

104年民眾就醫安全 認知及行為調查

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)就醫經驗

(二)用藥安全

(三)手術安全

(四)預防跌倒

(五)手部衛生

(六)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「104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，並於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(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1,068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

▶ 調查方法

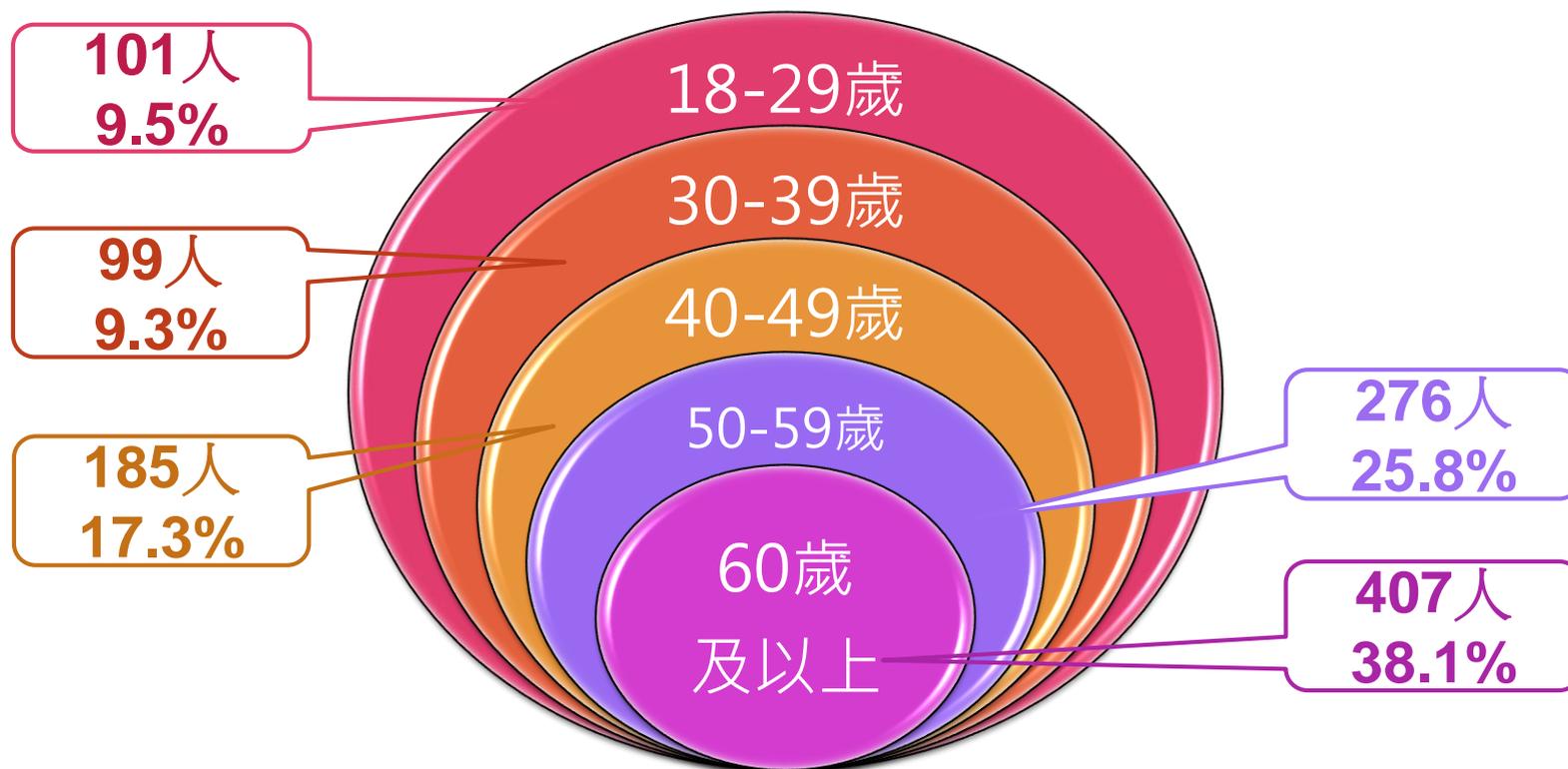
本調查採用**電話訪問**方式進行。總計撥出13,001個電話，扣除空號、無人接聽、非住宅電話等非人為因素以及一開始就拒訪、無合格受訪者等人為因素後，總共接觸1,205位民眾，完成**1,068位**的訪問，訪問成功率為88.6%。

▶ 調查時間

本次調查訪問**自104年9月30日起至104年10月5日止**，週一至週五每日晚間6:30~10:00進行。

五、樣本分析 - 性別&年齡

- ▶ 受訪者中**男性**有433人(40.5%)；**女性**有635人(59.5%)。



五、樣本分析 - 最高學歷

項目		回答人數	百分比
受訪者最高學歷	總和	1,068	100.0
	不識字或國小肄業	40	3.7
	小學	140	13.1
	國中	122	11.4
	高中職	342	32.0
	專科	143	13.4
	大學	228	21.3
	研究所以上	48	4.5
	拒答	5	0.5

五、樣本分析 - 職業

項目		回答人數	百分比
主要職業	總和	1,068	100.0
	軍、警、公、教人員	50	4.7
	商業從業人員(含服務業)	222	20.8
	工業從業人員	162	15.2
	自由業(律師、會計師、醫師及專業技師)	32	3.0
	家庭管理	264	24.7
	學生	30	2.8
	農林漁牧從業人員	36	3.4
	退休/無職業者	269	25.2
	拒答	3	0.3

五、樣本分析 - 居住縣市

	回答人數	百分比		回答人數	百分比		
	總和	1,068	100.0				
居住縣市	台北市	182	17.0	居住縣市	嘉義縣	32	3.0
	基隆市	123	11.5		南投縣	25	2.3
	新北市	92	8.6		台南市	39	3.7
	桃園縣	122	11.4		高雄市	10	.9
	新竹市	87	8.1		屏東縣	15	1.4
	新竹縣	128	12.0		台東縣	5	.5
	苗栗縣	21	2.0		花蓮縣	17	1.6
	台中市	24	2.2		宜蘭縣	19	1.8
	彰化縣	26	2.4		澎湖縣	12	1.1
	雲林縣	58	5.4		金門縣	6	0.6
	嘉義市	24	2.2		連江縣	1	0.1

調查結果

就醫
經驗

手術
安全

手術
衛生

用藥
安全

預防
跌倒

民眾
參與

“

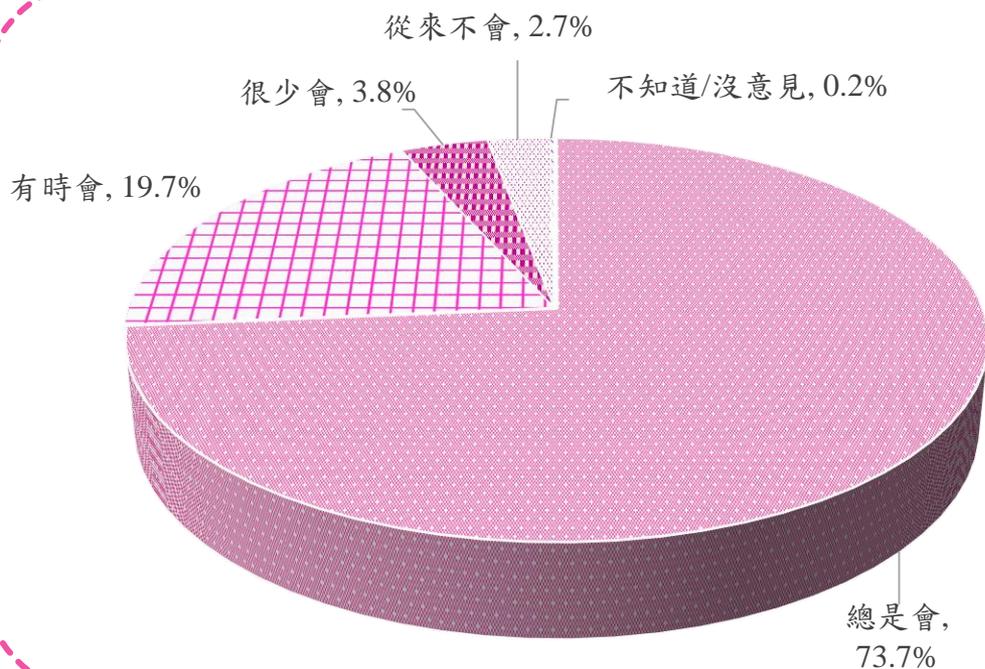
就醫安全

”

