

107年民眾就醫安全 認知及行為調查

資料來源：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「107年度病人安全優質計畫」報告。

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
 - ▶ 就醫經驗
 - ▶ 用藥安全
 - ▶ 手術安全
 - ▶ 民眾參與
- ▶ 七、歷年資料分析

一、調查目的

- ▶ 了解台灣民眾在就醫安全議題的認知，以作為政府及相關單位制定就醫相關政策之參考依據。

二、調查對象

- ▶ 居住在台閩地區22縣市，年滿18歲以上且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（random digit dialing, 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**1,078**份，在95%之信心水準下，最大可能抽樣誤差為**2.99%**。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

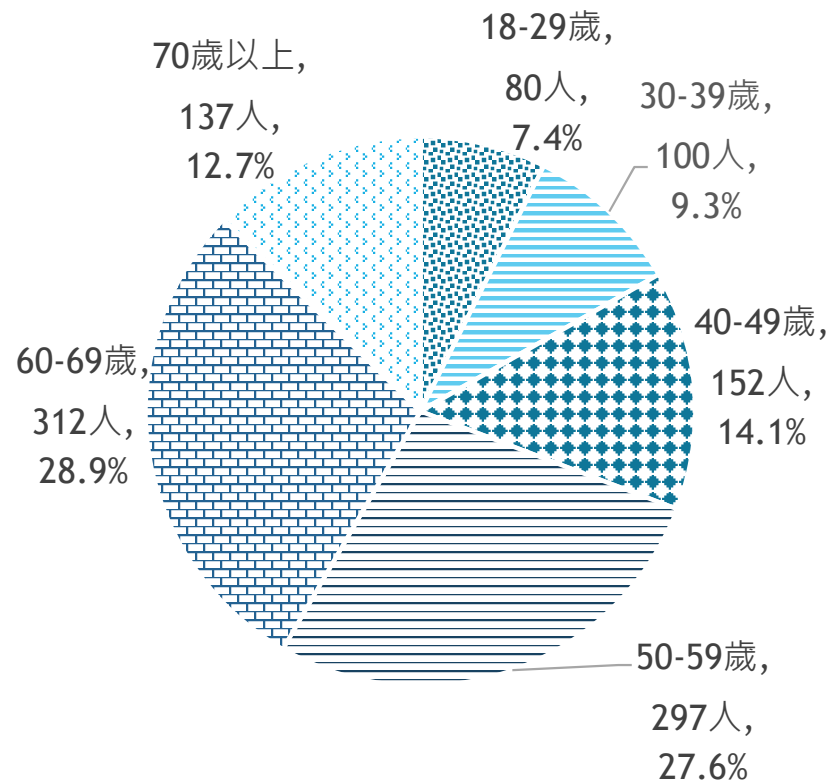
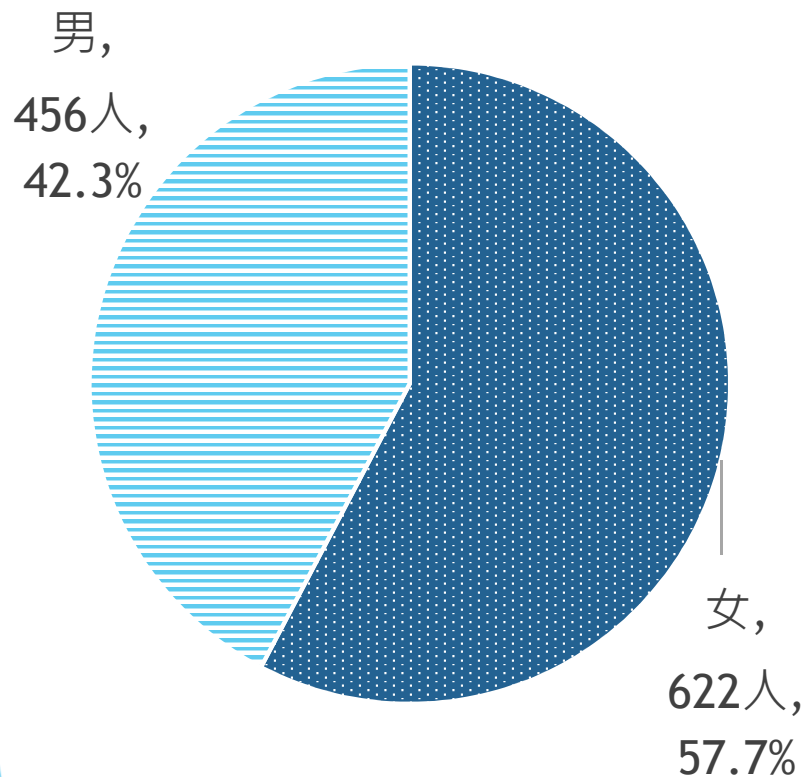
在未知母體變異數之狀況下，採用 $p=0.5$ 、 $q=0.5$ ，以求出抽樣誤差的最保守估計值。

四、調查實施

- ▶ **調查方法**：本調查採用**電話訪問**方式進行。總共撥出**8,088**通電話，扣除空號、無人接聽、非住宅電話、一開始拒訪、無合格受訪者等因素，總共接觸**1,162**位民眾，**完成1,078位**民眾的訪問，訪問成功率為**92.8%**。
- ▶ **調查期間**：自**107年9月2**日起至**107年9月15**日止，週一至週五每日晚間**6:00~10:00**進行。

五、樣本分析-性別&年齡

- ▶ 受訪者中男性有456人(42.3%)；女性有622人(57.7%)。
- ▶ 受訪者年齡以60-69歲者居多，有312人占28.9%。



五、樣本分析-最高學歷

受訪者最高學歷	人數	百分比
不識字或國小肄業	16	1.5%
小學畢	105	9.7%
國中畢	136	12.6%
高中職畢	340	31.5%
專科畢	171	15.9%
大學畢	245	22.7%
研究所以上畢	65	6.0%

五、樣本分析-職業

受訪者職業	人數	百分比
軍、警、公、教人員	53	4.9%
服務業從業人員(含商業)	230	21.3%
服務業從業人員(含工業)	151	14.0%
自由業(律師、會計師、醫師及專業技師)	52	4.8%
家庭管理	246	22.8%
學生	26	2.4%
農林漁牧從業人員	29	2.7%
退休/無職業者	290	26.9%
拒答	1	0.1%

五、樣本分析-居住縣市

受訪者居住縣市	人數	百分比
基隆市	17	1.6%
新北市	182	16.9%
台北市	121	11.2%
桃園市	100	9.3%
新竹縣	24	2.2%
新竹市	20	1.9%
苗栗縣	25	2.3%
台中市	125	11.6%
彰化縣	59	5.5%
南投縣	23	2.1%
雲林縣	32	3.0%

受訪者居住縣市	人數	百分比
嘉義縣	24	2.2%
嘉義市	12	1.1%
台南市	86	8.0%
高雄市	129	12.0%
屏東縣	39	3.6%
台東縣	11	1.0%
花蓮縣	15	1.4%
宜蘭縣	21	1.9%
澎湖縣	5	0.5%
金門縣	7	0.6%
連江縣	1	0.1%

