

臺北榮民總醫院 109 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 109 年 11 月 9 日至 11 月 14 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 2,645 份問卷，回收 1,372 份(其中有效問卷 1,196 份，無效問卷 176 份)，問卷回收率 51.9%。

調查結果顯示：病人年齡群以 55-64 歲居多(19.6%)，65 歲以上者佔 31.6%；男性佔 46.0%，女性佔 54.0%；教育程度大專以上居多(38.5%)，高中/職次之(22.5%)；居住地區以台北市為主(48.8%)。

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(98.5%)最高，您覺得醫師的醫術是否足以處理您的狀況(97.5%)次之，請問醫師是否清楚地向您說明治療的效益和可能的風險(93.3%)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(99.0%)最高，您信賴本院醫療人員嗎(98.0%)次之，而您是否有共同參與診療計畫的決策(82.7%)稍低；「看診流程」方面，以您覺得門診報到過程是否順利流暢(95.5%)最高，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(91.5%)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(73.5%)稍低；「醫院環境」方面，以您是否滿意醫院的整體清潔(96.0%)最高，您是否滿意候診區的空間(例如：是否寬敞、燈光、空調等)(91.7%)次之，而您是否滿意醫院的交通便利性(87.8%)稍低。

整體而言，有 93.0%的門診病人滿意本院所提供的門診照護，有 96.7%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(99.0%)，您信賴您的醫師嗎(98.5%)及您信賴本院醫療人員嗎(98.0%)；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(73.5%)、整體而言這次門診的就醫經驗跟您預期中的情況相比(78.8%)、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(81.8%)。

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，於 108 年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

109 年 11 月 9 日至 11 月 14 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（14 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 1,477 個診次，預計總發出問卷數為 2,954 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、一門診、中正樓一樓服務台及三門診五樓計價櫃檯『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 2,645 份問卷，回收 1,372 份(其中有效問卷 1,196 份，無效問卷 176 份)，問卷回收率 51.9%。

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）

實際共發出 2,645 份問卷，回收 1,372 份（其中有效問卷 1,196 份，無效問卷 176 份），問卷回收率 51.9%。

（一）填表人

由病人本人填答居多，共 875 人，佔 74.3%；由其他人代填者共 302 人，佔 25.7%。

（二）性別

以女性居多，共 632 人，佔 54.0%；男性共 539 人，佔 46.0%。

（三）年齡分佈

分組年齡以 55-64 歲最多，共 229 人，佔 19.6%；其次為 65-74 歲，共 204 人，佔 17.4%；高齡病人 (≥ 65 歲) 則有 370 人，佔 31.6%。

（四）教育程度

以大學以上最多，共 450 人，佔 38.5%；其次為高中職，共 263 人，佔 22.5%。

（五）居住地區

以台北市最多，共 575 人，佔 48.8%；其次為新北市，共 402 人，佔 34.1%。

（六）初次來院

非初次來院就診佔多數，共 1,051 人，佔 90.9%；初次來院就診者共 105 人，佔 9.1%

（七）榮民（眷）身份

非榮民（眷）身份佔多數，共 920 人，佔 79.4%；榮民（眷）身份共 238 人，佔 20.6%。

（八）是否願意推薦親友來本院就診

以非常願意最多，共 665 人，佔 56.2%；願意共 479 人，佔 40.5%。

（九）掛號方式

以醫師診間預約掛號佔多數，共 478 人，佔 46.6%；其次是網路掛號，共 376 人，佔 36.6%。

（十）繳費方式

以人工櫃檯佔多數，共 713 人，佔 74.2%；其次是使用自助繳費機，共 240 人，佔 25.0%。

（十一）選擇來院就診原因

前三名依序為醫療設備佳（51.4%）、醫院名聲好（48.2%）、醫術高明（42.6%）

二、核心問題結果（表二）

（一）醫師表現

各子項目中以「您信賴您的醫師嗎」評價最高達 98.5%，其次是「您覺得醫師的醫術是否足以處理您的狀況」，評價達 97.5%，而以「醫師是否清楚地向您說明治療的效益和可能的風險？」此項評價較低，為 93.3%。

（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

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 99.0%，其次是「您信賴本院醫療人員嗎」，評價達 98.0%，而「您是否有共同參與診療計畫的決策」此項評價較低，為 82.7%。

（三）看診流程

各子項目中以「您覺得辦理門診報到過程是否順利流暢」評價 95.5% 較佳，其次是「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」評價為 91.5%，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 73.5%。

（四）醫院環境

各子項目中以「您是否滿意醫院的整體清潔」評價最高，達 96.0%，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 91.7%，而「您是否滿意醫院的交通便利性」此項評價較低，為 87.8%。

（五）整體評估

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 96.7%，「整體而言，您是否滿意本院所提供的門診照護」的評價 93.0% 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，榮民(眷)與非榮民(眷)於「醫院環境」方面有達到統計上的顯著差異。年齡於「整體評估」方面有達到統計上的顯著差異，利用 Tukey HSD 多重比較分析，老年(>64 歲)與青年(<35 歲)達到統計上的明顯差異，且正向反應較高。高齡(>64 歲)與非高齡就醫者於「醫師表現」、「醫院環境」及「整體評估」三構面有達到統計上的顯著差異，且正向反應較高。

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 370 人)之資料分析，填表人以病人本人(58.0%)為多，性別以女性(50.1%)較多，教育程度以大學以上(24.4%)為多，居住地區以台北市(46.7%)居多，非榮民(眷)身份居多(60.2%)，非初次來本院就醫者(95.1%)較多，以醫師診間預約掛號(54.6%)及人工櫃檯繳費(79.2%)佔多。選擇來院就診原因前三名依序為醫療設備佳(58.4%)、醫院名聲好(51.9%)、醫術高明(49.2%)。

(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？」(77.7%)、「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？」(73.7%)、「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？」(62.2%) 正向反應偏低。
2. 「醫師表現」、「醫院環境」及「整體評估」三構面，高齡就醫者正向反應皆高於非高齡就醫者，並達到統計上的顯著差異。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，「請問您是否有共同參與診療計畫的決策？」、「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？」、「您覺得醫院內的

