

109年民眾就醫安全 認知及行為調查

資料來源：摘錄衛生福利部委託財團法人醫院評鑑
暨醫療品質策進會執行「109年度病人
安全共創計畫」報告。

CONTENT

一 調查目的

二 調查對象

三 抽樣設計

四 調查實施

五 樣本分析

六 調查結果

- ① 就醫經驗
- ② 用藥安全
- ③ 手術安全
- ④ 民眾參與

七 歷年資料分析



一、調查目的

瞭解台灣民眾在就醫安全議題的認知，以作為政府及相關單位制定就醫相關政策之參考依據。

二、調查對象

居住在台灣地區20個縣市及金門縣、連江縣內，年滿18歲以上且過去一年內有到醫院或診所就醫經驗之民眾。

三、抽樣設計

抽樣方法：本調查之抽樣方法係採用分層隨機抽樣，所使用之樣本電話採用隨機撥號（random digit dialing, RDD）抽樣方法產生，為求完整的涵蓋性及代表性，以台灣地區住宅電話號碼簿為抽樣母體，採後四碼隨機方式。

抽樣誤差：總計完成**有效樣本數為1,076份**，在95%之信心水準下，最大可能抽樣誤差為3.00%。其計算公式如下：

$$d = 1.96 \cdot \sqrt{\frac{p \cdot q}{n}}$$

d ：最大可能抽樣誤差 $p \cdot q$ ：母體變異數 n ：有效樣本數

在未知母體變異數之狀況下，採用 $p=0.5$ 、 $q=0.5$ ，以求出抽樣誤差的最保守估計值。

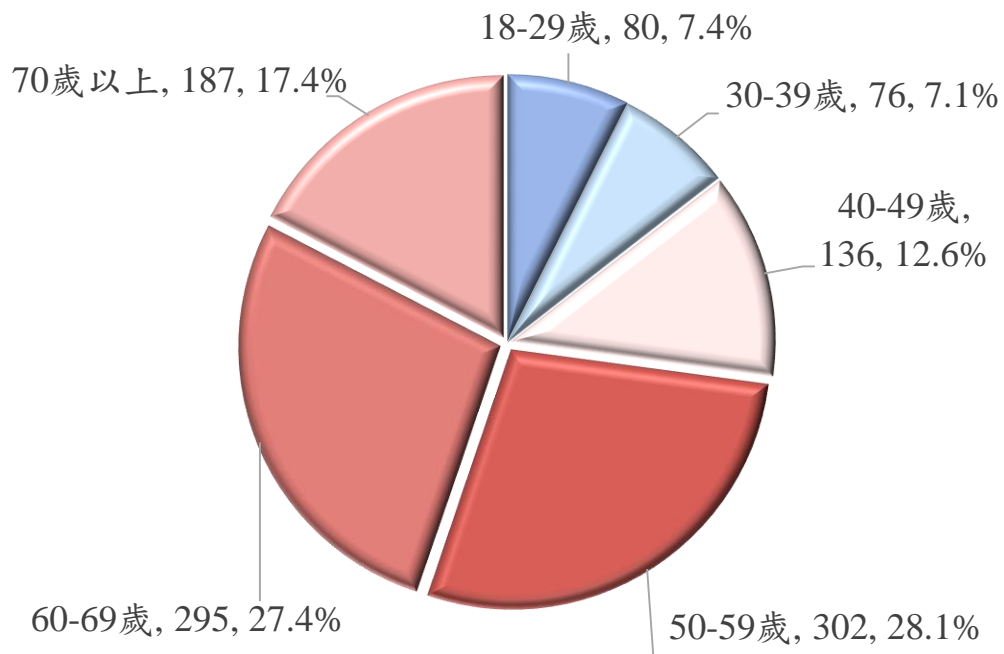
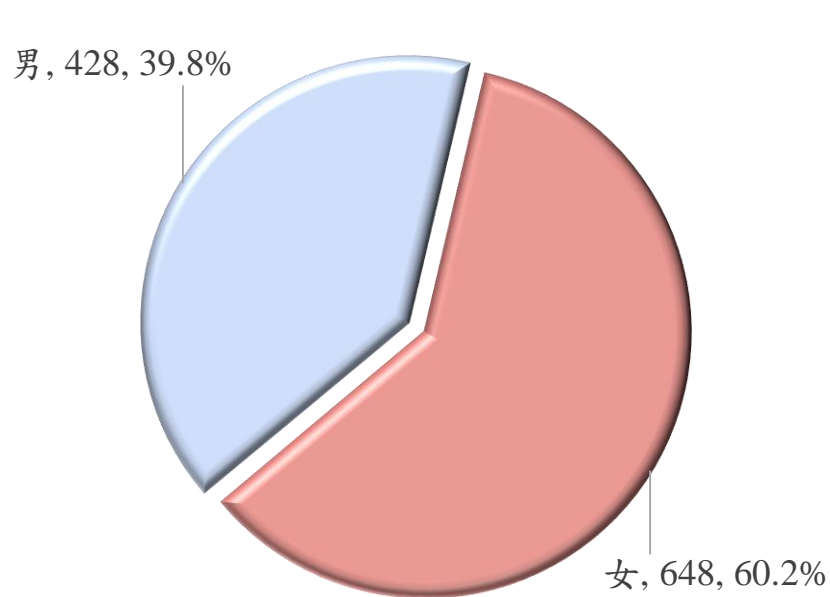
四、調查實施

調查方法：本調查採用**電話訪問**方式進行。總共撥出11,480通電話，扣除空號、無人接聽、非住宅電話、一開始拒訪、無合格受訪者等因素，總共接觸1,250位民眾，**完成1,076位**民眾的訪問，訪問**成功率為86.1%**。

調查期間：自**109年10月22日起至109年11月6日止**，週一至週五、週日每晚間6:30~10:00進行。

五、樣本分析-性別及年齡

1. 受訪者中，男性有428人(39.8%)、女性則有648人(60.2%)；
2. 年齡以50-59歲居多，共有302人(占28.1%)



※ 本調查結果以未加權數據呈現。

【本調查由衛生福利部委託醫策會執行】

五、樣本分析-最高學歷

受訪者最高學歷	人數	百分比
不識字或國小肄業	23	2.1%
小學畢	77	7.2%
國中畢	80	7.4%
高中職畢	339	31.5%
專科畢	179	16.6%
大學畢	295	27.4%
研究所以上畢	80	7.4%
拒答	3	0.3%

※ 本調查結果以未加權數據呈現。

【本調查由衛生福利部委託醫策會執行】

五、樣本分析-職業

受訪者職業	人數	百分比
軍、警、公、教人員	107	9.9%
服務業從業人員(含商業)	293	27.2%
製造業從業人員(含工業)	101	9.4%
律師、會計師、醫師及專業技師	67	6.2%
家庭管理	160	14.9%
學生	27	2.5%
農林漁牧從業人員	19	1.8%
退休/無職業者	299	27.8%
拒答	3	0.3%

※ 本調查結果以未加權數據呈現。

【本調查由衛生福利部委託醫策會執行】

五、樣本分析-居住縣市

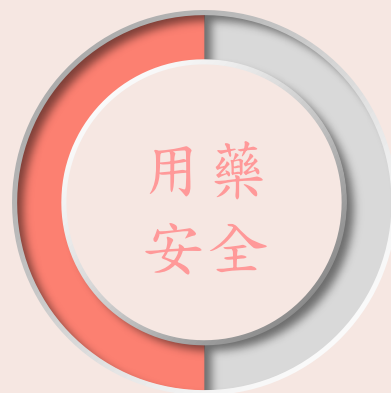
受訪者居住縣市	人數	百分比
基隆市	16	1.5%
新北市	186	17.3%
台北市	119	11.1%
桃園市	101	9.4%
新竹縣	25	2.3%
新竹市	20	1.9%
苗栗縣	25	2.3%
台中市	124	11.5%
彰化縣	57	5.3%
南投縣	24	2.2%
雲林縣	29	2.7%

受訪者居住縣市	人數	百分比
嘉義縣	24	2.2%
嘉義市	13	1.2%
台南市	87	8.1%
高雄市	128	11.9%
屏東縣	38	3.5%
台東縣	9	0.8%
花蓮縣	15	1.4%
宜蘭縣	22	2.0%
澎湖縣	5	0.5%
金門縣	7	0.7%
連江縣	2	0.2%

