

臺北榮民總醫院 108 年度 門診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門診病人為對象，採不記名的填答方式，瞭解病人於就醫過程中，對醫師表現、整體醫療人員表現、看診流程(含掛號及繳費)、醫院環境及整體評估等各方面之就醫經驗；調查時間為 108 年 9 月 23 日至 9 月 28 日(週一至週六上午，共五天半)；調查每日上、下午及夜間門診，含初、複診病人，問卷由診間護理人員依據問卷上註記之固定診日、科別、診間與時間(上午：9AM、11AM；下午：2PM、4PM；夜間：6：30PM、7：30PM)隨機發放一份予病人填答，實際共發出 2,471 份問卷，回收 1,093 份(其中有效問卷 1,069 份，無效問卷 24 份)，問卷回收率 44.2%。

調查結果顯示：病人年齡群以 55-64 歲及 65-74 歲居多(各佔 19.5%)，65 歲以上者佔 34.2%；男性佔 50.7%，女性佔 49.3%；教育程度大專以上居多(36.7%)，高中/職次之(21.4%)；居住地區以台北市為主(48.0%)。

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(98.3%)最高，您覺得醫師的醫術是否足以處理您的狀況(97.4%)次之，看診時您認為有足夠的時間與醫師溝通嗎(92.4%)稍低；「整體醫療人員表現」方面以醫療人員在診療前是否有核對您的身份資料(98.4%)最高，您信賴本院醫療人員嗎(97.6%)次之，而您是否有共同參與診療計畫的決策(78.0%)稍低；「看診流程」方面，以您覺得門診報到過程是否順利流暢(94.4%)最高，您此次繳費使用人工櫃檯繳費時，覺得櫃檯收費人員的態度是否和善有禮(90.7%)次之，而您此次繳費使用 APP 繳費時，覺得 APP 行動繳費的介面容易操作嗎(73.9%)稍低；「醫院環境」方面，以您是否滿意醫院的整體清潔(95.1%)最高，您是否滿意候診區的空間(例如：是否寬敞、燈光、空調等)(92.9%)次之，而您是否滿意醫院的交通便利性(87.3%)稍低。

整體而言，有 95.2%的門診病人滿意本院所提供的門診照護，有 97.4%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醫療人員在診療前是否有核對您的身份資料(98.4%)，您信賴您的醫師嗎(98.3%)及您信賴本院醫療人員嗎(97.6%)；正向反應較低項目依序為您此次繳費使用 APP 繳費時，覺得 APP 行動繳費的介面容易操作嗎(73.9%)、您此次掛號使用 APP 掛號時，覺得門診 APP 行動掛號的介面容易操作嗎(76.9%)及您是否有共同參與診療計畫的決策(78.0%)。

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，並講究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。因此以病人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個構面(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)。目前國內尚未發展具信效度之門診就醫經驗調查,由英國 NHS 的問卷中發現,門診病人在就醫程序中,除了與醫護人員互動外,構面包含從病人進入到離開門診,也將醫療服務細劃分為檢驗與治療(Test and treatment),此外更加入醫院整體印象(Overall impression)的評估,故本院以此為基礎,設計出門診就醫經驗調查問卷。

臺北榮總為呼應國家所推動的政策及評鑑需要,自訂該問卷調查門診病人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

臺北榮民總醫院日、夜間門診病人。

二、調查時間

108 年 9 月 23 日至 9 月 28 日。（週一至週六上午，共五天半）

三、調查工具

（一）採用「臺北榮民總醫院品質管理中心」108 年自訂之門診病人就醫經驗問卷調查表。本調查表係利用衛生福利部醫療品質政策辦公室之「病人住院經驗調查問卷」及參考國內外文獻訂定之。問卷經檢定後，專家效度為 0.93，信度計算 Cronbach's α 值，皆大於 0.7，顯示該問卷之信度及效度檢定結果係屬良好。

（二）門診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「醫師表現（5 題）」、「整體醫療人員表現（13 題）」、「看診流程（7 題）」、「醫院環境（4 題）」、「整體評估（4 題）」。基本資料方面為受試者之性別、年齡、教育程度、是否初診、是否榮民（眷）、居住地及為何選擇本院就診等。

（三）測量方法：

1.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；選擇無此經驗者以 9 計之，不計分；未填答者將其當成遺漏值處理。

2.問卷調查結果以負向反應（填答 1 分與 2 分者）、普通反應（填答 3 分）、正向反應（填答 4 分與 5 分者）計算就醫經驗評分。

註：正向反應公式
$$\frac{(\text{填答 5 分} + \text{4 分}) \text{ 人次}}{\text{填答總人次}} \times 100\%$$

四、取樣架構

（一）全院日間及夜間門診共有 1,413 個診次，預計總發出問卷數為 2,826 份。

（二）取樣方法與步驟：

- 1.初、複診病人依科別、診間，就診時間，上、下午及夜間時段之就診病人(上午門診 08:30AM~12:00AM;下午門診 01:30PM~05:00PM;夜間門診: 06:30PM~08:30PM)。
- 2.每時段定時發放 2 份，由診間護理人員依時段發放問卷予病人填答(上午門診 09:00AM 及 11:00AM;下午門診 02:00PM 及 04:00PM;夜間門診: 06:30PM 及 07:30PM)。

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三門診及中正樓一樓服務台『問卷回收箱』，儘量避免由診間護理人員代收。
- (二)因部分診次關診，實際共發出 2,471 份問卷，回收 1,093 份(其中有效問卷 1069 份，無效問卷 24 份)，問卷回收率 44.2%。

六、問卷統計方式

利用 EXCEL 鍵入問卷答案建立本調查所需要之資料庫，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、表九）

問卷實際共發出 2,471 份問卷，回收問卷 1,093 份（其中有效問卷 1,069 份，無效問卷 24 份），問卷回收率達 44.2%。

（一）填表人

由病人本人填答居多，共 777 人，佔 73.3%；由其他人代填者共 283 人，佔 26.7%。

（二）性別

以男性居多，共 534 人，佔 50.7%；女性共 520 人，佔 49.3%。

（三）年齡分佈

分組年齡以 55-64 歲及 65-74 歲為多數，各 207 人，各佔 19.5%；高齡病人（ ≥ 65 歲）則有 361 人，佔 34.2%。

（四）教育程度

以大學以上最多，共 387 人，佔 36.7%；其次為高中職，共 226 人，佔 21.4%。

（五）居住地區

以台北市最多，共 508 人，佔 48.0%；其次為新北市，共 345 人，佔 32.6%。

（六）初次來院

非初次來院就診佔多數，共 932 人，佔 89.1%；初次來院就診者共 114 人，佔 10.9%

（七）榮民（眷）身份

非榮民（眷）身份佔多數，共 796 人，佔 76.4%；榮民（眷）身份共 246 人，佔 23.6%。

（八）是否願意推薦親友來本院就診

以非常願意最多，共 655 人，佔 62.2%；願意共 371 人，佔 35.2%。

（九）掛號方式

以醫師診間預約掛號佔多數，佔 51.0%；其次是網路掛號，佔 39.0%。

（十）繳費方式

以人工櫃檯佔多數，佔 75.7%；其次是使用自動繳費機，佔 26.7%。

（十一）選擇來院就診原因

前三名依序為醫療設備佳（49.5%）、醫院名聲好（48.3%）、醫術高明（46.2%）

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 98.3%，其次是「您覺得醫師的醫術是否足以處理您的狀況」，評價達 97.4%，而以「在看診時您認為有足夠的時間與醫師溝通嗎」此項評價較低，為 92.4%。

（二）整體醫療人員（包括護理人員、藥師、檢驗與技術人員）的表現

在此構面各子項目中以「醫療人員在診療前是否有核對您的身份資料」評價最高，達 98.4%，其次是「您信賴本院醫療人員嗎」，評價達 97.6%，而「您是否有共同參與診療計畫的決策」此項評價較低，為 78.0%。

