

# 民眾就醫安全認知及行為調查 (101年)



指導單位：行政院衛生署



執行單位：財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

# 大綱

- 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、問卷分析
  - (一)就醫經驗
  - (二)手術安全
  - (三)民眾參與
- 七、歷年資料分析



# 一、調查目的

為瞭解台灣地區民眾在就醫安全議題的認知，特別進行『101年民眾就醫安全認知及行為問卷調查』，調查結果可提供政府及相關單位制訂政策之參考。

# 二、調查對象

本次調查之調查地區為台閩地區22縣市，調查對象為居住在調查地區且年滿18歲以上之民眾。

# 三、抽樣設計

## (一)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(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。

## (二)抽樣誤差

總計完成有效樣本數為1,002份，在95%之信心水準下，最大可能抽樣誤差為3.1%。其計算公式：

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

$d$ ：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

### (一)調查方法

本調查採用電話訪問方式進行。總計撥出9,014個電話，扣除空號、無人接聽、非住宅電話等非人為因素以及一開始就拒訪、無合格受訪者等人為因素後，總共接觸1,152位民眾，完成1,002位的訪問，訪問成功率為87.0%。

### (二)調查期間

本次調查訪問自101年10月24日起至101年10月30日止，週一至週五每日晚間6:30~10:00進行。

## 五、樣本分析<sup>(1)</sup>

	回答人數	百分比		回答人數	百分比		
	<b>總和</b>	<b>1,002</b>	<b>100.0</b>	<b>總和</b>	<b>1,002</b>	<b>100.0</b>	
性別	男	443	44.2	最高學歷	不識字或國小肄業	22	2.2
	女	559	55.8		小學	71	7.1
年齡	18-29歲	131	13.1	國中	98	9.8	
	30-39歲	161	16.1	高中職	327	32.6	
	40-49歲	234	23.4	專科	161	16.1	
	50-59歲	273	27.2	大學	275	27.4	
	60歲及以上	203	20.3	研究所以上	46	4.6	
				拒答	2	0.2	

備註：本（101）年數據調查呈現均以未加權數據為主。

## 五、樣本分析<sub>(2)</sub>

	項目	回答人數	百分比
主要職業	總和	1,002	100.0
	軍、警、公、教人員	81	8.1
	商業從業人員(含服務業)	291	29.0
	工業從業人員	147	14.7
	自由業(律師、會計師、醫師及專業技師)	61	6.1
	家庭管理	195	19.5
	學生	46	4.6
	農林漁牧從業人員	28	2.8
	退休/無職業者	150	15.0
	拒答	3	0.3

## 五、樣本分析<sup>(3)</sup>

	回答人數	百分比		回答人數	百分比		
<b>總和</b>	<b>1,002</b>	<b>100.0</b>					
居住縣市	台北市	121	12.1	居住縣市	嘉義市	17	1.7
	基隆市	24	2.4		嘉義縣	26	2.6
	新北市	164	16.4		雲林縣	33	3.3
	宜蘭縣	27	2.7		台南市	73	7.3
	新竹市	24	2.4		高雄市	112	11.2
	新竹縣	22	2.2		屏東縣	30	3.0
	桃園縣	89	8.9		台東縣	10	1.0
	苗栗縣	24	2.4		花蓮縣	14	1.4
	台中市	103	10.3		澎湖縣	11	1.1
	彰化縣	52	5.2		金門縣	5	0.5
南投縣	20	2.0	連江縣	0	0.0		



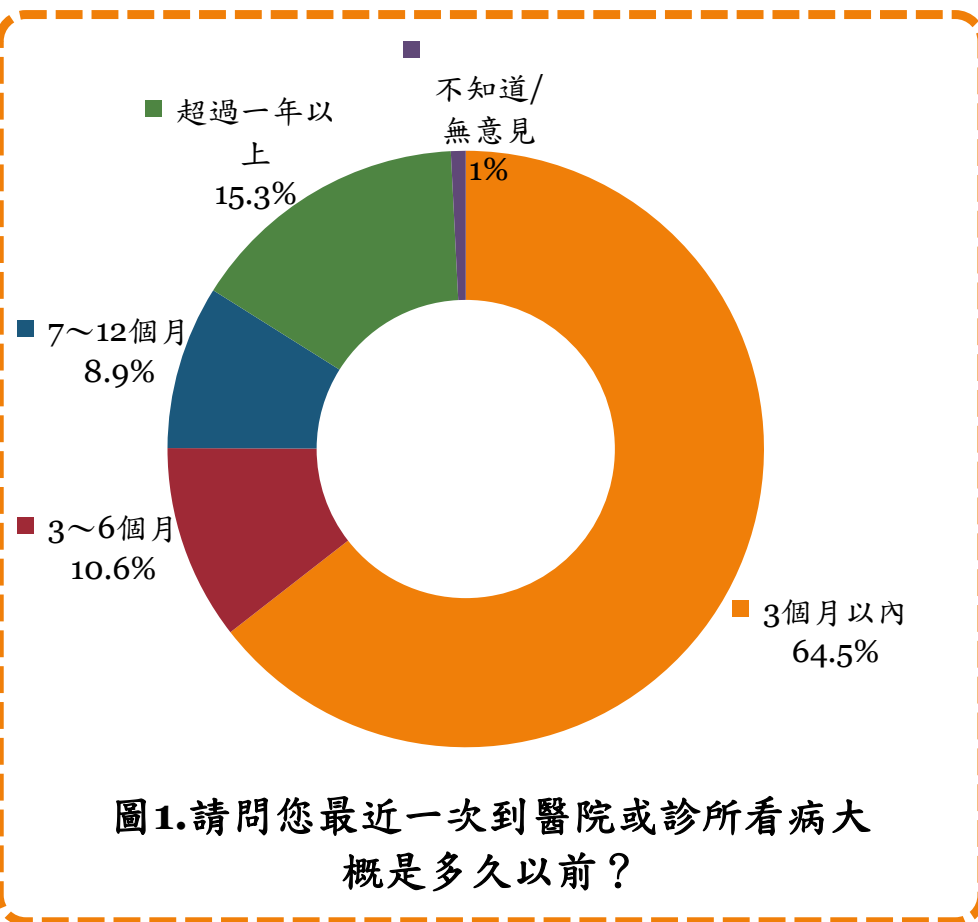
# 問卷分析

## (一)就醫經驗

主要詢問受訪者其就醫或看病的經驗與感受。譬如：  
醫師對受訪者解釋病情，若受訪者不清楚時，受訪者是否會詢問醫師直到了解？受訪者是否會主動告知醫師正在服用的藥物或懷孕等？醫護人員是否會主動核對求醫者基本資料？受訪者或自己的家人是否曾經在醫院或診所跌倒過？…。

