

台中榮總灣橋分院復健科門診病患的治療滿意度分析 Satisfaction of Outpatients Receiving Medical Services in The Department of Physical Medicine and Rehabilitation of Survey of Wanqiao Branch, Taichung Veterans General Hospital

許嘉祥 *Chia-Hsiang Hsu*
台中榮總灣橋分院 物理治療師

摘要

本研究之目的在分析台中榮總灣橋分院復健科門診病患的治療滿意度，以台中榮總灣橋分院復健科門診病患為研究對象，採用便利抽樣進行問卷調查，收集有效問卷 133 位，經統計軟體分析結果：問卷涵蓋 5 大區塊，復健科診間的平均滿意度介於 80.4% -91.2%；復健排程的平均滿意度介於 86.8% -90.8%；復健治療的平均滿意度介於 75.6% -91%；相關科室的平均滿意度介於 77% -84.4%；就醫消費行為：問卷受試者都願意再至本院接受門診治療服務及願意介紹其他親友知道，整體服務平均滿意度為 86.4%。結論：地區醫院復健科提供的治療平均滿意度介 3.78~4.56 分，分數落在中上的滿意度，會針對分數較低，加以改善，如「適當的空間放置個人物品（如背包、輪椅）」及「檢驗室提供整體服務的感覺」這兩項未達平均滿意度 4 分，醫師、護理人員及治療人員的態度皆平均滿意度分數都名列前茅，會繼續保持下去，讓門診病患感受我們的溫暖及同理心。同時本院身為高齡友善醫院，會更重視病患的感受，進一步了解他們的想法，打造更優質的醫療環境。

關鍵詞：治療滿意度、物理治療、門診病患、醫療品質、高齡友善

本文引用：許嘉祥 (2020)。台中榮總灣橋分院復健科門診病患的治療滿意度分析。
休閒運動健康評論，9(2)，105-117。

通訊作者：許嘉祥

聯絡地址：604 嘉義縣竹崎鄉灣橋村石麻園 38 號 (台中榮總灣橋分院復健科)

聯絡電話：05-2791072#7172

E-mail：s1057057@g.ncyu.edu.tw

ABSTRACT

Purpose of the study explored patient satisfaction with outpatient department (OPD) physiotherapy services. The study interviewed 133 outpatient department participants of receiving medical services in the department of physical medicine and rehabilitation, survey of Wanqiao Branch, Taichung Veterans General Hospital and used questionnaires

and adopted a method based on convenience sampling. Data were collected than analyzed. The questionnaire include 5 items. The average satisfaction of the first item is between 80.4% -91.2% ; Second item is between 86.8% -90.8% ;Third item is between 75.6% - 91% ; Fourth item is between 77% -84.4%. Medical consumption behavior, The outpatient are willing to back to our hospital for outpatient treatment and introduce other relatives and friends to know. The overall service satisfaction rate is 86.4%. Conclusion of the study, The average satisfaction of the treatment provided by the township hospitals was 3.78 to 4.56 score and The score falls on the middle. Will improve for lower scores, such as appropriate space for personal items (eg backpacks, wheelchairs) ; Feeling of the overall service provided by the laboratory. The both questions did not reach an average satisfaction of 4 points. The attitudes of physicians, caregivers and therapists all have high average satisfaction scores and will continue to be maintained. Let outpatients feel our warmth and age-friendly.

Keywords: patient satisfaction, physical therapy, outpatient, quality care, age-friendly.