（三）看診流程

在此構面以「您覺得辦理門診報到過程是否順利流暢」評價 94.4%較佳，其次是「您此次繳費使用人工櫃檯繳費時，覺得櫃檯收費人員的態度是否和善有禮」評價為 90.7%，而「您此次繳費使用 APP 繳費時，覺得 APP 行動繳費的介面容易操作嗎」此項評價較低，為 73.9%。

（四）醫院環境

在此構面以「您是否滿意醫院的整體清潔」評價最高，達 95.1%，其次為「您是否滿意候診區的空間（例如：是否寬敞、燈光、空調等）」的評價 92.9%，而「您是否滿意醫院的交通便利性」此項評價較低，為 87.3%。

（五）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 97.4%，「整體而言，您是否滿意本院所提供的門診照護」的評價 95.2%為次之。

三、門診病人就醫經驗調查分析

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、是否為初診、是否為榮民(眷)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就在醫經驗正向反應上有所差異。

藉由統計分析結果如表三，年齡於「整體醫療人員」構面有達到統計上的顯著差異，利用 Tukey HSD 多重比較分析，青年(<35 歲)與中年(35-64 歲)及青年(<35 歲)與老年(>64 歲)達到統計上的明顯差異，且正向反應較高。性別於「醫院環境」及「整體評估」二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「醫院的交通便利性」及「是否願意推薦本院給親友」略低於女性，其餘皆高於女性(表四)。

四、高齡就醫者就醫經驗調查分析

(一) 基本資料

針對高齡就醫者(共 361 人)之資料分析，填表人以病人本人(63.5%)為多，性別以男性(61.5%)較多，教育程度以大學以上(23.5%)為多，居住地區以台北市(47.0%)居多，非榮民(眷)身份居多(52.4%)，非初次來本院就醫者(92.6%)較多，以醫師診間預約掛號(64.4%)及人工櫃檯繳費(83.0%)佔多。選擇來院就診原因前三名依序為醫療設備佳(57.1%)、醫院名聲好(53.2%)、醫術高明(51.2%)。

(二) 各項就醫經驗比較(表五、六)

1. 藉由統計分析結果發現，高齡就醫者各項正向反應大部分高於 80%，惟「請問您是否有共同參與診療計畫的決策？」(71.7%)、「您此次掛號使用 APP 掛號時，覺得門診 APP 行動掛號的介面容易操作嗎？」(75.7%)、「您此次繳費使用自助繳費機繳費時，覺得自助繳費機的介面容易操作嗎？」(62.5%)正向反應偏低。
2. 「醫師表現」及「整體醫療人員表現」二構面，高齡就醫者正向反應皆低於非高齡就醫者；「醫院環境」及「整體評估」二構面，高齡就醫者正向反應皆高於非高齡就醫者。就各項子項目而言，經 Chi-Square (卡方)檢定後，達到統計上顯著差異的子項目包含，「請問醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰？」、「請問您是否有共同參與診療計畫的決

策？」、「請問醫療團隊是否提供您疾病需要的衛教資訊？」、「您此次掛號使用 APP 掛號時，覺得門診 APP 行動掛號的介面容易操作嗎？」、「您覺得門診等候看診的時間合理嗎？」、「您此次繳費使用自助繳費機繳費時，覺得自助繳費機的介面容易操作嗎？」及「您是否滿意後診區的空間（例如：是否寬敞、燈光、空調等）」等七項。

五、榮民（眷）就醫經驗調查分析

（一）基本資料

針對榮民(眷)就醫者共 246 人之資料分析，填表人以病人本人(74.5%)最多，性別以男性(71.6%)居多，年齡>74 歲(35.4%)佔多數；教育程度以大學以上(30.9%)較多，居住地區以台北市居多，佔 45.2%；非初次來本院就醫者佔 91.6%，以醫師診間預約掛號(56.2%)及人工櫃檯繳費(85.4%)佔多。選擇來院就診原因前三名依序為榮民(眷)(77.5%)、醫院名聲好(53.7%)、醫療設備佳(52.5%)

（二）各項就醫經驗比較（表七、八）

1.就各項子項目而言，經 Chi-Square（卡方）檢定後，達到統計上顯著差異的子項目包含，「請問醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？」、「請問您是否有共同參與診療計畫的決策？」、「請問醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰？」、「您此次繳費使用自助繳費機繳費時，覺得自助繳費機的介面容易操作嗎？」、「整體而言，這次門診的就醫經驗跟您預期中的情況相比」及「請問您是否願意推薦本院給您的親友？」等六項，除了「整體而言，這次門診的就醫經驗跟您預期中的情況相比」榮民（眷）正向反應高於非榮民（眷）就醫者外，其餘相較於非榮民（眷）就醫者皆出現較低的評價。

六、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 119 人次提供意見，其中 48 人次表達正向鼓勵之意，另外 71 人次提供不同且多面向的建議供本院進行改善之依據，「醫院環境」方面有 39 人次反應，其中多位病人反應停車不易、交通便利性問題及指標不清等；「看診流程」方面有 14 人次，多數人針對等候時間及掛號問題反應；「整體醫療人員表現」方面有 6 人次；「整體評估」方面有 3 人次反應。

項目	人次	反應事項
整體醫療人員表現	5	醫護人員與病患互動過程中，沒耐心、口氣不好，熱忱不如以往。
看診流程	14	1.藥局領藥、三門診一樓計價櫃檯、各式排檢等候時間過久 2.預約檢查及檢驗流程疑慮 3.掛號不易 4.候診流程及 APP 建議
醫院環境	39	1. 病患隱私 2. 停車不便 3. 交通車及接駁車建議 4. 候診區設備（施）、空間建議 5. 指標不清 6. 洗手間清潔問題 7. 網路及週邊硬體設備問題
整體評估	3	門診照護服務

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「整體醫療人員表現」兩面向給予高度評價（皆超過90%），另在整體醫療人員表現之子項目「請問醫療團隊是否提供您疾病需要的衛教資訊？」（87.0%）、「請問藥師是否有清楚地向您解釋用藥資訊（例如：劑量、副作用與禁忌症等）？」（85.4%）及「請問您是否有共同參與診療計畫的決策？」（78.0%）三項正向反應較低。

在「看診流程」方面，受訪者對於「您覺得辦理門診報到過程是否順利流暢？」最為肯定（94.4%），以及「您此次繳費使用人工櫃台繳費時，覺得櫃台收費人員的態度是否和善有禮？」給予正面評價（90.7%）；其於子項目正向反應皆未達90%，又以使用APP掛號及繳費之「使用介面操作容易嗎」正向反應僅76.9%及73.9%略低。另，本院雖提供多元管道的掛號及繳費方式，仍以醫師診間掛號為居多，因多數受訪者為複診（89.1%），其次是網路掛號；繳費方式仍以至人工櫃檯繳費居多。本院近年雖極力推廣及宣傳臺北榮民總醫院行動服務APP，惟本次受訪者僅有6.3%的民眾使用其掛號及1.8%的民眾使用其繳費服務，普及率明顯不足。依前揭問卷調查結果，介面操作不易可能為使用率不高之原因，建請相關單位研擬未來改進方向。

在「醫院環境」構面，受訪者針對「醫院的交通便利性」正向反應最低（87.3%），且開放式意見中也多人反映，顯示本院仍需持續改善。不過，多數民眾認為，本院醫療設備佳、名聲好，醫術高明，仍是看診首選，期許提供優質專業技術的同時，也能提供來院就醫者一個舒適、乾淨及安全便利的就醫環境，讓民眾真切感受到杏林春暖。