指示牌清楚嗎？」及「整體而言這次門診的就醫經驗跟您預期中的情況相比」等四項。

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（71.8%）最多，性別以男性（58.4%）居多，年齡 \geq 75 歲（33.5%）佔多數；教育程度以大學以上（33.1%）較多，居住地區以新北市居多，佔 42.8%；非初次來本院就醫者佔 90.4%，以醫師診間預約掛號（54.6%）及人工櫃檯繳費（84.1%）佔多。選擇來院就診原因前三名依序為榮民（眷）（80.9%）、醫療設備佳（56.8%）、醫院名聲好（50.4%）。

（二）各項就醫經驗比較（表七、八）

1. 藉由統計分析結果發現，榮民（眷）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？」（74.3%）、「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？」（74.1%）、「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？」（68.6%）正向反應偏低
2. 「醫院環境」構面，榮民（眷）與非榮民（眷）就醫者，達到統計上的顯著差異。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，「請問醫師是否清楚地向您說明治療的效益和可能的風險？」、「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）？」、「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？」及「請問醫療團隊是否提供您疾病需要的衛教資訊？」等五項，上述子項目，榮民（眷）正向反應皆低於非榮民（眷）就醫者。

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 129 人次提供意見，其中 57 人次表達正向鼓勵之意，另外 72 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 51 人次反應，其中多位病人反應停車不易、吸菸問題、及指標不清等；「看診流程」方面有 13 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 8 人次反應，包含醫師、計價櫃檯人員及志工。

項目	人次	反應事項
整體醫療人員表現	8	<ol style="list-style-type: none"> 1. 醫師表現 2. 繳費櫃檯人員 3. 志工人員
看診流程	13	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各式排檢、候診等候時間過久 2. 領藥、繳費動線 3. 候診流程及 APP 建議
醫院環境	51	<ol style="list-style-type: none"> 1. 院內吸菸問題 2. 汽、機車停車問題 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. 清潔問題 7. 網路及週邊硬體設備問題

肆、討論與建議

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（超過90%），惟在整體醫療人員表現之子項目「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）？」（83.3%）及「請問您是否有共同參與診療計畫的決策？」（82.7%）二項正向反應未滿90%，與去年相比，前項下降2.1%，後項提升4.7%（表四）。

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（95.5%），以及「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？」給予高度評價（91.5%）；其於子項目正向反應皆未達90%，其中又以使用「APP繳費的使用介面操作容易嗎」正向反應僅73.5%且與去年相比下降0.4%。另人工櫃台掛號及繳費的等候時間正向反應雖達到八成以上給予正向評價，但與去年相比卻分別下降1.7%及3.2%，且針對櫃台服務人員的態度正向反應也下降1.9%，並於開放式意見中有反應相關議題，建議業管單位持續追蹤及改善。

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（46.6%），因多數受訪者為複診（90.9%）；其次是網路掛號（36.6%）；繳費方式仍以至人工櫃檯繳費居多（74.2%）。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6.9%的民眾使用其掛號及0.8%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，建議業管單位研擬未來改進方向。

在「醫院環境」方面，受訪者針對「醫院的交通便利性」正向反應最低（87.8%），且開放式意見中也多人反應停車不易，顯示本院仍需持續改善。候診區空間及指示牌標示正向反應分別下降1.2%及0.7%，因本院院區廣大且陸續擴建修繕中，建議業管單位興建新大樓時，重視空間規劃及指標標示。另院區整體清潔雖高達96%給予正向評價，且與去年相比小幅上升0.9%，但在開放式意見中多人反應院區吸菸問題，請業管單位持續加強改善。

在「整體評估」方面，本次調查結果受訪者對「本院所提供的門診照護感到滿意（93.0%）」與去年相比下降2.2%，且「願意推薦本院給親友（96.7%）」與去年相比亦下降0.7%，另「這次門診的就醫經驗跟您預期中的情況相比（78.8%）」，列為正向反應後三名，且與去年相比下降3.2%。

正向反應前三名排序，與去年相同，分別為「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？」、「您信賴您的醫師嗎？」、「您信賴本院醫療人員嗎？」，並與去年相比皆稍有成長。

多數民眾認為，本院醫療設備佳（51.4%）、名聲好（48.2%），醫術高明（42.6%），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。

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	1177		369		238	
是	875	74.3	214	58.0	171	71.8
否	302	25.7	155	42.0	67	28.2
性別	1171		369		238	
男	539	46.0	184	49.9	139	58.4
女	632	54.0	185	50.1	99	41.6
初次來院	1156		364		230	
是	105	9.1	18	4.9	22	9.6
否	1051	90.9	346	95.1	208	90.4
榮民(眷)身份	1158		367		246	
是	238	20.6	146	39.8	246	100.0
否	920	79.4	221	60.2	-	-
年齡(總計)	1169		370		233	
<=14	71	6.1	-	-	0	0.0
15-24	49	4.2	-	-	1	0.4
25-34	119	10.2	-	-	5	2.1
35-44	137	11.7	-	-	5	2.1
45-54	194	16.6	-	-	26	11.2
55-64	229	19.6	-	-	50	21.5
65-74	204	17.4	204	55.1	68	29.2
>=75	166	14.2	166	44.9	78	33.5
教育程度(總計)	1170		365		236	
大學畢(肄)業或以上	450	38.5	89	24.4	78	33.1
專科畢(肄)業	180	15.4	47	12.9	47	19.9
高中(職)畢(肄)業	263	22.5	74	20.2	45	19.1
國中或初中畢(肄)業	108	9.2	54	14.8	26	11.0
國小	116	9.9	78	21.4	30	12.7
不識字或未接受正規教育	53	4.5	23	6.3	10	4.2
居住地區(總計)	1179		366		236	
臺北市	575	48.8	171	46.7	92	39.0
新北市	402	34.1	139	38.0	101	42.8
基隆宜蘭	41	3.5	9	2.5	5	2.1
桃竹苗	113	9.6	36	9.8	30	12.7
中彰投	6	0.5	1	0.3	1	0.4
雲嘉南高屏	22	1.8	4	1.1	3	1.3
離島地區	12	1.0	3	0.8	1	0.4
花東地區	7	0.6	3	0.8	3	1.3
國外地區	1	0.1	0	0.0	0	0.0
是否推薦親友來院	1183		367		235	
非常願意	665	56.2	209	56.9	133	56.6
願意	479	40.5	150	40.9	92	39.1
普通	36	3.0	8	2.2	10	4.3
不願意	3	0.3	0	0.0	0	0.0
非常不願意	0	0.0	0	0.0	0	0.0

