

# 105年民眾就醫安全 認知及行為調查

資料來源自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「105年度病人安全提升計畫」

# 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)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「105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1,094份，在95%之信心水準下，最大可能抽樣誤差為2.96%。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

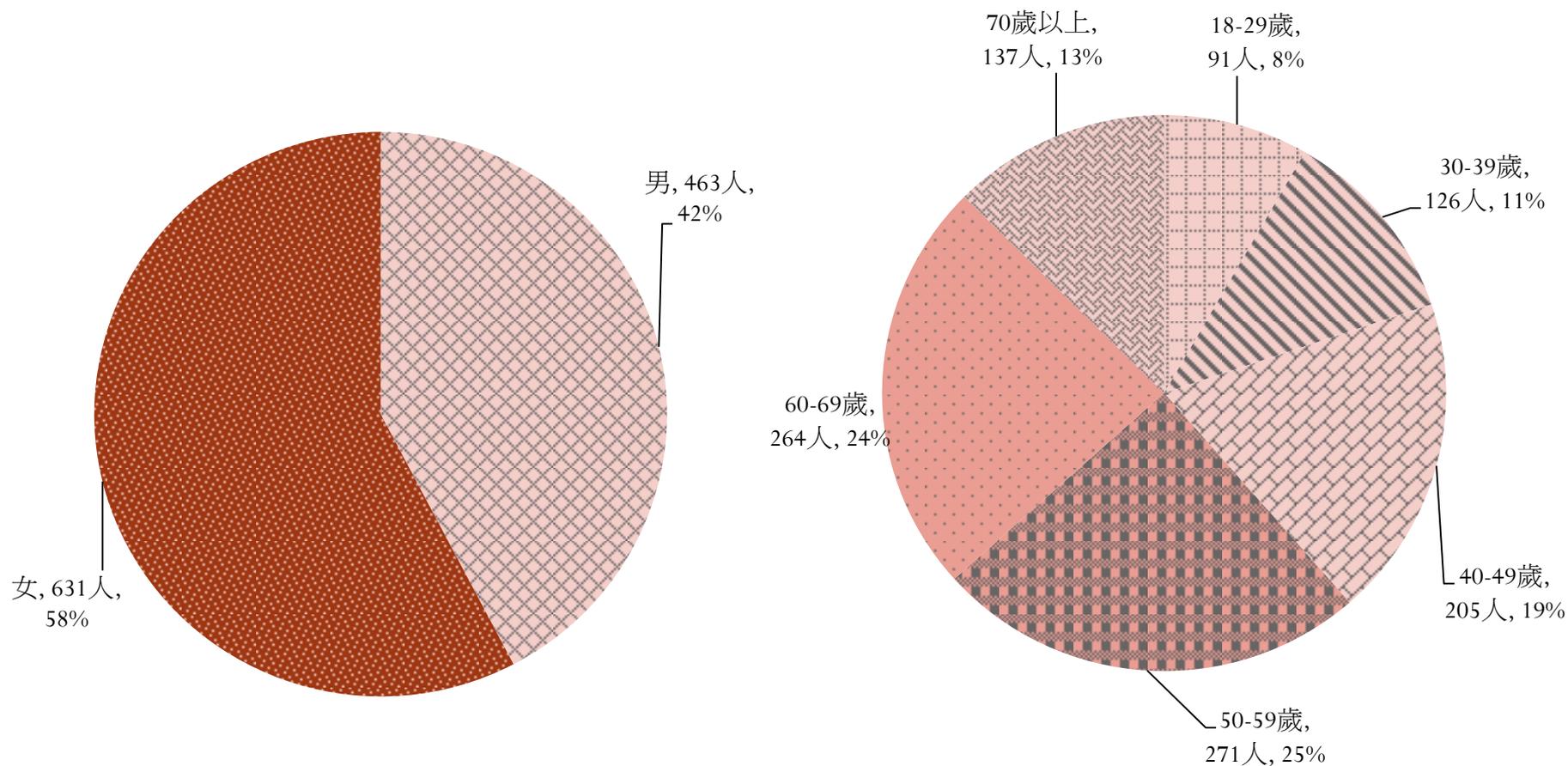
本調查採用電話訪問方式進行。總計撥出14,156個電話，扣除空號、無人接聽、非住宅電話等非人為因素以及一開始就拒訪、無合格受訪者等人為因素後，總共接觸1,214位民眾，完成1,094位民眾的訪問，訪問成功率為85.8%。

### (二)調查期間

本次調查訪問自105年9月26日起至105年10月15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463人(42.3%)**；**女性有631人(57.7%)**。



※ 本(105)年調查數據以未加權數據呈現。

【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

項目		回答人數	百分比
受訪者 最高學歷	總和	1,094	100.0
	不識字或國小肄業	19	1.7
	小學	88	8.0
	國中	120	11.0
	高中職	327	29.9
	專科	181	16.5
	大學	285	26.1
	研究所以上	68	6.2
	拒答	6	0.5

## 五、樣本分析 - 職業

項目		回答人數	百分比
主要職業	總和	1,094	100.0
	軍、警、公、教人員	71	6.5
	商業從業人員(含服務業)	282	25.8
	工業從業人員	160	14.6
	自由業(律師、會計師、醫師及專業技師)	47	4.3
	家庭管理	188	17.2
	學生	30	2.7
	農林漁牧從業人員	25	2.3
	退休/無職業者	287	26.2
	拒答	4	0.4

※ 本(105)年調查數據以未加權數據呈現。

【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

		回答人數	百分比			回答人數	百分比
	<b>總和</b>	<b>1,094</b>	<b>100.0</b>				
居住縣市	基隆市	17	1.6	居住縣市	嘉義縣	24	2.2
	新北市	162	14.8		嘉義市	12	1.1
	台北市	164	15		台南市	89	8.1
	桃園市	96	8.8		高雄市	128	11.7
	新竹縣	24	2.2		屏東縣	39	3.6
	新竹市	19	1.7		台東縣	10	0.9
	苗栗縣	26	2.4		花蓮縣	15	1.4
	台中市	122	11.2		宜蘭縣	21	1.9
	彰化縣	58	5.3		澎湖縣	5	0.5
	南投縣	23	2.1		金門縣	7	0.6
	雲林縣	32	2.9		連江縣	1	0.1