整體而言，本次調查結果受訪者對「本院所提供的門診照護感到滿意（95.2%）」給予高度評價，且「願意推薦本院給親友（97.4%）」。

表一、基本資料

問卷變項	全體門診		高齡		榮民(眷)	
	n	%	n	%	n	%
填表人是否為本人	1060		359		243	
是	777	73.3	228	63.5	181	74.5
否	283	26.7	131	36.5	62	25.5
性別	1053		358		243	
男	534	50.7	220	61.5	174	71.6
女	519	49.3	138	38.5	69	28.4
初次來院	1045		353		239	
是	114	10.9	26	7.4	20	8.4
否	931	89.1	327	92.6	219	91.6
榮民(眷)身份	1042		353		246	
是	246	23.6	168	47.6	246	100.0
否	796	76.4	185	52.4	0	0.0
年齡(總計)	1060		363		243	
<=14	72	6.8	-	-	0	0.0
15-24	45	4.3	-	-	2	0.8
25-34	79	7.5	-	-	7	2.9
35-44	121	11.4	-	-	7	2.9
45-54	173	16.3	-	-	22	9.1
55-64	207	19.5	-	-	37	15.2
65-74	207	19.5	207	51.7	82	33.7
>=75	156	14.7	156	48.3	86	35.4
教育程度(總計)	1054		361		243	
大學畢(肄)業或以上	387	36.7	85	23.5	75	30.9
專科畢(肄)業	185	17.6	63	17.5	62	25.5
高中(職)畢(肄)業	226	21.4	79	21.9	45	18.5
國中或初中畢(肄)業	84	8.0	47	13.0	24	9.9
國小	118	11.2	69	19.1	29	11.9
不識字或未接受正規教育	54	5.1	18	5.0	8	3.3
居住地區(總計)	1057		359		239	
臺北市	507	48.0	169	47.0	108	45.2
新北市	345	32.6	118	32.9	83	34.7
基隆宜蘭	38	3.6	14	3.9	7	2.9
桃竹苗	113	10.7	42	11.7	32	13.4
中彰投	15	1.4	5	1.4	1	0.4
雲嘉南高屏	25	2.4	8	2.2	5	2.1
離島地區	8	0.8	2	0.6	2	0.9
花東地區	4	0.4	1	0.3	1	0.4
國外地區	1	0.1	0	0	0	0.0
是否推薦親友來院	1053		359		243	
非常願意	655	62.2	230	64.1	162	66.7
願意	371	35.2	121	33.7	73	30.0
普通	25	2.4	6	1.7	6	2.5
不願意	0	0.0	0	0.0	0	0.0
非常不願意	2	0.2	2	0.5	2	0.8

表二、病人就醫經驗調查分析 (N=1069)

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	請問醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題?	1067	4.75	6	0.6	30	2.8	1031	96.6
	請問在看診時您認為有足夠的時間與醫師溝通嗎?	1068	4.47	6	0.6	75	7.0	987	92.4
	請問醫師是否清楚地向您說明治療的效益和可能的風險?	1059	4.62	9	0.8	55	5.2	995	94.0
	您覺得醫師的醫術是否足以處理您的狀況?	1069	4.66	1	0.1	27	2.5	1041	97.4
	您信賴您的醫師嗎?	1065	4.71	0	0.0	18	1.7	1047	98.3
整體醫療人員(包括護理人員、藥師、檢驗師、技術人員)的表現	請問護理師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題?	1068	4.70	4	0.4	25	2.3	1039	97.3
	請問檢驗人員是否有用您能了解的方式解說檢驗(例:抽血、驗尿)流程解說?	990	4.59	12	1.2	39	3.9	939	94.9
	請問醫事技術人員是否有用您能了解的方式解說檢查(例:X光)流程解說?	980	4.58	11	1.1	46	4.7	923	94.2
	請問藥師是否有清楚地向您解釋用藥資訊(例如:劑量、副作用與禁忌症等)?	1005	4.36	54	5.4	93	9.2	858	85.4
	您信賴本院醫療人員嗎?	1065	4.63	1	0.1	25	2.3	1039	97.6
	您覺得醫療人員的能力是否足以解決您所遇到的狀況?	1064	4.55	1	0.1	41	3.8	1022	96.1
	請問醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰?	1023	4.50	33	3.2	46	4.5	944	92.3
	請問您是否有共同參與診療計畫的決策?	1016	4.04	133	13.1	91	8.9	792	78.0
	您覺得在就醫過程中是否保有自己的隱私?	1051	4.45	33	3.1	64	6.1	954	90.8
	請問醫療人員在診療前是否有核對您的身份資料,如姓名或健保卡資料?	1062	4.83	3	0.3	14	1.3	1045	98.4
	請問醫療團隊是否提供您疾病需要的衛教資訊?	1049	4.45	32	3.0	95	9.0	922	87.9
醫療團隊是否有同理心,能了解您的感受?	1052	4.52	19	1.8	59	5.6	974	92.6	
當您需要協助時,醫院是否有提供志工服務?	956	4.52	27	2.8	51	5.3	878	91.8	
看診流程	您此次掛號使用網路掛號時,覺得網路掛號的網頁設計容易操作嗎?	523	4.37	17	3.3	48	9.2	458	87.6
	您此次掛號使用APP掛號時,覺得門診APP行動掛號的介面容易操作嗎?	225	4.06	19	8.4	33	14.7	173	76.9
	您此次掛號使用人工(現場)掛號時,覺得等待人工(現場)掛號的時間合理嗎?	273	4.27	3	1.1	34	12.5	236	86.4
	門診流程 - 您覺得辦理門診報到過程是否順利流暢?	1057	4.52	4	0.4	55	5.2	998	94.4
	門診流程 - 您覺得門診等候看診的時間合理嗎?	1050	4.20	14	1.3	175	16.7	861	82.0
	門診流程 - 您覺得門診等候檢驗(例:抽血、驗尿)的時間合理嗎?	949	4.19	20	2.1	142	14.9	787	82.9
	門診流程 - 您覺得門診等候檢查(例:X光)的時間合理嗎?	917	4.22	11	1.2	124	13.5	782	85.3
	門診流程 - 您覺得門診等候領藥的時間合理嗎?	980	4.25	8	0.8	124	12.6	848	86.5
	您此次繳費使用人工櫃台繳費時,覺得門診等候櫃台人工繳費的時間合理嗎?	739	4.31	7	0.9	73	9.9	659	89.2
	您此次繳費使用人工櫃台繳費時,覺得櫃台收費人員的態度是否和善有禮?	593	4.42	13	2.2	42	7.1	538	90.7
	您此次繳費使用自助繳費機繳費時,覺得自助繳費機的介面容易操作嗎?	360	4.38	7	1.9	32	8.9	321	89.2
您此次繳費使用APP繳費時,覺得APP行動繳費的介面容易操作嗎?	134	3.97	12	9.0	23	17.2	99	73.9	
醫院環境	您是否滿意醫院的交通便利性	1059	4.31	11	1.0	124	11.7	924	87.3
	您是否滿意醫院的整體清潔	1061	4.46	2	0.2	50	4.7	1009	95.1
	您是否滿意候診區的空間(例如:是否寬敞、燈光、空調等)	1059	4.41	7	0.7	68	6.4	984	92.9
	您覺得醫院內的指示牌標示清楚嗎?	1059	4.33	13	1.2	88	8.3	958	90.5
整體評估	整體而言,這次門診的就醫經驗跟您預期中的情況相比	1053	4.36	2	0.2	187	17.8	864	82.0
	整體而言,您是否滿意本院所提供的門診照護	1045	4.48	1	0.1	49	4.7	995	95.2
	請問您是否願意推薦本院給您的親友?	1053	4.59	2	0.2	25	2.4	1026	97.4