## 六、問卷分析(1)

### 1. 請問您最近一次到醫院或診所看病大概是多久以前？



超過七成五(75.1%)的受訪者最近一次到醫院或診所看病大概是6個月以前，僅15.3%受訪者超過一年以上。

## 六、問卷分析(2)

2. 看病時，醫師對您的解說，若您不清楚時，請問您是否會詢問醫師直到了解為止？

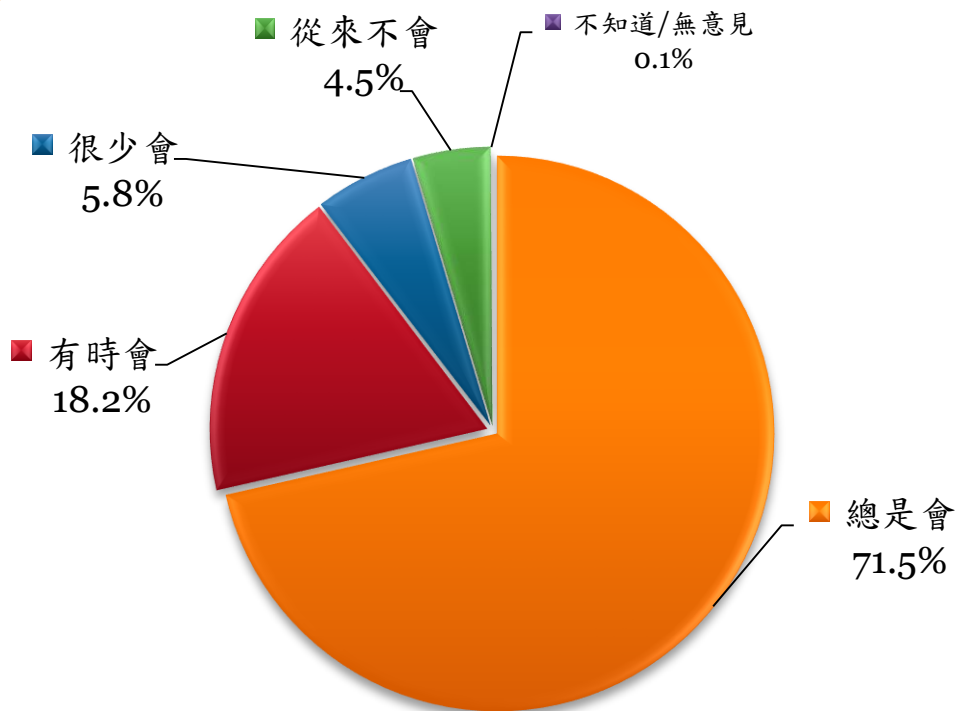


圖2. 受訪者不清楚醫師對病情的解說時，是否會詢問醫師直到了解為止？

超過八成九(89.7%)的受訪者『總是會』或『有時會』在「醫師對病情的解說不清楚時，詢問醫師直到了解為止」，僅10.3%受訪者『很少會』或『從來不會』。

## 六、問卷分析<sup>(3)</sup>

3. 看病時，如果醫師沒有問，請問您是否會主動告訴醫師您正在服用的藥物（包含有沒有會過敏的藥物）、正在接受的治療（如：慢性病）或者已經懷孕？

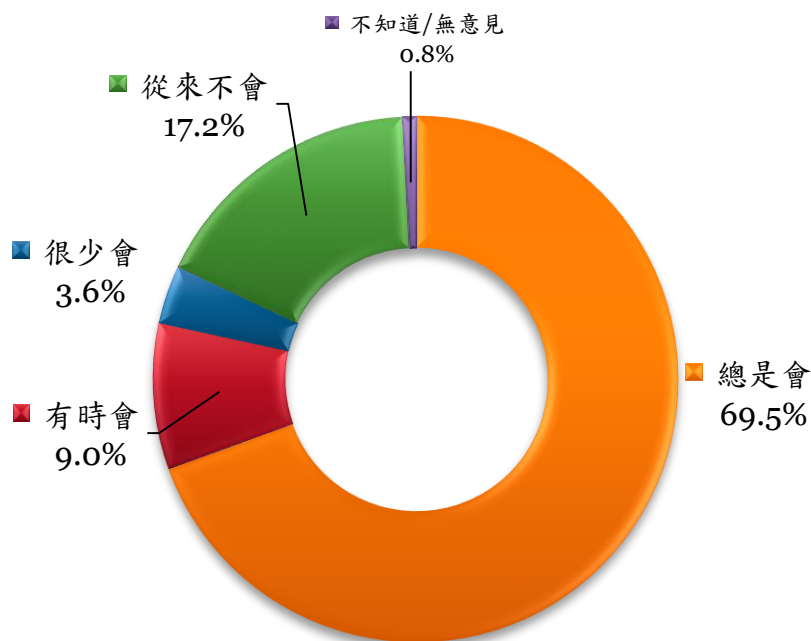


圖3. 看病時，如果醫師沒有問，受訪者是否會主動告訴醫師正在服用的藥物、正在接受的治療或者已經懷孕？

超過七成八(78.5%)的受訪者『總是會』或『有時會』主動告知醫師目前已經正在服用的藥物、正在接受的治療或者已經懷孕，僅20.8%受訪者『很少會』或『從來不會』。