# 調查結果

就醫  
經驗

用藥  
安全

手術  
安全

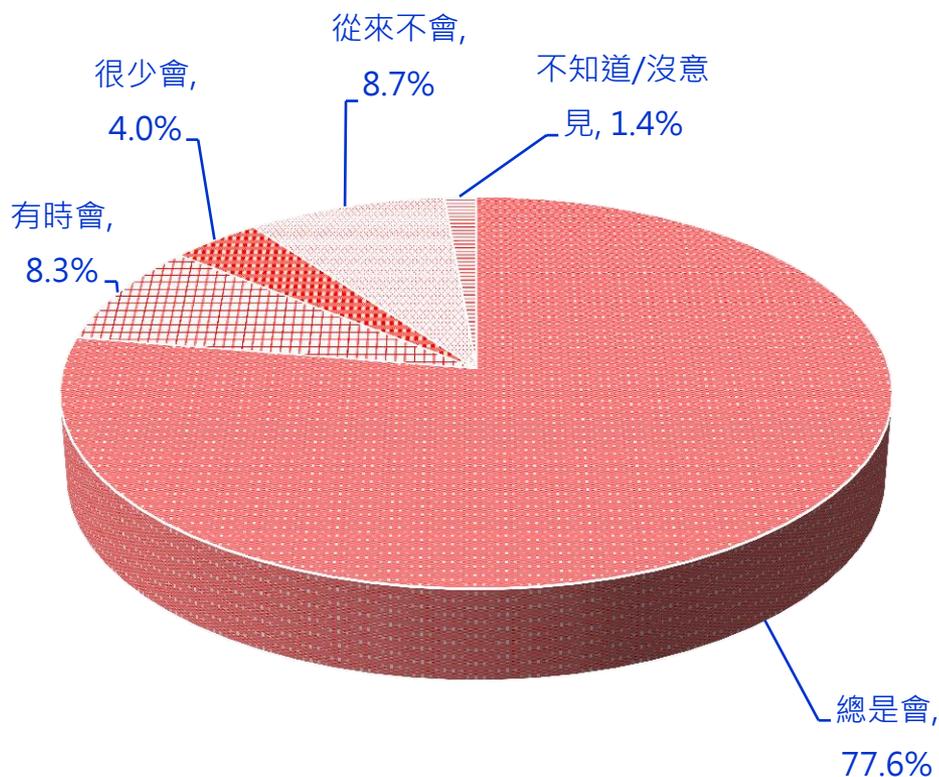
民眾  
參與

# 就醫安全

主要詢問受訪者其就醫或看病的經驗與感受，  
共7題

## 六、調查結果(1)

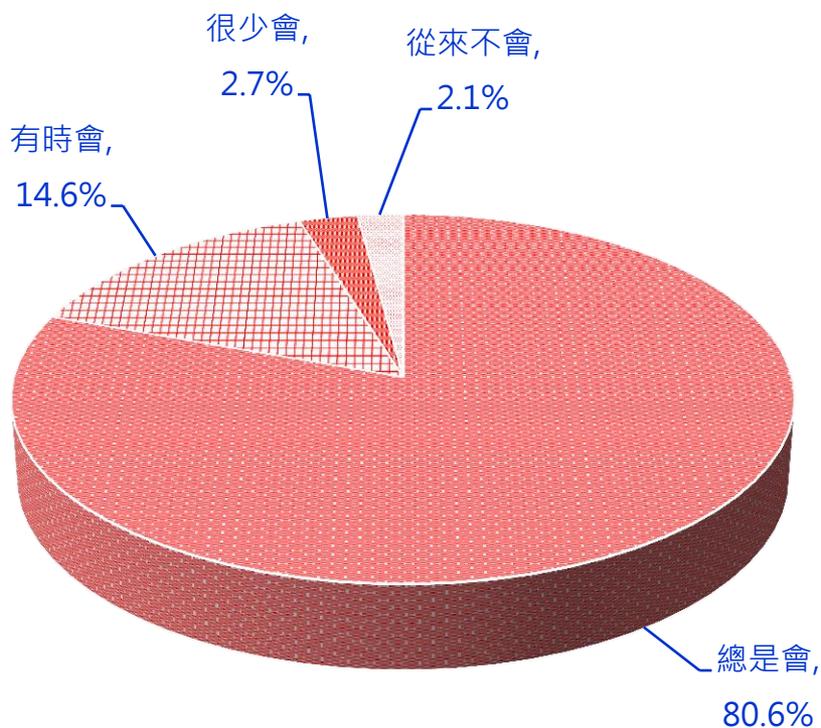
1.看病時，您會不會回應醫師或護理人員跟您核對基本資料，如：姓名、出生年月日或居住地等？



看病時，85.9%的受訪者「總是會」或「有時會」回應醫師或護理人員跟您核對基本資料，僅12.7%的受訪者「很少會」或「從來不會」。

## 六、調查結果(2)

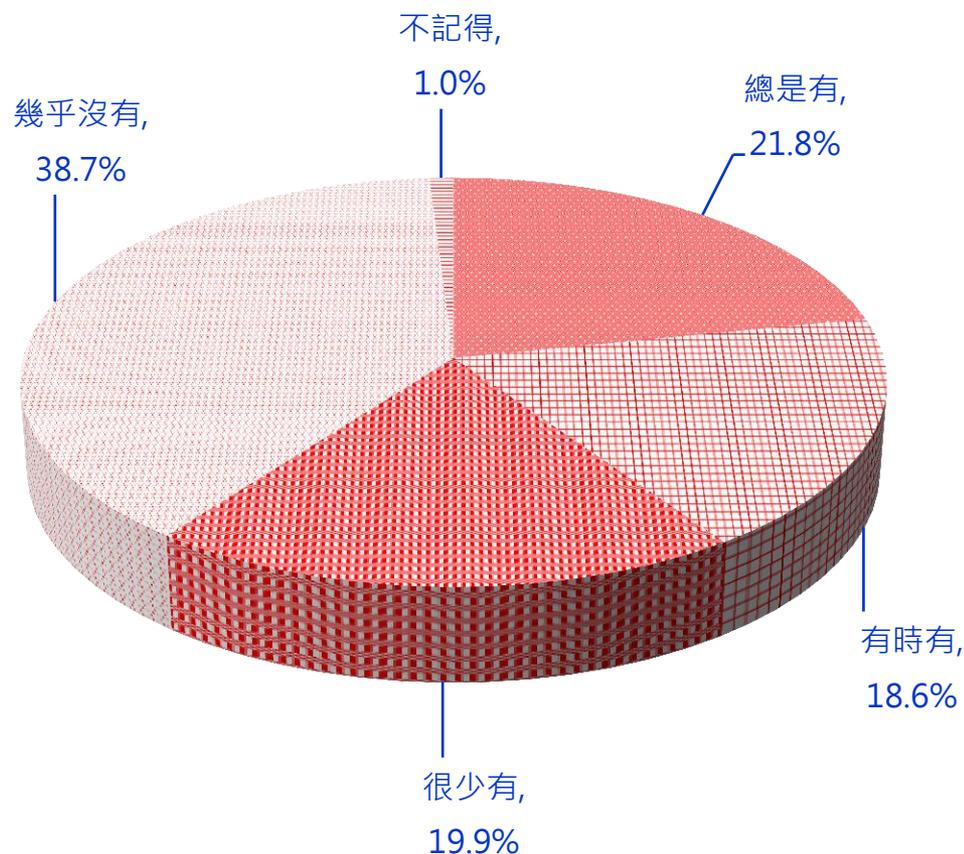
2.看病時，若您對醫師有關您病情的解說有疑問或不清楚時，請問您會不會詢問醫師直到了解為止？