主要詢問受訪者其就醫或看病的經驗與感受，共為2題。

六、調查結果(1)

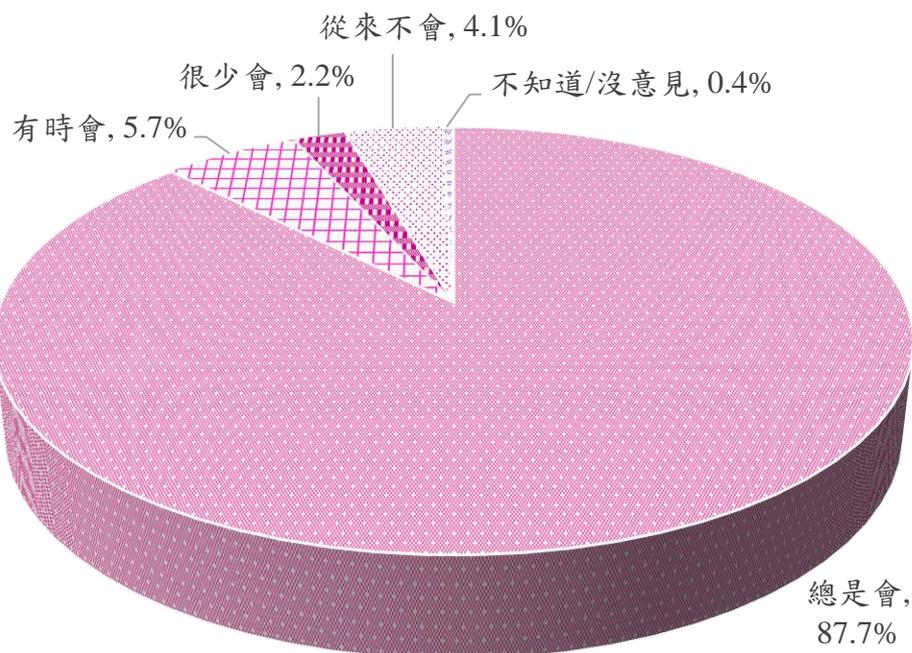
1. 看病時，若您對醫師有關您病情的解說有疑問或不清楚時，請問您會不會詢問醫師直到了解為止？



93.4%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6.5%受訪者「很少會」或「從來不會」。

六、調查結果(2)

2. 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？



93.4%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6.3%受訪者「很少會」或「從來不會」。

“

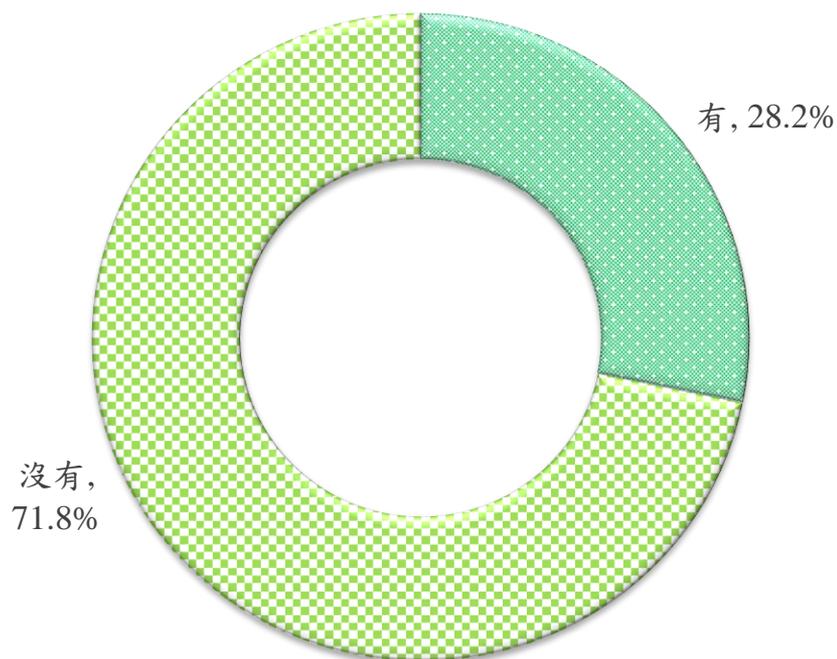
用藥安全

”

主要詢問受訪者服用藥物的經驗與感受，共為5題。

六、調查結果⁽³⁾

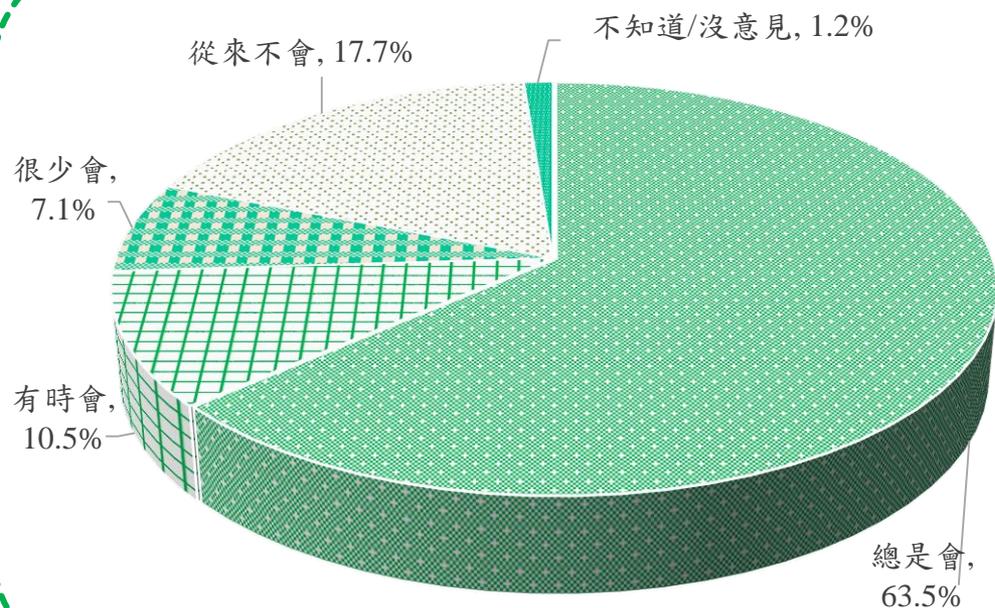
3. 請問您有沒有長期服用的藥物(如高血壓、糖尿病、心臟病等用藥)?