## 六、問卷分析(4)

### 4. 看病時，醫師或護理人員是否會主動與您核對基本資料？

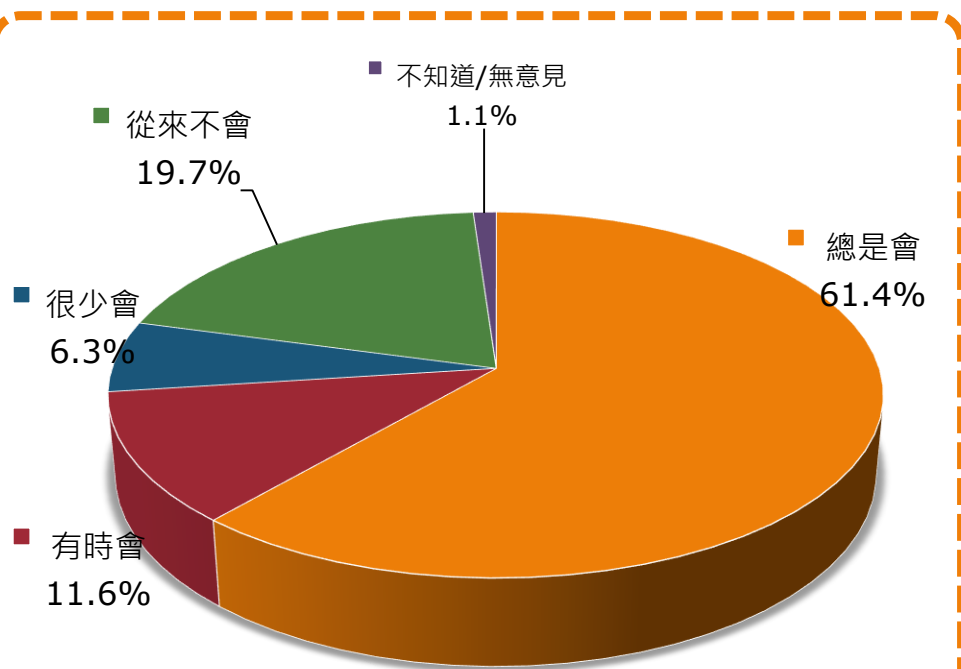


圖4.看病時，醫師或護理人員是否會主動與您核對基本資料？

約七成三(73.0%)的受訪者表示，看病時，醫師或護理人員『總是會』或『有時會』與其核對基本資料，僅26.0%受訪者表示『很少會』或『從來不會』。

## 六、問卷分析(5)

### 5. 服用藥物後如有不舒服時，請問您是否會主動詢問醫療專業人員？

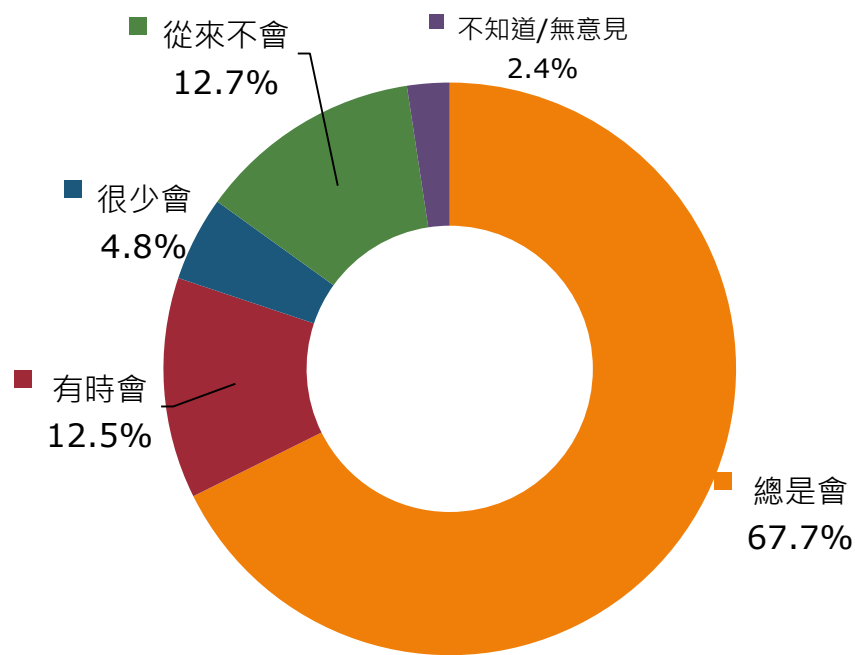


圖5.服用藥物後如有不舒服時，請問您是否會主動詢問醫療專業人員？

超過八成(80.2%)的受訪者在服用藥物後，如有不舒服時『總是會』或『有時會』主動詢問醫療專業人員，僅17.5%受訪者『很少會』或『從來不會』。

## 六、問卷分析(6)

6. 請問您自己或您的家人是否曾經在醫院或診所跌倒過？

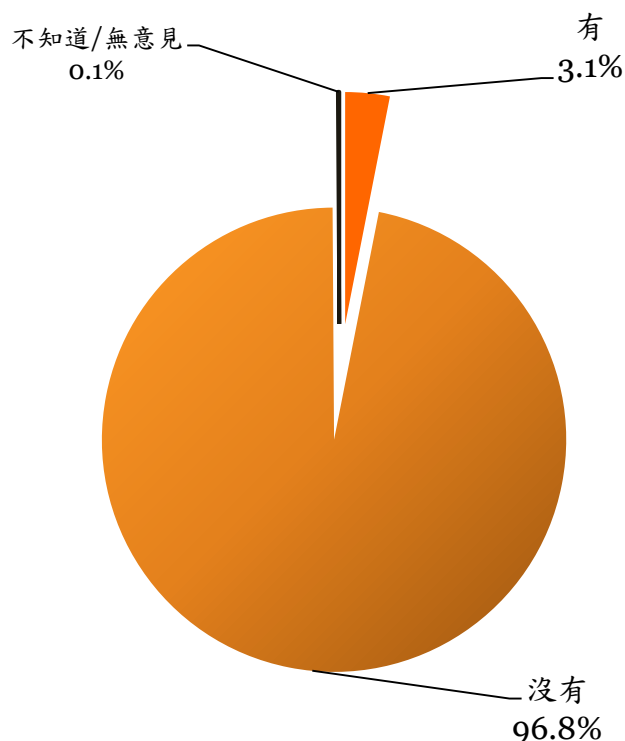


圖6. 請問您自己或您的家人是否曾經在醫院或診所跌倒過？

超過九成六(96.8%)的受訪者『沒有』在醫院或診所跌倒過，僅3.1%的受訪者『有』。

# 問卷分析

## (二) 手術安全

感訪術醫部願  
我受手或術否...  
自其署院手是？  
的，簽醫在人術  
術術？障要家手  
手術宜保示或過  
受動事是表者受  
接要關還若訪接  
或需相益員受經  
術有術權人，曾  
手果手的療置否  
動如認人醫位是  
要：確病，示人  
需如師障前標家  
有譬醫保術或或  
者。與是手號者  
訪。與是手號者  
受經事先的動記訪  
問受會的？上？  
詢接否書益膚合  
要與是意權皮配  
主受者同師位意