※ 本調查結果以未加權數據呈現。

【本調查由衛生福利部委託醫策會執行】

六、調查結果

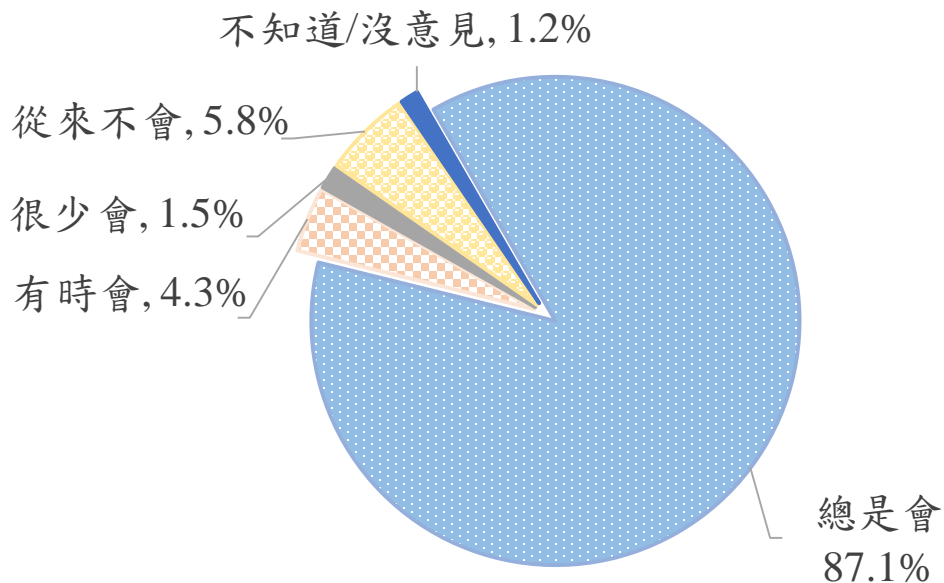


就醫經驗

主要詢問受訪者其就醫或看病的經驗與感受，共5題



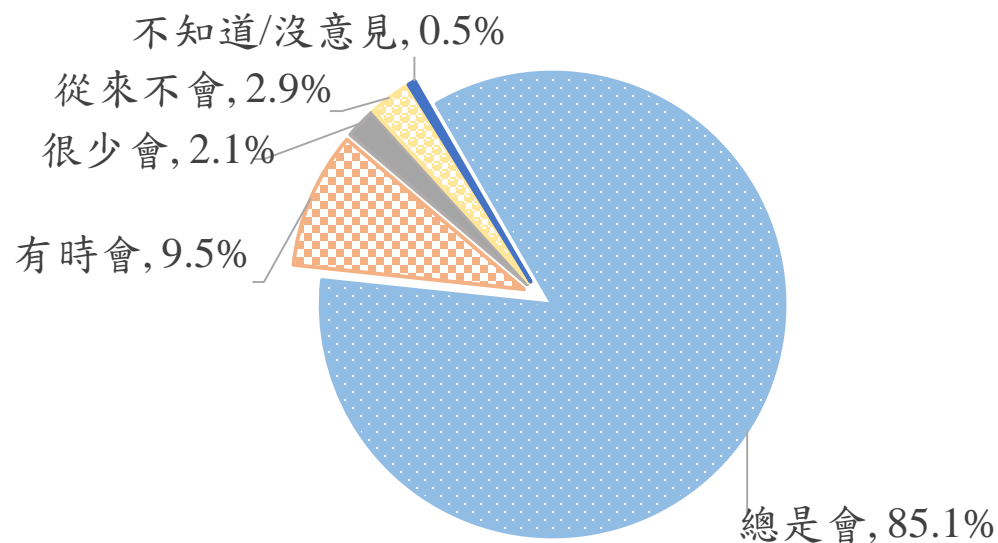
1. 看病時，請問您會不會配合醫師或護理人員主動回應確認您自己的姓名或其他基本資料，例如：年齡、出生年月日或居住地等？



看病時，91.4%的受訪者「總是會」或「有時會」配合醫師或護理人員主動回應確認自己的姓名或其他基本資料，7.3%的受訪者「很少會」或「從來不會」。



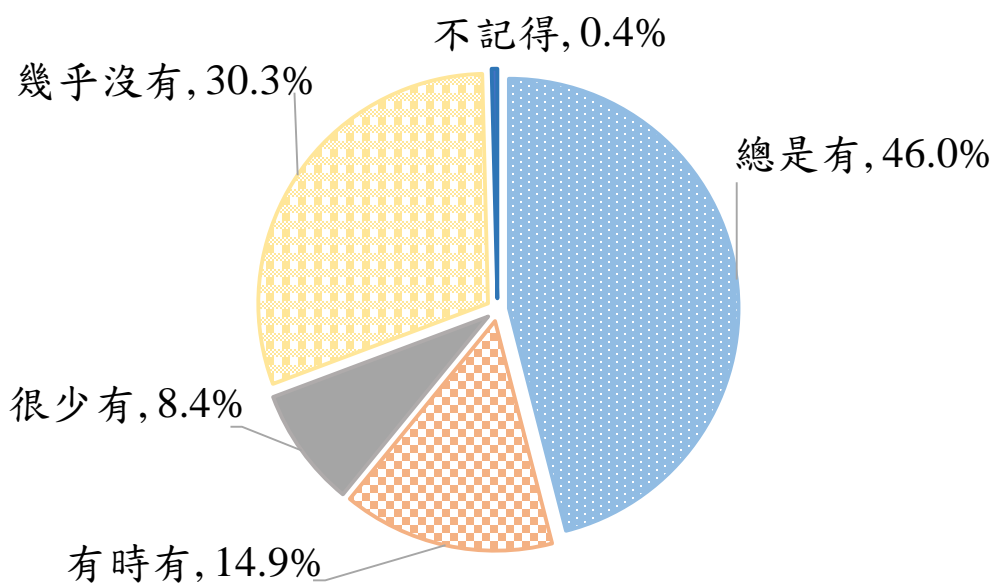
2. 看病時，若您對醫師有關您病情的解說有疑問或不清楚時，請問您會不會詢問醫師直到了解為止？



看病時，若對醫師有關您病情的解說有疑問或不清楚時，94.6%受訪者「總是會」或「有時會」詢問醫師直到了解為止，5.0%受訪者「很少會」或「從來不會」。



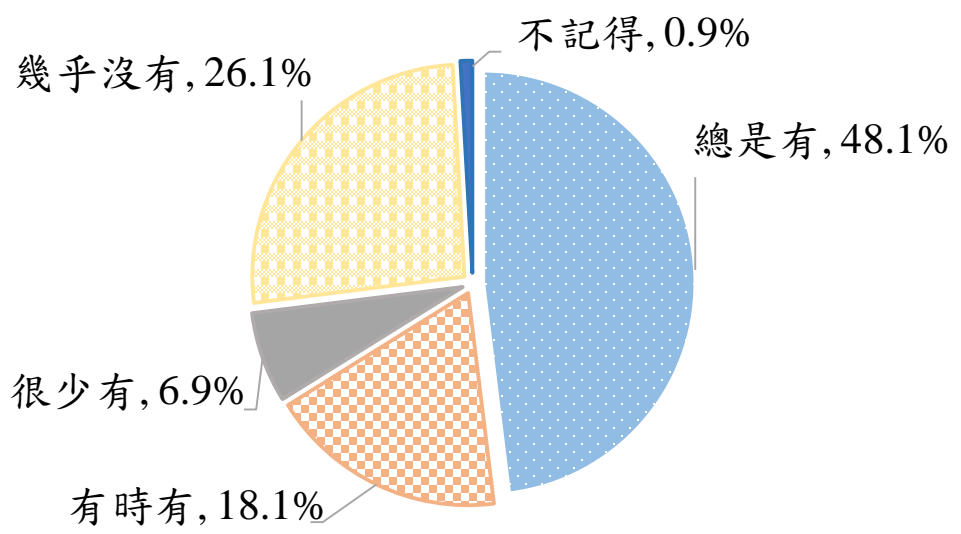
3. 請問，醫師有沒有依照您的病情提供不同的治療或檢查方式讓您選擇，例如：吃藥或者開刀方式？



