



民眾就醫安全認知



及行為調查(102年)

指導單位：衛生福利部

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

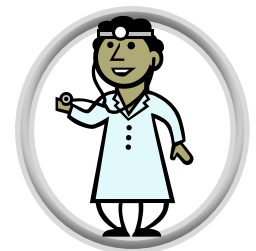
(二)手術安全

(三)手部衛生

(四)預防跌倒

(五)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，進行『102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**1,070份**，在95 % 之信心水準下，最大可能抽樣誤差為3.0 %。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

(一)調查方法

本調查採用**電話訪問**方式進行。總計撥出10,138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1,187位民眾，完成**1,070位**的訪問，訪問成功率为90.1%。

(二)調查時間

本次調查訪問自**102年10月15日起至102年10月23日止**，週一至週五每日晚間6:30~10:00進行。

五、樣本分析⁽¹⁾



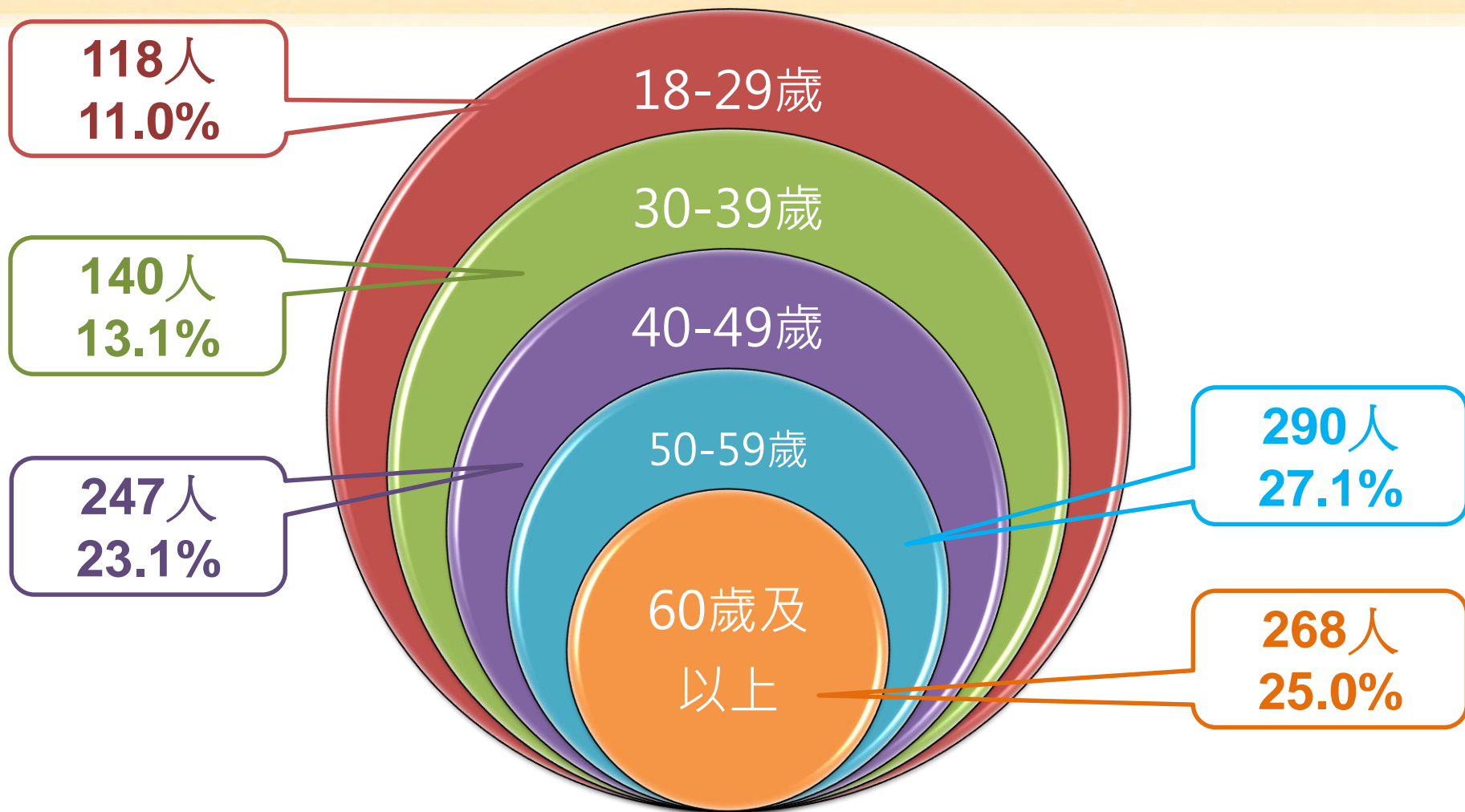
646人
60.4%



424人
39.6%

備註：本（102）年數據調查呈現均以未加權數據為主。

五、樣本分析⁽²⁾



備註：本（102）年數據調查呈現均以未加權數據為主。

五、樣本分析⁽³⁾

	項目	回答人數	百分比
受訪者最高學歷	總和	1,070	100.0
	不識字或國小肄業	34	3.2%
	小學	83	7.8%
	國中	111	10.4%
	高中職	364	34%
	專科	145	13.6%
	大學	241	22.2%
	研究所以上	80	7.5%
	拒答	12	1.1%

備註：本（102）年數據調查呈現均以未加權數據為主。

五、樣本分析⁽⁴⁾

項目		回答人數	百分比
主要職業	總和	1,070	100.0
	軍、警、公、教人員	80	7.5%
	商業從業人員(含服務業)	284	26.5%
	工業從業人員	154	14.4%
	自由業(律師、會計師、醫師及專業技師)	63	5.9%
	家庭管理	195	18.2%
	學生	36	3.4%
	農林漁牧從業人員	35	3.3%
	退休/無職業者	214	20%
	拒答	9	0.8%

五、樣本分析(5)

	回答人數	百分比		回答人數	百分比		
	總和	1,070	100.0				
居住縣市	台北市	124	11.6	居住縣市	嘉義市	14	1.3
	基隆市	18	2.4		嘉義縣	24	2.2
	新北市	183	16.4		雲林縣	32	3
	宜蘭縣	22	2.1		台南市	88	8.2
	新竹市	20	1.9		高雄市	127	11.9
	新竹縣	24	2.2		屏東縣	36	3.4
	桃園縣	90	8.4		台東縣	10	0.9
	苗栗縣	21	2		花蓮縣	15	1.4
	台中市	122	11.4		澎湖縣	7	0.7
	彰化縣	57	5.3		金門縣	9	0.8
南投縣	22	2.1	連江縣	1	0.1		

問卷分析

就醫
經驗

手術
安全

民眾
參與

手部
衛生

預防
跌倒

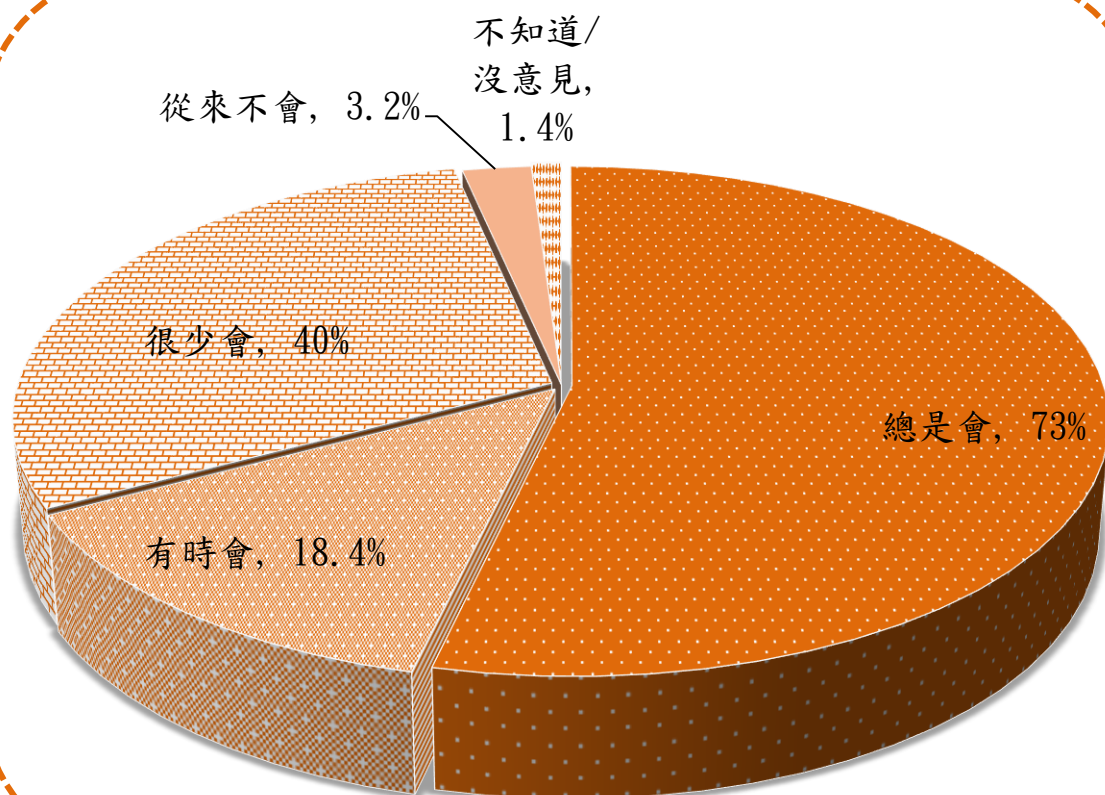


(一)就醫經驗

主要詢問受訪者其就醫或看病的經驗與感受，共為4題。

六、問卷分析(1)

