

# 2022 年度

## 台灣病人安全文化調查年報

Taiwan Patient Safety Culture Survey

Annual Reprot 2022



財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

Joint Commission of Taiwan

## 目錄

<b>ABSTRACT .....</b>	<b>4</b>
<b>中文摘要 .....</b>	<b>5</b>
<b>前言 .....</b>	<b>6</b>
<b>壹、測量工具 .....</b>	<b>7</b>
一、病安文化調查構面 .....	8
二、基本資料 .....	12
<b>貳、名詞解釋 .....</b>	<b>13</b>
<b>參、2022 年病人安全文化調查結果.....</b>	<b>17</b>
一、基本資料分析 .....	17
二、病安文化調查結果-整體.....	25
三、病安文化調查結果-依不同醫院層級區分.....	40
<b>肆、2021 年及 2022 年不同職務正向回答百分比結果比較.....</b>	<b>48</b>
<b>伍、2022 年病人安全文化營造活動成果.....</b>	<b>53</b>
<b>附件一 各題目平均分數.....</b>	<b>56</b>
<b>附件二 各題目正向回答分數.....</b>	<b>58</b>
<b>附件三 各題目正向回答百分比.....</b>	<b>60</b>

## 圖目錄

圖 3-2-1	2022 年病安文化八大構面落點分析結果 .....	26
圖 3-2-2	性別與病安文化 SAQ 雷達圖 .....	30
圖 3-2-3	主管別與病安文化 SAQ 雷達圖 .....	31
圖 5-1	2022 年韌性與正向病安文化營造工作坊 .....	53
圖 5-2	2022 年提升正向病安文化分享會活動剪影.....	53

## 表目錄

表 3-1-1	醫院問卷屬性分析 .....	18
表 3-1-2	工作單位分布 .....	19
表 3-1-3	問卷基本資料分布 .....	21
表 3-1-4	各醫院屬性份數統計 .....	23
表 3-1-5	各醫院層級單位數表 .....	24
表 3-2-1	2022 年整體病人安全文化調查結果 .....	25
表 3-2-2	醫院層級間病安風氣差異表 .....	27
表 3-2-3	區域性醫院病安風氣差異表 .....	28
表 3-2-4	各權屬別醫院之病安文化差異表 .....	28
表 3-2-5	工作單位間病安文化差異表 .....	29
表 3-2-6	性別間病安文化差異表 .....	30
表 3-2-7	是否為主管職之病安文化差異表 .....	31
表 3-2-8	職務類別間病安文化差異表 .....	32
表 3-2-9	受雇類別間病安文化差異表 .....	33
表 3-2-10	教育程度間病安文化差異表 .....	34
表 3-2-11	各年齡層之間病安文化差異表 .....	35
表 3-2-12	該院工作年資之病安文化差異表 .....	36
表 3-2-13	該單位工作年資之病安文化差異表 .....	37
表 3-2-14	過去 12 個月填寫事件通報單數量之病安文化差異表 .....	38
表 3-2-15	是否直接接觸病人之病安文化差異表 .....	38
表 3-2-16	不同醫院層級之主管病安文化差異表 .....	39
表 3-2-17	不同醫院層級之非主管病安文化差異表 .....	39
表 3-3-1	醫學中心(含準醫學中心)不同職務別對病安文化差異表 .....	40
表 3-3-2	區域醫院不同職務別對病安文化差異表 .....	41
表 3-3-3	地區教學醫院不同職務別對病安文化差異表 .....	42
表 3-3-4	地區醫院不同職務別對病安文化差異表 .....	43
表 3-3-5	醫學中心(含準醫學中心)不同單位間病安文化差異表 .....	44
表 3-3-6	區域醫院不同單位間病安文化差異表 .....	45

表 3-3-7	地區教學醫院不同單位間病安文化差異表.....	46
表 3-3-8	地區醫院不同單位間病安文化差異表 .....	47
表 4-1	不同職務別對病安文化差異表 .....	48
表 4-2	醫學中心(含準醫學中心)不同職務別對病安文化差異表 .....	49
表 4-3	區域醫院不同職務別對病安文化差異表 .....	50
表 4-4	地區教學醫院不同職務別對病安文化差異表 .....	51
表 4-5	地區醫院不同職務別對病安文化差異表 .....	52
表 5-1	2022 年提升正向病安文化分享會口頭發表獲獎名單.....	54
表 5-2	2022 年提升正向病安文化分享會海報發表獲獎名單.....	55

## Abstract

To create a positive Patient Safety Culture (PSC) in healthcare organizations and establish prospective PSC indicators, the MOHW (formerly the Department of Health) has commissioned the Joint Commission of Taiwan (JCT) to develop a PSC scale and conduct a national survey. The JCT has referenced the Safety Attitude Questionnaire (SAQ) created by Dr. Bryan J. Sexton, which included 30 items within six structural dimensions such as “Teamwork”, “Safety Climate”, “Job Satisfaction”, “Stress Recognition”, “Perception of Management”, and “Working Condition”. Thus, the Taiwan PSC survey system was developed in 2009. The survey responses are directly uploaded to the JCT’s PSC system so that healthcare professionals can review and reflect on the safety culture issues of their department or organization. In 2014, the PSC survey was updated to include two new dimensions of “Resilience” and “Work-life Balance” on top of the original six dimensions.

In 2022, a total of 136 healthcare organizations participated in the hospital-wide PSC survey, including 20 medical centers (including quasi-medical centers), 52 regional hospitals, 20 district teaching hospitals, and 44 district hospitals. The system received 163,385 survey responses with 125,015 complete answers, of which 121,267 responses were valid and included in the final analysis.

In the 2022 PSC survey analysis, the percentages of positive responses for eight dimensions were teamwork (58.8%), safety climate (52.2%), job satisfaction (49.2%), stress recognition (51.2%), perception of management (54.7%), working conditions (47.8%), resilience (15.6%), and work-life balance (63.4%).

By hospital-level analysis, among the eight dimensions, the positive percentages of medical centers (including quasi-medical centers) were highest in the dimensions of teamwork, safety climate, stress recognition, and working conditions. In district hospitals, the positive percentage scores were highest in job satisfaction, perception of management, resilience, and work-life balance dimensions.

The percentages of positive responses to the resilience dimension from 2020 to 2022 were 20.6%, 19.4%, and 15.6% respectively, with a decreasing trend year by year. In specific, the resilience dimension comprises of questions number. 22, 24, 36, and 37 that "I feel emotionally exhausted by my job", "I think I work too much", "I feel tired at the end of the working day", and "When I get up in the morning, I feel exhausted thinking about a new day's work" and working conditions dimension question number. 31 "The department's clinical manpower is adequate to handle patient workload". The results can be explained by the workload and manpower shortage caused by the COVID-19 pandemic and it is recommended to continue to strengthen the support system for healthcare professionals.

## 中文摘要

2022 年病人安全文化調查共計 136 家醫療機構參與全院版調查，包括醫學中心(含準醫學中心)20 家、區域醫院 52 家、地區教學醫院 20 家、地區醫院 44 家，總計問卷調查份數 163,385 份，完成填答 125,015 份，其中有效問卷 121,267 份。

2022 年八個構面結果顯示，填答者持正向態度的百分比依序為團隊合作(58.8%)、單位安全的風氣(52.2%)、對工作的滿意(49.2%)、對壓力的認知(51.2%)、對管理的感受(54.7%)、工作狀況(47.8%)、復原力(15.6%)及工作生活平衡(63.4%)。

依醫院層級別分析結果，醫學中心(含準醫學中心)的正向態度百分比在團隊合作、單位安全的風氣、對壓力的認知以及工作狀況構面呈現最高；地區醫院的正向態度百分比在對工作的滿意、對管理的感受、復原力及工作生活平衡構面呈現最高。

復原力構面 2020 年至 2022 年正向態度百分比分別為 20.6%、19.4%及 15.6%，有逐年下降趨勢；復原力構面中題項第 22、24、36、37 題題意分別：「我的工作讓我感覺精力耗盡」、「我覺得我對工作付出太多」、「在一天的工作結束時，我覺得整個人已精疲力竭」、「早上起來，想到要面對新的一天工作就覺得疲憊」；另工作狀況構面中第 31 題「本單位的臨床人力配置足以處理病人工作量，結果均顯示在疫情狀態下工作負荷與人力短缺造成正向態度下降，建議持續強化給予員工支持系統。

## 前言

正向病安文化為機構推行病人安全工作的核心及基礎，且病安文化指標具前瞻性，若能搭配原有的病安相關指標，做為病人安全量測的輔助，應可對於病人安全風險洞察先機，提早因應，提升病人安全。持續性地自我調查病安文化，有助於營造病安文化。由於各機構自行執行文化調查必需耗費許多人力成本，若能由外部對員工進行調查，可免除填答者來自主管之壓力，較能提供真實之調查資料，因此，財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會（簡稱醫策會）於 2009 年建置一個全國性的病安文化網路調查系統(Taiwan Patient Safety Culture Survey, TPSCs)，協助各醫療機構持續進行內部病安文化監測並可依院內需要自行進一步做資料分析。

2014 年起，病人安全文化調查除了病人安全態度量表(Safety Attitude Questionnaire, SAQ)的六個構面，另加入復原力以及工作生活平衡兩個構面，故共計有 8 個構面 46 個題項。



## 壹、測量工具

本調查系統參考美國德州大學 Dr. Sexton 所創之 SAQ 問卷，經授權並轉譯為適合台灣適用的病人安全文化量測工具。問卷共包含：團隊合作、單位安全的風氣、對工作的滿意、對壓力的認知、對管理的感受及工作狀況等六個核心構面，共有 30 題核心題目。另於 2014 年增加「復原力(反向為情緒耗竭)」9 題以及「工作生活平衡」7 題兩個構面。增加此兩構面係希望能協助醫療機構發現需要協助的單位與員工，及早介入提供相關協助，避免職業倦怠與工作生活不平衡的人員對病人照護安全產生負面衝擊，達到暨能關懷工作人員，又能提供病人安全照護的雙贏局面。