60.9%的受訪者認為醫師「總是有」或「有時有」依照其病情提供不同的治療或檢查方式讓受訪者選擇，38.7%受訪者則認為「很少有」或「幾乎沒有」。



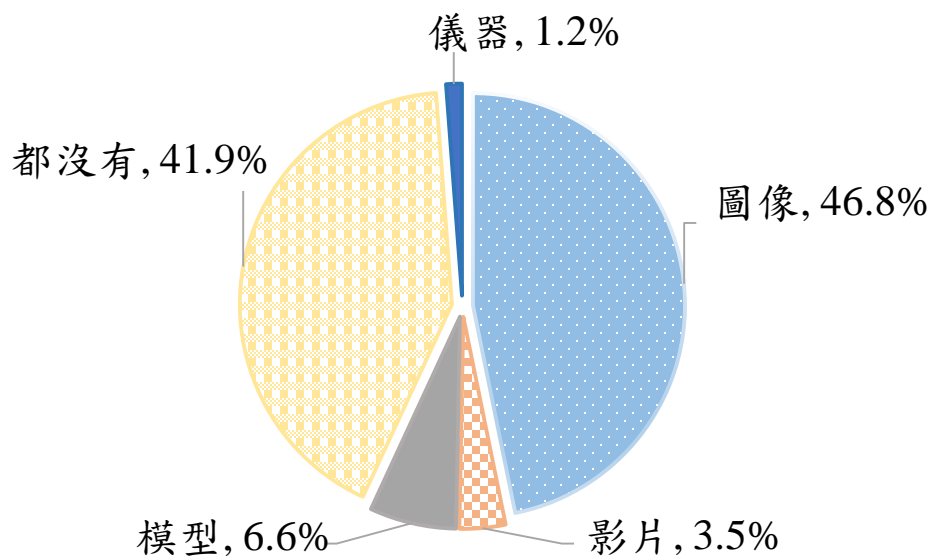
4. 請問，醫師有沒有向您解釋所做治療或檢查的優缺點？



66.2%的受訪者認為醫師「總是有」或「有時有」向其解釋所做治療或檢查的優缺點，33.0%受訪者則認為「很少有」或「幾乎沒有」。



5. 請問，醫師除了「口頭說明」外，通常用哪一個工具來協助您瞭解與病情有關的資訊，例如：「影片」、「圖像」或「模型」？



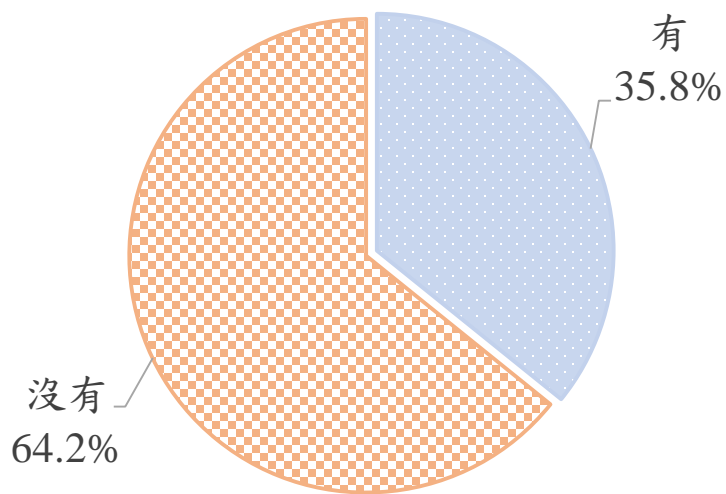
除了「口頭說明」外，醫師通常用來協助受訪者瞭解與病情有關的資訊的工具中，以「圖像」的比例最高，占46.8%，其次是「模型」，占6.6%。

用藥安全

主要詢問受訪者服用藥物的經驗與感受，共5題



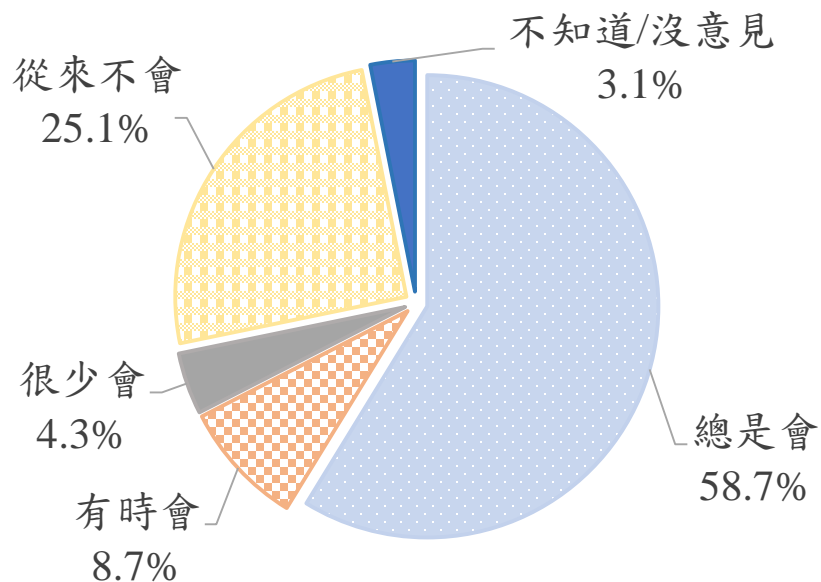
6. 請問您有沒有長期服用的藥物(如高血壓、糖尿病、心臟病等用藥)?



35.8%受訪者有長期服用藥物(如高血壓、糖尿病、心臟病等用藥)，64.2%受訪者沒有長期服用的藥物。



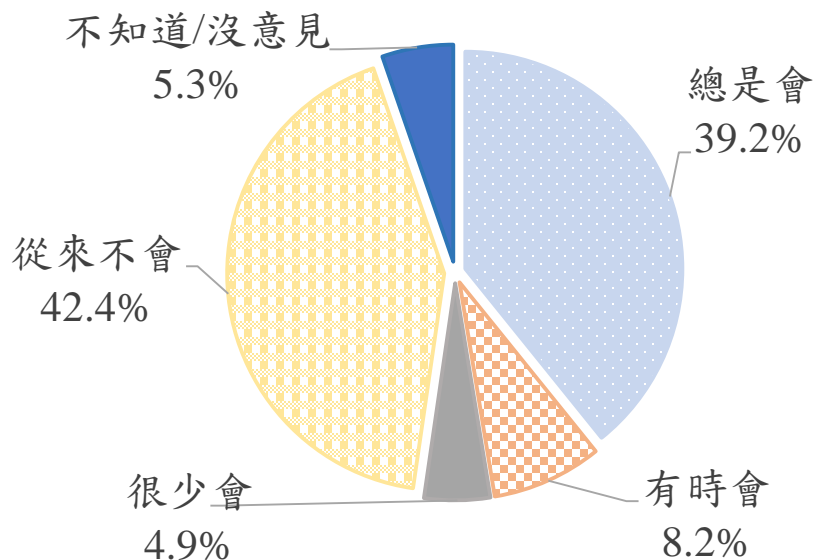
7. 看病時，請問您會不會主動告訴醫師您正在服用的藥品(含過敏藥物、慢性病、西藥)，即使和這次要看的病沒關係？



看病時，即使和這次要看的病沒有關係，67.4%受訪者「總是會」或「有時會」主動告訴醫師正在服用的藥物，29.4%受訪者「很少會」或「從來不會」。



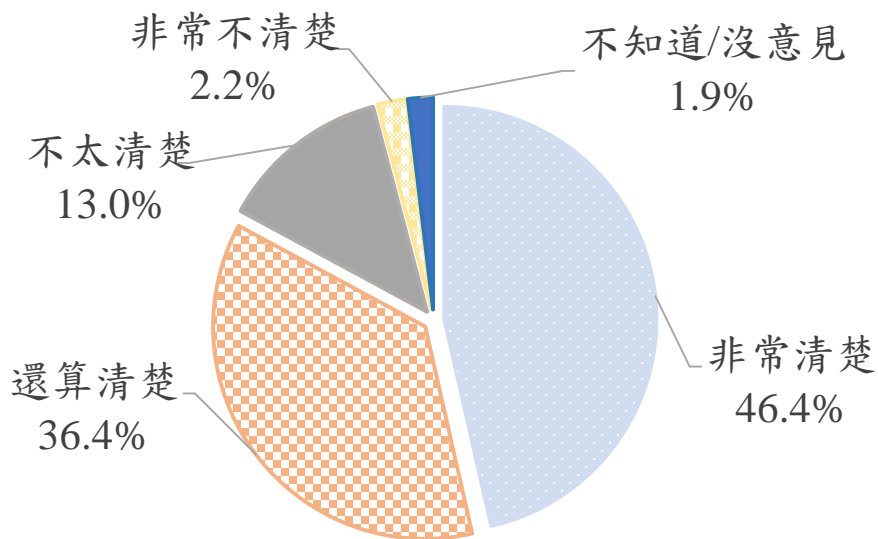
8. 如果您有在服用中草藥或健康食品，請問您會不會主動跟醫師說？



如果有在服用中草藥或健康食品，47.4%受訪者「總是會」或「有時會」主動跟醫師說，47.3%受訪者「很少會」或「從來不會」。



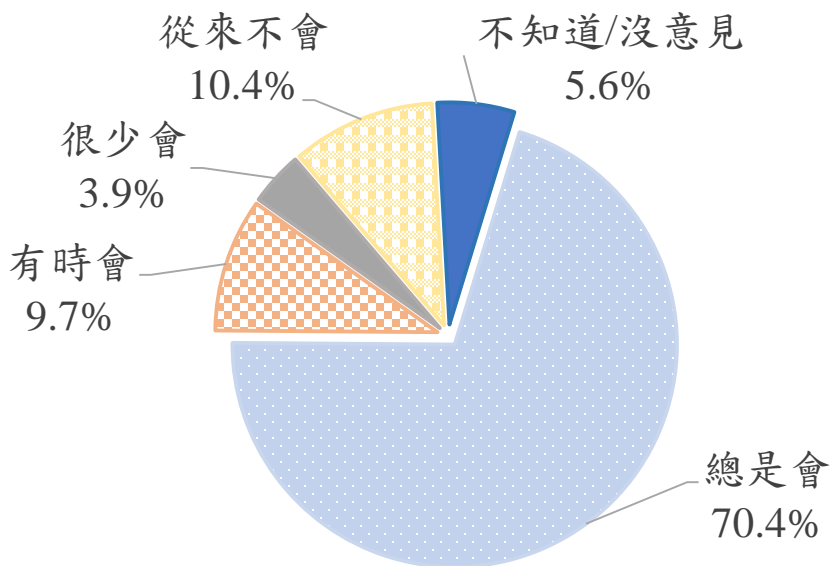
9. 您是否清楚自己服用的每種藥物的療效？（例如：白色圓形的這顆是胃藥、藥水是治咳嗽...）