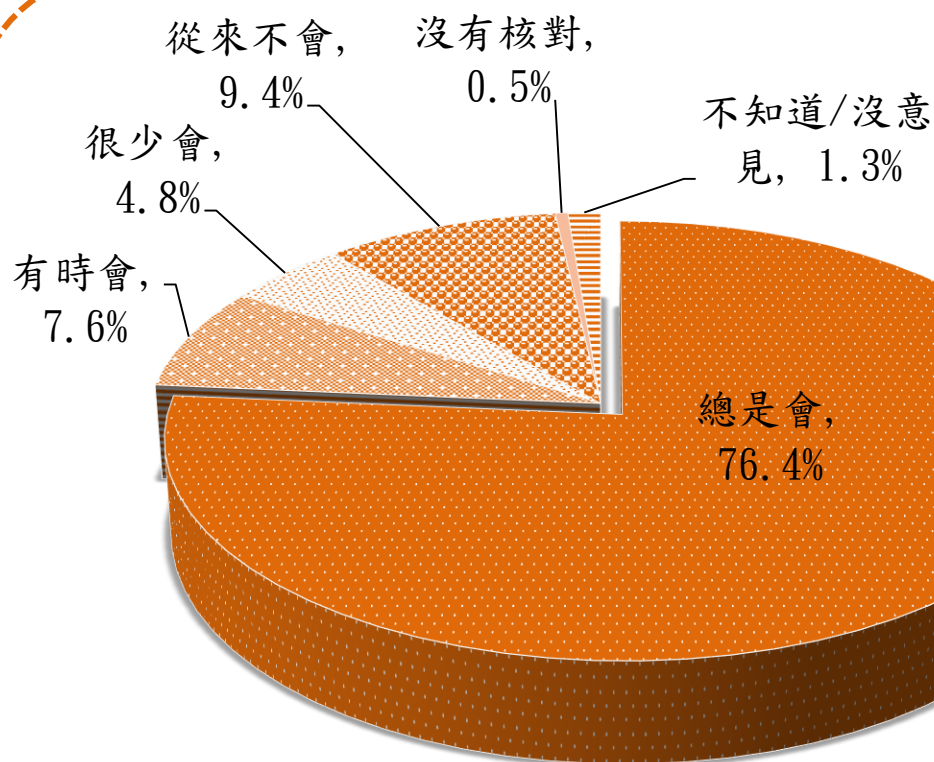
1.看病時，醫師對您病情的解說，若您不清楚時，請問您是否會詢問醫師直到了解為止？



超過九成一(91.4%)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7.2%受訪者『很少會』或『從來不會』。

六、問卷分析(2)

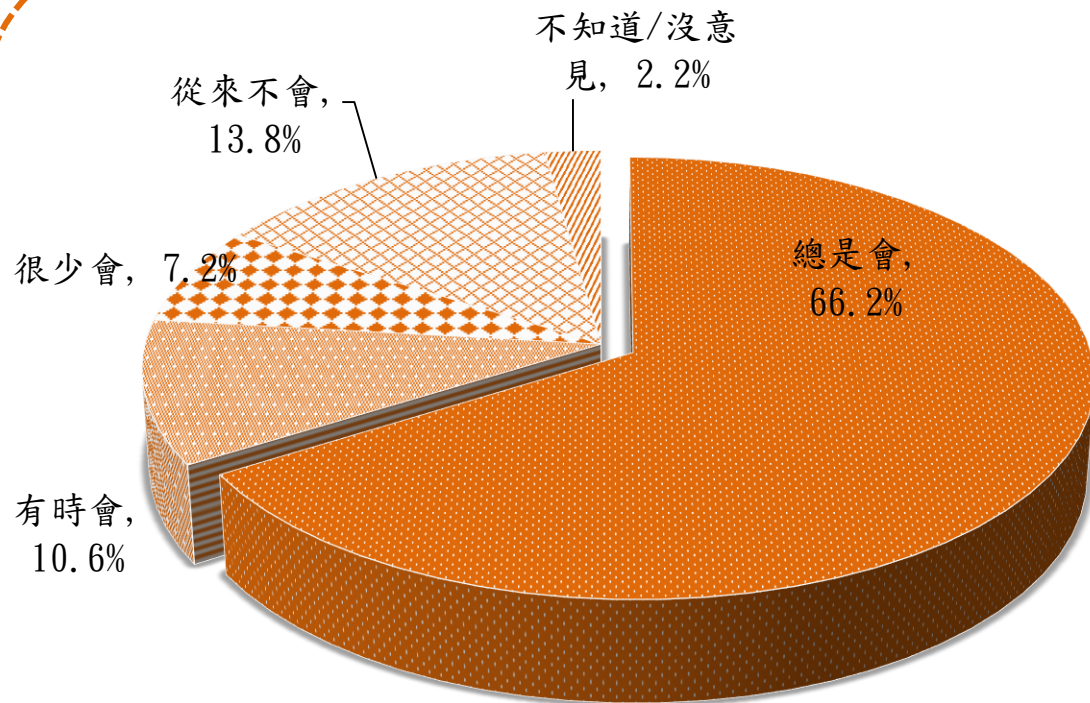
2.看病時，醫師和護理人員會與您核對基本資料，例如：姓名、年齡、出生年月日或居住地等，您會不會主動回應確認您自己的姓名或基本資料？



超過八成四(84%)的受訪者『總是會』或『有時會』主動回應確認自己的姓名或基本資料，僅14.2%受訪者『很少會』或『從來不會』。

六、問卷分析⁽³⁾

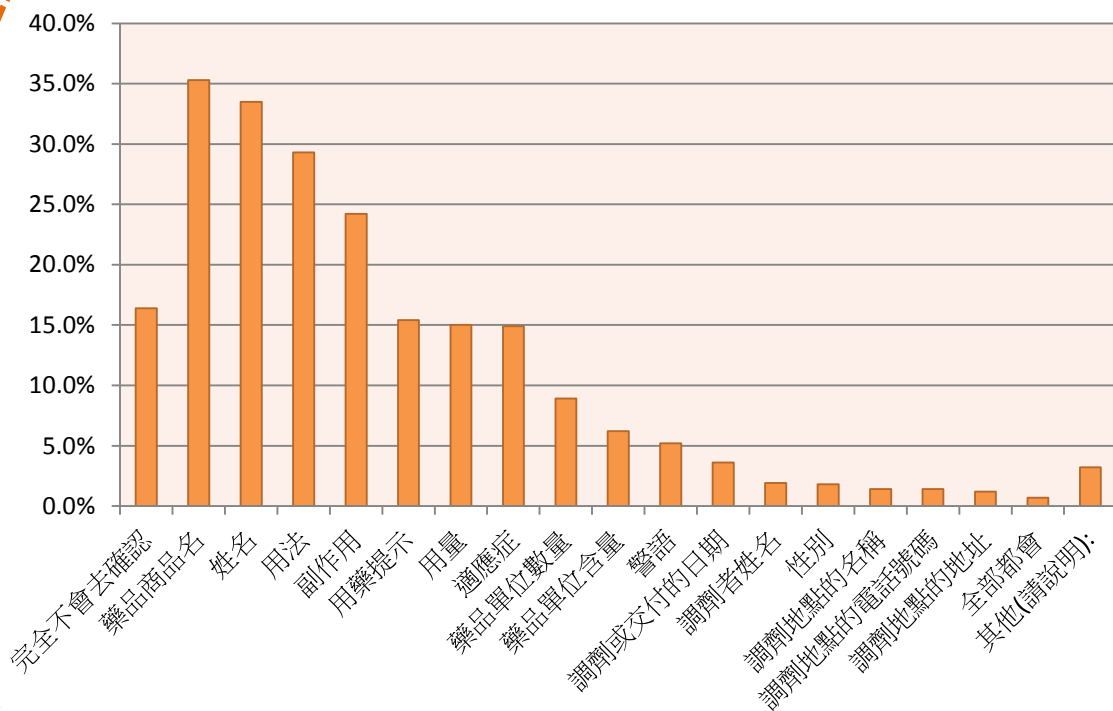
3.看病時，您會不會主動告訴醫師正在服用的藥物(含過敏藥物)和所接受的治療(如慢性病)或者是否懷孕等(即使和這次要看的病沒關係)？



有七成五(76.8%)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21%受訪者『很少會』或『從來不會』。

六、問卷分析(4)

