

臺北榮民總醫院 109 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、尊重與醫院環境等構面之滿意情形。調查時間為 109 年 6 月 29 日至 7 月 5 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 925 份問卷，回收 762 份（其中有效問卷 741 份，無效問卷 21 份），問卷回收率 82.4%。

調查結果顯示：病人年齡群以 55-64 歲居多（19.5%），65 歲以上者佔 38.1%；男性佔 50.3%，女性佔 49.7%；教育程度大專以上居多（34.8%），高中/職次之（25.1%）；居住地區以台北市為主（42.6%）。

問卷共分 6 個構面，在各項構面中，若以正向反應計分，在對「醫師照護」方面以您信賴您的醫師嗎（98.4%）最高，您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況（97.1%）次之，您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠（93.2%）稍低；「護理人員照護」方面以護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題（99.5%）最高，您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況（99.3%）次之，而您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠（98.0%）稍低；「整體醫病互動」方面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（99.2%）最高，醫療人員向您解說病情時的說法是否一致（98.5%）次之，而是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題此項評價（96.3%）稍低；「尊重」方面以醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等（99.0%）最高，您覺得在住院中是否保有自己的隱私（95.0%）稍低；「社會心理支持」方面以您對醫療人員的照護感到安全嗎（99.3%）最高，您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎（99.2%）次之，而當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務（92.8%）稍低；「醫院環境」方面以您是否滿意病房的溫度舒適度（93.2%）最高，您是否滿意病房陪病設施（88.1%）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（96.0%），受訪者對於本院藥師、檢驗與技術人員的評價，略低於醫師、護理人員。

整體而言，有 97.4% 的住院病人滿意本院所提供的住院照護，有 98.4% 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護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題（99.5%），您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況及您對醫療人員的照護感到安全嗎（99.3%）；正向反應較低項目依序您是否滿意病房內的陪病設施（88.1%），您是否滿意醫院的交通便利性（92.0%），當您需要時醫院是否有提供志工服務（92.8%）。

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，常被視為可反映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)。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

109 年 6 月 29 日至 7 月 5 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 6 月 29 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7月5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925份問卷，回收762份(其中有效問卷741份，無效問卷21份)，問卷回收率83.2%。

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 925 份問卷，回收 762 份 (其中有效問卷 741 份，無效問卷 21 份)，問卷回收率 82.4%。

(一) 填表人

以病人本人填答問卷較多，共 355 人，佔 50.4%；由其他人代答者共 350 人，佔 49.6%。

(二) 性別

填答者共 586 人，男性共 295 人，佔 50.3%；女性共 291 人，佔 49.7%。

(三) 年齡分佈

填答者共 594 人，分組年齡以 55-64 歲為多數，共 116 人，佔 19.5%；其次為 65-74 歲，共 115 人，佔 19.4%；高齡病人 (≥ 65 歲) 則有 226 人，佔 38.1%。

(四) 教育程度

以大學以上最多，共 249 人，佔 34.8%；其次為高中職，共 180 人，佔 25.1%。

(五) 居住地區

以台北市最多，共 305 人，佔 42.6%；其次為新北市，共 250 人，佔 34.9%。

(六) 入院途徑

以門診安排為多數，共 517 人，佔 70.7%；其次為急診轉住院者共 181 人，佔 24.8%。

(七) 病人自覺病情嚴重度

有 359 位病人自覺病情普通，佔 48.9%；其次自覺病情嚴重者有 250 人，佔 34.0%。

(八) 病人自覺住院天數恰當

有 624 位病人認為住院天數恰當、時間剛剛好，佔 85.3%。

二、核心問題結果（表二）

（一）醫師照護

在此構面以「您信賴您的醫師嗎」評價最高達 98.4%，其次是「您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況」，評價達 97.1%，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 93.2%。

（二）護理人員照護

在此項構面以「護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題」評價最高達 99.5%，其次是「您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況」，評價達 99.3%，而「您覺得護理人員來探視您停留時間是否足夠」此項評價較低，為 98.0%。

（三）整體醫病互動

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」評價最高達 99.2%，其次是「醫療人員向您解說病情時的說法是否一致」評價為 98.5%，而「是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題」此項評價較低，為 96.3%。

（四）尊重

在此構面各子項目中以「醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等」評價最高達 99.0%，「醫療人員是否尊重您的選擇」的評價 98.3% 次之。

（五）社會心理支持

在此構面各子項目中以「您對醫療人員的照護感到安全嗎」評價最高達 99.3%，其次是「您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎」評價為 99.2%，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 92.8%。

（六）醫院環境

在此構面各子項目中以「您是否滿意病房的溫度舒適度」評價最高達 93.2%，其次是「是否滿意醫院整體的清潔」評價為 93.0%，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 88.1%。

（七）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，受訪者對於本院醫師及護理師以外之醫療人員的評價為 96.0%。

三、住院整體評估（表二）

（一）是否推薦親友來本院

以非常願意最多，共 477 人，佔 65.2%；願意共 243 人，佔 33.2%。

（二）是否滿意本院所提供的住院照護

以非常願意最多，共 451 人，佔 61.4%；願意共 264 人，佔 36.0%。

（三）這次住院的治療結果跟預期中的情況相比是

以好很多最多，共 455 人，佔 62.3%；比較好共 167 人，佔 22.9%。

四、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，各構面平均值皆達到 4 分以上，另性別於「醫師照護」、「護理照護」、「整體醫病互動」、「尊重」等 4 構面有達到統計上的顯著差異，進一步分析，男性正向反應大部分高於女性，僅「護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式」、「是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題」及「醫療人員是否尊重您的選擇」三子題正向反應低於女性(表四)；填表人身分不同於「醫師照護」及「護理照護」方面，有達到統計上的顯著差異，本人填答者正向反應皆高於他人代答者（表五）。

五、高齡住院者正向反應

(一) 基本資料

針對高齡就醫者（共 226 人）之資料分析，填表人以非病人本人（69.0%）為多，性別以男性（58.1%）較多，教育程度以高中（職）畢（肄）業（24.4%）為多，居住地區以台北市（46.6%）居多。

(二) 各項就醫經驗比較（表六、七）

就各項子項目而言，經 Chi-Square（卡方）檢定後無統計上差異，但高齡就醫者正向反應普遍高於非高齡就醫者，惟「醫師照護」方面，相較於非高齡就醫者，出現較低的評價；另「社會心理支持」、「醫院環境」及「住院整體評估」，高齡就醫者正向反應皆高於非高齡就醫者。臺灣醫療水準提升，平均壽命延長，再加上生育率下降，導致高齡人口變多，根據國家發展委員會資料指出，我國已於 1993 年成為高齡化社會，2018 年轉為高齡社會，人口老化快速。臨床照護不只是對家屬或照護者說明，而必須考慮面對病患本人，本院高齡病人眾多，對高齡病人投以直接的關懷、耐心及主動說明，這部分是必須努力的，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。

六、開放意見（表九、十）

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 72 人次提供意見，其中 51 人次表達正向鼓勵之意，另外 21 人次提供不同且多面向的建議供本院進行改善之依據，各構面建議如下：「醫院環境」方面有 17 人次反應，其中多位病人反映病房硬體設備老舊、清潔及安寧程度須加強，停車及電梯等候不易；「護理人員照護」方面有 3 人次；「其他醫療人員」方面有 1 人次反應。

項目	人次	反映事項
其他醫療人員	1	急診檢查
護理人員照護	3	1.疾病照護及處理事物的能力 2.假日人力問題
醫院環境	17	1.病人隱私 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.防疫期間政策

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「醫師照護」及「護理人員照護」構面給予高度評價；在醫師照護之子項目「探視病人停留時間」一項，受訪者雖覺得略有不足（93.2%），但相較去年提升 3% 左右。

在「整體醫病互動」部分，受訪者亦給予高度評價，惟「是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題」子項目略低，且相較去年稍稍降低 0.3%，推測由於今年因疫情關係，陪病及探病人數及時間皆有所限制，以至於家屬恐不易遇到醫療人員導致。

「社會心理支持」部分，受訪者對於「當需要協助時，醫院是否有提供志工服務」此項表現，給予略低的評價（92.8%），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（99.2%），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。

「尊重」及「醫院環境」部分，正向反應皆較去年提升；惟「醫院環境」部分，受訪者最不满意病房內的陪病設施（如：陪病床、廚房、洗衣間等），評價為 88.1%，開放式意見欄位也多次提及住院環境老舊。由於本院建立已超過 60 逾年，硬體醫療環境多為老舊建築，目前正陸續規劃擴建、整修新大樓，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（97.4%）」皆給予高度評價，且「願意推薦親友至本院就醫（98.4%）」。另本院身為醫學中心，醫術及醫療設備也獲得民眾高度信賴，惟健保給付價，仍有近兩成民眾覺得本院自費金額不便宜，建議單位應就自費項多給予解釋，以緩解民眾疑慮。