壹、緒論

現在民眾對於醫院的服務越來越重視，不論是醫院環境、軟硬體設備、醫療儀器的新舊及醫療人員專業度及醫療品質。科技的發達，智慧型手機產品越來越新穎，功能越來越多及無線網路速度越來越快，現在幾乎快一人一支智慧型手機，隨時可查詢想要的資訊，連醫院掛號，醫生看診現在看到幾號，預估幾點可以看到門診，立即查詢立刻可以知道，不像以前，要到現場排隊等候，減少病患等候時間，這是醫院提供民眾的一項貼心服務，開發掛號及看診及時資訊的APP手機程式，名稱為臺中榮民總醫院行動掛號。醫院品質也是醫院非常重視的一環，醫療人員是醫院的第一線人員，醫院的軟硬體設備是讓病患第一感受，都有可能影響門診患者的回診意願高低，醫院患者過少，就直接影響醫院的營運。根據我國衛生福利部統計處(2018)公佈最新2015年全台灣歷年醫療院所概況，全台灣有494家醫院，但2005年全台灣有556家醫院，10年間，少了62間醫院，競爭相當激烈，不適者淘汰。當然2015年的執業醫療人員總數234,815人比2005年的執業醫療人員總數170,810人還多，醫療人員是否充足，也是民眾重視的，也是減少等待的時間之一。

根據內政部統計部(2018)3月底公佈，嘉義縣戶籍登記人口約為51萬人，占全台灣人口的2%，嘉義縣只有4家醫院，跟嘉義市相比落差很大，嘉義市有12家醫院，嘉義市戶籍登記人口是嘉義縣一半，約為26萬9千人，也是醫療分配不均的地方。因此想了解位於鄉鎮的地區醫院復健科提供的服務，門診病患對於醫院復健科的治療滿意度程度如何，期望可提供醫方、復健科單位及相關醫療人員更進一步知道門診病

患感受及改善。

我國行政院衛生署在 1995 年開辦「全民健康保險」，是一種強制性保險的福利政策，以提供醫療保健服務，我國國民需要就醫時，必須帶健保卡到醫療院所進行醫療保健服務，到醫療院所就醫的民眾稱為病患或病人，在醫院病患分兩種，一種是門診病患，另一種是住院病患，病患來醫院就醫，依照病患的症狀掛號相關科別門診，經過專科醫師的評估診斷，看個案的病情嚴重性來判斷，是否有需要留院觀察，如果有需要的稱為住院病患；如不需者，可回家自行療養的稱為門診病患。衛生福利部中央健康保險署 (2018) 全民健康保險開辦第 6 年時，中央健康保險局推行醫院門診合理量，目的為一、提升醫院門診的醫療品質，二、抑制門診量持續攀升，減少醫療費用快速膨脹。陳欽賢 (2001) 以經濟學醫師勞動供給的角度，基層診所與醫院的門診合理量不同步的推行，讓醫生們會有爭議，建議基層診所與醫院的互補合作，生病先到基層診所就醫，無法解決在轉到大醫院，造成病人分流，製造雙方有利的層面。

台中榮總灣橋分院，以下稱為本院，位於嘉義縣靠山的地方，是個鄉村地方，屬於地區醫院，醫療部門有 23 科，復健科是其中一門醫療專科，成員有復健專科醫師、物理治療師、職能治療師、語言治療師、門診護士、書記等。江東懋、梁明貴、陳宛伶、陳玉婷、楊雅雯、邱淑芬 (2012) 研究針對一家新竹市某地區醫院復健科門診病患經過的治療滿意度調查，經過改善，治療滿意度有提升。陳雅鈴、許玫玲 (2009) 研究收集 448 位台北地區的家長對發展遲緩兒童早期療育復健治療的滿意度，整體滿意度持正面態度，在醫療資源及社會福利資源訊息的提供需加強。Shakya and Shakya (2019) 研究尼泊爾的某醫院提供物理治療服務，收集 256 份滿意度問卷調查，結果滿意度是高的，平均分數 4.18 分。

醫療品質是本院重視的一環，由於醫院偏山區，但治療服務不打折，因此想了解目前門診病患對於醫院復健科的治療滿意度如何？加以改進，與病人達成更好良好的醫病關係，取得病人信任，創造復健科口碑，如有不適，第一個想到我們醫院就醫，不是捨近求遠，到嘉義市的醫院就醫。高美英、呂碧鴻 (2000) 研究慢性病患者對醫療院所滿意度調查，共 469 份有效問卷，調查對象有醫學中心、區域醫院和社區衛生所，結果不同醫療院所有不同的滿意度，滿意度較低的等待門診及領藥。