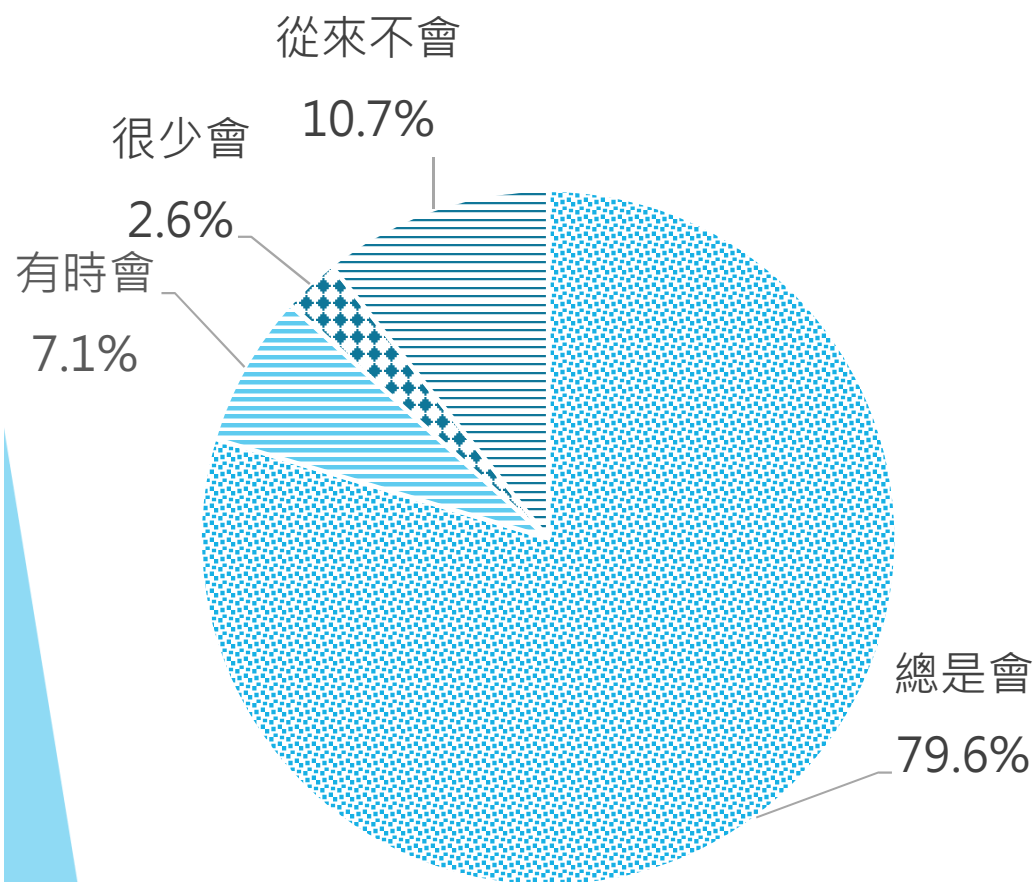
六、調查結果



就醫經驗

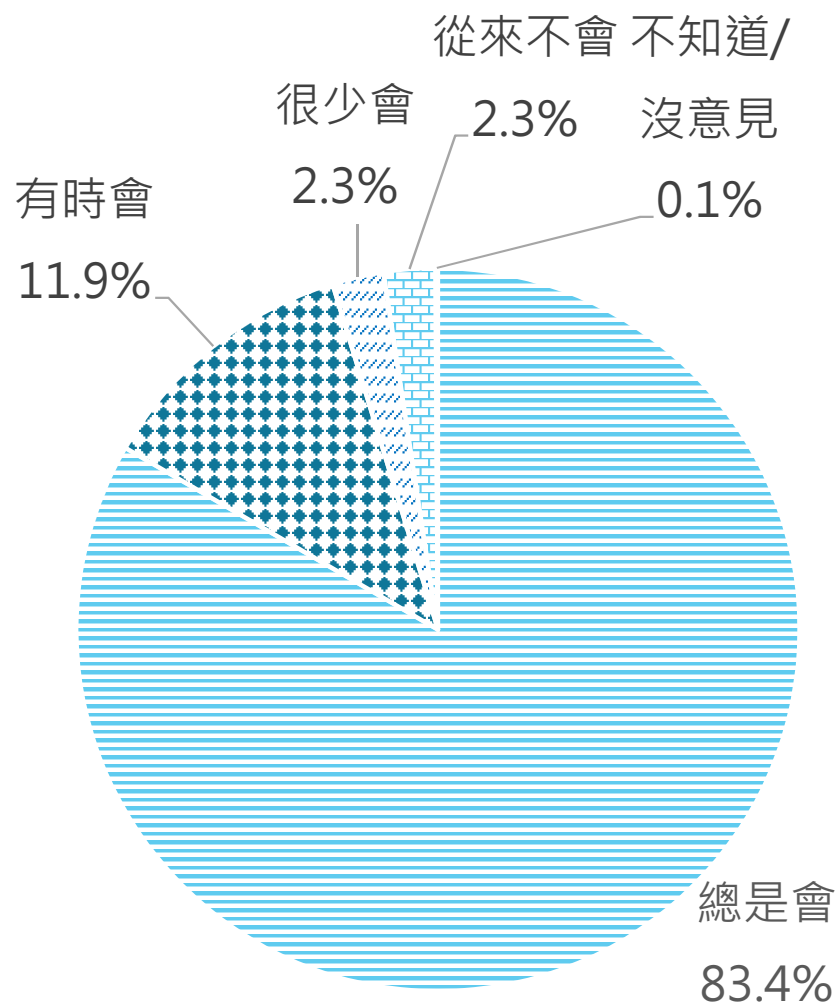
主要詢問受訪者其就醫或看病的經驗與感受，共7題

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，如：姓名、年齡、出生年月日或居住地等？



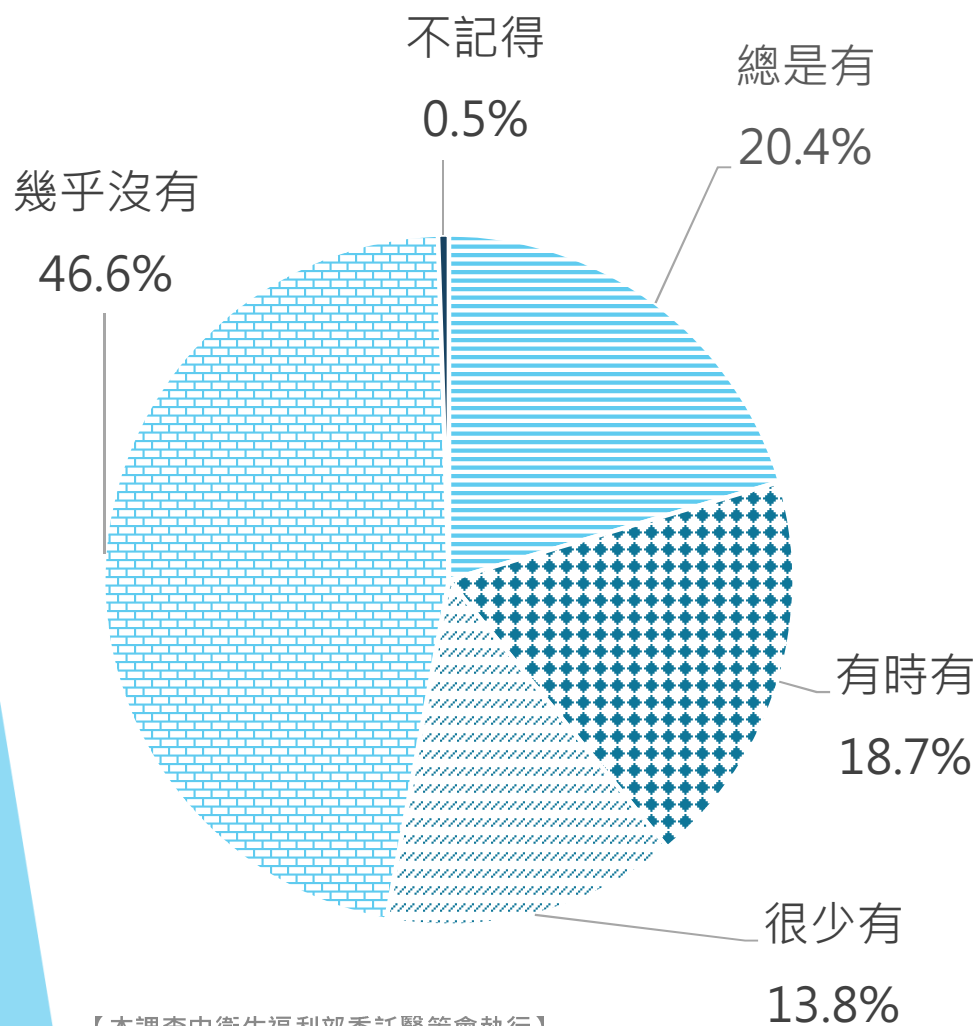
▶ 86.7%的受訪者「總是會」或「有時會」配合醫師或護理人員主動回應確認您自己的姓名或基本資料，僅13.3%的受訪者「很少會」或「從來不會」。

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，您會不會詢問醫師直到了解為止？



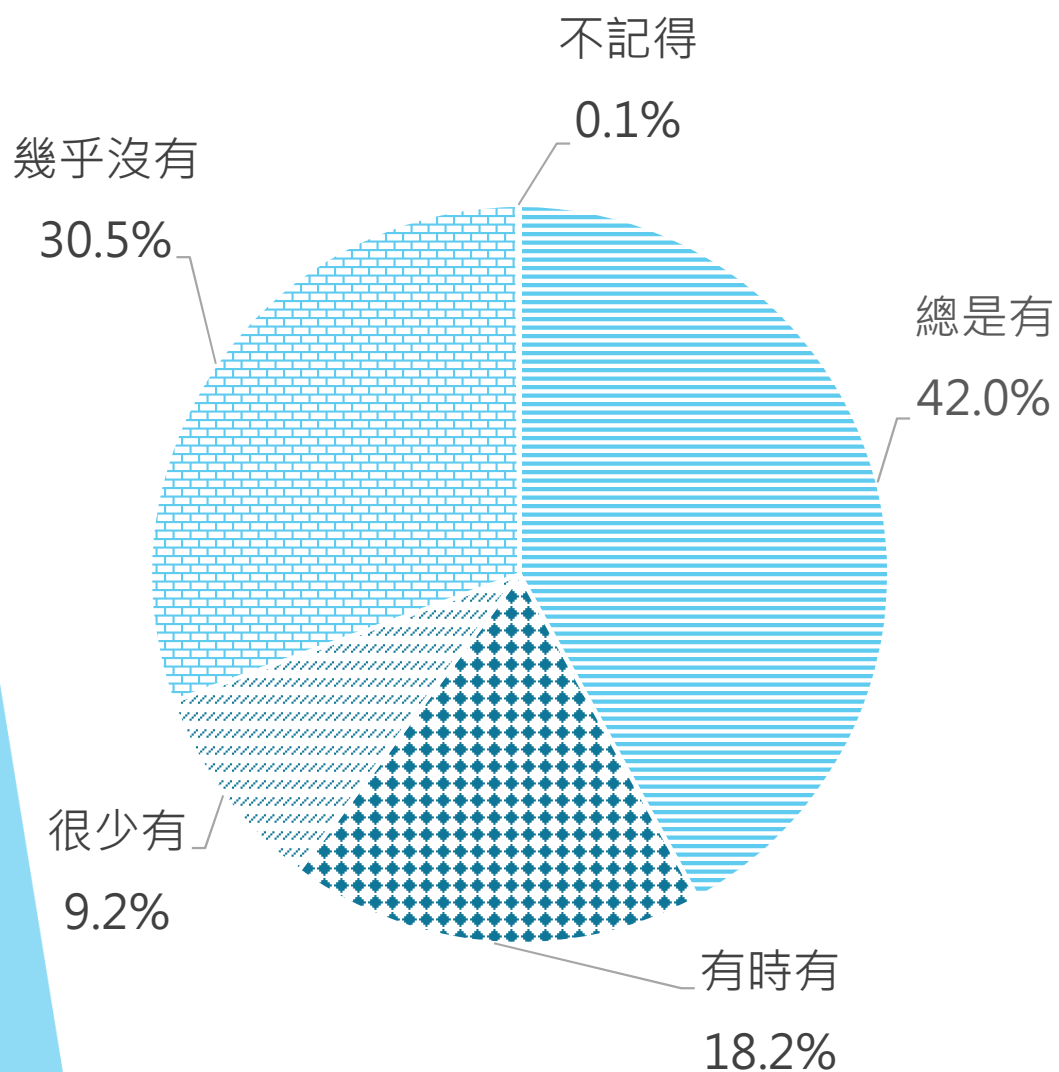
- ▶ 看病時，**95.3%**的受訪者「總是會」或「有時會」在「醫師對病情的解說不清楚時，詢問醫師直到了解為止」，僅**4.6%**受訪者「很少會」或「從來不會」。