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	705		216	
是	355	50.4	67	31.0
否	350	49.6	149	69.0
性別	586		217	
男	295	50.3	126	58.1
女	291	49.7	91	41.9
年齡（總計）	594		226	
<=19	26	4.4	0	0
20-24	14	2.3	0	0
25-34	40	6.7	0	0
35-44	64	10.8	0	0
45-54	108	18.2	0	0
55-64	116	19.5	0	0
65-74	115	19.4	115	50.9
>=75	111	18.7	111	49.1
教育程度（總計）	716		221	
大學畢（肄）業或以上	249	34.8	48	21.7
專科畢（肄）業	92	12.8	23	10.4
高中（職）畢（肄）業	180	25.1	54	24.5
國中或初中畢（肄）業	82	11.5	31	14.0
國小	84	11.7	53	24.0
不識字或未接受正規教育	29	4.1	12	5.4
居住地區（總計）	715		223	
臺北市	305	42.6	104	46.6
新北市	250	34.9	79	35.4
基隆宜蘭	32	4.4	7	3.1
桃竹苗	73	10.2	19	8.5
中彰投	17	2.3	5	2.3
雲嘉南高屏	18	2.5	5	2.3
離島地區	14	1.9	2	0.9
花東地區	6	0.8	2	0.9
其他地區	3	0.4	0	0
入院途徑（總計）	731		224	
門診安排入院	517	70.7	143	63.8
急診轉住院	181	24.8	74	33.1
他院轉入本院	33	4.5	7	3.1
病人自覺病情嚴重度	735		225	
輕微	112	15.2	22	9.8
普通	359	48.9	98	43.5
嚴重	250	34	97	43.1
病危	14	1.9	8	3.6
病人自覺住院天數恰當與否	732		223	
可以早些出院	34	4.6	7	3.2
恰當，時間剛剛好	624	85.3	192	86.1
可以晚些出院	43	5.9	15	6.7
不知道	31	4.2	9	4.0
是否推薦親友來院	732		223	
非常願意	477	65.2	153	68.6
願意	243	33.2	68	30.5
普通	12	1.6	2	0.9

表二、病人住院經驗問卷各項目調查結果 (N=741)

構面	題目	個數	平均值	負向反應		普通		正向反應	
				n	%	n	%	n	%
醫師照護	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	737	4.74	13	1.7	9	1.2	715	97.1
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	737	4.75	2	0.3	21	2.8	714	96.9
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	737	4.52	5	0.7	45	6.1	687	93.2
	您信賴您的醫師嗎	739	4.76	1	0.1	11	1.5	727	98.4
護理人員照護	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	740	4.80	0	0.0	5	0.7	735	99.3
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題	739	4.80	1	0.1	3	0.4	735	99.5
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	738	4.70	2	0.2	13	1.8	723	98.0
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	738	4.79	1	0.1	5	0.7	732	99.2
	您信賴協助您的護理人員嗎	739	4.80	0	0.0	7	0.9	732	99.1
整體醫病互動	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	686	4.69	5	0.73	8	1.2	673	98.1
	請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題	736	4.66	5	0.7	22	3.0	709	96.3
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	739	4.73	2	0.3	9	1.2	728	98.5
	您覺得醫療人員間對您的醫療照護過程是否有一貫性	740	4.75	0	0.0	6	0.8	734	99.2
	醫療人員是否清楚向您說明治療的效益和可能的危險	739	4.74	1	0.1	11	1.5	727	98.4
尊重	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	730	4.74	5	0.6	3	0.4	722	99.0
	醫療人員是否尊重您的選擇	740	4.74	4	0.5	9	1.2	727	98.3
	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	738	4.63	5	0.7	32	4.3	701	95.0
社會心理支持	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	734	4.73	5	0.7	13	1.8	716	97.5
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	730	4.69	4	0.5	18	2.5	708	97.0
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	737	4.69	1	0.1	21	2.9	715	97.0
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	740	4.76	1	0.1	4	0.6	735	99.3
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	740	4.75	2	0.3	4	0.5	734	99.2
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	513	4.60	9	1.7	28	5.5	476	92.8
醫院環境	您是否滿意病房的溫度舒適度	740	4.49	4	0.6	46	6.2	690	93.2
	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）	738	4.38	6	0.8	82	11.1	650	88.1
	您是否滿意醫院整體的清潔	737	4.46	3	0.4	49	6.6	685	93.0
	您是否滿意醫院的交通便利性	736	4.48	1	0.1	58	7.9	677	92.0
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	720	4.58	0	0.0	29	4	691	96.0
住院整體評估	整體而言這次住院治療結果跟您預期中的情況相比是	730	4.47	6	0.8	102	14	622	85.2
	您覺得醫院自費金額是否適當	709	2.84	164	23.1	459	64.8	86	12.1
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	734	4.59	1	0.1	18	2.5	715	97.4
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	732	4.64	0	0.0	12	1.6	720	98.4

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應（5分+4分）百分比

表三、基本資料與各構面之分析

	醫師照護	護理照護	整體醫病 互動	尊重	社會心理 支持	醫院環境
填表人 (b)						
本人	4.71±0.45	4.80±0.34	4.74±0.41	4.74±0.40	4.75±0.40	4.44±0.57
親友	4.64±0.53	4.75±0.40	4.72±0.44	4.71±0.44	4.72±0.48	4.45±0.55
<i>p</i> 值	0.001*	0.006*	0.478	0.124	0.882	0.751
性別 (b)						
男	4.72±0.45	4.80±0.34	4.76±0.41	4.75±0.40	4.70±0.48	4.49±0.54
女	4.65±0.51	4.77±0.39	4.69±0.46	4.69±0.47	4.82±0.35	4.39±0.58
<i>p</i> 值	0.015*	0.011*	0.011*	0.007*	0.166	0.215
年齡 (a)						
<35 歲	4.70±0.47	4.87±0.28	4.78±0.43	4.17±0.24	4.79±0.39	4.37±0.61
35-64 歲	4.69±0.48	4.79±0.37	4.70±0.44	4.80±0.35	4.71±0.44	4.43±0.57
>64 歲	4.68±0.49	4.76±0.40	4.73±0.43	4.75±0.53	4.70±0.45	4.47±0.53
<i>p</i> 值	0.939	0.086	0.138	0.399	0.241	0.258
教育程度 (a)						
不識字或未接受 正規教育	4.33±1.16	4.68±0.61	4.72±0.58	5.00±0.00	4.66±0.54	4.47±0.63
國小	4.42±0.68	4.77±0.38	4.74±0.42	4.58±0.83	4.74±0.46	4.54±0.53
國中或初中畢 (肄)業	4.62±0.59	4.73±0.39	4.67±0.46	4.50±0.43	4.68±0.42	4.52±0.53
高中(職)畢(肄) 業	4.59±0.51	4.78±0.37	4.76±0.40	4.73±0.45	4.74±0.42	4.46±0.56
專科畢(肄)業	4.70±0.41	4.78±0.36	4.66±0.44	4.71±0.41	4.67±0.46	4.32±0.59
大學畢(肄)業或 以上	4.64±0.55	4.82±0.34	4.74±0.42	4.88±0.27	4.76±0.40	4.45±0.57
<i>p</i> 值	0.458	0.267	0.105	0.028*	0.074	0.570
高齡與非高齡 (b)						
<65 歲	4.69±0.48	4.80±0.35	4.72±0.44	4.76±0.38	4.73±0.43	4.42±0.58
≥65 歲	4.68±0.49	4.76±0.40	4.73±0.43	4.75±0.53	4.70±0.45	4.48±0.53
<i>p</i> 值	0.938	0.055	0.420	0.420	0.359	0.257

(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	%	
醫師照護	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	288	98.3	279	96.2	2.1
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	290	99.3	279	95.9	3.4
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	281	95.6	264	91.0	4.6
	您信賴您的醫師嗎	292	99.0	283	97.3	1.7
護理人員照護	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	293	99.3	289	99.3	0.0
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題	294	99.7	289	99.3	0.4
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	289	98.6	286	98.3	0.3
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	291	99.0	289	99.3	-0.3
	您信賴協助您的護理人員嗎	291	99.3	287	98.6	0.7
整體醫病互動	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	265	97.8	264	97.4	0.4
	請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題	282	96.2	279	96.5	-0.3
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	291	99.3	286	98.3	1.0
	您覺得醫療人員間對您的醫療照護過程是否有一貫性	293	99.7	287	98.6	1.0
	醫療人員是否清楚向您說明治療的效益和可能的危險	291	99.0	284	97.6	1.4
尊重	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	284	99.0	287	99.0	0.0
	醫療人員是否尊重您的選擇	287	97.6	286	98.3	-0.7
	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	280	95.9	275	94.5	1.4
社會心理支持	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	287	98.0	282	97.6	0.4
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	284	97.6	278	95.9	1.7
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	285	96.9	283	97.3	-0.4
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	292	99.0	290	99.7	-0.7
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	293	99.3	290	99.7	-0.4
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	192	93.7	173	91.1	2.6
醫院環境	您是否滿意病房的溫度舒適度	277	94.2	266	91.4	2.8
	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）	262	89.4	251	86.3	3.1
	您是否滿意醫院整體的清潔	276	94.5	266	91.4	3.1
	您是否滿意醫院的交通便利性	276	94.2	258	88.7	5.5
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	281	97.2	267	94.0	3.2
住院整體評估	整體而言這次住院治療結果跟您預期中的情況相比是	256	88.3	236	82.2	6.1
	您覺得醫院自費金額是否適當	40	14.2	28	10.0	4.2
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	288	99.0	281	97.2	1.8
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	288	98.6	283	98.3	0.3

