



民眾就醫安全認知 及行為調查(103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、調查結果
 - (一)用藥安全
 - (二)手術安全
 - (三)預防跌倒
 - (四)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『103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**1,075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

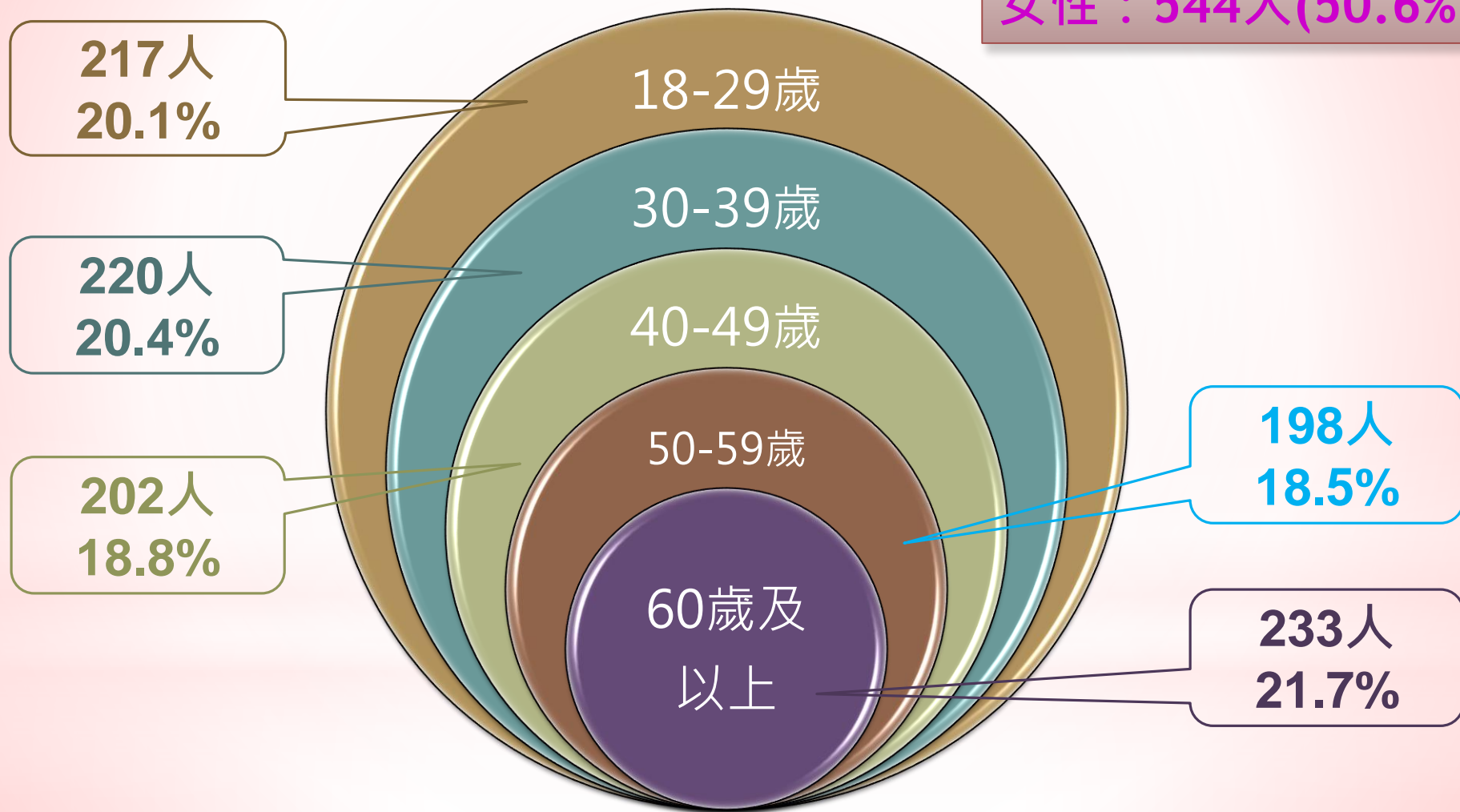
本調查採用**電話訪問**方式進行。總計撥出9,216個電話，扣除空號、無人接聽、非住宅電話等非人為因素以及一開始就拒訪、無合格受訪者等人為因素後，總共接觸1,199位民眾，完成**1,075位**的訪問，訪問成功率为89.7%。

(二)調查時間

本次調查訪問自**103年10月13日起至103年10月21日止**，週一至週五每日晚間6:30~10:00進行。

五、樣本分析⁽¹⁾

男性：531人(49.4%)
女性：544人(50.6%)



五、樣本分析⁽²⁾

| 項目 | | 回答人數 | 百分比 |
|---------|----------|-------|-------|
| 受訪者最高學歷 | 總和 | 1,075 | 100.0 |
| | 不識字或國小肄業 | 22 | 3.2% |
| | 小學 | 55 | 7.8% |
| | 國中 | 111 | 10.4% |
| | 高中職 | 301 | 34% |
| | 專科 | 146 | 13.6% |
| | 大學 | 345 | 22.% |
| | 研究所以上 | 92 | 7.5% |
| | 拒答 | 3 | 1.1% |

五、樣本分析⁽³⁾

| 項目 | | 回答人數 | 百分比 |
|------|---------------------|-------|-------|
| 主要職業 | 總和 | 1,075 | 100.0 |
| | 軍、警、公、教人員 | 85 | 8.0% |
| | 商業從業人員(含服務業) | 325 | 30.2% |
| | 工業從業人員 | 162 | 15.0% |
| | 自由業(律師、會計師、醫師及專業技師) | 65 | 6.0% |
| | 家庭管理 | 148 | 13.8% |
| | 學生 | 61 | 5.7% |
| | 農林漁牧從業人員 | 22 | 2.0% |
| | 退休/無職業者 | 193 | 18% |
| | 拒答 | 14 | 1.3% |

五、樣本分析⁽⁴⁾

| | | 回答人數 | 百分比 | | | 回答人數 | 百分比 |
|------|-----|-------|-------|------|-----|------|------|
| | 總和 | 1,075 | 100.0 | | | | |
| 居住縣市 | 台北市 | 126 | 11.7 | 居住縣市 | 嘉義市 | 17 | 1.6 |
| | 基隆市 | 21 | 2.0 | | 嘉義縣 | 19 | 1.8 |
| | 新北市 | 185 | 17.2 | | 雲林縣 | 31 | 2.9 |
| | 宜蘭縣 | 23 | 2.1 | | 台南市 | 89 | 8.3 |
| | 新竹市 | 24 | 2.2 | | 高雄市 | 130 | 12.1 |
| | 新竹縣 | 20 | 1.9 | | 屏東縣 | 35 | 3.3 |
| | 桃園縣 | 89 | 8.3 | | 台東縣 | 9 | 0.8 |
| | 苗栗縣 | 25 | 2.3 | | 花蓮縣 | 13 | 1.2 |
| | 台中市 | 129 | 12.0 | | 澎湖縣 | 3 | 0.3 |
| | 彰化縣 | 56 | 5.2 | | 金門縣 | 9 | 0.8 |
| 南投縣 | 21 | 2.0 | 連江縣 | 1 | 0.1 | | |