## 一、病安文化調查構面

### (一) 團隊合作

本構面用於量測單位同仁對於單位內同儕團隊合作感受的程度。

題號	題目
1	本單位同仁的意見可以充分被接受
2*	在本單位照護病人上察覺有問題時，我不敢說出來
3	本單位可以妥善地解決臨床上彼此意見的分歧（例如：不是誰對誰錯，而是怎麼做對病人最好）
4	在照護病人時，我可以充分得到所需的支援
5	在本單位工作如果有不明瞭的地方很容易可以發問
6	在本單位醫師與護理人員是一個同心協力的工作團隊

註：\*表該提為反向題。

### (二) 單位安全的風氣

本構面用於測單位同仁對於組織安全承諾感受的程度。

題號	題目
7	如果我是病人，我認為在這裡會受到十分安全的照護
8	在本單位醫療錯誤會被妥善地處理
9	我知道有適當的管道能直接反應與病人安全相關的問題
10	我的工作表現可以得到適當的回饋
11*	在本單位不容易去討論工作上的錯誤
12	同事會鼓勵我去反應任何與病人安全相關的疑慮
13	本單位的文化會讓人很容易從別人的錯誤中汲取教訓

註：\*表該提為反向題。

## (三)對工作的滿意

本構面用於量測單位同仁對於工作地積極性有正向想法的程度。

題號	題目
14	我非常喜歡我的工作
15	在本單位工作就像是大家庭中的一份子
16	本單位是一個很好的工作場所
17	我以能夠在這裡工作為榮
18	本單位的工作士氣很高

## (四)對壓力的認知

本構面用於量測單位內同仁對於壓力會影響工作成效的認知程度。

題號	題目
19	當我工作負荷過重時表現會變差
21	當我疲倦時工作會變得很沒有效率
25	當我在緊張或生氣的情況下很容易犯錯
26	當我疲倦時會降低應付緊急狀況的能力

## (五)對管理的感受

本構面用於量測單位內同仁認同管理者行事作風的感受程度。

題號	題目
27	本單位的管理部門能充分支持我日常的工作
28	本單位的管理部門不會刻意忽視病人安全
29	對於可能會影響我工作的事件，在本單位可得到充分且及時的訊息
30	本單位管理部門會以建設性的態度來處理發生問題的人員

## (六)工作狀況

本構面用於量測單位內同仁對工作環境和資源提供的感受程度。

題號	題目
31	本單位的臨床人力配置足以處理病人工作量
32	本院有做好新進人員訓練工作
33	在做診斷與治療決策時，我都可以獲得所有必需的資訊
34	在我專業領域的受訓人員能得到適當的監督與指導

## (七)復原力

本構面用於量測機構內同仁對於職業健康感受與因應職場壓力的能力。本構面採用 Maslach 等人在 1976 年發展的職業倦怠量表(Maslach Burnout Inventory 簡稱 MBI)，該量表包含三構面：情緒耗竭(emotional exhaustion)、去人格化(depersonalization)以及個人成就感(personal accomplishment)三構面，共計 22 個題目。原作者 Maslach 指出情緒耗竭 Exhaustion 是職業倦怠最重要的部分，故本問卷僅使用情緒耗竭(emotional exhaustion)9 題。為使整份安全文化調查的解讀方向一致，本構面所有的題目進行反向計分，得分越高表示復原力越高。

題號	題目
20*	我覺得我好像已經到智窮力盡的地步了
22*	我的工作讓我感覺精力耗盡
23*	我的工作讓我覺得受到挫折
24*	我覺得我對工作付出太多
35*	我的工作使我在情緒上有耗盡的感覺
36*	在一天的工作結束時，我覺得整個人已精疲力竭
37*	早上起來，想到要面對新的一天工作就覺得疲憊
38*	對我來說與他人一起工作一整天，實在是一件累人的事
39*	與他人直接接觸一起工作帶給我很大的壓力

註：\*表該提為反向題。

## (八)工作生活平衡

本構面用於量測單位人員在工作與自我生活照顧及維持人體基本需求行為的平衡。若不能規律用餐、睡眠不佳、因工作影響家庭計畫等情況發生頻率越高，表示工作生活平衡越差。已有研究指出工作生活平衡不佳與較差的團隊合作、較差的安全風氣、情緒耗竭以及憂鬱相關，因此了解人員的工作生活平衡可以作為安全風氣的參考，提供機構協助同仁提升工作生活平衡的依據。本構面計分量表調查下列事件的每週發生頻率，共分成 4 級，包含：幾乎沒有(每週<1 天，計為 4 分)、有些時間(每週 1~2 天，計為 3 分)、多數時間(每週 3~4 天，計為 2 分)，以及總是發生(每週 5~7 天，計為 1 分)。工作生活平衡構面得分越高表示發生頻率越低，工作生活的平衡度越佳。

題號	題目
40	錯過用餐
41	草率解決一餐
42	整天工作中沒有任何休息時間
43	因工作因素改變個人或家庭計畫
44	睡不好
45	夜間睡眠時間小於 5 小時
46	工作晚下班

## 二、基本資料

為了比較各變項間病安文化結果的差異，本問卷調查受測者的基本資料包括：

- 工作單位
- 性別
- 年齡
- 是否擔任主管
- 在過去 12 個月，你填寫並提交多少件事件通報單
- 職務類別
- 受雇類別
- 本院工作年資
- 本單位工作年資
- 教育程度
- 是否直接接觸病人
- 問卷填答時間
- 問卷填答難易度

## 貳、名詞解釋

### 一、正向回答分數

所謂正向回答分數係指受測者回答的正向傾向分數。反向題部分病安文化調查系統會自動作轉向處理，因此下載原始資料檔案時不需要再自行進行轉換。

本問卷採用兩類量表，對描述的同意程度採李克特氏計分表 5 分量表(包含非常不同意、有些不同意、中立、有些同意以及非常同意)以及發生頻率 4 分量表(每週發生頻率為幾乎沒有、有些時間、多數時間、總是發生)。以下就兩類量表說明計分方式：

	A. 同意程度 5 分量表	B. 發生頻率 4 分量表
適用構面	團隊合作、安全風氣、 對壓力的認知、對管理的感受、 工作狀況、對工作的滿意、 復原力	工作生活平衡
各選項代表分數	非常同意=5 分 有些同意=4 分 中立=3 分 有些不同意=2 分 非常不同意=1 分 不適用=0 分 註：若為反向題則反向計分	幾乎沒有=4 分 有些時間=3 分 多數時間=2 分 總是發生=1 分

依各構面將題項分數加總後平均即可得構面平均分數。若需轉成百分制，再將各構面平均分數轉換成 100 分至 0 分，計算公式如下：

A. 同意程度 5 分量表：

$$\text{正向回答分數} = (\text{構面平均分數} - 1) * 25$$

B. 發生頻率 4 分量表：

$$\text{正向回答分數} = (\text{構面平均分數} - 1) * 33.3$$

## 二、正向回答百分比

意即「同一單位或醫院中所有填答者持正向態度的百分比為該單位或醫院的整體正向態度（百分比）」，計算方式為該構面抱持正向的人數/該構面有效填答數。在同意程度 5 分量表(團隊合作、安全風氣、對壓力的認知、對管理的感受、工作狀況、對工作的滿意與復原力等構面)，個人各構面平均正向回答分數在 75 分以上者，被視為對該構面持正向態度，低於 75 分者被視為負向；發生頻率 4 分量表(工作生活平衡)，個人各構面平均正向回答分數在 66.6 分(含)以上者，被視為對該構面持正向態度，低於 66.6 分者被視為負向。

## 三、最小值(Minimum)及最大值(Maximum)

每個構面都有各自的最小值及最大值，由此我們可得知所有醫院各構面正向回答百分比由低至高的分布情形。除此之外，我們也可藉由比較最小值與第 25 百分位數值或最大值與第 75 分位數值來了解是否有離群值(outliers)的存在。



#### 四、百分位數(Percentiles)

每個項目都有第 25 百分位數、第 50 百分位數和第 75 百分位數，百分位數可提供醫院得分的排序資訊。在計算各個百分位數值時，我們會先將所有數值由小至大排序，特定百分位數可顯示出有多少百分比的醫院得分皆在某數值下。舉例來說：第 50 百分位數或中位數(median)，代表半數(50%)醫院得分等於或低於該數值，而另外半數(50%)醫院得分較該數值高。

當這些醫院分數呈現常態分布、鐘型分布曲線時(意即多數醫院得分落於中間，而少數得分偏低或得分偏高的醫院落於分布兩端)，則第 50 百分位數或中位數(median)便會近似於平均得分。百分位數說明如下表：

舉例：

構面名稱	正向回答平均(%)	標準差	百分位數(%)		
			25	50	75
構面 1	37.6	8.2	31.6	37.1	43.7
如果貴院的正向回答平均為 33%，則貴院的落點在這				↑	
如果貴院的正向回答平均為 52%，則貴院的落點在這					↑

## 五、無效問卷

為確保資料代表性，無效填答將不列入計分：

1. 整份問卷「Q1 到 Q39 答案皆完全相同」且「Q40 到 Q46 答案皆完全相同」該份問卷將視為無效問卷。
2. 填寫「不適用」的題數大於 n 則該構面不計分，該構面視為無效。

各構面的 n 請見下表：

構面	題目數	填答[不適用]超過 n 題以上，則該構面不計分
團隊合作	6	$n \geq 3$
單位安全的風氣	7	$n \geq 3$
工作的滿意	5	$n \geq 3$
對壓力的認知	4	$n \geq 2$
對管理的感受	4	$n \geq 2$
工作狀況	4	$n \geq 2$
復原力	9	$n \geq 3$
工作生活平衡	7	--

## 參、2022 年病人安全文化調查結果

### 一、基本資料分析

2022 年病人安全文化調查共有 136 家醫療機構參與全院版調查，其中醫學中心(含準醫學中心)計有 20 家、區域醫院 52 家、地區教學醫院 20 家、地區醫院 44 家。總計共回收 121,267 份有效問卷，其中醫學中心(含準醫學中心)有 53,775 份(佔 44.3%)，區域醫院有 48,961 份(佔 40.4%)，地區教學醫院有 9,517 份(佔 7.9%)，而地區醫院有 9,014 份(佔 7.4%)。