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？



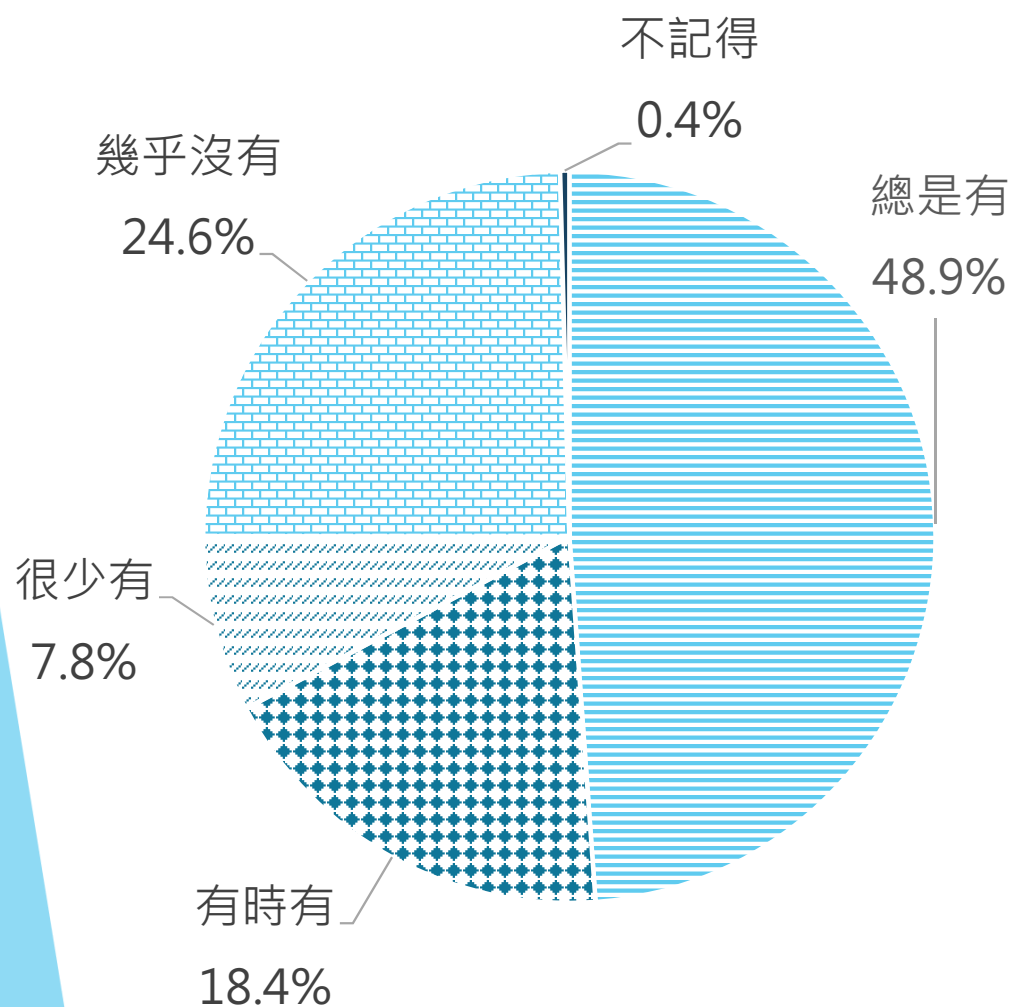
- ▶ 看病時，**39.1%**的受訪者認為醫療人員「總是有」或「有時有」鼓勵受訪者提出對病情的問題或擔心，**60.4%**受訪者則認為「很少有」或「幾乎沒有」。

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？



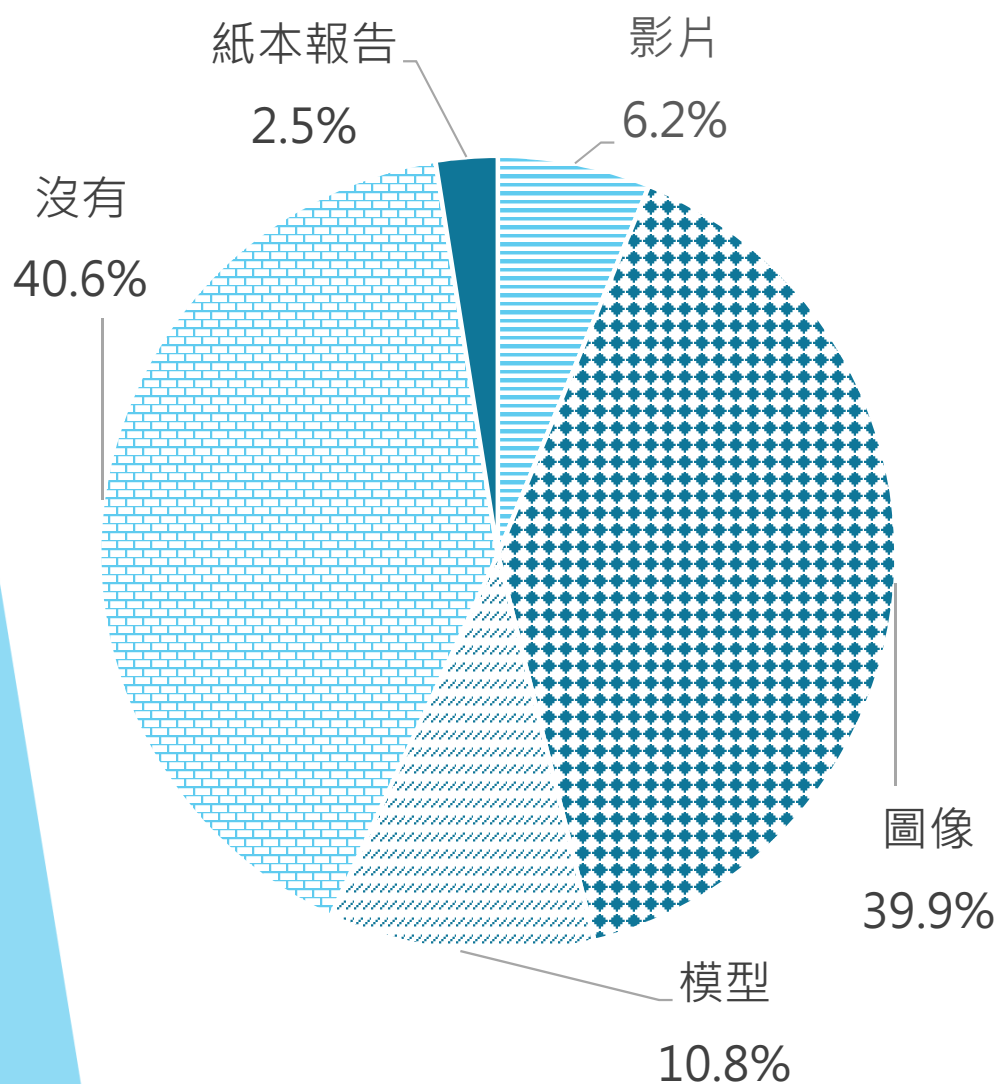
- ▶ 有**60.2%**的受訪者認為醫師「總是有」或「有時有」依照其病情提供不同的治療或檢查方式讓受訪者選擇，**39.7%**受訪者則認為「很少有」或「幾乎沒有」。

5. 醫師有沒有向您解釋所做治療或檢查的優缺點？



- ▶ 67.3%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，32.4%受訪者則認為「很少有」或「幾乎沒有」。

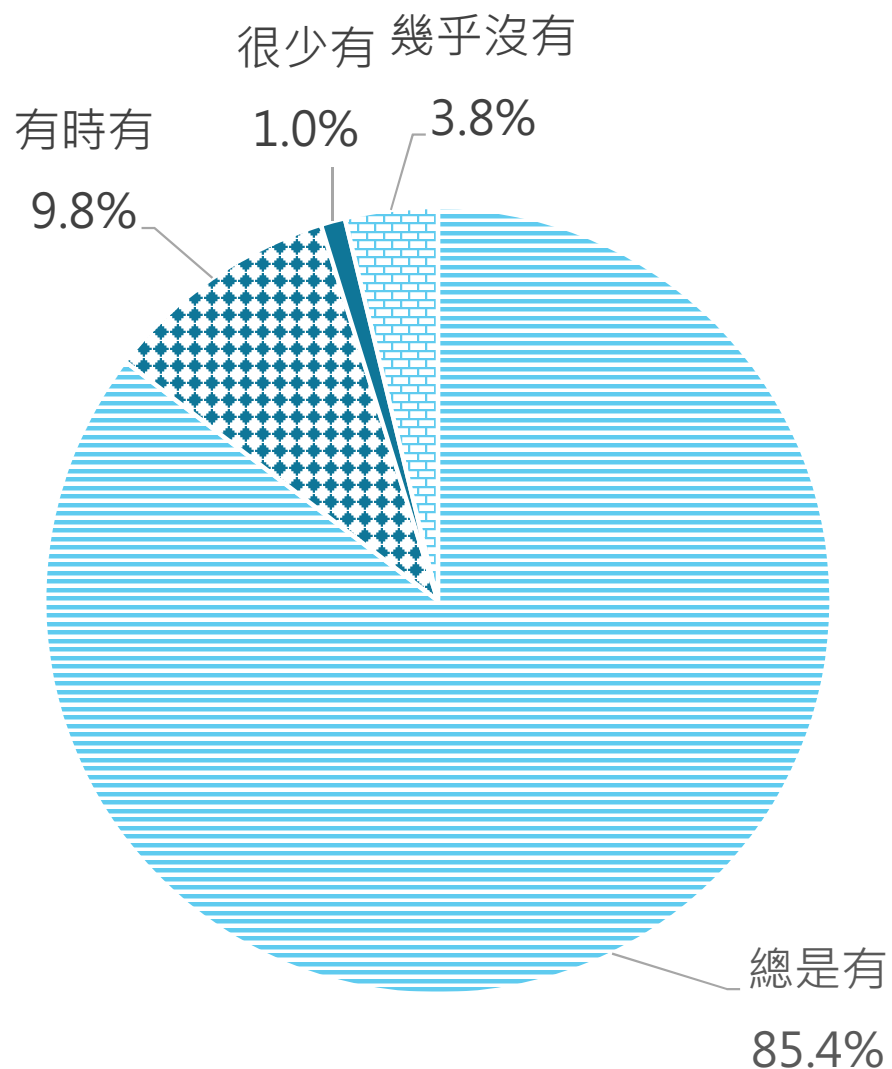
6. 醫師除了「口頭說明」外，通常用哪一個工具來協助您瞭解與病情有關的資訊，「影片」、「圖像」或「模型」？