## 六、問卷分析(7)

7. 如果有需要動手術，請問您是否會事先與醫師確認手術相關事宜？

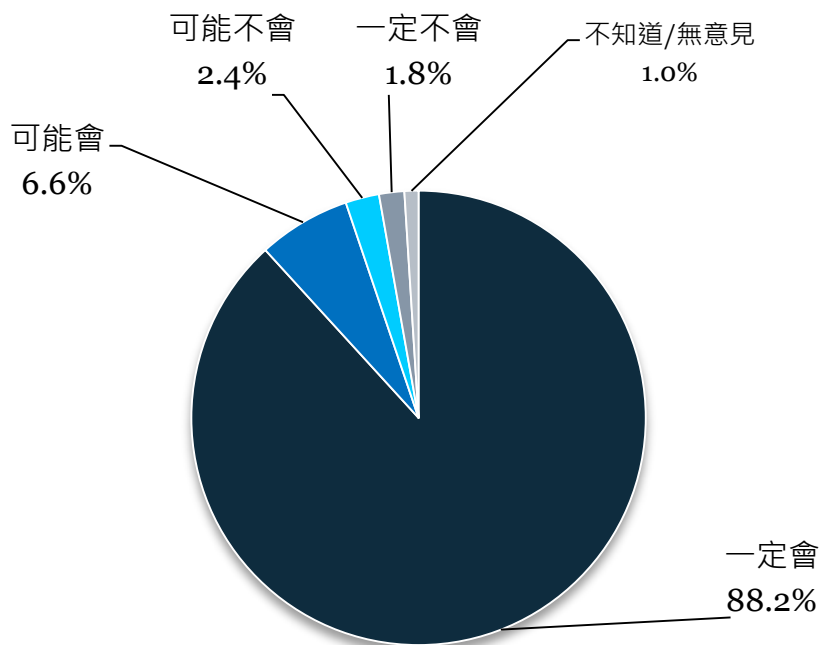


圖7. 如果有需要動手術，請問您是否會事先與醫師確認手術相關事宜？

超過九成四(94.8%)的受訪者『一定會』或『可能會』在有需要動手術時，會事先與醫師確認手術相關事宜，僅4.2%的受訪者『可能不會』或『一定不會』。

## 六、問卷分析(8)

8. 請問您認為簽手術同意書的目的是保障病人的權益還是保障醫院或醫師的權益？

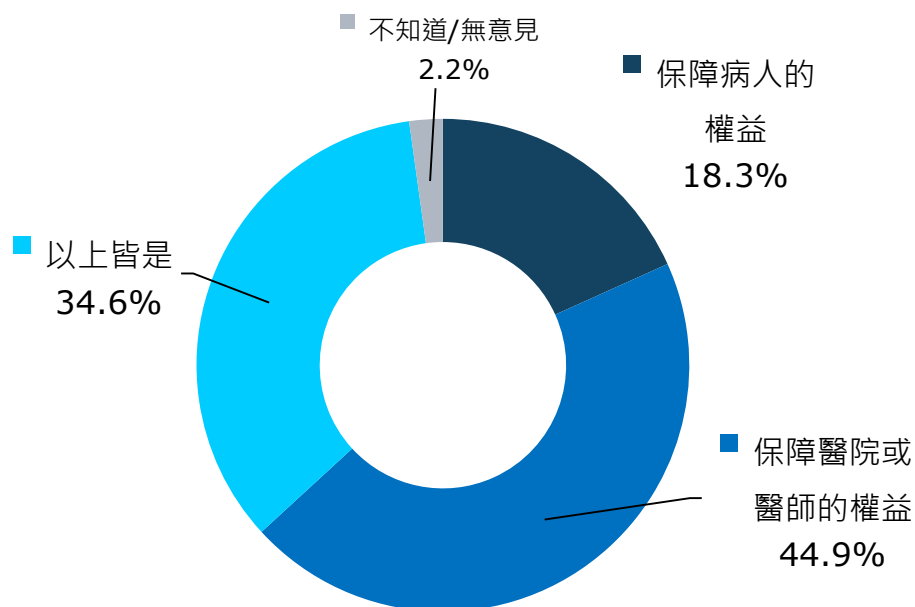
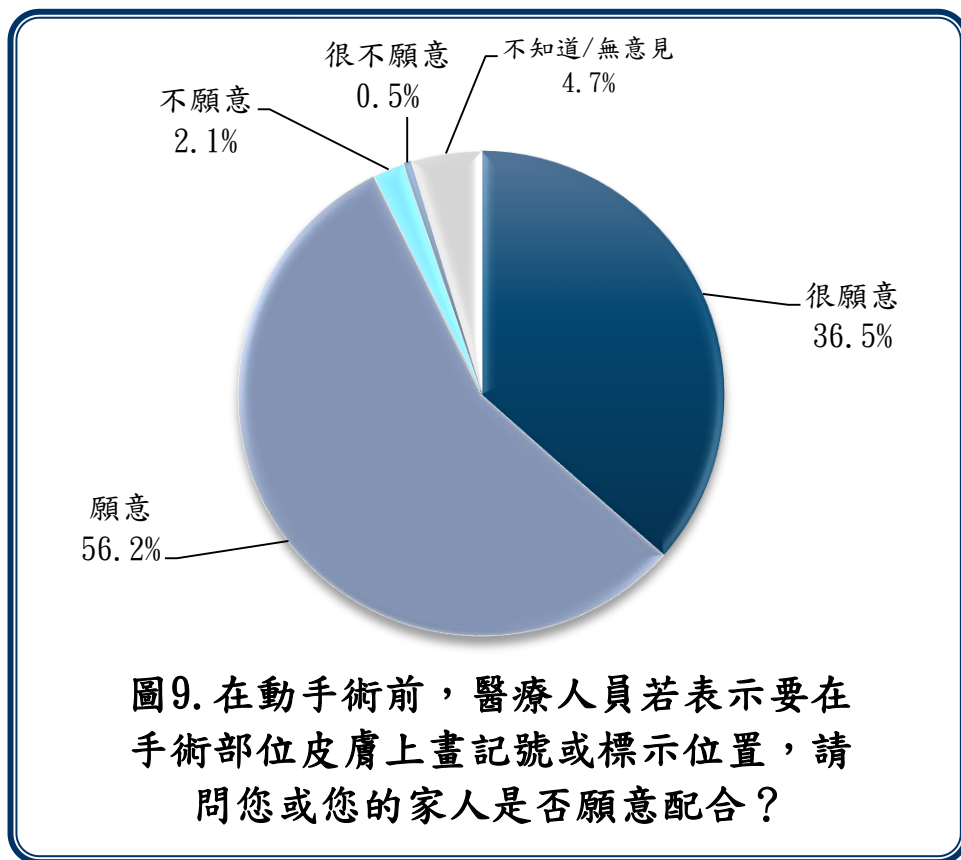


圖8. 請問您認為簽手術同意書的目的是保障病人的權益還是保障醫院或醫師的權益？

超過四成四(44.9%)的受訪者認為簽手術同意書的目的是『保障醫院或醫師的權益』，比例最高，其次是『以上兩者皆是』(34.6%)，再次是『保障病人的權益』(18.3%)。