4.領到藥時，請問您會去確認藥袋上的那些項目？



領到藥時，約三成四(35.3%)的受訪者會去確認藥袋上的『藥品商品名』，比例最高，其次是『姓名』，占33.5%，再次是『用法』，占29.3%。

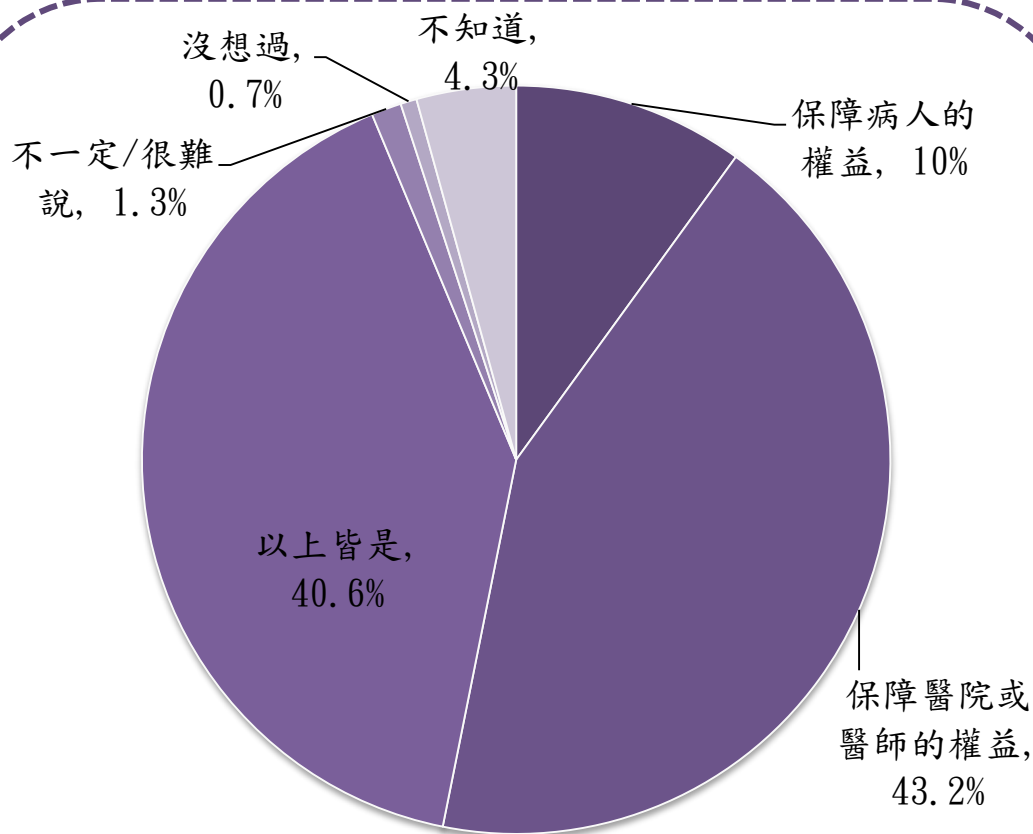


(二) 手術安全

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經驗，共2題。

六、問卷分析(5)

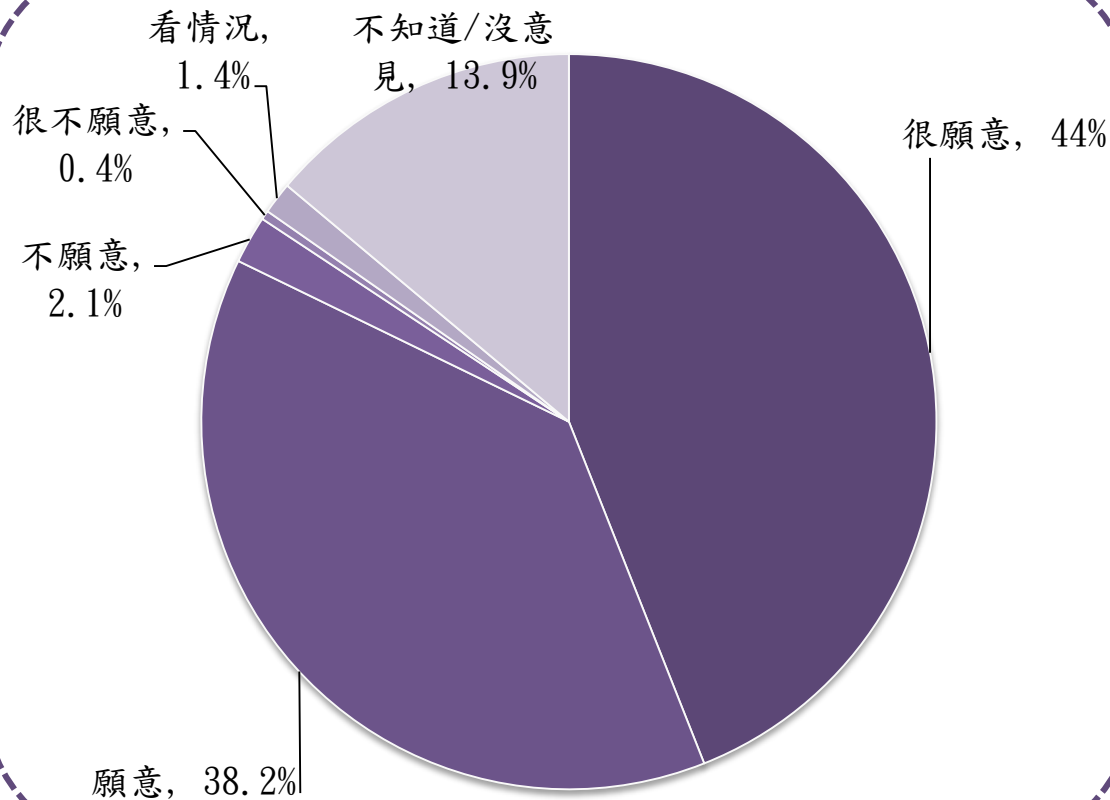
5.請問您認為簽手術同意書的目的是保障病人的權益、還是保障醫院或醫師的權益？



有四成三 (43.2%) 的受訪者認為簽手術同意書，保障了『醫院或醫師的權益』，比例最高，其次是同時保障了『院方和病人』，占40.6%，再次是『保障病人的權益』，占10%。

六、問卷分析(6)

6.在動手術前，醫療人員表示要在您的手術部位皮膚上畫記號或標記位置，請問您或您的家人是否願意配合？



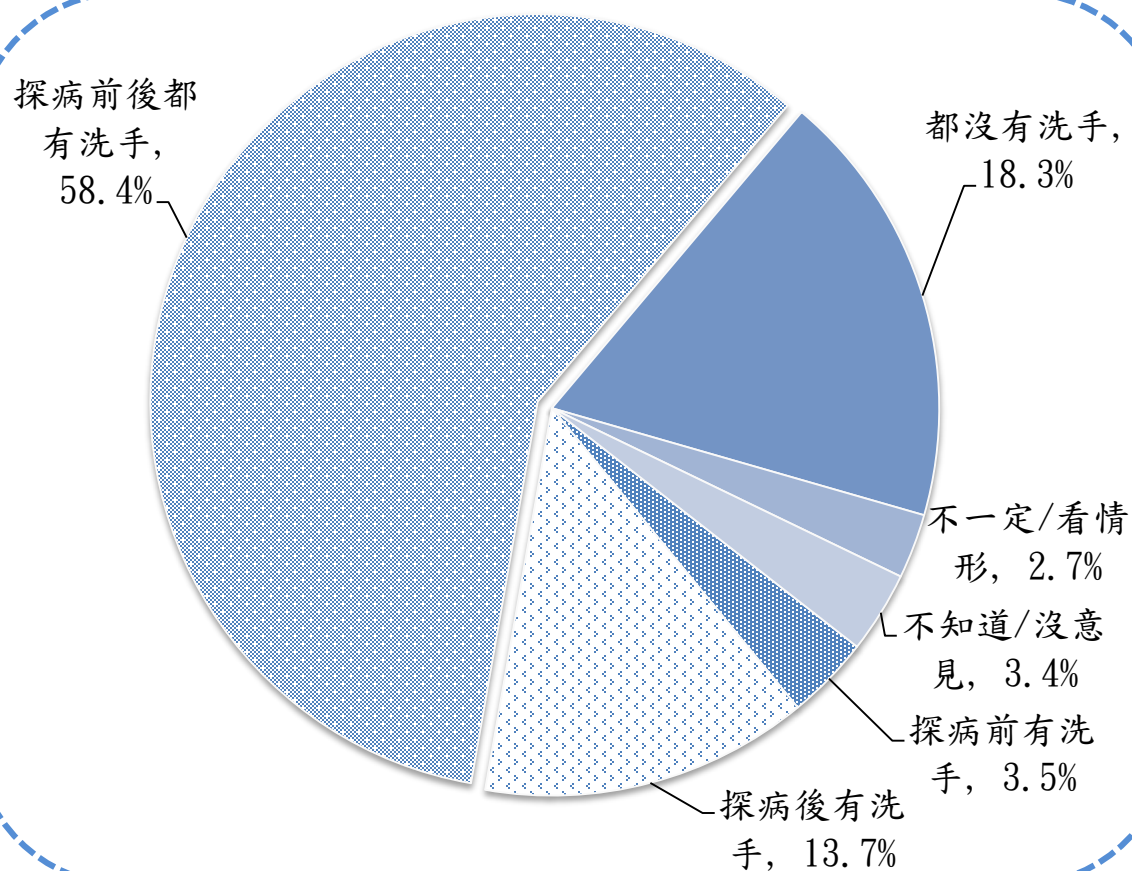
八成二(82.2%)的受訪者『很願意』或『願意』在有需要動手術時，讓醫療人員在手術部位皮膚上畫記號或標記位置，僅2.5%的受訪者『不願意』或『很不願意』。