- ▶ 除了「口頭說明」外，醫師通常協助受訪者瞭解與病情有關的資訊的工具中，以「圖像」方式的比率最高，占**39.9%**，其次是「模型」，占**10.8%**。

就醫經驗

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？



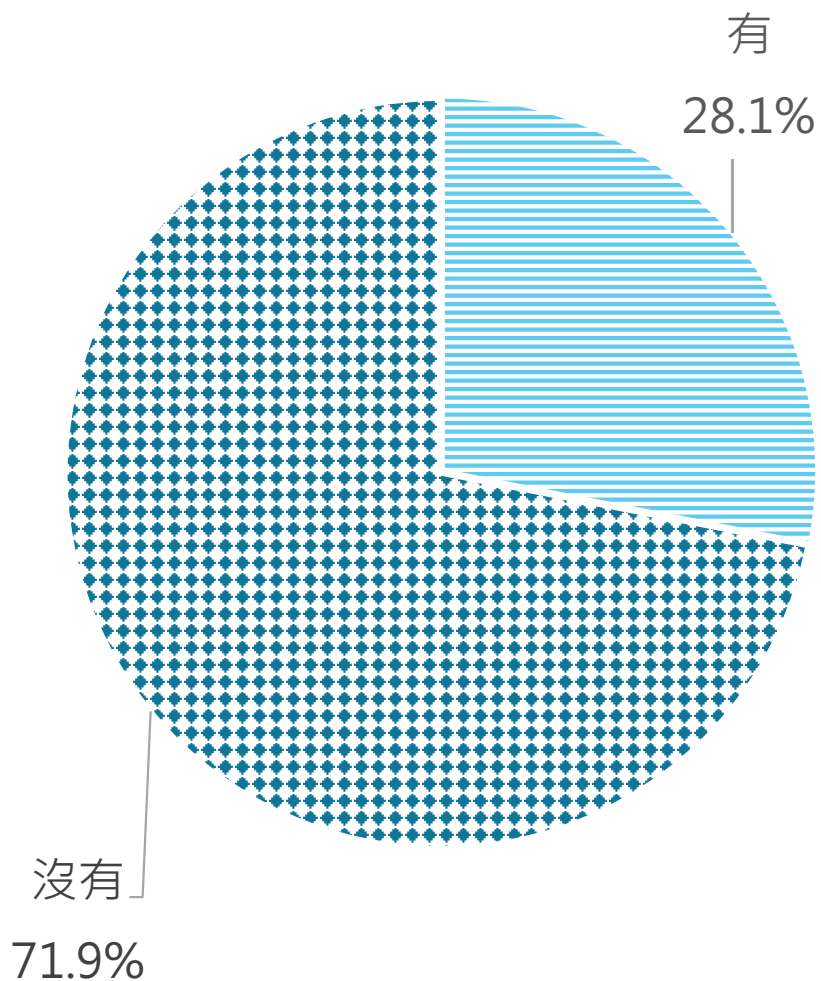
- ▶ 95.2%的受訪者認為醫師「總是有」或「有時有」用聽得懂的字眼來幫助受訪者了解病情，僅4.8%認為「很少有」或「幾乎沒有」。

用藥安全

主要詢問受訪者服用藥物的經驗與感受，共4題



8. 請問您有沒有長期服用藥物(如高血壓、糖尿病心臟等用藥)？

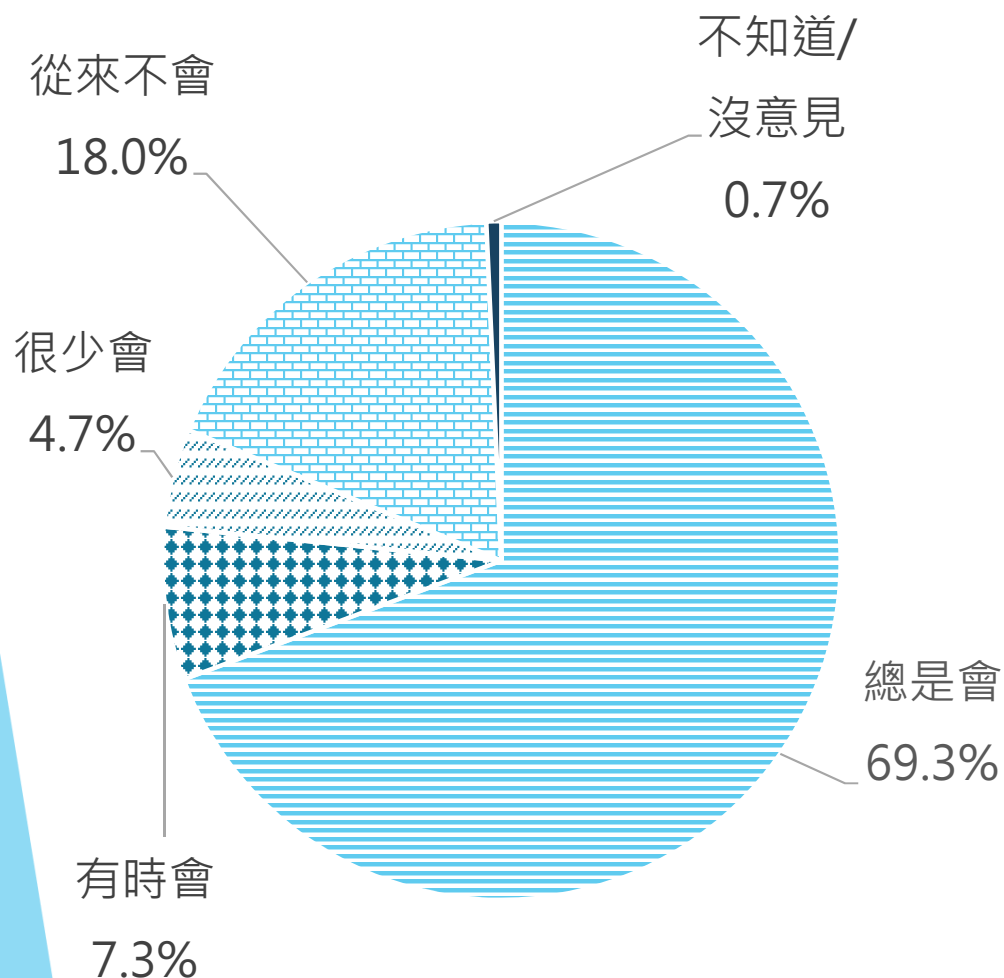


- ▶ 28.1%受訪者有長期服用藥物(如高血壓、糖尿病心臟等用藥)，71.9%受訪者沒有。



用藥
安全

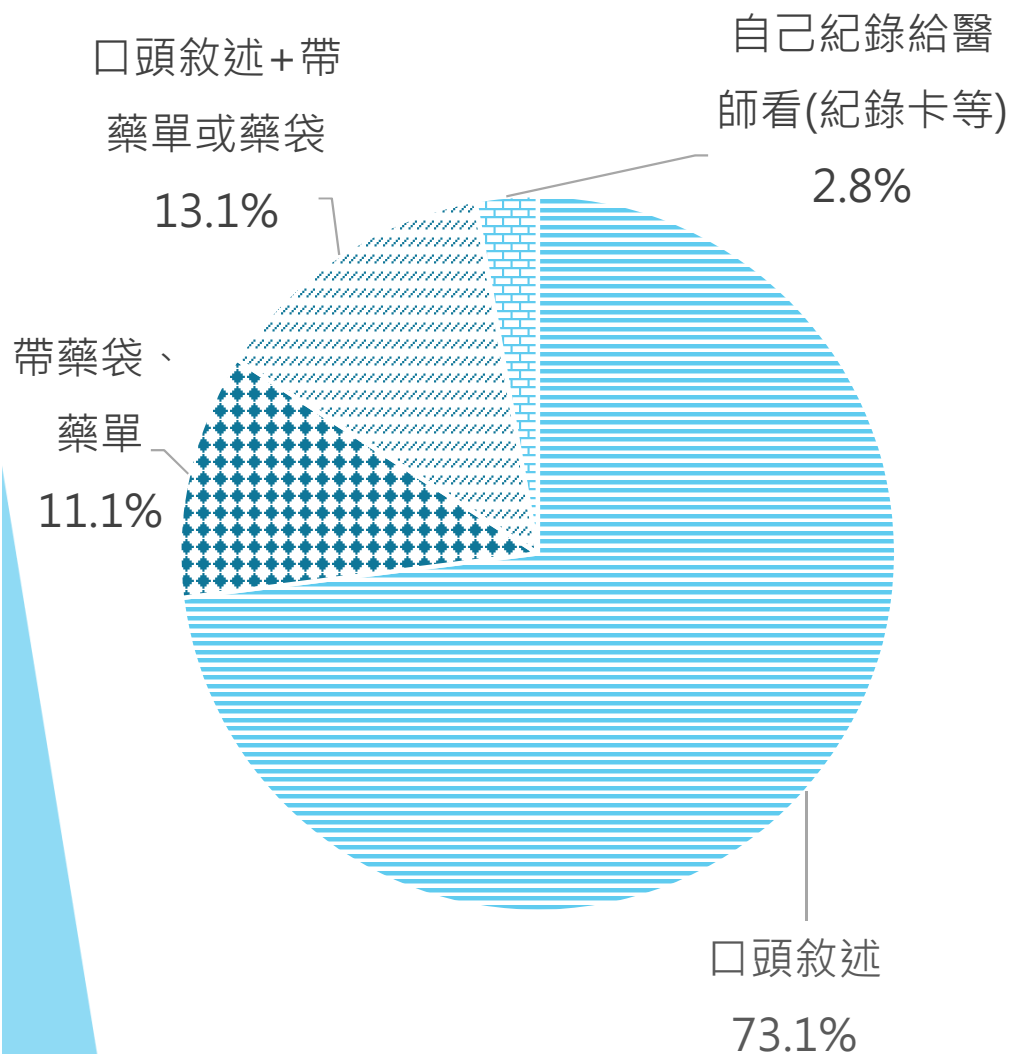
9. 看病時，您會不會主動告訴醫師正在服用的藥品(含過敏藥物、慢性病、西藥中材)，即使和這次要看的病沒關係？