依健保分局別分析以中區參與家數最多，有 40 家(29.4%)，共回收 24,623 份(20.3%)，其次為台北區(27 家，佔 19.9%)、北區(23 家，16.9%)、南區(19 家，14%)、高屏區(19 家，14%)及東區(8 家，5.9%)，回收份數分別為 29,926 份(24.7%)、21,154 份(17.4%)、24,399 份(20.1%)、16,222 份(13.4%)及 4,943 份(4.1%)。

依醫院權屬別分析以私立醫院佔多數，有 108 家(79.4%)，共回收 92,620 份(76.4%)；其次為其他公立醫院 11 家(8.1%)、榮民醫院 9 家(6.6%)、軍醫院 6 家(4.4%)及部立醫院 2 家(1.5%)，回收分數分別為 9,157 份(7.6%)、12,015 份(9.9%)、5,552 份(4.6%)、1,923 份(1.6%)。詳見表 3-1-1。

表 3-1-1 醫院問卷屬性分析 (N = 121,267)

	機構家數	百分比(%)	問卷數	百分比(%)
<b>醫院層級別</b>				
醫學中心 (含準醫學中心)	20	14.7	53,775	44.3
區域醫院	52	38.2	48,961	40.4
地區教學醫院	20	14.7	9,517	7.9
地區醫院	44	32.4	9,014	7.4
	機構家數	百分比(%)	問卷數	百分比(%)
<b>健保分局別</b>				
台北分局	27	19.9	29,926	24.7
北區分局	23	16.9	21,154	17.4
中區分局	40	29.4	24,623	20.3
南區分局	19	14.0	24,399	20.1
高屏分局	19	14.0	16,222	13.4
東區分局	8	5.9	4,943	4.1
	機構家數	百分比(%)	問卷數	百分比(%)
<b>權屬別</b>				
部立醫院	2	1.5	1,923	1.6
榮民醫院	9	6.6	12,015	9.9
軍醫院	6	4.4	5,552	4.6
私立醫院	108	79.4	92,620	76.4
其他公立醫院	11	8.1	9,157	7.6
合計	136	100	121,267	100

檢視填答者工作單位分布，排除其它單位後，各機構調查工作單位以涵蓋藥局和檢驗最多，共有 131 家，其次為 129 家機構涵蓋復健單位、126 家機構涵蓋放射單位、113 家機構涵蓋手術室和不分科病房；填答者工作單位分布較少之單位分別為 64 家機構涵蓋精神科病房、83 家機構涵蓋婦/產科病房、85 家機構涵蓋兒科病房。

各工作單位填寫份數以內科病房 13,689 份(11.3%)最多，其次為加護病房 11,280 份(9.3%)、外科病房 8,433 份(7%)、手術室 7,352 份(6.1%)，以及急診 5,214 份(4.3%)，詳見表 3-1-2。

表 3-1-2 工作單位分布 (N = 121,267)

工作單位別	機構家數	機構家數百分比(%)	問卷數	人數百分比(%)
加護病房	108	79.4	11,280	9.3
手術室	113	83.1	7,352	6.1
急診	111	81.6	5,214	4.3
藥局	131	96.3	4,567	3.8
麻醉	97	71.3	2,861	2.4
復健	129	94.9	3,218	2.7
內科病房	103	75.7	13,689	11.3
外科病房	98	72.1	8,433	7.0
婦/產科病房	83	61.0	2,903	2.4
兒科病房	85	62.5	2,623	2.2
精神科病房	64	47.1	2,638	2.2
檢驗	131	96.3	4,151	3.4
放射	126	92.6	4,107	3.4
不分科病房	113	83.1	3,816	3.1
其他	135	99.3	44,415	36.6
合計	136	100.0%	121,267	100.0%

填答者性別以女性佔多數，共 97,331 份(80.3%)；而男性共 23,936 份(19.7%)。以年齡層來看，以 21 至 30 歲者 35,871 份(29.6%)最多，其次 31 至 40 歲者 34,279 份(28.3%)。以是否為主管來區分，非主管職者佔多數，共回收 107,585 份(88.7%)。在異常事件通報數量上，多數填答者為過去 12 個月未通報異常事件者(93,205 份，76.9%)，其次為通報 1 至 5 件者(25,840 份，佔 21.3%)。以職務類別區分，以護理人員佔最多數(60,364 份，佔 49.8%)，其次為行政人員(20,524 份，佔 16.9%)、醫技人員(13,788 份，佔 11.4%)。依受雇類別區分，以正職者(105,763 份，87.2%)最多，其次為約聘職(14,213 份，11.7%)。依填答者的工作年資部分，該院工作年資分以 5 至 10 年者(29,853 份，24.6%)最多，其次為 11 至 20 年者(28,823 份，23.8%)；單位工作年資以 5 至 10 年者(31,058 份，25.6%)最多，其次為 11 至 20 年者(25,434 份，佔 21.0%)。填答者教育程度以專科/大學者(98,765 份，81.4%)最多，其次為研究所以上者(16,276 份，13.4%)。依接觸病人的頻率分析，以常常直接接觸病人者(90,539 份，74.7%)居多。依問卷填答時間分析發現需花費時間 6-10 分鐘填答者(61,959 份，51.1%)最多；其次為時間 1-5 分鐘者(30,480 份，25.1%)。依問卷難易度分析發現認為本問卷難易度適中者(53,960 份，44.5%)最多；其次為認為容易者(44,904 份，37.0%)，詳見表 3-1-3。

表 3-1-3 問卷基本資料分布 (N = 121,267)

		問卷數	百分比(%)
性別	男	23,936	19.7
	女	97,331	80.3
年齡	20 歲以下	302	0.3
	21 至 30 歲	35,871	29.6
	31 至 40 歲	34,279	28.3
	41 至 50 歲	32,477	26.8
	51 至 60 歲	15,366	12.7
	61 歲以上	2,972	2.5
是否為主管職	主管	13,682	11.3
	非主管	107,585	88.7
在過去 12 個月， 你填寫並提交多少 事件通報單	無	93,205	76.9
	1-5 件	25,840	21.3
	6-10 件	1,331	1.1
	11-15 件	444	0.4
	16 件以上	447	0.4
職務類別	醫師	12,160	10.0
	護理人員	60,364	49.8
	醫技人員	13,788	11.4
	藥劑人員	4,110	3.4
	行政人員	20,524	16.9
	復健人員	2,251	1.9
	其他	8,070	6.7
受雇類別	正職	105,763	87.2
	約聘	14,213	11.7
	兼職	680	0.6
	按時計酬	611	0.5
合計		121,267	100

		問卷數	百分比(%)
本院工作年資	6 個月以內	6,219	5.1
	6 至 11 個月	4,267	3.5
	1 至 2 年	14,702	12.1
	3 至 4 年	16,277	13.4
	5 至 10 年	29,853	24.6
	11 至 20 年	28,823	23.8
	21 年以上	21,126	17.4
本單位工作年資	6 個月以內	8,379	6.9
	6 至 11 個月	5,616	4.6
	1 至 2 年	17,919	14.8
	3 至 4 年	18,831	15.5
	5 至 10 年	31,058	25.6
	11 至 20 年	25,434	21.0
	21 年以上	14,030	11.6
教育程度	國中以下	584	0.5
	高中職	5,642	4.7
	專科/大學	98,765	81.4
	研究所以上	16,276	13.4
是否直接接觸病人	沒有	17,111	14.1
	偶而	13,617	11.2
	常常	90,539	74.7
您填答這份問卷大約花多少時間	1-5 分鐘	30,480	25.1
	6-10 分鐘	61,959	51.1
	11-15 分鐘	20,295	16.7
	16-20 分鐘	5,770	4.8
	21 分鐘以上	2,763	2.3
整體而言您覺得填答這份問卷	非常容易	15,562	12.8
	容易	44,904	37.0
	難易適中	53,960	44.5
	困難	5,387	4.4
	非常困難	1,454	1.2
合計		121,267	100



表 3-1-4 顯示各層級醫院的問卷回收情況，以醫學中心(含準醫學中心)申請的份數為最多，共有 71,173 份，完成填答 55,336 份，回收率 77.7%。其次為區域醫院共申請份數為 67,338 份，完成填答 50,540 份，回收率 75.1%。地區教學醫院申請份數為 13,131 份，完成填答 9,862 份，回收率為 75.1%。地區醫院申請份數為 11,743 份，完成填答 9,277 份，回收率為 79.0%。

表 3-1-4 各醫院屬性份數統計 (N = 121,267)

	調查問卷 總份數	已完成 填答份數	無效 問卷數量	無效問卷 佔率 <sup>1</sup>	發放 回收率 <sup>2</sup>
醫學中心(含準醫學中心)	71,173	55,336	1,561	2.8%	77.7%
區域醫院	67,338	50,540	1,579	3.1%	75.1%
地區教學醫院	13,131	9,862	345	3.5%	75.1%
地區醫院	11,743	9,277	263	2.8%	79.0%
合計	163,385	125,015	3,748	3.0%	76.5%

單位：問卷數

<sup>1</sup> 無效問卷佔率：(無效問卷數量/已完成填答份數)\*100%

<sup>2</sup> 發放回收率：(已完成填答份數/調查問卷總份數)\*100%

表 3-1-5 顯示各層級醫院的問卷除「其他單位」外，醫學中心(含準醫學中心)以來自內科病房單位為最多，共有 6,702 份，其次為加護病房有 5,824 份。區域醫院同樣以內科病房 5,470 份最多，其次為加護病房回收 4,544 份。地區教學醫院以內科病房 890 份最多，其次為手術室回收 552 份。地區醫院以內科病房 627 份最多，其次為復健病房回收 576 份。

表 3-1-5 各醫院層級單位數表 (N = 121,267)