## 六、問卷分析(9)

9. 在動手術前，醫療人員若表示要在手術部位皮膚上畫記號或標示位置，請問您或您的家人是否願意配合？



超過九成二(92.7%)的受訪者或其家人『很願意』或『願意』配合在手術部位皮膚上畫記號或標示位置，僅有2.6%『不願意』或『很不願意』。

## 六、問卷分析<sub>(10)</sub>

10. 請問您或您的家人是否曾經接受過手術？

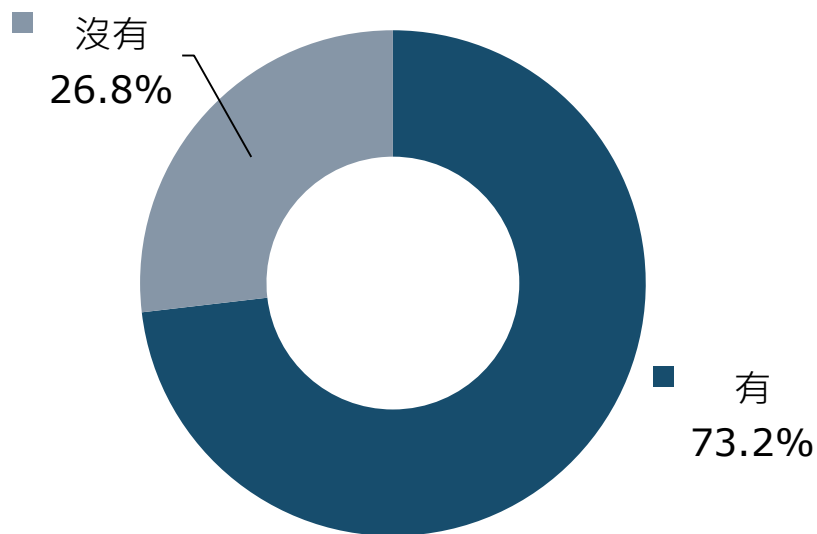
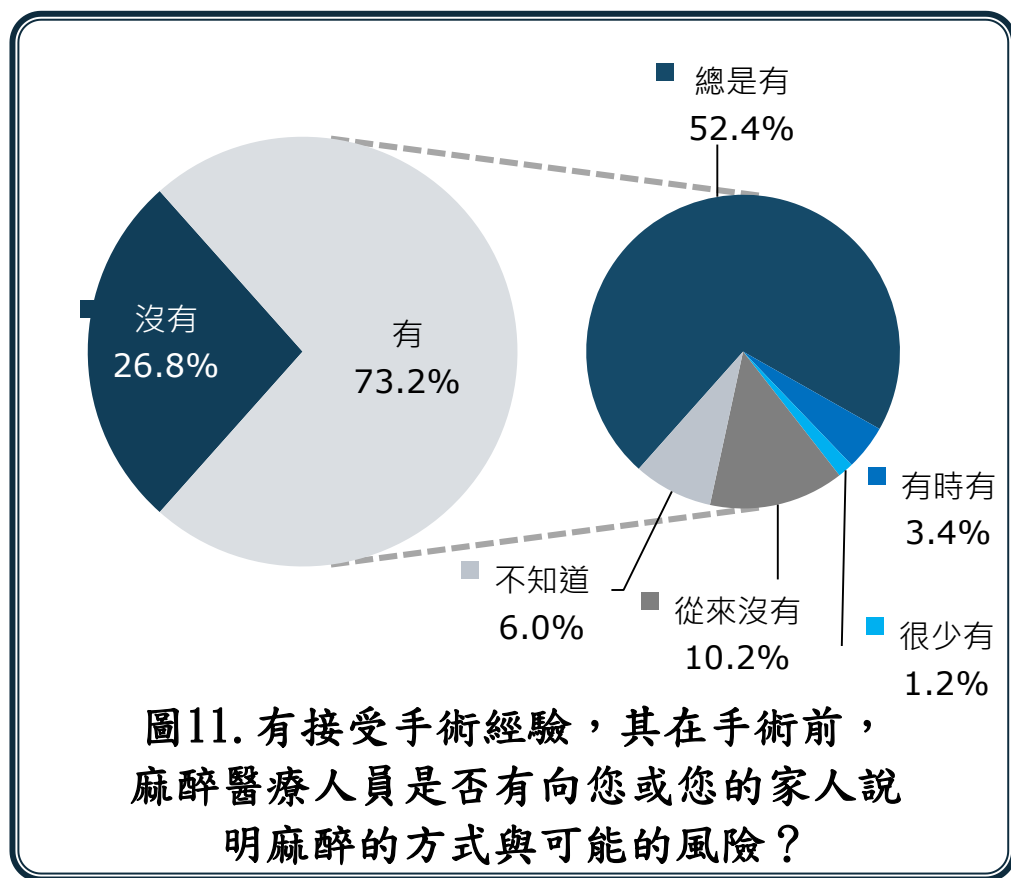


圖10. 請問您或您的家人是否曾經接受過手術？

超過七成三  
(73.2%)的受訪者或其家人  
『有』接受過手術，僅有26.8%  
『沒有』。

## 六、問卷分析<sup>(11)</sup>

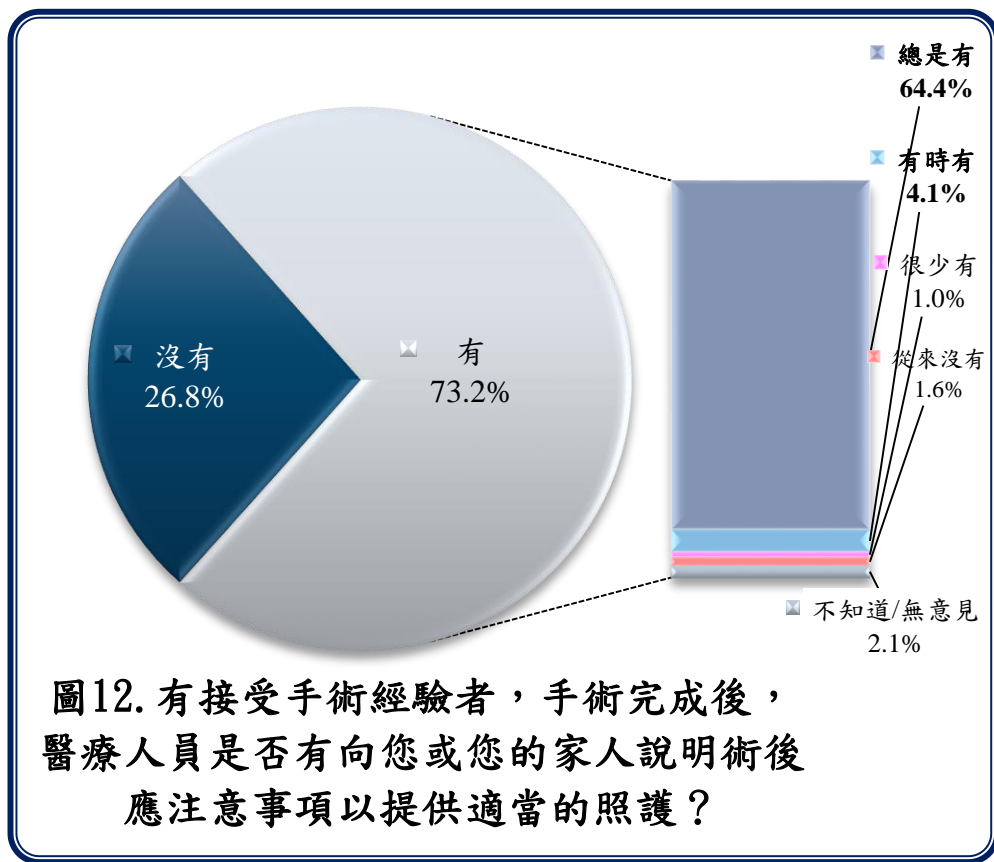
11. (續上題)有接受手術經驗者，其在手術前，麻醉醫療人員是否有向您或您的家人說明麻醉的方式與可能的風險？



有七成三受訪者自己或家人曾接受過手術經驗，其中超過五成五(55.8%)的受訪者表示，麻醉醫療人員『總是有』或『有時有』在手術前，向受訪者或其家人說明麻醉的方式與可能的風險，僅有11.4%表示『很少有』或『從來沒有』。

## 六、問卷分析<sup>(12)</sup>

12. (續上題)有接受手術經驗者，手術完成後，醫療人員是否有向您或您的家人說明術後應注意事項以提供適當的照護？



有七成三受訪者自己或家人曾接受過手術經驗，其中超過六成八(68.5%)的受訪者表示，醫療人員『總是會』或『有時會』向受訪者或其家人說明術後應注意事項以提供適當的照護，僅有2.6%表示醫療人員『很少會』或『從來不會』。