95.2%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4.8%受訪者「很少會」或「從來不會」。

## 六、調查結果<sup>(3)</sup>

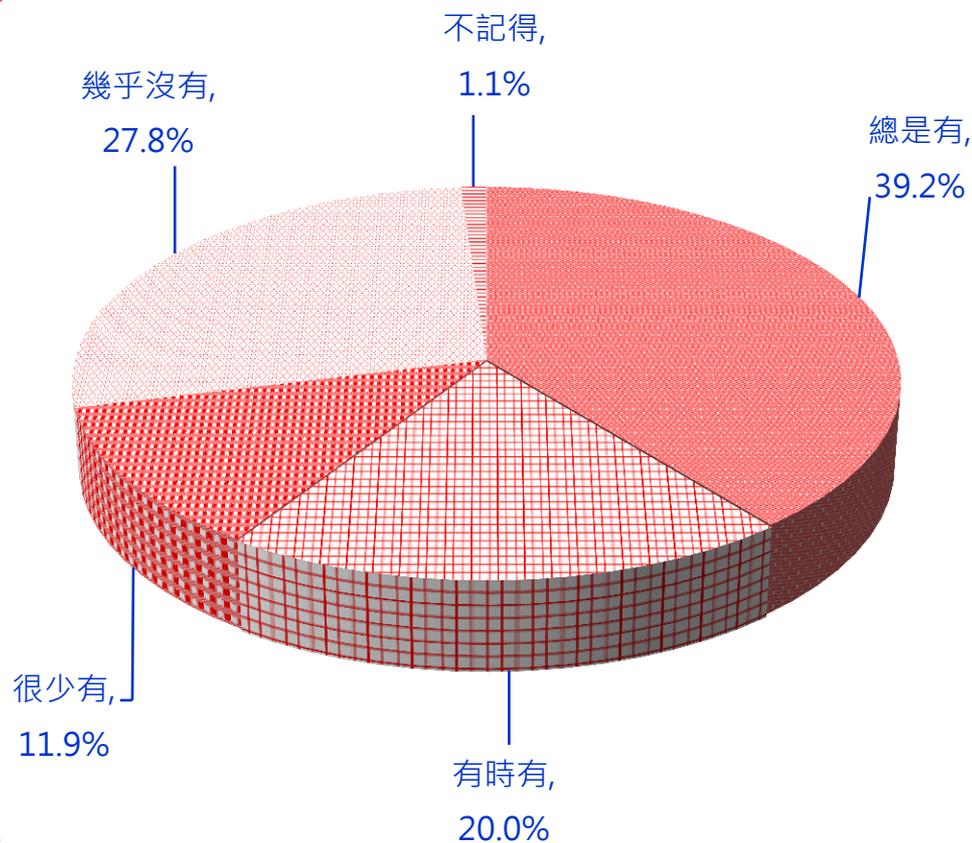
### 3. 看病時，醫療人員有沒有鼓勵您提出對病情的問題或擔心？



40.4%的受訪者認為醫療人員「總是有」或「有時有」鼓勵受訪者提出對病情的問題或擔心，58.6%受訪者則認為「很少有」或「幾乎沒有」。

## 六、調查結果(4)

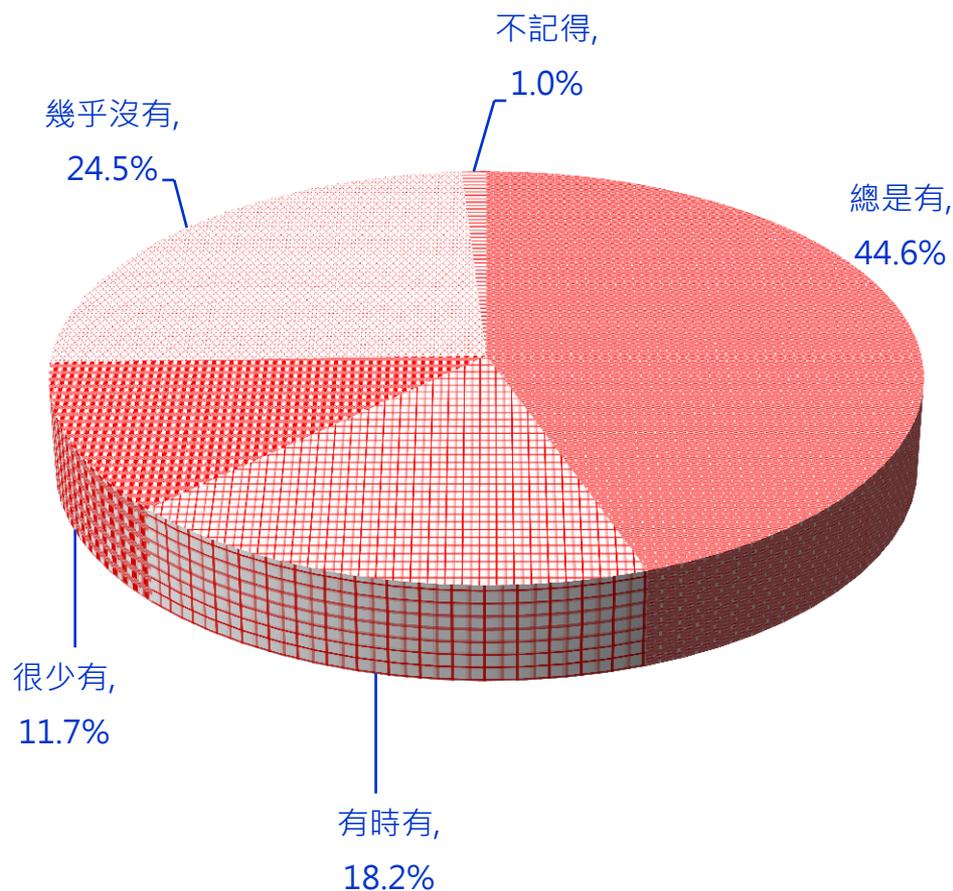
4. 醫師有沒有依照您的病情提供不同的治療或檢查方式讓您選擇，如：吃藥或開刀方式？



59.2%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，39.7%受訪者則認為「很少有」或「幾乎沒有」。

## 六、調查結果(5)

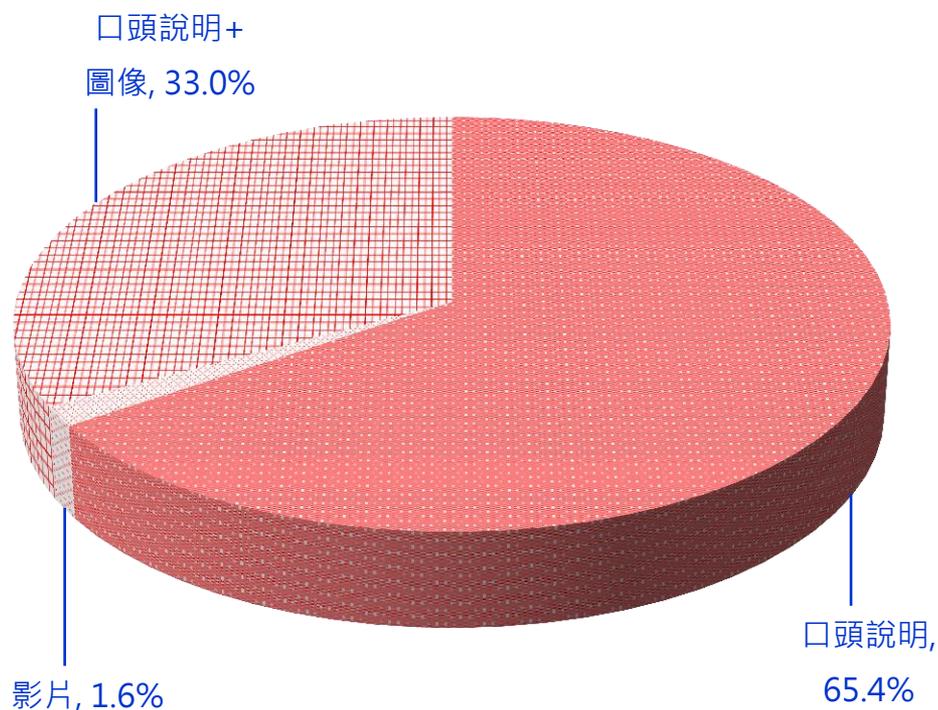
### 5. 醫師有沒有向您解釋所做治療或檢查的優缺點？



62.8%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，36.2%受訪者則認為「很少有」或「幾乎沒有」。