單位 (依照總計數量排序)	醫學中心 (含準醫學中心)	區域醫院	地區 教學醫院	地區醫院	總計
內科病房	6,702	5,470	890	627	13,689
加護病房	5,824	4,544	526	386	11,280
外科病房	4,649	3,086	488	210	8,433
手術室	3,609	2,777	552	414	7,352
急診	2,171	2,214	420	409	5,214
藥局	1,886	1,867	412	402	4,567
檢驗	1,952	1,565	318	316	4,151
放射	1,797	1,674	321	315	4,107
不分科病房	1,587	1,395	341	493	3,816
復健	933	1,312	397	576	3,218
婦/產科病房	1,507	1,116	183	97	2,903
麻醉	1,402	1,100	230	129	2,861
精神科病房	906	1,367	154	211	2,638
兒科病房	1,448	995	132	48	2,623
其他	17,402	18,479	4,153	4,381	44,415
總計	53,775	48,961	9,517	9,014	121,267

單位：問卷數

## 二、病安文化調查結果-整體

表 3-2-1 及圖 3-2-1 顯示整體 2022 年病人安全文化調查的結果，其中各構面正向回答百分比由高至低，依序是工作生活平衡(63.4%)、團隊合作(58.8%)、對管理的感受(54.7%)、單位安全的風氣(52.2%)、對壓力的認知(51.2%)、對工作的滿意(49.2%)、工作狀況(47.8%)、以及復原力(15.6%)。

表 3-2-1 2022 年整體病人安全文化調查結果 (N = 121,267)

病人安全文化測量		正向回答 百分比(%)	標準差(%)	百分位數(%)		
				25	50	75
SAQ 構面	團隊合作	58.8	8.5	54.4	58.8	64.2
	單位安全風氣	52.2	9.0	45.3	51.4	56.8
	對工作的滿意	49.2	8.7	44.3	49.3	54.7
	對壓力的認知	51.2	7.5	44.8	50.2	53.8
	對管理的感受	54.7	8.7	51.0	55.2	60.2
	工作狀況	47.8	10.7	40.2	45.2	53.3
	復原力	15.6	6.8	12.7	16.1	20.3
	工作生活平衡	63.4	13.0	62.2	70.3	76.3

單位：正向回答百分比

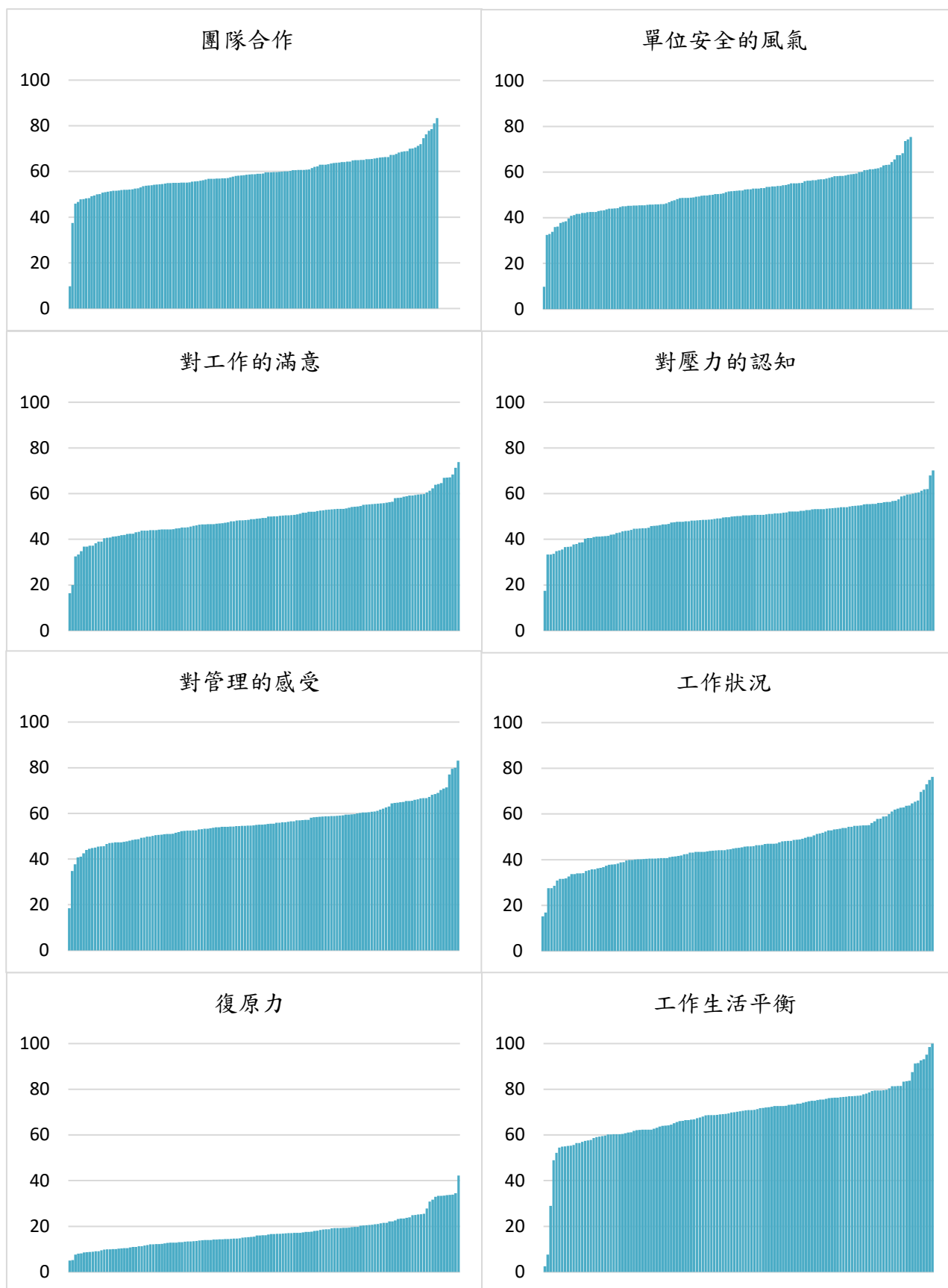


圖 3-2-1 2022 年病安文化八大構面落點分析結果

表 3-2-2 顯示各醫院層級間病安文化的正向回答百分比差異，醫學中心(含準醫學中心)以團隊合作(59.6%)、單位安全風氣(54.2%)、對壓力的認知(53.3%)及工作狀況(50.5%)最高；地區醫院以對工作的滿意(51.8%)、對管理的感受(57.1%)、復原力(19.6%)及工作生活平衡(73.0%)最高。

而地區教學醫院以團隊合作(56.3%)、單位安全風氣(48.5%)、對工作的滿意(47.8%)、對管理的感受(53.9%)及工作狀況(44.4%)最低。

表 3-2-2 醫院層級間病安風氣差異表 (N = 121,267)

	家數	團隊合作	單位安全風氣	對工作的滿意	對壓力的認知的	對管理的感受	工作狀況	復原力	工作生活平衡
醫學中心(含準醫學中心)	20	<b>59.6</b>	<b>54.2</b>	49.8	<b>53.3</b>	54.6	<b>50.5</b>	<u>14.9</u>	<u>58.8</u>
區域醫院	52	58.1	50.9	48.3	50.4	54.6	45.4	15.6	65.6
地區教學醫院	20	<u>56.3</u>	<u>48.5</u>	<u>47.8</u>	47.6	<u>53.9</u>	<u>44.4</u>	15.5	69.0
地區醫院	44	59.5	51.3	<b>51.8</b>	<u>46.1</u>	<b>57.1</b>	46.8	<b>19.6</b>	<b>73.0</b>

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

表 3-2-3 顯示各健保分區醫院病安文化的差異，北區分區以團隊合作(61.0%)、單位安全風氣(55.1%)、對工作的滿意 (51.8%)及工作狀況(51.1%)最高；東區分區以對壓力的認知(52.7%)、對管理的感受(57.5%)及工作生活平衡(68.4%)最高。

表 3-2-3 區域性醫院病安風氣差異表 (N = 121,267)

	家數	團隊合作	單位安全風氣	對工作的滿意	對壓力的認知	對管理的感受	工作狀況	復原力	工作生活平衡
台北分區	27	57.9	50.9	48.2	51.1	<u>52.0</u>	45.2	15.0	<u>58.3</u>
北區分區	23	<b>61.0</b>	<b>55.1</b>	<b>51.8</b>	<u>49.4</u>	56.5	<b>51.1</b>	15.5	63.6
中區分區	40	59.9	53.5	49.3	51.2	55.2	47.8	<b>17.5</b>	65.4
南區分區	19	<u>57.5</u>	51.2	48.4	51.6	55.2	49.4	15.2	66.3
高屏分區	19	57.8	<u>50.5</u>	<u>48.0</u>	52.5	55.0	46.2	<u>14.1</u>	63.6
東區分區	8	58.1	51.1	51.3	<b>52.7</b>	<b>57.5</b>	<u>45.2</u>	16.3	<b>68.4</b>

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

表 3-2-4 顯示各權屬別醫院的病安文化差異，在各構面中皆以私立醫院最高，包含團隊合作(59.6%)、單位安全風氣(52.8%)、對工作的滿意(50.1%)、對管理的感受(55.8%)、及工作狀況(49.2%)、復原力(16.3%)及工作生活平衡(66.2%)；僅對壓力的認知(55.2%)以榮民醫院最高。

表 3-2-4 各權屬別醫院之病安文化差異表 (N = 121,267)

	家數	團隊合作	單位安全風氣	對工作的滿意	對壓力的認知	對管理的感受	工作狀況	復原力	工作生活平衡
部立醫院	2	<u>49.4</u>	<u>43.5</u>	<u>42.1</u>	<u>50.2</u>	<u>49.3</u>	<u>35.7</u>	<u>10.8</u>	59.3
榮民醫院	9	55.8	51.2	47.0	<b>55.2</b>	51.4	46.1	13.1	59.3
軍醫院	6	59.1	50.9	48.5	51.5	50.7	41.9	14.3	<u>26.6</u>
私立醫院	108	<b>59.6</b>	<b>52.8</b>	<b>50.1</b>	50.5	<b>55.8</b>	<b>49.2</b>	<b>16.3</b>	<b>66.2</b>
其他公立醫院	11	56.2	49.7	44.9	52.9	52.1	42.1	13.3	63.3