表二、病人就醫經驗調查分析 (N=1196)

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？	1185	4.74	3	0.3	35	3.0	1147	96.8
	請問在看診時您認為有足夠的時間與醫師溝通嗎？	1196	4.51	7	0.6	56	4.7	1133	94.7
	請問醫師是否清楚地向您說明治療的效益和可能的風險？	1187	4.61	11	0.9	68	5.7	1108	93.3
	您覺得醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	1195	4.65	2	0.2	28	2.3	1165	97.5
	您信賴您的醫師嗎？	1181	4.70	0	0.0	18	1.5	1163	98.5
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？	1191	4.65	4	0.3	36	3.0	1151	96.6
	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？	1060	4.56	13	1.2	44	4.2	1003	94.6
	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？	1041	4.55	17	1.6	45	4.3	979	94.0
	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)？	1092	4.28	60	5.5	122	11.2	910	83.3
	您信賴本院醫療人員嗎？	1193	4.61	0	0.0	24	2.0	1169	98.0
	您覺得醫療人員的能力是否足以解決您所遇到的狀況？	1193	4.54	4	0.3	37	3.1	1152	96.6
	請問醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰？	1172	4.52	22	1.9	39	3.3	1111	94.8
	請問醫療人員是否尊重您的選擇？	1189	4.60	6	0.5	35	2.9	1148	96.6
	請問您是否有共同參與診療計畫的決策？	1154	4.21	106	9.2	94	8.1	954	82.7
	您覺得在就醫過程中是否保有自己的隱私？	1183	4.53	26	2.2	48	4.1	1109	93.7
	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？	1193	4.80	2	0.2	10	0.8	1181	99.0
	請問醫療團隊是否提供您疾病需要的衛教資訊？	1181	4.48	31	2.6	78	6.6	1072	90.8
	醫療團隊是否有同理心,能了解您的感受？	1187	4.52	15	1.3	62	5.2	1110	93.5
當您需要協助時,醫院是否有提供志工服務？	1019	4.49	22	2.2	62	6.1	935	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？	573	4.42	16	2.8	42	7.3	515	89.9
	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？	286	4.21	13	4.5	39	13.6	234	81.8
	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？	301	4.22	4	1.3	42	14.0	255	84.7
	門診流程 - 您覺得辦理門診報到過程是否順利流暢？	1190	4.53	4	0.3	50	4.2	1136	95.5
	門診流程 - 您覺得門診等候看診的時間合理嗎？	1187	4.26	13	1.1	149	12.5	1025	86.4
	門診流程 - 您覺得門診等候檢驗(例:抽血、驗尿)的時間合理嗎？	1017	4.28	7	0.7	100	9.8	910	89.5
	門診流程 - 您覺得門診等候檢查(例:X光)的時間合理嗎？	997	4.24	12	1.2	114	11.4	871	87.4
	門診流程 - 您覺得門診等候領藥的時間合理嗎？	1078	4.24	11	1.0	134	12.4	933	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？	792	4.26	13	1.6	98	12.4	681	86.0
	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？	590	4.37	16	2.7	50	8.5	524	88.8
	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？	390	4.46	3	0.8	30	7.7	357	91.5
	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？	132	4.03	3	2.3	32	24.2	97	73.5
	醫院環境	您是否滿意醫院的交通便利性	1186	4.29	18	1.5	127	10.7	1041
您是否滿意醫院的整體清潔		1185	4.46	1	0.1	46	3.9	1138	96.0
您是否滿意候診區的空間(例如:是否寬敞、燈光、空調等)		1187	4.39	5	0.4	93	7.8	1089	91.7
您覺得醫院內的指示牌標示清楚嗎？		1181	4.32	7	0.6	113	9.6	1061	89.8
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	1177	4.31	4	0.3	245	20.8	928	78.8
	整體而言,您是否滿意本院所提供的門診照護	1174	4.42	1	0.1	81	6.9	1092	93.0
	請問您是否願意推薦本院給您的親友？	1183	4.53	3	0.3	36	3.0	1144	96.7

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	851	4.64±0.5	0.400	632	4.56±0.5	0.482	680	4.34±0.6	0.966	857	4.39±0.6	0.229	851	4.44±0.6	0.672
	親友	295	4.65±0.5		222	4.54±0.5		234	4.22±0.6		294	4.30±0.6		298	4.35±0.6	
性別	男	522	4.65±0.5	0.434	407	4.57±0.5	0.241	440	4.30±0.6	0.387	524	4.38±0.6	0.239	526	4.44±0.6	0.209
	女	618	4.63±0.5		443	4.54±0.5		443	4.30±0.6		622	4.35±0.6		619	4.40±0.6	
初次來院	是	101	4.66±0.4	0.633	73	4.60±0.6	0.551	77	4.34±0.6	0.832	102	4.33±0.6	0.449	103	4.43±0.6	0.406
	否	1026	4.64±0.5		762	4.55±0.5		821	4.30±0.6		1030	4.36±0.6		1029	4.41±0.6	
榮民(眷)	是	229	4.61±0.5	0.417	177	4.46±0.5	0.680	200	4.29±0.6	0.478	231	4.41±0.5	0.049*	231	4.46±0.6	0.480
	否	898	4.65±0.5		661	4.58±0.5		699	4.31±0.6		902	4.35±0.6		902	4.41±0.6	
年齡	<35 歲	236	4.63±0.5	0.206	169	4.60±0.5	0.459	176	4.35±0.6	0.498	234	4.37±0.6	0.152	235	4.35±0.6	0.014*
	35-64 歲	544	4.62±0.5		398	4.56±0.5		438	4.29±0.6		546	4.34±0.6		547	4.40±0.6	
	>64 歲	359	4.68±0.4		281	4.54±0.5		295	4.30±0.6		364	4.41±0.5		362	4.48±0.5	
教育程度	不識字或未接受正規教育	52	4.77±0.4	0.229	36	4.67±0.5	0.838	37	4.37±0.6	0.651	52	4.43±0.6	0.460	53	4.45±0.6	0.820
	國小	113	4.58±0.5		92	4.53±0.5		99	4.26±0.6		116	4.30±0.6		114	4.39±0.6	
	國中或初中畢(肄)業	104	4.60±0.5		88	4.55±0.5		90	4.28±0.6		102	4.39±0.5		106	4.42±0.6	
	高中(職)畢(肄)業	258	4.64±0.5		189	4.57±0.5		203	4.28±0.5		255	4.41±0.5		254	4.46±0.5	
	專科畢(肄)業	172	4.62±0.5		115	4.54±0.5		138	4.37±0.5		175	4.37±0.5		168	4.42±0.6	
	大學畢(肄)業或以上	440	4.65±0.5		333	4.56±0.5		343	4.31±0.6		444	4.35±0.6		448	4.40±0.6	
高齡與非高齡	<65 歲	780	4.62±0.5	0.005*	567	4.57±0.5	0.608	614	4.31±0.6	0.136	780	4.35±0.6	0.000*	782	4.38±0.6	0.002*
	≥65 歲	359	4.68±0.4		281	4.54±0.5		295	4.30±0.6		364	4.41±0.5		362	4.48±0.6	