公式計算: 負向反應%=填答1分+2分人次/填答總人次*100%

普通反應%=填答3分人次/填答總人次*100%

正向反應%=填答4分+5分人次/填答總人次*100%

表三、基本資料與病人就醫經驗調查分析

問卷變項/構面	醫師表現			整體醫療人員			看診流程			醫院環境			整體評估		
	n	平均值	P 值	n	平均值	P 值	n	平均值	P 值	n	平均值	P 值	n	平均值	P 值
填表人															
本人	763	4.65±0.4	0.763	580	4.15±0.4	0.277	67	4.15±0.6	0.744	761	4.37±0.5	0.679	751	4.47±0.5	0.516
親友	283	4.64±0.4		223	4.19±0.4		6	4.23±0.3		280	4.39±0.5		273	4.50±0.5	
性別															
男	526	4.64±0.4	0.743	429	4.16±0.4	0.669	43	4.22±0.6	0.242	527	4.42±0.5	0.020*	519	4.52±0.5	0.027*
女	513	4.65±0.4		371	4.17±0.4		28	4.05±0.5		509	4.34±0.5		499	4.44±0.5	
初次來院															
是	111	4.70±0.4	0.19	87	4.24±0.4	0.101	18	4.26±0.5	0.355	113	4.43±0.5	0.331	106	4.58±0.4	0.045*
否	921	4.64±0.4		706	4.15±0.4		54	4.11±0.6		915	4.37±0.5		908	4.46±0.5	
榮民(眷)															
是	240	4.60±0.5	0.071	190	4.11±0.4	0.075	26	4.11±0.6	0.611	241	4.42±0.5	0.194	234	4.54±0.5	0.048*
否	787	4.66±0.4		599	4.18±0.4		46	4.18±0.5		784	4.36±0.5		773	4.46±0.5	
年齡															
<35 歲	196	4.67±0.4	0.435	155	4.28±0.3	0.001*	7	4.46±0.6	0.161	194	4.40±0.6	0.513	191	4.44±0.6	0.247
35-64 歲	491	4.66±0.4		382	4.15±0.4		41	4.20±0.6		494	4.36±0.5		486	4.47±0.5	
>64 歲	357	4.62±0.5		265	4.12±0.4		25	4.00±0.5		354	4.40±0.5		345	4.52±0.5	
教育程度															
不識字或未接受正規教育	55	4.70±0.4	0.476	45	4.28±0.3	0.434	1	5.00±0.0	0.604	55	4.47±0.5	0.355	55	4.47±0.6	0.162
國小	117	4.65±0.4		87	4.18±0.4		4	4.02±0.8		117	4.39±0.5		113	4.53±0.5	
國中或初中畢(肄)業	80	4.58±0.5		65	4.17±0.4		7	4.29±0.6		84	4.29±0.4		79	4.34±0.5	
高中(職)畢(肄)業	223	4.64±0.4		170	4.13±0.5		27	4.17±0.6		221	4.40±0.5		213	4.53±0.5	
專科畢(肄)業	179	4.61±0.5		144	4.13±0.4		17	4.23±0.5		180	4.33±0.6		179	4.47±0.5	
大學畢(肄)業或以上	384	4.67±0.4		286	4.18±0.4		17	4.00±0.6		380	4.40±0.5		378	4.48±0.5	
高齡與非高齡															
<65 歲	687	4.66±0.4	0.213	537	4.19±0.4	0.048*	48	4.24±0.6	0.111	688	4.37±0.5	0.499	677	4.46±0.5	0.113
≥65 歲	357	4.62±0.5		265	4.12±0.4		25	4.00±0.5		354	4.40±0.5		345	4.52±0.5	

*經統計檢定呈顯著差異 $p < 0.05$ 者

表四、不同性別門診就醫經驗調查分析

構面	題目	男性			女性			P 值
		個數	平均值	標準差	個數	平均值	標準差	
醫師表現	請問醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	533	4.73	.556	519	4.76	.500	0.00*
	請問在看診時您認為有足夠的時間與醫師溝通嗎？	534	4.48	.647	519	4.46	.665	0.946
	請問醫師是否清楚地向您說明治療的效益和可能的風險？	530	4.60	.647	516	4.63	.636	0.875
	您覺得醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	534	4.65	.530	520	4.67	.531	0.428
	您信賴您的醫師嗎？	531	4.70	.493	519	4.72	.487	0.517
整體醫療人員 (包括護理人員、藥師、檢驗與技術人員)的表現	請問護理師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	534	4.71	.519	519	4.69	.560	0.902
	請問檢驗人員是否有用您能了解的方式解說檢驗(例：抽血、驗尿)流程解說？	503	4.59	.618	473	4.59	.686	0.476
	請問醫事技術人員是否有用您能了解的方式解說檢查(例：X光)流程解說？	495	4.60	.615	473	4.56	.702	0.251
	請問藥師是否有清楚地向您解釋用藥資訊(例如：劑量、副作用與禁忌症等)？	508	4.40	.921	484	4.31	.986	0.638
	您信賴本院醫療人員嗎？	533	4.65	.541	517	4.61	.541	0.506
	您覺得醫療人員的能力是否足以解決您所遇到的狀況？	531	4.58	.579	518	4.53	.582	0.397
	請問醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰？	520	4.48	.837	489	4.53	.779	0.658
	請問您是否有共同參與診療計畫的決策？	510	4.01	1.261	494	4.08	1.243	0.271
	您覺得在就醫過程中是否保有自己的隱私？	522	4.43	.838	514	4.47	.797	0.203
	請問醫療人員在診療前是否有核對您的身份資料，如姓名或健保卡資料？	531	4.81	.473	516	4.86	.401	0.576
	請問醫療團隊是否提供您疾病需要的衛教資訊？	526	4.46	.826	508	4.45	.831	0.94
	醫療團隊是否有同理心，能了解您的感受？	525	4.51	.687	514	4.53	.712	0.702
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	484	4.51	.732	459	4.53	.782	0.776
看診流程	您此次掛號使用網路掛號時，覺得網路掛號的網頁設計容易操作嗎？	259	4.37	.818	254	4.39	.801	0.209
	您此次掛號使用 APP 掛號時，覺得門診 APP 行動掛號的介面容易操作嗎？	122	4.12	.905	98	4.00	1.075	0.407
	您此次掛號使用人工(現場)掛號時，覺得等待人工(現場)掛號的時間合理嗎？	151	4.33	.680	116	4.21	.786	0.714
	門診流程 - 您覺得辦理門診報到過程是否順利流暢？	528	4.53	.615	516	4.52	.624	0.911
	門診流程 - 您覺得門診等候看診的時間合理嗎？	526	4.23	.741	512	4.16	.782	0.266
	門診流程 - 您覺得門診等候檢驗(例：抽血、驗尿)的時間合理嗎？	483	4.20	.774	454	4.17	.779	0.863
	門診流程 - 您覺得門診等候檢查(例：X光)的時間合理嗎？	469	4.21	.722	437	4.22	.733	0.413
	門診流程 - 您覺得門診等候領藥的時間合理嗎？	497	4.27	.685	472	4.21	.738	0.335
	您此次繳費使用人工櫃台繳費時，覺得門診等候櫃台人工繳費的時間合理嗎？	374	4.35	.682	357	4.27	.728	0.282
	您此次繳費使用人工櫃台繳費時，覺得櫃台收費人員的態度是否和善有禮？	306	4.44	.745	281	4.41	.755	0.726
	您此次繳費使用自助繳費機繳費時，覺得自助繳費機的介面容易操作嗎？	176	4.39	.799	178	4.37	.711	0.696
	您此次繳費使用 APP 繳費時，覺得 APP 行動繳費的介面容易操作嗎？	66	4.00	.961	64	3.92	.997	0.985
	醫院環境	您是否滿意醫院的交通便利性	529	4.33	.736	516	4.29	.722
您是否滿意醫院的整體清潔		531	4.50	.574	517	4.43	.617	0.271
您是否滿意候診區的空間(例如：是否寬敞、燈光、空調等)		532	4.46	.601	514	4.35	.678	0.086
您覺得醫院內的指示牌標示清楚嗎？		531	4.39	.692	515	4.26	.688	0.045*
整體評估	整體而言，這次門診的就醫經驗跟您預期中的情況相比	530	4.41	.743	510	4.31	.806	0.228
	整體而言，您是否滿意本院所提供的門診照護	524	4.52	.575	509	4.43	.616	0.278
	請問您是否願意推薦本院給您的親友？	531	4.61	.560	511	4.58	.558	0.69