28.2%的受訪者有長期服用的藥物(如高血壓、糖尿病、心臟病等用藥)，71.8%受訪者沒有。

六、調查結果⁽⁴⁾

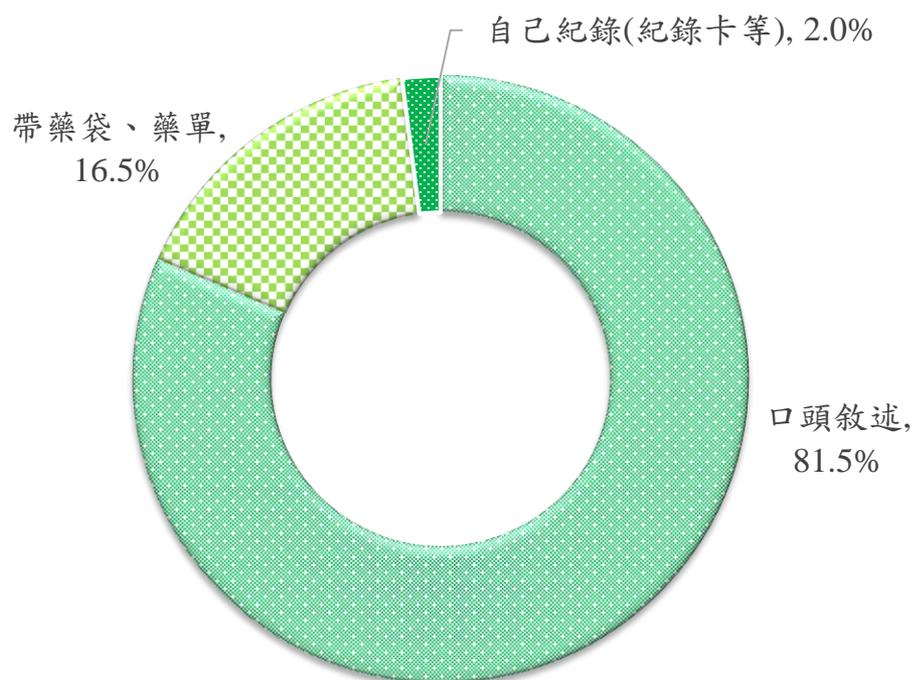
4. 看病時，您會不會主動告訴醫師正在服用的藥品 (含過敏藥物、慢性病、西藥、中藥材)，即使和這次要看的病沒關係？



74.0%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)，僅24.8%受訪者「很少會」或「從來不會」。

六、調查結果(5)

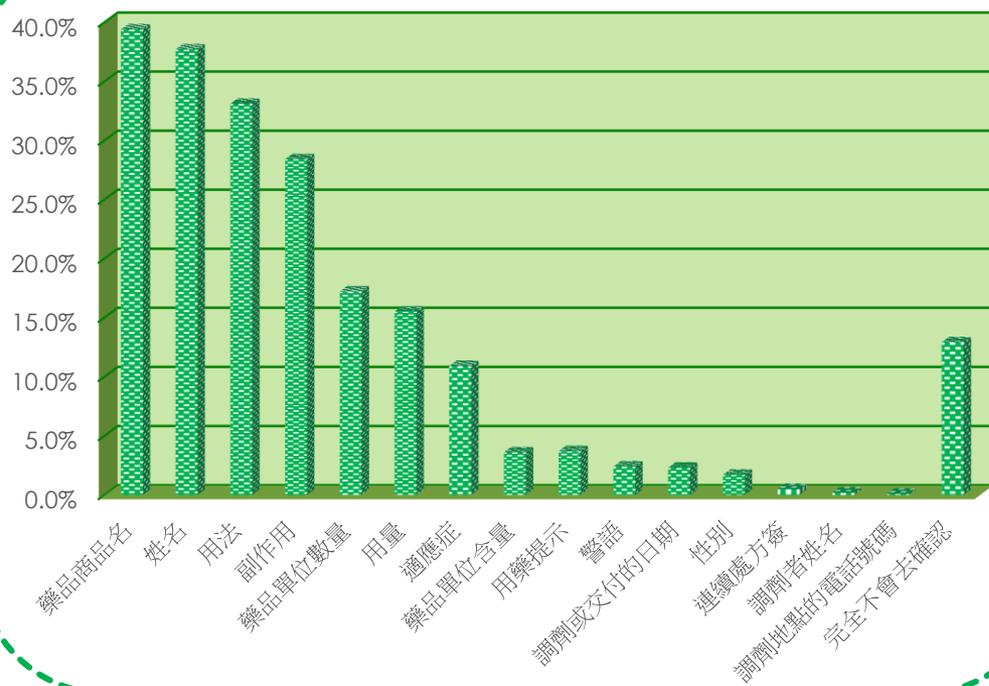
5. 您會用哪一種方式告訴醫師您正在服用的藥品?



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866位受訪者中，以「口頭敘述」方式告訴醫師的比例最高，佔81.5%，其次是「帶藥袋、藥單」，佔16.5%。

六、調查結果(6)

6. 領到藥時，請問您會去確認藥袋上的那些項目？



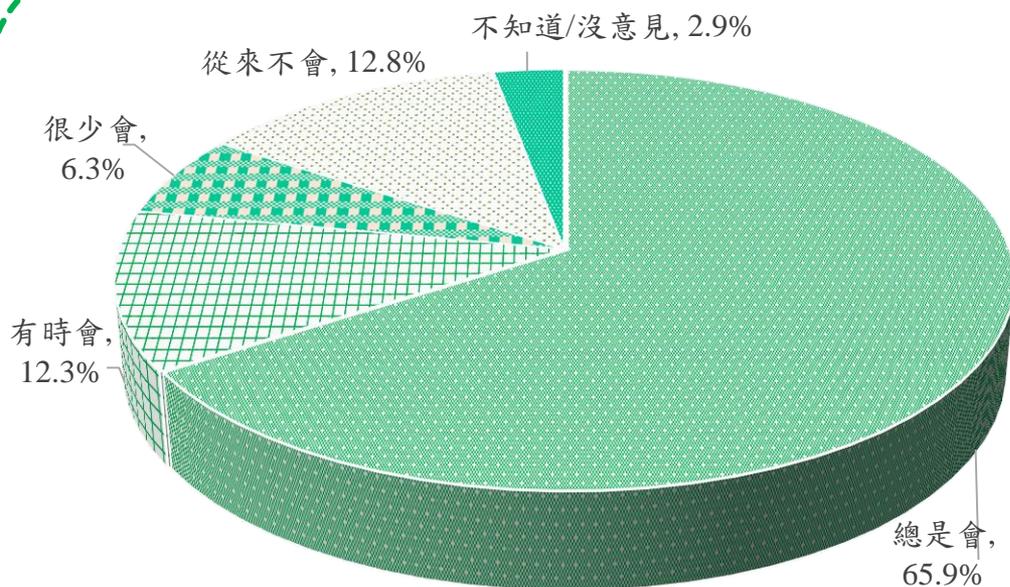
領到藥時，39.4%的受訪者會去確認藥袋上的「藥品商品名」，比例最高，其次是「姓名」，佔37.7%，再次是「用法」，佔33.1%。

※ 本題為複選題，故百分比超過100%。

【本調查由衛生福利部委託醫策會執行】

六、調查結果(7)

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



在服用藥物後如有不舒服時，78.2%的受訪者「總是會」或「有時會」主動諮詢醫療專業人員，僅19.1%的受訪者「很少會」或「從來不會」。

“

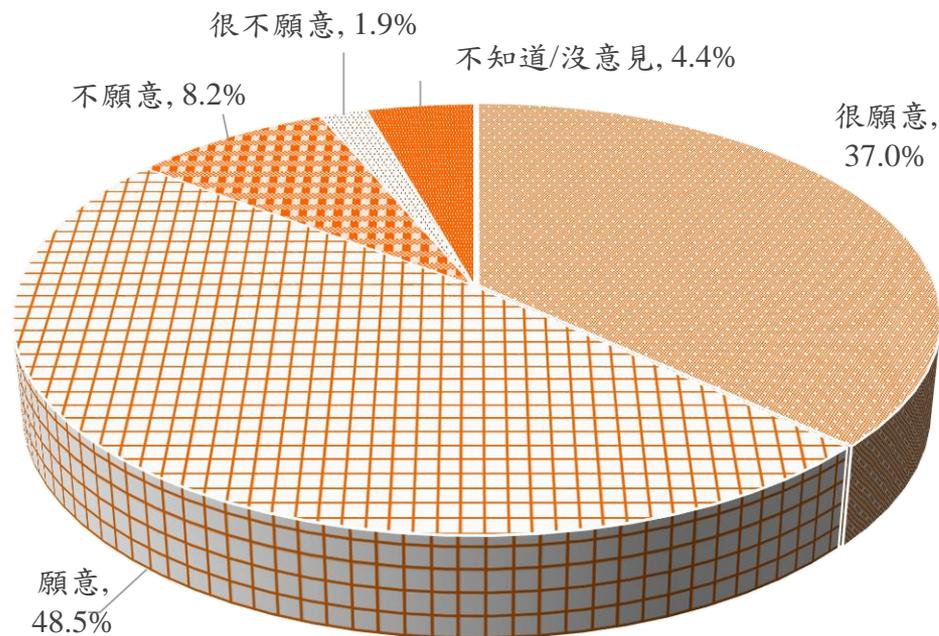
手術安全

”