(三)手部衛生

主要詢問受訪者是否有正確的
洗手觀念，共3題。

六、問卷分析⁽⁷⁾

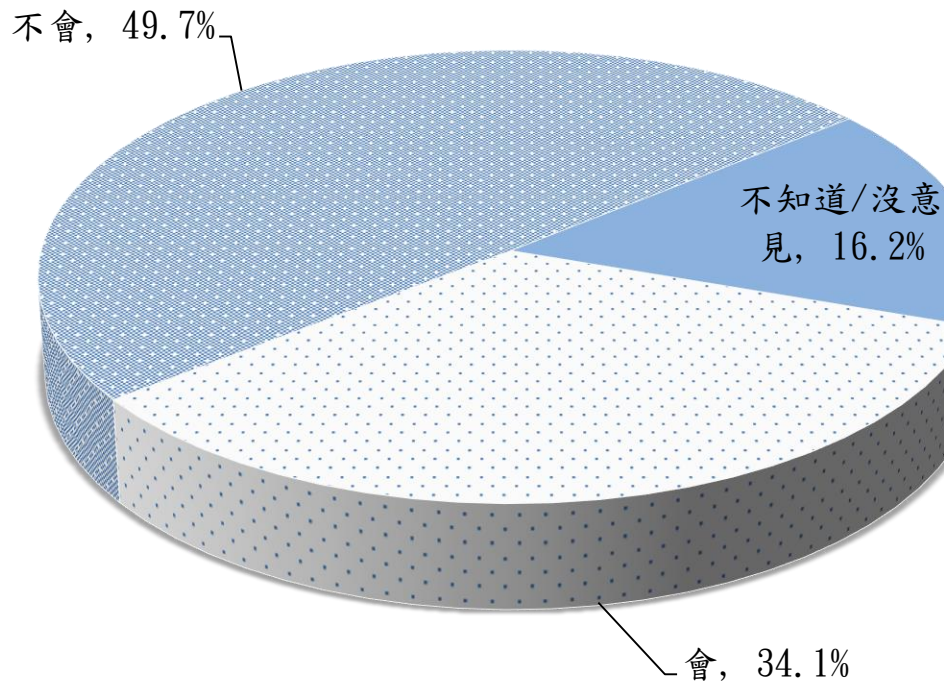
7.請問您探病前、後是否有洗手？



約五成八(58.4%)的受訪者在『探病前後都有洗手』，比例最高，其次是『都沒有洗手』(18.3%)，再次是『探病後有洗手』(13.7%)。

六、問卷分析⁽⁸⁾

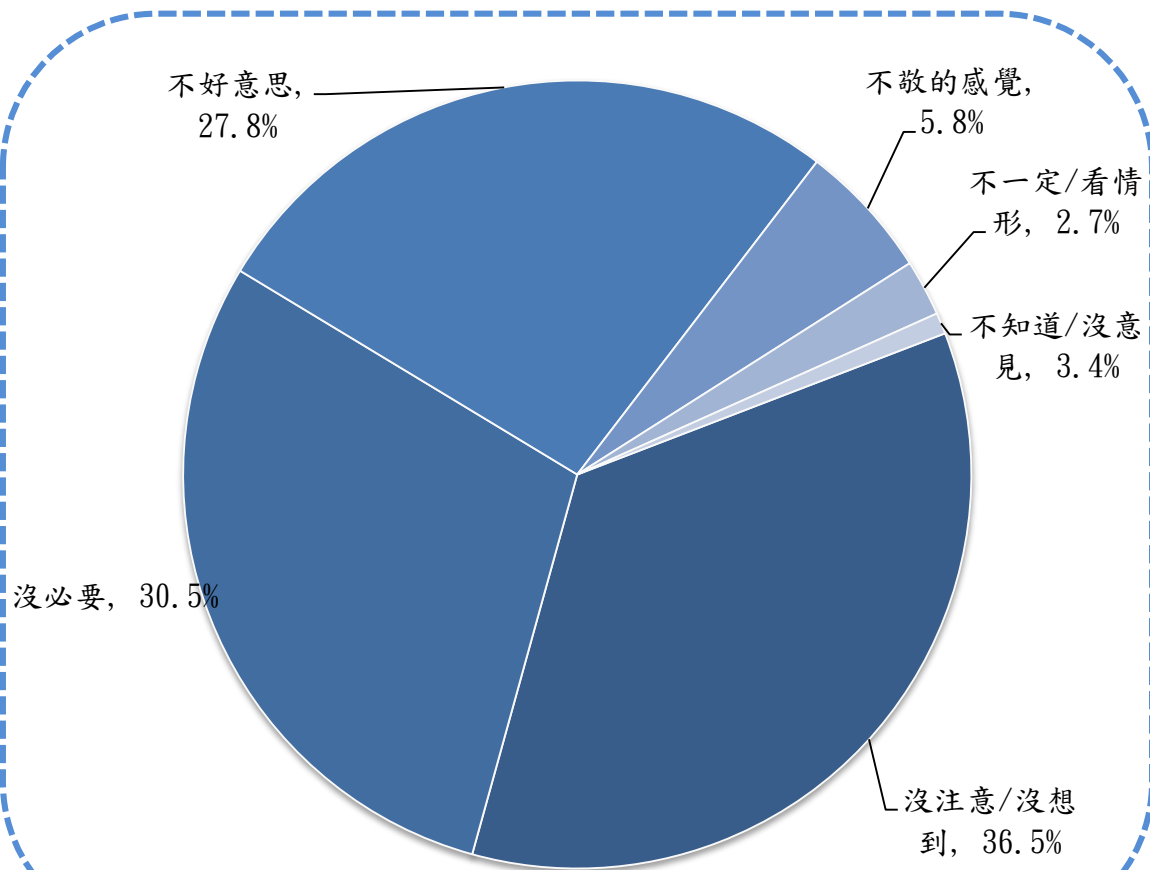
8.如果您看到醫療人員(醫師、護士等)在檢查過其他病人後沒有洗手，接下來要對您做檢查時，請問您會不會主動告訴他，請他先洗手？



有三成四(34.1%)的受訪者看到醫療人員在檢查過其他病人後沒有洗手，接下來要對其做檢查時『會』主動告訴醫療人員(醫師、護士等)請他先洗手，49.7%『不會』告訴醫療人員。

六、問卷分析(9)

9.請問您不會提醒醫生、護士或者其他醫療人員在做檢查之前要先洗手的原因有哪些？



『不會』主動告訴醫療人員(醫師、護士等)請他先洗手的532位受訪民眾中，有三成六(36.5%)『沒注意或沒想到』提醒醫療人員在做檢查之前要先洗手，比例最高，其次是『沒必要』，占30.5%，再次是『不好意思』，占27.8%。