## 六、調查結果<sup>(6)</sup>

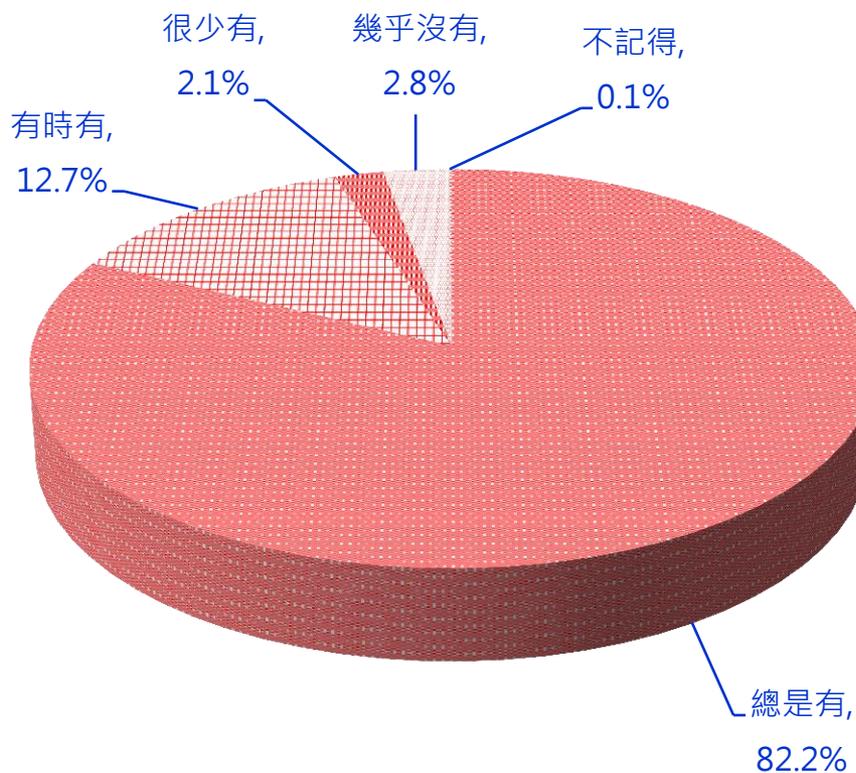
### 6. 醫師用哪些工具協助您瞭解與病情有關的資訊？



65.4%的受訪者認為醫師為協助受訪者了解與病情有關資訊的工具中，以「口頭說明」方式的比例最高，其次是「口頭說明+圖像」，占33.0%。

## 六、調查結果(7)

7. 依您上次就醫的經驗，醫師有沒有用您聽得懂的字眼(不是醫學術語)來幫助您瞭解病情？



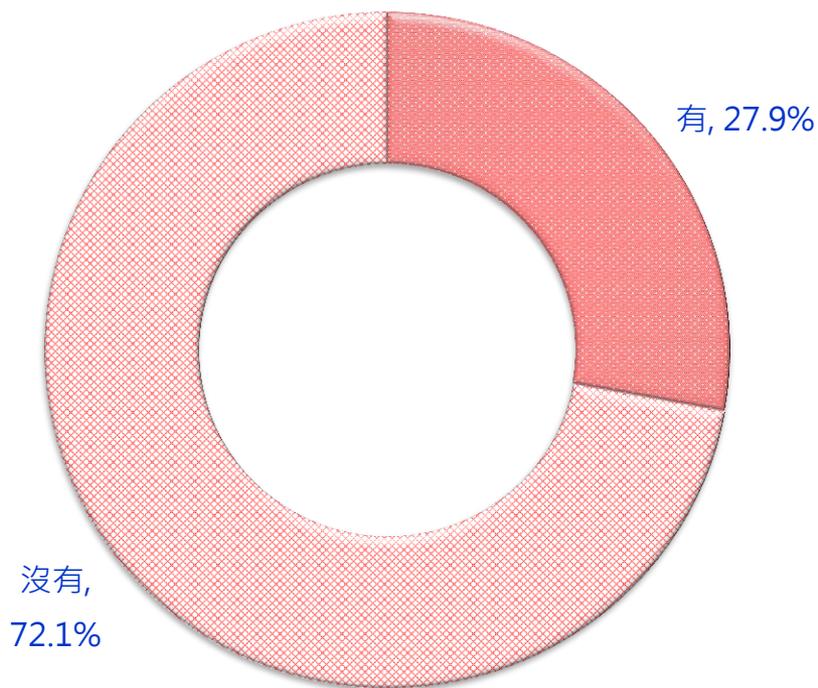
94.9%的受訪者認為醫師「總是有」或「有時有」用聽得懂的字眼來幫助受訪者了解病情，僅4.9%認為「很少有」或「幾乎沒有」。

# 用藥安全

主要詢問受訪者服用藥物的經驗與感受，共4題

## 六、調查結果<sup>(8)</sup>

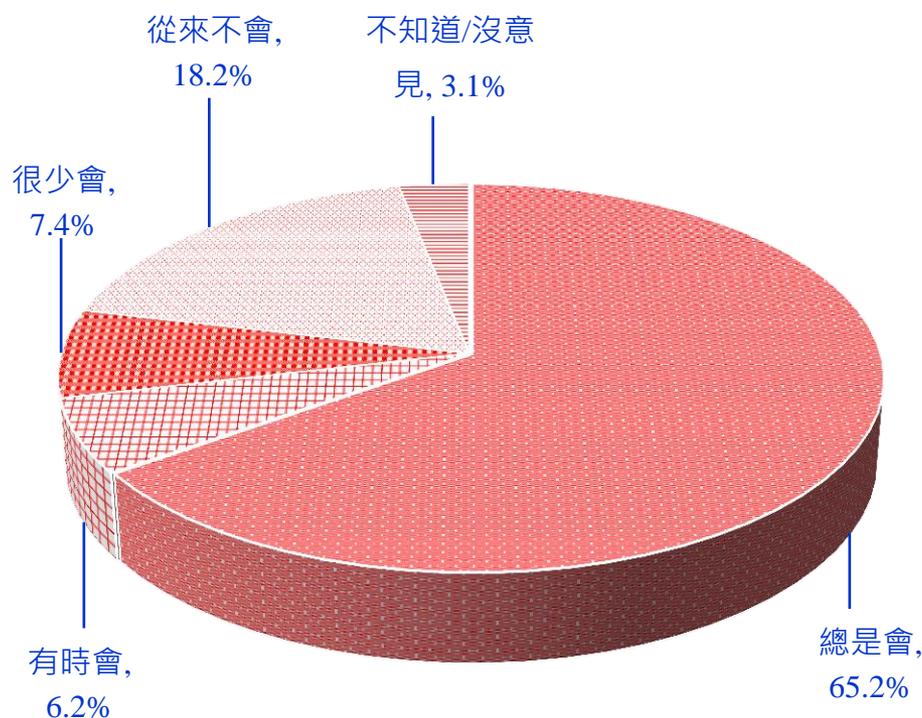
8. 請問您有沒有長期服用的藥物(如高血壓、糖尿病、心臟病等用藥) ?