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應（5分+4分）百分比

表五、住院就醫者不同身分之各項正向反應調查結果

構面	問卷變項	本人填答 正向反應		他人代答 正向反應		差異
		n	%	n	%	
醫師照護	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	349	98.3	333	96.0	2.3
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	344	97.5	336	96.6	0.9
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	333	94.3	322	92.3	2.0
	您信賴您的醫師嗎	353	99.4	340	97.7	1.7
護理人員照護	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	353	99.4	347	99.1	0.3
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題	352	99.4	348	99.4	0.0
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	347	98.3	341	97.7	0.6
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	350	99.2	347	99.1	0.1
	您信賴協助您的護理人員嗎	350	99.2	346	98.9	0.3
整體醫病互動	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	317	98.4	322	98.2	0.2
	請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題	336	95.7	339	97.1	-1.4
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	352	99.4	340	97.4	2.0
	您覺得醫療人員對您的醫療照護過程是否有一貫性	353	99.7	345	98.6	1.1
	醫療人員是否清楚向您說明治療的效益和可能的危險	349	98.9	344	98.3	0.6
尊重	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	345	98.9	342	98.8	0.1
	醫療人員是否尊重您的選擇	350	98.6	341	97.7	0.9
	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	331	93.8	336	96.0	-2.2
社會心理支持	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	344	97.7	337	97.4	0.3
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	339	97.1	335	96.8	0.3
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	343	97.2	339	97.1	0.1
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	351	98.9	349	99.7	-0.8
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	351	98.9	347	99.4	-0.5
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	210	93.8	240	91.6	2.2
醫院環境	您是否滿意病房的溫度舒適度	326	92.1	329	94.0	-1.9
	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）	306	86.9	311	88.9	-2.0
	您是否滿意醫院整體的清潔	325	91.8	326	93.7	-1.9
	您是否滿意醫院的交通便利性	326	92.4	318	91.4	1.0
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	334	97.1	325	94.5	2.6
住院整體評估	整體而言這次住院治療結果跟您預期中的情況相比是	289	82.3	300	87.2	-4.9
	您覺得醫院自費金額是否適當	35	10.3	47	14.0	-3.7
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	340	96.3	341	98.6	-2.3
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	346	98.0	339	98.5	-0.5

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應（5分+4分）百分比

表六、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	%
醫師照護	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	224	4.74	4	1.8	3	1.3	217	96.9
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	226	4.78	0	0.0	5	2.2	221	97.8
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	225	4.51	1	0.4	15	6.7	209	92.9
	您信賴您的醫師嗎	226	4.77	0	0.0	4	1.8	222	98.2
護理人員照護	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	226	4.81	0	0.0	1	0.4	225	99.6
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題	226	4.77	1	0.4	1	0.4	224	99.1
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	225	4.68	1	0.4	1	0.4	223	99.1
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	226	4.77	1	0.4	2	0.9	223	98.7
	您信賴協助您的護理人員嗎	225	4.78	0	0.0	1	0.4	224	99.6
整體醫病互動	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	211	4.69	2	1.0	3	1.4	206	97.6
	請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題	223	4.70	2	0.9	5	2.2	216	96.9
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	225	4.72	1	0.4	2	0.9	222	98.7
	您覺得醫療人員間對您的醫療照護過程是否有一貫性	226	4.74	0	0.0	2	0.9	224	99.1
	醫療人員是否清楚向您說明治療的效益和可能的危險	226	4.76	1	0.4	1	0.4	224	99.2
尊重	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	221	4.76	1	0.5	1	0.5	219	99.1
	醫療人員是否尊重您的選擇	225	4.73	1	0.4	5	2.2	219	97.3
	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	223	4.68	0	0.0	6	2.7	217	97.3
社會心理支持	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	225	4.73	1	0.4	3	1.3	221	98.2
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	225	4.68	3	1.3	2	0.9	220	97.8
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	225	4.69	0	0.0	5	2.2	220	97.8
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	226	4.73	0	0.0	0	0.0	226	100.0
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	226	4.77	0	0.0	1	0.4	225	99.6
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	167	4.59	2	1.2	8	4.8	157	94.0
醫院環境	您是否滿意病房的溫度舒適度	225	4.55	0	0.0	9	4.0	216	96.0
	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）	225	4.41	3	1.3	18	8.0	204	90.7
	您是否滿意醫院整體的清潔	223	4.49	1	0.4	8	3.6	214	96.0
	您是否滿意醫院的交通便利性	224	4.46	0	0.0	18	8.0	206	92.0
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	222	4.55	0	0.0	12	5.4	210	94.6
住院整體評估	整體而言這次住院治療結果跟您預期中的情況相比是	223	4.57	1	0.4	23	10.3	199	89.2
	您覺得醫院自費金額是否適當	216	2.88	44	20.4	146	67.6	26	12.0
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	222	4.61	0	0.0	2	0.9	220	99.1
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	223	4.68	0	0.0	2	0.9	221	99.1

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應（5分+4分）百分比

表七、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	%	
醫師照護	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	217	96.9	359	97.8	-0.9
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	221	97.8	357	97.8	0.0
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	209	92.9	346	94.3	-1.4
	您信賴您的醫師嗎	222	98.2	361	98.4	-0.1
護理人員照護	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	225	99.6	365	99.2	0.4
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題	224	99.1	367	99.7	-0.6
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	223	99.1	359	97.8	1.3
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	223	98.7	365	99.5	-0.8
	您信賴協助您的護理人員嗎	224	99.6	362	98.6	0.9
整體醫病互動	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	206	97.6	331	97.6	0.0
	請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題	216	96.9	351	95.9	1.0
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	222	98.7	363	98.9	-0.2
	您覺得醫療人員間對您的醫療照護過程是否有一貫性	224	99.1	365	99.5	-0.3
	醫療人員是否清楚向您說明治療的效益和可能的危險	224	99.1	360	98.1	1.0
尊重	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	219	99.1	361	98.9	0.2
	醫療人員是否尊重您的選擇	219	97.3	362	98.4	-1.0
	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	217	97.3	346	94.0	3.3
社會心理支持	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	221	98.2	354	97.5	0.7
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	220	97.8	349	96.1	1.6
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	220	97.8	355	96.5	1.3
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	226	100.0	364	98.9	1.1
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	225	99.6	366	99.5	0.1
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	157	94.0	213	91.0	3.0
醫院環境	您是否滿意病房的溫度舒適度	216	96.0	334	90.8	5.2
	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）	204	90.7	316	86.1	4.6
	您是否滿意醫院整體的清潔	214	96.0	335	91.0	4.9
	您是否滿意醫院的交通便利性	206	92.0	335	91.3	0.7
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	210	94.6	347	96.4	-1.8
住院整體評估	整體而言這次住院治療結果跟您預期中的情況相比是	199	89.2	300	83.1	6.1
	您覺得醫院自費金額是否適當	26	12.0	42	12.0	0.0
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	220	99.1	356	97.5	1.6
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	221	99.1	357	98.1	1.0

