0
		您是否滿意病房的溫度舒適度	643	92.2	14	92.9	11	81.8	5	80.0	6	100.0	9	77.8	9	100.0	13	92.3	4	100.0
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）		644	85.6	14	85.7	12	50.0	5	80.0	6	100.0	9	44.4	9	88.9	13	92.3	4	100.0	
您是否滿意醫院整體的清潔		643	91.3	14	92.9	12	66.7	5	80.0	6	100.0	8	87.5	9	100.0	13	92.3	4	100.0	
您是否滿意醫院的交通便利性		641	89.9	14	85.7	12	91.7	5	80.0	6	100.0	8	100.0	9	88.9	13	100.0	4	100.0	
整體評估	整體而言這次住院治療結果跟您預期中的情況相比是	638	83.4	14	92.9	11	81.8	5	100.0	6	100.0	9	88.9	8	100.0	13	84.6	4	100.0	
	您覺得醫院自費金額是否適當	617	12.0	13	7.7	10	20.0	4	0.0	6	33.3	9	44.4	8	12.5	13	7.7	4	0.0	
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	642	96.9	14	100.0	12	100.0	5	80.0	6	100.0	9	100.0	8	100.0	13	92.3	4	100.0	
請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	640	98.9	14	100.0	12	100.0	5	100.0	6	100.0	9	100.0	8	100.0	13	100.0	4	100.0		

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應（5分+4分）百分比

表七、各病房住院病人之各項正向反應-4

構面	單位	全院		A124		A134		A141		A142		A144		A154		A161		A162	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
醫師表現	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	644	98.3	12	100.0	9	88.9	9	100.0	7	100.0	6	100.0	16	100.0	15	93.3	16	100.0
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	642	96.4	12	100.0	9	88.9	9	88.9	7	100.0	6	100.0	16	93.8	15	93.3	16	100.0
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	644	90.2	12	100.0	9	88.9	9	88.9	7	85.7	6	100.0	16	93.8	15	80.0	16	87.5
	您信賴您的醫師嗎	644	99.4	12	100.0	9	100.0	9	100.0	7	100.0	6	100.0	16	100.0	15	100.0	16	100.0
護理人員表現	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	646	99.5	12	100.0	9	100.0	9	100.0	7	100.0	6	100.0	16	100.0	15	100.0	16	100.0
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題	646	98.6	12	100.0	9	100.0	9	88.9	7	100.0	6	100.0	16	100.0	15	100.0	16	100.0
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	646	98.1	12	100.0	9	100.0	9	100.0	7	100.0	6	100.0	16	100.0	15	93.3	16	100.0
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	645	98.0	12	100.0	9	88.9	9	100.0	7	100.0	6	100.0	16	100.0	15	100.0	16	100.0
	您信賴協助您的護理人員嗎	646	99.5	12	100.0	9	100.0	9	100.0	7	100.0	6	100.0	16	100.0	15	100.0	16	100.0
其他醫療人員表現	您覺得其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題	640	96.1	12	50.0	9	88.9	8	100.0	7	85.7	6	50.0	16	100.0	14	92.9	16	100.0
整體醫療人員表現	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	605	97.2	8	100.0	8	100.0	9	100.0	4	75.0	5	80.0	16	100.0	14	92.9	13	100.0