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

表 3-2-5 顯示各工作單位間的病安文化差異，團隊合作、單位安全風氣、對工作的滿意及對管理的感受皆以兒科病房最高，正向回答百分比分別為 66.9%、62.7%、57.4%、61.7%；對壓力的認知(64.3%)以藥局最高；工作狀況(55.3%)以婦/產科病房最高；復原力(19.8%)及工作生活平衡(84.0%)以復健單位最高。

而團隊合作(51.8%)、單位安全的風氣(45.9%)、對管理的感受(48.7%)及工作狀況(41.5%)以麻醉最低；對工作的滿意(42.9%)加護病房最低；對壓力的認知(47.5%)以婦/產科病房最低；復原力(11.2%)以不分科病房最低；工作生活平衡(47.1%)以外科病房最低。

表 3-2-5 工作單位間病安文化差異表 (N = 121,267)

	機構數	團隊合作	單位安全風氣	對工作的滿意	對壓力的認知	對管理的感受	工作狀況	復原力	工作生活平衡
加護病房	116	57.0	49.1	<u>42.9</u>	51.4	51.3	44.1	11.4	51.3
手術室	119	53.4	47.4	46.9	51.2	50.7	45.0	12.8	56.7
急診	118	58.4	49.6	49.6	49.3	53.2	41.6	13.8	55.4
藥局	135	64.2	59.2	50.3	<b>64.3</b>	60.6	50.8	18.9	77.7
麻醉	106	<u>51.8</u>	<u>45.9</u>	44.3	51.7	<u>48.7</u>	<u>41.5</u>	15.6	69.2
復健	130	65.6	58.5	53.3	53.9	61.4	54.6	<b>19.8</b>	<b>84.0</b>
內科病房	123	63.4	55.6	50.0	54.8	58.1	49.6	13.4	47.3
外科病房	111	62.6	55.2	48.6	52.8	57.3	49.5	12.5	<u>47.1</u>
婦/產科病房	92	65.8	59.9	56.3	<u>47.5</u>	60.7	<b>55.3</b>	18.1	56.8
兒科病房	89	<b>66.9</b>	<b>62.7</b>	<b>57.4</b>	52.0	<b>61.7</b>	53.7	19.2	57.7
精神科病房	75	56.6	50.9	50.2	53.3	56.8	48.3	18.0	69.8
檢驗	134	57.4	52.8	45.0	53.6	53.7	44.3	15.4	70.3
放射	134	61.9	56.0	51.4	52.5	55.7	48.2	18.5	71.6
不分科病房	127	52.9	46.7	43.8	51.1	50.6	42.6	<u>11.2</u>	52.8
其他	136	56.2	50.5	50.5	48.0	53.6	48.6	17.5	73.2

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

表 3-2-6 及圖 3-2-2 顯示性別間的病安文化差異，在所有構面皆以男性的正向風氣較女性高。

表 3-2-6 性別間病安文化差異表 (N = 121,267)

	團隊合作	單位安全風氣	對工作的滿意	對壓力的認知	對管理的感受	工作狀況	復原力	工作生活平衡
男	64.2	57.9	57.6	54.4	61.4	54.6	21.4	67.1
女	57.5	50.8	47.1	50.4	53.1	46.1	14.1	62.5

單位：正向回答百分比

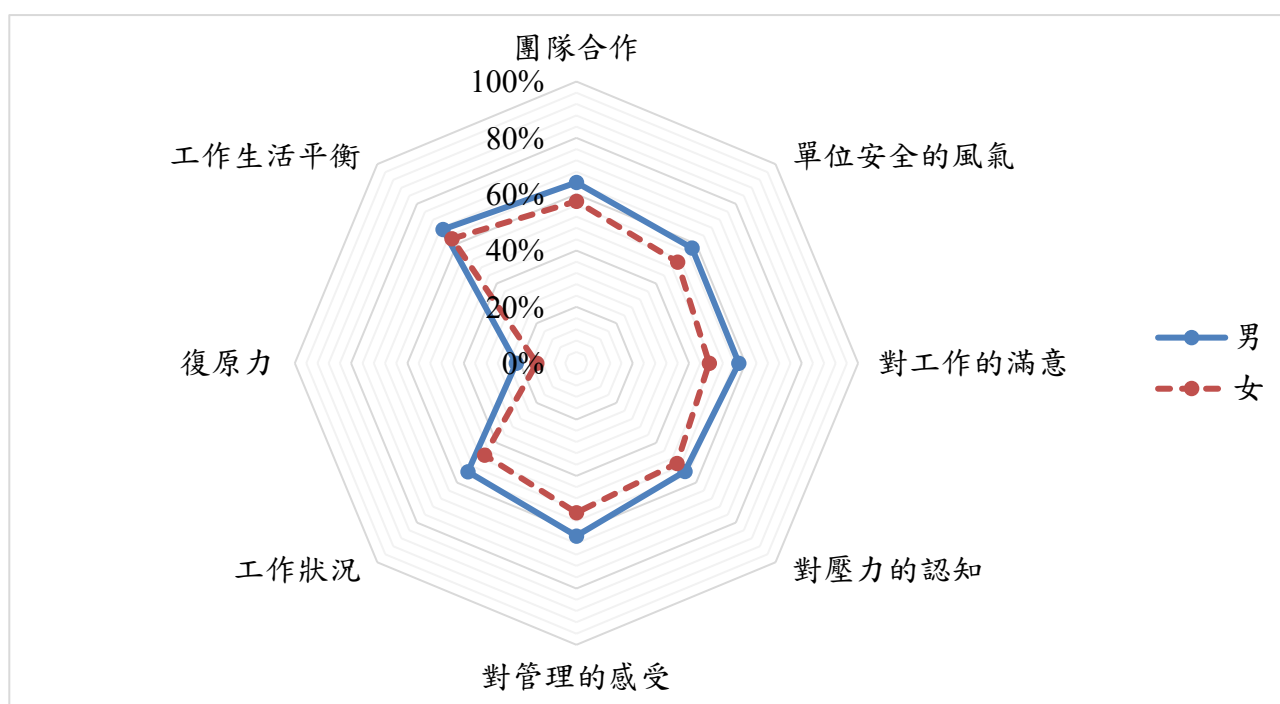


圖 3-2-2 性別與病安文化 SAQ 雷達圖



表 3-2-7 及圖 3-2-3 顯示是否擔任主管的病安文化差異，各構面皆以主管較高，僅工作生活平衡以非主管較高。

表 3-2-7 是否為主管職之病安文化差異表 (N = 121,267)

	團隊合作	單位安全風氣	對工作的滿意	對壓力的認知	對管理的感受	工作狀況	復原力	工作生活平衡
主管	75.9	71.6	69.1	56.8	72.8	64.9	21.8	59.3
非主管	56.7	49.7	46.6	50.4	52.4	45.6	14.8	63.9

單位：正向回答百分比

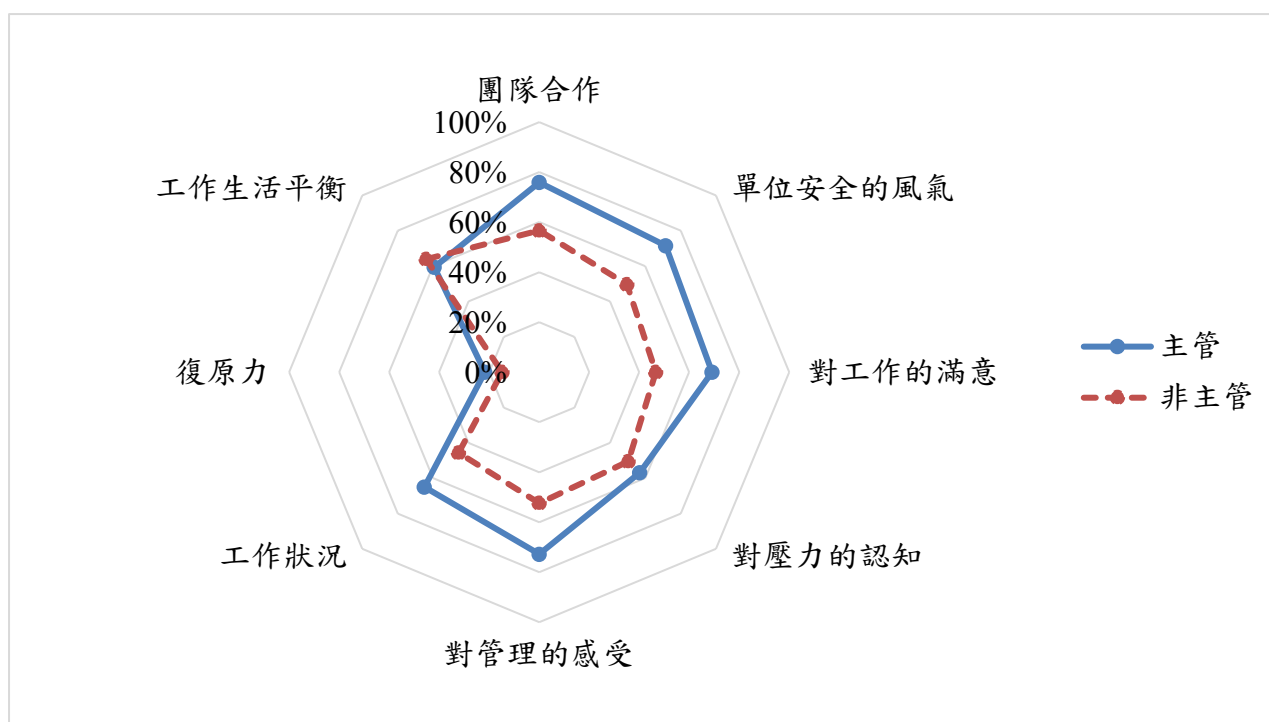


圖 3-2-3 主管別與病安文化 SAQ 雷達圖

表 3-2-8 顯示職務類別間的病安文化差異，團隊合作(72.4%)、單位安全風氣(64.3%)、對工作的滿意(65.9%)、對管理的感受(68.2%)、工作狀況(60.9%)及復原力(25.8%)以醫師最高；對壓力的認知(66.8%)以藥劑人員最高；工作生活平衡(86.3%)以復健人員最高。