調查結果

用藥
安全

手術
安全

預防
跌倒

民眾
參與



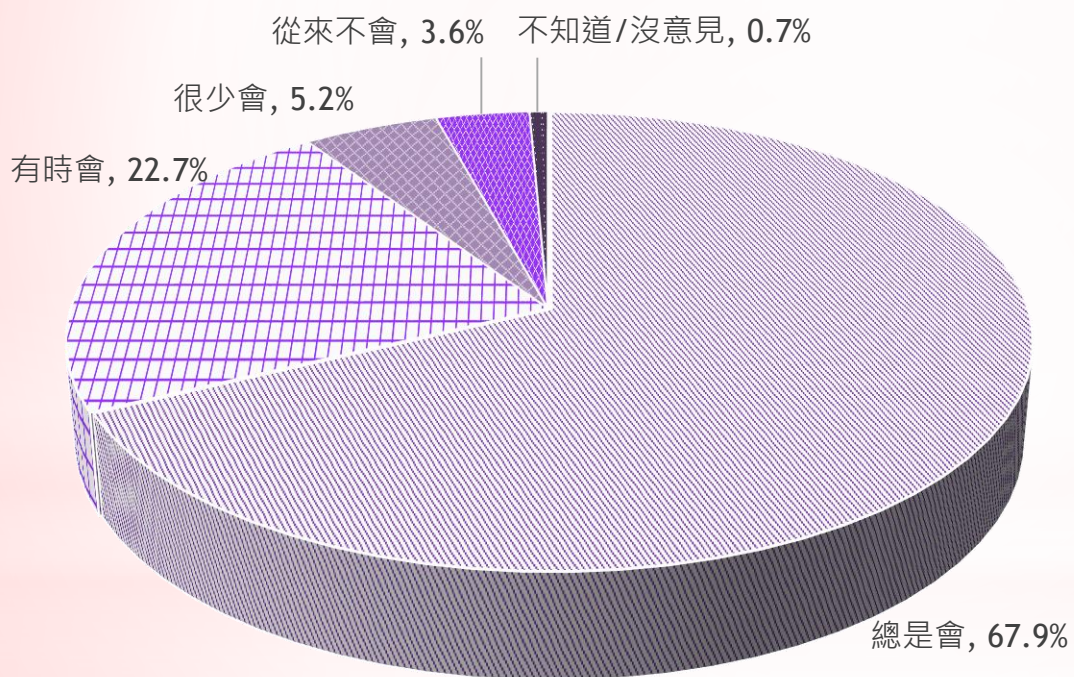


(一)用藥安全

*主要詢問受訪者對於用藥安全的經驗及相關用藥安全之就醫行為，共為7題。

六、調查結果⁽¹⁾

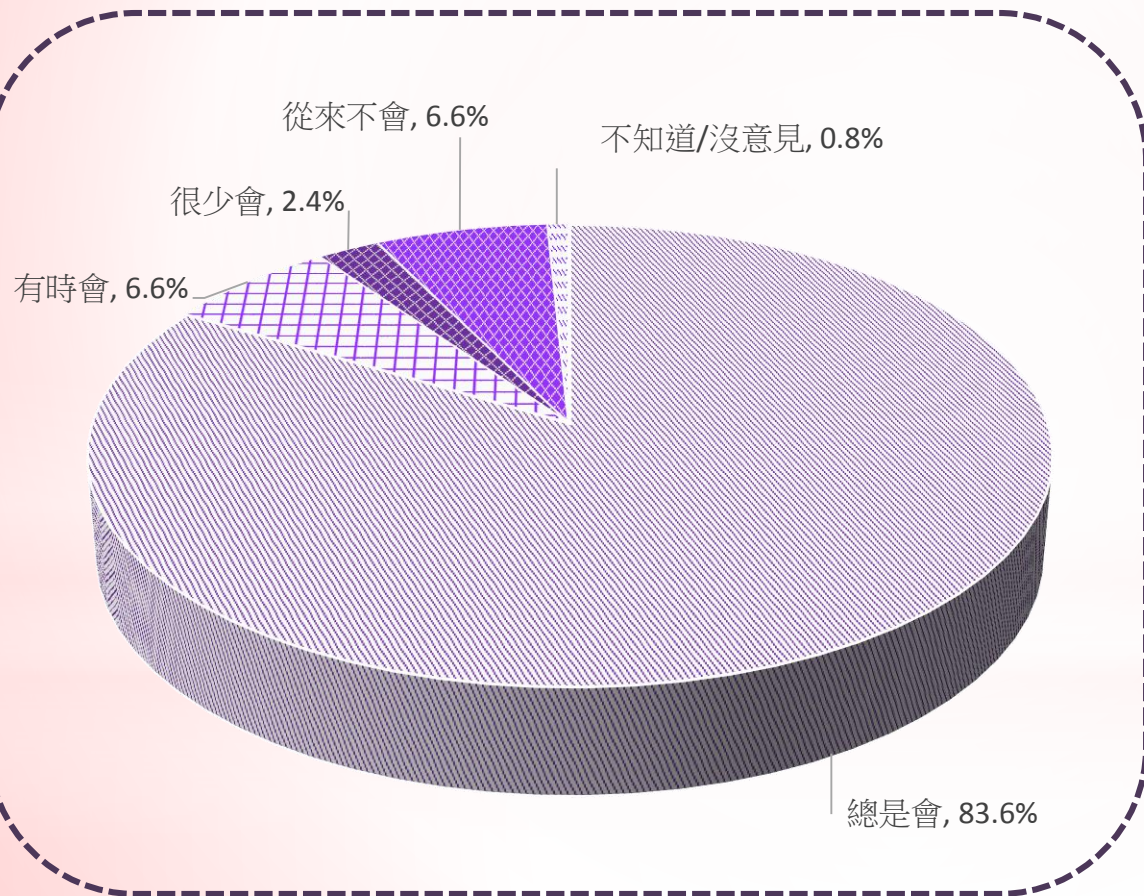
1. 看病時，若您對醫師有關您病情的解說有疑問或不清楚時，請問您會不會詢問醫師直到了解為止？



超過90.6%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8.8%受訪者「很少會」或「從來不會」。

六、調查結果(2)

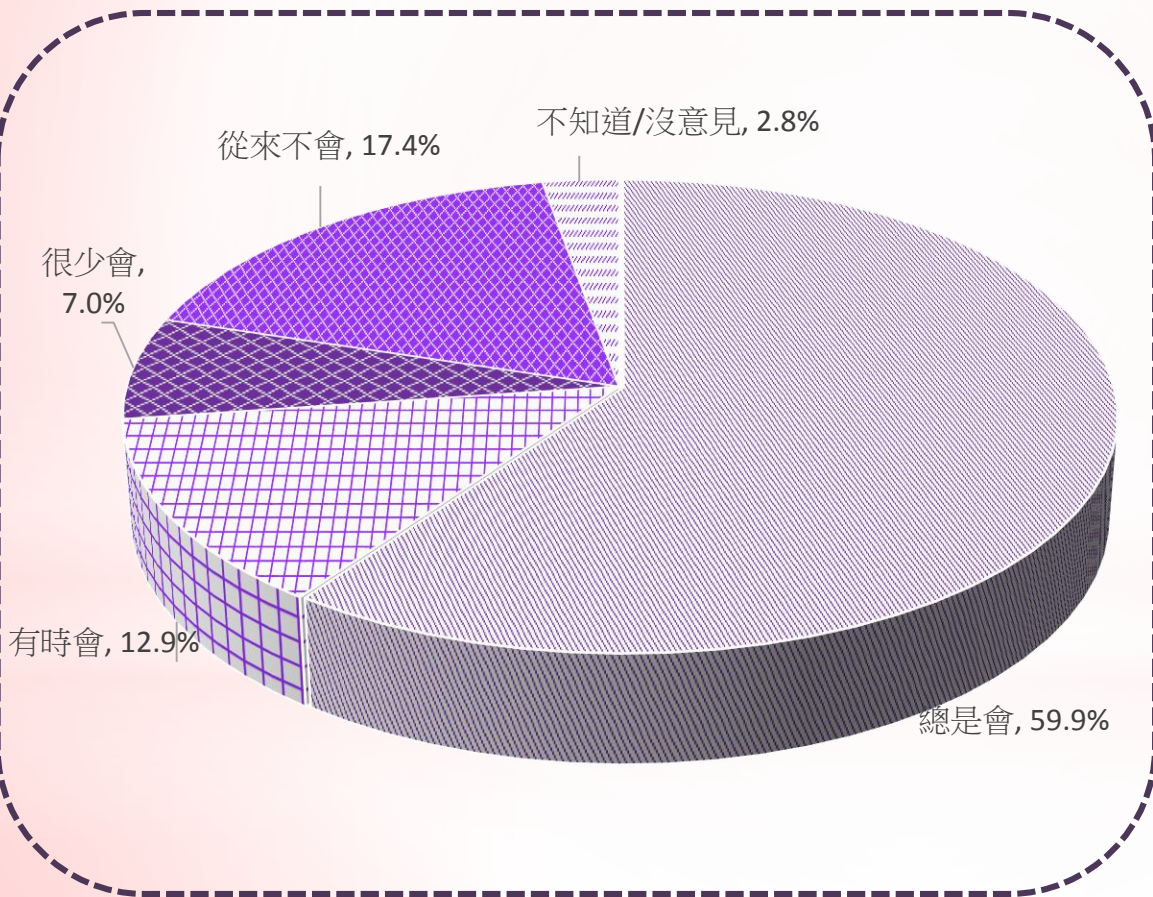
2.看病時，醫師和護理人員會與您核對基本資料，例如：姓名、年齡、出生年月日或居住地等？