	請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題	642	97.0	12	100.0	9	100.0	9	100.0	7	100.0	6	100.0	16	100.0	15	93.3	16	100.0
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	646	97.5	12	100.0	9	100.0	9	100.0	7	100.0	6	100.0	16	100.0	15	86.7	16	100.0
	您覺得醫療人員對您的醫療照護過程是否有一貫性	645	98.8	12	100.0	9	100.0	9	100.0	7	100.0	6	100.0	16	100.0	15	100.0	16	100.0
	醫療人員是否清楚向您說明治療的效益和可能的危險	644	97.2	12	100.0	9	88.9	9	100.0	7	100.0	6	100.0	16	87.5	15	93.3	15	100.0
	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	639	97.0	12	100.0	9	100.0	9	100.0	7	100.0	6	83.3	16	100.0	15	86.7	16	100.0
	醫療人員是否尊重您的選擇	642	98.0	12	100.0	9	100.0	9	100.0	7	100.0	6	83.3	16	93.8	15	100.0	16	100.0
	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	639	96.6	12	100.0	9	100.0	8	100.0	7	100.0	5	100.0	16	93.8	15	86.7	16	100.0
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	644	97.4	12	100.0	9	100.0	9	100.0	7	100.0	5	80.0	16	93.8	15	86.7	16	100.0
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	642	95.8	12	100.0	9	100.0	9	100.0	7	100.0	5	100.0	16	100.0	15	93.3	16	100.0
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	645	98.8	12	100.0	9	100.0	9	100.0	7	100.0	5	100.0	16	100.0	15	100.0	16	100.0
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	645	98.1	12	100.0	9	100.0	9	100.0	7	100.0	5	100.0	16	100.0	15	93.3	16	100.0
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	456	91.9	7	100.0	8	100.0	8	100.0	3	66.7	0	0.0	11	90.9	8	87.5	10	100.0
	其他服務	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	640	92.8	12	100.0	9	88.9	9	88.9	7	100.0	6	100.0	16	93.8	15	86.7	16
您是否滿意病房的溫度舒適度		643	92.2	12	100.0	9	77.8	9	100.0	7	100.0	6	100.0	16	87.5	15	93.3	16	100.0
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）		644	85.6	12	100.0	9	55.6	9	88.9	7	100.0	6	100.0	16	81.3	15	80.0	16	100.0
您是否滿意醫院整體的清潔		643	91.3	12	100.0	9	77.8	9	77.8	7	85.7	6	100.0	16	75.0	15	86.7	16	93.8
您是否滿意醫院的交通便利性		641	89.9	12	100.0	9	88.9	9	100.0	7	100.0	6	83.3	16	93.8	15	73.3	16	81.3
整體評估	整體而言這次住院治療結果跟您預期中的情況相比是	638	83.4	12	83.3	9	77.8	9	88.9	7	57.1	6	100.0	16	75.0	15	66.7	15	100.0
	您覺得醫院自費金額是否適當	617	12.0	12	25.0	9	0.0	8	25.0	7	14.3	6	50.0	15	13.3	15	6.7	15	6.7
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	642	96.9	12	100.0	9	100.0	9	100.0	7	100.0	6	100.0	16	100.0	15	93.3	15	100.0
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	640	98.9	12	100.0	9	100.0	9	100.0	7	100.0	6	100.0	16	100.0	15	100.0	15	100.0