由於醫院地緣關係，來院看診的病患都為高齡者居多。根據內政部統計部 (2018) 3 月底公佈，戶籍登記 65 歲以上老年人口為 331 萬人 (14.1%)，男性老年人口佔了約 152 萬人，女性老年人口佔了約 179 萬人。以各縣市的老人年口佔該縣市總人口比率，嘉義縣為最多 (18.6%)，次之雲林縣 (17.6%)，台灣在今年正式進入高年化社會，老年人口占總人口的 14%。醫院位置關係，使民眾來就醫不便利，今年新增公車車班到醫院門口，使交通更便利，讓民眾一下公車就到醫院，不需要就在徒步行走段路，增加來醫院的意願。蔡文正、龔佩珍、楊志良、李亞欣、林思甄 (2006) 研究偏鄉民眾就醫可近性與滿意度，收集 519 份問卷，研究結果指出西醫、中醫、牙醫之就醫方便性有 9 成、6 成與 8 成；西醫、中醫、牙醫之滿意度有 6 成、2 成與 3 成。在老年人口持續增加的時代，復健科提供的友善高齡者的服務是必行，由於治

療人員的都是青年或青壯年，透過問卷調查，了解滿意度程度如何，提供優質治療服務，成為病患的好厝邊。

貳、研究方法

一、研究對象

本研究自 2019 年 7 月至 9 月間針對本院復健科進行問卷調查，醫院復健科患者分為住院病患及門診病患，本研究以門診病患為主要研究對象，問卷以便利抽樣方式進行施測。收集 133 份有效問卷，回收率為 100%，研究對象符合認知溝通正常，無識字之門診患者以口語面談方式，排除醫生診斷有精神、心智問題、失語症等疾病、未滿 18 歲之門診患者與不願意接受訪問者，門診病患在自主、知情及同意之原則下，填寫『問卷同意書』。基於倫理考量，本研究經台中榮民總醫院人體試驗委員會審核通過後 (SE19105A)，方進行收案，門診病患在自主、知情同意之原則下，填寫復健科治療滿意度問卷。

二、研究工具

本研究以問卷調查方式，如下：

(一) 個人基本資料的變項：

門診病患的年齡、受訪方式、性別、居住地、復健部分負擔繳費、平均每周治療次數、來本院復健科治療多久及治療哪一個部位等變項。

(二) 復健科治療滿意度問卷

本研究問卷採用江東懋、梁明貴、陳宛伶、陳玉婷、楊雅雯、邱淑芬 (2012) 設計之復健科治療滿意度問卷，再測信度為 0.82，內容效度經過相關專家研究小組 (2 位復健科醫師、5 位物理治療師、3 位職能治療師及 1 位語言治療師) 多次討論增刪擬定確版。同時取得學者以 e-mail 授權，可以使用復健科治療滿意度問卷。問卷涵蓋 4 大項，分別為復健科診間 (13 題)、復健排程 (5 題)、復健治療 (10 題)、相關科室 (4 題) 及其他 (5 題)，共 37 題。每個區塊除了相關科室及其他以外，再以人、事、時、環境及設備區分；單選題，每題可選：不知道、非常不滿意、不滿意、尚可、滿意、非常滿意，分數 0 至 5 分依序採記，以及開放題。

三、資料處理

問卷所得資料加以編碼，利用 SPSS 22.0 版統計軟體及 Office Excel 作以統計與分析。門診病患基本資料及問卷資料進行描述性統計。以滿意度得分的平均值、標準差、滿意度百分比進行分析及探討。其中滿意度百分比的計算公式是參考江東懋等 (2012) 的計算方式，滿意度百分比 = { 分數得分總和 / (回答總題數 * 5) } * 100%。