27.9%受訪者有長期服用藥物，72.1%受訪者沒有。

## 六、調查結果<sup>(9)</sup>

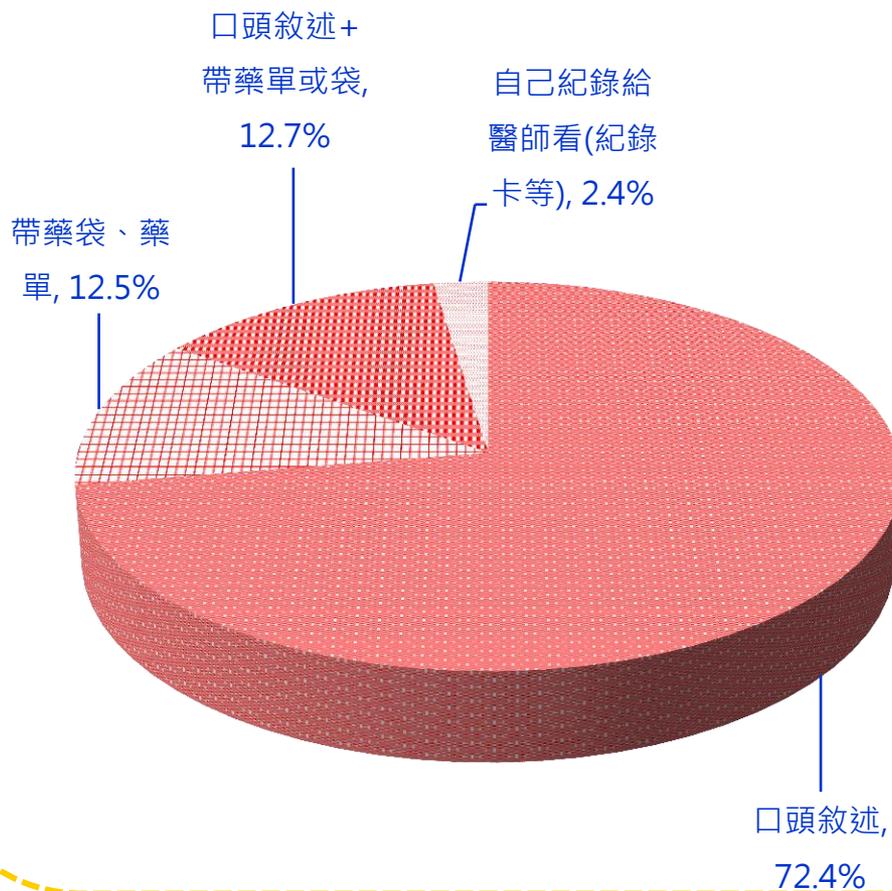
9.看病時，您會不會主動告訴醫師正在服用的藥品(含過敏藥物、慢性病、西藥、中藥材)，即使和這次要看的病沒關係？



即使和這次要看病沒有關係，71.4%受訪者「總是會」或「有時會」主動告訴醫師正在服用的藥物，僅25.6%受訪者「很少會」或「從來不會」。

## 六、調查結果<sup>(10)</sup>

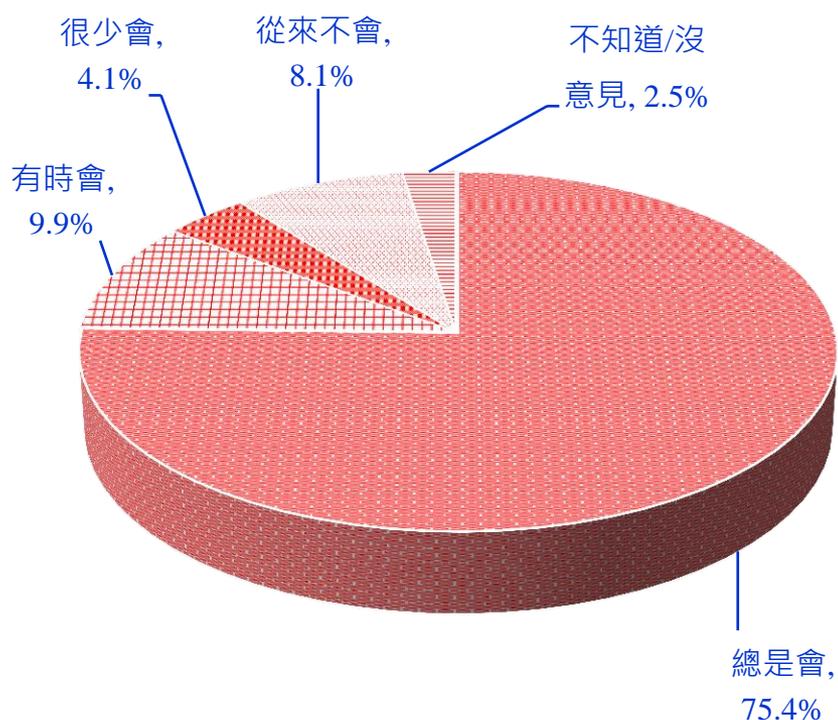
### 10.您會用哪一種方式告訴醫師您正在服用的藥品?



「總是會」或「有時會」主動告訴醫師正在服用的藥物的861位受訪者中，以「口頭敘述」方式的比例最高，占72.4%，其次為「口頭敘述+帶藥單或袋」和「帶藥袋、藥單」，分別占12.7%和12.5%。

## 六、調查結果(11)

11.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)?



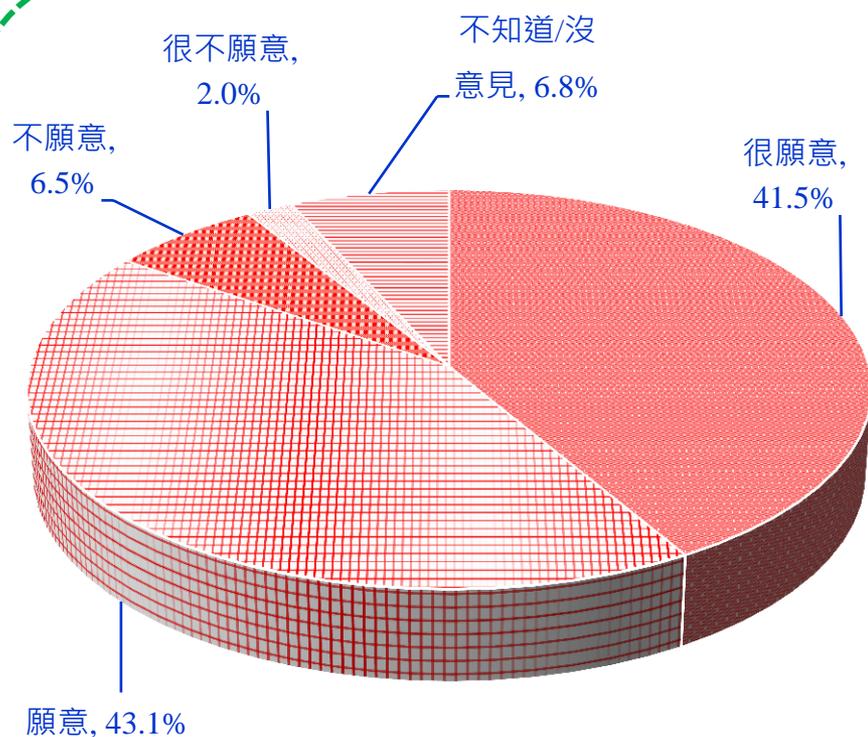
85.3%的受訪者在服用藥物後如感覺不舒服時，「總是會」或「有時會」主動諮詢醫護人員，僅12.2%受訪者「很少會」或「從來不會」。

# 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(12)

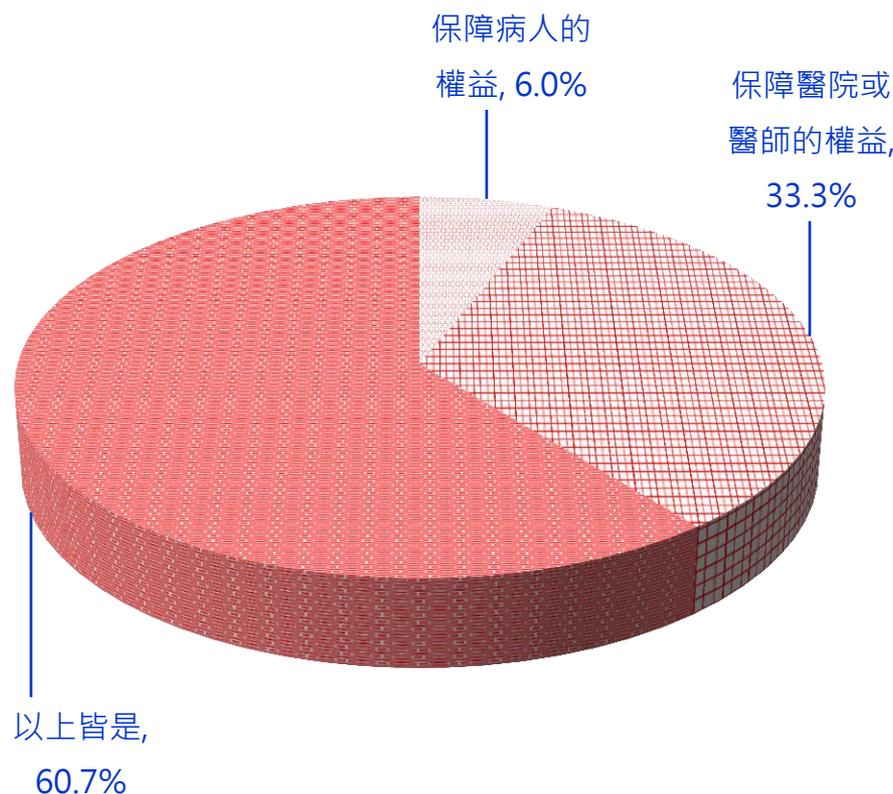
12.在動手術前，醫療人員提供介紹檢查或手術進行方式和可能風險的影片連結，請您或您的家人回家上網觀看，請問您是否願意配合？