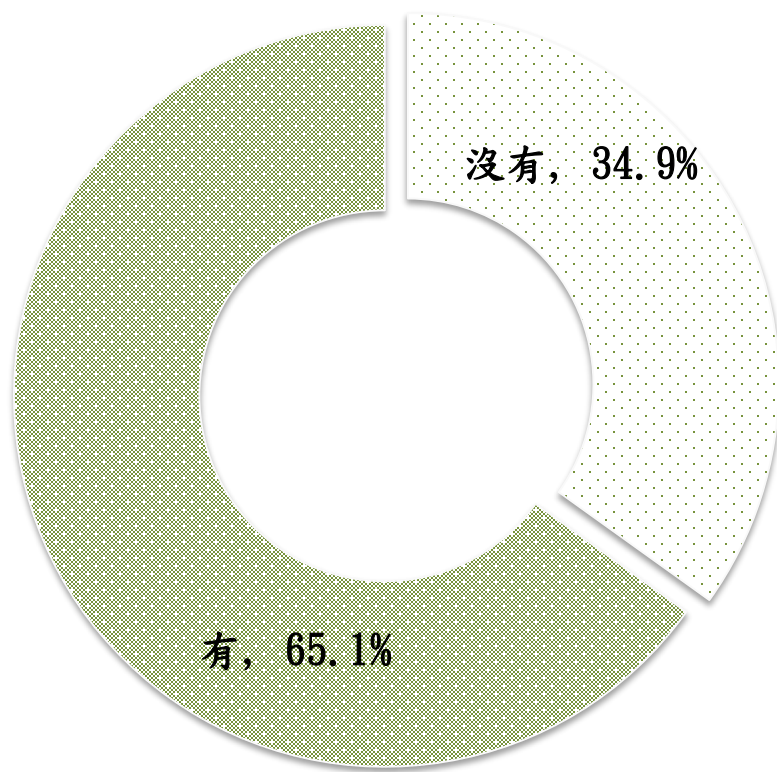


(四)預防跌倒

主要詢問受訪者跌倒經驗及可能發生的跌倒原因，共8題。

六、問卷分析⁽¹⁰⁾

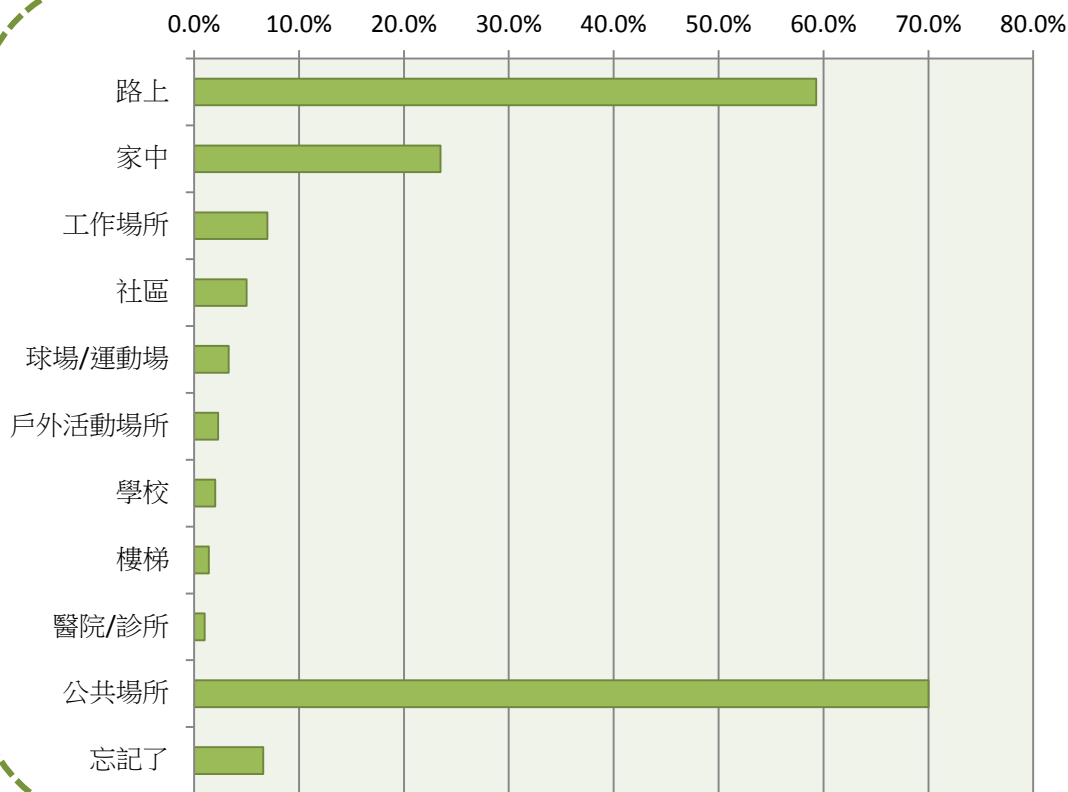
10.請問您是否有跌倒的經驗？



超過六成五(65.1%)
的受訪者『有』跌倒
的經驗，33.1%『沒
有』。

六、問卷分析(11)

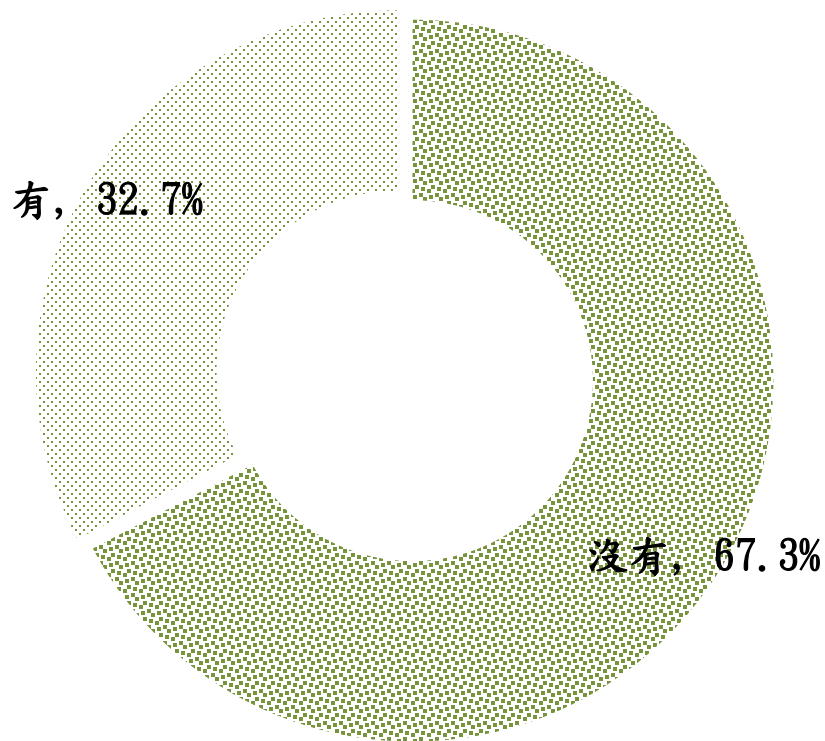
11.請問是在哪裡跌倒？



『有』跌倒經驗的697位受訪者中，超過五成九(59.3%)的受訪者曾經在『路上』跌倒，比例最高，其次是『家中』，占23.5%，再次是『工作場所』，占7.0%。

六、問卷分析⁽¹²⁾

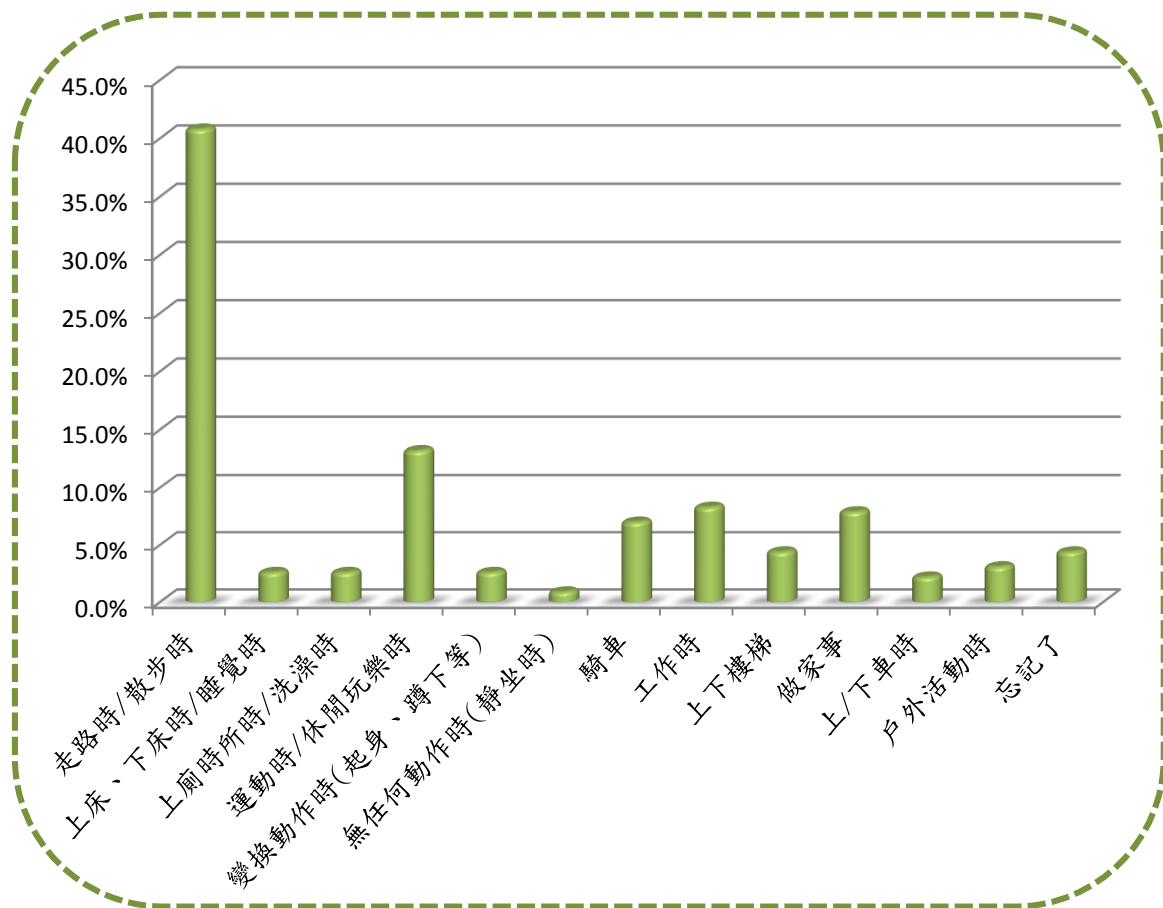
12. 請問您過去一年內(101年10月到102年9月)有沒有跌倒過？



『有』跌倒經驗的697位受訪者中，67.3%在過去一年內(101年10月到102年9月)『有』跌倒，32.7%『沒有』。

六、問卷分析⁽¹³⁾

13. 請問您最近一次跌倒時，正在做什麼事？

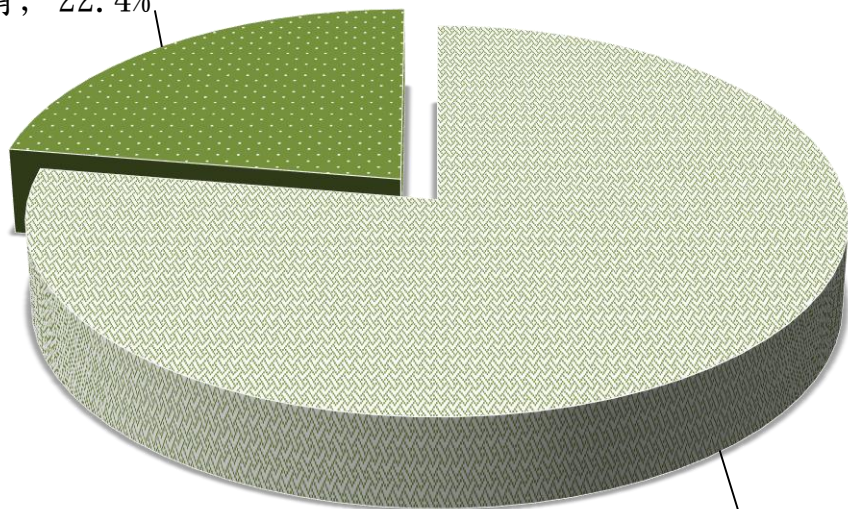


『有』跌倒的228位受訪者中，最近一次跌倒時，四成(40.8%)正在『走路時/散步時』，比例最高，其次是『運動時/休閒玩樂時』，占13.2%，再次是『工作時』占8.3%。