參、結果

一、問卷受試者基本資料情況

本研究方便採樣133份受試者問卷，經過統計分析，研究結果顯示受試者的年齡分布在20至88歲間，平均年齡 60.0 ± 15.2 歲，受試者自行填答為122人 (佔91.2%)；研究者以口語說明為11人 (佔8.8%)。受試者的性別為女性為63人 (佔47.4%)；男性為72人 (佔52.6%)。受試者居住地分布情形，竹崎鄉為96人 (佔72.2%) 為居多；嘉義縣其他鄉鎮為19人 (佔14.3%)；嘉義市為16人 (佔12.0%)；其他縣市為2人 (佔1.5%)。受試者復健部分負擔繳費情形，需要繳為107人 (佔80.5%)；不需要繳為26人 (佔19.5%)。受試者平均每周治療次數情形，小於等於1次為4人 (佔3.0%)；1-2次為60人 (佔45.1%)；3-4次為53人 (佔39.8%)；5-6次為13人 (佔9.8%)；大於等於6次為3人 (佔2.3%)。此次的發病在復健科治療多久情形，小於等於1週為15人 (佔11.3%)；1-4週為33人 (佔24.8%)；1-2月為21人 (佔15.8%)；3-4月為18人 (佔13.5%)；5-6月為6人 (佔4.5%)；大於等於6月為40人 (佔30.1%)。受試者治療部位分類情況，神經系統疾病為13人 (佔9.8%)；骨科疾病為15人 (佔11.3%)；疼痛問題為105人 (佔78.9%)；心肺問題0人 (佔0%) 表1。

表1 問卷受試者基本資料 (n=133)

基本資料	分佈情形	人數 (位)	百分比 (%)
年齡		133	100 %
受訪方式	自行填答	122	91.2 %
	口語訪問	11	8.8 %
性別	女生	63	47.4 %
	男生	72	52.6%
居住地	竹崎鄉	96	72.2 %
	嘉義縣 其他鄉鎮	19	14.3 %
	嘉義市	16	12.0 %
	其他縣市	2	1.5 %
	復健部分負擔繳費	需要	107
	不需要	26	19.5 %
平均每周治療次數	≤1 次	4	3.0 %
	1-2 次	60	45.1 %
	3-4 次	53	39.8 %
	5-6 次	13	9.8 %
	≥6 次	3	2.3 %

續表1 問卷受試者基本資料 (n=133)

基本資料	分佈情形	人數 (位)	百分比 (%)
治療部位	神經疾病	13	9.8 %
	骨科疾病	15	11.3 %
	疼痛問題	105	78.9 %
	心肺問題	0	0 %

二、復健科治療滿意度得分情形

復健科病人門診治療服務滿意度問卷涵蓋5大區塊，復健科診間（人、事、時、環境及設備）、復健排程（人、事、時、環境及設備）、復健治療（人、事、時、環境及設備）、相關科室（事）及就醫消費行為（事）。經過統計分析，以5大區塊得分結果情形呈現，研究結果顯示

復健科診間的平均滿意度介於80.4% -91.2%，區塊平均滿意度為87.3%，人-醫師的態度親切和善之滿意度平均值（4.55）；人-護理人員的態度親切和善之滿意度平均值（4.56）；事-醫師的專業能力(醫術)好之滿意度平均值(4.39)；事-醫師在診察時會耐心傾聽我的病情之滿意度平均值（4.5）；事-醫師會仔細診察及詳細對我說明病情之滿意度平均值（4.45）；事-當我需要醫師診察時，醫師會為我診治之滿意度平均值（4.44）；事-醫師在做檢查或治療之前，有充分說明及解答我的疑問之滿意度平均值（4.34）；事-醫師在執行醫療的過程中會小心維護我的安全之滿意度平均值（4.38）；時-進入診間等候看診的時間合理之滿意度平均值（4.24）；時-專業人員診療時間合理之滿意度平均值（4.28）；時-醫師在診察時有尊重我的隱私之滿意度平均值（4.39）；環境-診間裡的環境感覺舒適之滿意度平均值（4.29）；設備-診間的儀器設備完善之滿意度平均值（4.02），此區塊平均滿意度最高項目為「護理人員的態度親切和善（4.56）；平均滿意度最低項目為「診間的儀器設備完善」（4.02）。