84.6%的受訪者「很願意」或「願意」配合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，自行或協同家人回家上網觀看，僅8.5%受訪者「不願意」或「很不願意」。

## 六、調查結果<sup>(13)</sup>

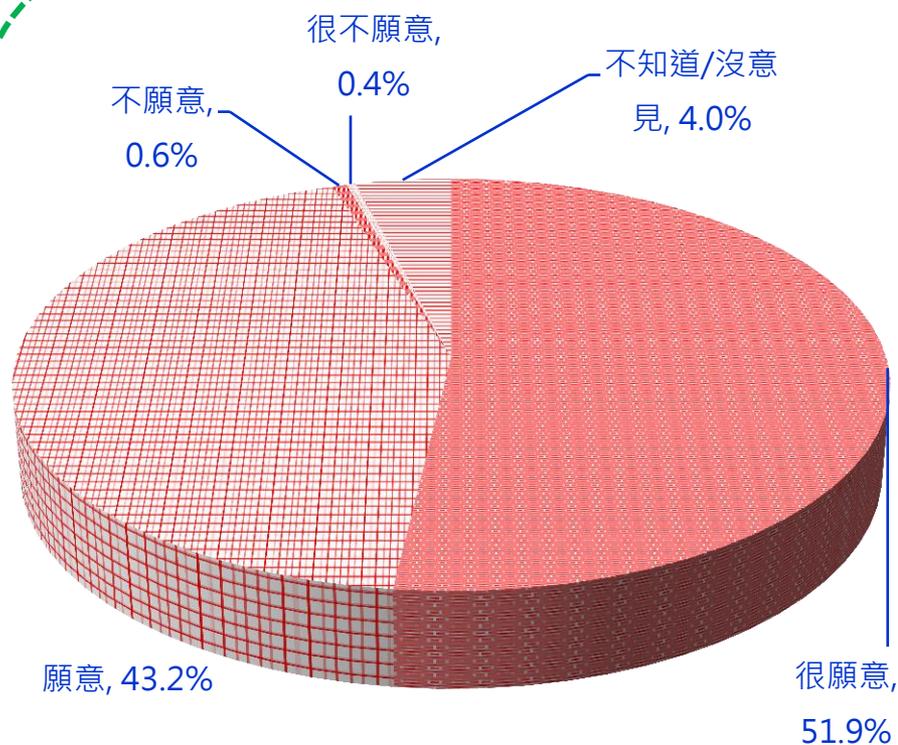
13. 請問您認為簽手術同意書的目的是保障病人的權益、還是保障醫院或醫師的權益？



60.7%的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，其次33.3%為「保障醫院或醫師的權益」，再次占6.0%「保障病人的權益」。

## 六、調查結果<sup>(14)</sup>

14.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？



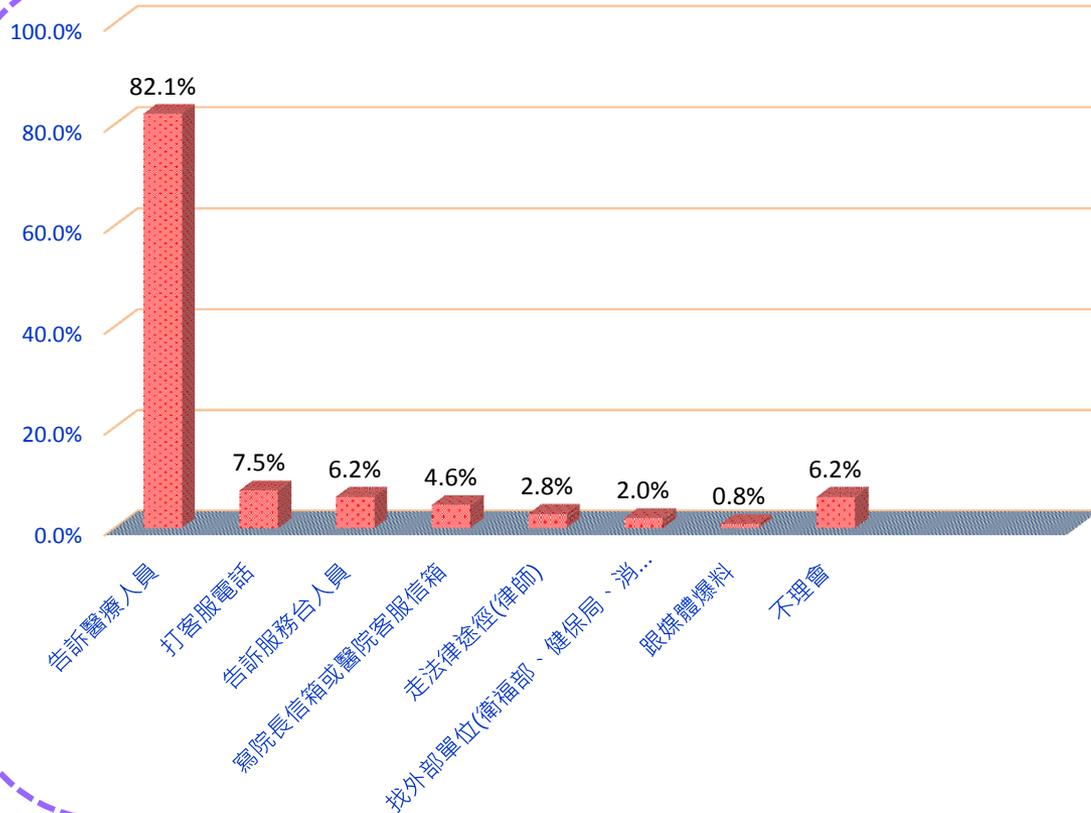
95.1%受訪者「很願意」或「願意」配合醫療人員在其手術部位皮膚上畫記號或標示位置，僅1.0%「不願意」或「很不願意」。