- ▶ 即使和這次要看的病沒有關係，**76.6%**受訪者「總是會」或「有時會」主動告訴醫師正在服用的藥物，僅**22.7%**受訪者「很少會」或「從來不會」。



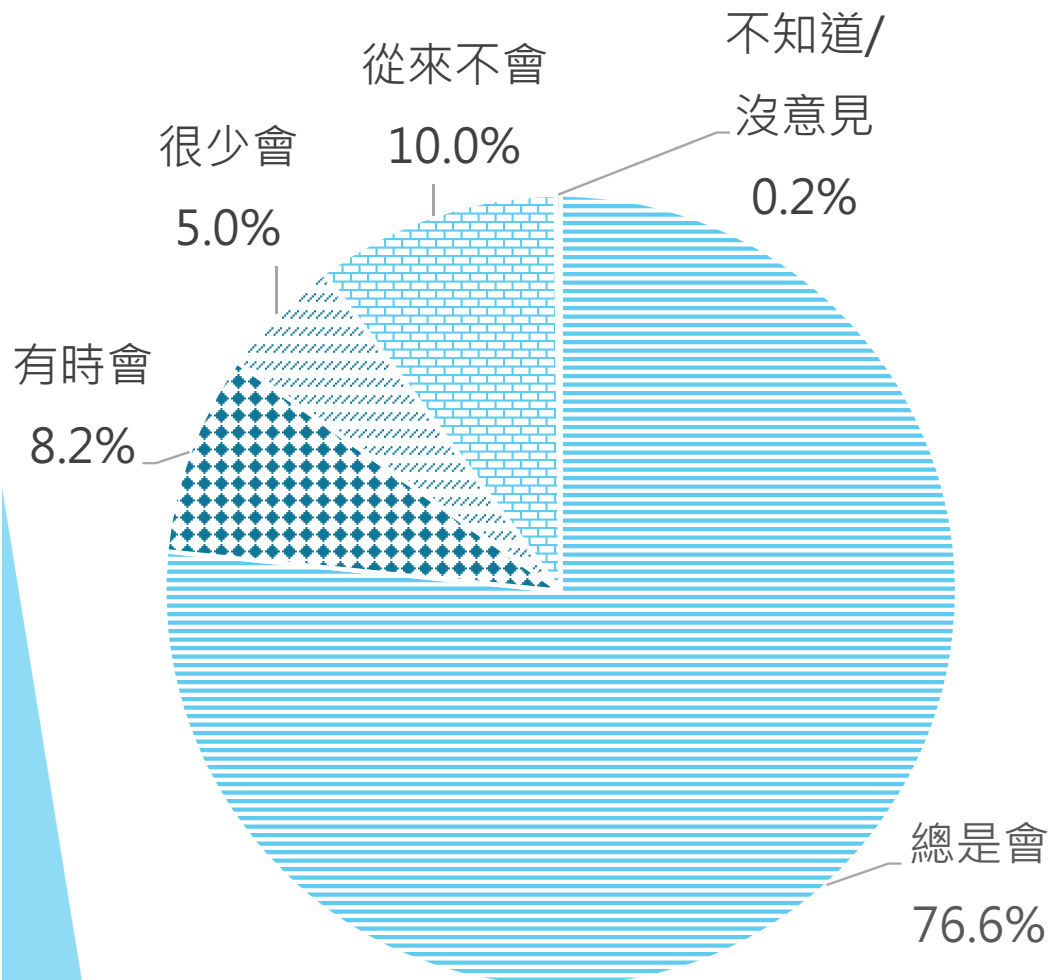
10. 您會用哪一種方式告訴醫師您正在服用的藥品？



▶ 「總是會」、「有時會」或「很少會」主動告訴醫師正在服用的藥物的**877**位受訪者中，以「口頭敘述」方式告訴醫師正在服用之藥品的比例最高，占**73.1%**，其次為「口頭敘述+帶藥單或藥袋」，占**13.1%**。



11. 在服用藥物後如感覺不舒服時，您會不會主動諮詢醫療人員？(如:醫師、藥師、護理師)



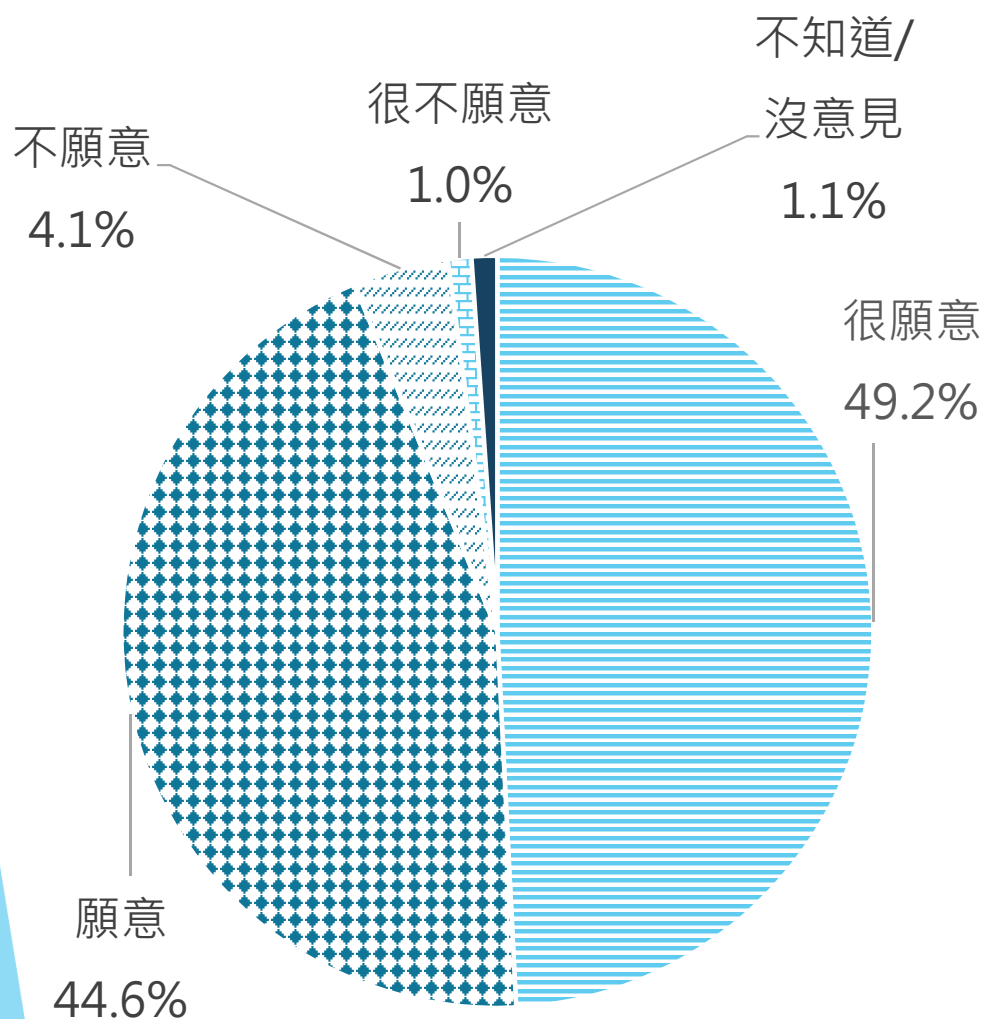
▶ 在服用藥物後如感覺不舒服時，**84.8%**的受訪者「總是會」或「有時會」主動諮詢醫護人員，僅**15.0%**受訪者「很少會」或「從來不會」。