超過九成(90.2%)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9.0%受訪者『很少會』或『從來不會』。

六、調查結果(3)

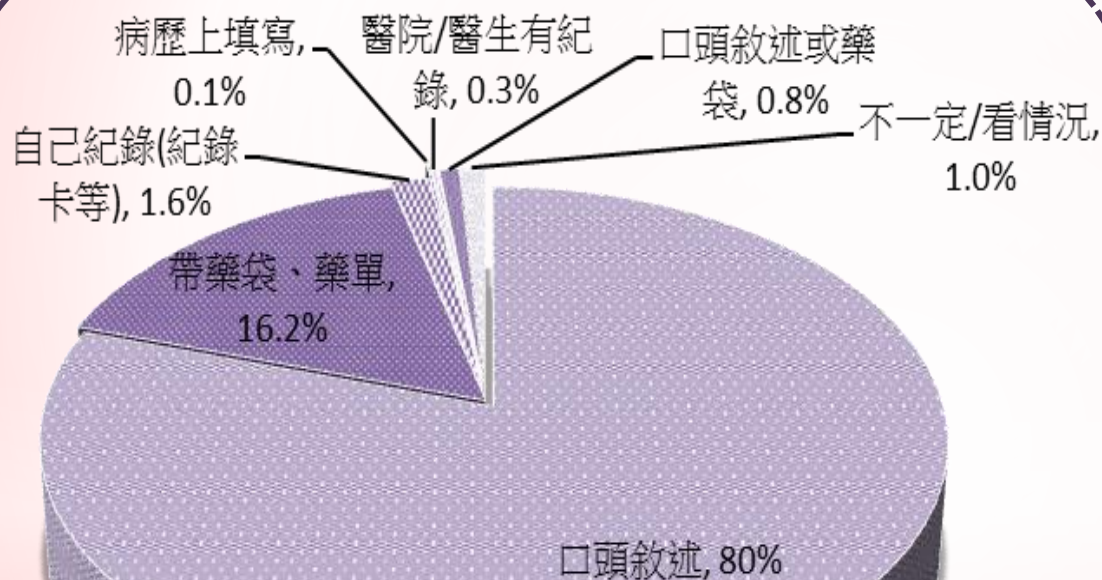
3.看病時，您會不會主動告訴醫師正在服用的藥品 (含過敏藥物、慢性病、西藥、中藥材)，即使和這次要看的病沒關係？



有72.8%的受訪者「總是會」或「有時會」主動告知醫師目前正在服用的藥品 (含過敏藥物、慢性病、西藥、中藥材)，24.4%受訪者「很少會」或「從來不會」。

六、調查結果(4)

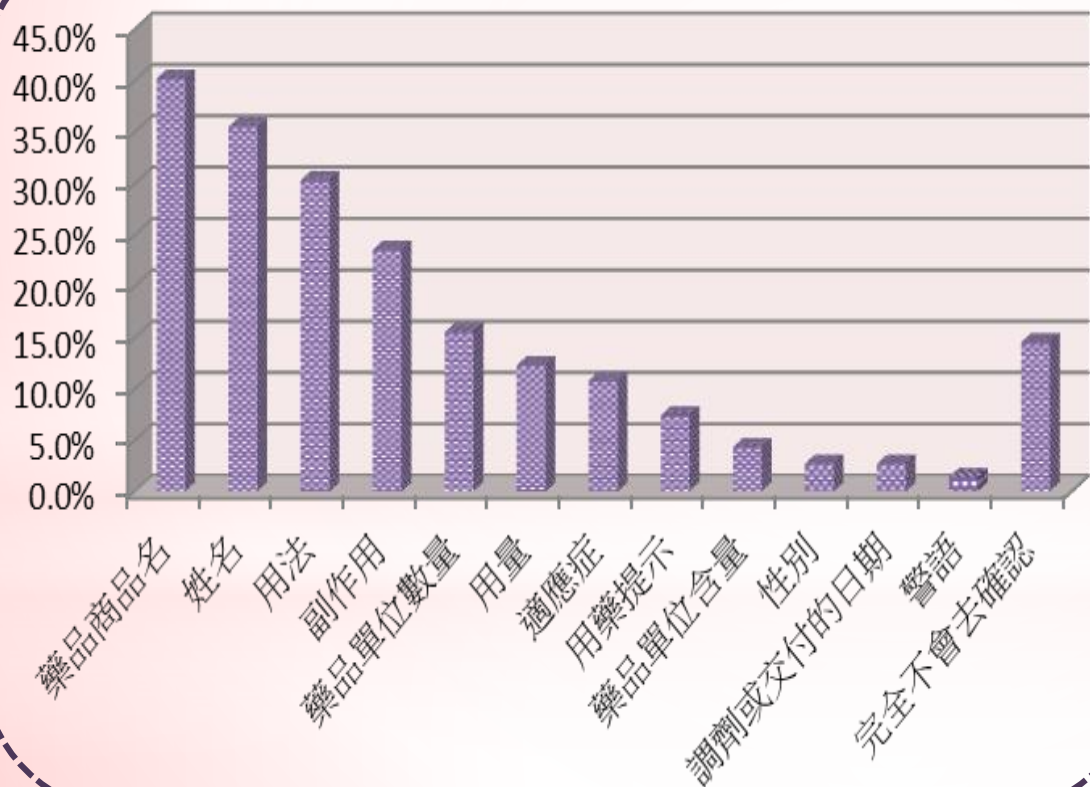
4.您會用哪一種方式告訴醫師您正在服用的藥品?



承上題，在會(含「總是會」、「有時會」或「很少會」)主動告知醫師目前正在服用的藥品(含過敏藥物、慢性病、西藥、中藥材)的858位受訪者中，以「口頭敘述」方式告訴醫師的比例最高，占80%，其次是「帶藥袋、藥單」，占16.2%。

六、調查結果⁽⁵⁾

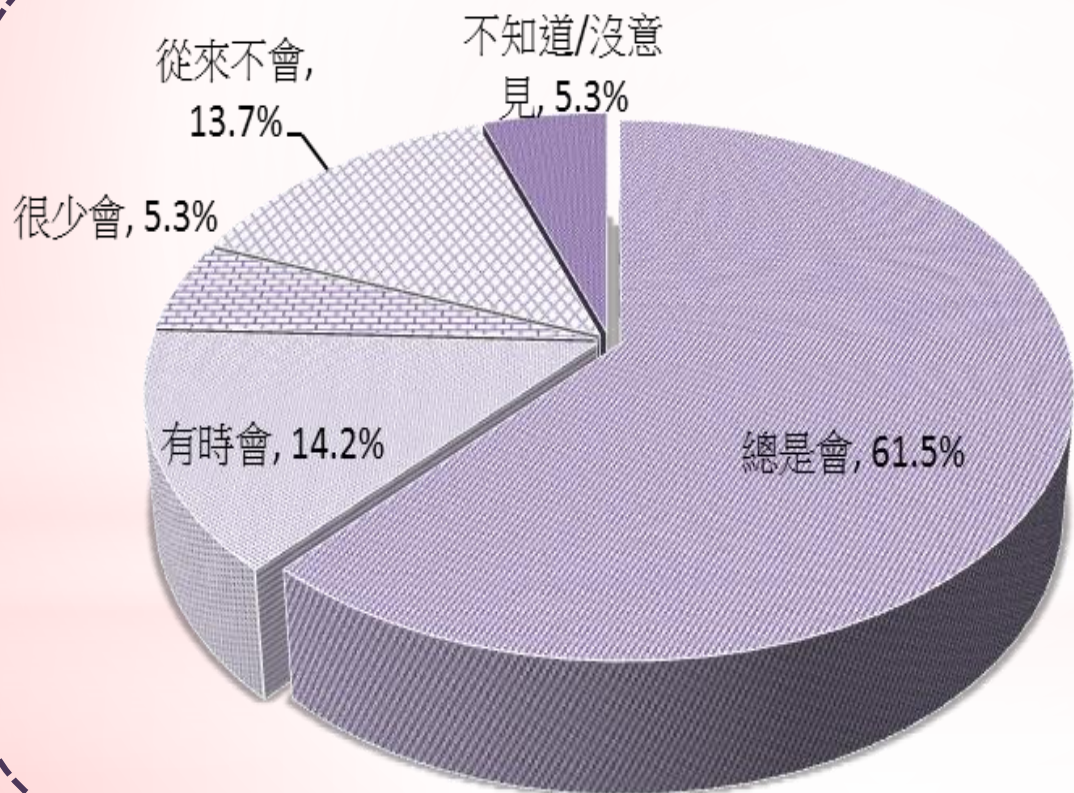
5.領到藥時，請問您會去確認藥袋上的那些項目？



領到藥時，40.2%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35.5%，再次是「用法」，占30.3%。