復健排程的平均滿意度介於86.8% -90.8%，區塊平均滿意度為88.7%，人-安排開始復健的人員態度親切和善之滿意度平均值（4.54）；事-有適當的人員跟我安排開始復健的時間之滿意度平均值（4.48）；時-等候開始實施治療的時間合理之滿意度平均值（4.38）；環境-排程周遭的環境讓我感覺舒適之滿意度平均值（4.34）；設備-復健時間表單的說明完整而清楚之滿意度平均值（4.45），此區塊平均滿意度最高項目為「安排開始復健的人員態度親切和善」（4.54）；平均滿意度最低項目為「排程周遭的環境讓我感覺舒適」（4.34）。

復健治療的平均滿意度介於75.6% -91%，區塊平均滿意度為84.9%，人-治療人員的專業能力之滿意度平均值（4.44）；人-治療人員的態度親切和善之滿意度平均值（4.55）；事-治療人員對治療內容，有充分說明及解答我的疑問之滿意度平均值（4.29）；事-了解治療項目的注意事項之滿意度平均值（4.26）；事-治療室有放置我需要的衛教指導之滿意度平均值（4.09）；時-各治療項目等待治療時間合理之滿意度平均值（4.35）；環境-治療空間不會受到其他病人干擾而影響治療之滿意度平均值

(4.29)；環境-有提供適當的空間放置個人物品(如背包、輪椅)之滿意度平均值(3.78)；環境-有提供適當無障礙空間(如廁所、電梯、扶手、斜坡)之滿意度平均值(4.17)；設備-治療儀器設備完善之滿意度平均值(4.24)，此區塊平均滿意度最高項目為「治療人員的態度親切和善」(4.55)；平均滿意度最低項目為「有提供適當的空間放置個人物品(如背包、輪椅)」(3.78)。

相關科室的平均滿意度介於77%-84.4%，區塊平均滿意度為81.4%，我對掛號室提供的整體服務的感覺之滿意度平均值(4.22)；我對檢驗室提供整體服務的感覺之滿意度平均值(3.85)；我對批價室提供整體服務的感覺之滿意度平均值(4.21)；我對藥局提供整體服務的感覺之滿意度平均值(4.00)，此區塊平均滿意度最高項目為「我對掛號室提供的整體服務的感覺」(4.22)；平均滿意度最低項目為「我對檢驗室提供整體服務的感覺」(3.85)。

再「您感覺復健治療效果」為感覺較好 85人(63.9%)最高、較快復原 29人(21.8%)、未見改善 9人(6.8%)、迅速復原 6人(4.5%)、其他 4人(3.0%)及更加惡化 0人。再「您上次停止復健的原因」為尚未停止治療 60人(45.1%)為最高、時間不配合 26人(19.5%)、達一定療效 14人(10.5%)、病情痊癒 13人(9.8%)、其他 12人(9.0%)、交通不便 5人(3.8%)及沒有效果 3人(2.3%)。

就醫消費行為3題項目分別情況為，問卷受試者(100%)都願意再至本院接受門診治療服務；問卷受試者(100%)願意建議其他親友在需要時接受我們的服務；您對我們所提供的整體服務平均滿意度為86.4%，表二。

表 2 復健科治療滿意度得分情形 (N=133)