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經驗，共為3題。

六、調查結果⁽⁸⁾

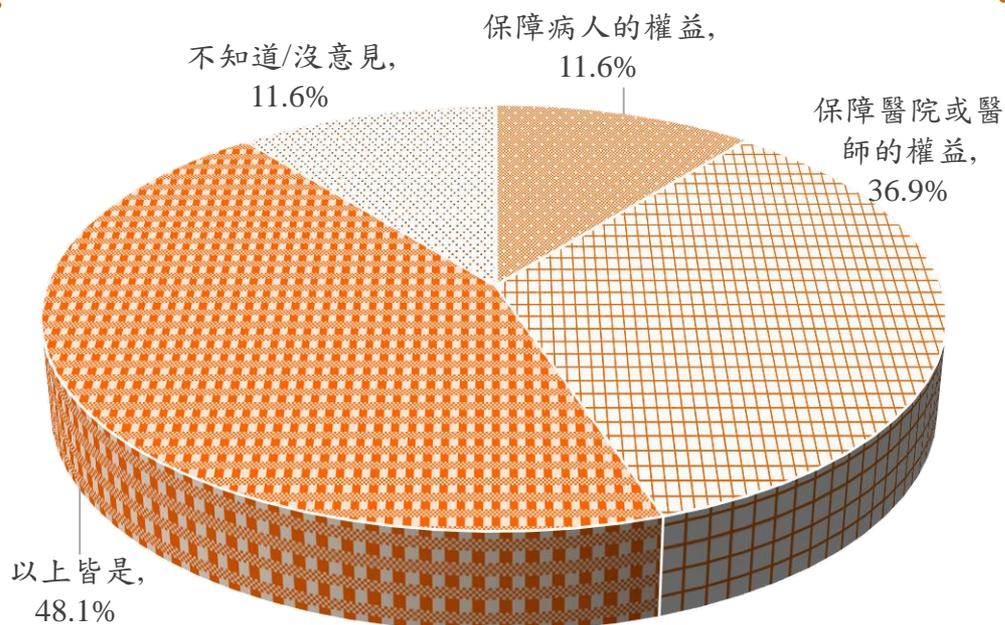
8. 在動手術前，醫療人員提供介紹檢查或手術進行方式和可能風險的影片連結，請您或您的家人回家上網觀看，請問您是否願意配合？



若醫療人員提供介紹檢查或手術進行方式和可能風險的影片連結，有85.5%受訪者願意配合在動手術前，回家和家人上網觀看，僅10.1%受訪者不願意。

六、調查結果⁽⁹⁾

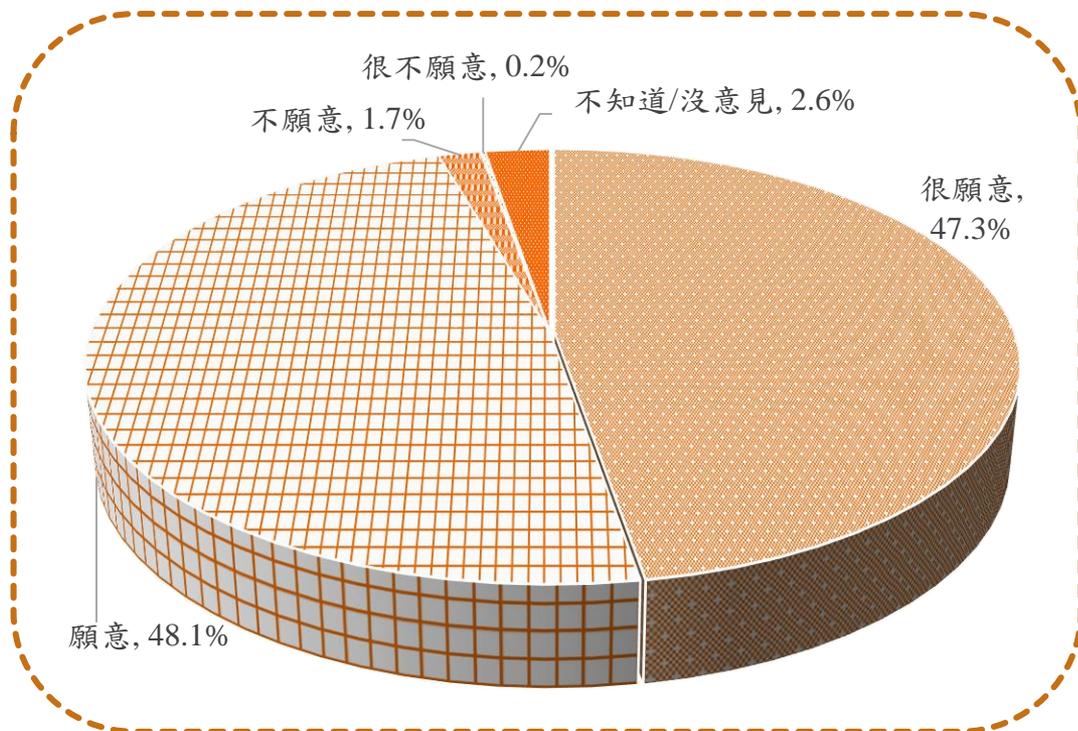
9. 請問您認為簽手術同意書是保障病人的權益、還是保障醫院或醫師的權益?



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，佔48.1%，其次是「保障醫院或醫師的權益」，佔36.9%，再次是「保障病人的權益」，佔11.6%。

六、調查結果⁽¹⁰⁾

10. 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示位置，請問您或您的家人是否願意配合？



95.4%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1.9%的受訪者「不願意」或「很不願意」。

“

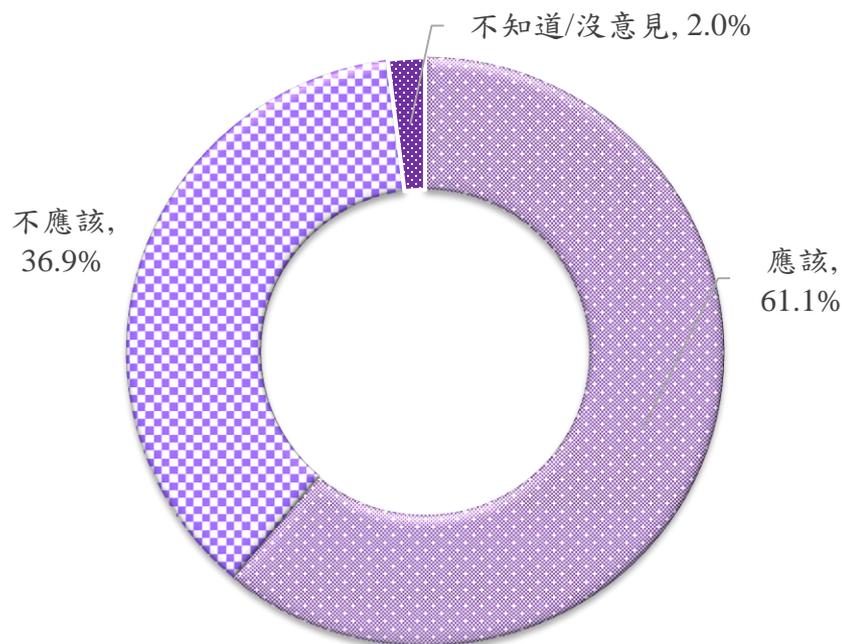
預防跌倒

”