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應（5分+4分）百分比

表七、各病房住院病人之各項正向反應-5

構面	單位	全院		A163		A171		A172		A173		A181		A182		A183		A184	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
醫師表現	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	644	98.3	20	100.0	9	100.0	8	100.0	11	81.8	16	100.0	12	91.7	19	100.0	11	100.0
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	642	96.4	20	95.0	9	100.0	8	100.0	12	83.3	16	100.0	12	91.7	19	100.0	11	100.0
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	644	90.2	20	95.0	9	77.8	8	100.0	12	91.7	16	87.5	12	75.0	19	84.2	11	100.0
	您信賴您的醫師嗎	644	99.4	20	95.0	9	100.0	8	100.0	12	100.0	16	100.0	12	100.0	19	100.0	11	100.0
護理人員表現	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	646	99.5	20	95.0	9	100.0	8	100.0	12	100.0	16	100.0	12	100.0	19	100.0	11	100.0
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題	646	98.6	20	90.0	9	100.0	8	100.0	12	100.0	16	100.0	12	100.0	19	100.0	11	100.0
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	646	98.1	20	95.0	9	100.0	8	100.0	12	100.0	16	100.0	12	100.0	19	100.0	11	100.0
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	645	98.0	20	90.0	9	88.9	8	100.0	12	100.0	16	100.0	12	91.7	19	94.7	11	100.0
其他醫療人員表現	您信賴協助您的護理人員嗎	646	99.5	20	100.0	9	100.0	8	100.0	12	100.0	16	100.0	12	100.0	19	100.0	11	100.0
	您覺得其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題	640	96.1	20	95.0	9	100.0	8	100.0	12	100.0	16	100.0	12	100.0	19	100.0	11	100.0
整體醫療人員表現	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	605	97.2	19	94.7	9	77.8	6	100.0	12	100.0	16	100.0	12	100.0	19	94.7	11	100.0
	請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題	642	97.0	19	94.7	9	77.8	8	100.0	12	100.0	16	100.0	12	100.0	18	94.4	11	100.0
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	646	97.5	20	95.0	9	100.0	8	100.0	12	91.7	16	93.8	12	91.7	19	100.0	11	100.0
	您覺得醫療人員間對您的醫療照護過程是否有一貫性	645	98.8	20	90.0	9	100.0	8	100.0	12	91.7	16	100.0	12	100.0	19	100.0	11	100.0
	醫療人員是否清楚向您說明治療的效益和可能的危險	644	97.2	20	90.0	9	100.0	8	100.0	12	83.3	16	93.8	12	100.0	19	100.0	11	100.0
	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	639	97.0	20	90.0	9	88.9	7	100.0	12	91.7	16	100.0	12	100.0	18	100.0	11	90.9
	醫療人員是否尊重您的選擇	642	98.0	20	90.0	9	100.0	8	100.0	12	91.7	16	100.0	12	100.0	19	100.0	11	100.0
	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	639	96.6	20	85.0	9	100.0	8	100.0	12	91.7	16	93.8	12	100.0	19	100.0	11	100.0
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	644	97.4	20	90.0	9	100.0	8	100.0	12	100.0	16	100.0	12	100.0	19	94.7	11	100.0
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	642	95.8	20	90.0	9	100.0	8	100.0	12	100.0	16	93.8	12	83.3	19	89.5	11	90.9
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	645	98.8	20	90.0	9	100.0	8	100.0	12	91.7	16	100.0	12	100.0	19	100.0	11	100.0
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	645	98.1	20	90.0	9	100.0	8	100.0	12	91.7	16	93.8	12	100.0	19	100.0	11	100.0
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	456	91.9	19	89.5	6	83.3	4	100.0	10	80.0	13	84.6	7	85.7	14	78.6	8	100.0
	其他服務	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	640	92.8	20	90.0	9	88.9	8	87.5	12	83.3	16	100.0	12	91.7	19	94.7	11
您是否滿意病房的溫度舒適度		643	92.2	20	90.0	9	77.8	8	87.5	12	83.3	16	100.0	12	91.7	19	94.7	11	90.9
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）		644	85.6	20	85.0	9	88.9	8	100.0	12	75.0	16	100.0	12	83.3	19	89.5	11	81.8
您是否滿意醫院整體的清潔		643	91.3	20	90.0	9	77.8	8	87.5	12	83.3	16	100.0	12	91.7	19	100.0	11	90.9
整體評估	您是否滿意醫院的交通便利性	641	89.9	20	90.0	9	77.8	8	100.0	12	83.3	16	100.0	12	83.3	19	84.2	11	100.0
	整體而言這次住院治療結果跟您預期中的情況相比是	638	83.4	20	85.0	9	100.0	8	87.5	12	83.3	16	93.8	12	91.7	19	94.7	11	81.8
	您覺得醫院自費金額是否適當	617	12.0	20	20.0	9	11.1	8	12.5	12	0.0	15	0.0	11	9.1	17	5.9	11	0.0
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	642	96.9	20	90.0	9	100.0	8	100.0	12	100.0	15	100.0	12	83.3	19	89.5	11	100.0
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	640	98.9	20	95.0	9	100.0	8	100.0	12	100.0	16	100.0	12	100.0	19	100.0	11	100.0