而團隊合作(50.6%)、對管理的感受(50.9%)及工作狀況(44.9%)以行政人員最低；對工作的滿意(45.9%)、復原力(12.1%)及工作生活平衡(52.7%)皆以護理人員最低；單位安全風氣(45.2%)、對壓力的認知(38.0%)以其他最低。

表 3-2-8 職務類別間病安文化差異表 (N = 121,267)

	團隊合作	單位安全風氣	對工作的滿意	對壓力的認知	對管理的感受	工作狀況	復原力	工作生活平衡
醫師	<b>72.4</b>	<b>64.3</b>	<b>65.9</b>	58.8	<b>68.2</b>	<b>60.9</b>	<b>25.8</b>	60.5
護理人員	57.5	51.3	<u>45.9</u>	52.4	53.4	45.6	<u>12.1</u>	<u>53.7</u>
醫技人員	58.6	51.8	47.9	51.1	53.1	46.7	16.2	71.5
藥劑人員	65.1	60.6	50.3	<b>66.8</b>	60.9	51.0	19.2	76.6
行政人員	<u>50.6</u>	47.2	48.6	44.8	<u>50.9</u>	<u>44.9</u>	17.4	78.5
復健人員	64.0	57.6	51.3	54.6	60.2	53.0	18.5	<b>86.3</b>
其他	52.5	<u>45.2</u>	50.9	<u>38.0</u>	51.6	46.9	18.0	75.3

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

表 3-2-9 顯示受雇類別間的病安文化差異，團隊合作(64.8%)、單位安全風氣(56.8%)、對管理的感受(61.2%)、工作狀況(53.1%)、復原力(30.3%)及生活平衡(77.4%)皆以兼職最高；對工作的滿意(59.3%)以按時計酬最高；對壓力的認知(51.6%)以正職最高。

而團隊合作(53.7%)、單位安全風氣(46.9%)、對工作的滿意(43.3%)、對管理的感受(49.0%)、工作狀況(42.0%)及復原力(13.5%)以按時計酬最低。

表 3-2-9 受雇類別間病安文化差異表 (N=121,267)

	團隊合作	單位安全風氣	對工作的滿意	對壓力的認知	對管理的感受	工作狀況	復原力	工作生活平衡
正職	59.4	52.8	49.9	<b>51.6</b>	55.4	48.5	15.7	<u>63.2</u>
約聘	<u>53.7</u>	<u>46.9</u>	<u>43.3</u>	49.2	<u>49.0</u>	<u>42.0</u>	<u>13.5</u>	63.7
兼職	<b>64.8</b>	<b>56.8</b>	57.7	41.4	<b>61.2</b>	<b>53.1</b>	<b>30.3</b>	<b>77.4</b>
按時計酬	58.9	54.8	<b>59.3</b>	<u>39.0</u>	61.1	51.1	26.3	72.2

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

表 3-2-10 顯示教育程度間的病安文化差異，團隊合作(67.6%)、單位安全的風氣(63.1%)、對工作的滿意(60.6%)、對壓力的認知(56.9%)、對管理的感受(64.4%)、工作狀況(58.1%)及復原力(21.1%)以研究所以上最高；而工作生活平衡(78.8%)則以國中以下最高。

而團隊合作(45.5%)、單位安全的風氣(43.0%)及對壓力的認知(27.8%)以國中以下最低；對工作的滿意(47.0%)、復原力(14.4%)及工作生活平衡(62.3%)以專科/大學最低。

表 3-2-10 教育程度間病安文化差異表 (N = 121,267)

	團隊合作	單位安全 風氣	對工作的 滿意	對壓力的 認知	對管理的 感受	工作狀況	復原力	工作生活 平衡
國中以下	<u>45.5</u>	<u>43.0</u>	54.5	<u>27.8</u>	53.0	46.9	17.2	<b>78.8</b>
高中/職	48.9	43.3	54.0	29.8	<u>49.6</u>	<u>45.8</u>	20.5	75.8
專科/大學	58.0	51.0	<u>47.0</u>	51.6	53.5	46.3	<u>14.4</u>	<u>62.3</u>
研究所以上	<b>67.6</b>	<b>63.1</b>	<b>60.6</b>	<b>56.9</b>	<b>64.4</b>	<b>58.1</b>	<b>21.1</b>	65.5

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

表 3-2-11 顯示各年齡層間的病安文化差異，單位安全的風氣(63.1%)、對工作的滿意(72.9%)、對管理的感受(66.7%)、工作狀況(61.8%)、復原力(35.7%)及工作生活平衡(74.2%)以 61 歲以上最高；團隊合作(69.6%)以 20 歲以下最高；對壓力的認知(53.7%)以 41-50 歲年齡層最高。

而團隊合作(55.2%)、單位安全的風氣(47.9%)、對管理的感受(51.7%)、工作狀況(44.3%)以 31-40 歲最低。

表 3-2-11 各年齡層之間病安文化差異表 (N = 121,267)

	團隊合作	單位安全 風氣	對工作的 滿意	對壓力的 認知	對管理的 感受	工作狀況	復原力	工作生活 平衡
20 歲以下	<b>69.6</b>	62.8	56.2	37.5	64.3	61.4	16.2	68.5
21-30 歲	60.5	53.7	<u>43.4</u>	50.0	54.7	46.5	<u>13.1</u>	<u>61.8</u>
31-40 歲	<u>55.2</u>	<u>47.9</u>	44.6	53.6	<u>51.7</u>	<u>44.3</u>	13.5	63.2
41-50 歲	57.1	51.0	51.6	<b>53.7</b>	54.2	47.9	15.2	62.6
51-60 歲	64.3	58.6	62.9	46.5	60.2	55.9	22.9	67.1
61 歲以上	68.2	<b>63.1</b>	<b>72.9</b>	<u>35.1</u>	<b>66.7</b>	<b>61.8</b>	<b>35.7</b>	<b>74.2</b>

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

表 3-2-12 顯示該院工作年資間的病安文化差異，團隊合作(71.2%)、單位安全的風氣(63.8%)、對管理的感受(67.7%)、工作狀況(60.1%)及工作生活平衡(71.5%)以 6 個月之內最高。對工作的滿意(60.2%)及復原力(19.3%)以 21 年以上最高、對壓力的認知(53.3%)以 11 至 20 年最高。

而團隊合作(54.7%)、單位安全的風氣(47.6%)、對工作的滿意(43.4%)對管理的感受(50.4%)、工作狀況(43.0%)及復原力(13.8%)以 5 至 10 年最低。

表 3-2-12 該院工作年資之病安文化差異表 (N=121,267)

	團隊合作	單位安全 風氣	對工作的 滿意	對壓力的 認知	對管理的 感受	工作狀況	復原力	工作生活 平衡
6 個月之內	<b>71.2</b>	<b>63.8</b>	56.4	49.7	<b>67.7</b>	<b>60.1</b>	18.6	<b>71.5</b>
6-11 個月	61.2	55.0	50.0	<u>49.1</u>	57.6	49.2	16.8	70.2
1 至 2 年	61.0	53.9	46.8	<u>49.1</u>	56.2	47.4	15.5	66.5
3 至 4 年	55.8	48.5	43.6	51.1	51.6	43.5	13.9	63.9
5 至 10 年	<u>54.7</u>	<u>47.6</u>	<u>43.4</u>	51.7	<u>50.4</u>	<u>43.0</u>	<u>13.8</u>	62.1
11 至 20 年	56.8	50.8	49.7	<b>53.3</b>	53.7	47.1	14.8	<u>60.9</u>
21 年以上	63.7	58.2	<b>60.2</b>	49.8	59.3	55.2	<b>19.3</b>	62.5

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

表 3-2-13 顯示該單位工作年資間的病安文化的差異，團隊合作(70.0%)、單位安全的風氣(62.9%)、對管理的感受(66.7%)、工作狀況(59.1%)及工作生活平衡(68.5%)以 6 個月以內最高；對工作的滿意(60.4%)和復原力(20.2%)以 21 年以上最高；對壓力的認知(52.2%)以 11 至 20 個月最高。

而團隊合作(55.0%)、單位安全的風氣(48.2%)、對管理的感受(50.9%)、工作狀況(43.7%)以 5 至 10 年最低。

表 3-2-13 該單位工作年資之病安文化差異表 (N=121,267)

	團隊合作	單位安全 風氣	對工作的 滿意	對壓力的 認知	對管理的 感受	工作狀況	復原力	工作生活 平衡
6 個月之內	<b>70.0</b>	<b>62.9</b>	56.0	51.8	<b>66.7</b>	<b>59.1</b>	18.1	<b>68.5</b>
6 至 11 個月	61.3	55.1	50.1	50.6	58.0	48.8	15.7	67.2
1 至 2 年	60.7	54.0	47.5	50.3	56.1	47.6	15.3	65.4
3 至 4 年	55.9	48.8	<u>44.4</u>	51.6	52.3	43.9	<u>13.8</u>	63.2
5 至 10 年	<u>55.0</u>	<u>48.2</u>	44.5	52.0	<u>50.9</u>	<u>43.7</u>	14.0	62.2
11 至 20 年	57.5	51.1	51.0	<b>52.2</b>	53.5	47.8	15.6	<u>61.1</u>
21 年以上	63.1	57.6	<b>60.4</b>	<u>47.7</u>	58.6	54.8	<b>20.2</b>	63.6

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

表 3-2-14 顯示過去 12 個月填寫事件通報單數量與病安文化的差異，團隊合作(70.5%)、單位安全風氣(65.4%)、對工作的滿意(61.5%)、對管理的感受(65.7%)及工作狀況(56.1%)以通報 11-15 件最高；對壓力的認知(60.9%)以通報 6-10 件以上最高；復原力(16.6%)及工作生活平衡(66.9%)以無填寫事件通報單最高。

而團隊合作(58.1%)、對工作的滿意(45.9%)、工作狀況(44.9%)及復原力(12.1%)以通報 1-5 件最低。

表 3-2-14 過去 12 個月填寫事件通報單數量之病安文化差異表 (N=121,267)