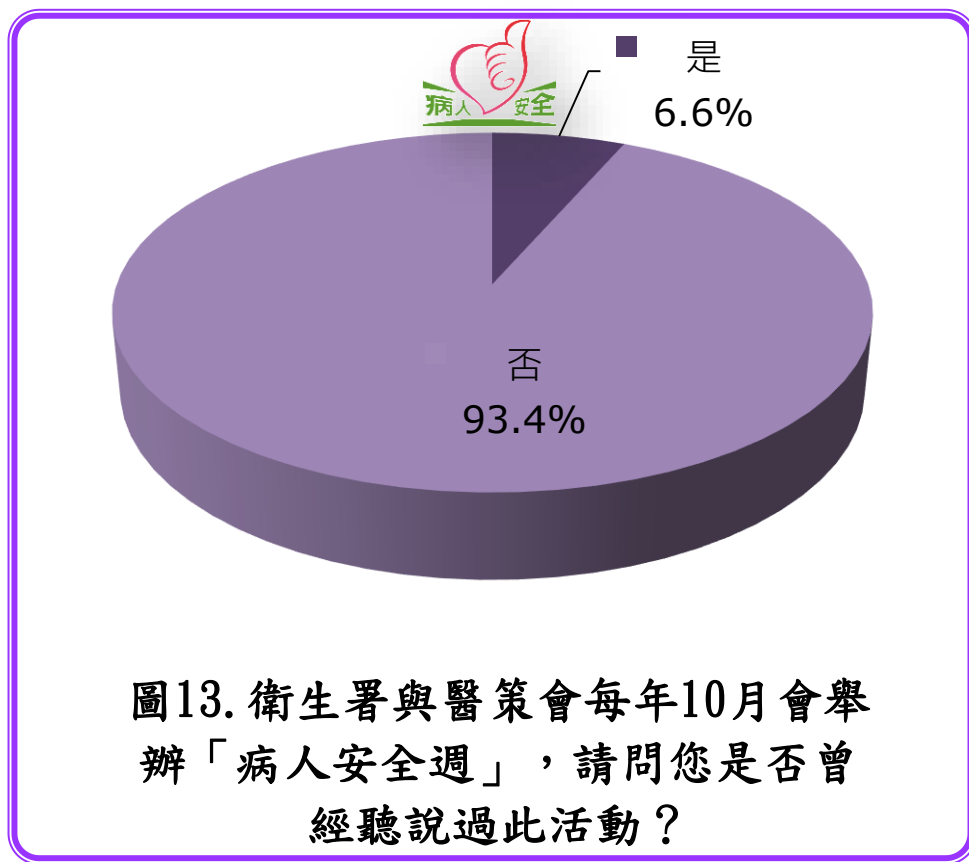
# 問卷分析

## (三) 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。譬如：是否曾經聽過病人安全週的活動？「維護病人安全」是誰的責任？如果在醫院看到或親身經歷到醫療安全一律的事情，會以何種方式告訴醫院？是否同意「在台灣的就醫過程是安全的」…？