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度看法，共3題



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？

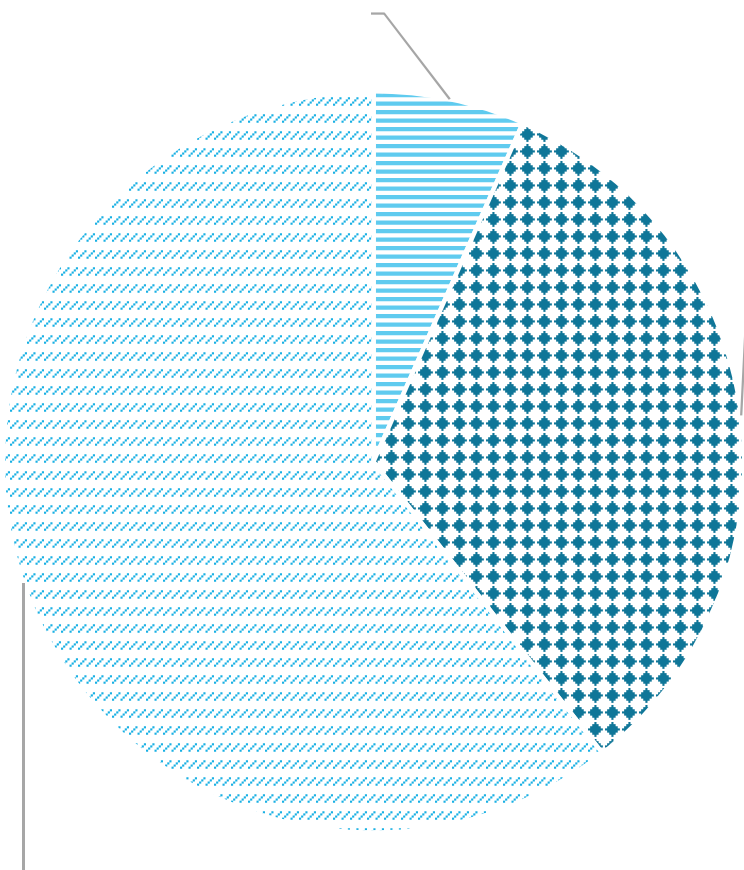


▶ 93.8%的受訪者「很願意」或「願意」配合醫療人員提供介紹檢查或手術進行方式和可能風險的影片，自行或協同家人回家上網觀看，僅5.1%受訪者「不願意」或「很不願意」。



13. 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？

保障病人的權益, 6.6%



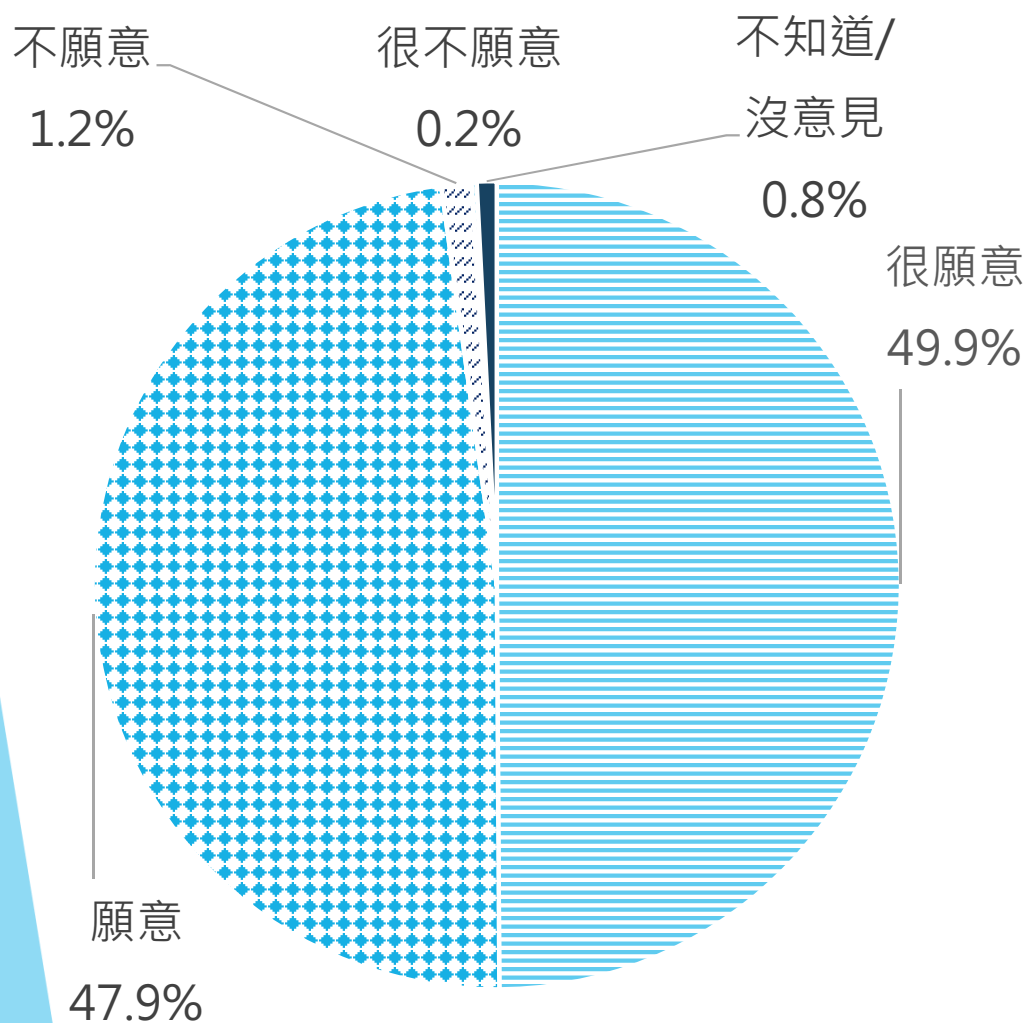
保障醫院
或醫師的
權益,
32.8%

認為簽手術同意書是「保障病人也保障醫院或醫師的權益」的比例最高，占60.6%，其次是「保障醫院或醫師的權益」，占32.8%，再次者是「保障病人的權益」，占6.6%。

保障病人也保障醫院或醫師權益, 60.6%



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？



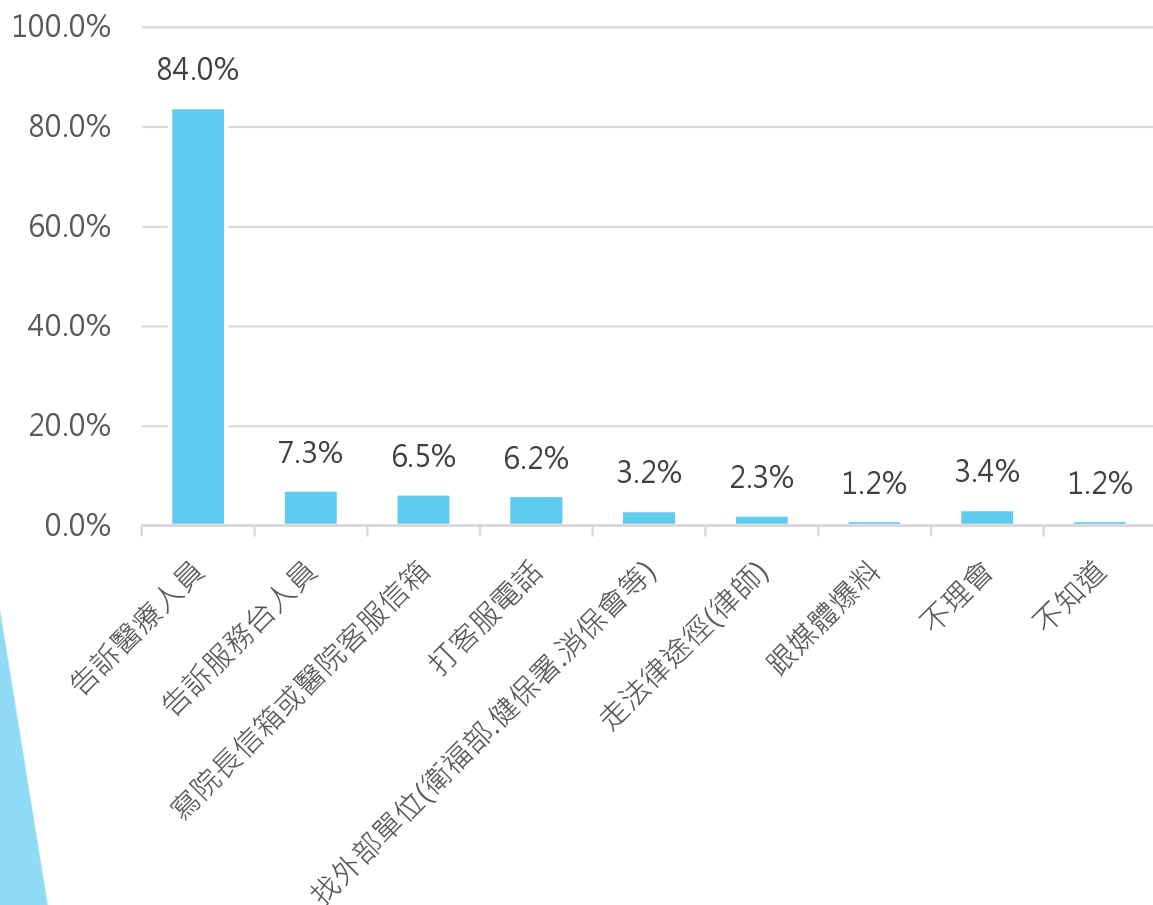
▶ **97.8%**受訪者「很願意」或「願意」配合醫療人員在其手術部位皮膚上畫記號或標示位置，僅**1.4%**「不願意」或「很不願意」。