82.8% 受訪者對於自己服用的藥物「非常清楚」或「還算清楚」，15.2% 受訪者「不太清楚」或「非常不清楚」。



10. 在服用藥物後如感覺不舒服時，請問您會不會主動諮詢醫療人員(如:醫師、藥師、護理師)?



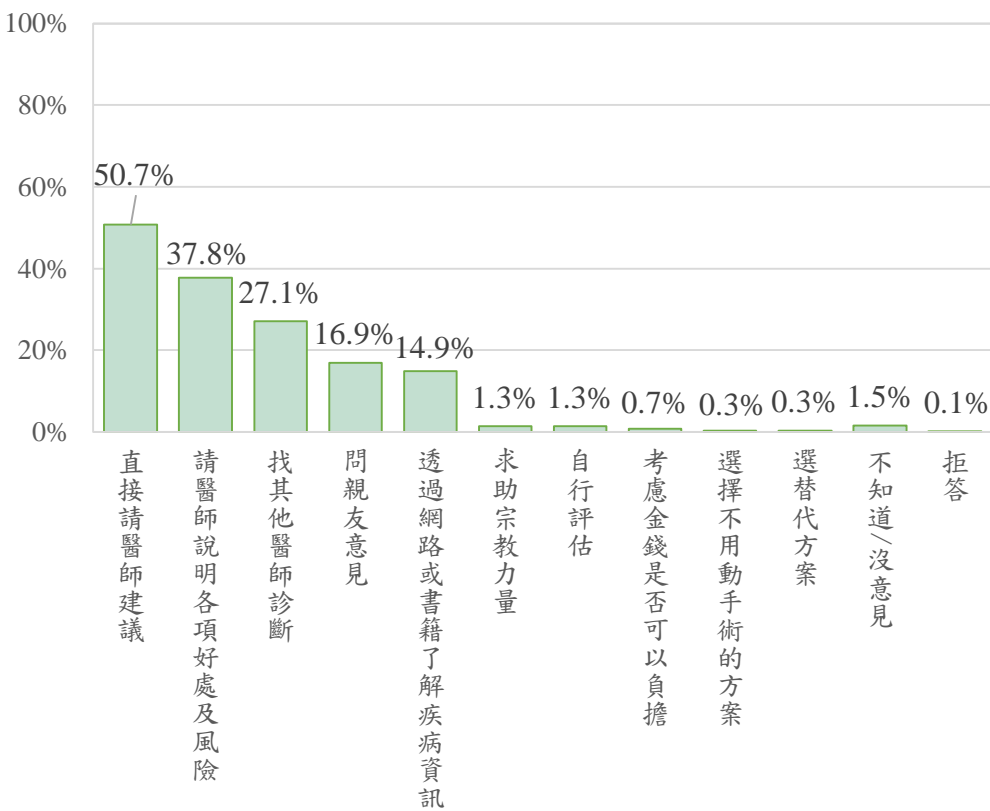
在服用藥物後如感覺不舒服時，80.1%的受訪者「總是會」或「有時會」主動諮詢醫療人員，14.3%受訪者「很少會」或「從來不會」。

手術安全

主要詢問受訪者有需要動手術或接受手術的自我感受
與接受度看法，共3題



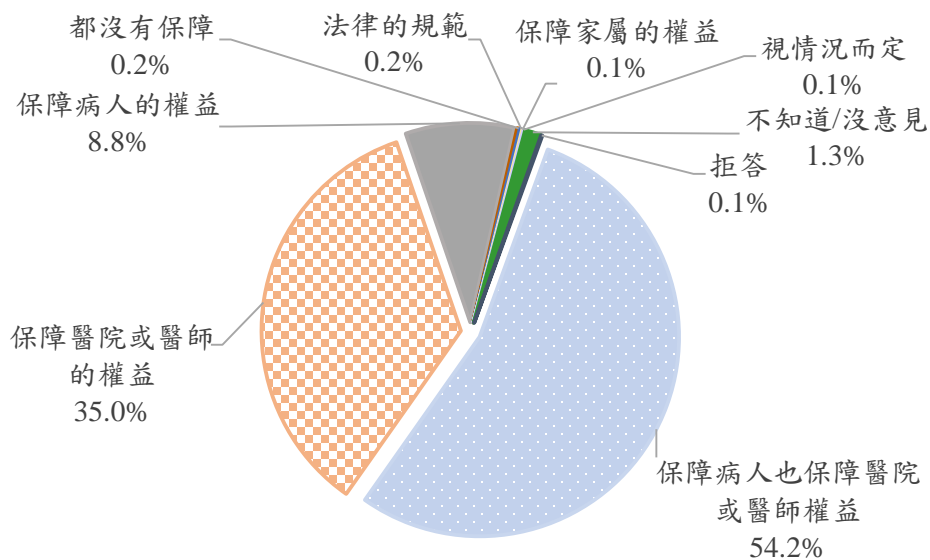
11. 當醫師告訴您除了動手術還有其他替代方案可以選擇時，您會採取什麼行動？(複選題)



當醫師告知除了動手術還有其他替代方案可以選擇時，受訪者會採取的行動以「直接請醫師建議」的比例最高，占50.7%，其次為「請醫師說明各項好處及風險，再做決定」，占37.8%，再次為「找其他醫師診斷(即第二意見)」，占27.1%。