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應（5分+4分）百分比

表七、各病房住院病人之各項正向反應-6

構面	單位	全院		A191		A192		A193		A194		A211		A212		B047		B058	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
醫師表現	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	644	98.3	10	100.0	14	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	100.0	8	100.0
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	642	96.4	10	100.0	14	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	100.0	8	100.0
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	644	90.2	11	100.0	14	92.9	13	84.6	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	75.0	8	75.0
	您信賴您的醫師嗎	644	99.4	11	100.0	14	100.0	14	100.0	1	100.0	2	100.0	10	100.0	4	100.0	8	87.5
護理人員表現	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	646	99.5	11	100.0	14	100.0	14	92.9	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	100.0	8	100.0
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題	646	98.6	11	100.0	14	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	75.0	8	100.0
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	646	98.1	11	100.0	14	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	75.0	8	100.0
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	645	98.0	10	100.0	14	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	100.0	8	100.0
	您信賴協助您的護理人員嗎	646	99.5	11	100.0	14	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	100.0	8	100.0
其他醫療人員表現	您覺得其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題	640	96.1	10	100.0	14	100.0	14	100.0	1	100.0	2	100.0	10	100.0	4	100.0	8	100.0
整體醫療人員表現	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	605	97.2	11	100.0	11	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	75.0	8	100.0
	請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題	642	97.0	11	100.0	14	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	75.0	8	100.0
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	646	97.5	11	100.0	14	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	100.0	8	100.0
	您覺得醫療人員間對您的醫療照護過程是否有一貫性	645	98.8	11	100.0	14	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	100.0	8	100.0
	醫療人員是否清楚向您說明治療的效益和可能的危險	644	97.2	11	100.0	14	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	75.0	8	100.0
	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	639	97.0	11	100.0	13	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	90.0	3	100.0	8	100.0
	醫療人員是否尊重您的選擇	642	98.0	11	90.9	14	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	90.0	3	100.0	8	100.0
	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	639	96.6	9	100.0	14	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	100.0	3	66.7	8	100.0
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	644	97.4	11	100.0	14	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	100.0	8	100.0
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	642	95.8	10	90.0	14	100.0	14	92.9	2	100.0	2	100.0	9	100.0	4	100.0	8	100.0
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	645	98.8	11	100.0	14	100.0	14	92.9	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	100.0	8	100.0
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	645	98.1	11	100.0	14	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	75.0	8	100.0
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	456	91.9	8	87.5	4	100.0	14	92.9	1	0.0	2	100.0	7	85.7	3	66.7	6	100.0
其他服務	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	640	92.8	10	100.0	13	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	9	100.0	4	75.0	8	50.0
	您是否滿意病房的溫度舒適度	643	92.2	11	100.0	14	100.0	14	92.9	2	100.0	2	100.0	10	90.0	4	100.0	8	87.5
	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）	644	85.6	11	90.9	14	100.0	14	100.0	2	50.0	2	100.0	10	90.0	4	100.0	8	50.0
	您是否滿意醫院整體的清潔	643	91.3	11	100.0	14	100.0	14	92.9	2	50.0	2	100.0	10	100.0	4	100.0	8	87.5
	您是否滿意醫院的交通便利性	641	89.9	11	100.0	14	100.0	14	92.9	2	100.0	2	100.0	10	90.0	4	75.0	8	92.5
整體評估	整體而言這次住院治療結果跟您預期中的情況相比是	638	83.4	11	72.7	13	76.9	14	64.3	2	100.0	2	100.0	10	70.0	4	75.0	8	62.5
	您覺得醫院自費金額是否適當	617	12.0	11	27.3	12	0.0	14	7.1	2	0.0	1	100.0	9	0.0	4	0.0	8	50.0
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	642	96.9	11	100.0	14	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	100.0	8	87.5
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	640	98.9	11	100.0	14	100.0	14	100.0	2	100.0	2	100.0	10	100.0	4	100.0	8	100.0