主要詢問受訪者跌倒經驗及可能發生的跌倒原因，共為2題。

六、調查結果⁽¹¹⁾

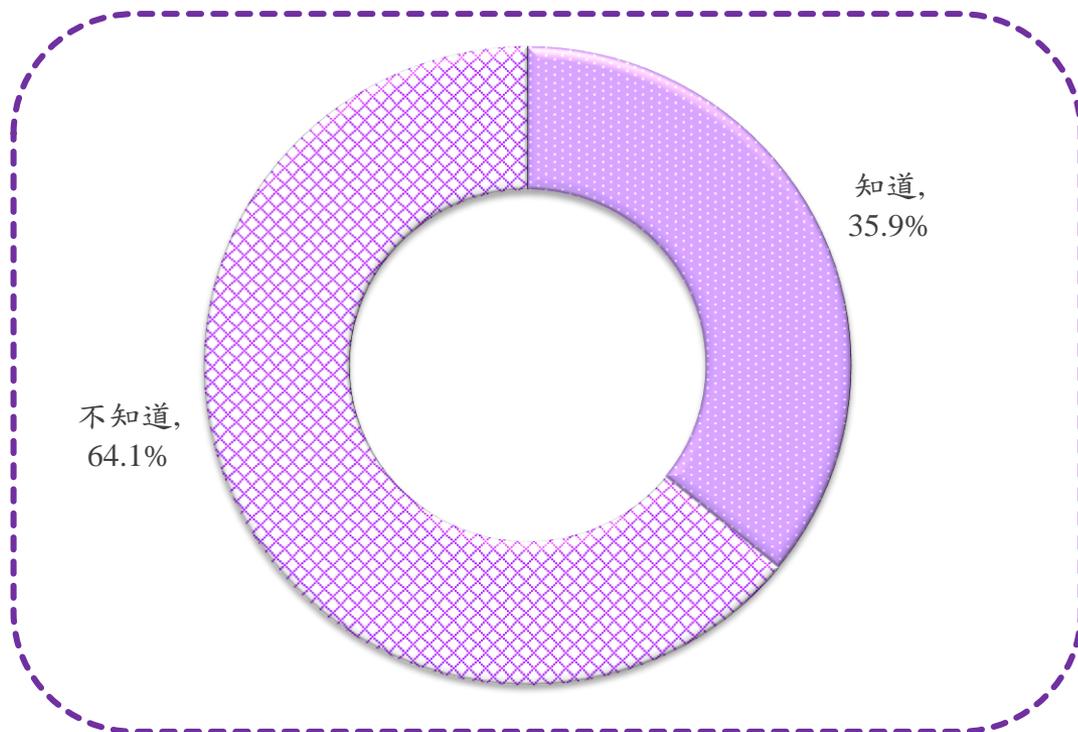
11. 請問您認為如果在醫院或診所跌倒時，即使沒有發生嚴重傷害，應不應該告知醫護人員？



如果在醫院或診所跌倒時，即使沒有發生嚴重傷害，61.1%的受訪者認為「應該」告知醫護人員，36.9%認為「不應該」。

六、調查結果⁽¹²⁾

12. 請問您知不知道跌倒是醫院常見的意外事件之一？



35.9%的受訪者知道跌倒是醫院常見的意外事件之一，64.1%不知道。

“

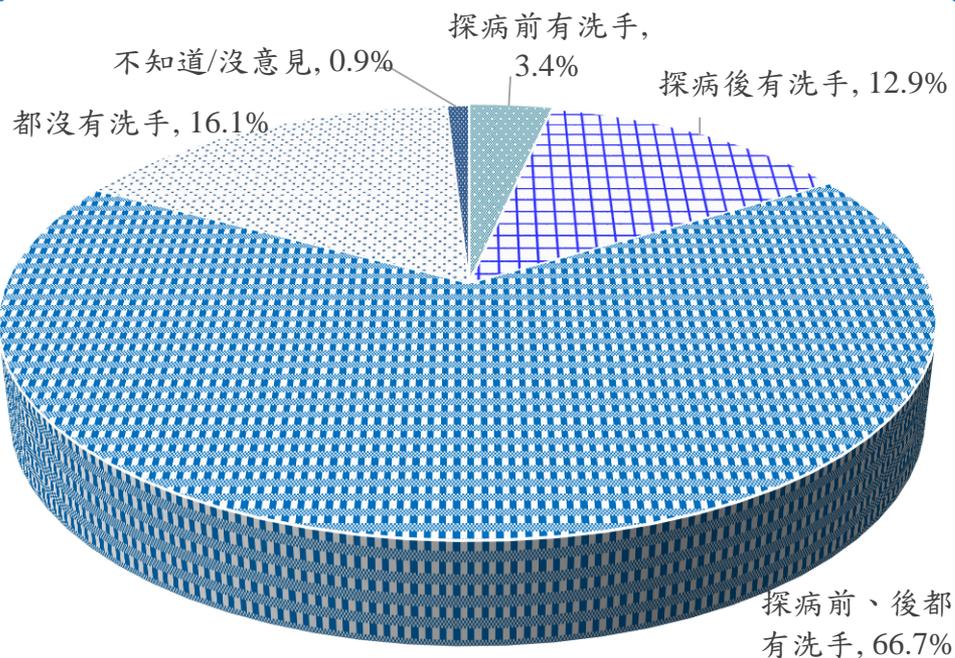
手部衛生

”

主要詢問受訪者是否有正確的洗手觀念，共為2題。

六、調查結果(13)

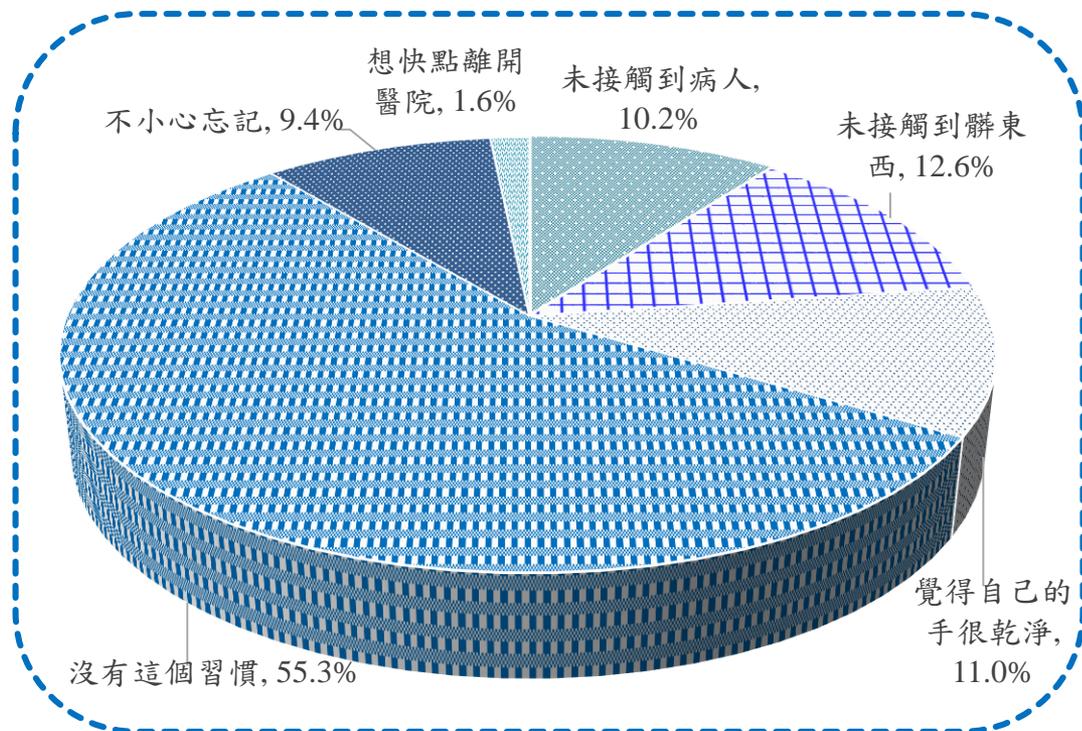
13. 請問您探病前、後是否有洗手？



66.7%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」，佔16.1%，再次是「探病後有洗手」，佔12.9%。

六、調查結果⁽¹⁴⁾

14. 請問您探病前(後)沒有洗手的原因?