# 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3題。

## 六、調查結果<sup>(15)</sup>

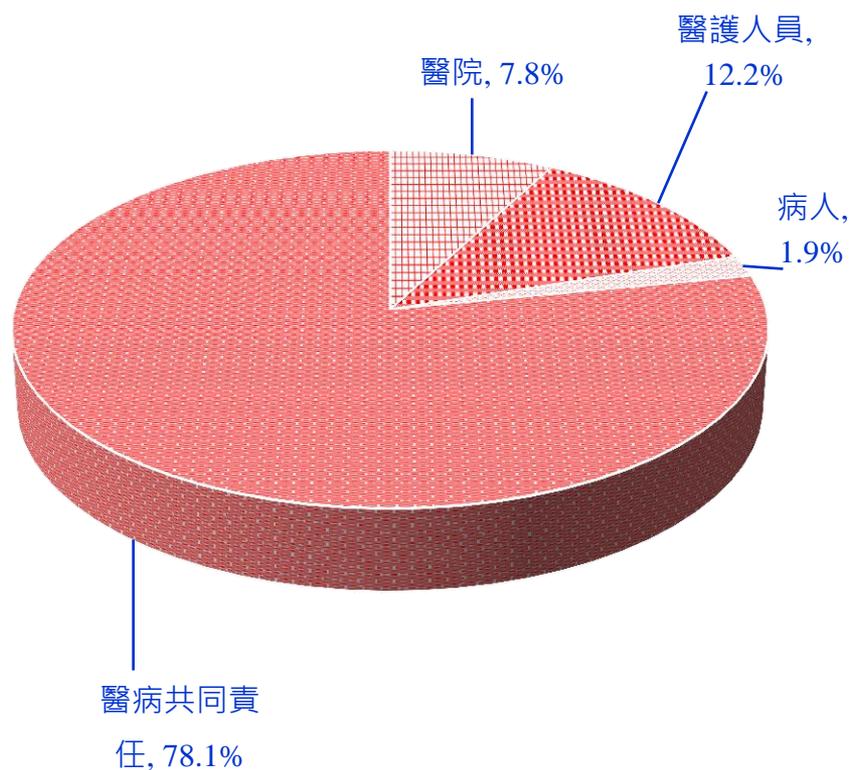
15.如果您在醫院看到或親身經歷到有醫療安全疑慮的事情(例如:給錯藥、X光照錯位置、開錯刀),請問您會以那些方式告訴醫院?



82.1%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，告訴醫院的方式以「告訴醫療人員」的比例最高。

## 六、調查結果<sup>(16)</sup>

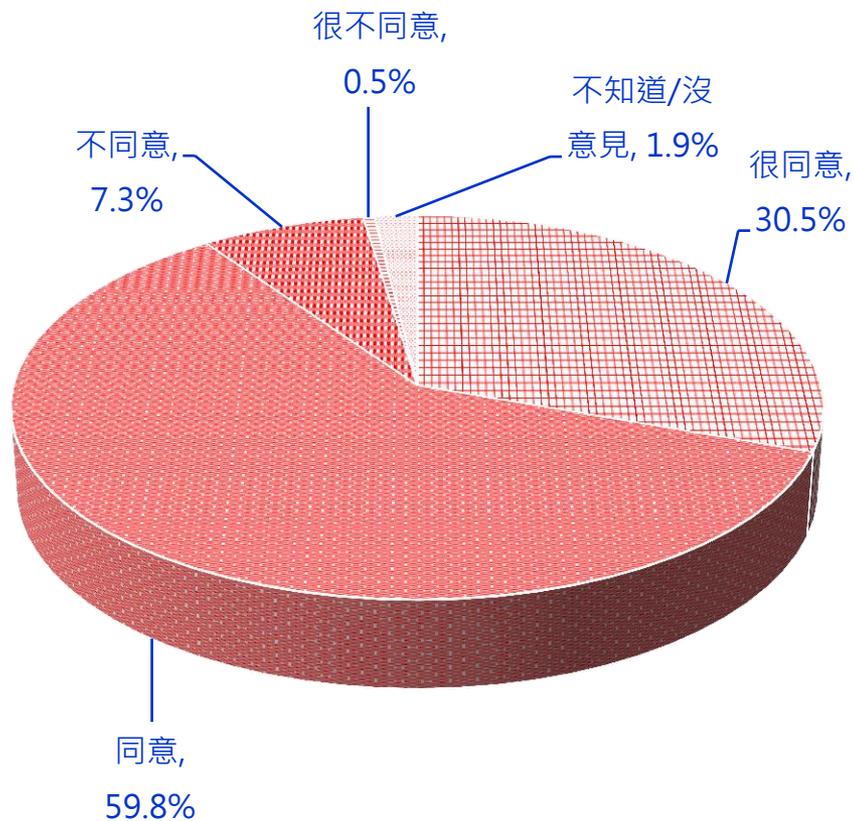
16. 請問您認為「維護病人安全」是誰的責任？



78.1%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」，占12.2%，再次是「醫院」，占7.8%。