*經統計檢定呈顯著差異 $p < 0.05$ 者

表四、年度差異

構面	題目	正向反應		
		108年	109年	差異
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？	96.6	96.8	0.2
	請問在看診時您認為有足夠的時間與醫師溝通嗎？	92.4	94.7	2.3
	請問醫師是否清楚地向您說明治療的效益和可能的風險？	94.0	93.3	-0.7*
	您覺得醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	97.4	97.5	0.1
	您信賴您的醫師嗎？	98.3	98.5	0.2
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？	97.3	96.6	-0.7*
	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？	94.9	94.6	-0.3*
	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？	94.2	94.0	-0.2*
	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）？	85.4	83.3	-2.1*
	您信賴本院醫療人員嗎？	97.6	98.0	0.4
	您覺得醫療人員的能力是否足以解決您所遇到的狀況？	96.1	96.6	0.5
	請問醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰？	92.3	94.8	2.5
	請問您是否有共同參與診療計畫的決策？	78.0	82.7	4.7
	您覺得在就醫過程中是否保有自己的隱私？	90.8	93.7	2.9
	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？	98.4	99.0	0.6
	請問醫療團隊是否提供您疾病需要的衛教資訊？	87.9	90.8	2.9
	醫療團隊是否有同理心，能了解您的感受？	92.6	93.5	0.9
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	91.8	91.8	0.0
	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？	87.6	89.9
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	81.8	4.9
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？		86.4	84.7	-1.7*
門診流程 - 您覺得辦理門診報到過程是否順利流暢？		94.4	95.5	1.1
門診流程 - 您覺得門診等候看診的時間合理嗎？		82.0	86.4	4.4
門診流程 - 您覺得門診等候檢驗（例：抽血、驗尿）的時間合理嗎？		82.9	89.5	6.6
門診流程 - 您覺得門診等候檢查（例：X光）的時間合理嗎？		85.3	87.4	2.1
門診流程 - 您覺得門診等候領藥的時間合理嗎？		86.5	86.5	0.0
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？		89.2	86.0	-3.2*
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？		90.7	88.8	-1.9*
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？		89.2	91.5	2.3
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？	73.9	73.5	-0.4*	
醫院環境	您是否滿意醫院的交通便利性	87.3	87.8	0.5
	您是否滿意醫院的整體清潔	95.1	96.0	0.9
	您是否滿意候診區的空間（例如：是否寬敞、燈光、空調等）	92.9	91.7	-1.2*
	您覺得醫院內的指示牌標示清楚嗎？	90.5	89.8	-0.7*
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	82.0	78.8	-3.2*
	整體而言，您是否滿意本院所提供的門診照護	95.2	93.0	-2.2*
	請問您是否願意推薦本院給您的親友？	97.4	96.7	-0.7*