六、問卷分析(14)

14.請問您最近一次跌倒時，有沒有在服用藥物？

有, 22.4%

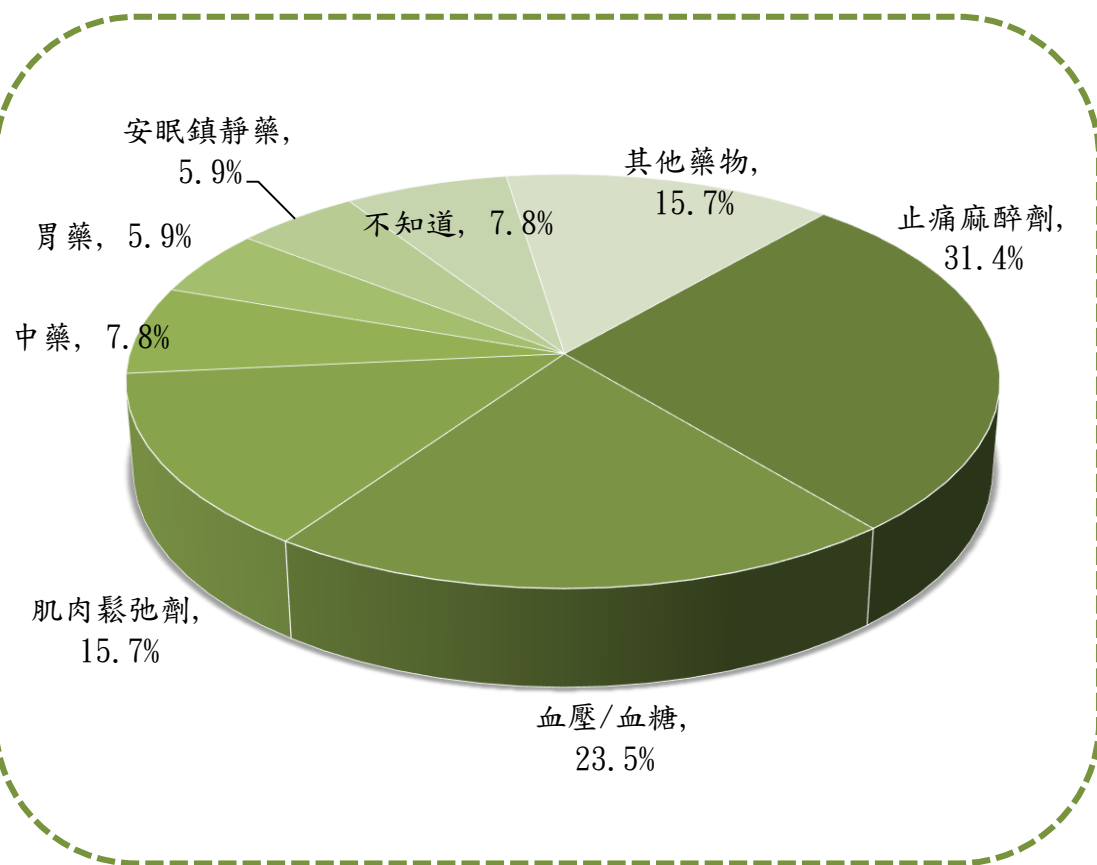


沒有, 77.6%

最近一次跌倒時，超過二成（22.4%）的受訪者『有』在服用藥物，77.6%『沒有』。

六、問卷分析(15)

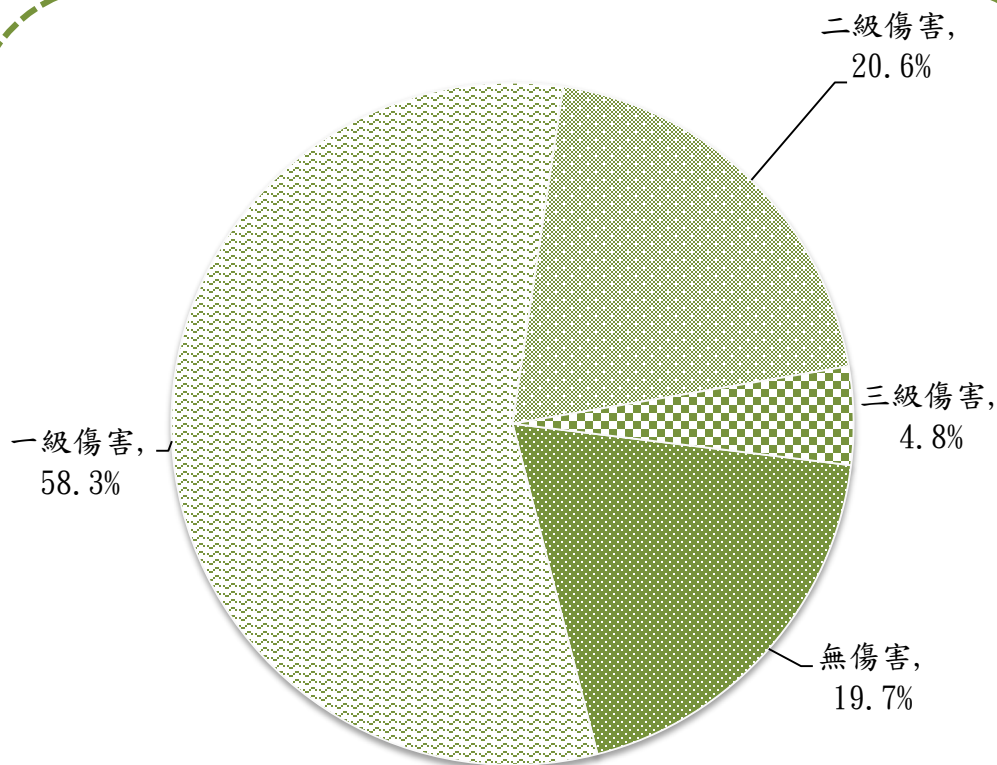
15. 請問是哪些類藥物？



最近一次跌倒時，『有』在服用藥物的51位受訪者中，服用『止痛麻醉劑』的比例最高，占31.4%，其次是『血壓/血糖』，占23.5%，再次是『肌肉鬆弛劑』、『其他藥物』，占15.7%。

六、問卷分析(16)

16.請問您最近一次跌倒時，受到哪些傷害？

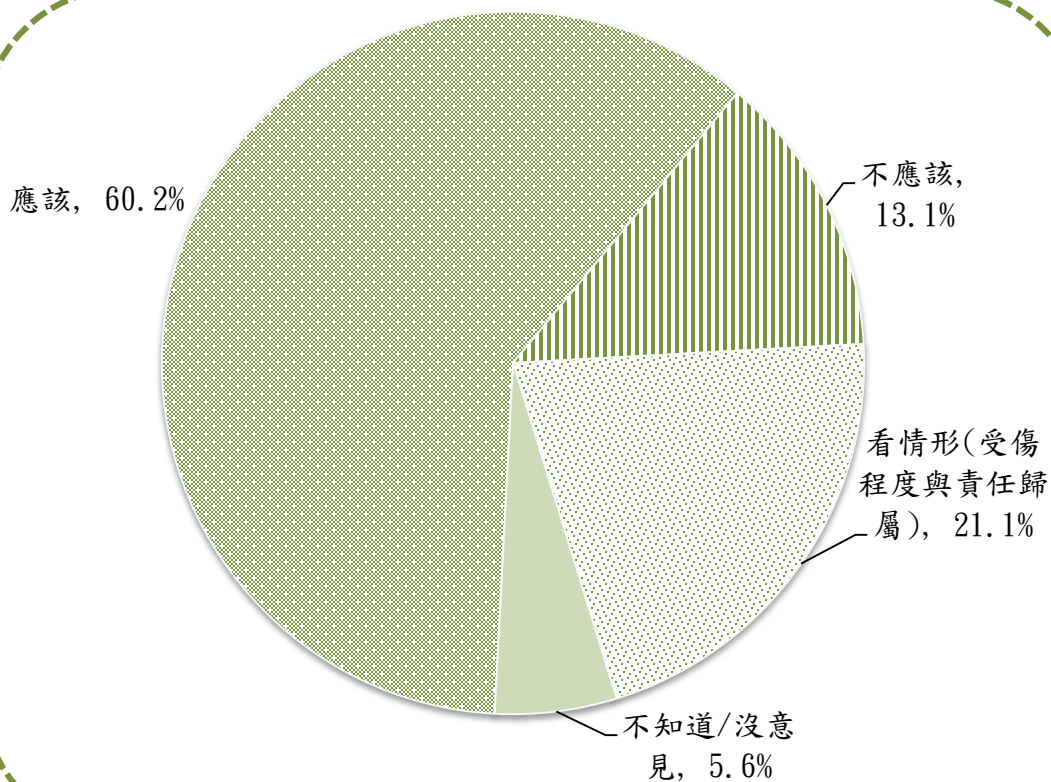


最近一次跌倒時，超過五成九(58.3%)的受訪者受到的傷害為『一級傷害』，比例最高，其次是『二級傷害』，占20.6%，再次『無傷害』，占19.7%。

註：一級傷害（如：小擦傷、瘀青、不需縫合的撕裂傷、即時止血）；二級傷害（需包紮、縫合或夾板等醫療處置，如：扭傷、大或深的撕裂傷）；三級傷害（如：骨折、意識喪失等）