六、調查結果(6)

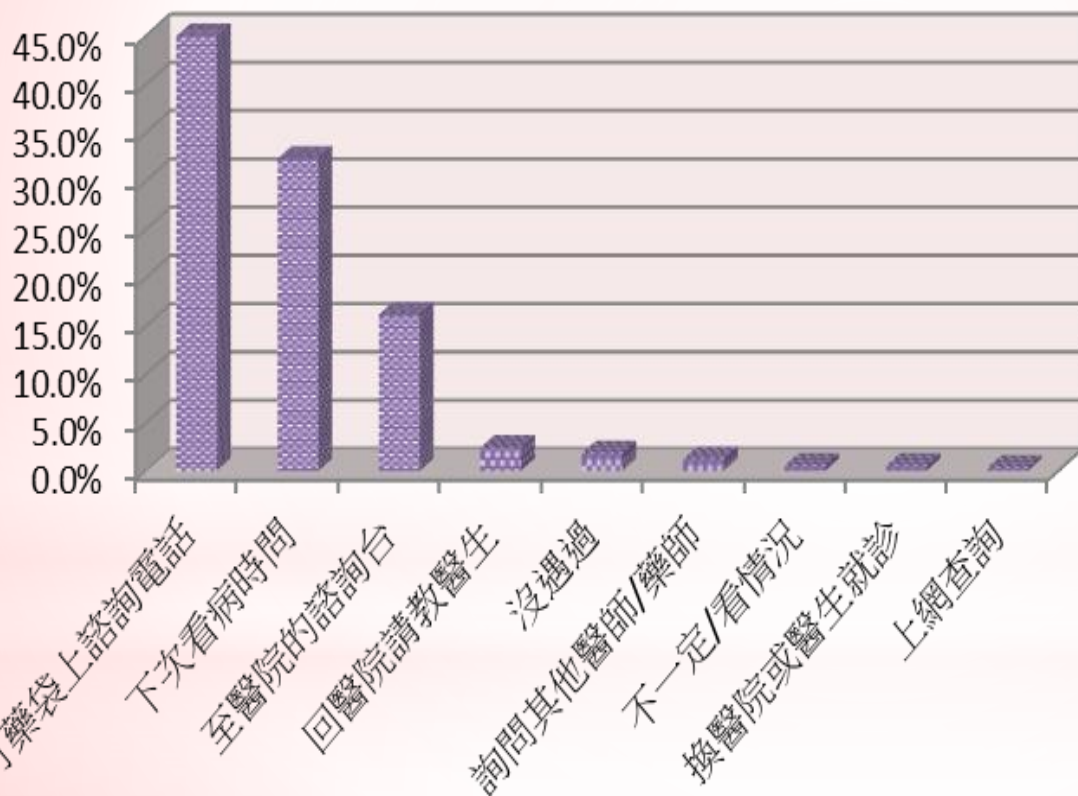
6.在服用藥物後如有不舒服時，請問您會不會主動諮詢醫療專業人員(如:醫師、藥師、護理師)?



在服用藥物後如有不舒服時，75.7%的受訪者「總是會」或「有時會」主動諮詢醫療專業人員，僅19.0%的受訪者「很少會」或「從來不會」。

六、調查結果(7)

7.在服用藥物後有不舒服時，您是使用什麼方式諮詢？



在服用藥物後如有不舒服時，會(含「總是會」、「有時會」或「很少會」)主動諮詢醫療專業人員的871位受訪者中，以「打藥袋上諮詢電話」的方式諮詢的比例最高，占45.0%，其次是「下次看病時問」，占32.3%，再次是「至醫院的諮詢台」，占16.2%。