## 六、問卷分析<sup>(13)</sup>

13. 衛生署與醫策會每年10月會舉辦「病人安全週」，請問您是否曾經聽說過此活動？



僅6.6%的受訪者「有」聽說過衛生署與醫策會每年10月會舉辦的「病人安全週」活動，但高達93.4%的受訪者「沒有」聽說過。



## 六、問卷分析<sup>(14)</sup>

### 14. 請問您認為「維護病人安全」是誰的責任？

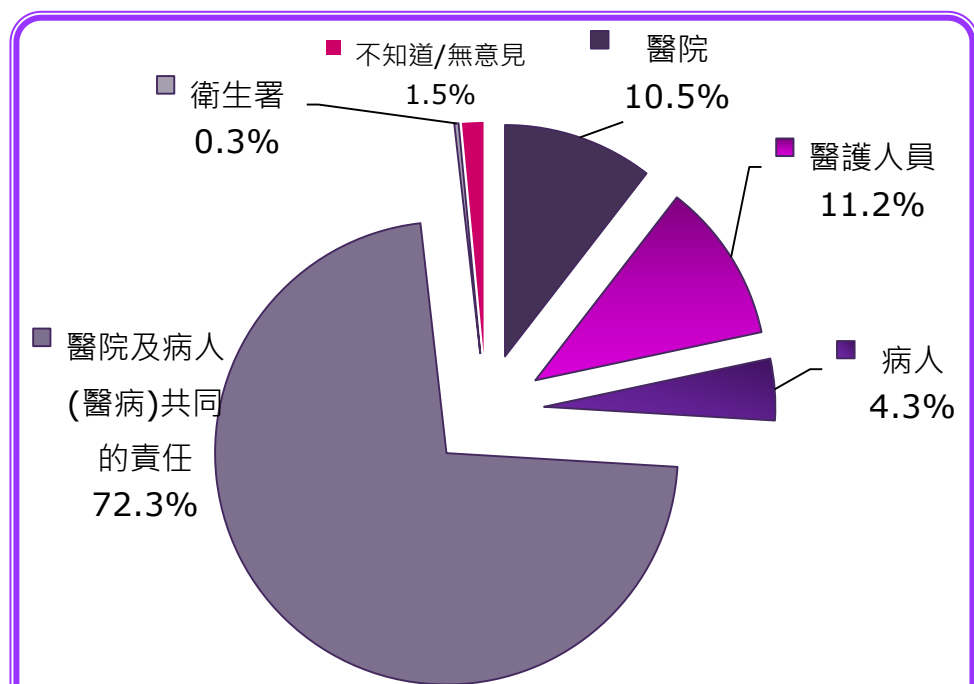


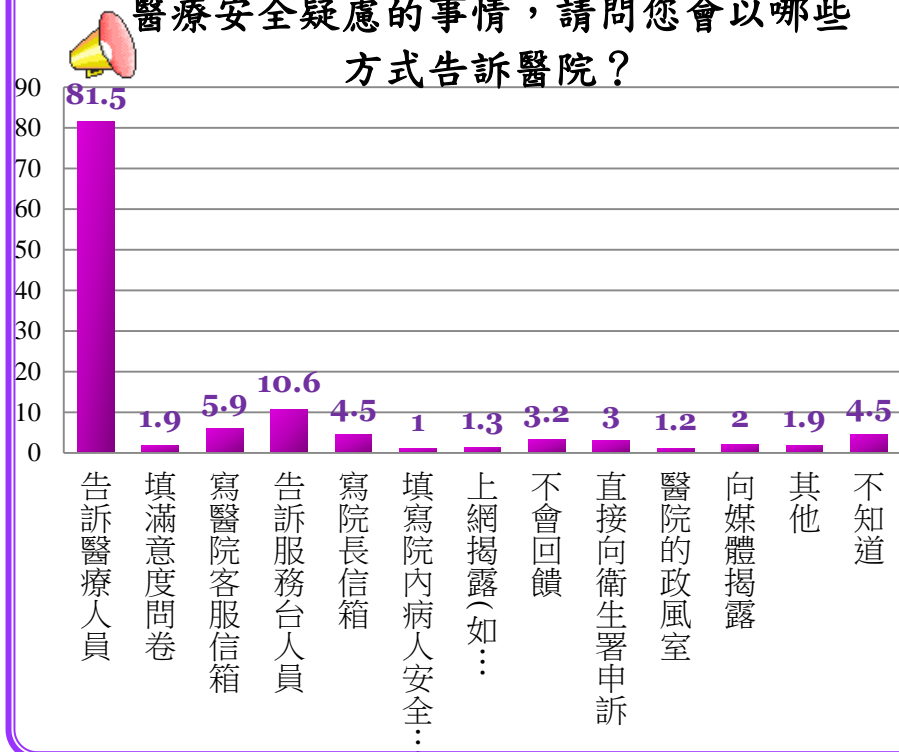
圖14. 請問您認為「維護病人安全」是誰的責任？

超過七成二(72.3%)的受訪者認為維護病人安全是「醫院及病人(醫病)共同的責任」，比例最高，其次是「醫護人員」(11.2%)，再次是「醫院」(10.5%)。

## 六、問卷分析<sup>(15)</sup>

### 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，請問您會以哪些方式告訴醫院？

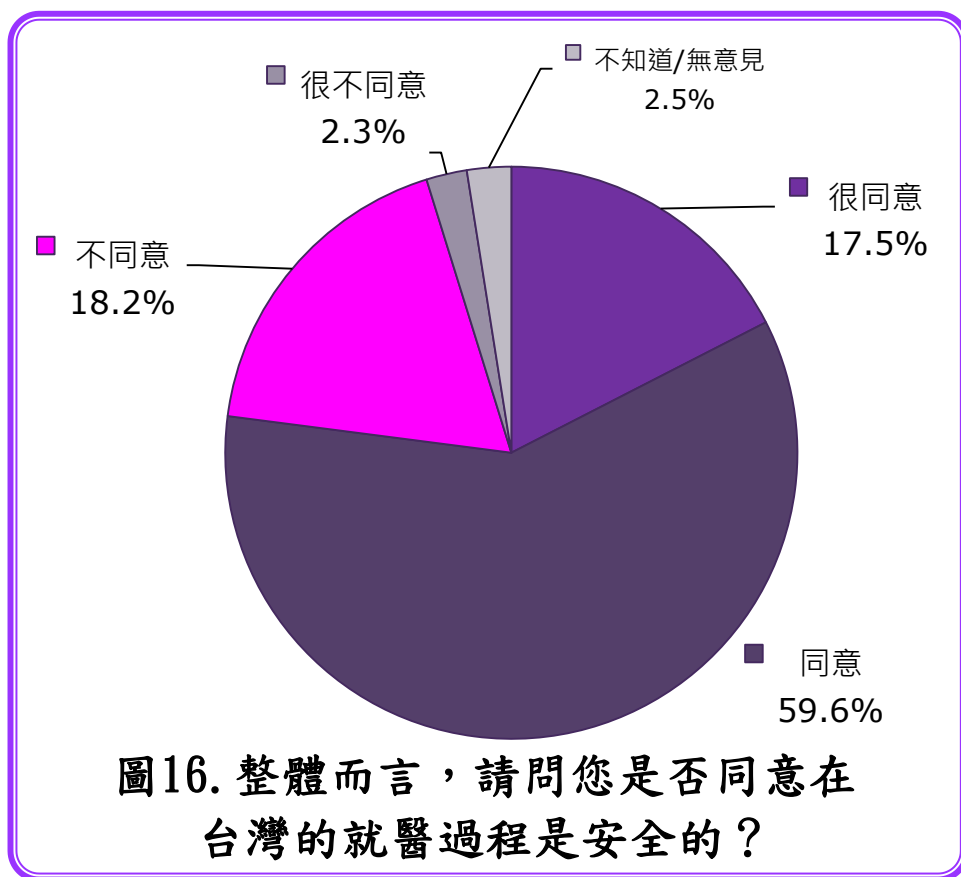
圖14. 如果您在醫院看到或親身經歷到有醫療安全疑慮的事情，請問您會以哪些方式告訴醫院？



超過八成一（81.5%）的受訪者在醫院看到或親身經歷到有醫療安全疑慮的事情時，會用『告訴醫療人員』的方式告訴醫院，比例最高，其次是『告訴服務台人員』（10.6%），再次是『寫醫院客服信箱』（5.9%）。

## 六、問卷分析<sup>(16)</sup>

16. 整體而言，請問您是否同意在台灣的就醫過程是安全的？



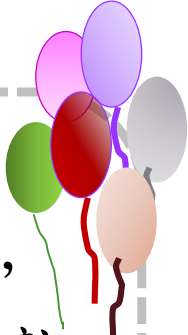
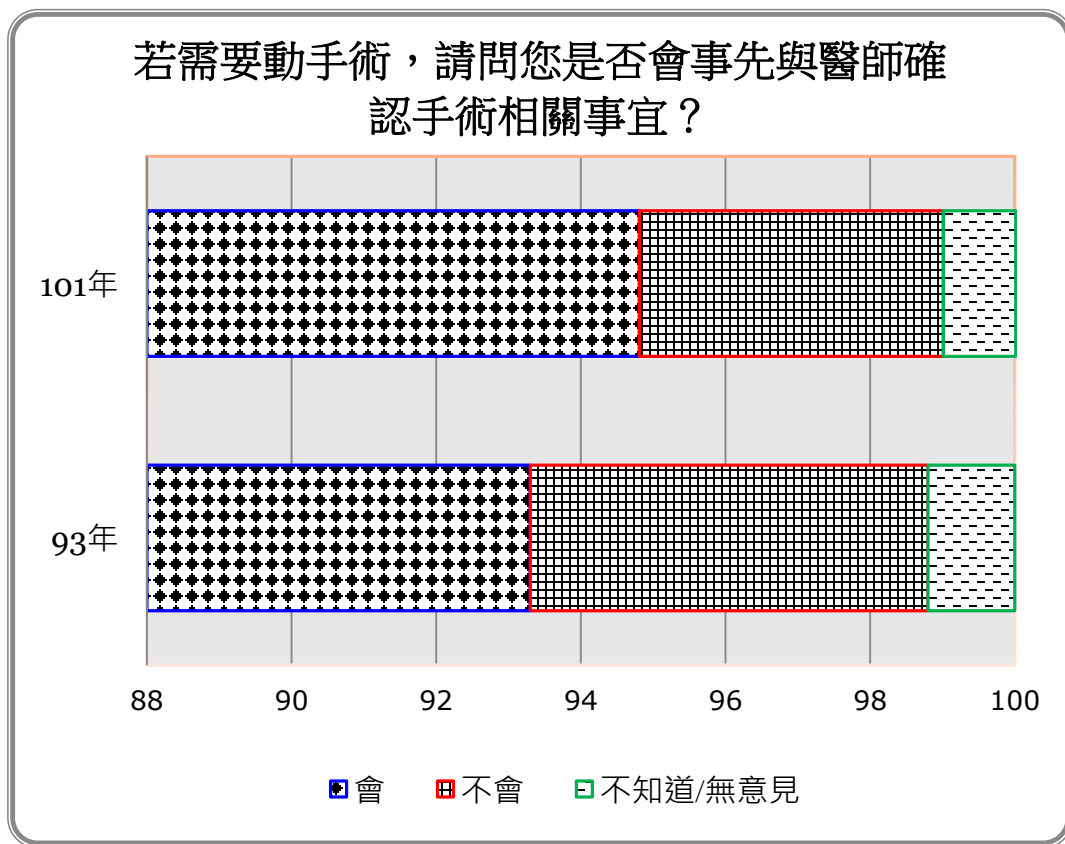
超過七成七(77.1%)的受訪者『很同意』或『同意』在台灣就醫過程是安全的，僅20.5%『不同意』或『很不同意』。

# 歷年資料分析

主要將歷年進行民眾就醫安全相關問卷題項（3題）進行比較分析，以了解民眾在就醫自我感受程度之變化。譬如：若需要動手術，請問您是否會事先與醫師確認手術相關事宜？在動手術前，醫療人員若表示要在手術部位皮膚上畫記號或標示位置，請問您或您的家人是否願意配合？、是否同意「在台灣的就醫過程是安全的」之看法？