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3題



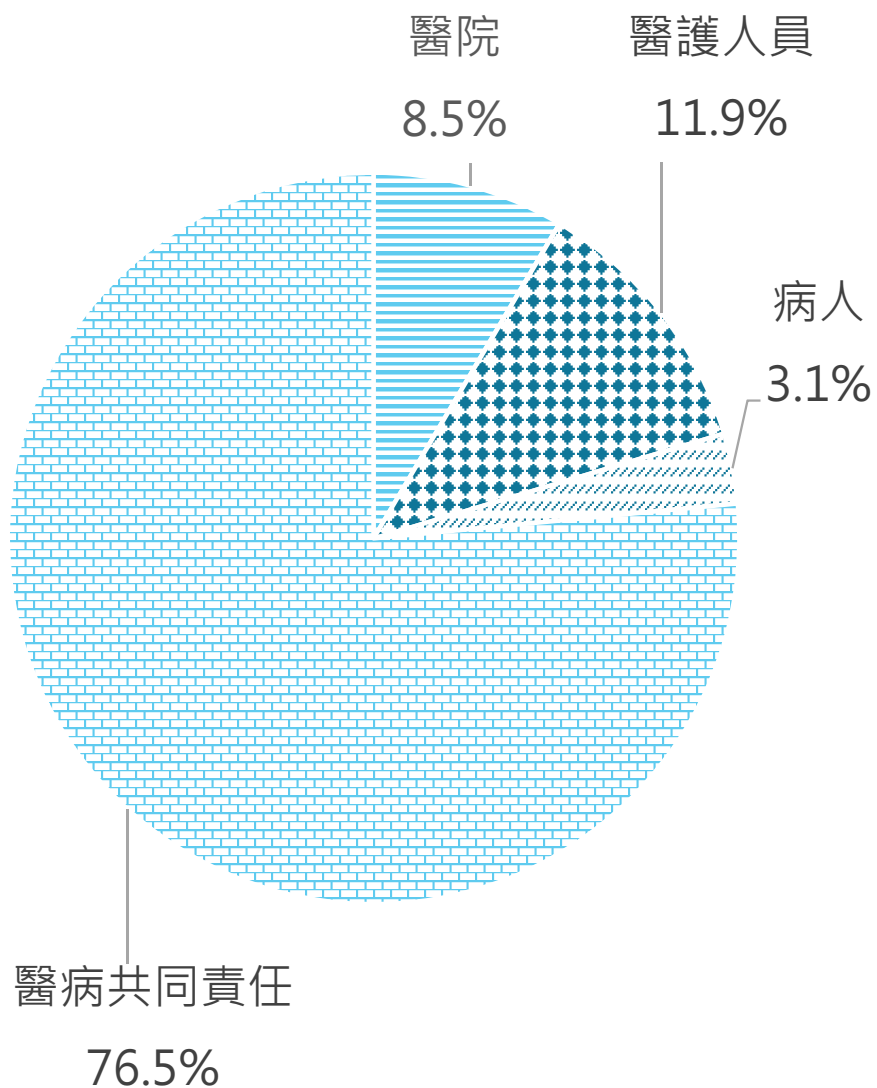
15. 如果您在醫院看到或親身經歷到有醫療安全疑慮的事情(例如:給錯藥、X光照錯位置、開錯刀), 請問您會以那些方式告訴醫院? (複選題)



▶ 本題為複選題，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(84.0%)。



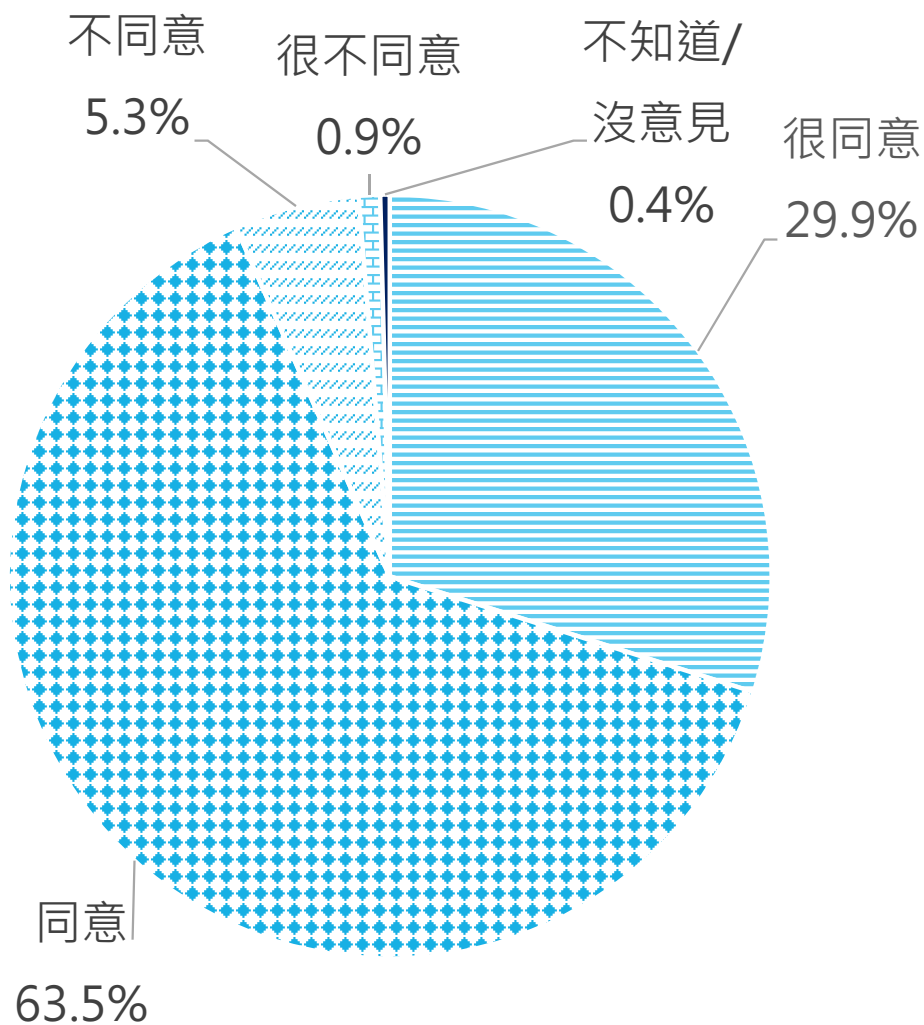
16. 請問您認為「維護病人安全」是誰的責任？



▶ 受訪者認為維護病人安全是「醫病共同責任」的比例最高，占**76.6%**；其次是「醫護人員」，占**11.9%**；再次是「醫院」，占**8.5%**。



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？



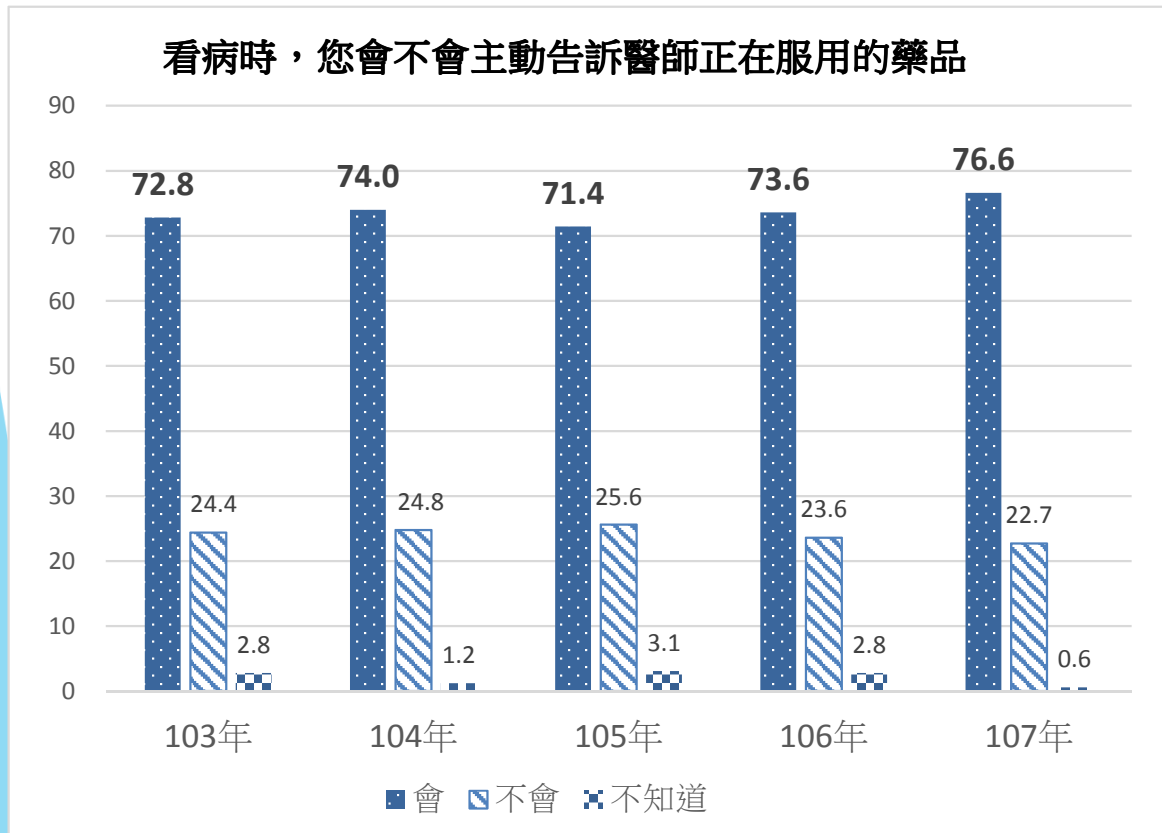
▶ 93.4%的受訪者「很同意」或「同意」在台灣就醫過程是安全的看法，僅6.2%「不同意」或「很不同意」。

七、歷年資料分析

- ▶ 將歷年民眾就醫安全相關問卷題項進行比較分析，以了解民眾在就醫自我感受程度之變化（共4題）。

七、歷年資料分析 (1)