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應（5分+4分）百分比

表八、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	%
醫師照護	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	737	97.1	11	100.0	10	90.0	4	75.0	7	100.0	16	100.0	8	100.0	15	100.0	15	100.0
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	737	96.9	11	100.0	10	90.0	4	100.0	7	100.0	16	93.8	8	100.0	15	100.0	15	86.7
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	737	93.2	11	100.0	10	90.0	4	100.0	7	100.0	16	93.8	7	85.7	15	100.0	15	80.0
	您信賴您的醫師嗎	739	98.4	11	100.0	10	90.0	4	100.0	7	100.0	16	93.8	8	100.0	15	100.0	15	100.0
護理人員 照護	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	740	99.3	11	100.0	10	100.0	4	100.0	7	100.0	16	100.0	8	100.0	15	100.0	15	93.3
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚回答您的問題	739	99.5	11	100.0	10	100.0	4	100.0	7	100.0	16	100.0	8	100.0	15	100.0	15	100.0
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	738	98.0	11	100.0	10	90.0	4	100.0	7	100.0	16	93.8	8	100.0	15	100.0	15	100.0
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	738	99.2	11	100.0	10	100.0	4	100.0	7	100.0	16	100.0	8	100.0	15	100.0	15	100.0
整體醫病 互動	您信賴協助您的護理人員嗎	739	99.1	11	100.0	10	100.0	4	100.0	7	100.0	16	100.0	8	100.0	15	100.0	15	93.3
	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	720	98.1	10	100.0	10	100.0	4	100.0	3	100.0	13	84.6	8	100.0	15	100.0	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	686	96.3	11	100.0	10	100.0	4	25.0	7	100.0	16	93.8	8	87.5	15	100.0	14	100.0
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	736	98.5	11	100.0	10	100.0	4	100.0	7	100.0	16	100.0	8	100.0	14	100.0	15	93.3
尊重	您覺得醫療人員問對您的醫療照護過程是否有一貫性	739	99.2	11	100.0	10	100.0	4	100.0	7	100.0	16	100.0	8	100.0	15	100.0	15	86.7
	醫療人員是否清楚向您說明治療的效益和可能的危險	740	98.4	11	100.0	10	100.0	4	100.0	7	100.0	16	100.0	8	100.0	15	100.0	15	93.3
	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	739	99.0	11	100.0	10	100.0	4	100.0	7	100.0	16	100.0	8	100.0	14	100.0	14	100.0
	醫療人員是否尊重您的選擇	730	98.3	11	100.0	10	100.0	4	100.0	7	100.0	16	100.0	8	100.0	15	100.0	15	93.3
社會心理 支持	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	740	95.0	11	100.0	10	90.0	4	100.0	7	100.0	15	93.3	8	100.0	15	100.0	15	86.7
	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	734	97.5	11	100.0	10	100.0	4	100.0	7	100.0	16	100.0	6	100.0	15	100.0	15	93.3
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	730	97.0	11	100.0	10	100.0	4	100.0	7	100.0	16	93.8	8	87.5	14	100.0	15	86.7
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	737	97.0	11	100.0	10	100.0	4	50.0	7	100.0	16	93.8	8	100.0	15	100.0	15	93.3
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	740	99.3	11	100.0	10	100.0	4	100.0	7	100.0	16	100.0	8	100.0	15	100.0	15	93.3
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	740	99.2	11	100.0	10	100.0	4	100.0	7	100.0	16	100.0	8	100.0	15	100.0	15	93.3
醫院環境	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	513	92.8	8	100.0	4	100.0	1	100.0	0	-	14	100.0	3	0.0	12	100.0	10	90.0
	您是否滿意病房的溫度舒適度	738	93.2	11	90.9	10	100.0	4	100.0	7	100.0	15	86.7	8	100.0	15	100.0	15	80.0
	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）	740	88.1	11	90.9	10	90.0	4	100.0	7	85.7	14	78.6	8	100.0	15	100.0	15	66.7
	您是否滿意醫院整體的清潔	738	93.0	11	90.9	10	100.0	4	100.0	7	85.7	15	93.3	8	100.0	15	100.0	15	73.3
其他醫療 人員表現	您是否滿意醫院的交通便利性	737	92.0	11	100.0	10	100.0	4	100.0	7	100.0	15	93.3	8	100.0	15	100.0	15	93.3
	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	736	96.0	11	100.0	10	100.0	4	75.0	7	85.7	16	100.0	7	57.1	13	100.0	14	92.9
住院整體 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	730	85.2	11	100.0	10	100.0	4	100.0	7	85.7	16	100.0	8	75.0	15	100.0	15	53.3
	您覺得醫院自費金額是否適當	709	12.1	11	18.2	10	40.0	4	25.0	6	16.7	16	6.3	8	50.0	15	13.3	15	0.0
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	734	97.4	11	100.0	10	100.0	4	100.0	7	100.0	16	100.0	8	100.0	15	100.0	15	100.0
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	732	98.4	11	100.0	10	100.0	4	100.0	7	100.0	16	100.0	8	100.0	15	100.0	15	93.3

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應（5分+4分）百分比

表八、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	%
醫師照護	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	737	97.1	16	100.0	14	100.0	14	100.0	8	100.0	12	100.0	16	93.8	19	100.0	17	100.0
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	737	96.9	16	93.8	14	92.9	14	100.0	8	100.0	12	100.0	16	100.0	19	89.5	17	100.0
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	737	93.2	16	100.0	14	92.9	14	100.0	8	87.5	12	100.0	17	100.0	19	73.7	17	100.0
	您信賴您的醫師嗎	739	98.4	16	100.0	14	100.0	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	100.0	19	100.0	17	100.0
護理人員 照護	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	740	99.3	16	100.0	14	100.0	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	100.0	19	100.0	17	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	739	99.5	16	100.0	14	100.0	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	100.0	19	100.0	17	100.0
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	738	98.0	16	100.0	14	100.0	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	100.0	19	100.0	17	100.0
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	738	99.2	16	100.0	14	100.0	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	100.0	19	100.0	17	100.0
整體醫病 互動	您信賴協助您的護理人員嗎	739	99.1	16	100.0	14	92.9	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	100.0	19	100.0	17	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	720	98.1	15	100.0	13	76.9	13	100.0	8	100.0	11	100.0	16	100.0	16	100.0	16	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	686	96.3	16	100.0	14	85.7	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	94.1	19	94.7	17	100.0
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	736	98.5	16	100.0	14	100.0	14	100.0	8	100.0	12	91.7	17	100.0	19	94.7	17	100.0
尊重	您覺得醫療人員問對您的醫療照護過程是否有一貫性	739	99.2	16	100.0	14	92.9	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	100.0	19	100.0	17	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	740	98.4	16	100.0	14	100.0	14	100.0	8	100.0	12	91.7	17	100.0	19	94.7	17	100.0
	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	739	99.0	16	100.0	14	100.0	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	100.0	19	94.7	17	100.0
	醫療人員是否尊重您的選擇	730	98.3	16	100.0	14	100.0	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	100.0	19	100.0	17	100.0
社會心理 支持	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	740	95.0	16	81.3	14	85.7	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	100.0	19	78.9	17	100.0
	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	734	97.5	16	100.0	13	100.0	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	100.0	19	94.7	17	100.0
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	730	97.0	16	100.0	14	85.7	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	100.0	19	94.7	17	100.0
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	737	97.0	16	100.0	14	92.9	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	100.0	19	89.5	17	100.0
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	740	99.3	16	100.0	14	100.0	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	100.0	19	100.0	17	100.0
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	740	99.2	16	100.0	14	100.0	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	100.0	19	100.0	17	100.0
醫院環境	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	513	92.8	8	87.5	10	70.0	9	77.8	5	100.0	10	90.0	13	100.0	11	81.8	13	92.3
	您是否滿意病房的溫度舒適度	738	93.2	16	93.8	14	78.6	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	100.0	19	78.9	17	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）	740	88.1	16	68.8	14	71.4	14	85.7	8	100.0	12	83.3	17	88.2	19	63.2	17	94.1
	您是否滿意醫院整體的清潔	738	93.0	16	87.5	14	78.6	14	100.0	8	100.0	12	91.7	17	100.0	19	84.2	17	94.1
其他醫療 人員表現	您是否滿意醫院的交通便利性	737	92.0	16	75.0	14	92.9	14	92.9	8	100.0	12	91.7	17	94.1	19	89.5	17	82.4
	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	736	96.0	16	81.3	14	92.9	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	100.0	19	94.7	17	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	730	85.2	15	80.0	14	78.6	13	92.3	8	100.0	12	91.7	17	76.5	19	57.9	17	100.0
住院整體 評估	您覺得醫院自費金額是否適當	709	12.1	16	12.5	14	7.1	14	14.3	8	12.5	12	8.3	17	0.0	19	10.5	17	11.8
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	734	97.4	16	93.8	14	100.0	14	100.0	8	100.0	12	100.0	17	94.1	19	89.5	17	100.0
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	732	98.4	16	100.0	14	100.0	14	92.9	8	100.0	12	100.0	16	93.8	19	94.7	17	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、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	%	n	%
醫師照護	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	737	97.1	7	71.4	13	100.0	10	90.0	15	100.0	12	91.7	15	100.0	13	100.0	9	88.9		
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	737	96.9	7	85.7	13	100.0	10	100.0	16	93.8	12	100.0	16	87.5	13	100.0	9	88.9		
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	737	93.2	7	85.7	13	100.0	10	100.0	16	93.8	12	100.0	16	87.5	13	100.0	9	88.9		
	您信賴您的醫師嗎	739	98.4	7	85.7	13	100.0	10	100.0	16	93.8	11	100.0	16	100.0	13	100.0	9	88.9		
護理人員 照護	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	740	99.3	7	85.7	13	100.0	10	100.0	15	100.0	12	100.0	16	100.0	13	100.0	9	100.0		
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	739	99.5	7	85.7	12	100.0	10	100.0	15	100.0	12	100.0	16	100.0	13	100.0	9	100.0		
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	738	98.0	7	85.7	13	100.0	10	100.0	16	93.8	12	91.7	15	106.7	13	100.0	9	88.9		
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	738	99.2	7	85.7	13	100.0	10	100.0	15	100.0	12	100.0	16	93.8	13	100.0	9	100.0		
	您信賴協助您的護理人員嗎	739	99.1	7	85.7	13	100.0	10	100.0	16	100.0	12	100.0	16	100.0	13	100.0	9	100.0		
整體醫病 互動	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	720	98.1	7	71.4	13	100.0	10	100.0	14	100.0	11	100.0	12	100.0	11	100.0	9	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	686	96.3	7	71.4	13	100.0	10	100.0	16	100.0	12	91.7	16	93.8	13	84.6	9	100.0		
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	736	98.5	7	85.7	13	92.3	10	100.0	16	100.0	12	100.0	16	93.8	13	100.0	9	100.0		
	您覺得醫療人員對您的醫療照護過程是否有一貫性	739	99.2	7	85.7	13	100.0	10	100.0	16	100.0	12	100.0	16	93.8	13	100.0	9	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	740	98.4	7	85.7	13	92.3	10	100.0	16	100.0	12	100.0	16	100.0	13	100.0	9	88.9		
尊重	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	739	99.0	7	85.7	13	100.0	10	100.0	16	93.8	12	100.0	16	93.8	11	100.0	9	100.0		
	醫療人員是否尊重您的選擇	730	98.3	7	71.4	13	92.3	10	100.0	16	100.0	12	100.0	16	87.5	13	100.0	9	100.0		
	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	740	95.0	7	85.7	12	91.7	10	100.0	16	100.0	12	91.7	16	93.8	13	100.0	9	77.8		
社會心理 支持	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	734	97.5	7	71.4	13	92.3	10	100.0	16	93.8	12	100.0	16	93.8	13	84.6	9	100.0		
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	730	97.0	7	71.4	13	100.0	10	100.0	16	100.0	12	100.0	16	93.8	13	92.3	9	100.0		
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	737	97.0	7	71.4	13	92.3	10	90.0	16	93.8	11	100.0	16	93.8	13	100.0	9	100.0		
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	740	99.3	7	100.0	13	100.0	10	100.0	16	100.0	12	100.0	16	100.0	13	100.0	9	100.0		
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	740	99.2	7	100.0	13	92.3	10	100.0	16	100.0	11	100.0	16	100.0	13	100.0	9	100.0		
醫院環境	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	513	92.8	6	66.7	9	100.0	7	100.0	9	88.9	9	88.9	14	92.9	6	100.0	8	75.0		
	您是否滿意病房的溫度舒適度	738	93.2	7	71.4	13	92.3	10	100.0	16	93.8	12	91.7	16	100.0	13	84.6	9	77.8		
	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）	740	88.1	7	71.4	13	84.6	10	100.0	16	93.8	12	83.3	16	100.0	13	84.6	9	77.8		
	您是否滿意醫院整體的清潔	738	93.0	7	71.4	12	83.3	10	100.0	16	100.0	12	83.3	16	100.0	13	92.3	9	77.8		
	您是否滿意醫院的交通便利性	737	92.0	7	57.1	13	100.0	10	80.0	16	100.0	12	91.7	16	100.0	13	92.3	9	77.8		
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	736	96.0	6	83.3	13	92.3	10	100.0	13	69.2	12	91.7	15	100.0	13	92.3	9	100.0		
住院整體 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	730	85.2	7	71.4	13	100.0	10	80.0	16	93.8	12	91.7	16	81.3	13	100.0	9	77.8		
	您覺得醫院自費金額是否適當	709	12.1	7	14.3	11	36.4	10	0.0	16	6.3	12	33.3	15	0.0	13	0.0	9	11.1		
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	734	97.4	7	100.0	13	100.0	10	100.0	16	100.0	12	91.7	16	93.8	13	92.3	9	100.0		
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	732	98.4	7	100.0	13	100.0	10	100.0	16	100.0	12	100.0	16	93.8	13	100.0	9	88.9		