*負成長

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？	367	4.77	1	0.3	10	2.7	356	97.0
	請問在看診時您認為有足夠的時間與醫師溝通嗎？	370	4.54	0	0.0	11	3.0	359	97.0
	請問醫師是否清楚地向您說明治療的效益和可能的風險？	366	4.64	2	0.5	20	5.5	344	94.0
	您覺得醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	369	4.68	0	0.0	6	1.6	363	98.4
	您信賴您的醫師嗎？	365	4.74	0	0.0	4	1.1	361	98.9
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？	366	4.68	1	0.3	8	2.2	357	97.5
	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？	330	4.56	2	0.6	15	4.5	313	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？	333	4.51	6	1.8	18	5.4	309	92.8
	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)？	343	4.23	19	5.5	45	13.1	279	81.3
	您信賴本院醫療人員嗎？	369	4.65	0	0.0	4	1.1	365	98.9
	您覺得醫療人員的能力是否足以解決您所遇到的狀況？	370	4.54	1	0.3	9	2.4	360	97.3
	請問醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰？	359	4.48	8	2.2	14	3.9	337	93.9
	請問醫療人員是否尊重您的選擇？	365	4.59	1	0.3	11	3.0	353	96.7
	請問您是否有共同參與診療計畫的決策？	350	4.08	40	11.4	38	10.9	272	77.7
	您覺得在就醫過程中是否保有自己的隱私？	362	4.51	11	3.0	15	4.1	336	92.8
	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？	369	4.82	0	0.0	3	0.8	366	99.2
	請問醫療團隊是否提供您疾病需要的衛教資訊？	365	4.44	10	2.7	24	6.6	331	90.7
	醫療團隊是否有同理心,能了解您的感受？	366	4.53	4	1.1	18	4.9	344	94.0
當您需要協助時,醫院是否有提供志工服務？	329	4.43	6	1.8	24	7.3	299	90.9	
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？	168	4.32	4	2.4	18	10.7	146	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？	95	3.97	6	6.3	19	20.0	70	73.7
	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？	119	4.24	1	0.8	12	10.1	106	89.1
	門診流程-您覺得辦理門診報到過程是否順利流暢？	369	4.56	0	0.0	11	3.0	358	97.0
	門診流程-您覺得門診等候看診的時間合理嗎？	368	4.30	1	0.3	43	11.7	324	88.0
	門診流程-您覺得門診等候檢驗(例:抽血、驗尿)的時間合理嗎？	323	4.26	0	0.0	34	10.5	289	89.5
	門診流程-您覺得門診等候檢查(例:X光)的時間合理嗎？	315	4.22	1	0.3	40	12.7	274	87.0
	門診流程-您覺得門診等候領藥的時間合理嗎？	339	4.26	1	0.3	42	12.4	296	87.3
	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	4.32	1	0.4	26	10.7	217	88.9
	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？	193	4.42	4	2.1	13	6.7	176	91.2
	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？	117	4.38	0	0.0	15	12.8	102	87.2
	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？	45	3.91	1	2.2	16	35.6	28	62.2
	醫院環境	您是否滿意醫院的交通便利性	369	4.37	3	0.8	30	8.1	336
您是否滿意醫院的整體清潔		368	4.48	0	0.0	11	3.0	357	97.0
您是否滿意候診區的空間(例如:是否寬敞、燈光、空調等)		369	4.42	0	0.0	20	5.4	349	94.6
您覺得醫院內的指示牌標示清楚嗎？		365	4.38	0	0.0	16	4.4	349	95.6
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	367	4.42	0	0.0	62	16.9	305	83.1
	整體而言,您是否滿意本院所提供的門診照護	362	4.47	0	0.0	16	4.4	346	95.6
	請問您是否願意推薦本院給您的親友？	367	4.55	0	0.0	8	2.2	359	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？	367	4.77	.499	793	4.72	.528	0.330
	請問在看診時您認為有足夠的時間與醫師溝通嗎？	370	4.54	.556	799	4.49	.643	0.063
	請問醫師是否清楚地向您說明治療的效益和可能的風險？	366	4.64	.612	794	4.59	.678	0.630
	您覺得醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	369	4.68	.502	799	4.64	.547	0.483
	您信賴您的醫師嗎？	365	4.74	.462	790	4.67	.503	0.090
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？	366	4.68	.528	798	4.64	.580	0.587
	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？	330	4.56	.627	705	4.55	.675	0.731
	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？	333	4.51	.710	683	4.56	.674	0.745
	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)？	343	4.23	.992	724	4.29	.973	0.726
	您信賴本院醫療人員嗎？	369	4.65	.499	797	4.59	.538	0.138
	您覺得醫療人員的能力是否足以解決您所遇到的狀況？	370	4.54	.560	796	4.53	.583	0.818
	請問醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰？	359	4.48	.739	788	4.54	.697	0.828
	請問醫療人員是否尊重您的選擇？	365	4.59	.565	797	4.59	.593	0.864
	請問您是否有共同參與診療計畫的決策？	350	4.08	1.195	778	4.26	1.116	0.021*
	您覺得在就醫過程中是否保有自己的隱私？	362	4.51	.796	794	4.54	.710	0.733
	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？	369	4.82	.407	797	4.78	.448	0.472
	請問醫療團隊是否提供您疾病需要的衛教資訊？	365	4.44	.771	790	4.48	.773	0.710
	醫療團隊是否有同理心，能了解您的感受？	366	4.53	.669	794	4.51	.670	0.839
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	329	4.43	.734	666	4.52	.718	0.140
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？	168	4.32	.761	391	4.45	.753	0.112
	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？	95	3.97	.905	186	4.32	.814	0.011*
	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？	119	4.24	.663	175	4.18	.819	0.162
	門診流程 - 您覺得辦理門診報到過程是否順利流暢？	369	4.56	.554	794	4.52	.613	0.266
	門診流程 - 您覺得門診等候看診的時間合理嗎？	368	4.30	.678	793	4.23	.744	0.360
	門診流程 - 您覺得門診等候檢驗(例：抽血、驗尿)的時間合理嗎？	323	4.26	.635	671	4.29	.687	0.270
	門診流程 - 您覺得門診等候檢查(例：X光)的時間合理嗎？	315	4.22	.669	659	4.24	.728	0.305
	門診流程 - 您覺得門診等候領藥的時間合理嗎？	339	4.26	.676	713	4.22	.738	0.558
	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	4.32	.675	531	4.23	.797	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？	193	4.42	.754	385	4.33	.843	0.698
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？	117	4.38	.705	263	4.49	.659	0.073	
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？	45	3.91	.949	83	4.06	.817	0.183	
醫院環境	您是否滿意醫院的交通便利性	369	4.37	.667	791	4.26	.764	0.115
	您是否滿意醫院的整體清潔	368	4.48	.557	791	4.45	.584	0.644
	您是否滿意候診區的空間(例如：是否寬敞、燈光、空調等)	369	4.42	.594	792	4.37	.669	0.082
	您覺得醫院內的指示牌標示清楚嗎？	365	4.38	.569	790	4.29	.716	0.000*
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	367	4.42	.763	790	4.24	.827	0.015*
	整體而言，您是否滿意本院所提供的門診照護	362	4.47	.582	790	4.39	.639	0.102
	請問您是否願意推薦本院給您的親友？	367	4.55	.540	794	4.52	.584	0.441