12. 請問您認為簽手術同意書是保障病人的權益、還是保障醫院或醫師的權益？

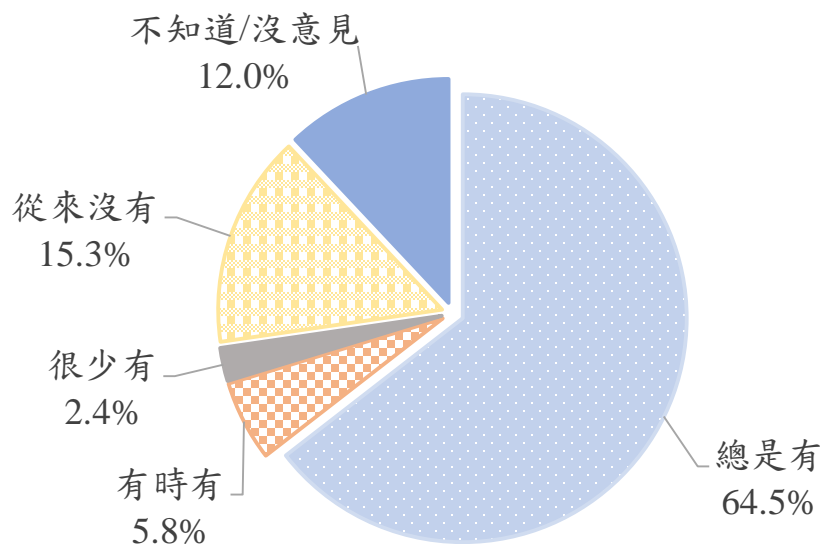


認為簽手術同意書是「保障病人也保障醫院或醫師權益」的比例最高，占54.2%，其次是「保障醫院或醫師的權益」，占35.0%，再次是「保障病人的權益」，占8.8%。



手術安全

13. 請問您或您的家人在手術前，有沒有麻醉醫療人員來訪視您，並說明麻醉的方式與可能的風險？

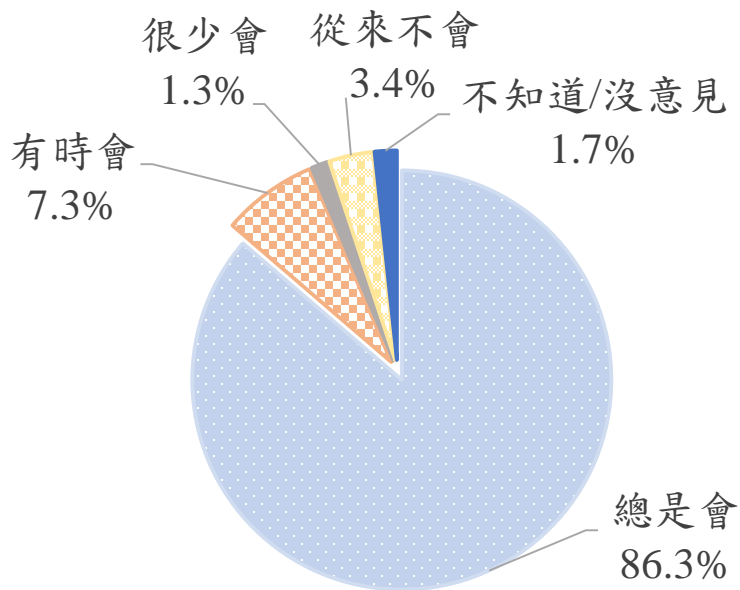


有70.3%受訪者及其家人在動手術前，麻醉醫療人員「總是有」或「有時有」來訪視，並說明麻醉的方式與可能的風險，僅17.7%「很少有」或「從來沒有」。

民眾參與

主要詢問受訪者參與病人安全活動經驗與自我感受
或看法，共5題

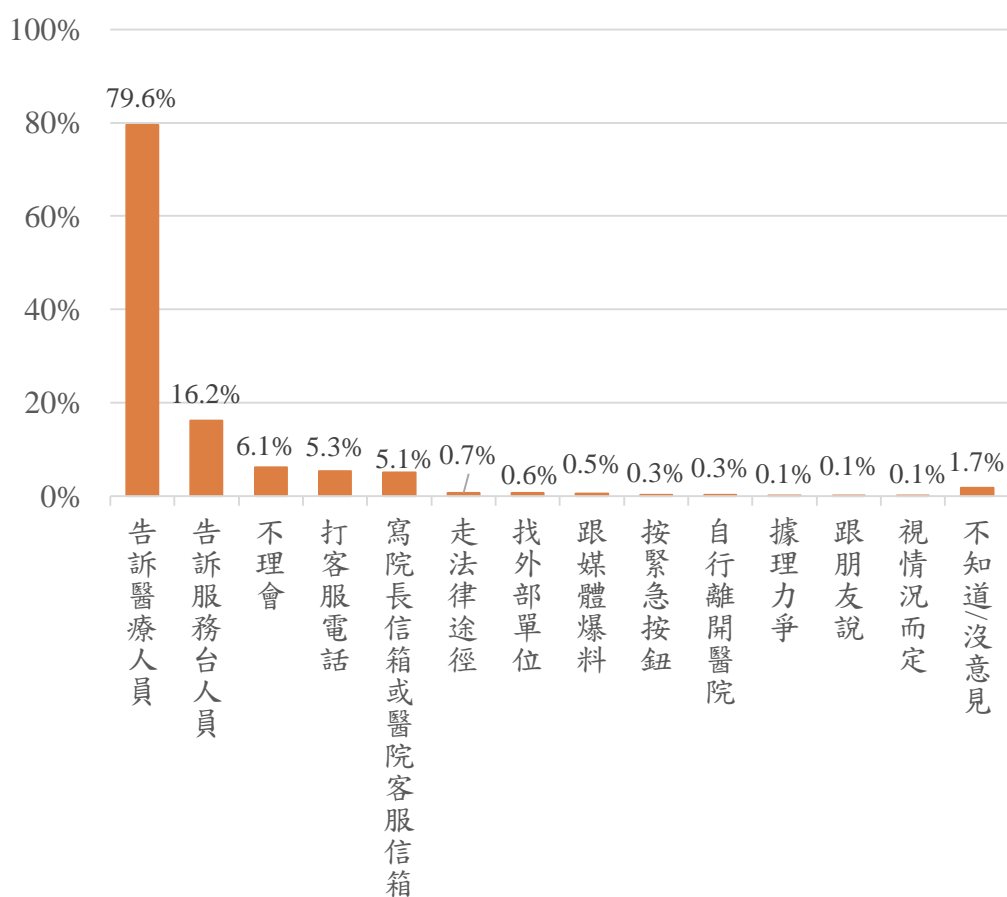
14. 請問，當您對病人安全(處置、治療或環境)有疑慮時，您會不會主動向醫療人員提出來？



對病人安全 (處置、治療或環境)有疑慮時，93.6%受訪者「總是會」或「有時會」主動跟醫療人員提出，4.7%受訪者「很少會」或「從來不會」。

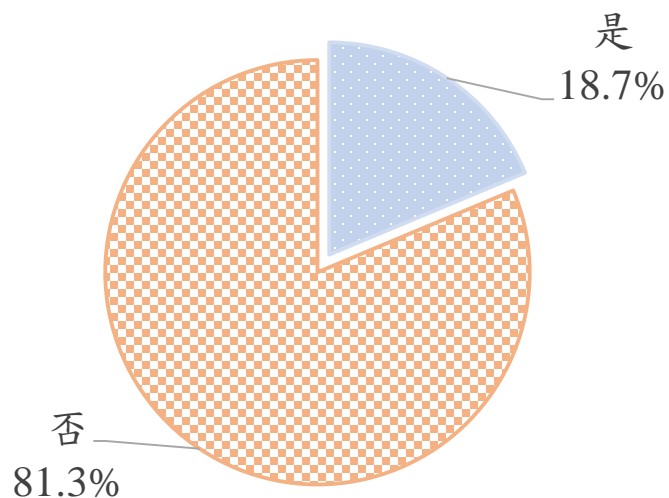


15. 如果您在醫院看到或親身經歷到有醫療安全疑慮的事情(例如:給錯藥、X光照錯位置、開錯刀), 請問您會以那些方式告訴醫院?(複選題)



在醫院看到或親身經歷到有醫療安全疑慮的事情時，受訪者告訴醫院的方式以「告訴醫療人員」的比例最高，占79.6%，其次是「告訴服務台人員」，占16.2%，再次是「不理會」，占6.1%。

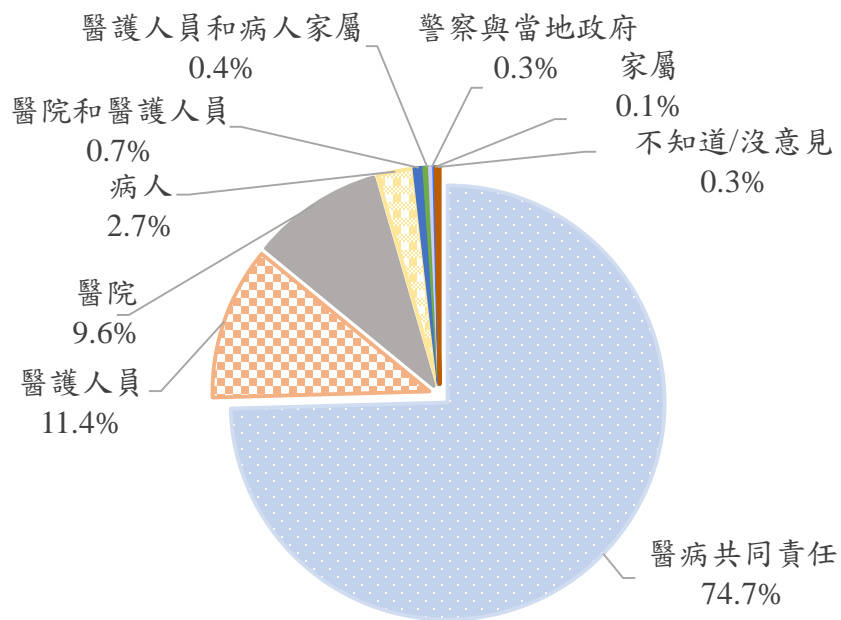
16. 就醫期間，您是否曾經提出病安的疑慮(如：地面濕滑、拿到他人的領藥單等)