六、問卷分析(17)

17.請問您認為如果在醫院或診所跌倒時，應不應該告知醫護人員？



如果在醫院或診所跌倒時，超過六成(60.2%)的受訪者認為『應該』告知醫護人員，比例最高，其次『看情形(受傷程度與責任歸屬)』(21.1%)，再次『不應該』(13.1%)。

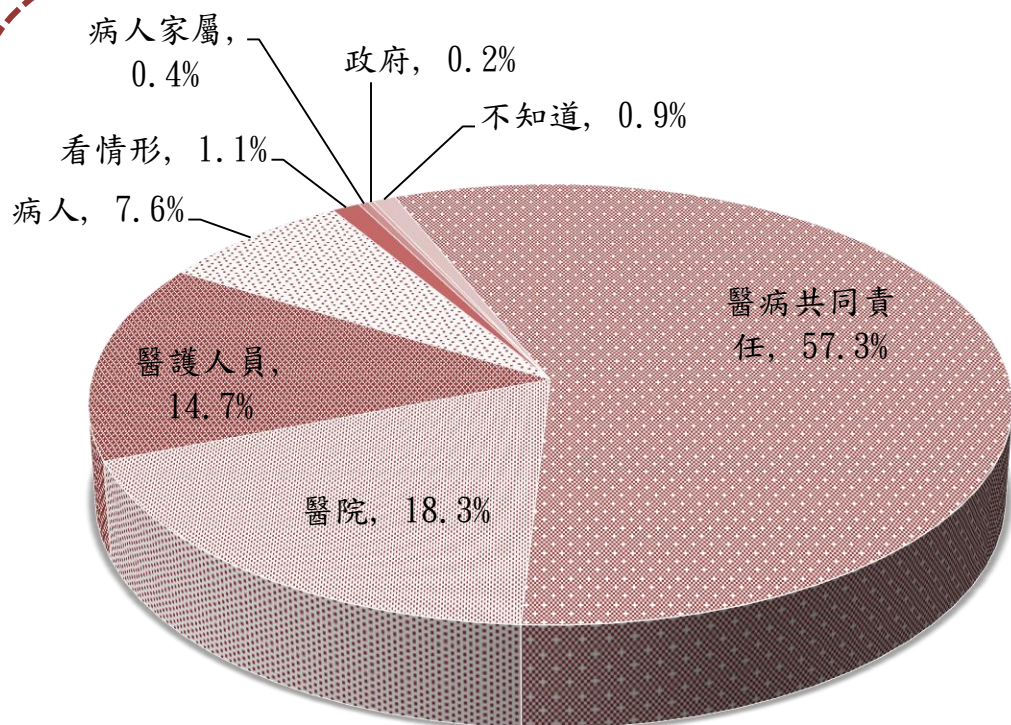
A photograph of a young girl with blonde hair brushing her teeth in a bathroom. A woman is standing behind her, brushing her hair. The scene is captured in a warm, reddish-pink color palette. In the background, there is a wooden coat rack with keys and a framed eye chart on the wall.

(五)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3題。

六、問卷分析(18)

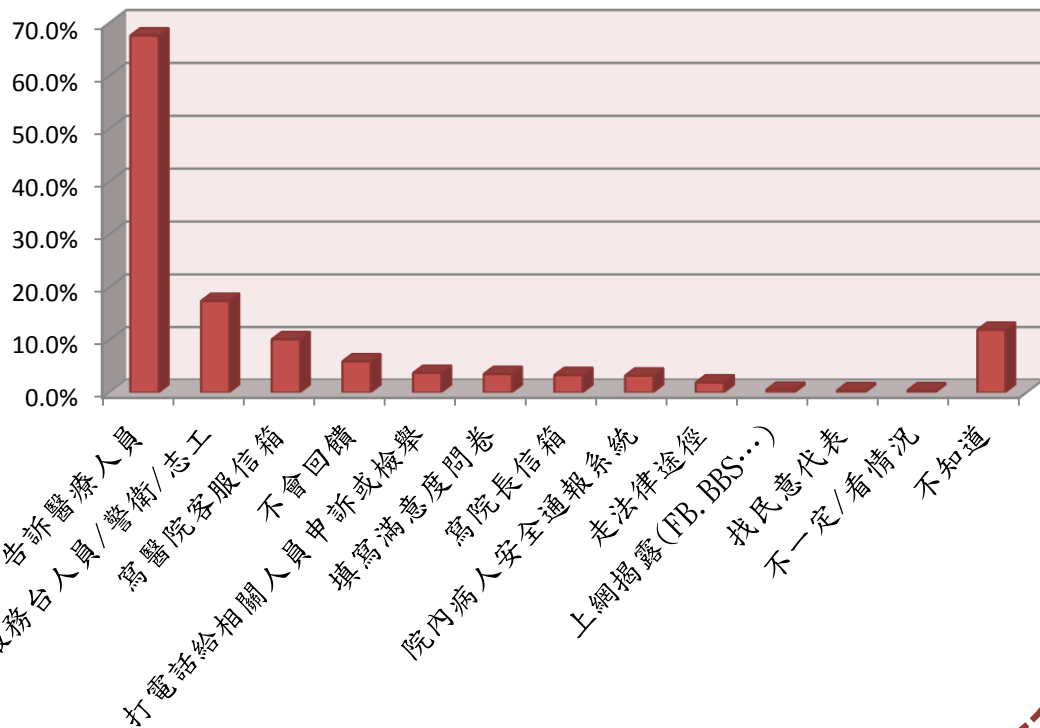
18.請問您認為「維護病人安全」是誰的責任？



超過五成七(57.3%)的受訪者認為維護病人安全是『醫病共同責任』，比例最高，其次是『醫院』，占18.3%，再次是『醫護人員』，占14.7%。

六、問卷分析(19)

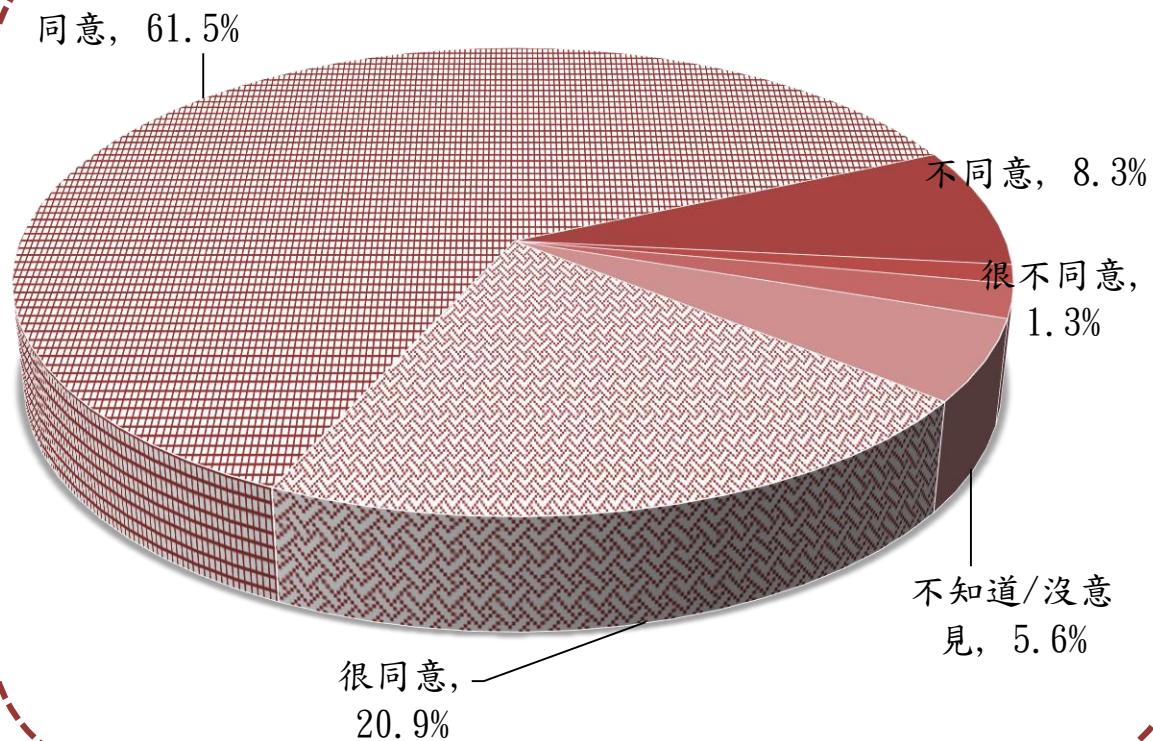
19.如果您在醫院看到或親身經歷到有醫療安全疑慮的事情(例如:給錯藥、X光照錯位置、開錯刀)，請問您會以那些方式告訴醫院？