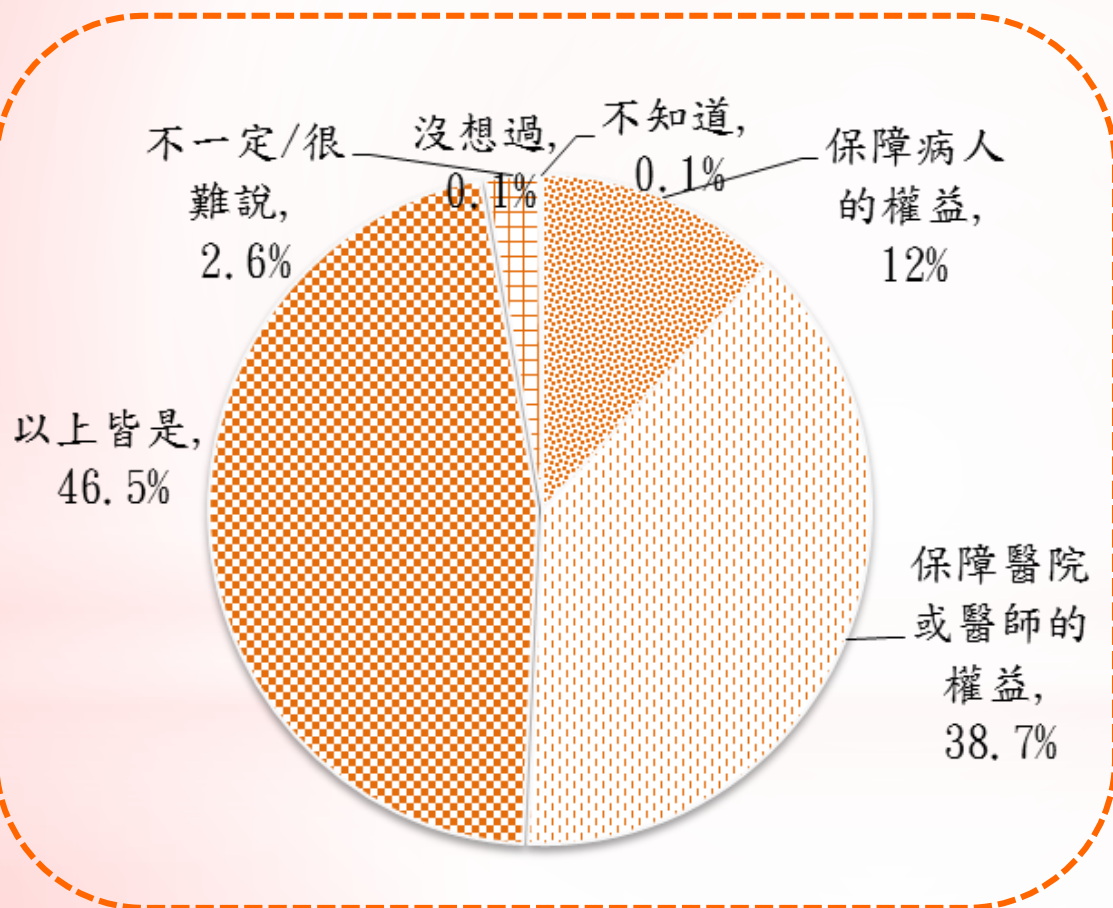
(二)手術安全



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、調查結果⁽⁸⁾

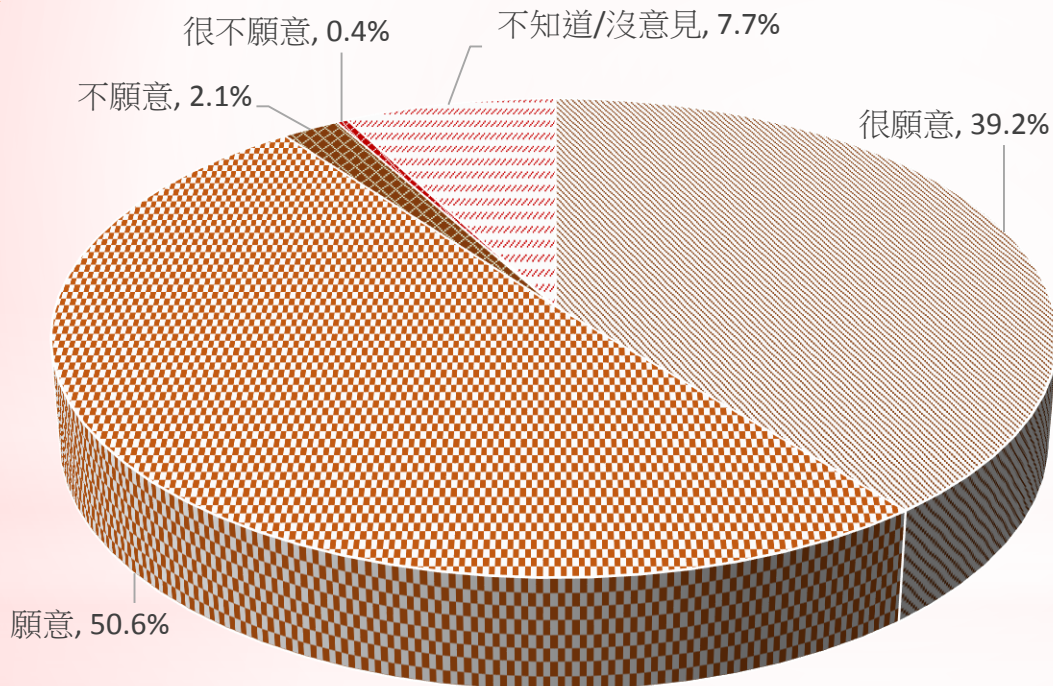
8. 請問您認為簽手術同意書的目的是保障病人的權益、還是保障醫院或醫師的權益？



受訪者認為簽手術同意書同時保障病人、醫院與醫師的比例最高，占46.5%，其次是「保障醫院或醫師的權益」，占38.7%，再次是「保障病人的權益」，占12.0%。

六、調查結果⁽⁹⁾

9. 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？



89.8%的受訪者或其家人「很願意」或「願意」在動手術前，配合醫療人員在其手術部位皮膚上畫記號或標示位置，僅2.5%的受訪者「不願意」或「很不願意」。

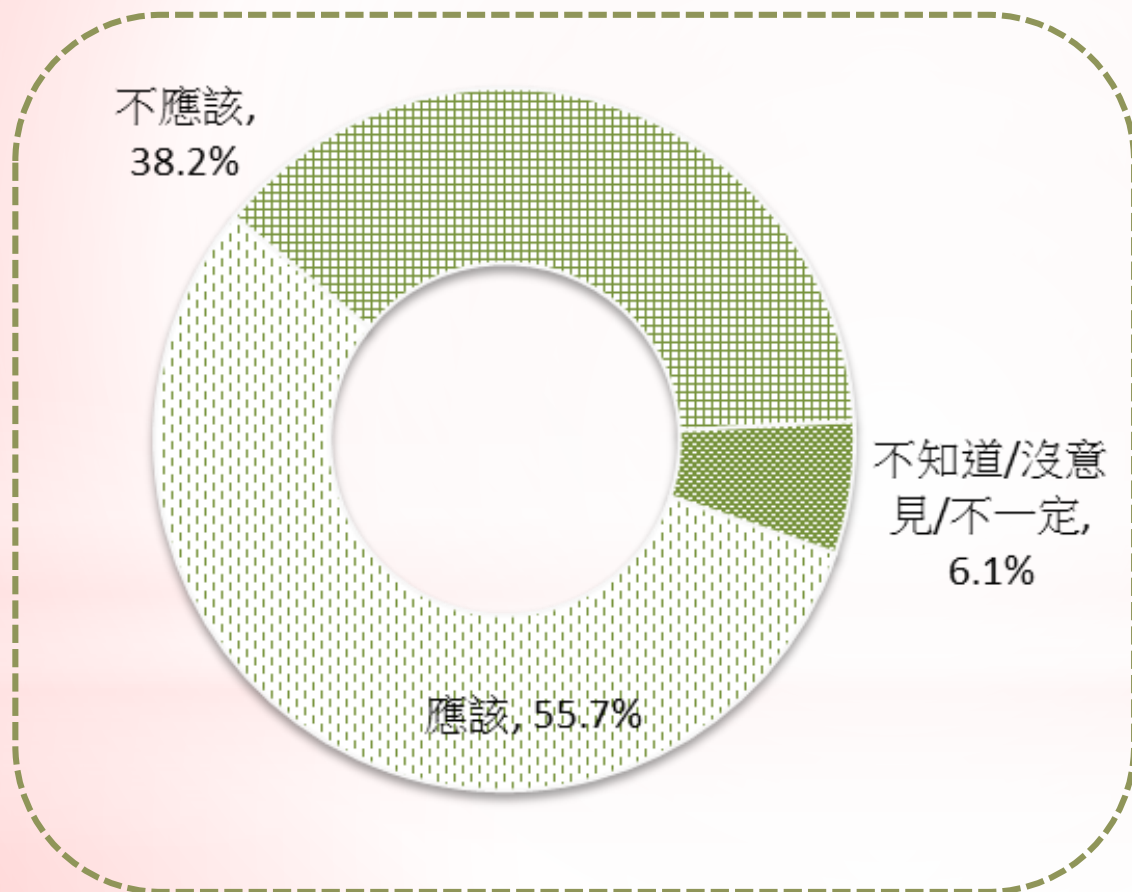


(三)預防跌倒

主要詢問受訪者對於跌倒預防的經驗及認知，共2題。

六、調查結果¹⁰⁾

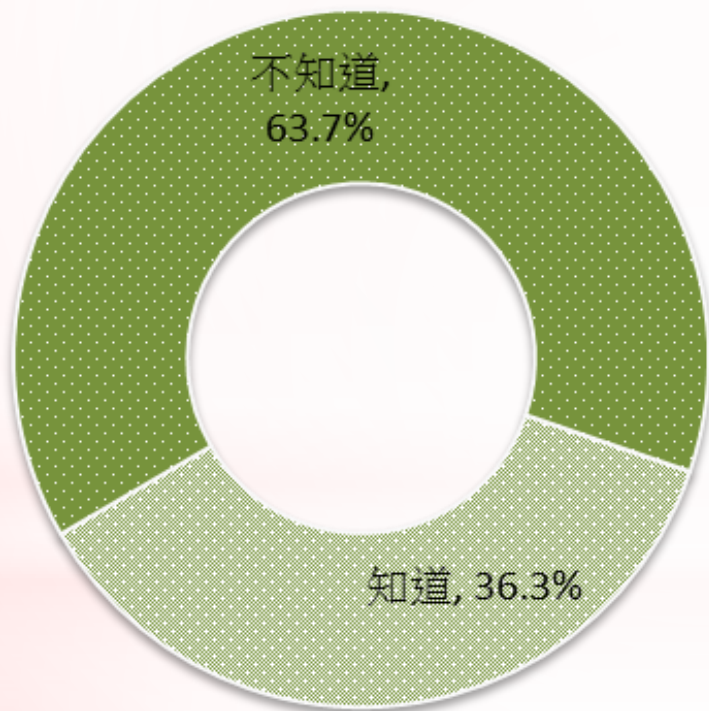
10. 請問您認為如果在醫院或診所跌倒時，即使沒有發生嚴重傷害，應不應該告知醫護人員？



如果在醫院或診所跌倒時，即使沒有發生嚴重傷害，55.7%的受訪者認為「應該」告知醫護人員，38.2%認為「不應該」。

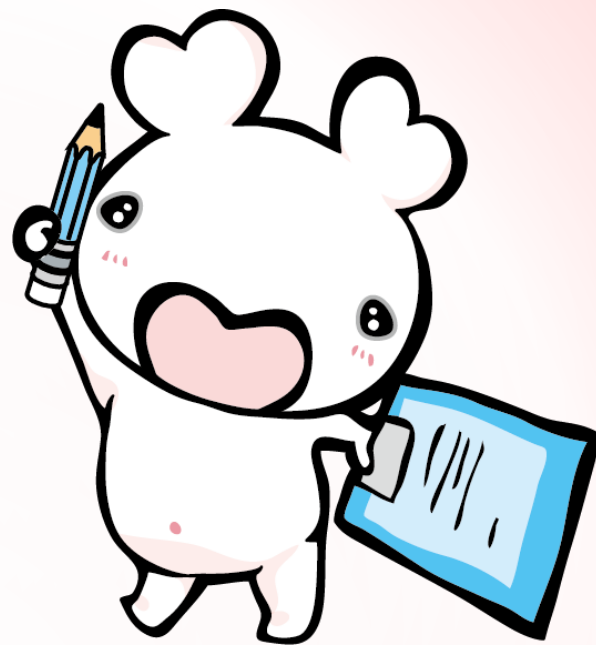
六、調查結果⁽¹¹⁾

11. 請問您知不知道跌倒是醫院常見的意外事件之一??