18.7%受訪者曾經提出病安的疑慮(如：地面濕滑、拿到他人的領藥單等)，81.3%受訪者不曾提出。



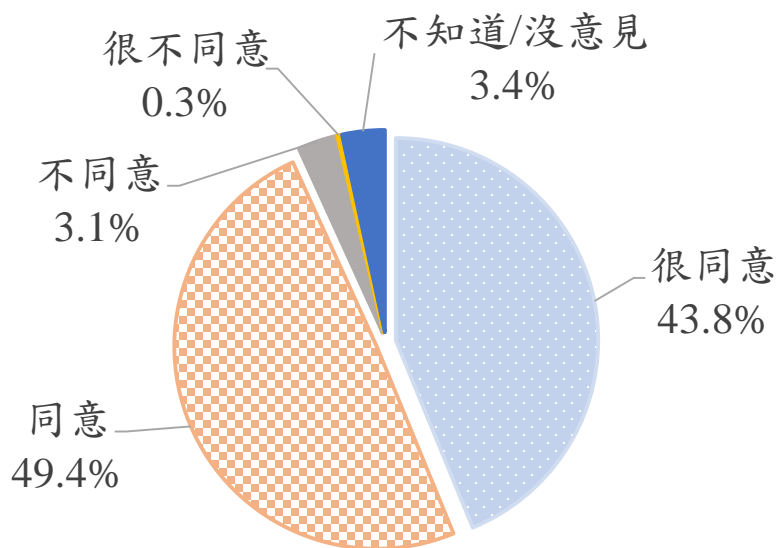
17. 請問您認為「維護病人安全」是誰的責任？



受訪者認為維護病人安全是「醫病共同責任」的比例最高，占74.7%，其次是「醫護人員」，占11.4%，再次是「醫院」，占9.6%。

民眾參與

18. 整體而言，請問您是否同意在台灣的就醫過程是安全的，如：用藥、打針、檢查、手術等？



93.2%的受訪者「很同意」或「同意」在臺灣就醫過程是安全的看法，僅3.4%「不同意」或「很不同意」。

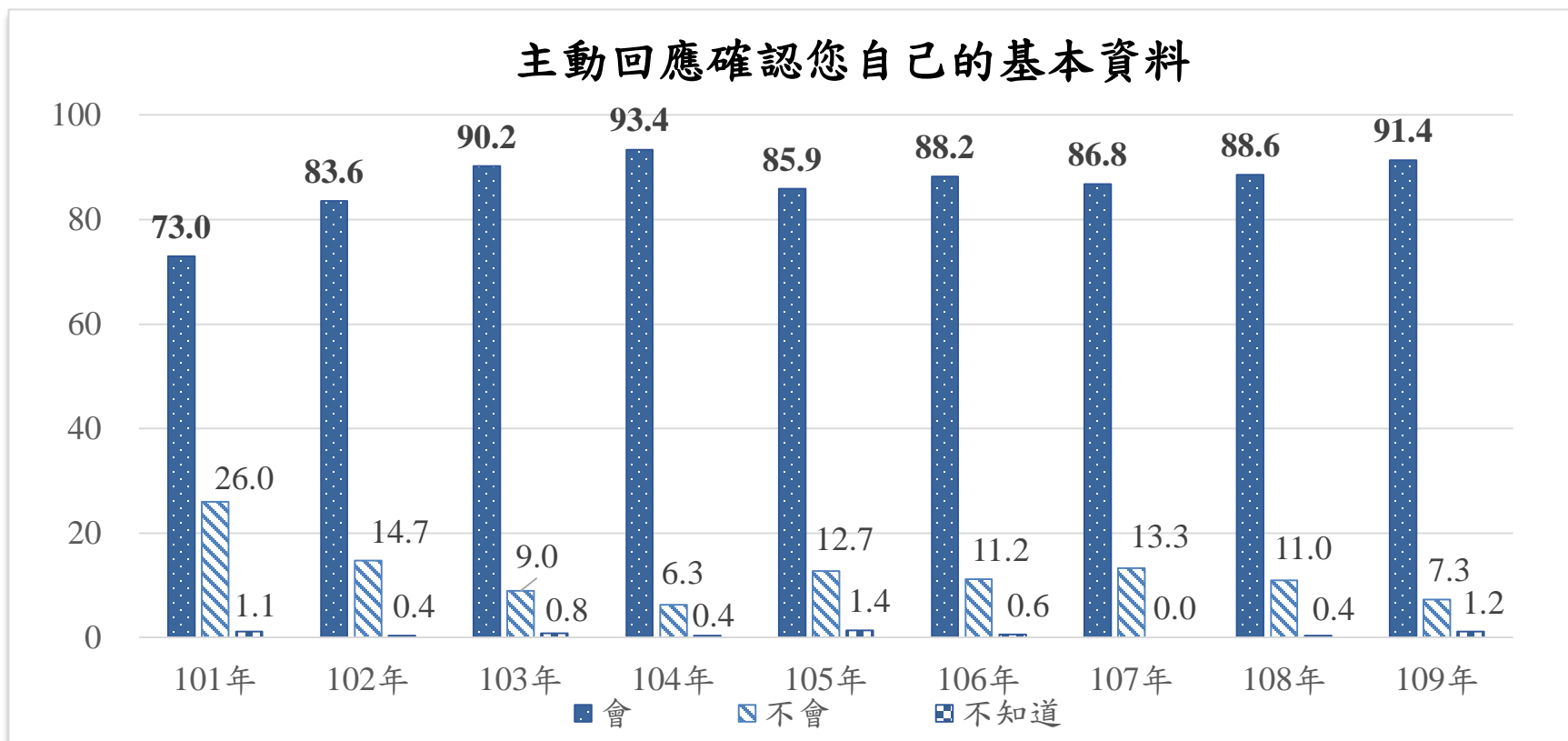
歷年資料分析

將歷年民眾就醫安全相關問卷題項進行比較分析，以了解民眾在就醫自我感受程度之變化，共6題。

七、歷年資料分析(1)

題目：看病時，您會不會配合醫師或護理人員主動回應確認您自己的姓名或其他基本資料，如：年齡、出生年月日或居住地等？

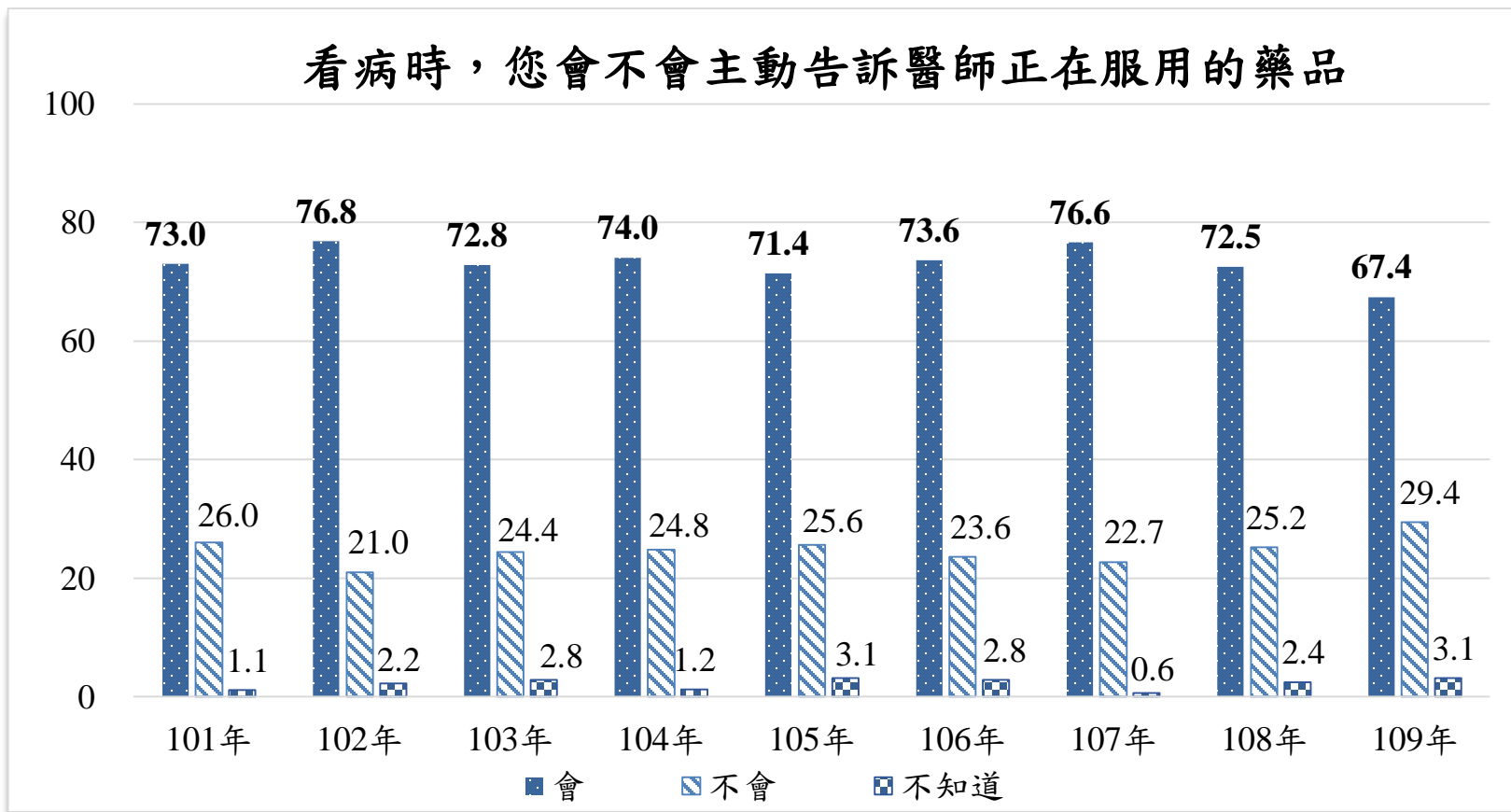
歷年分析：於看病時，民眾會配合醫療人員主動回應及確認自己的姓名、出生年月日及身分證字號等基本資料，由108年的88.6%至109年91.4%，上升2.8%。