*經統計檢定呈顯著差異 $p < 0.05$

表五、高齡者就醫經驗調查分析

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	請問醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	362	4.7	3	0.8	12	12.0	347	95.9
	請問在看診時您認為有足夠的時間與醫師溝通嗎？	363	4.5	2	0.6	30	30.0	331	91.2
	請問醫師是否清楚地向您說明治療的效益和可能的風險？	358	4.6	5	1.4	20	20.0	333	93.0
	您覺得醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	363	4.6	1	0.3	13	13.0	349	96.1
	您信賴您的醫師嗎？	363	4.7	0	0.0	8	8.0	355	97.8
整體醫療人員（包括護理人員、藥師、檢驗與技術人員）的表現	請問護理師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	363	4.7	3	0.8	10	10.0	350	96.4
	請問檢驗人員是否有用您能了解的方式解說檢驗（例：抽血、驗尿）流程解說？	338	4.6	4	1.2	16	16.0	318	94.1
	請問醫事技術人員是否有用您能了解的方式解說檢查（例：X光）流程解說？	334	4.6	3	0.9	20	20.0	311	93.1
	請問藥師是否有清楚地向您解釋用藥資訊（例如：劑量、副作用與禁忌症等）？	342	4.3	20	5.8	31	31.0	291	85.1
	您信賴本院醫療人員嗎？	361	4.6	0	0.0	10	10.0	351	97.2
	您覺得醫療人員的能力是否足以解決您所遇到的狀況？	361	4.5	1	0.3	14	14.0	346	95.8
	請問醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰？	342	4.4	20	5.8	21	21.0	301	88.0
	請問您是否有共同參與診療計畫的決策？	336	3.8	63	18.8	32	32.0	241	71.7
	您覺得在就醫過程中是否保有自己的隱私？	353	4.4	17	4.8	26	26.0	310	87.8
	請問醫療人員在診療前是否有核對您的身份資料，如姓名或健保卡資料？	358	4.8	3	0.8	7	7.0	348	97.2
看診流程	請問醫療團隊是否提供您疾病需要的衛教資訊？	353	4.3	15	4.2	42	42.0	296	83.9
	醫療團隊是否有同理心，能了解您的感受？	353	4.5	6	1.7	27	27.0	320	90.7
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	319	4.5	9	2.8	23	23.0	287	90.0
	您此次掛號使用網路掛號時，覺得網路掛號的網頁設計容易操作嗎？	160	4.3	7	4.4	14	14.0	139	86.9
	您此次掛號使用 APP 掛號時，覺得門診 APP 行動掛號的介面容易操作嗎？	74	3.9	6	8.1	12	12.0	56	75.7
	您此次掛號使用人工（現場）掛號時，覺得等待人工（現場）掛號的時間合理嗎？	112	4.3	0	0.0	13	13.0	99	88.4
	門診流程 - 您覺得辦理門診報到過程是否順利流暢？	360	4.5	0	0.0	18	18.0	342	95.0
	門診流程 - 您覺得門診等候看診的時間合理嗎？	354	4.2	1	0.3	62	62.0	291	82.2
	門診流程 - 您覺得門診等候檢驗（例：抽血、驗尿）的時間合理嗎？	320	4.2	6	1.9	43	43.0	271	84.7
	門診流程 - 您覺得門診等候檢查（例：X光）的時間合理嗎？	307	4.2	2	0.7	39	39.0	266	86.6
	門診流程 - 您覺得門診等候領藥的時間合理嗎？	336	4.2	2	0.6	42	42.0	292	86.9
	您此次繳費使用人工櫃台繳費時，覺得門診等候櫃台人工繳費的時間合理嗎？	244	4.4	2	0.8	16	16.0	226	92.6
	您此次繳費使用人工櫃台繳費時，覺得櫃台收費人員的態度是否和善有禮？	202	4.5	4	2.0	12	12.0	186	92.1
	您此次繳費使用自助繳費機繳費時，覺得自助繳費機的介面容易操作嗎？	106	4.2	6	5.7	17	17.0	83	78.3
	您此次繳費使用 APP 繳費時，覺得 APP 行動繳費的介面容易操作嗎？	48	3.7	8	16.7	10	10.0	30	62.5
醫院環境	您是否滿意醫院的交通便利性	359	4.3	4	1.1	40	40.0	315	87.7
	您是否滿意醫院的整體清潔	359	4.5	1	0.3	15	15.0	343	95.5
	您是否滿意候診區的空間（例如：是否寬敞、燈光、空調等）	361	4.4	0	0.0	14	14.0	347	96.1
	您覺得醫院內的指示牌標示清楚嗎？	360	4.4	3	0.8	20	20.0	337	93.6
整體評估	整體而言，這次門診的就醫經驗跟您預期中的情況相比	355	4.4	1	0.3	49	49.0	305	85.9
	整體而言，您是否滿意本院所提供的門診照護	353	4.5	1	0.3	12	12.0	340	96.3
	請問您是否願意推薦本院給您的親友？	359	4.6	2	0.6	6	6.0	351	97.8

n=實際填答有效問卷數；負向反應=填答 1 分+ 2 分人次/填答總人次*100%；普通反應=填答 3 分人次/填答總人次*100%；正向反應=填答 4 分+ 5 分人次/填答總人次*100%

表六、高齡與非高齡之就醫經驗調查分析

構面	題目	高齡			非高齡			P 值
		個數	平均值	標準差	個數	平均值	標準差	
醫師表現	請問醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	362	4.72	.566	697	4.76	.527	0.251
	請問在看診時您認為有足夠的時間與醫師溝通嗎？	363	4.45	.681	697	4.47	.641	0.413
	請問醫師是否清楚地向您說明治療的效益和可能的風險？	358	4.58	.700	693	4.63	.607	0.192
	您覺得醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	363	4.61	.571	698	4.68	.506	0.106
	您信賴您的醫師嗎？	363	4.71	.502	694	4.71	.485	0.613
整體醫療人員(包括護理人員、藥師、檢驗與技術人員)的表現	請問護理師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	363	4.69	.592	697	4.71	.508	0.285
	請問檢驗人員是否有用您能了解的方式解說檢驗(例：抽血、驗尿)流程解說？	338	4.57	.670	645	4.61	.640	0.781
	請問醫事技術人員是否有用您能了解的方式解說檢查(例：X光)流程解說？	334	4.56	.676	640	4.59	.653	0.605
	請問藥師是否有清楚地向您解釋用藥資訊(例如：劑量、副作用與禁忌症等)？	342	4.34	.994	656	4.37	.919	0.585
	您信賴本院醫療人員嗎？	361	4.63	.538	696	4.63	.543	0.815
	您覺得醫療人員的能力是否足以解決您所遇到的狀況？	361	4.52	.601	695	4.58	.565	0.225
	請問醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰？	342	4.39	.980	674	4.56	.707	0.003*
	請問您是否有共同參與診療計畫的決策？	336	3.85	1.384	673	4.13	1.176	0.003*
	您覺得在就醫過程中是否保有自己的隱私？	353	4.36	.916	690	4.50	.761	0.116
	請問醫療人員在診療前是否有核對您的身份資料，如姓名或健保卡資料？	358	4.82	.523	696	4.84	.389	0.084
	請問醫療團隊是否提供您疾病需要的衛教資訊？	353	4.34	.916	688	4.51	.771	0.029*
	醫療團隊是否有同理心，能了解您的感受？	353	4.46	.734	691	4.55	.687	0.167
當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	319	4.47	.764	631	4.54	.750	0.19	
看診流程	您此次掛號使用網路掛號時，覺得網路掛號的網頁設計容易操作嗎？	160	4.30	.830	358	4.40	.826	0.163
	您此次掛號使用 APP 掛號時，覺得門診 APP 行動掛號的介面容易操作嗎？	74	3.93	.865	149	4.13	1.042	0.01*
	您此次掛號使用人工(現場)掛號時，覺得等待人工(現場)掛號的時間合理嗎？	112	4.30	.669	160	4.26	.771	0.679
	門診流程 - 您覺得辦理門診報到過程是否順利流暢？	360	4.53	.591	689	4.52	.631	0.704
	門診流程 - 您覺得門診等候看診的時間合理嗎？	354	4.19	.735	688	4.20	.777	0.044*
	門診流程 - 您覺得門診等候檢驗(例：抽血、驗尿)的時間合理嗎？	320	4.19	.757	622	4.18	.788	0.5
	門診流程 - 您覺得門診等候檢查(例：X光)的時間合理嗎？	307	4.21	.695	604	4.22	.744	0.336
	門診流程 - 您覺得門診等候領藥的時間合理嗎？	336	4.24	.686	637	4.24	.726	0.711
	您此次繳費使用人工櫃台繳費時，覺得門診等候櫃台人工繳費的時間合理嗎？	244	4.36	.643	492	4.28	.731	0.541
	您此次繳費使用人工櫃台繳費時，覺得櫃台收費人員的態度是否和善有禮？	202	4.46	.740	388	4.40	.753	0.735
您此次繳費使用自助繳費機繳費時，覺得自助繳費機的介面容易操作嗎？	106	4.16	.927	251	4.47	.647	0.00*	
您此次繳費使用 APP 繳費時，覺得 APP 行動繳費的介面容易操作嗎？	48	3.67	1.059	86	4.14	.883	0.78	
醫院環境	您是否滿意醫院的交通便利性	359	4.31	.721	694	4.32	.727	0.984
	您是否滿意醫院的整體清潔	359	4.45	.591	696	4.47	.594	0.867
	您是否滿意候診區的空間(例如：是否寬敞、燈光、空調等)	361	4.44	.570	692	4.39	.672	0.015*
	您覺得醫院內的指示牌標示清楚嗎？	360	4.37	.641	693	4.31	.713	0.182
整體評估	整體而言，這次門診的就醫經驗跟您預期中的情況相比	355	4.43	.734	691	4.32	.794	0.088
	整體而言，您是否滿意本院所提供的門診照護	353	4.51	.594	685	4.46	.595	0.216
	請問您是否願意推薦本院給您的親友？	359	4.61	.583	687	4.59	.546	0.135