有36.3%的受訪者知道跌倒是醫院常見的意外事件之一，63.7%不知道。

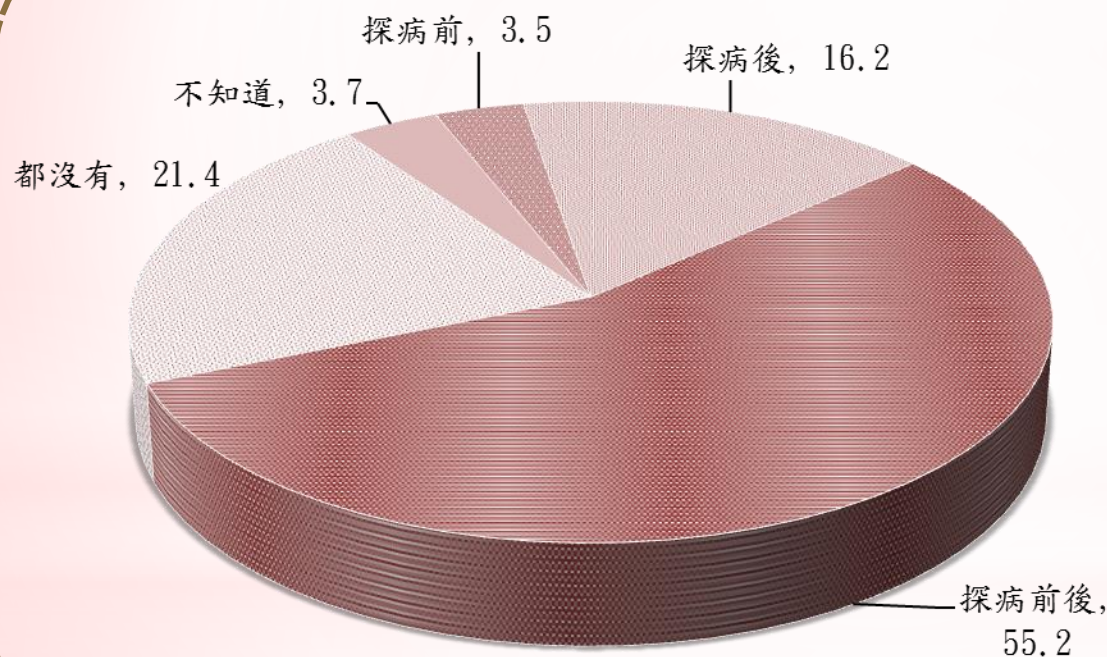
(四)民眾參與



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4題。

六、調查結果⁽¹²⁾

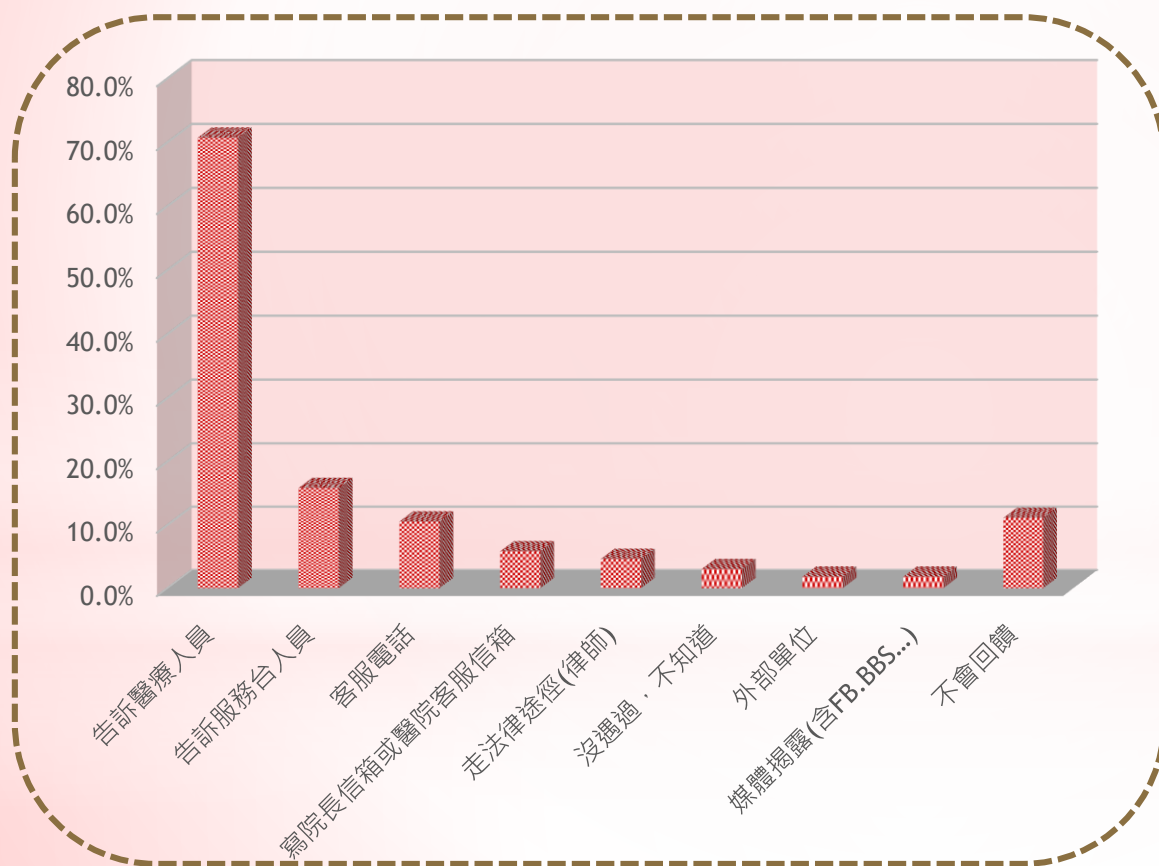
12. 請問您探病前、後是否有洗手？



55.2%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」，占21.4%，再次是「探病後有洗手」，占16.2%。