	團隊合作	單位安全風氣	對工作的滿意	對壓力的認知	對管理的感受	工作狀況	復原力	工作生活平衡
無	58.8	<u>51.8</u>	50.0	<u>49.3</u>	<u>54.5</u>	48.5	<b>16.6</b>	<b>66.9</b>
1-5 件	<u>58.1</u>	52.6	<u>45.9</u>	57.0	55.0	<u>44.9</u>	<u>12.1</u>	51.9
6-10 件	63.8	59.9	51.9	<b>60.9</b>	62.6	51.9	13.9	<u>50.0</u>
11-15 件	<b>70.5</b>	<b>65.4</b>	<b>61.5</b>	53.9	<b>65.7</b>	<b>56.1</b>	15.2	55.4
16 件以上	65.9	63.5	54.5	60.2	62.2	55.8	13.5	54.6

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

表 3-2-15 顯示是否直接接觸病人之病安文化的差異，團隊合作(60.0%)、單位安全的風氣(53.7%)、對工作的滿意(52.2%)、對管理的感受(57.1%)以偶爾接觸最高；工作狀況(50.6%)、復原力(18.3%)及工作生活平衡(79.2%)以沒有接觸最高；對壓力的認知(51.9%)以常常接觸最高。

表 3-2-15 是否直接接觸病人之病安文化差異表 (N=121,267)

	團隊合作	單位安全風氣	對工作的滿意	對壓力的認知	對管理的感受	工作狀況	復原力	工作生活平衡
沒有	<u>54.5</u>	<u>51.8</u>	50.9	<u>48.0</u>	<u>53.5</u>	<b>50.6</b>	<b>18.3</b>	<b>79.2</b>
偶爾	<b>60.0</b>	<b>53.7</b>	<b>52.2</b>	50.2	<b>57.1</b>	50.5	16.5	71.5
常常	59.0	52.0	<u>48.4</u>	<b>51.9</b>	54.6	<u>47.1</u>	<u>14.9</u>	<u>59.2</u>

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者



表 3-2-16 顯示不同醫院層級之主管病安文化差異，團隊合作(79.0%)、單位安全風氣(76.0%)、對工作的滿意(73.0%)、對管理的感受(74.7%)及工作狀況(71.1%)以醫學中心(含準醫學中心)最高；對壓力的認知(58.4%)以區域醫院最高；復原力(26.1%)及工作生活平衡(68.7%)以地區醫院最高。

表 3-2-16 不同醫院層級之主管病安文化差異表 (N=121,267)

	團隊合作	單位安全風氣	對工作的滿意	對壓力的認知	對管理的感受	工作狀況	復原力	工作生活平衡
醫學中心(含準醫學中心)	<b>79.0</b>	<b>76.0</b>	<b>73.0</b>	57.8	<b>74.7</b>	<b>71.1</b>	22.4	<u>53.9</u>
區域醫院	75.6	70.5	67.5	<b>58.4</b>	73.0	62.0	<u>20.6</u>	61.6
地區教學醫院	<u>65.5</u>	<u>61.2</u>	<u>60.2</u>	<u>50.0</u>	<u>64.0</u>	<u>55.8</u>	<u>20.6</u>	62.4
地區醫院	75.9	69.7	70.7	53.4	73.6	62.0	<b>26.1</b>	<b>68.7</b>

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

表 3-2-17 顯示不同醫院層級之非主管的病安文化差異，團隊合作(57.6%)、單位安全風氣(51.8%)、對壓力的認知(52.8%)及工作狀況(48.4%)以醫學中心(含準醫學中心)最高；對工作的滿意(48.8%)、對管理的感受(54.5%)、復原力(18.6%)及工作生活平衡(73.7%)以地區醫院最高。

表 3-2-17 不同醫院層級之非主管病安文化差異表 (N=121,267)

	團隊合作	單位安全風氣	對工作的滿意	對壓力的認知	對管理的感受	工作狀況	復原力	工作生活平衡
醫學中心(含準醫學中心)	<b>57.6</b>	<b>51.8</b>	47.3	<b>52.8</b>	52.4	<b>48.4</b>	<u>14.0</u>	<u>59.4</u>
區域醫院	55.9	48.2	45.8	49.4	<u>52.1</u>	43.3	15.0	66.1
地區教學醫院	<u>54.8</u>	<u>46.3</u>	<u>45.6</u>	47.1	52.2	<u>42.5</u>	14.6	70.2
地區醫院	57.1	48.4	<b>48.8</b>	<u>45.0</u>	<b>54.5</b>	44.5	<b>18.6</b>	<b>73.7</b>

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

### 三、病安文化調查結果-依不同醫院層級區分

表 3-3-1 顯示醫學中心(含準醫學中心)不同職務別間的病安文化差異，2022 年參與醫學中心(含準醫學中心)共計 20 家。醫學中心(含準醫學中心)團隊合作(72.6%)、對工作的滿意(63.9%)、對管理的感受(66.9%)、工作狀況(62.1%)及復原力(23.4%)以醫師最高；單位安全風氣(64.6%)及工作生活平衡(80.1%)以復健人員最高；對壓力的認知(67.4%)以藥劑人員最高。

表 3-3-1 醫學中心(含準醫學中心)不同職務別對病安文化差異表

(醫院家數：20 家，N：53,775 份)

	團隊合作	單位安全風氣	對工作的滿意	對壓力的認知	對管理的感受	工作狀況	復原力	工作生活平衡
醫師	<b>72.6</b>	64.4	<b>63.9</b>	60.2	<b>66.9</b>	<b>62.1</b>	<b>23.4</b>	56.8
護理人員	57.8	53.1	<u>46.4</u>	53.8	53.4	48.5	<u>11.3</u>	<u>49.7</u>
醫技人員	56.7	51.6	47.6	52.3	<u>49.7</u>	<u>47.4</u>	14.8	68.2
藥劑人員	65.9	61.6	51.8	<b>67.4</b>	59.5	52.5	17.4	72.5
行政人員	<u>51.9</u>	49.0	48.9	46.4	50.1	47.9	17.6	74.8
復健人員	71.6	<b>64.6</b>	57.8	61.4	63.7	58.0	19.2	<b>80.1</b>
其他	52.4	<u>46.5</u>	50.6	<u>41.8</u>	50.7	48.6	17.4	73.1

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

表 3-3-2 顯示區域醫院不同職務別間的病安文化差異，2022 年共有 52 家區域醫院參與。團隊合作(72.5%)、單位安全風氣(64.5%)、對工作的滿意(68.8%)、對管理的感受(69.8%)、工作狀況(59.6%)及復原力(28.4%)以醫師最高；對壓力的認知(67.2%)以藥劑人員最高；工作生活平衡(89.0%)以復健人員最高。

表 3-3-2 區域醫院不同職務別對病安文化差異表 (醫院家數：52 家，N：48,961 份)

	團隊合作	單位安全風氣	對工作的滿意	對壓力的認知	對管理的感受	工作狀況	復原力	工作生活平衡
醫師	<b>72.5</b>	<b>64.5</b>	<b>68.8</b>	57.3	<b>69.8</b>	<b>59.6</b>	<b>28.4</b>	65.3
護理人員	57.4	50.2	<u>45.3</u>	52.0	53.4	43.2	<u>12.3</u>	<u>55.0</u>
醫技人員	58.3	51.0	47.5	50.3	54.6	45.9	17.3	73.4
藥劑人員	66.4	61.6	49.4	<b>67.2</b>	63.2	52.4	19.7	80.8
行政人員	<u>49.8</u>	46.0	47.7	45.0	<u>50.8</u>	<u>41.7</u>	16.6	80.9
復健人員	63.7	56.8	50.6	57.8	60.9	54.9	19.5	<b>89.0</b>
其他	52.9	<u>45.0</u>	50.4	<u>36.6</u>	51.4	45.6	17.9	76.6

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

表 3-3-3 顯示地區教學醫院不同職務別間的病安文化差異，2022 年共有 20 家地區教學醫院參與。團隊合作(66.9%)、單位安全風氣(59.9%)、對工作的滿意(64.2%)、對管理的感受(67.4%)、工作狀況(53.3%)及復原力(27.8%)以醫師最高；對壓力的認知(62.0%)以藥劑人員最高；工作生活平衡(80.9%)以復健人員最高。

表 3-3-3 地區教學醫院不同職務別對病安文化差異表 (醫院家數：20 家，N：9,517 份)

	團隊合作	單位安全風氣	對工作的滿意	對壓力的認知	對管理的感受	工作狀況	復原力	工作生活平衡
醫師	<b>66.9</b>	<b>59.9</b>	<b>64.2</b>	55.7	<b>67.4</b>	<b>53.3</b>	<b>27.8</b>	63.3
護理人員	56.8	47.5	45.6	49.3	52.7	43.0	12.8	<u>61.3</u>
醫技人員	64.7	54.9	49.0	49.4	58.8	47.5	15.9	76.7
藥劑人員	54.3	52.6	45.1	<b>62.0</b>	53.4	43.0	19.2	72.3
行政人員	<u>46.1</u>	44.8	48.6	41.3	51.5	43.7	16.6	80.5
復健人員	49.1	46.3	<u>38.3</u>	44.4	<u>49.1</u>	<u>40.3</u>	<u>12.0</u>	<b>80.9</b>
其他	50.2	<u>42.0</u>	48.7	<u>37.5</u>	52.0	45.3	17.5	72.9

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

表 3-3-4 顯示地區醫院不同職務別間的病安文化差異，2022 年共有 44 家地區醫院參與。團隊合作(74.6%)、單位安全風氣(67.6%)、對工作的滿意(74.3%)、對管理的感受(74.1%)、工作狀況(62.7%)及復原力(37.5%)以醫師最高；對壓力的認知(66.9%)以藥劑人員最高；工作生活平衡(93.4%)以復健人員最高。

表 3-3-4 地區醫院不同職務別對病安文化差異表 (醫院家數：44 家，N：9,014 份)

