

康健雜誌調查

## 本院門診的友善服務最受病患肯定 另有多項醫界常見缺失有待自省

【轉載自中央社記者陳蓉7月27日的報導】

康健雜誌針對17家醫學中心調查顯示，包括彰化基督教醫院、中國醫藥大學附設醫院、高雄長庚、奇美醫院、台中榮總及林口長庚等6家醫學中心最被受訪民眾肯定，評為最友善的醫院。

「康健雜誌」針對全台17家醫學中心，首度推出門診服務友善醫院調查，以出口民調的形式，進行消費者（病人）調查。

調查主要針對北、中、南、東共17家醫學中心，以問卷形式，面訪在各家醫院看完病的神經內科、骨科、婦產科病人，每科各訪問50位病人，完成共計2550份問卷。並依「人際態度」、「衛教」、「病人隱私」、「整體滿意度」、「開診時間」及「藥事服務」等6項指標進行評比。

調查整體來說，病人大多體諒、感謝醫生看病的辛勞，覺得醫生的態度相當可接受。在二千五百多位受訪民眾中，超過九成的人回答醫生的態度「很親切（或親切）」、「很認真（或認真）」、「很有耐心（或有耐心）」。

以地域來分，北部的醫學中心在人際面的表現上較差，病人認為醫生不認真、沒有耐心的比例明顯較高。中國醫藥大學附設醫院、彰化基督教醫院、花蓮慈濟醫院的醫生的態度最被病人肯定，得分較高。

衛教指導方面，調查發現各醫院普遍不做衛教，初診病人較不受醫生關愛。十七家醫學中心的表現，以台北馬偕醫院和三總的得分最高，較會對病人做衛教，而成大醫院在衛教上的努力相對來說較不足。

另外調查也發現，醫界在隱私權的面向上，還有非常大的努力空間。各醫院在病人隱私權的表現上，落差很大。表現最佳的彰基，超過九成五的民眾表示看病時沒有其他病人同在診間；而馬偕的表現較差強人意，只有兩成多的民眾看病時沒有別人在場，超過七成的民眾的隱私權沒被尊重。

至於各醫院的醫生是否準時開診，調查顯示台中榮總延遲開診的比例最低，相對來說較準時。國泰醫院、慈濟、高雄長庚、萬芳醫院等表現較差，遲開診的比例高達八、九成。