		不知道	非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	平均值(標準差)	
人	醫師的態度親切和善	0	1(0.8)	0	3(2.3)	50(37.6)	79(59.4)	4.55(.62)	
	護理人員的態度親切和善	0	1(0.8)	0	2(1.5)	51(38.3)	79(59.4)	4.56(.61)	
復健科診間	醫師的專業能力(醫術)好	3(2.3)	1(0.8)	0	3(2.3)	56(42.1)	70(52.6)	4.39(.91)	
	醫師在診察時會耐心傾聽我的病情	0	1(0.8)	0	4(3.0)	55(41.4)	73(54.9)	4.5(.64)	
	醫師會仔細診察及詳細對我說明病情	0	1(0.8)	0	6(4.0)	57(42.9)	69(51.9)	4.45(.66)	
	當我需要醫師診察時，醫師會為我診治	1(0.8)	1(0.8)	0	5(3.8)	56(42.1)	70(52.6)	4.44(.75)	
	醫師在做檢查或治療之前，有充分說明及解答我的疑問	0	2(1.5)	0	9(6.8)	62(46.6)	60(45.1)	4.34(.74)	
	醫師在執行醫療的 過程中會小心維護我的安全	1(0.8)	2(1.5)	1(0.8)	4(3.0)	58(43.6)	67(50.4)	4.38(.82)	
	進入診間等候看診的時間合理	0	2(1.5)	0	13(9.8)	67(50.4)	51(38.3)	4.24(.75)	
	專業人員診療時間合理	1(0.8)	2(1.5)	0	10(7.5)	63(47.4)	57(42.9)	4.28(.83)	
	醫師在診察時有尊重我的隱私	0	2(1.5)	1(0.8)	5(3.8)	60(45.1)	65(48.9)	4.39(.74)	
	環境	診間裡的环境感覺舒適	0	2(1.5)	1(0.8)	10(7.5)	64(58.1)	56(42.1)	4.29(.76)
設備	診間的儀器設備完善	3(2.3)	2(1.5)	0	26(19.5)	56(42.1)	46(34.6)	4.02(1.02)	
復健排程	復健排程:治療人員告知需要約定安排治療時間的病人才需填寫此【復健排程】區塊欄位								
	人	安排開始復健的人員態度親切和善	0	1(0.8)	0	4(3.0)	49(36.8)	79(59.4)	4.54(.63)
	事	有適當的人員跟我安排開始復健的時間	0	1(0.8)	1(0.8)	3(2.3)	56(42.1)	72(54.1)	4.48(.66)
	時	等候開始實施治療的時間合理	0	1(0.8)	1(0.8)	7(5.3)	61(45.9)	63(47.4)	4.38(.69)
	環境	排程周遭的環境讓我感覺舒適	0	1(0.8)	0	13(9.8)	58(43.6)	61(45.9)	4.34(.72)
設備	復健時間表單的說明完整而清楚	0	1(0.8)	0	4(3.0)	61(45.9)	67(50.4)	4.45(.63)	

續表 2 復健科治療滿意度得分情形 (N=133)

		不知道	非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	平均值(標準差)
人	治療人員的專業能力	1(0.8)	1(0.8)	1(0.8)	4(3.0)	54(40.6)	72(54.1)	4.44(.77)
	治療人員的態度親切和善	0	1(0.8)	0	4(3.0)	48(36.1)	80(60.2)	4.55(.63)
復健	治療人員對治療內容，有充分說明及解答我的疑問	1(0.8)	1(0.8)	1(0.8)	9(6.8)	65(48.9)	56(42.1)	4.29(.79)
	了解治療項目的注意事項	1(0.8)	1(0.8)	0	8(6.0)	73(54.9)	50(37.6)	4.26(.75)
	治療室有放置我需要的衛教指導	6(4.5)	1(0.8)	0	14(10.5)	59(44.4)	53(39.8)	4.09(1.14)
治療	各治療項目等待治療時間合理	1(0.8)	1(0.8)	0	3(2.3)	72(54.1)	56(42.1)	4.35(.72)
	治療空間不會受到其他病人干擾而影響治療	0	1(0.8)	1(0.8)	11(8.3)	66(49.6)	54(40.6)	4.29(.71)
	環境 有提供適當的空間放置個人物品(如背包、輪椅)	3(2.3)	1(0.8)	13(9.8)	20(15.0)	64(48.1)	32(24.1)	3.78(1.08)
	有提供適當無障礙空間(如廁所、電梯、扶手、斜坡)	4(3.0)	2(1.5)	0	6(4.5)	71(53.4)	50(37.6)	4.17(1.01)
設備	治療儀器設備完善	2(1.5)	1(0.8)	0	12(9.0)	63(47.4)	55(41.4)	4.24(.87)
相關科室	我對掛號室提供的整體服務的感覺	2(1.5)	1(0.8)	1(0.8)	9(6.8)	69(51.9)	51(38.3)	4.22(.87)
	我對檢驗室提供整體服務的感覺	13(9.8)	1(0.8)	0	9(6.8)	66(49.6)	44(33.1)	3.85(1.42)
	我對批價室提供整體服務的感覺	4(3.0)	1(0.8)	0	6(4.5)	69(51.9)	53(39.8)	4.21(0.98)
	我對藥局提供整體服務的感覺	4(3.0)	2(1.5)	2(1.5)	16(12.0)	67(50.4)	42(31.6)	4.00(1.06)