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應（5分+4分）百分比

表七、各病房住院病人之各項正向反應-7

構面	單位	全院		B067		B068		B077		B078		B087		B088		B097		B098	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
醫師表現	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	644	98.3	8	100.0	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	90.0	13	92.3
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	642	96.4	8	87.5	10	100.0	6	83.3	15	100.0	17	94.1	19	100.0	10	90.0	13	84.6
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	644	90.2	8	100.0	10	100.0	6	100.0	15	93.3	17	88.2	19	100.0	10	70.0	12	83.3
	您信賴您的醫師嗎	644	99.4	8	100.0	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	100.0	13	92.3
護理人員表現	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	646	99.5	8	100.0	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	100.0	13	100.0
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題	646	98.6	8	100.0	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	100.0	13	100.0
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	646	98.1	8	100.0	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	100.0	13	84.6
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	645	98.0	8	100.0	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	100.0	13	100.0
	您信賴協助您的護理人員嗎	646	99.5	8	100.0	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	100.0	13	100.0
其他醫療人員表現	您覺得其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題	640	96.1	7	100.0	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	94.1	18	100.0	10	100.0	13	100.0
	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	605	97.2	8	100.0	10	100.0	6	100.0	14	100.0	17	100.0	17	100.0	9	100.0	10	90.0
	請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題	642	97.0	8	100.0	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	100.0	13	92.3
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	646	97.5	8	100.0	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	90.0	13	84.6
	您覺得醫療人員對您的醫療照護過程是否有一貫性	645	98.8	8	100.0	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	90.0	13	84.6
	醫療人員是否清楚向您說明治療的效益和可能的危險	644	97.2	8	100.0	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	90.0	13	100.0
	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	639	97.0	7	85.7	10	100.0	6	100.0	14	100.0	17	100.0	19	100.0	10	100.0	13	92.3
	醫療人員是否尊重您的選擇	642	98.0	7	100.0	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	100.0	13	100.0
	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	639	96.6	8	100.0	10	100.0	6	83.3	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	90.0	13	100.0
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	644	97.4	8	87.5	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	100.0	13	92.3
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	642	95.8	8	87.5	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	100.0	13	84.6
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	645	98.8	8	100.0	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	100.0	13	100.0
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	645	98.1	8	100.0	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	100.0	13	92.3
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	456	91.9	6	83.3	9	88.9	5	80.0	8	100.0	12	100.0	3	100.0	6	100.0	10	80.0
	其他服務	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	640	92.8	8	100.0	10	90.0	6	100.0	15	93.3	17	100.0	19	100.0	10	100.0	13
您是否滿意病房的溫度舒適度		643	92.2	8	87.5	10	100.0	6	100.0	15	86.7	17	88.2	19	100.0	10	90.0	13	46.2
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）		644	85.6	8	75.0	10	100.0	6	83.3	15	93.3	17	94.1	19	100.0	10	90.0	13	53.8
您是否滿意醫院整體的清潔		643	91.3	8	87.5	10	90.0	6	100.0	15	80.0	17	82.4	19	100.0	10	100.0	13	76.9
您是否滿意醫院的交通便利性		641	89.9	8	75.0	10	100.0	6	83.3	15	86.7	17	88.2	19	100.0	10	80.0	13	69.2
整體評估	整體而言這次住院治療結果跟您預期中的情況相比是	638	83.4	7	85.7	10	90.0	6	100.0	15	93.3	17	82.4	19	100.0	10	80.0	12	41.7
	您覺得醫院自費金額是否適當	617	12.0	8	0.0	7	0.0	6	0.0	14	21.4	16	0.0	16	0.0	10	10.0	13	0.0
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	642	96.9	8	100.0	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	90.0	13	100.0
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	640	98.9	8	100.0	10	100.0	6	100.0	15	100.0	17	100.0	19	100.0	10	90.0	13	92.3