*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？	236	4.72	1	0.4	8	3.4	227	96.2
	請問在看診時您認為有足夠的時間與醫師溝通嗎？	238	4.46	1	0.4	14	5.9	223	93.7
	請問醫師是否清楚地向您說明治療的效益和可能的風險？	234	4.53	1	0.4	16	6.8	217	92.7
	您覺得醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	238	4.61	0	0.0	3	1.3	235	98.7
	您信賴您的醫師嗎？	234	4.67	0	0.0	3	1.3	231	98.7
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？	238	4.59	1	0.4	8	3.4	229	96.2
	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？	214	4.49	2	0.9	11	5.1	201	93.9
	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？	211	4.45	4	1.9	14	6.6	193	91.5
	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）？	221	4.18	10	4.5	32	14.5	179	81.0
	您信賴本院醫療人員嗎？	237	4.60	0	0.0	5	2.1	232	97.9
	您覺得醫療人員的能力是否足以解決您所遇到的狀況？	236	4.49	1	0.4	5	2.1	230	97.5
	請問醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰？	232	4.41	4	1.7	11	4.7	217	93.5
	請問醫療人員是否尊重您的選擇？	235	4.55	1	0.4	8	3.4	226	96.2
	請問您是否有共同參與診療計畫的決策？	226	3.95	28	12.4	30	13.3	168	74.3
	您覺得在就醫過程中是否保有自己的隱私？	232	4.49	3	1.3	12	5.2	217	93.5
	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？	236	4.74	1	0.4	3	1.3	232	98.3
	請問醫療團隊是否提供您疾病需要的衛教資訊？	234	4.32	9	3.8	22	9.4	203	86.8
	醫療團隊是否有同理心，能了解您的感受？	234	4.46	3	1.3	14	6.0	217	92.7
	當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	211	4.37	7	3.3	16	7.6	188	89.1
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	4.35	6	5.1	8	6.8	104	88.1
	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？	81	4.05	6	7.4	15	18.5	60	74.1
	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？	94	4.24	1	1.1	14	14.9	79	84.0
	門診流程 - 您覺得辦理門診報到過程是否順利流暢？	238	4.53	0	0.0	12	5.0	226	95.0
	門診流程 - 您覺得門診等候看診的時間合理嗎？	237	4.22	1	0.4	29	12.2	207	87.3
	門診流程 - 您覺得門診等候檢驗（例：抽血、驗尿）的時間合理嗎？	213	4.25	0	0.0	24	11.3	189	88.7
	門診流程 - 您覺得門診等候檢查（例：X光）的時間合理嗎？	209	4.22	1	0.5	24	11.5	184	88.0
	門診流程 - 您覺得門診等候領藥的時間合理嗎？	222	4.24	2	0.9	30	13.5	190	85.6
	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？	146	4.26	2	1.4	17	11.6	127	87.0
	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？	113	4.44	0	0.0	11	9.7	102	90.3
	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？	63	4.41	0	0.0	6	9.5	57	90.5
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？	35	4.06	1	2.9	10	28.6	24	68.6	
醫院環境	您是否滿意醫院的交通便利性	236	4.37	2	0.8	20	8.5	214	90.7
	您是否滿意醫院的整體清潔	234	4.46	0	0.0	10	4.3	224	95.7
	您是否滿意候診區的空間（例如：是否寬敞、燈光、空調等）	236	4.43	0	0.0	11	4.7	225	95.3
	您覺得醫院內的指示牌標示清楚嗎？	233	4.37	2	0.9	14	6.0	217	93.1
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	235	4.40	0	0.0	40	17.0	195	83.0
	整體而言，您是否滿意本院所提供的門診照護	232	4.44	0	0.0	12	5.2	220	94.8
	請問您是否願意推薦本院給您的親友？	235	4.52	0	0.0	10	4.3	225	95.7

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？	236	4.72	.546	913	4.74	.517	0.925
	請問在看診時您認為有足夠的時間與醫師溝通嗎？	238	4.46	.627	920	4.51	.615	0.514
	請問醫師是否清楚地向您說明治療的效益和可能的風險？	234	4.53	.643	915	4.62	.654	0.033*
	您覺得醫師的醫術是否足以處理您的狀況？	238	4.61	.513	919	4.66	.535	0.086
	您信賴您的醫師嗎？	234	4.67	.499	909	4.70	.492	0.391
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？	238	4.59	.579	915	4.67	.560	0.191
	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？	214	4.49	.662	810	4.57	.660	0.221
	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？	211	4.45	.724	793	4.57	.678	0.107
	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)？	221	4.18	.905	835	4.29	.994	0.006*
	您信賴本院醫療人員嗎？	237	4.60	.532	918	4.61	.529	0.978
	您覺得醫療人員的能力是否足以解決您所遇到的狀況？	236	4.49	.565	919	4.54	.579	0.183
	請問醫療人員是否尊重您的價值觀、宗教信仰？	232	4.41	.703	903	4.55	.714	0.009*
	請問醫療人員是否尊重您的選擇？	235	4.55	.585	916	4.60	.587	0.655
	請問您是否有共同參與診療計畫的決策？	226	3.95	1.244	892	4.27	1.106	0.001*
	您覺得在就醫過程中是否保有自己的隱私？	232	4.49	.715	914	4.54	.747	0.165
	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？	236	4.74	.494	920	4.80	.424	0.260
	請問醫療團隊是否提供您疾病需要的衛教資訊？	234	4.32	.846	912	4.51	.745	0.010*
	醫療團隊是否有同理心，能了解您的感受？	234	4.46	.669	916	4.53	.679	0.251
當您需要協助時，醫院是否有提供志工服務？	211	4.37	.784	775	4.51	.711	0.153	
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	4.35	.820	435	4.43	.742	0.430
	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？	81	4.05	.973	197	4.26	.809	0.220
	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？	94	4.24	.747	196	4.18	.769	0.712
	門診流程 - 您覺得辦理門診報到過程是否順利流暢？	238	4.53	.593	915	4.53	.597	0.682
	門診流程 - 您覺得門診等候看診的時間合理嗎？	237	4.22	.667	913	4.27	.735	0.199
	門診流程 - 您覺得門診等候檢驗(例：抽血、驗尿)的時間合理嗎？	213	4.25	.645	771	4.29	.667	0.635
	門診流程 - 您覺得門診等候檢查(例：X光)的時間合理嗎？	209	4.22	.681	754	4.24	.718	0.449
	門診流程 - 您覺得門診等候領藥的時間合理嗎？	222	4.24	.715	821	4.24	.713	0.491
	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？	146	4.26	.743	622	4.26	.754	0.988
	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？	113	4.44	.667	462	4.35	.840	0.408
	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？	63	4.41	.663	310	4.47	.681	0.691
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？	35	4.06	.998	92	4.01	.832	0.363	
醫院環境	您是否滿意醫院的交通便利性	236	4.37	.694	912	4.27	.748	0.333
	您是否滿意醫院的整體清潔	234	4.46	.579	914	4.45	.577	0.952
	您是否滿意候診區的空間(例如：是否寬敞、燈光、空調等)	236	4.43	.583	913	4.37	.667	0.095
	您覺得醫院內的指示牌標示清楚嗎？	233	4.37	.657	911	4.30	.684	0.201
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	235	4.40	.763	911	4.28	.816	0.206
	整體而言，您是否滿意本院所提供的門診照護	232	4.44	.593	909	4.41	.626	0.470
	請問您是否願意推薦本院給您的親友？	235	4.52	.580	915	4.53	.565	0.615

*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						
網路掛號	376	36.6	45	24.3	84	27.8
APP 掛號	71	6.9	12	6.5	14	4.6
人工(現場)掛號	91	8.9	24	13.0	31	10.3
醫師診間預約掛號	478	46.6	101	54.6	165	54.6
電話掛號	10	1.0	3	1.6	8	2.7
您此次繳費使用的方式						
人工櫃檯	713	74.2	111	84.1	210	79.2
自動繳費機	240	25.0	21	15.9	55	20.8
APP 繳費	8	0.8	0	0.0	0	0.0
您為什麼選擇本院看病(複選)						
醫院名聲好	570	48.2	119	50.4	192	51.9
員工(眷)	70	5.9	4	1.7	17	4.6
榮民(眷)	200	16.9	191	80.9	135	36.5
服務態度好	426	36.0	117	49.6	174	47.0
醫療設備佳	608	51.4	134	56.8	216	58.4
親友推薦	281	23.8	10	4.2	59	15.9
不收饋贈	89	7.5	24	10.2	38	10.3
地利之便	240	20.3	24	10.2	68	18.4
習慣	168	14.2	28	11.9	39	10.5
醫術高明	503	42.6	106	44.9	182	49.2
品質值得信賴	422	35.7	85	36.0	149	40.3
其他醫院院所轉介	60	5.1	7	3.0	10	2.7