續表 2 復健科治療滿意度得分情形 (N=133)

		不知道	非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	平均值(標準差)
復 健 治 療 事 二	您感覺復健治療效果	更加惡化 0		未見改善 9(6.8)		感覺較好 85(63.9)		
		較快復原 29(21.8)		迅速復原 6(4.5)				
		其他 4(3.0)						
	您上次停止復健的原因	交通不便 5(3.8)		時間不配合 26(19.5)		沒有效果 3(2.3)		
		達一定療效 14(10.5)		病情痊癒 13(9.8)		尚未停止治療 60(45.1)		
	其他 12(9.0)							
就 醫 消 費 行 為	是否願意再至本院接受門診治療服務	其他 4(3.0)	不願意原因是: 0					
	是否願意建議其他親友在需要時接受我們的服務	願意 133(100)	不願意原因是: 0					
	整體上來說，您對我們所提供的服務有多滿意	不知道 1(.8)	非常不滿意 1(.8)	不滿意 0	尚可 7(5.3)	滿意 67(50.4)	非常滿意 57(42.9)	4.32(.75)

肆、結論與建議

一、討論

本研究是想了解復健科對於門診病患提供的服務，是否有感受滿意，以本研究研究結果透過研究分析後，研究對象平均年齡 60.0 ± 15.2 歲，最大值88歲，最小值20歲，65歲以上的占58位 (44%)，高齡者快占了一半。男生女生比例各占一半，與江東懋等 (2012) 的受訪者男生占 (49%)；女生占 (51%) 與 Shakya N. and Shakya B. (2019)的研究對象男生占(44.5%)；女生占 (55.5%) 的結果相同。本研究的門診病患感受整體服平均滿意度為4.32分的結果和江東懋等 (2012) 整體服務平均滿意度為4.25分的結果、Shakya N. and Shakya B. (2019) 使用 MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction (MRPS)來評估門診病患的平均滿意度為4.18分，與Julia M. Hush, Kirsten Cameron, and Mackey (2011) 收集7篇研究後整合分析，所得到平均滿意度為4.44分，都達4分以上，都有高的滿意度。本研究滿意度較低且低於4分有3項，如環境-有提供適當的空間放置個人物品(如背包、輪椅)之滿意度平均值 (3.78)、平均滿意度最低項目為「有提供適當的空間放置個人物品(如背包、輪椅)」(3.78) 及平均滿意度最低項目為「我對檢驗室提供整體服務的感覺」(3.85) 與江東懋等 (2012) 的需要改善的項目如輪椅放置區距離復健室較遠，且治療室無空間放置物櫃；治療室現場空間不足，導致病患或家屬的隨身物品隨意放置，是雷同的。本研究的問卷受試者都願意再至本院接受門診治療服務結果與Shakya N. and Shakya B. (2019)的是否願意再回來接受治療得到結果，得分是有落差的。

以本地民眾為居多，會請院方多與當地民眾多宣傳，多舉辦活動與居民互動，目前醫院也增設兩台高爾夫球車，接送民眾到縣道搭公車或返家。口語訪問的受試者還是快佔了1成，不識字的患者還是有，會建議院方多加強影音項目(台語與國語)讓來醫院的門者患者，容易了解醫院各方向及各項服務，在復健科由治療人員加強口語宣導。平均每週治療次數低於1次有3%，我們多與關心此患者們來接受復建科的治療服務是否有任何情況及問題，加以改善。有些受試者給予的建議，編號34給的建議，「紙杯是否要回收，請放回收垃圾桶」；編號82給的建議「復健部分負擔，對老人家有點吃緊」；編號103給的建議「坐交通車的病患，優先領藥」，感謝以上受試者給予建議，我們會針對以上的建議加以改善。讓復建科服務及敝院服務更好，坐落在鄉鎮的醫院提供的服務品質也是很優質，落實敝院的核心價值：愛心、誠信、品質、創新、當責。同時身為高齡友善醫院的一員，讓高齡者感受溫暖，友愛的環境。結論透過問卷來調查門診病人的感受