七、歷年資料分析(2)

題目：看病時，您會不會主動告訴醫師正在服用的藥品(含過敏藥物、慢性病、西藥)，即使和這次要看的病沒關係？

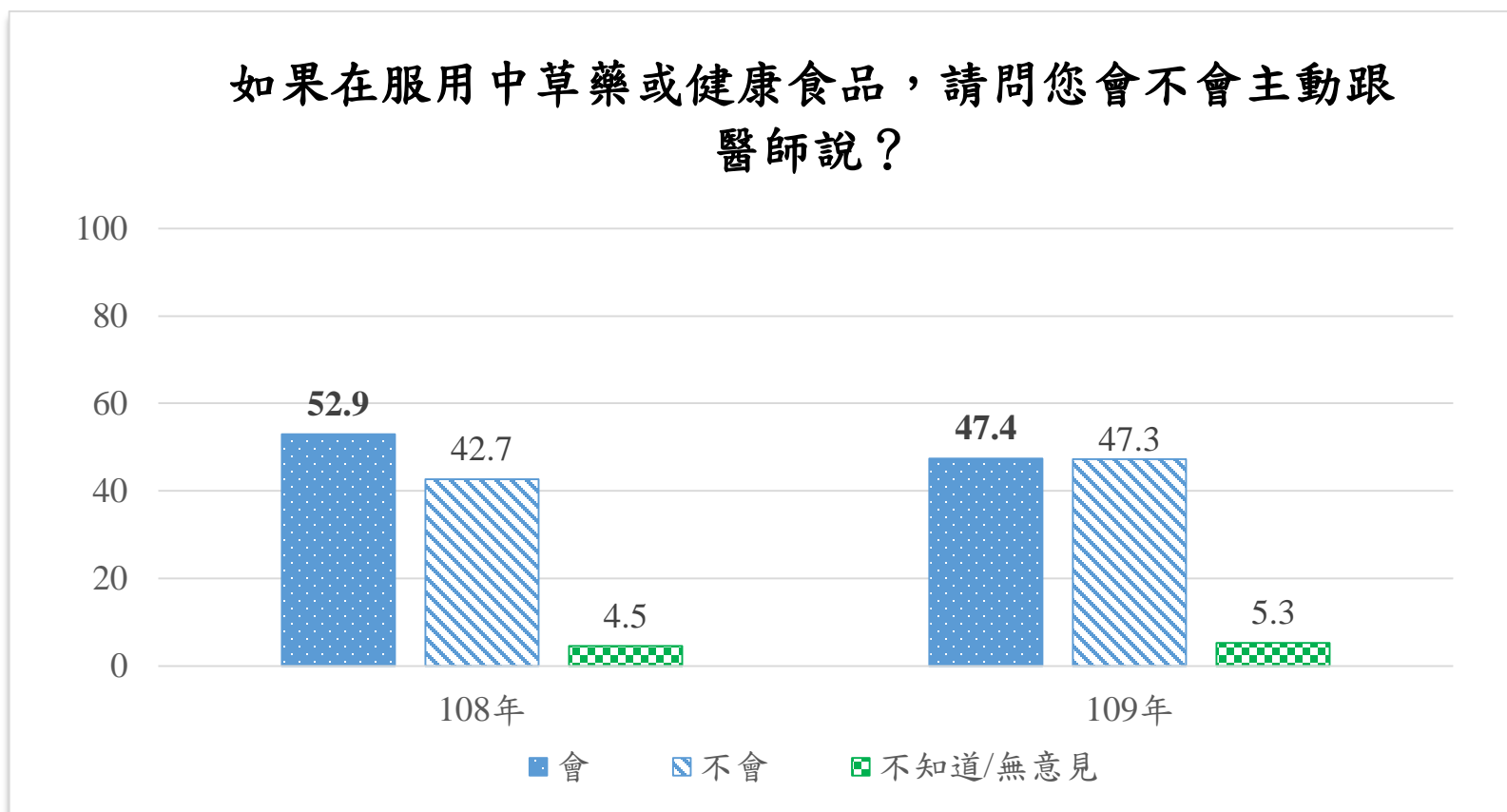
歷年分析：近年統計顯示，約7成民眾會在看病時主動告知醫師正在服用的藥品(含慢性病、西藥、過敏藥物)



七、歷年資料分析(3)

題目：如果您有在服用中草藥或健康食品，請問您會不會主動跟醫師說？

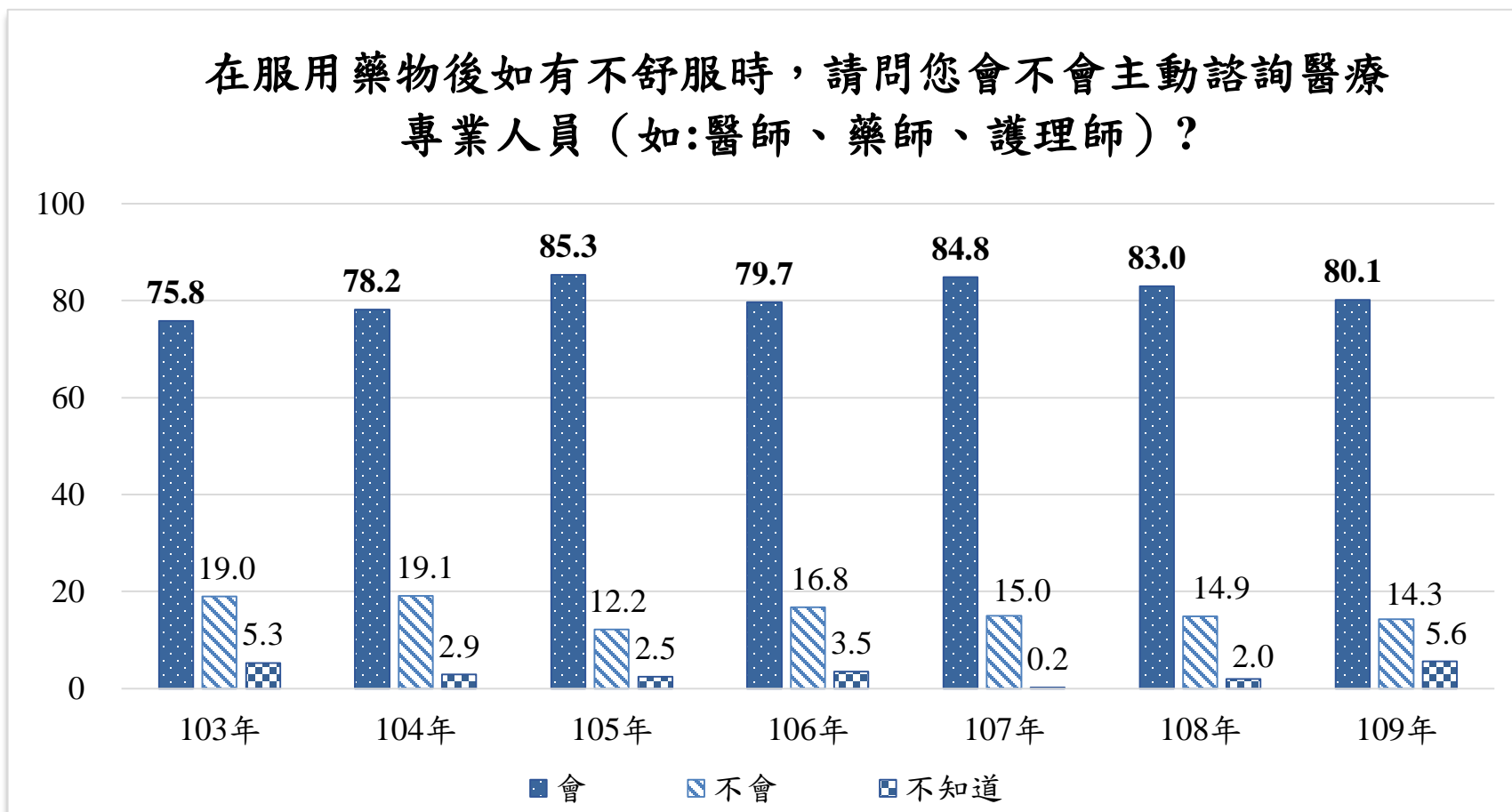
歷年分析：108、109年度問卷針對中草藥及保健食品調查民眾於就醫時主動告知的情形，發現僅約5成的民眾會主動告知醫師正在服用的中草藥及保健食品。