承上題，在探病前(後)沒有洗手的346位民眾中，不洗手的主要原因以「沒有這個習慣」的比例最高，佔55.3%，其次是「未接觸到髒東西」，佔12.6%，再次是「覺得自己的手很乾淨」，佔11.0%。

“

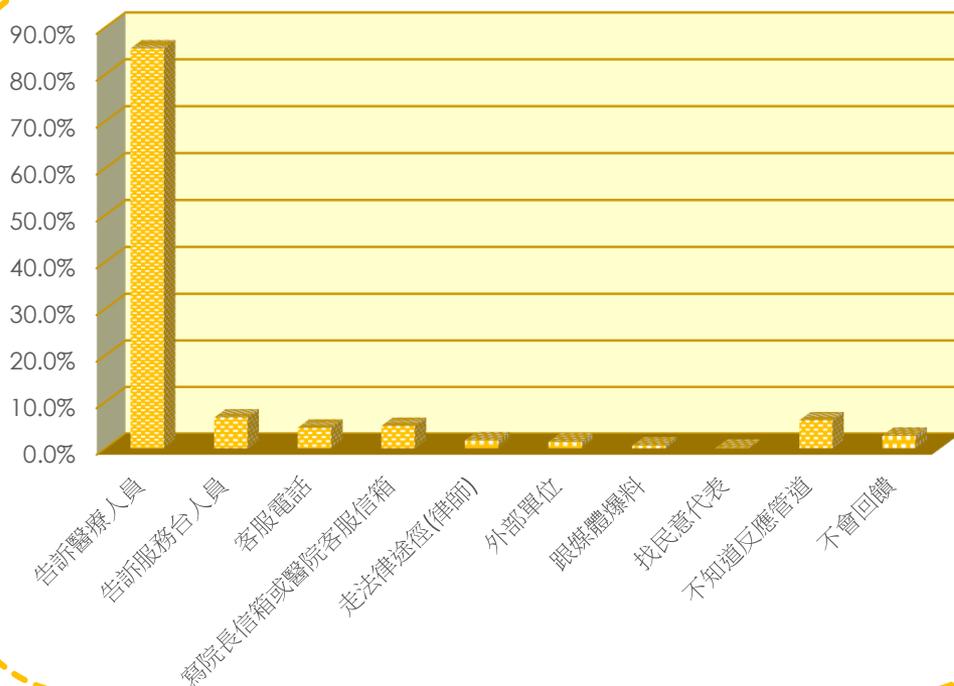
民眾參與

”

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，共為4題。

六、調查結果⁽¹⁵⁾

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?



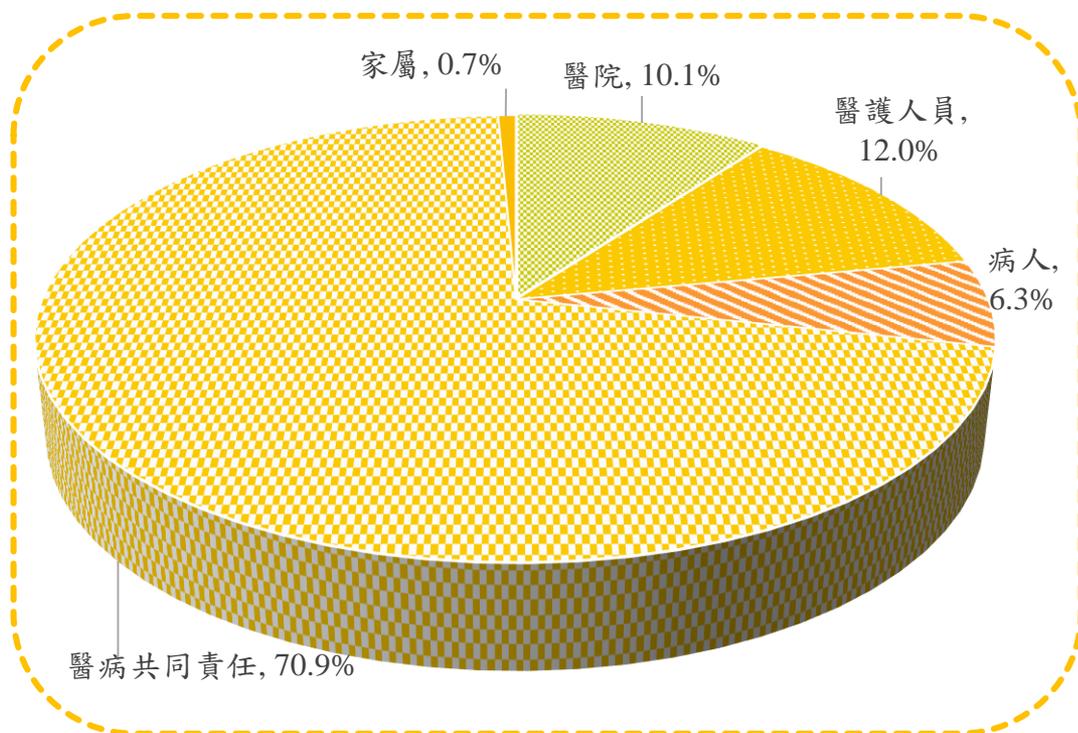
受訪者在醫院看到或親身經歷到有醫療安全疑慮的事情時，告訴醫院的方式以「告訴醫療人員」的比例最高，佔85.5%，其次是「告訴服務台人員」，佔6.6%，再次是「不知道反應管道」，佔6.0%。

※ 本題為複選題，故百分比超過100%。

【本調查由衛生福利部委託醫策會執行】

六、調查結果⁽¹⁶⁾

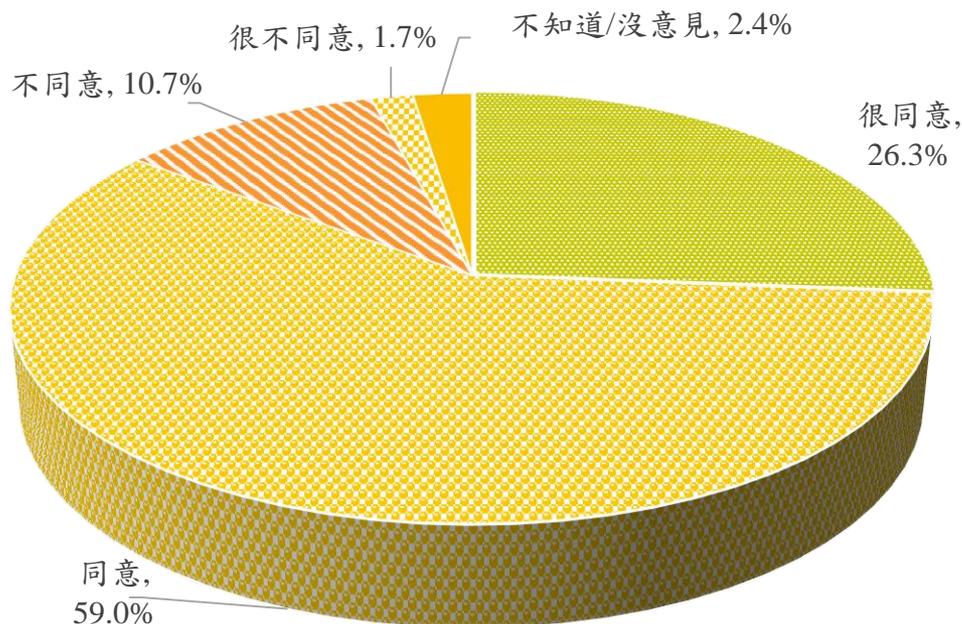
16. 請問您認為「維護病人安全」是誰的責任？



70.9%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「醫護人員」，佔12.0%，再次是「醫院」，佔10.1%。