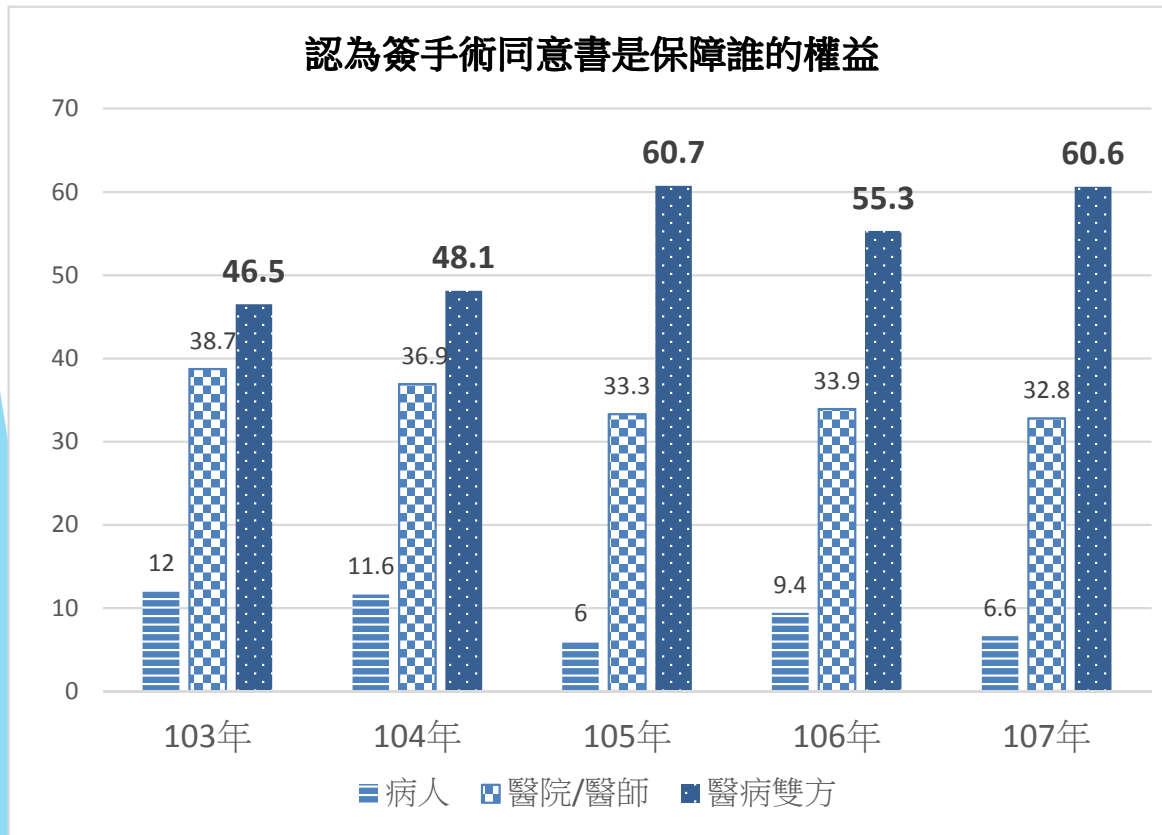
1.看病時，您會不會主動告訴醫師正在服用的藥品（含過敏藥物、慢性病、西藥、中藥材），即使和這次要看的病沒關係



由近5年統計顯示，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）。

七、歷年資料分析 (2)

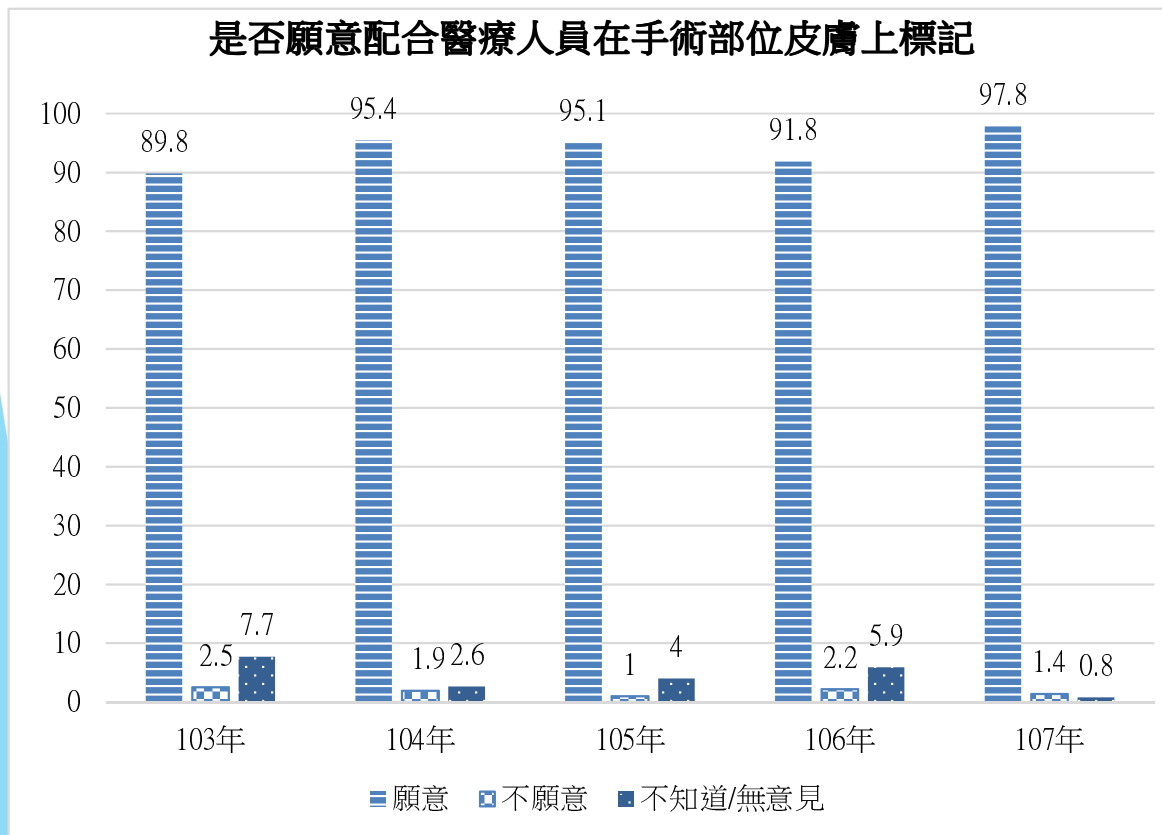
2. 請問您認為簽手術同意書是保障病人的權益、還是保障醫院或醫師的權益？



在民眾認為簽手術同意書的保障對象上，107年認同簽手術同意書是保障醫病雙方的權益比例上升，約佔6成。

七、歷年資料分析 (3)

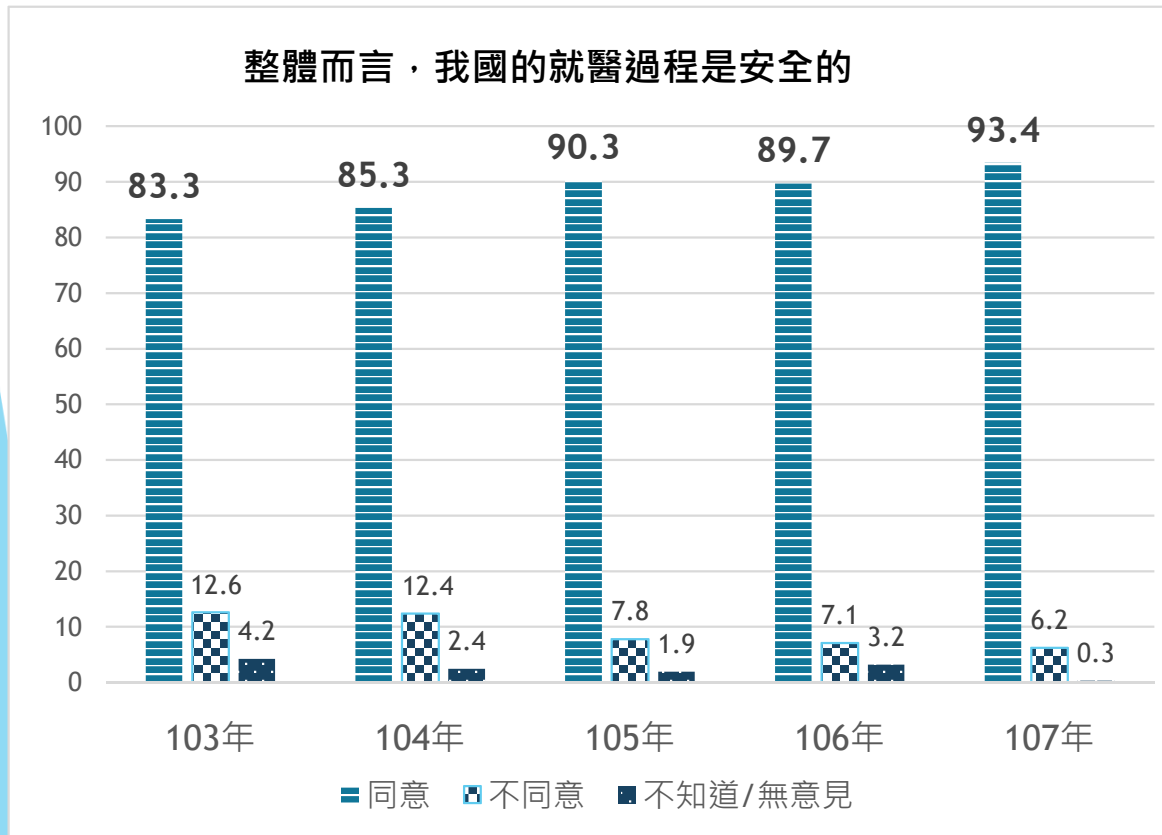
3.在動手術前，醫療人員表示要在您的手術部位皮膚上畫記號或標示位置，請問您是否願意配合？



107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上升，願意配合的比例高達97.8%，可見手術部位標記宣導已見成效。

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，
105~107年有近9成
民眾同意台灣的就醫
過程是安全的。