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應（5分+4分）百分比

表八、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	%
醫師照護	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	737	97.1	5	100.0	7	100.0	18	94.4	14	100.0	4	100.0	18	100.0	20	95.0	15	93.3
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	737	96.9	5	100.0	7	100.0	18	94.4	14	100.0	4	100.0	18	100.0	20	95.0	15	100.0
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	737	93.2	5	100.0	7	100.0	18	94.4	14	78.6	4	100.0	18	94.4	20	85.0	15	93.3
	您信賴您的醫師嗎	739	98.4	5	100.0	7	100.0	18	100.0	14	100.0	4	100.0	18	100.0	20	100.0	15	93.3
護理人員 照護	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	740	99.3	5	100.0	7	100.0	18	100.0	14	100.0	4	100.0	18	94.4	20	100.0	15	100.0
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	739	99.5	5	100.0	7	100.0	18	94.4	14	100.0	4	100.0	18	94.4	20	100.0	15	100.0
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	738	98.0	5	100.0	7	100.0	18	100.0	14	100.0	4	100.0	17	94.1	20	100.0	15	93.3
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	738	99.2	5	100.0	7	100.0	18	94.4	14	100.0	4	100.0	17	94.1	20	100.0	15	100.0
整體醫病 互動	您信賴協助您的護理人員嗎	739	99.1	5	100.0	7	100.0	18	100.0	14	100.0	4	100.0	17	100.0	20	100.0	15	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	720	98.1	5	100.0	6	66.7	16	100.0	13	100.0	4	100.0	15	100.0	19	100.0	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	686	96.3	5	100.0	7	100.0	18	100.0	14	100.0	4	75.0	18	100.0	20	90.0	15	100.0
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	736	98.5	5	100.0	7	100.0	18	100.0	14	100.0	4	100.0	18	100.0	20	100.0	15	100.0
尊重	您覺得醫療人員間對您的醫療照護過程是否有一貫性	739	99.2	5	100.0	7	100.0	18	100.0	14	100.0	4	100.0	17	100.0	20	100.0	15	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	740	98.4	5	100.0	7	100.0	18	100.0	14	100.0	4	100.0	18	94.4	20	100.0	15	93.3
	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	739	99.0	5	100.0	7	100.0	18	100.0	14	100.0	4	75.0	17	100.0	20	100.0	15	100.0
	醫療人員是否尊重您的選擇	730	98.3	5	100.0	7	85.7	18	100.0	14	100.0	4	100.0	18	94.4	20	100.0	15	100.0
社會心理 支持	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	740	95.0	5	100.0	7	100.0	18	94.4	14	100.0	4	100.0	18	94.4	20	95.0	15	100.0
	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	734	97.5	5	100.0	7	100.0	18	100.0	14	100.0	4	100.0	18	88.9	20	95.0	15	100.0
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	730	97.0	5	100.0	7	100.0	18	100.0	14	100.0	4	100.0	18	88.9	19	89.5	15	100.0
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	737	97.0	5	100.0	7	100.0	18	100.0	14	100.0	4	100.0	18	94.4	20	95.0	15	100.0
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	740	99.3	5	100.0	7	100.0	18	100.0	14	100.0	4	100.0	18	94.4	20	100.0	15	100.0
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	740	99.2	5	100.0	7	100.0	18	94.4	14	100.0	4	100.0	18	94.4	20	100.0	15	100.0
醫院環境	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	513	92.8	2	100.0	4	100.0	15	93.3	5	100.0	0	-	11	90.9	15	100.0	12	100.0
	您是否滿意病房的溫度舒適度	738	93.2	5	100.0	7	71.4	18	100.0	14	100.0	4	100.0	18	88.9	20	100.0	15	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）	740	88.1	5	100.0	7	57.1	18	88.9	14	100.0	4	100.0	18	77.8	20	85.0	15	100.0
	您是否滿意醫院整體的清潔	738	93.0	5	100.0	7	85.7	18	100.0	14	92.9	4	100.0	18	88.9	20	95.0	15	100.0
其他醫療 人員表現	您是否滿意醫院的交通便利性	737	92.0	5	100.0	7	71.4	18	94.4	14	71.4	4	100.0	18	100.0	20	95.0	15	93.3
	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	736	96.0	5	100.0	7	100.0	18	100.0	13	100.0	4	100.0	18	94.4	20	100.0	14	100.0
住院整體 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	730	85.2	4	100.0	7	71.4	18	83.3	14	64.3	4	100.0	17	94.1	20	85.0	15	86.7
	您覺得醫院自費金額是否適當	709	12.1	3	0.0	7	0.0	18	5.6	14	0.0	4	0.0	14	14.3	20	5.0	15	6.7
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	734	97.4	3	100.0	7	100.0	18	100.0	14	100.0	4	100.0	18	94.4	20	100.0	15	100.0
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	732	98.4	3	100.0	7	100.0	18	100.0	14	100.0	4	100.0	18	100.0	20	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