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應（5分+4分）百分比

表七、各病房住院病人之各項正向反應-8

構面	單位	全院		B107		B108		B118		D020		N025		N026		T031	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
醫師表現	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	644	98.3	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	100.0	2	100.0	5	100.0
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	642	96.4	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	100.0	2	100.0	5	100.0
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	644	90.2	13	92.3	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	100.0	2	100.0	5	100.0
	您信賴您的醫師嗎	644	99.4	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	100.0	2	100.0	5	100.0
護理人員表現	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	646	99.5	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	85.7	7	100.0	2	100.0	5	100.0
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題	646	98.6	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	100.0	2	100.0	5	100.0
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	646	98.1	13	100.0	5	100.0	4	75.0	7	100.0	7	85.7	2	100.0	5	100.0
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	645	98.0	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	85.7	2	100.0	5	100.0
	您信賴協助您的護理人員嗎	646	99.5	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	71.4	7	85.7	2	100.0	5	100.0
其他醫療人員表現	您覺得其他醫事人員的能力是否足以解決您所遇到的問題	640	96.1	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	57.1	2	100.0	5	100.0
整體醫療人員表現	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	605	97.2	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	71.4	2	100.0	5	100.0
	請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題	642	97.0	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	85.7	7	57.1	2	100.0	5	100.0
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	646	97.5	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	85.7	7	85.7	2	100.0	5	100.0
	您覺得醫療人員間對您的醫療照護過程是否有一貫性	645	98.8	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	100.0	2	100.0	5	100.0
	醫療人員是否清楚向您說明治療的效益和可能的危險	644	97.2	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	71.4	2	100.0	5	100.0
	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	639	97.0	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	85.7	2	100.0	5	100.0
	醫療人員是否尊重您的選擇	642	98.0	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	85.7	7	100.0	2	100.0	5	100.0
	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	639	96.6	13	100.0	4	100.0	4	100.0	7	100.0	7	71.4	2	100.0	5	100.0
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	644	97.4	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	85.7	2	100.0	5	100.0
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	642	95.8	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	71.4	2	100.0	5	100.0
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	645	98.8	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	71.4	2	100.0	5	100.0
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	645	98.1	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	85.7	2	100.0	5	100.0
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	456	91.9	12	100.0	4	100.0	3	100.0	5	100.0	7	85.7	1	100.0	5	100.0
	其他服務	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	640	92.8	13	100.0	5	80.0	4	75.0	7	85.7	7	85.7	2	100.0	5
您是否滿意病房的溫度舒適度		643	92.2	13	100.0	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	100.0	2	100.0	5	100.0
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）		644	85.6	13	100.0	5	80.0	4	100.0	7	85.7	7	85.7	2	100.0	5	80.0
您是否滿意醫院整體的清潔		643	91.3	13	92.3	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	85.7	2	50.0	5	100.0
您是否滿意醫院的交通便利性		641	89.9	13	76.9	5	100.0	4	100.0	7	100.0	7	71.4	2	100.0	5	100.0
整體評估	整體而言這次住院治療結果跟您預期中的情況相比是	638	83.4	13	92.3	4	75.0	4	75.0	7	57.1	7	100.0	2	100.0	5	100.0
	您覺得醫院自費金額是否適當	617	12.0	13	0.0	3	33.3	4	0.0	7	14.3	7	28.6	2	0.0	4	25.0
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	642	96.9	13	100.0	4	100.0	4	75.0	7	85.7	7	57.1	2	100.0	5	100.0
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	640	98.9	13	100.0	4	100.0	4	100.0	7	100.0	7	57.1	2	100.0	5	100.0

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應（5分+4分）百分比

表八、開放式問卷-正向意見

編號	單位	正向反應
1	A142	覺得此次住院病房氣氛很好，醫師護理師都很專業也親切
2	B097	護理人員常面帶笑容很棒，謝謝他們
3	B097	護理人員很有愛心及耐心，很辛苦，3QQQQ
4	B097	nurse good
5	B068	非常感謝醫師及護理師們，細心、耐心的照顧
6	A072	每周都來護理人員都很好。
7	B047	主治醫生、護理師都非常專業，認真，親切，很滿意。講解很清楚。
8	A171	171 病房非常棒!護士很認真!
9	B077	已經進步很多，硬體軟體，服務態度
10	A142	醫護人員優秀
11	A071	這次爸爸入院雖有開病危通知單，但真的很謝謝醫生與護士團隊的細心照料，讓我們都知道目前的病人情況，再次感謝中正樓 71 病房的所有醫師與護士
12	A091	非常感謝簡護理長及 A091 所有護理師及行政助理的熱心協助，有您們真好，感謝牛大夫的高診
13	A082	辛苦你們了
14	A082	很好
15	A184	我是病患家屬，此次住院過程深刻感受貴院住院團隊的專業及積極性，非常感謝骨科醫師黃意超醫術高明，親切且非常有耐性的傾聽病人、家屬的需要，是一位可遇不可求的好醫生，最後也感謝急診醫療團隊專業判斷以及 184 病房所有照顧過的護理人員，不但時刻叮嚀及親切，更符合白衣天使的形象
16	A172	感謝再感謝
17	B058	社工志工表現優良。病房護理師優良。
18	A172	已近完美
19	A073	滿意
20	A192	非常感謝 A192 護理團隊。非常感謝黎醫師。
21	T031	護理人員熱心親切
22	A161	良好
23	A192	非常滿意
24	A103	醫護人員十分專業及優秀,很令人信賴.但由於貴院的病人病況較複雜.使護理人員比一般醫院工作量更重.希望能增加護理人員數.一方面可減輕過重的工作壓力.也可增加醫療品質.造就醫病雙贏局面.十分感謝
25	A103	非常感謝曾令民主任以及他的團隊給予良好及專業的照顧.連珮如護理長的溫暖熱心支持.讓我對此次生病治療方案有強大的信心.也感謝馮晉榮醫師總是有耐心的回答解說治療過程,謝謝 10 樓各區護理站的照顧.感恩
26	A212	醫師.護理人員都很好
27	A122	中正樓 12 樓內科病房 A122 的護理師及人員都非常和善專業.謝謝