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，告訴醫院的方式以『告訴醫療人員』的比例最高，占67.6%，其次是『告訴服務台人員/警衛/志工』，占17.4%，再次是『寫醫院客服信箱』，占10.1%。

六、問卷分析(20)

20.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？



超過八成二(82.4%)的受訪者『很同意』或『同意』在台灣就醫過程是安全的，僅9.6%『不同意』或『很不同意』。

歷年資料分析

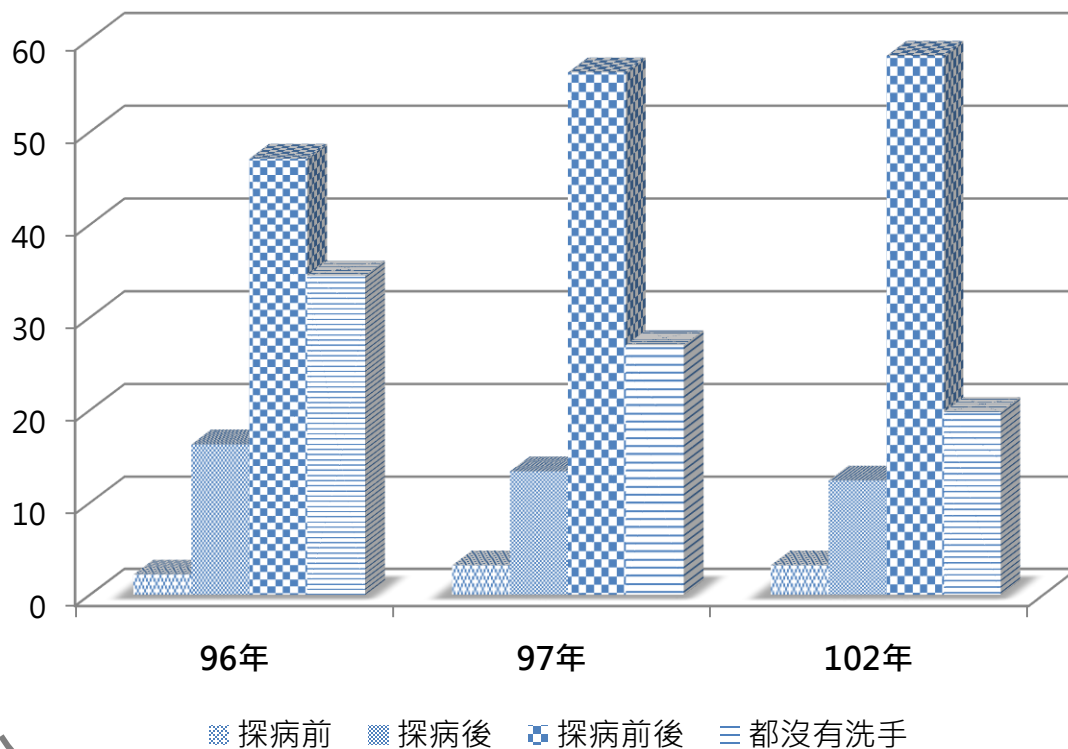


主要將歷年進行民眾就醫安全相關問卷題項（3題）進行比較分析，以了解民眾在就醫自我感受程度之變化。

七、歷年資料分析(1)

1.請問您探病前、後是否有洗手？

探病前、後是否有洗手



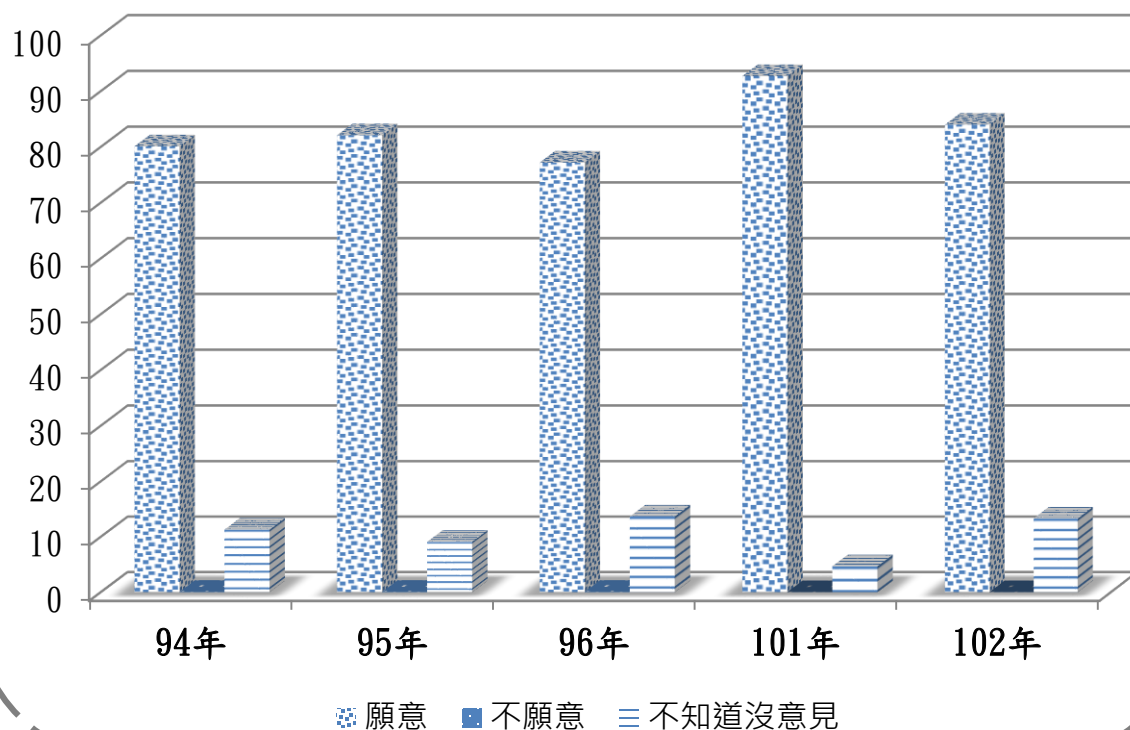
洗手觀念在96-97年為病安週的宣導重點，於今年再次編列以審視推廣成效，其探病前、後會洗手的比例升高，都沒有洗手的民眾比例下降，顯示民眾對於洗手觀念的推廣具正向反應。

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。

七、歷年資料分析(2)

2.在動手術前，醫療人員表示要在您的手術部位皮膚上畫記號或標記位置，請問您或您的家人是否願意配合？

是否願意配合在手術部位上標記位置



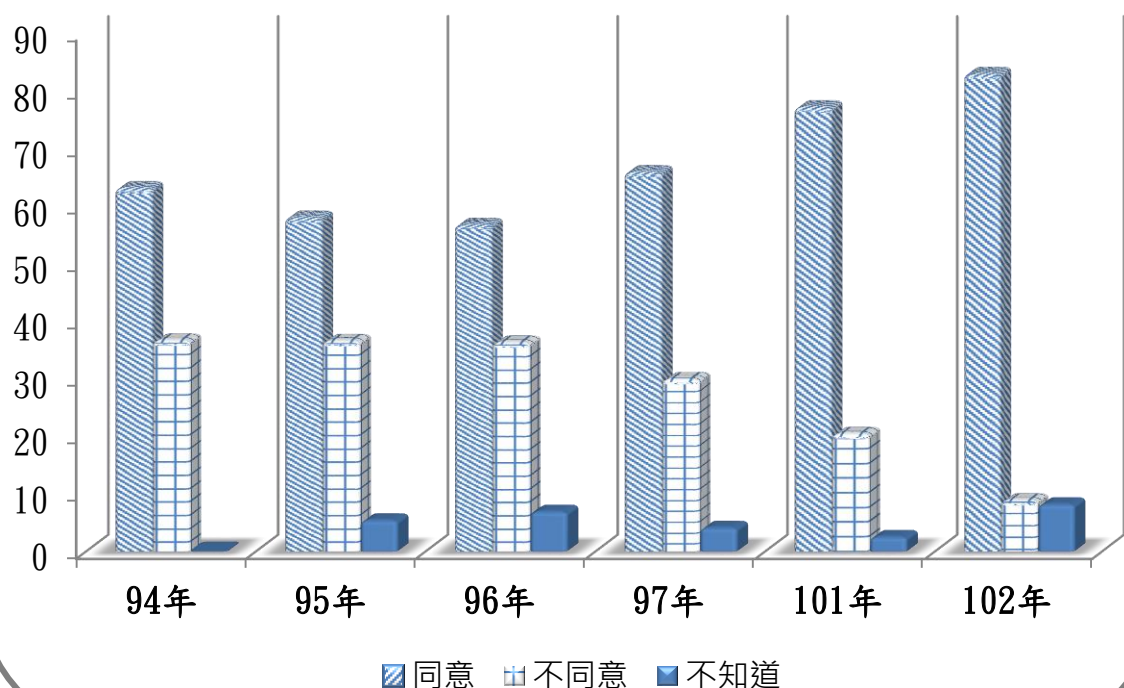
成果顯示民眾願意配合醫護人員在手術部位上標記號，而不願意配合的近二年比例平均在2.6%。

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。

七、歷年資料分析(3)

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，我國的就醫過程是安全的



今年就醫安全整體的滿意度增長至82.4%，發現民眾對於就醫過程安全的整體滿意度逐年攀升，對於醫護人員和相關工作同仁的努力極有正向鼓勵。

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。



醫策會
健康平安
幸福安康

THE END