六、調查結果⁽¹³⁾

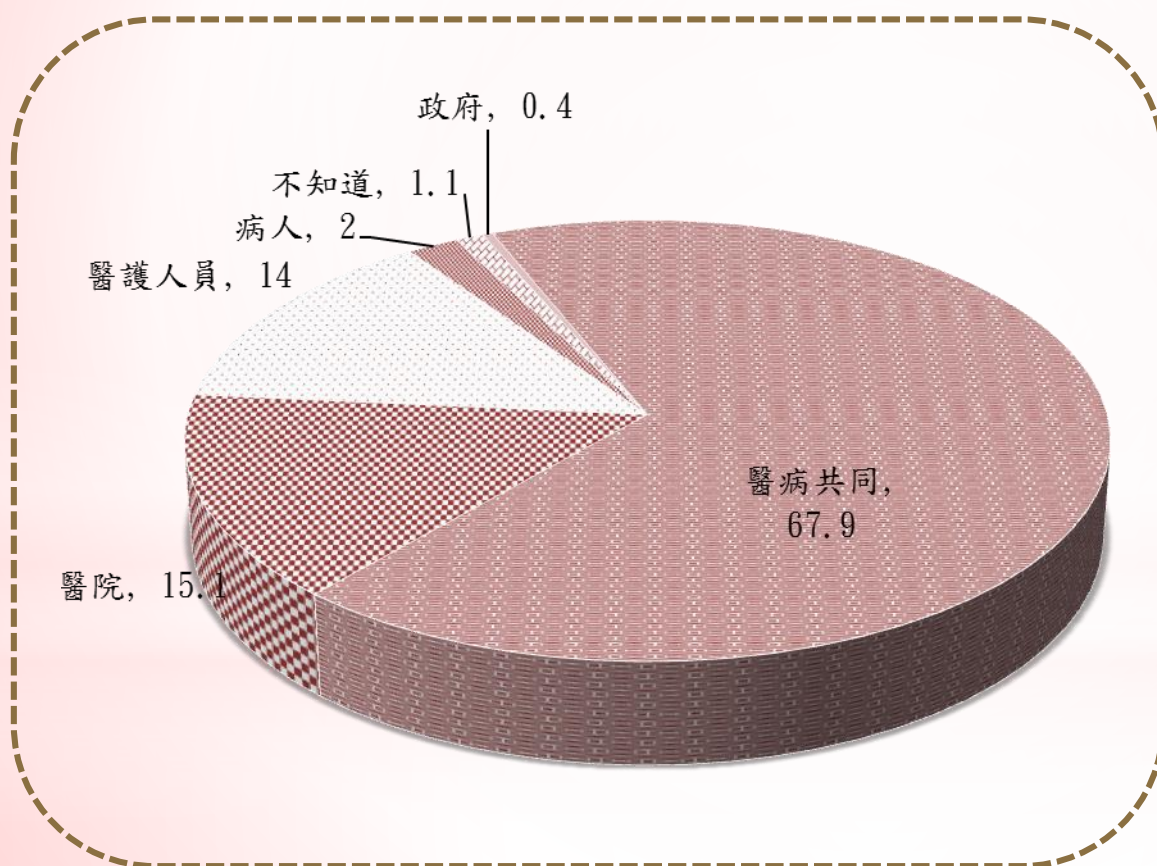
13. 如果您在醫院看到或親身經歷到有醫療安全疑慮的事情(例如:給錯藥、X光照錯位置、開錯刀), 請問您會以那些方式告訴醫院?



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70.7%，其次是「告訴服務台人員」，占15.8%，再次是「客服電話」，占10.5%。

六、調查結果(14)

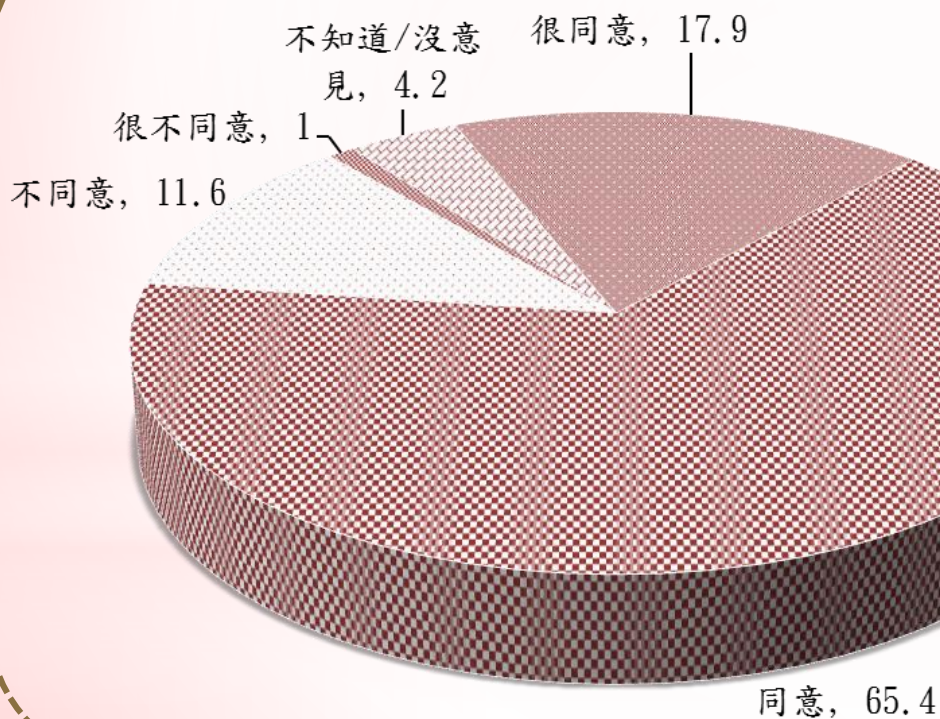
14.請問您認為「維護病人安全」是誰的責任？



67.9%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15.1%，再次是「醫護人員」，占14.0%。

六、調查結果(15)

15. 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？



83.3%的受訪者「很同意」或「同意」在台灣就醫過程是安全的看法，僅12.6%「不同意」或「很不同意」。

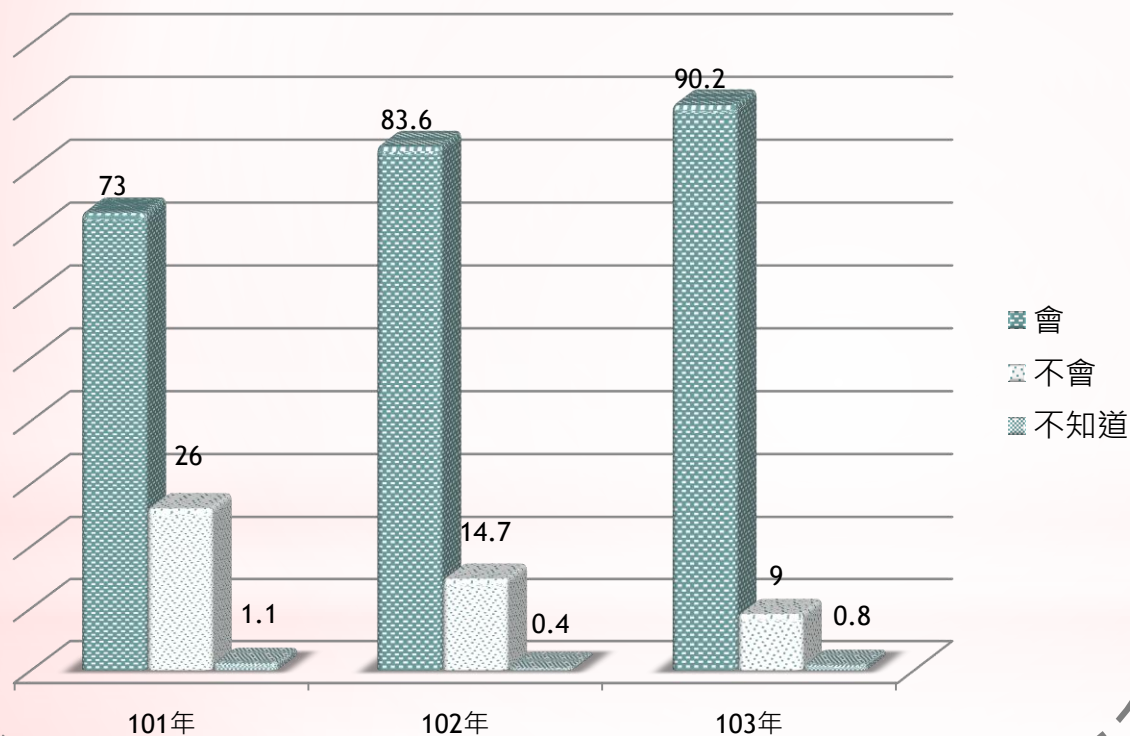
歷年資料分析

* 主要將歷年進行民眾就醫安全相關問卷題項（4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. 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基本資料，例如:姓名、年齡、出生年月日或居住地等?