六、調查結果⁽¹⁷⁾

17. 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？



85.3%的受訪者「很同意」或「同意」在台灣就醫過程是安全的看法，僅12.4%「不同意」或「很不同意」。

六、調查結果⁽¹⁸⁾

18. 在您或家人的就醫經驗中，是否曾遇到什麼不方便的地方，需要政府或醫院加強改善？

	人數		人數		人數
候診或開刀等待時間過長	56	預約不到特定醫師	12	建議對急診或開刀病人應先處理病況，再補辦手續	4
改善醫療人員的服務態度	49	落實家庭醫師制度	10	政府應增加對弱勢的補助(罕病、殘障)	3
自費醫療項目太多(健保床太少)	36	建構更完善的健保制度	7	開發線上問診系統，減少往來時間	2
加強醫療人員的專業知識 避免誤診	32	加強注重病人隱私	6	簡化重大疾病申請手續	2
改善醫療資源分配不均或缺乏的問題	19	應增加對年長者的照護服務	6	發生醫療糾紛問題，希望政府能第一時間介入	2
改善醫護人員短缺問題	15	加強維護和改善醫院環境及設備	5	應公佈醫院購買的藥品和價格	1
改善醫療資源濫用或浪費問題	14	醫療人員應對病人詳細說明病況	5	不知道/無意見	827

※ 本題為開放式問答題。

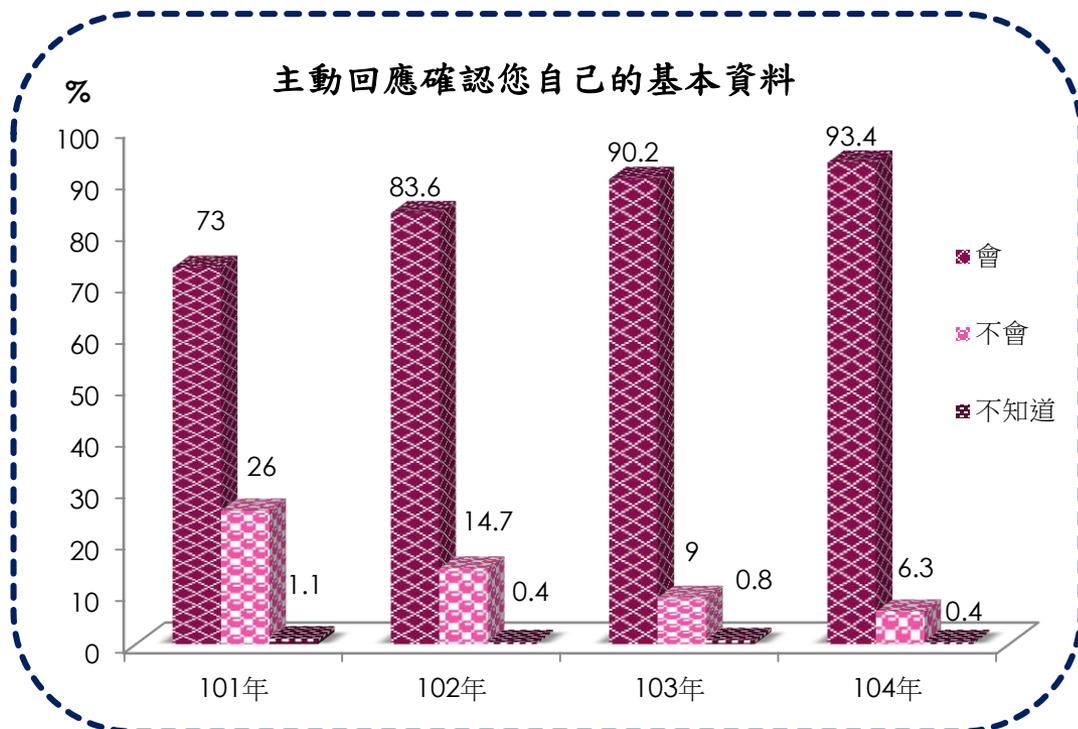
【本調查由衛生福利部委託醫策會執行】

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（5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)

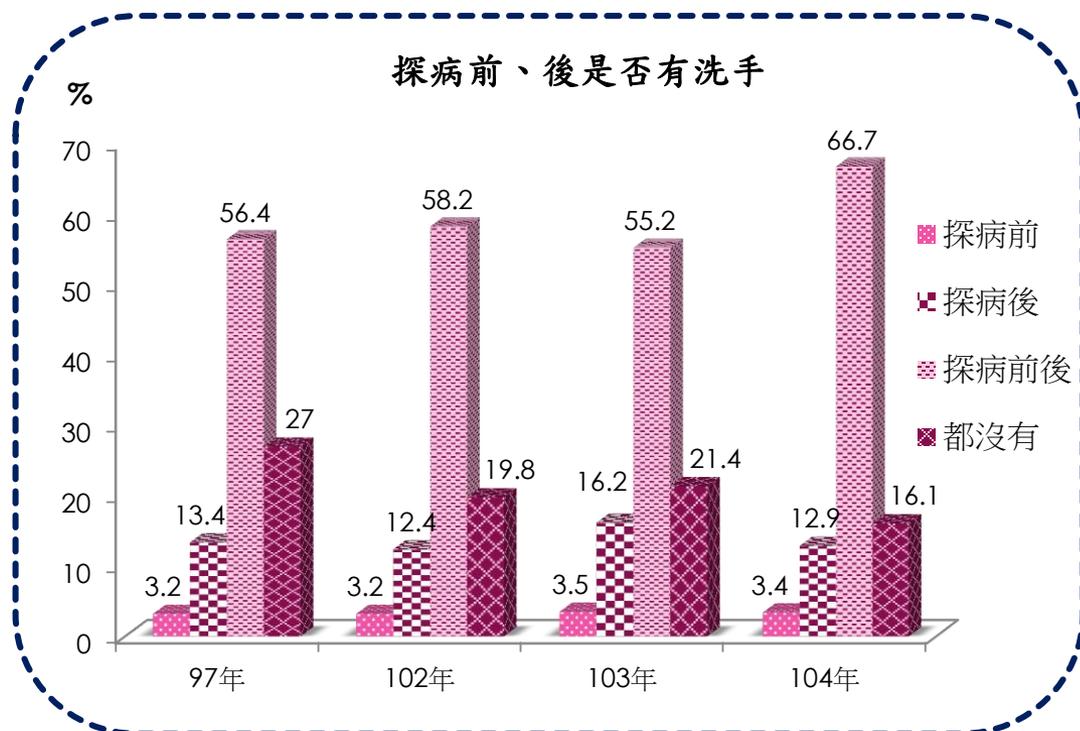
1. 看病時，您會不會配合醫師或護理人員主動回應確認您自己的姓名或基本資料，例如:姓名、年齡、出生年月日或居住地等？



民眾會主動回應確認自己基本資料的比例逐年上升，不會回應的比例下降，可看出民眾參與醫療行為的態度越趨積極。

七、歷年資料分析(2)