表八、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	%
醫師照護	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	737	97.1	16	100.0	11	100.0	6	83.3	9	100.0	14	100.0	14	100.0	18	94.4	6	100.0
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	737	96.9	16	100.0	11	100.0	5	60.0	9	83.3	14	100.0	14	100.0	18	94.4	6	100.0
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	737	93.2	16	100.0	11	90.9	5	60.0	9	91.7	14	92.9	14	85.7	18	94.4	6	83.3
	您信賴您的醫師嗎	739	98.4	16	100.0	11	100.0	6	83.3	9	100.0	14	92.9	14	100.0	18	100.0	6	100.0
護理人員 照護	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	740	99.3	16	100.0	11	100.0	6	100.0	9	100.0	14	100.0	14	100.0	18	100.0	6	100.0
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	739	99.5	16	100.0	11	100.0	6	100.0	9	100.0	14	100.0	14	100.0	18	100.0	6	100.0
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	738	98.0	16	100.0	11	100.0	6	83.3	9	100.0	14	92.9	14	100.0	18	100.0	6	100.0
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	738	99.2	16	100.0	11	100.0	6	100.0	9	100.0	14	100.0	14	100.0	18	100.0	6	100.0
整體醫病 互動	您信賴協助您的護理人員嗎	739	99.1	16	100.0	11	100.0	6	100.0	9	100.0	14	100.0	13	100.0	18	100.0	6	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	720	98.1	15	100.0	11	100.0	6	100.0	9	100.0	14	100.0	13	100.0	18	100.0	6	83.3
	請問是否有醫療人員和您的家人溝通，回答他們的問題	686	96.3	15	100.0	11	100.0	6	83.3	9	100.0	14	100.0	14	100.0	16	93.8	6	83.3
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	736	98.5	16	100.0	11	100.0	6	100.0	9	91.7	14	92.9	14	100.0	18	100.0	6	100.0
尊重	您覺得醫療人員間對您的醫療照護過程是否有一貫性	739	99.2	16	100.0	11	100.0	6	100.0	9	91.7	14	100.0	14	100.0	18	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	740	98.4	16	100.0	11	100.0	5	80.0	9	83.3	14	100.0	14	100.0	18	100.0	6	83.3
	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	739	99.0	15	100.0	11	100.0	5	100.0	9	91.7	14	100.0	14	100.0	17	100.0	6	100.0
	醫療人員是否尊重您的選擇	730	98.3	16	93.8	11	100.0	6	100.0	9	91.7	14	100.0	14	100.0	18	100.0	6	100.0
社會心理 支持	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	740	95.0	16	100.0	11	90.9	6	66.7	9	83.3	14	100.0	14	92.9	18	94.4	6	100.0
	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	734	97.5	16	100.0	11	100.0	6	100.0	9	91.7	14	100.0	14	92.9	17	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	730	97.0	16	93.8	11	100.0	5	100.0	9	100.0	11	100.0	14	100.0	17	100.0	6	83.3
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	737	97.0	16	93.8	11	100.0	6	100.0	9	100.0	13	100.0	14	100.0	17	100.0	6	83.3
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	740	99.3	16	100.0	11	100.0	6	100.0	9	91.7	13	100.0	14	100.0	18	100.0	6	100.0
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	740	99.2	16	100.0	11	100.0	6	100.0	9	91.7	14	100.0	14	100.0	18	94.4	6	100.0
醫院環境	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	513	92.8	10	90.0	9	100.0	5	80.0	8	80.0	11	100.0	10	100.0	15	100.0	4	100.0
	您是否滿意病房的溫度舒適度	738	93.2	16	93.8	11	90.9	6	83.3	9	83.3	14	100.0	14	85.7	18	100.0	6	83.3
	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）	740	88.1	16	81.3	11	90.9	6	66.7	9	75.0	14	100.0	14	85.7	18	100.0	6	100.0
	您是否滿意醫院整體的清潔	738	93.0	16	87.5	11	90.9	6	83.3	9	83.3	13	92.3	14	100.0	18	100.0	6	100.0
其他醫療 人員表現	您是否滿意醫院的交通便利性	737	92.0	16	93.8	11	90.9	6	83.3	9	83.3	12	75.0	14	100.0	18	88.9	6	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	736	96.0	16	93.8	10	90.0	6	100.0	9	100.0	10	100.0	14	100.0	18	100.0	6	100.0
住院整體 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	730	85.2	16	75.0	11	100.0	5	40.0	9	83.3	13	84.6	14	78.6	17	94.1	6	83.3
	您覺得醫院自費金額是否適當	709	12.1	16	0.0	9	0.0	5	20.0	9	0.0	14	14.3	14	21.4	17	0.0	6	0.0
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	734	97.4	16	100.0	11	100.0	5	60.0	9	100.0	14	100.0	14	85.7	18	100.0	6	100.0
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	732	98.4	16	100.0	11	100.0	5	100.0	9	100.0	14	100.0	13	92.3	18	100.0	6	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、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		B058		B067	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
醫師照護	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	737	97.1	5	100.0	20	100.0	15	100.0	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
	醫師是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	737	96.9	5	100.0	20	100.0	15	100.0	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	737	93.2	5	100.0	20	100.0	15	86.7	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
	您信賴您的醫師嗎	739	98.4	5	100.0	20	100.0	15	100.0	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
護理人員 照護	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	740	99.3	5	100.0	20	100.0	15	100.0	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	739	99.5	5	100.0	20	100.0	15	100.0	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	738	98.0	5	100.0	20	100.0	15	100.0	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	738	99.2	5	100.0	20	100.0	15	100.0	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
	您信賴協助您的護理人員嗎	739	99.1	5	100.0	20	100.0	15	100.0	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
整體醫病 互動	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	720	98.1	4	100.0	20	95.0	15	100.0	3	100.0	1	100.0	4	100.0	5	100.0	9	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	686	96.3	5	100.0	20	100.0	15	93.3	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	736	98.5	5	100.0	20	100.0	15	93.3	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
	您覺得醫療人員對您的醫療照護過程是否有一貫性	739	99.2	5	100.0	20	95.0	15	100.0	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	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	740	98.4	5	100.0	20	95.0	15	100.0	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
尊重	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	739	99.0	5	100.0	20	100.0	15	100.0	3	66.7	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
	醫療人員是否尊重您的選擇	730	98.3	5	100.0	20	95.0	15	100.0	3	66.7	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	740	95.0	5	100.0	20	100.0	15	86.7	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	83.3	10	100.0
社會心理 支持	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	734	97.5	5	100.0	20	100.0	14	100.0	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	83.3	10	100.0
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	730	97.0	5	100.0	19	94.7	14	100.0	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	83.3	10	100.0
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	737	97.0	5	100.0	20	95.0	15	93.3	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	83.3	10	100.0
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	740	99.3	5	100.0	20	100.0	15	100.0	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	740	99.2	5	100.0	20	95.0	15	100.0	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	513	92.8	3	66.7	19	100.0	12	91.7	2	100.0	1	100.0	3	100.0	5	80.0	7	71.4
醫院環境	您是否滿意病房的溫度舒適度	738	93.2	5	80.0	20	100.0	15	86.7	3	66.7	1	100.0	5	100.0	6	83.3	10	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）	740	88.1	5	100.0	20	100.0	15	93.3	3	66.7	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
	您是否滿意醫院整體的清潔	738	93.0	5	80.0	20	100.0	15	93.3	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	100.0
	您是否滿意醫院的交通便利性	737	92.0	5	100.0	20	100.0	13	92.3	3	100.0	1	100.0	5	80.0	6	83.3	10	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	736	96.0	5	100.0	20	95.0	13	100.0	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	83.3	10	100.0
住院整體 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	730	85.2	5	80.0	20	90.0	15	86.7	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	83.3	10	70.0
	您覺得醫院自費金額是否適當	709	12.1	4	0.0	20	5.0	15	20.0	3	0.0	1	0.0	5	0.0	6	50.0	8	0.0
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	734	97.4	5	100.0	20	95.0	15	100.0	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	90.0
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	732	98.4	5	100.0	20	100.0	15	100.0	3	100.0	1	100.0	5	100.0	6	100.0	10	90.0