主動回應確認您自己的姓名或基本資料



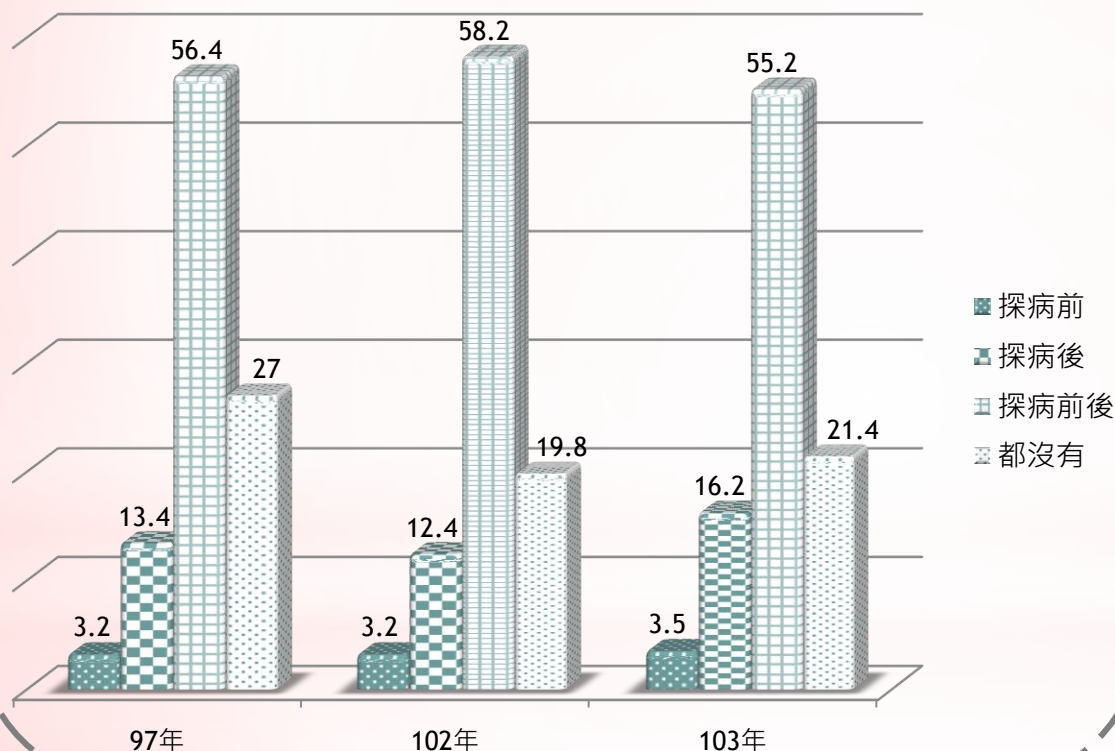
結果顯示民眾會主動回應確認自己的基本資料的比例逐年上升，民眾參與醫療行為的態度積極。

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(2)

2. 請問您探病前、後是否有洗手？

探病前、後是否有洗手



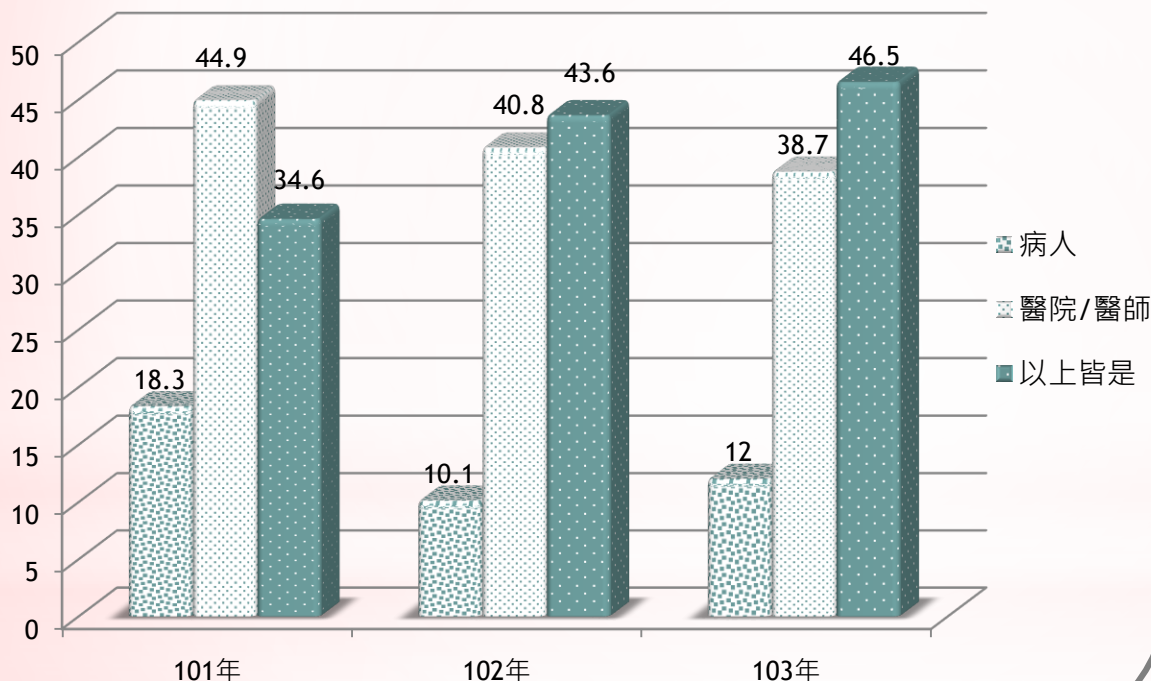
顯示洗手觀念在推廣成效已達一定比例，其探病前、後會洗手的比例維持在5成多，都沒有洗手的民眾比例也維持在2成多。

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(3)

3. 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？

認為簽手術同意書的目的



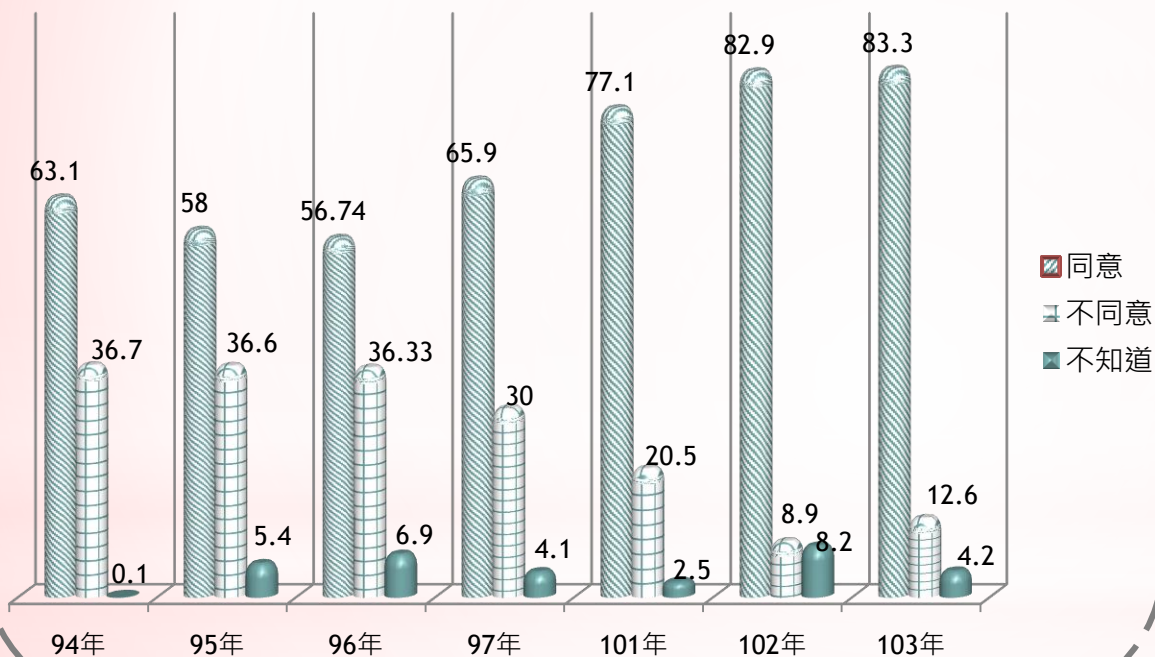
認為簽手術同意書是保障醫病雙方權益的比例逐年攀升，顯示民眾有增強病人安全的概念。

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(4)

4. 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



民眾對於就醫安全整體的滿意度有持續增高至83.3%，但不同意的部分，在今年也有稍微生至12.6%，值得進一步分析原因。

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