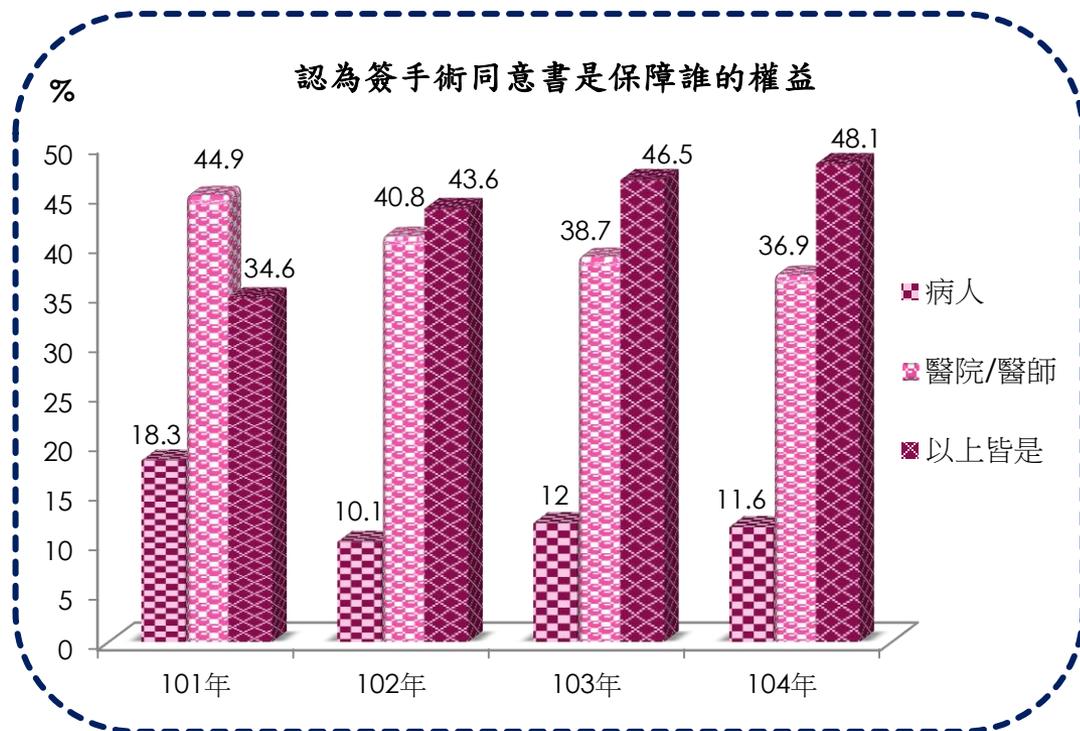
2. 請問您探病前、後是否有洗手?



今(104)年相較前幾年來說，探病前、後都有洗手的比例上升，都沒有的比例下降，可見在手部衛生觀念的推廣已反應在民眾的行為上。

七、歷年資料分析(3)

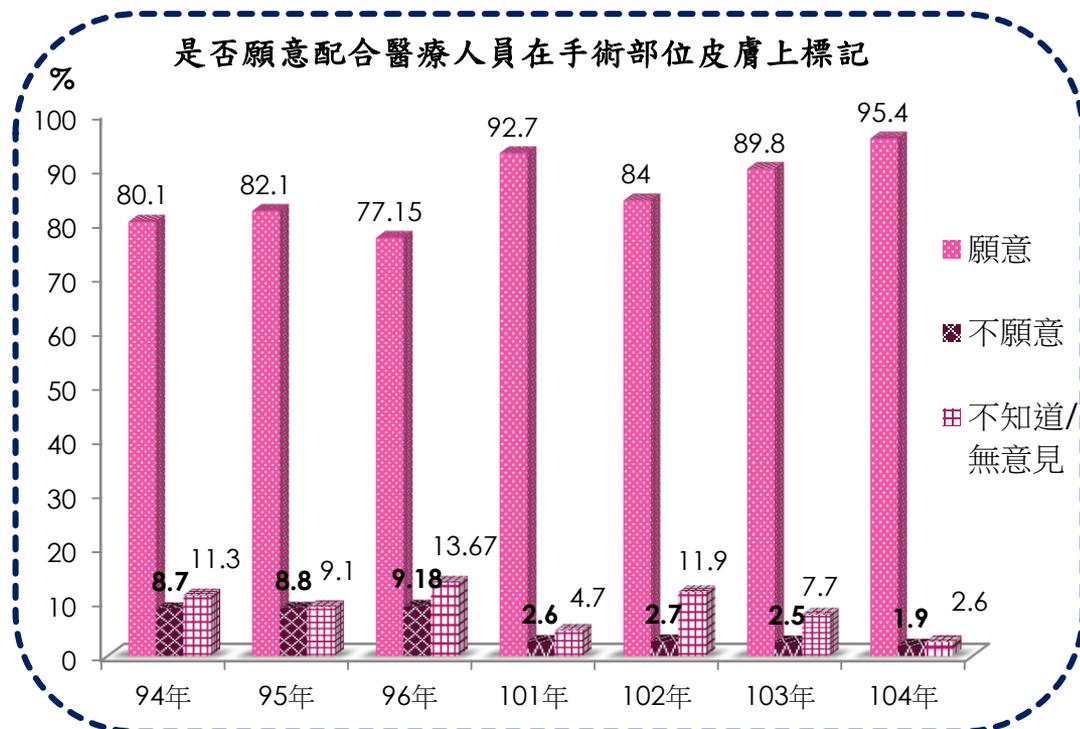
3. 請問您認為簽手術同意書是保障病人的權益、還是保障醫院或醫師的權益?



認同簽手術同意書是保障醫病雙方的比例逐年上升，顯見民眾病人安全觀念的增強。

七、歷年資料分析(4)

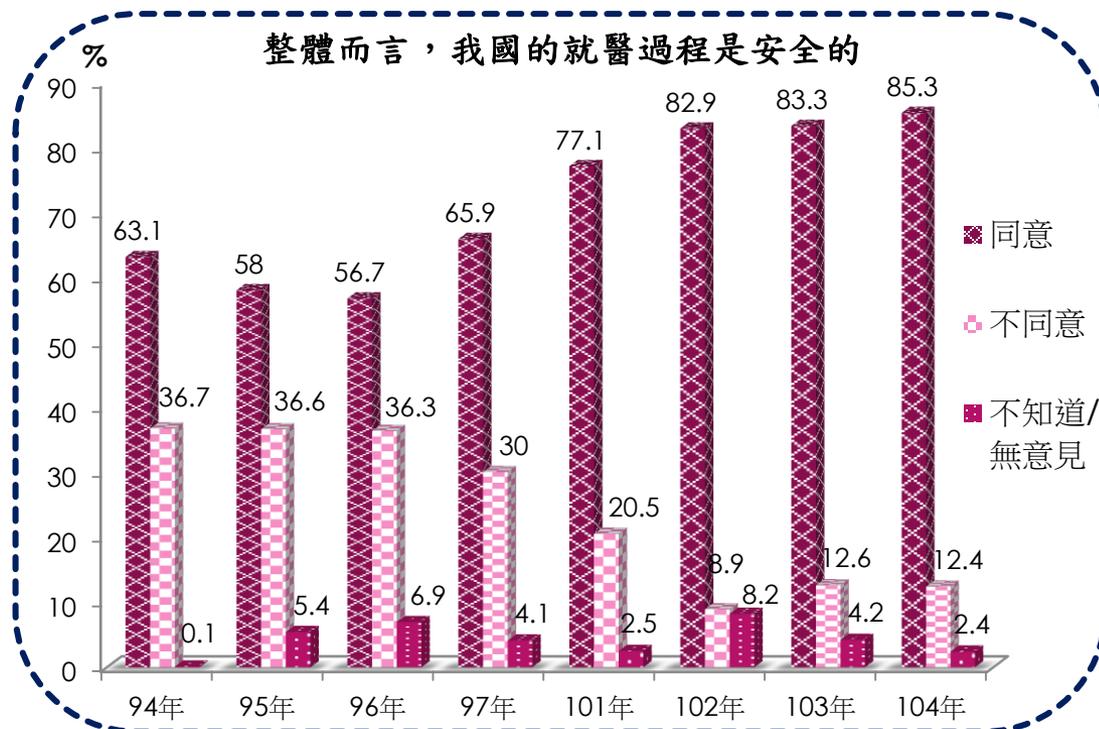
4. 在動手術前，醫療人員表示要在您的手術部位皮膚上畫記號或標示位置，請問您或您的家人是否願意配合？



自101年病安週推廣手術安全後，近三年，願意配合醫療人員在手術部位皮膚上標記的比例逐年上升，不願意配合的比例下降。

七、歷年資料分析(5)

5. 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？



民眾認同我國就醫過程安全的比例整體呈現上升趨勢，今(104)年整體滿意度為最高，顯示民眾認同對於整體醫療環境的改善，並對臨床相關人員的努力有正向鼓勵。



醫策會
健康平安
幸福
安康

THE END