七、歷年資料分析(4)

題目：在服用藥物後如感覺不舒服時，您會不會主動諮詢醫療人員？(如:醫師、藥師、護理師)

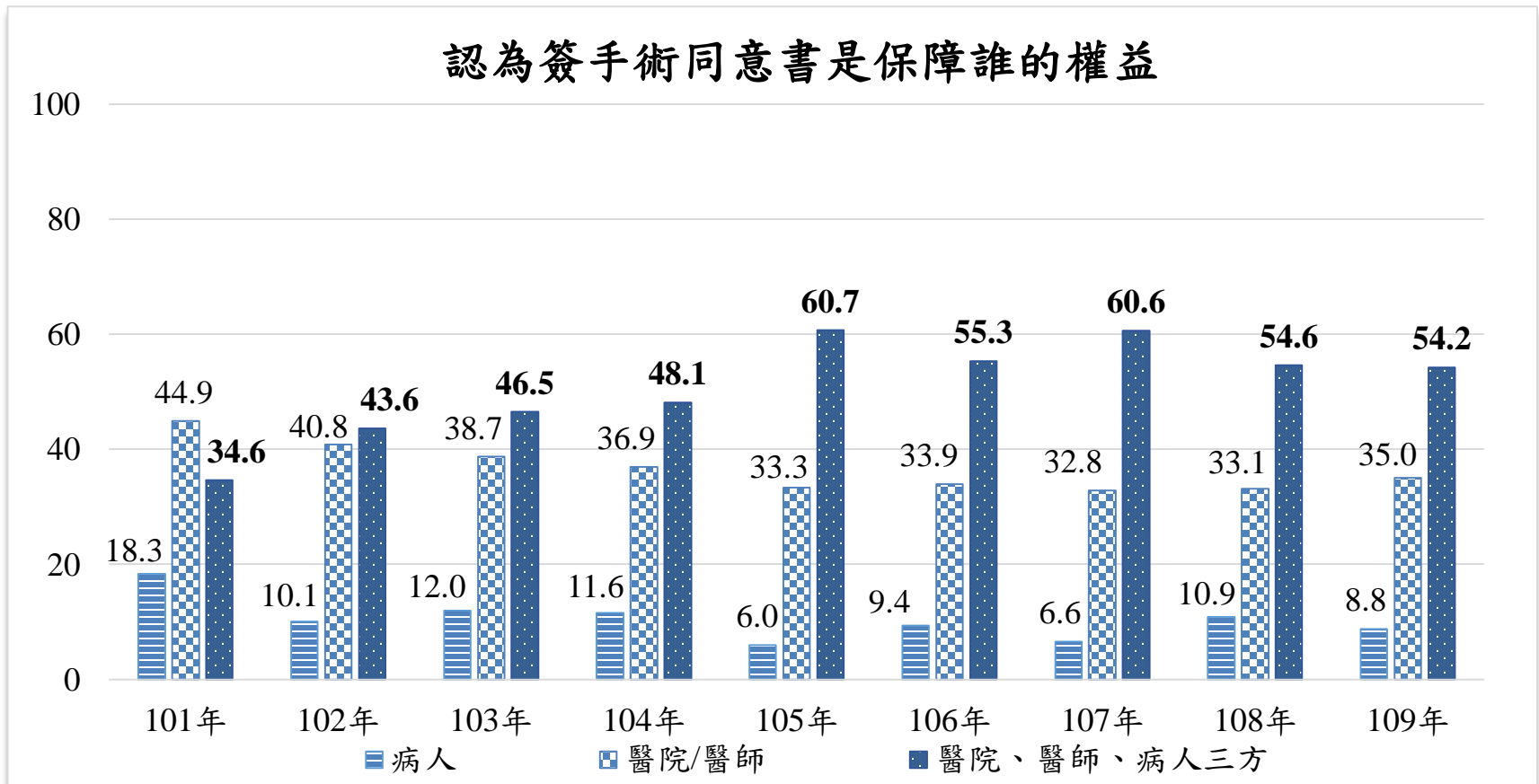
歷年分析：依據統計顯示，當民眾服用藥物後有不舒服時，有8成以上的民眾會主動諮詢醫療專業人員。



七、歷年資料分析(5)

題目：請問您認為簽手術同意書是保障病人的權益、還是保障醫院或醫師的權益？

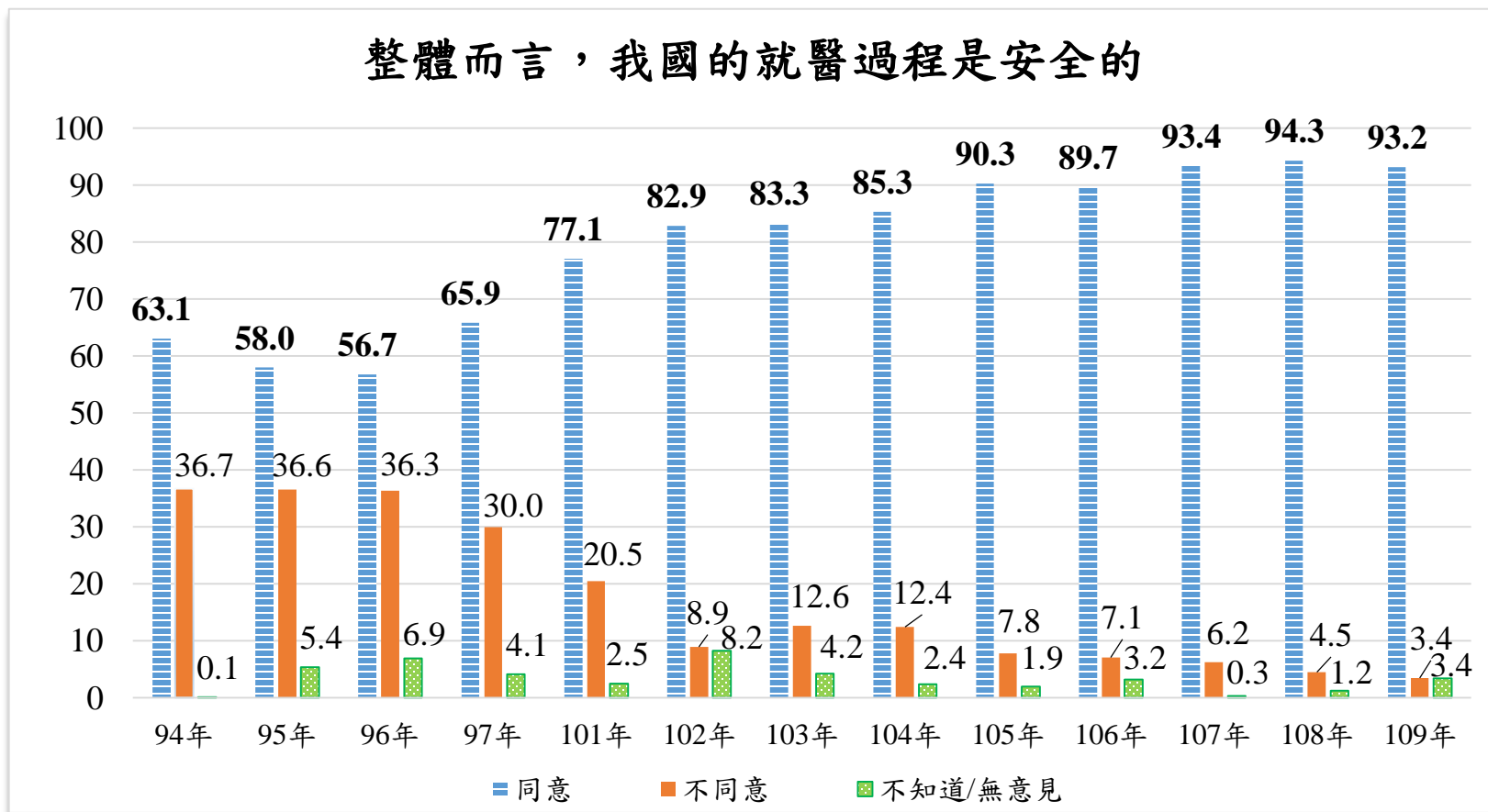
歷年分析：在民眾認為簽手術同意書的保障對象上，近5年約佔5-6成以上認同簽手術同意書是保障病人、醫院及醫師之三方權益。



七、歷年資料分析(6)

題目：整體而言，請問您是否同意在台灣的就醫過程是安全的，如：用藥、打針、檢查、手術等？

歷年分析：今年度民眾認同在台灣的就醫過程是安全的比例雖然比去年略為下降0.9%，但整體而言，近5年民眾對於台灣就醫安過程的安全性仍維持在9成以上。



T h a n k y o u