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應（5分+4分）百分比

表八、各病房住院病人之各項正向反應-7

構面	單位	全院		B068		B077		B078		B087		B088		B097		B098		B107	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
醫師照護	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	737	97.1	15	100.0	13	92.3	13	100.0	19	100.0	20	100.0	18	88.9	18	94.4	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	737	96.9	16	100.0	13	92.3	13	100.0	19	100.0	20	100.0	18	94.4	18	88.9	13	100.0
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	737	93.2	16	93.8	12	91.7	13	100.0	19	89.5	20	100.0	18	83.3	18	94.4	13	92.3
	您信賴您的醫師嗎	739	98.4	16	100.0	13	100.0	13	100.0	19	100.0	20	100.0	18	94.4	18	100.0	13	92.3
護理人員 照護	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	740	99.3	16	100.0	13	100.0	13	100.0	19	100.0	20	100.0	18	100.0	18	100.0	13	92.3
	護理人員是否有用您能了解的方式清楚地回答您的問題	739	99.5	16	100.0	13	100.0	13	100.0	19	100.0	20	100.0	18	100.0	18	94.4	13	100.0
	您覺得護理人員來探視您的停留時間是否足夠	738	98.0	16	100.0	13	100.0	13	100.0	19	100.0	20	100.0	18	94.4	18	100.0	13	92.3
	護理人員是否有清楚向您說明各種藥物的使用方式	738	99.2	16	100.0	13	100.0	13	100.0	19	100.0	20	100.0	18	100.0	18	94.4	13	100.0
整體醫病 互動	您信賴協助您的護理人員嗎	739	99.1	16	100.0	13	100.0	13	92.3	19	100.0	20	100.0	18	100.0	18	100.0	13	92.3
	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	720	98.1	16	93.8	12	100.0	13	100.0	18	100.0	19	100.0	16	100.0	16	93.8	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	686	96.3	16	93.8	13	100.0	13	92.3	19	94.7	20	100.0	18	100.0	17	100.0	13	100.0
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	736	98.5	16	93.8	13	100.0	13	92.3	19	100.0	20	100.0	18	100.0	18	100.0	13	100.0
尊重	您覺得醫療人員對您的醫療照護過程是否有一貫性	739	99.2	16	100.0	13	100.0	13	100.0	19	100.0	20	100.0	18	100.0	18	100.0	13	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	740	98.4	16	100.0	13	100.0	13	92.3	19	100.0	20	100.0	18	100.0	18	100.0	13	100.0
	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	739	99.0	16	100.0	13	100.0	13	100.0	18	100.0	20	100.0	18	100.0	18	100.0	13	100.0
	醫療人員是否尊重您的選擇	730	98.3	16	100.0	13	100.0	13	100.0	19	100.0	20	100.0	18	100.0	18	100.0	13	92.3
社會心理 支持	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	740	95.0	16	93.8	13	100.0	13	100.0	18	94.4	20	100.0	18	94.4	18	100.0	13	92.3
	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	734	97.5	16	100.0	13	100.0	13	92.3	19	100.0	20	100.0	18	100.0	18	100.0	13	100.0
	醫療人員是否能夠瞭解您在治療過程中的感受	730	97.0	16	100.0	13	100.0	13	92.3	19	94.7	20	100.0	18	100.0	18	100.0	13	100.0
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	737	97.0	16	93.8	13	100.0	13	92.3	19	100.0	20	100.0	18	100.0	18	100.0	13	100.0
	您對醫療人員的照護感到安全嗎	740	99.3	16	100.0	13	100.0	13	92.3	19	100.0	20	100.0	18	100.0	18	100.0	13	92.3
	您可以在需要幫忙時及時得到醫療照護、協助嗎	740	99.2	16	100.0	13	100.0	13	100.0	19	100.0	20	100.0	18	100.0	18	100.0	13	100.0
醫院環境	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	513	92.8	14	100.0	11	90.9	10	100.0	14	92.9	0	-	16	100.0	14	92.9	12	83.3
	您是否滿意病房的溫度舒適度	738	93.2	16	87.5	13	92.3	13	84.6	19	94.7	20	100.0	18	94.4	18	100.0	13	92.3
	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）	740	88.1	16	81.3	13	84.6	13	84.6	19	89.5	20	100.0	18	88.9	18	100.0	13	76.9
	您是否滿意醫院整體的清潔	738	93.0	16	87.5	13	92.3	13	92.3	19	94.7	20	100.0	18	100.0	18	94.4	13	76.9
其他醫療 人員表現	您是否滿意醫院的交通便利性	737	92.0	16	93.8	13	100.0	13	84.6	19	94.7	20	100.0	18	100.0	18	94.4	13	69.2
	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	736	96.0	16	93.8	13	92.3	13	100.0	19	94.7	20	100.0	18	100.0	17	100.0	13	92.3
住院整體 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	730	85.2	16	81.3	13	84.6	13	76.9	18	88.9	20	100.0	18	77.8	18	83.3	13	76.9
	您覺得醫院自費金額是否適當	709	12.1	15	13.3	11	9.1	13	7.7	18	27.8	20	20.0	18	27.8	16	0.0	12	25.0
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	734	97.4	16	100.0	13	100.0	13	100.0	18	100.0	20	100.0	18	94.4	18	100.0	13	92.3
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	732	98.4	16	100.0	12	100.0	13	92.3	19	100.0	20	100.0	18	100.0	18	100.0	13	92.3

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應（5分+4分）百分比

表八、各病房住院病人之各項正向反應-8

構面	單位	全院		B108		B118		D020		D030		D040		E005		N025		N026		T031	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
醫師照護	您認為醫師的醫術是否足以處理您的狀況	737	97.1	10	90.0	7	85.7	7	100.0	4	75.0	3	100.0	5	100.0	6	100.0	6	83.3	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	737	96.9	10	100.0	7	100.0	7	100.0	3	100.0	3	100.0	4	100.0	6	100.0	6	83.3	4	100.0
	您覺得主治醫師來探視您的停留時間是否足夠	737	93.2	10	100.0	7	100.0	7	85.7	4	50.0	3	100.0	4	100.0	6	100.0	6	83.3	4	100.0
	您信賴您的醫師嗎	739	98.4	10	100.0	7	100.0	7	100.0	4	75.0	2	100.0	5	100.0	6	100.0	6	83.3	4	100.0
護理人員照護	您認為護理人員的技術是否足以處理您的狀況	740	99.3	10	100.0	7	100.0	7	100.0	4	75.0	3	100.0	5	100.0	6	100.0	6	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	739	99.5	10	100.0	7	100.0	7	100.0	4	100.0	3	100.0	5	100.0	6	100.0	6	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	738	98.0	10	100.0	7	100.0	7	100.0	4	75.0	3	66.7	4	100.0	6	100.0	6	83.3	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	738	99.2	10	100.0	7	100.0	7	100.0	4	75.0	3	100.0	4	100.0	6	100.0	6	100.0	4	100.0
整體醫病互動	您信賴協助您的護理人員嗎	739	99.1	10	100.0	7	100.0	7	85.7	4	75.0	3	100.0	5	100.0	6	100.0	6	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	720	98.1	9	100.0	6	100.0	6	100.0	3	100.0	3	100.0	4	100.0	6	100.0	5	100.0	4	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	686	96.3	10	100.0	7	100.0	7	100.0	4	75.0	3	100.0	5	100.0	6	100.0	6	83.3	4	100.0
	醫療人員向您解說病情時的說法是否一致	736	98.5	10	100.0	7	100.0	7	100.0	4	75.0	3	100.0	5	100.0	5	100.0	6	100.0	4	100.0
尊重	您覺得醫療人員間對您的醫療照護過程是否有一貫性	739	99.2	10	100.0	7	100.0	7	100.0	4	100.0	3	100.0	5	100.0	6	100.0	6	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	740	98.4	10	100.0	7	100.0	7	100.0	4	100.0	3	100.0	4	100.0	6	100.0	6	100.0	4	100.0
	醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰等等	739	99.0	10	100.0	7	85.7	7	100.0	4	75.0	3	100.0	4	100.0	5	100.0	6	100.0	4	100.0
	醫療人員是否尊重您的選擇	730	98.3	10	100.0	7	100.0	7	100.0	4	75.0	3	100.0	5	100.0	5	100.0	6	100.0	4	100.0
社會心理支持	您覺得在住院中是否保有自己的隱私	740	95.0	10	100.0	7	85.7	7	85.7	4	100.0	3	100.0	5	100.0	6	100.0	6	83.3	4	100.0
	醫療人員是否有提供您疾病需要的衛教資訊	734	97.5	10	100.0	7	85.7	7	100.0	4	100.0	3	100.0	4	100.0	5	100.0	6	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	730	97.0	10	100.0	7	100.0	7	100.0	4	100.0	3	100.0	3	100.0	6	100.0	6	83.3	4	100.0
	醫療人員是否有給予您情緒上的支持	737	97.0	10	100.0	7	100.0	7	100.0	4	100.0	3	100.0	4	100.0	6	100.0	6	100.0	4	100.0
醫院環境	您對醫療人員的照護感到安全嗎	740	99.3	10	100.0	7	100.0	7	85.7	4	100.0	3	100.0	5	100.0	6	100.0	6	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	740	99.2	10	100.0	7	100.0	7	100.0	4	100.0	3	100.0	5	100.0	6	100.0	6	100.0	4	100.0
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務	513	92.8	4	100.0	7	85.7	3	100.0	4	75.0	1	100.0	2	100.0	6	83.3	6	100.0	3	100.0
	您是否滿意病房的溫度舒適度	738	93.2	10	90.0	7	100.0	7	100.0	4	75.0	3	100.0	5	80.0	6	100.0	6	100.0	4	100.0
其他醫療人員表現	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）	740	88.1	10	80.0	7	57.1	7	85.7	4	75.0	3	100.0	4	100.0	6	100.0	6	100.0	4	100.0
	您是否滿意醫院整體的清潔	738	93.0	10	100.0	7	85.7	7	100.0	4	75.0	3	100.0	5	80.0	5	80.0	6	100.0	4	100.0
	您是否滿意醫院的交通便利性	737	92.0	10	90.0	7	85.7	7	85.7	4	50.0	3	100.0	5	100.0	6	100.0	6	83.3	4	100.0
住院整體評估	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	736	96.0	10	100.0	7	100.0	6	100.0	4	75.0	3	100.0	5	100.0	5	100.0	6	100.0	4	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	730	85.2	10	80.0	6	100.0	6	83.3	3	66.7	3	100.0	5	80.0	6	100.0	6	83.3	4	50.0
	您覺得醫院自費金額是否適當	709	12.1	9	33.3	6	0.0	4	0.0	3	33.3	2	0.0	5	0.0	6	33.3	5	40.0	4	50.0
	整體而言，您是否滿意這間醫院所提供的住院照護	734	97.4	10	100.0	6	100.0	6	83.3	3	66.7	3	100.0	5	100.0	6	100.0	6	83.3	4	100.0
	請問您是否願意推薦這間醫院給您的親友	732	98.4	10	100.0	6	100.0	6	100.0	3	66.7	3	100.0	5	100.0	6	100.0	6	83.3	4	100.0