編號	單位	正向反應
28	A212	移植小組 212 的護理師耐心且專業.是比較過其他樓層之後感觸最深的.希望院方給予212 更多資源以讓212 專業人員能有更出色的醫療服務
29	A171	謝謝醫師護理人員熱心的照顧
30	A161	謝謝醫護人員辛苦你們!
31	A114	非常好沒甚麼建議
32	A182	感謝 182 病房對我的照顧
33	A154	感謝 154 病房所有醫護人員的照護感謝感恩銘謝於心
34	A093	GOOD
35	A191	護理師很親切
36	A103	醫療服務態度非常好
37	A114	非常感謝各位醫護人員，在我母親住院期間關懷及照顧，感謝所有 114 病房的醫護人員
38	B098	很滿意
39	B087	感恩榮總
40	B087	Good!
41	B058	好感謝北榮醫療全隊細心用心對症下藥的專業醫療服務我非常樂意推薦由衷感佩!
42	A111	11 樓 111 室及 114 室醫護人員相當和藹可親，林宏鑫醫生相當專業認真，親切，，對他有信心，很高興選擇了榮總。
43	A104	本人為乳醫中心患者，住過 101~104 病房，服務品質皆良好，人員專業親切，都是可圈可點，但覺得整體的清潔應以 104 為模範，因為茶水間、汗衣間 104 皆有特別標號，且相當整潔

表九、開放式問卷-負向意見

編號	單位	負向反應
1	A193	打掃病房請掃乾淨點，配膳間有很多小蟑螂
2	A183	出院當日早餐未送(也未告知)
3	B098	(看護)照護製造的噪音，常會干擾病患(鄰床)休息。希望醫護人員能適當予以制止，這是住院三次覺得最大的缺點。
4	A072	1.有螞蟻。 2.電梯等好久
5	A063	停車較困難，至少要花 20 分鐘以上才能停到車位，或須停到外面等
6	A183	自費的疼痛控制希望能等膝關節復健科來指導後再拆除
7	A104	104-16 的馬桶與扶手不良安裝
8	A103	廁所衛生紙擺置地方非常不恰當，不易拿取
9	A101	五樓上樓電梯極其難搭
10	A124	不好停車
11	A173	協助帶病患做檢查的服務人員，需加強服務品質、態度，是否時間太匆忙，需服務太多個案
12	A184	住院病服.被子.枕頭偏舊，請適當的更新(有些汙漬未能充分清洗)，床單床墊也應汰舊，讓病友更安心就寢
13	A111	1.中正樓一樓美食街,東西太貴,以前院內自行辦理,東西好吃又便宜,長庚醫院便宜很多. 2.清潔消毒工作有待加強(病房內有蟑螂,餐桌有油垢,枕頭套有血跡和汙染物洗後留痕)
14	A081	對於母嬰同室的病患,應安排與非完全臥床(大便需在床上)病人共房.以免有衛生疑慮.
15	A212	床墊太臭
16	A134	清理廚餘便當的位置建議加強頻次清理
17	A181	開完刀隔天早上出院太痛了
18	A123	1 樓生活廣場的供餐水準很差，有很大的改善空間
19	A154	膳食區垃圾桶好多蟑螂，定時消毒吧
20	A111	我們是化療病人每次出院 111.114 病房護理師總是貼心幫我門貼防水膠布(打針處)，但是其他病房都不能貼，總是拒絕病患要求，為何同一病房不同標準
21	A122	病房冷氣不太冷,可以開強點.
22	A171	1.本人麻醉使用之醫材(尿袋)，裝入膀胱後無法取出。2.全民健保之醫療器材品質有問題。3.因取不出來又再全身麻醉一次手術取出，造成膀胱肌肉無力，又再插入尿管一次導尿，以致出院日期延遲。4.榮總是公家機關採購法下採購出這種藥材(不該停用這一批序號嗎?聽說不是第一例了)，值得深自檢討。
23	A114	污物間太小有點亂
24	A173	撤引流管時，沒有替病患拉門簾，整個上身曝露，一點隱私都沒有，希望能將心比心，尊重!其他護理人員表現真的很棒