## 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？



90.3%的受訪者「很同意」或「同意」在台灣就醫過程是安全的看法，僅7.8%「不同意」或「很不同意」。

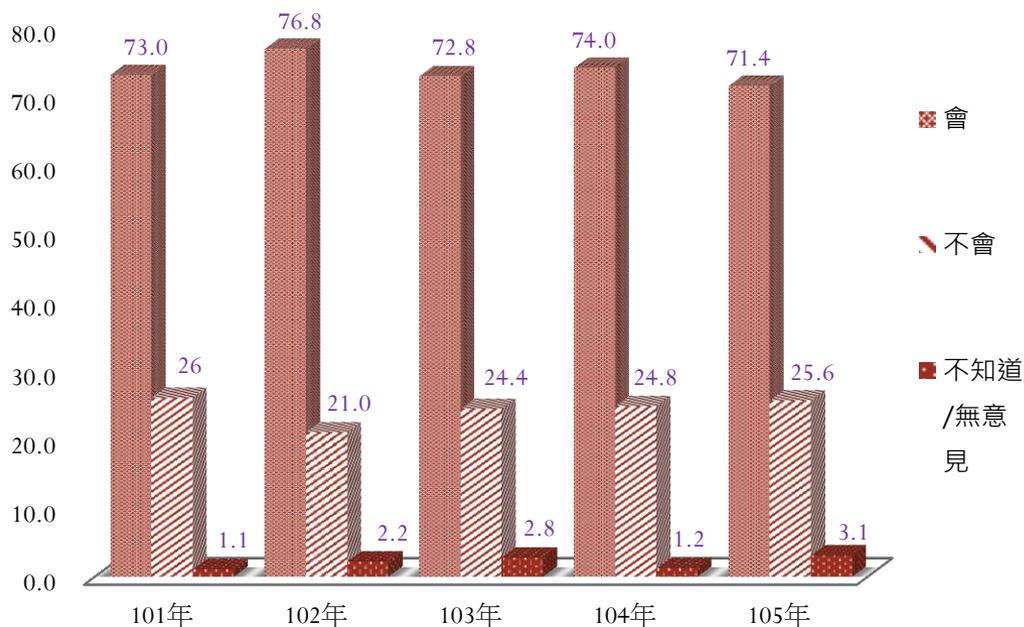
# 歷年資料分析

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？

看病時，會不會主動告知醫師正在服用的藥品

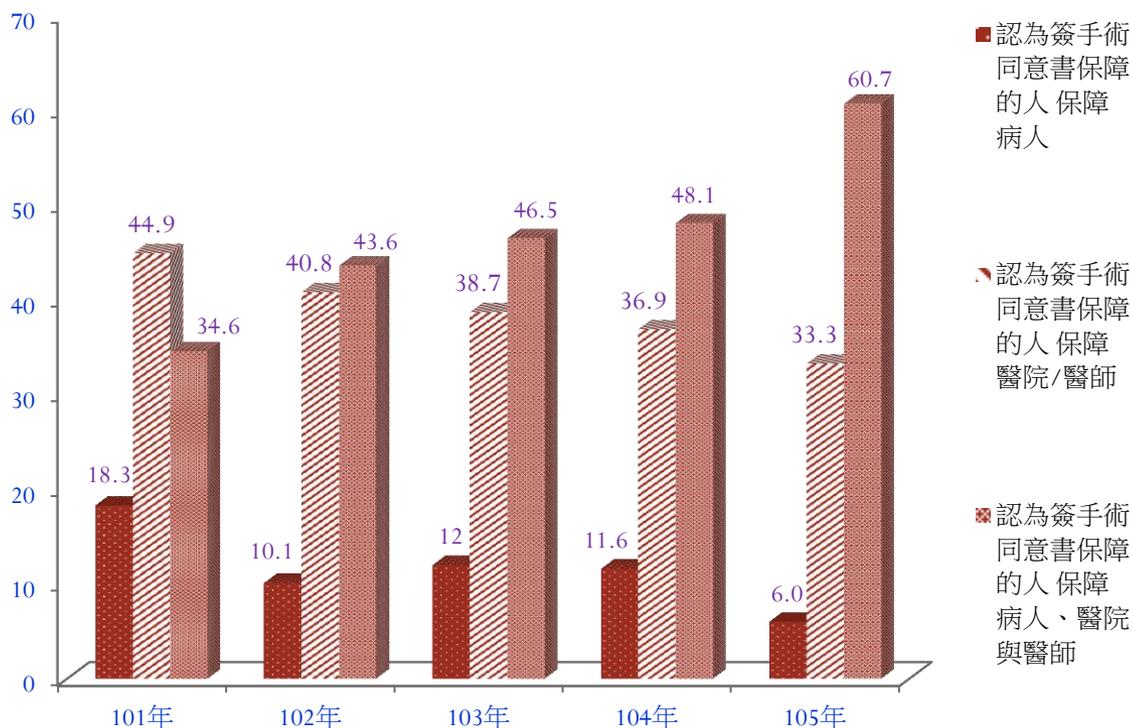


由近年統計顯示，僅約7成民眾會在看病時主動告知醫師正在服用的藥品(含過敏藥物、慢性病、西藥、中藥材)，應繼續對民眾宣導，看病時應主動告知醫師目前正在服用的藥物。

# 七、歷年資料分析(2)

2.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？

認為簽手術同意書保障的誰的權益

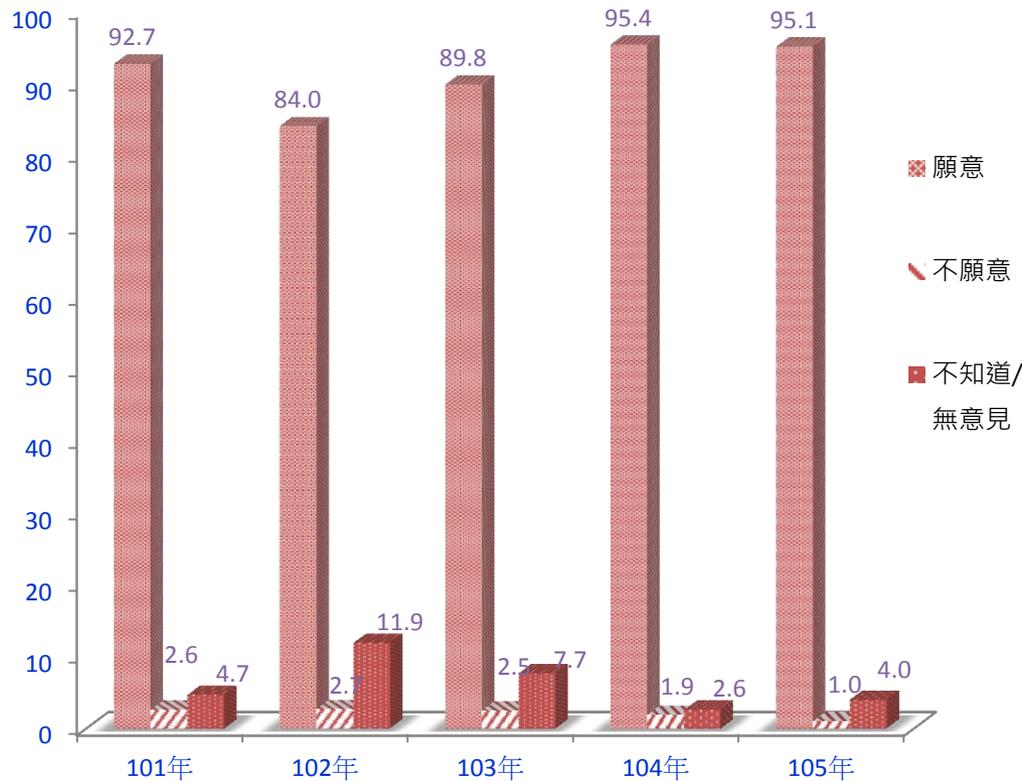


在民眾認為簽手術同意書的保障對象上，近幾年認同簽手術同意書是保障醫病雙方的權益比例逐年上升由34.6%上升至60.7%。

## 七、歷年資料分析(3)

3.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？

是否願意配合醫療人員在手術部位皮膚上標記

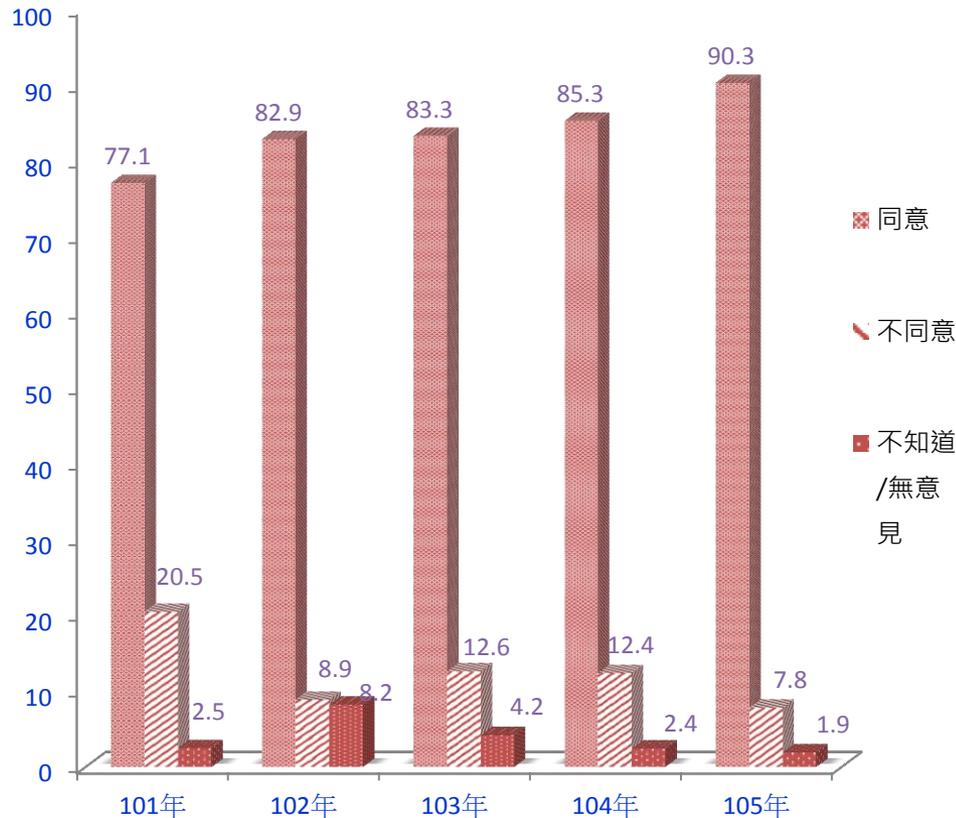


近兩年願意配合在手術部位皮膚上畫記號或標示位置的民眾比例分別為95.4%、95.1%，與101~103年相比較下仍顯見民眾病人安全觀念的增強。

# 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，如:用藥、打針、檢查、手術等？

整體而言，我國的就醫過程是安全的



整體而言，民眾同意在台灣的就醫過程是安全的比例逐年上升，今年度90.3%的整體滿意度為最高。