n=實際填答有效問卷數；%=正向反應（5分+4分）百分比

表九、開放式問卷-正向意見

編號	單位	正向反應
1	A113	非常感謝醫師與護理人員的悉心照護
2	B098	謝謝劉醫師全體護理師的辛勞及耐心照顧
3	B087	非常感謝張醫師的悉心照料及 87 病房護理長及所有護理師的照顧，本人在此謹致上萬分謝意。
4	A051	非常專業，護理師親切用心關懷，感謝
5	A091	護理師姐姐哥哥都很親切，醫生阿姨很專業，配膳間超級乾淨，護理人員很專業也很友善。醫師也都明確回答我的問題，是非常棒的病房。
6	B077	護理師很棒
7	A193	心中很感激也很滿意
8	A103	好到不能再好
9	A092	護理師對待病童親切
10	A063	很棒了，護理師真的辛苦，應該給他們多一點假跟多一點薪水
11	A163	一切都好
12	A114	視病猶親
13	A193	貴院的醫療技術及護理熱忱，首屈一指，此次由衷的感謝貴院的醫師、護理人員及所有工作人員
14	A071	醫護人員中正 7 樓，非常親和且有耐心，感謝提供這麼完善的服務，讓母親得到最好的照顧
15	A124	非常感謝肝膽腸胃科主治醫師，總醫師，李癸洲醫師吳佩珊醫師及 124 病房護理師團隊，悉心照料視患猶親，仁心仁術，真是難得的好醫師好醫護，值得表揚
16	D020	謝謝護理人員及醫師的照顧
17	B097	非常感謝陳大夫 10 個月來換心手術每月細心的回診，定期小心的切片檢查。讓我認真看病，安心生活，當然還有常跟我聯繫的高專科護理師、陳專科護理師不厭其煩的安排及說明，讓人開心。最後謝謝 97 病房的護理長及所有護理師，日以繼夜合力照顧病患，真是最好的團隊，建議貴院給予鼓勵。
18	B107	醫生護理人員非常好。
19	B097	護士們很用心顧病人
20	B107	謝謝院方護理人員，心臟內外科醫師用心治療照顧，謝謝郭醫師的照顧。
21	A123	辛苦了!很親切.
22	N026	照護非常好,態度也非常良好.
23	A123	無!GOOD
24	B077	非常感謝洪莉婷醫師及她協調的團隊,更感謝 77 病房整體護理師的照顧,請院長高層多於表揚.非常感謝亦難忘懷.謝謝!
25	A121	醫務人員不錯可愛親切

編號	單位	正向反應
26	A121	謝謝 A121 每個人
27	A072	一切住院到出院均非常滿意
28	B097	住院醫師與護理師很細心照顧
29	B097	護理人員很親切，人很好，用心照顧病人
30	B087	nothing to recommend, keep up the good work!
31	A191	A191 護理師親切服務佳
32	A173	醫生專業.護理人員親切細心
33	A081	感謝大家細心照顧
34	B058	醫療人員、醫師、護理師都很棒
35	B078	醫護人員的辛勞與付出，值得本院多給予鼓勵與獎勵
36	A121	好
37	B068	感謝曹彥博醫師的細心醫治!以及呂定恆醫師耐心照顧!謝謝內科/風濕科會診骨科即時清創人工關節，媽媽才得以降低感染指數!我是病人的女兒，深受醫院照顧，辛苦了，更要感謝護理人員細心關照!
38	A121	謝謝 121 病房的護理人員，悉心照顧
39	A082	希望榮民總醫院維持一流水準，更新更乾淨醫療服務更完整
40	A073	感謝心臟科吳道正主任及婦科洪煥程主任的細心治療，使媽媽妥善的被治療，同時感謝 CCU 加護病房及中正樓 073 病房護理人員耐心的照顧，謝謝你們!!
41	A163	謝謝 A163 醫護團隊
42	A183	Very good!非常感謝曲護理長及全體護理人員，服務很好。病房很美，A183 很棒!
43	A121	蘇盈如、尹騰翎兩位護理師非常有愛心，腸胃科 22 病房楊翠芬
44	A111	非常感謝臺北榮總林宏鑫醫師及其團隊，玟玲個管師及護理張護理長與護理師們對患者專業愛心耐心的照護，辛苦了，謝謝您，我們會加油感恩!
45	B087	護理師們很棒
46	B087	感謝曾能祥醫師的細心照顧
47	A192	很滿意
48	B077	感謝你們!!
49	B077	Warm team & Great take care! Thank you ^_^
50	B077	B077 很好
51	A101	大致 OK。感恩陳正彥醫師及醫療團隊與 10F101 所有護理人員。感恩^^

表十、開放式問卷-負向意見

編號	單位	建議與期望
1	A142	電梯再分樓層
2	A142	電梯好難等
3	A073	病房浴室多有發霉現象，應多加注意。
4	A101	住院硬體設備老舊
5	A111	貴院中正樓病房內的陳設老舊
6	A182	隔音較需加強
7	A104	急診檢查需加強
8	A193	增加機車停車場，10分不方便停機車
9	B107	請思源樓設曬衣服地方
10	N026	馬桶太低
11	A071	13樓洗衣間洗烘乾機太少.宜增添.不然排隊排很久.
12	A104	病房各儲物間.房門改油壓門.減低吵雜音
13	A071	因疫情緣故,只有外勞看顧.家屬碰不到主治醫師,主治醫師只告訴外傭,家屬常不清楚病情又無法打電話問,很不方便,可否讓家屬知道病況.
14	A102	病房的清潔實在有待加強，整體地板都太髒，牆上爬螞蟻，浴室地上都有上一位病人留下的頭髮!!要好好加強管理!!109年5月6月都來住院，住單人房都發現清潔太差!
15	A063	1.42病房窗台及庭院鴿子鳥類糞便多，可能需要清理以避免細菌傳染。 2.希望病房更清潔，牆面汙漬可以定期粉刷或清洗。
16	A194	電梯比較慢
17	A114	住院期間，有某護理師要教家屬「如何使用氧氣導管」以便潤喉，也可自行在使用後拔掉，家屬認為此為醫療行為，不宜由病人或家屬操作。
18	A182	新手護理人員處理事情的 SOP 要加強
19	A091	護理師假日人力不足
20	B118	停車問題要趕快處理，車位太少。
21	B118	探病規定應可適度解釋，雖知因為疫情期間，但由於需要家人輪流準備餐點，僅特定一人擁有陪伴證，非常不便。