*經統計檢定呈顯著差異 $p < 0.05$

表七、榮民（眷）就醫經驗調查分析

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	請問醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	245	4.69	2	0.8	13	5.3	230	93.9
	請問在看診時您認為有足夠的時間與醫師溝通嗎？	245	4.42	2	0.8	16	6.5	227	92.7
	請問醫師是否清楚地向您說明治療的效益和可能的風險？	242	4.57	3	1.2	13	5.4	226	93.4
	您覺得醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	246	4.60	1	0.4	9	3.7	236	95.9
	您信賴您的醫師嗎？	246	4.67	0	0.0	6	2.4	240	97.6
整體醫療人員（包括護理人員、藥師、檢驗與技術人員）的表現	請問護理師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	246	4.69	1	0.4	7	2.8	238	96.7
	請問檢驗人員是否有用您能了解的方式解說檢驗（例：抽血、驗尿）流程解說？	230	4.57	4	1.7	8	3.5	218	94.8
	請問醫事技術人員是否有用您能了解的方式解說檢查（例：X光）流程解說？	228	4.56	2	0.9	13	5.7	213	93.4
	請問藥師是否有清楚地向您解釋用藥資訊（例如：劑量、副作用與禁忌症等）？	233	4.33	13	5.6	23	9.9	197	84.5
	您信賴本院醫療人員嗎？	245	4.65	0	0.0	6	2.4	239	97.6
	您覺得醫療人員的能力是否足以解決您所遇到的狀況？	245	4.53	1	0.4	10	4.1	234	95.5
	請問醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰？	235	4.39	15	6.4	11	4.7	209	88.9
	請問您是否有共同參與診療計畫的決策？	231	3.90	38	16.5	29	12.6	164	71.0
	您覺得在就醫過程中是否保有自己的隱私？	241	4.35	13	5.4	12	5.0	216	89.6
	請問醫療人員在診療前是否有核對您的身份資料，如姓名或健保卡資料？	245	4.78	3	1.2	6	2.4	236	96.3
看診流程	請問醫療團隊是否提供您疾病需要的衛教資訊？	239	4.42	8	3.3	23	9.6	208	87.0
	醫療團隊是否有同理心，能了解您的感受？	240	4.47	4	1.7	17	7.1	219	91.3
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	218	4.49	4	1.8	13	6.0	201	92.2
	您此次掛號使用網路掛號時，覺得網路掛號的網頁設計容易操作嗎？	118	4.45	4	3.4	8	6.8	106	89.8
	您此次掛號使用 APP 掛號時，覺得門診 APP 行動掛號的介面容易操作嗎？	60	4.12	3	5.0	11	18.3	46	76.7
	您此次掛號使用人工（現場）掛號時，覺得等待人工（現場）掛號的時間合理嗎？	85	4.36	1	1.2	10	11.8	74	87.1
	門診流程 - 您覺得辦理門診報到過程是否順利流暢？	242	4.52	2	0.8	15	6.2	225	93.0
	門診流程 - 您覺得門診等候看診的時間合理嗎？	239	4.19	3	1.3	37	15.5	199	83.3
	門診流程 - 您覺得門診等候檢驗（例：抽血、驗尿）的時間合理嗎？	220	4.25	3	1.4	23	10.5	194	88.2
	門診流程 - 您覺得門診等候檢查（例：X光）的時間合理嗎？	214	4.25	3	1.4	22	10.3	189	88.3
	門診流程 - 您覺得門診等候領藥的時間合理嗎？	227	4.24	3	1.3	24	10.6	200	88.1
	您此次繳費使用人工櫃台繳費時，覺得門診等候櫃台人工繳費的時間合理嗎？	159	4.35	1	0.6	13	8.2	145	91.2
	您此次繳費使用人工櫃台繳費時，覺得櫃台收費人員的態度是否和善有禮？	124	4.35	5	4.0	4	3.2	115	92.7
	您此次繳費使用自助繳費機繳費時，覺得自助繳費機的介面容易操作嗎？	71	4.13	2	2.8	10	14.1	59	83.1
	您此次繳費使用 APP 繳費時，覺得 APP 行動繳費的介面容易操作嗎？	40	3.73	4	10.0	9	22.5	27	67.5
醫院環境	您是否滿意醫院的交通便利性	243	4.34	1	0.4	29	11.9	213	87.7
	您是否滿意醫院的整體清潔	244	4.47	0	0.0	14	5.7	230	94.3
	您是否滿意候診區的空間（例如：是否寬敞、燈光、空調等）	245	4.47	0	0.0	13	5.3	232	94.7
	您覺得醫院內的指示牌標示清楚嗎？	244	4.40	1	0.4	16	6.6	227	93.0
整體評估	整體而言，這次門診的就醫經驗跟您預期中的情況相比	242	4.50	1	0.4	27	11.2	214	88.4
	整體而言，您是否滿意本院所提供的門診照護	240	4.51	1	0.4	11	4.6	228	95.0
	請問您是否願意推薦本院給您的親友？	243	4.62	2	0.8	6	2.5	235	96.7

n=實際填答有效問卷數；負向反應=填答 1 分+2 分人次/填答總人次*100%；普通反應=填答 3 分人次/填答總人次*100%；正向反應=填答 4 分+5 分人次/填答總人次*100%

