

全民健康保險住院整合照護服務試辦計畫：「病人及家屬」滿意度調查

親愛的先生、女士您好，

衛生福利部透過全民健康保險推動住院整合照護服務試辦計畫，由醫院安排護理及受過訓練之照護輔佐人員共同照護，使病人於住院期間，家屬可以不用全時在醫院陪病照顧或另外自聘照顧服務員（看護），病人也能獲得連續性及完整性的照護，提升住院照護品質與安全。感謝您接受本院住院服務，我們想了解您本次參與「住院整合照護服務」經驗，您的意見將會是我們調整住院照護服務與優化就醫環境的重要依據，謝謝您的協助，並祝您早日康復。

○○○○醫院敬上

本問卷依照「住院整合照護服務試辦計畫」使用經驗設計，請就您本次參與住院經驗回答下列問題。

一、 護理師溝通

1. 護理師有用能了解的方式回答您的問題？
①總是如此 ②經常如此 ③有時如此 ④偶爾如此 ⑤從未如此
2. 護理師有足夠耐心聆聽您的需求？
①非常足夠 ②足夠 ③普通 ④不足夠 ⑤非常不足夠
3. 您對護理師給您的身體照護感到安心？
①非常安全 ②安全 ③普通 ④不安全 ⑤非常不安全
4. 護理師有提供您疾病需要衛教資訊(含藥物)？
無此需求
①總是如此 ②經常如此 ③有時如此 ④偶爾如此 ⑤從未如此
5. 護理師在照護您之前，有進行手部衛生？
①總是如此 ②經常如此 ③尚可 ④有時如此 ⑤從未如此
6. 護理師對您的態度尊重、有禮貌？
①總是如此 ②經常如此 ③有時如此 ④偶爾如此 ⑤從未如此

二、 照護輔佐人員溝通

7. 您對照護輔佐人員給您的健康照護服務感到安心？
①非常安心 ②安心 ③普通 ④不安心 ⑤非常不安心
8. 照護輔佐人員有用您能聽懂的方式回答健康照護的相關問題？
①總是如此 ②經常如此 ③有時如此 ④偶爾如此 ⑤從未如此
9. 照護輔佐人員對您的態度尊重、有禮貌？①總是如此 ②經常如此 ③有時如此
④偶爾如此 ⑤從未如此
10. 照護輔佐人員在照護您之前，有進行手部衛生？
①總是如此 ②經常如此 ③有時如此 ④偶爾如此 ⑤從未如此

三、 醫院環境的安寧

11. 您的病房周圍的安寧程度？
①非常安靜 ②安靜 ③普通 ④吵雜 ⑤非常吵雜
12. 若您的病房周圍不安寧，哪個時段最常發生？(可複選)
①無此狀況

- ②上午 8 點到下午 2 點 ③下午 2 點到晚上 8 點
④晚上 8 點到凌晨 2 點 ⑤凌晨 2 點到早上 8 點

四、 住院整合照護模式經驗

13. 您如何得知本院住院整合照護服務模式資訊？(可複選)
①傳單 ②網站公告 ③宣傳短片 ④海報或電子字幕宣傳 ⑤門診表
⑥醫院出版刊物 ⑦住院須知文件 ⑧住院服務單位或轉診服務人員說明
⑨住院通知時由醫師或專科護理師說明 ⑩服務台人員說明 ⑪病房護理師說明
⑫其他：_____
14. 請問您接受住院整合照護模式服務之理由？(可複選)
①減輕家屬陪病照顧負擔 ②減輕家屬經濟負擔
③聘不到院內一對一照服員 ④住院期間由受過訓練人員提供健康照護較放心
⑤其他：_____

五、 整體住院滿意度

15. 您對住院整合照護模式自費收費金額？
①非常滿意 ②滿意 ③普通 ④不滿意 ⑤非常不滿意
16. 住院整合照護服務模式能減輕住院時的照護負擔？
①非常滿意 ②滿意 ③普通 ④不滿意 ⑤非常不滿意
17. 請您為本院住院整合照護模式滿意度打個分數，1-100 分。(參考依據：81-100，非常滿意；61-80，滿意；41-60，普通；21-40，不滿意；0-20，非常不滿意)

18. 若下次有住院需求，仍會選擇住院整合照護模式？
①非常願意 ②願意 ③普通 ④不太願意 ⑤非常不願意
19. 您願意向您的朋友和家人推薦住院整合照護模式？
①非常願意 ②願意 ③普通 ④不太願意 ⑤非常不願意
20. 住院整合照護模式，讓您最滿意的住院經驗為？

21. 您認為本院住院整合照護模式，最需要改善的是部分？
 (歡迎提供建議做法或具體描述，以利後續改善)

六、 基本資料

22. 填寫人身分
①病人 ②家屬(曾有陪病住院照顧經驗) ③家屬(未曾有陪病照顧經驗)
④其他：_____

23. 您的性別？
①男 ②女 ③其他

24. 您的年齡(歲)？

25. 您的教育程度？
①國中以下 ②高中(職) ③專科 ④大學 ⑤研究所以上 ⑥其他：_____

26. 您的職業？

- ①公 ②商 ③教 ④工 ⑤服務業 ⑥軍 ⑦農
⑧學生 ⑨家管 ⑩自由業 ⑪無 ⑫退休 ⑬其他：_____

27. 您家中主要語言為？

- ①華語 ②台語 ③客家語 ④原住民語 ⑤越語
⑥印尼語 ⑦泰語 ⑧英語 ⑨其他：_____