表八、開放式問卷-正向意見

編號	整體醫療人員表現
1	謝謝醫師、護理師辛苦了
2	護理人員都很 nice
3	新陳代謝翁錦興醫生非常棒，良醫（榮）
4	醫師護理師非常親切，謝謝護理人員及醫師辛苦了。
5	感謝有仁心仁術的醫師，感謝診間護理師親切、有效率的協助就醫。
6	醫生很親切，很替病人著想，會給予用要建議跟後續保養建議，護理師也很客氣，會安排看診順序，並給予明確下一步指引，辛苦了。收費櫃檯人手略為不足，很辛苦，希望能增加人手，感謝榮總，願更好。
7	代為謝謝全體醫護，大家辛苦了!!
8	醫護人員(醫師、護理師)態度親切、人道，與他院差很多。
9	醫生專業有耐心
10	婦產科「洪煥程」醫師真的很好!謝謝他，謝謝榮總!
11	辛苦了!護理人員非常盡責
12	曾醫生很棒，謝謝您
13	整體而言，Perfect!林宏鑫醫師的細心耐心及負責的態度，不論是醫德或醫術，都值得讚揚，在此本人由衷感謝林醫師及 A111 及 A114 病房護理師的照護與胸外科醫師黃建勝的照料，感謝您們!
14	我是在貴院血液腫瘤科就醫的病患，在主治醫師高志平暨醫護團隊二年多來，細心溫馨的專業醫療護理服務，讓我康復回歸政常生活，甚表感謝。(榮)
15	態度超好
16	護理師郭煥琪態度親切，解釋的很清楚。
17	我的父親周義盛於 10/20 在榮總做胃癌手術，非常感謝方文良醫師的精湛醫術集整個醫療團隊的照護，術後恢復非常良好。非常感謝!!
18	院長：您好，我是榮總長期病友，常在中醫部針灸，有一位醫師張揚楷是位良醫，他和病人互動良好，請院長多提拔一下，看診也很認真。(榮)
19	本次感染科門診，巫炳峰醫師的親切詳細解說，讓我非常安心並清楚自己的情況，同時加強了避免重複感染的衛教常識，非常感謝!（榮）
20	醫療人員非常專業，敬業與辛苦，值得尊敬，希望他們有合理的薪酬。
21	盧禾澐醫師除了醫術高明外，教導患者在家練習復健運動極為有效，且盧醫師對坊間運動中心的器材也極為熟悉，能提供寶貴建議，避免患者造成運動傷害，極為可貴!
22	醫療人員真的辛苦了，Good!!Thank you，還好有您們!謝謝蕭棟樑醫師（榮）
23	非常感謝黃鈴茹、李宜中、柯博伸醫師及診間護理師的協助。
24	Dr.游偉光 very good service!
25	耳科王懋哲醫師看診仔細，待人親切。
26	十分感謝神外顏主任的細心看診
27	非常感謝周書正醫師仁心仁術，膽結石手術，感謝幫忙照護與治療，謝謝您們。
編號	整體評估(其他)
1	謝謝照顧（榮）
2	都不錯
3	繼續保持

4	沒建議，心中一句謝謝說不出，醫師們救活了我一條命回來了。
5	很好
6	非常親民，無建議（榮）
7	很好，沒有
8	沒意見都很好。（榮）
9	大家辛苦了，謝謝
10	很好
11	謝謝
12	大愛
13	很好
14	非常滿意，謝謝!
15	棒!
16	繼續保持好水準!
17	非常好無改善之必要（榮）
18	對老人行動不方便照顧很好，並且非常熱心。
19	很好
20	安心就醫
21	很好，很方便。（榮）
22	十分滿意（榮）
23	我認為很好，老年人忘東忘西，義工很好。（榮）
24	各種設備更新很棒，尤其是抽血非常快速很棒。
25	各方面都非常優秀，跟其他縣市相比好太多了。
26	很好，很 ok
27	繼續努力，加油!謝謝!
28	都很完美
29	繼續維持中求進步
編號	醫院環境
1	門診洗手間的清潔做得好，而最棒的是思源樓二樓的洗手間最乾淨。（榮）