表八、榮民（眷）與非榮民（眷）就醫經驗調查分析

構面	題目	榮民（眷）			非榮民（眷）			P 值
		個數	平均值	標準差	個數	平均值	標準差	
醫師表現	請問醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	245	4.69	.610	796	4.77	.493	0.00*
	請問在看診時您認為有足夠的時間與醫師溝通嗎？	245	4.42	.671	797	4.48	.649	0.498
	請問醫師是否清楚地向您說明治療的效益和可能的風險？	242	4.57	.674	792	4.63	.631	0.935
	您覺得醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	246	4.60	.582	797	4.68	.511	0.309
	您信賴您的醫師嗎？	246	4.67	.522	793	4.72	.478	0.485
整體醫療人員（包括護理人員、藥師與技術人員）的表現	請問護理師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題？	246	4.69	.567	796	4.70	.533	0.958
	請問檢驗人員是否有用您能了解的方式解說檢驗(例：抽血、驗尿)流程解說？	230	4.57	.669	735	4.60	.646	0.875
	請問醫事技術人員是否有用您能了解的方式解說檢查(例：X光)流程解說？	228	4.56	.684	729	4.58	.656	0.81
	請問藥師是否有清楚地向您解釋用藥資訊(例如：劑量、副作用與禁忌症等)？	233	4.33	1.008	748	4.36	.938	0.7255
	您信賴本院醫療人員嗎？	245	4.65	.527	794	4.62	.544	0.974
	您覺得醫療人員的能力是否足以解決您所遇到的狀況？	245	4.53	.618	793	4.56	.568	0.714
	請問醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰？	235	4.39	.961	763	4.54	.760	0.039*
	請問您是否有共同參與診療計畫的決策？	231	3.90	1.319	762	4.07	1.235	0.04*
	您覺得在就醫過程中是否保有自己的隱私？	241	4.35	.911	785	4.49	.773	0.077
	請問醫療人員在診療前是否有核對您的身份資料，如姓名或健保卡資料？	245	4.78	.585	792	4.85	.380	0.59
	請問醫療團隊是否提供您疾病需要的衛教資訊？	239	4.42	.846	785	4.47	.819	0.939
醫療團隊是否有同理心，能了解您的感受？	240	4.47	.720	789	4.53	.697	0.713	
當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	218	4.49	.751	715	4.53	.756	0.409	
看診流程	您此次掛號使用網路掛號時，覺得網路掛號的網頁設計容易操作嗎？	118	4.45	.802	389	4.36	.821	0.563
	您此次掛號使用 APP 掛號時，覺得門診 APP 行動掛號的介面容易操作嗎？	60	4.12	.940	161	4.04	1.015	0.339
	您此次掛號使用人工（現場）掛號時，覺得等待人工(現場)掛號的時間合理嗎？	85	4.36	.738	183	4.23	.728	0.758
	門診流程 - 您覺得辦理門診報到過程是否順利流暢？	242	4.52	.652	790	4.52	.607	0.601
	門診流程 - 您覺得門診等候看診的時間合理嗎？	239	4.19	.754	788	4.20	.767	0.566
	門診流程 - 您覺得門診等候檢驗(例：抽血、驗尿)的時間合理嗎？	220	4.25	.692	707	4.17	.799	0.284
	門診流程 - 您覺得門診等候檢查(例：X光)的時間合理嗎？	214	4.25	.712	681	4.22	.731	0.753
	門診流程 - 您覺得門診等候領藥的時間合理嗎？	227	4.24	.709	733	4.24	.714	0.934
	您此次繳費使用人工櫃台繳費時，覺得門診等候櫃台人工繳費的時間合理嗎？	159	4.35	.656	568	4.31	.718	0.792
	您此次繳費使用人工櫃台繳費時，覺得櫃台收費人員的態度是否和善有禮？	124	4.35	.798	463	4.44	.733	0.213
您此次繳費使用自助繳費機繳費時，覺得自助繳費機的介面容易操作嗎？	71	4.13	.861	283	4.43	.713	0.007*	
您此次繳費使用 APP 繳費時，覺得 APP 行動繳費的介面容易操作嗎？	40	3.73	1.012	91	4.08	.922	0.065	
醫院環境	您是否滿意醫院的交通便利性	243	4.34	.699	791	4.31	.729	0.087
	您是否滿意醫院的整體清潔	244	4.47	.604	793	4.46	.591	0.858
	您是否滿意候診區的空間(例如：是否寬敞、燈光、空調等)	245	4.47	.597	790	4.39	.651	0.078
	您覺得醫院內的指示牌標示清楚嗎？	244	4.40	.631	791	4.31	.701	0.382
整體評估	整體而言，這次門診的就醫經驗跟您預期中的情況相比	242	4.50	.707	787	4.32	.790	0.04*
	整體而言，您是否滿意本院所提供的門診照護	240	4.51	.627	783	4.47	.582	0.139
	請問您是否願意推薦本院給您的親友？	243	4.62	.621	787	4.59	.534	0.03*

*經統計檢定呈顯著差異 $p < 0.05$

表九、其他項目

問卷變項	全體門診		榮民(眷)		高齡	
	填寫人次	%	填寫人次	%	填寫人次	%
您此次掛號使用的方式(複選)						
網路掛號	381	39.0	72	32.9	96	29.0
APP掛號	62	6.3	13	5.9	9	2.7
人工(現場)掛號	113	11.6	32	14.6	36	10.9
醫師診間預約掛號	498	51.0	123	56.2	213	64.4
電話掛號	47	4.8	17	7.8	21	6.3
您此次繳費使用的方式(複選)						
人工櫃檯	627	75.7	117	85.4	200	83.0
自動繳費機	221	26.7	24	17.5	44	0.1
APP繳費	15	1.8	4	2.9	2	0.3
您為什麼選擇本院看病(複選)						
醫院名聲好	512	48.3	131	53.7	192	53.2
員工(眷)	67	6.3	12	4.9	19	5.3
榮民(眷)	198	18.7	189	77.5	145	40.2
服務態度好	370	34.9	114	46.7	154	42.7
醫療設備佳	525	49.5	128	52.5	206	57.1
親友推薦	256	24.1	16	6.6	57	15.8
不收饋贈	87	8.2	31	12.7	51	14.1
地利之便	207	19.5	30	12.3	52	14.4
習慣	139	13.1	39	16.0	48	13.3
醫術高明	490	46.2	113	46.3	185	51.2
品質值得信賴	346	32.6	80	32.8	135	37.4
其他醫院院所轉介	48	4.5	5	2.0	11	3.0

表八、開放式問卷-正向意見

編號	整體醫療人員表現
1	林孟臻醫師非常有耐心又專業，李聿涵護理師親切又溫柔細心
2	乳房攝影+子宮頸抹片皆為女性醫護人員，態度親切，替女患者服務不會覺得不適，值得鼓勵。
3	7F 眼科、雷射手術櫃檯護理師及服務人員很親切，值得讚賞，很會安撫老人不安
4	醫師病情分析清楚，溝通良好。
5	很感謝貴院手外科醫師榮礪，醫術高明，待人和藹，救我一隻手。
6	謝謝王浩元醫師，賴宜君醫師，李癸洲醫師，鍾孝仁醫師。
7	吳貞宜大夫很專業，特地提醒類固醇雖有效，但不宜多服。王育英護理師也很友善專業。
8	我很謝謝北榮的蕭慧慈醫生及其醫療團隊~不因病人的許多疑問而面露不耐，總以耐心與專業回答病人，使病人看完診室帶著「希望」"回家"，而不是「絕望」"回去"!
9	謝謝辛苦的醫護人員!
10	李必昌醫師是非常棒的醫師，醫術高超，待人親切和善，有耐心的醫師
11	謝謝李必昌主任的看診
12	歐醫師解說清楚，對病患有耐心，nice!
13	1.榮總感染科主任馮長風，醫術高超，看診認真，常藥到病除，堪稱神醫也。 2.該科護理師林慧珠和藹親切，照護病患無微不至，實乃護理人員之楷模。(榮)
14	巫炳峰醫生親切認真，醫術好，護士小姐熱心負責，親切。(榮)
15	腸胃肝膽科黃怡翔主任專業耐心，細心，很棒!
16	家醫科：陳育群醫生，和善有禮，有耐心，實屬好醫師。
17	無建議，因醫生跟護士都很親切。
18	感謝醫護人員的奉獻，人人平安喜樂康狀有活力 (榮)
19	眼科柯玉潔醫師及護理師非常好
20	醫師黃渝芸護理師林立婷服務親切，態度良好，視病猶親，本人給了高度讚賞，請上級了解，公開表揚，以為同仁之表率、典範 (榮)
編號	整體評估(其他)
1	最佳選擇，很棒 (榮)
2	非常滿意，對我來說以無可建議
3	良好 (榮)
4	better
5	很好
6	一切 ok
7	無，非常好 (榮)
8	非常滿意 (榮)
9	榮民醫院是我榮民服務最好醫院
10	Welldone.
11	非常非常好，臺灣真真的醫院服務工作人員真正好 (榮)
12	nice
13	很棒的醫院及人員
14	非常滿意