針對復健科對於門診病患提供的服務是好的，所得的結果與其他研究結果相比，台中榮總灣橋分院復健科對於門診病患提供的服務也是高的滿意度。建議之後學者研究，可以選擇問卷題目較少的問卷，減少受試者的不願意或答題正確性，或針對復健科別的組群，如住院病患、病患家屬....等。

二、研究限制

本研究侷限於人力，物力，時間及受試者收案考量，而研究方法採方便取樣 (convenience sampling)，非隨機抽樣 (non-random sampling)，較容易抽樣偏差，且收案人數屬於少量樣本數，單一收案地點，非區域或全台，無法準確推估研究母體的數值，排除對象有有精神、心智問題、失語症等疾病、未滿18歲之門診患者與不願意接受訪問者，因此無法推測排除對象的滿意度的感受。本研究使用的問卷調查的題數較較多，有造成問卷受試者些許的抱怨，經過研究人員解釋及說明，都有順利完成問卷調查。本研究收案的對象復健科門診病患，敝院為地區醫院及位屬鄉鎮的醫院，研究結果無法推論至都市醫院及其他等級醫院的復健科門診病患。

三、誌謝

本研究計畫為台中榮總嘉義暨灣橋分院院內計畫 (RVHCY108009) 提供經費贊助，並感謝台中榮民總醫院、嘉義分院及灣橋分院特別協助，教學部同仁及復健科楊主任、林醫師、所有同仁協助及配合、也感謝國立嘉義大學體育與健康休閒所張家銘教授指導，使本研究計畫得以順利完成，特別感謝。

參考文獻

- 內政部統計處 (2018)。107 年第 15 週內政統計通報。2018 年 7 月 17 日。取自：
https://www.moi.gov.tw/chi/chi_site/stat/news_detail.aspx?sn=13742
- 江東懋、梁明貴、陳宛伶、陳玉婷、楊雅雯、邱淑芬 (2012)。利用品管手法可以改善復健科門診病患的治療滿意度—以新竹市某地區醫院為例。輔仁醫學期刊，10(1)，13-19。
- 高美英、呂碧鴻 (2000)。慢性病患者對醫療院所之滿意度評量。台灣家庭醫學雜誌，10(4)，212-225。
- 陳欽賢 (2001)。實施醫院門診合理量對醫師勞動供給之影響。醫務管理期刊，2(3)，60-71。
- 陳雅鈴、許玫玲 (2009)。家長對發展遲緩兒童早期療育復健治療的滿意度之研究。醫務管理期刊，10(4)，289-308。
- 蔡文正、龔佩珍、楊志良、李亞欣、林思甄 (2006)。偏遠地區民眾就醫可近性及滿意度調查。台灣公共衛生雜誌，25(5)，394-404。
- 衛生福利部中央健康保險署 (2018)。醫院門診合理量。2018 年 7 月 26 日。取自：
https://www.nhi.gov.tw/Content_List.aspx?n=DDAD902E541DC448&topn=874605F03B8FDFBA
- 衛生福利部統計處 (2018)。歷年醫療院所概況。2018 年 7 月 18 日。取自：
<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/lp-3052-113>
- Hush, J. M., Cameron, K., & Mackey, M. (2011) Patient satisfaction with musculoskeletal physical therapy care: A systematic review. *Physical Therapy*, 91(1), 25–36.

Shakya, N., & Shakya, B. (2019). Patient satisfaction with outpatient physiotherapy services in Dhulikhel Hospital, Kathmandu University Hospital, Nepal. *Kathmandu University Medical Journal*, 17(65), 317-322.