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(含行政人員)表現
1	繳費櫃臺人員服務素質不齊，應加強人員的工作熟悉度，有員工的工作效率很差，不熟悉工作內容導致繳費速度緩慢(榮)
2	有些志工態度很差，尤其是第3門診早班借輪椅的老先生，態度很差(榮)
3	抹片檢查，鴨嘴器放入可稍慢，取出時還蠻痛，醫生蠻了草
4	我的年邁雙親，之前因病多次進出急診室，很不幸，每次都遇到態度非常差的醫生，我們了解急診室的醫護人員承受很大的壓力，但如果貴院持續縱容急診室醫生的惡劣態度，只會不斷的損傷貴院的信譽。(榮)
5	此建議為開刀房及檢查相關。今年胸腔外科開刀時，開刀人員缺乏同理心。病人清醒時沒有和病人互動，好像人不存在。要放IV時動作也很粗魯。另外2016年胸內作氣管切片時，實習醫生無視於病人的存在，對病灶的顏色、大小的評斷讓病人我感到我只是一個檢體，不是一個人。除了這些不好的經歷，其他都很好。
6	對貴院醫生的建議，本人遇到一位醫生對本人說：我的狀況考倒他，作為醫生，如何能對病人說這種話，還有普通脂肪瘤居然開了二次刀，沒有拿乾淨，還警告我不要再去找他。
7	希望醫師詢問病情的時間不要太短，可以給病人多問一些需要了解病情的狀況。謝謝(中醫內科)
8	病人太多，醫生太忙，看診時間太匆促
編號	看診流程(含掛號及繳費)
1	檢驗設備仍有不足，安排時間過長。
2	等待時間太長，看診時間亦長(榮)
3	肺腺癌術後定期追蹤，期望能預約半年門診及檢查，(可以先做檢查再看診)，不然每次回診檢查，都要三次，要專程請假
4	二次計價也應開放自動繳費
5	燈號外應該要有已報到的號碼，清楚讓候診的了解
6	請參考臺北醫學大學附設醫院的APP即時看診進度，會提示目前已報到及看完的人數。(榮)
7	APP應新增後診號次，如今日門診有幾號，有報到會顯示，請參考臺北醫學大學附設醫院的APP夜診系統。(榮)
8	繳費等待時間過長，自助繳費機常無法辨識QR-code，繳費單常常沒有QR-code，無法機器繳費
9	少部分領藥民眾對領藥排隊認知不良，貴院已明確在地上標示"已到號"領藥排隊及"未到號"者排隊區，並一直廣播週知，卻仍會見到有人佔位在前，造成到號者無法前進，志工大哥大姐上前服務解說，部分仍不動如山，為領藥秩序美中不足者。(榮)
10	需預先完成診前檢驗的患者，在報到時先提醒引導前往做完檢驗再報到後診。
11	小孩健保卡掛號後還要拿健保卡和身高體重資料到門診隔壁報，但是沒有告知。
12	人工繳費處，8號櫃臺與其他櫃臺動線不流暢。
13	醫生請假代診時，可否電聯通知當天就診病患，謝謝
編號	醫院環境
1	停車不便
2	缺乏機車停車場
3	因為需使用輪椅，必需搭復康巴士，但是中正樓後門上下車的停車場，非常擁擠，有時後兩旁都停滿了，迫使我們得推著輪椅在車道上行走上來，極其危險，希望能改善。

4	煩請徹底執行院內嚴禁吸煙!以下常被煙燻地點： ①中正樓1樓義美前面花園 ②一門診前計程車排班處旁花園 ③思源樓1樓花園後方"院內禁止吸菸"的告示牌下方。
5	請加強禁止院內吸菸
6	汽車停車位不足
7	候診空間太小，座椅不足。
8	目前看診人數非常多，造成輪椅族因空間問題久等，希望能規劃專門輪椅族使用的電梯或設備。(榮)
9	①電梯搭程要管次序，好多人提前擠入，地下室上不來。 ②停車場車位不足，可利用空間還粉多。 ③美食廣場第三門診較少。
10	「著住院服至美食區」能限制較佳
11	停車困難要等很久，儘快改善
12	停車不夠用。
13	停車位子難找
14	①診間與後診區擁擠，望可改善(中醫部)。 ②物理治療器材與床枕請再加強清潔、消毒及紙張鋪墊，維持衛生避免疾病傳染。(中正樓復健醫學部復健治療室)
15	之前去復健中心做治療，對於器材沒有確實消毒後再讓下一位使用，在醫院這樣衛生完全不及格，及治療床間距沒有保持適當距離，對於疫情嚴峻之既令人堪慮，以上針對復健醫學部的建議。
16	機車停車位常常一位難求，若是能解決機車停車位問題就更好，謝謝!
17	病房的清潔有待改善
18	湖畔門診往中正樓、思源樓應標示更清楚，病患常走到中正樓入口(二F)，不知如何到思源樓
19	常找不到第二門診。
20	量血壓機常常壞一個月都機器壞了，修好了可請志工顧，也順便幫忙、互相互助，我們台灣水準高，也不錯，我一個月回診，看診拿藥，就是建立醫生跟病人的信賴!
21	有些診間候診空間太小，如眼科、泌尿科(榮)
22	對於身心障礙停車減免申請地點太遠，非常不方便
23	候診坐位較為不足(眼科)
24	停車非常不便，停車場不足
25	87病房的清潔工作太馬虎，須改進!(榮)
26	希望自助繳費機可以更多，比如有些醫師開出來的必須人工櫃檯繳，希望可以用條碼繳，可以省紙，也比較省時。
27	停車場需要增設
28	在診間尖峰時刻，1.停車十分不易。2.在大樓間(新舊大樓)移動時，老人家容易迷路。因此無法同時陪伴老人家，同時去取車，因而造成離院時間過長。
29	停車位不足
30	開放機車停車位
31	三門診候診室的座椅聲音太吵，實在很離譜。
32	中正樓等候1-13樓電梯靠最左邊常常被牆擋到，錯失搭電梯，可否加裝電視牆方便查看，以免錯失搭電梯機會。

33	車位問題，常看到他人為了車位而爭吵，可否有人員可指揮。
34	請增建機車停車場，以利病患速速停車。據本人經驗，八點後貴院方圓一公里內一位難求，每次要花 30 分鐘"插車"，非常不便。(榮)
35	由石牌路走地下道至中醫部門，都一直聞到抽菸的味道，醫院貼有禁止抽菸標誌，卻未對抽菸者進行取締？希望二手菸不要瀰漫在地下室及樓梯、電梯影響用路人健康及地下室的空氣品質。
36	希望週末可開放第三門診停車場
37	需機車位
38	停車位需改善、太少，且交通不明顯
39	①中醫部的地下連通到煙味太重，盼改善。 ②三門診大樓的椅子很不好坐，稍微動一下，椅子會嘎嘎作響。 ③公共區域有病患抽菸，盼改善。
40	停車不便，找位置困難。
41	冷氣有時有點太冷（尤其秋冬季）
42	①第三門診的椅子不好坐，稍微動一下，金屬的磨擦聲響嘎嘎作響。 ②中醫部門診的走道區與公共區域煙味好重，二手菸的味道。
43	可否設計機車收費停車區。
44	乘搭電梯時對於播放樓層語音覺得太大聲，國臺語輪流播放太吵，時間太長!建議 1. 語意簡短，例如"門要關了"改為"關門"，"2 樓到了"改為"2 樓"。2. 音量小一點，不以刺耳為原則。謝謝!(榮)
45	立體停車塔的繳費機應每樓設置一個，不需再次到一樓繳費
46	尖峰時段如果接駁車可以多加開班次就更讚!
47	病房的洗手間的清潔工作做得不徹底，例如思源樓 68、87。
48	X 光掛號機系統時常當機
49	APP 時常閃退
50	自助繳費最近都無法用
51	自助繳費機時常故障。

註：(榮) 字代表由榮民 (眷) 所反映的意見