15	太好了!(榮)
16	專業親切
17	很好,經常不斷更改進步。盼望更上一層樓。
18	很好,又不斷在進步擴充。
19	很好了
20	很棒
21	設備完善,人員服務表現良好。
22	1.醫院設備周全。 2.醫師醫術高明。 3.醫護人員態度親切。 4.醫護人員給予高度的感激讚賞。 5.應予更多的鼓勵。感恩
23	都很好很方便
24	各項硬體軟體(醫療團隊及護理人員)都非常好及細心,耐心。
25	Thank.you.all!!
26	非常感謝這詳盡的問卷,祝貴院成為最榮耀的醫院(榮)
27	一流的醫療團隊及一流的醫生素質,讚
28	很棒,軟硬體設施規劃不錯

註:(榮)字代表由榮民(眷)所反映的意見

表九、開放式問卷-負向意見

編號	整體醫療人員表現
1	院內有許多高齡患者，護理人員在解說的過程中(看完診，等待處方簽)可提高聲量，但應避免大吼，不耐煩的行為。老人的反應較慢些，應該可清楚解釋，說的速度緩一些。
2	護理人員講話口氣
3	整體醫護人員關心病人的熱誠不如以往。(榮)
4	來醫院看診很多老人家，耳力不好，眼科檢驗師說話不耐煩，多問時回答的語氣很差，也沒配合一下老人家的聽力，說話大聲一點，態度給人家感覺不太好
5	因我與家父由臺南北上初次看診，對於檢查的流程較不熟稔，陳醫生與護理人員非常有耐心，但當我們回臺南後想電話更改心臟超音波的時間時，不知是否接近中午吃飯時間，回答人員不太有耐心，令人心中留下些不快。
編號	看診流程(含掛號及繳費)
1	藥局領藥，時間花費比較久
2	有預約檢查應該將時間號碼編號排列，免得早到卻不知要拿號碼牌。
3	檢驗科的叫號流程有問題，明明抽號碼牌，卻把一連串號碼叫入後，就叫病人自行分流排隊。但分流排隊又缺乏明確指示，只靠人員口說，人員戴口罩也說不清楚，最後還當病人的面，罵病人聽不懂中文，實在令人難過!
4	初診之基本資料可以在網路上填寫會更方便
5	候診號碼建議開放後三位的姓氏或號碼，因為都不曉得自己排到哪，想去洗手間卻擔心又過號。如:17號，可顯示18、19、13(過號)
6	眼科進階檢查往往許多病患排隊等1臺機器操作，浪費病患許多等待時間，可否多增1臺，以利用方便快捷!?(榮)
7	乳醫中心的護理師需再增加人手。曾令民主任的診太多號，建議分流，以免掛不到號，或等太久。
8	希望多點醫生，這樣看牙就可以不用等到幾個禮拜甚至是一個月。
9	等300號抽血(榮)
10	上個月被東部的醫院轉介過來，到了醫院才知道沒有帶之前醫院的資料，健保卡也查不到，有種白跑一趟的感覺。這次有申請到資料再看，就診時感受就好很多。醫師有很認真的跟我和女朋友解釋。不過排那個中正地下一樓的檢查怎麼這麼久?有辦法更快嗎?
11	三門診1F的批價排隊方式非常不合理，常有單一櫃檯塞車，眼看其他櫃台都迅速的狀況
12	期望醫師能準時開診。
13	APP可新增看診進度
14	檢驗病人太多，常常等超過半小時以上
15	醫生滿額關診後自己掛號十分困難，而且醫生不是一週是三週滿額關診，藥會不足。
16	夜間和假日門診很少，掛號很不容易
17	收費人員需敬業，宜態度和善(通常不佳)
18	網路掛號，名額太少，幾乎無法完成掛號，如：新陳代謝科。
19	希望掛號時間可以減少時間，掛比較有名的醫生都要在一個月以上
20	檢驗後再看診的流程有點不明白。雖然知道醫院太多，要花不少時間等候(可接受)，但因空腹等較久又不敢離席，有點不適，如果檢驗完畢可進食，希望有人知會一下，感謝。

編號	醫院環境
1	三門診停車動線不佳，白天如等太久無法倒車改停他處
2	往中壢精中國宅交通車，除了上午 11:00 整有一班外，若能在 12:00 再增添一班就更好了。(榮)
3	院裡硬塑膠椅及薄沙發黑椅墊，坐久臀部會痛，請更換加厚軟椅墊。(榮)
4	停車位太少
5	停車位太少，收費過高
6	停車空間可以再多一些。
7	接駁車可以在第一門診(中正樓)再接到第三門診那是最好。(榮)
8	一門診的燈光區較暗，能否增加亮度，Thanks!
9	建築物硬體可以再提升或重建
10	門診等待區的空調太冷
11	機車停車場 (榮)
12	機車停車位 (榮)
13	有些大樓還是偏舊
14	增設機車停車場
15	停車困難、指標不清
16	交通車可再多一點。
17	醫院大樓前應保持綠地或種樹。不宜建停車場(地下可以)，地上應鋪綠地。(榮)
18	停車不便 (榮)
19	增加候診區座位
20	第三門診候診區座椅品質不是很好，坐下、起立都有聲音，不優，其他都很好。
21	加設機車停車場
22	停車場車位仍不足夠
23	洗手間常異味
24	等待的時間太久，坐的椅子太硬冷
25	院內指示牌很不清楚，常找不到
26	巔峰時間停車位不足，需等候
27	餐廳用餐所使用之餐具例如某一家之碗內部雖為不鏽鋼，而外部則為塑膠所製，易脫落，產生塑化劑，請改進。(榮)
28	週邊硬體可隨時效折舊更新，例：讀卡機
29	貴院官網有時候上網查詢或瀏覽時不是很順暢...
30	門診電腦有時候在就醫過程中不是很順暢，所以病患要稍等一下電腦，不知是院方系統的問題或網路的問題或電腦硬體設備太老舊的問題...
31	增加停車位
32	對於貴院新蓋之第一~第三門診，請在內部指示轉接樓層的指示牌，請重新檢查，再多加設置，使病人方便依循指標，不致迷路。
33	眼科候診空間太擁擠
34	中正樓住院病房洗手間請加強清潔及除蟲。(榮)
35	因為本次看診有二處(一門診&三)，本人採網路預約方式，只記得預約成功，記下門診醫師診號及診次，並未記錄"代號"，進到貴院後，天花板及指示牌僅顯示號碼，例xxxxx，令人無所適從，猶如森林中迷路一般，覺得貴院可再精進行政配合一環。
36	最近開車來，中正樓到了 3 門診的交通都大塞車，每天都寸步難行，花費許多時間

	(榮)
37	化療診間人太多，等待時間太久，能否增加人員及座位讓病人不要耗費時間及體力
38	輪椅可否提供一些高背輪椅，謝謝!
39	自助繳費機對身心障礙長者使用不便(無法使用) (榮)
編號	整體評估(其他)
1	非正職外聘之協助人員請加強護理訓練，部分人員有推介外籍看護之情況。(例身穿仁光者) (榮)
2	榮總高齡者較多，可提供他們更多協助，尤其是單獨前來的長者。
3	我是一個心臟病患，多年前就診時突然心臟非常不舒服，而我請門診護士問醫師是否方便先就醫，卻讓我等了快 3 小時，結果是號碼提前...我只能自己用意識慢走到急診就醫，完全沒有醫護人員幫忙。陳○○醫師很大牌 (榮)

註：(榮) 字代表由榮民 (眷) 所反映的意見