# 七、歷年資料分析<sup>(1)</sup>

## 1. 若需要動手術，請問您是否會事先與醫師確認手術相關事宜？



若需要動手術，  
今（101）年受訪  
者約94.8%反應  
會事先與醫師確  
認手術相關事宜  
高於93年施測之  
93.3%。

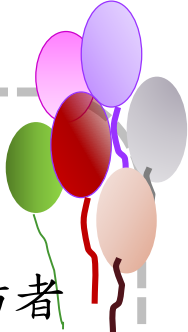
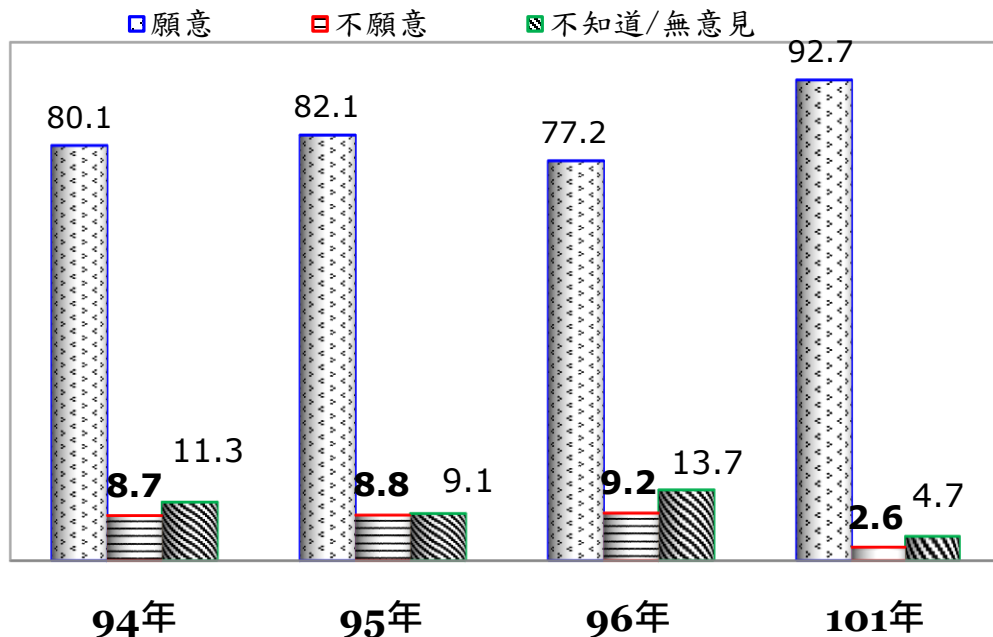
備註：採Likert Scale四等量表，將頻率區分一定會、可能會、可能不會、一定不會，進一步再區分二等量表。

【本調查由行政院衛生署委託醫策會執行】

## 七、歷年資料分析(2)

2. 在動手術前，醫療人員若表示要在手術部位皮膚上畫記號或標示位置，請問您或您的家人是否願意配合？

在動手術前，醫療人員若表示要在手術部位皮膚上畫記號或標示位置，請問您或您的家人是否願意配合？



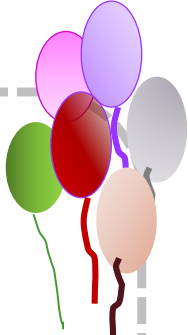
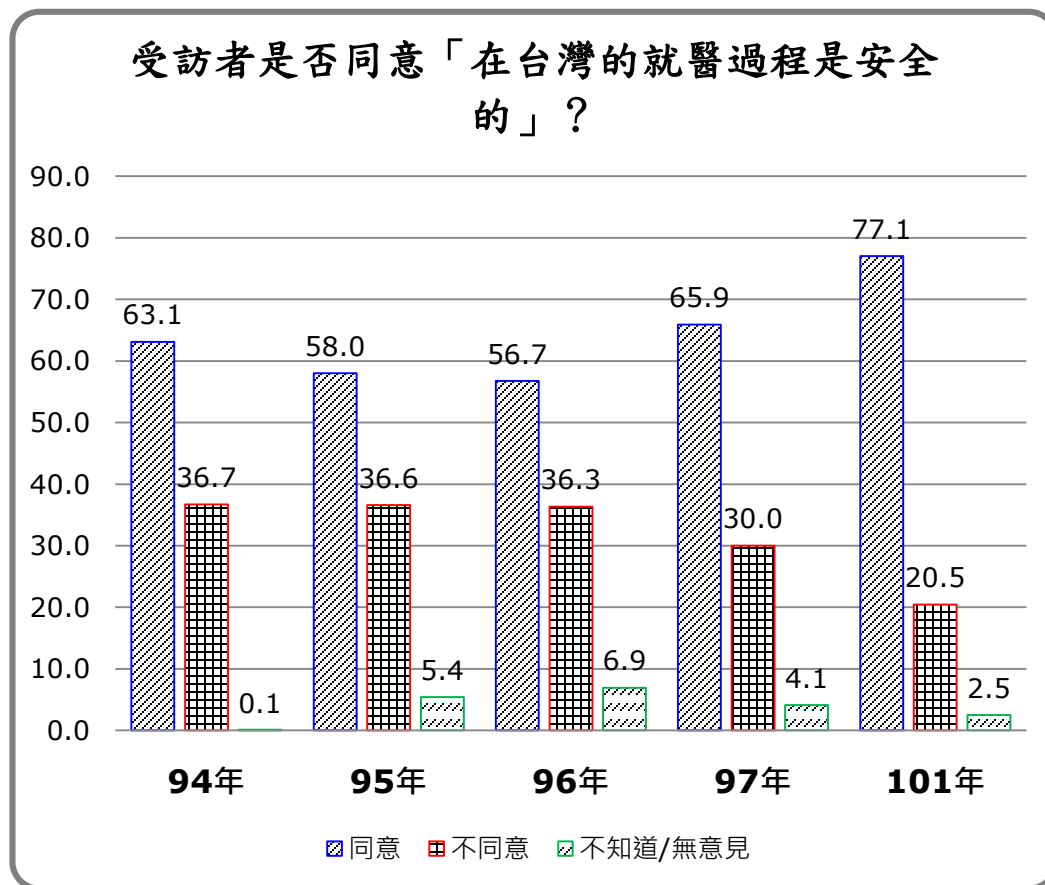
今(101)年受訪者約92.7%反應自己或家人「願意」配合醫療人員在動手術前，在手術部位皮膚上畫記號或標示位置；優於94~96年調查報告約8成民眾願意配合之比例。

備註：採Likert Scale四等量表，將頻率區分很願意、願意、不願意、很不願意，進一步再區分二等量表。

【本調查由行政院衛生署委託醫策會執行】

# 七、歷年資料分析<sup>(3)</sup>

## 3. 整體而言，請問您是否同意「在台灣的就醫過程是安全的」？



整體而言，今(101)年約有77.1%民眾認同在台灣的就醫過程是安全的，高於94~97年度之認同度。

備註：採Likert Scale四等量表，將頻率區分很同意、同意、很不同意、不同意，進一步再區分二等量表。

【本調查由行政院衛生署委託醫策會執行】