	團隊合作	單位安全風氣	對工作的滿意	對壓力的認知	對管理的感受	工作狀況	復原力	工作生活平衡
醫師	<b>74.6</b>	<b>67.6</b>	<b>74.3</b>	53.4	<b>74.1</b>	<b>62.7</b>	<b>37.5</b>	74.3
護理人員	57.2	49.6	<u>47.3</u>	48.2	54.3	<u>43.6</u>	<u>15.4</u>	<u>63.8</u>
醫技人員	64.6	53.2	51.1	49.0	59.3	46.0	19.5	76.9
藥劑人員	67.6	59.7	52.0	<b>66.9</b>	66.7	46.0	25.2	83.4
行政人員	<u>53.2</u>	47.8	51.5	40.0	54.3	46.7	20.8	80.8
復健人員	65.3	58.2	53.8	45.3	62.2	51.7	20.2	<b>93.4</b>
其他	53.8	<u>44.8</u>	55.6	<u>32.8</u>	<u>54.1</u>	48.5	21.0	78.4

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

表 3-3-5 顯示醫學中心(含準醫學中心)不同單位間的病安文化差異，其中團隊合作(69.7%)及工作生活平衡(75.1%)以復健最高；單位安全的風氣(63.6%)、對工作的滿意(57.6%)、對管理的感受(62.3%)及復原力(19.8%)以兒科病房最高；對壓力的認知(64.4%)以藥局最高；工作狀況(59.9%)以婦/產科病房最高。

表 3-3-5 醫學中心(含準醫學中心)不同單位間病安文化差異表  
(醫院家數：20 家，N：53,775 份)

	團隊合作	單位安全 風氣	對工作的 滿意	對壓力的 認知	對管理的 感受	工作狀況	復原力	工作生活 平衡
加護病房	57.3	51.0	42.7	53.2	50.7	46.5	<u>11.4</u>	49.7
手術室	52.8	48.1	47.4	53.2	49.8	47.8	12.6	51.3
急診	58.2	51.1	49.8	50.2	54.0	45.1	15.8	56.9
藥局	64.3	59.5	51.1	<b>64.4</b>	58.9	52.0	17.1	71.9
麻醉	<u>50.0</u>	<u>45.9</u>	<u>42.0</u>	54.2	<u>46.8</u>	<u>42.0</u>	13.0	67.6
復健	<b>69.7</b>	61.5	56.3	59.1	61.7	58.1	19.0	<b>75.1</b>
內科病房	66.2	59.7	52.6	56.9	60.3	53.0	13.5	<u>44.6</u>
外科病房	63.7	57.9	49.9	53.2	57.8	53.6	12.0	46.4
婦/產科病房	66.4	60.9	55.2	<u>50.1</u>	60.3	<b>59.9</b>	16.3	53.2
兒科病房	67.7	<b>63.6</b>	<b>57.6</b>	52.2	<b>62.3</b>	56.5	<b>19.8</b>	56.2
精神科病房	60.8	56.3	52.8	57.6	59.7	55.5	18.1	62.7
檢驗	59.4	55.1	47.8	54.8	51.7	48.1	15.4	67.7
放射	56.2	52.2	47.1	54.9	50.9	46.1	14.4	65.9
不分科病房	55.9	51.2	47.2	55.1	54.2	50.3	<u>11.4</u>	52.7
其他	56.6	52.1	51.1	50.5	52.9	50.7	17.0	68.8

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

表 3-3-6 顯示區域醫院不同單位間的病安文化差異，其中對管理的感受(61.8%)以兒科病房及藥局最高；團隊合作(66.3%)及單位安全的風氣(61.1%)以兒科病房最高；對壓力的認知(64.6%)及工作狀況(51.1%)以藥局最高；對工作的滿意(56.7%)以婦/產科病房最高；復原力(21.0%)以放射最高；工作生活平衡(87.0%)以復健最高。

表 3-3-6 區域醫院不同單位間病安文化差異表 (醫院家數：52 家，N：48,961 份)

	團隊合作	單位安全 風氣	對工作的 滿意	對壓力的 認知	對管理的 感受	工作狀況	復原力	工作生活 平衡
加護病房	57.1	47.2	42.7	49.8	51.5	41.3	<u>10.9</u>	53.2
手術室	53.1	48.8	45.2	49.0	50.4	41.7	12.2	59.4
急診	56.6	47.4	48.3	49.5	51.4	<u>37.7</u>	11.7	52.2
藥局	64.4	59.6	49.2	<b>64.6</b>	<b>61.8</b>	<b>51.1</b>	19.2	81.4
麻醉	<u>52.9</u>	<u>45.7</u>	46.8	49.7	<u>49.7</u>	40.4	18.6	69.3
復健	64.3	57.7	52.1	55.9	61.3	54.3	20.1	<b>87.0</b>
內科病房	62.0	53.4	48.0	54.0	57.1	47.2	13.2	48.2
外科病房	62.1	53.0	48.2	53.0	57.4	45.2	13.6	<u>48.0</u>
婦/產科病房	63.4	58.0	<b>56.7</b>	<u>45.7</u>	59.4	49.5	18.7	59.1
兒科病房	<b>66.3</b>	<b>61.1</b>	56.6	50.5	<b>61.8</b>	50.2	17.8	59.4
精神科病房	56.8	49.9	50.2	51.8	56.9	46.4	18.1	74.2
檢驗	53.5	50.2	<u>42.3</u>	53.2	53.6	41.8	16.0	73.2
放射	63.8	57.5	53.9	51.7	57.6	49.2	<b>21.0</b>	73.8
不分科病房	53.1	46.6	43.1	50.0	50.3	40.4	<u>10.9</u>	53.8
其他	55.7	49.6	49.4	47.4	53.6	46.6	17.3	75.5

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記**斜體+底線**者為該構面最低者

表 3-3-7 顯示地區教學醫院不同單位間的病安文化差異，其中團隊合作(74.2%)、對工作的滿意(61.2%)、對管理的感受(69.4%)、工作狀況(52.8%)及復原力(26.8%)以婦/產科病房最高；單位安全的風氣(66.2%)以兒科病房最高；對壓力的認知(64.3%)以藥局最高；工作生活平衡(86.2%)以復健最高。

表 3-3-7 地區教學醫院不同單位間病安文化差異表 (醫院家數：20 家，N：9,517 份)

	團隊合作	單位安全 風氣	對工作的 滿意	對壓力的 認知	對管理的 感受	工作狀況	復原力	工作生活 平衡
加護病房	54.8	45.3	44.8	46.5	53.8	42.9	11.8	52.9
手術室	52.4	46.3	48.4	50.5	53.0	44.3	12.0	68.1
急診	63.9	50.7	49.8	49.9	56.6	43.8	11.5	60.0
藥局	60.3	57.0	49.0	<b>64.3</b>	57.5	47.2	20.0	80.8
麻醉	53.7	45.4	45.0	50.4	51.3	44.9	19.0	80.4
復健	62.5	56.7	49.9	49.8	60.5	51.7	20.7	<b>86.2</b>
內科病房	56.3	43.6	43.8	47.3	50.1	41.5	12.9	53.4
外科病房	56.8	46.5	39.9	49.5	52.1	39.1	10.6	48.4
婦/產科病房	<b>74.2</b>	62.3	<b>61.2</b>	41.5	<b>69.4</b>	<b>52.8</b>	<b>26.8</b>	66.7
兒科病房	64.4	<b>66.2</b>	56.9	60.5	56.6	50.4	23.1	59.1
精神科病房	<u>39.5</u>	<u>34.2</u>	40.5	47.7	<u>41.5</u>	35.6	13.9	61.7
檢驗	61.5	56.1	45.9	50.5	63.1	42.1	12.0	72.0
放射	70.4	60.9	53.0	48.4	62.6	48.7	21.6	81.3
不分科病房	41.0	36.0	<u>38.1</u>	<u>39.8</u>	42.1	<u>31.8</u>	<u>10.1</u>	<u>46.3</u>
其他	54.3	47.6	49.4	45.1	53.3	45.9	16.3	75.8

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者



表 3-3-8 顯示地區醫院不同單位間的病安文化差異，其中團隊合作(74.4%)、單位安全的風氣(64.2%)及復原力(26.1%)以放射最高；對壓力的認知(62.2%)、對管理的感受(66.1%)以藥局最高；對工作的滿意(66.7%)以兒科病房最高；工作狀況(57.3%)以婦/產科病房最高；工作生活平衡(90.3%)以復健最高。

表 3-3-8 地區醫院不同單位間病安文化差異表 (醫院家數：44 家，N：9,014 份)

	團隊合作	單位安全 風氣	對工作的 滿意	對壓力的 認知	對管理的 感受	工作狀況	復原力	工作生活 平衡
加護病房	54.6	48.7	47.2	49.1	54.4	43.4	16.1	50.3
手術室	62.4	52.3	51.7	48.3	57.3	43.7	18.9	71.0
急診	63.6	52.2	55.4	42.2	55.8	41.5	16.2	59.9
藥局	66.2	57.9	52.9	<b>62.2</b>	<b>66.1</b>	47.0	25.2	84.3
麻醉	58.9	48.1	46.5	45.2	55.0	39.5	13.5	65.9
復健	64.3	56.8	53.6	43.7	61.8	51.7	20.1	<b>90.3</b>
內科病房	55.9	49.0	48.1	51.1	54.4	46.5	15.7	58.9
外科病房	58.9	49.3	46.4	47.8	54.2	45.5	12.4	<u>45.2</u>
婦/產科病房	69.1	62.9	59.8	<u>37.5</u>	65.6	<b>57.3</b>	24.0	68.0
兒科病房	64.6	60.4	<b>66.7</b>	52.1	58.3	54.2	19.2	66.7
精神科病房	<u>49.5</u>	46.2	46.0	48.8	55.0	38.1	20.0	78.2
檢驗	60.6	48.7	40.8	50.8	57.3	35.5	15.9	70.3
放射	<b>74.4</b>	<b>64.2</b>	60.7	47.0	65.7	54.7	<b>26.1</b>	81.9
不分科病房	50.9	<u>40.1</u>	<u>38.5</u>	49.3	<u>46.1</u>	<u>32.1</u>	<u>12.0</u>	54.4
其他	58.5	50.9	54.0	43.3	57.1	50.0	21.4	78.3

單位：正向回答百分比

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

## 肆、2021 年及 2022 年不同職務正向回答百分比結果比較

比較 2021 及 2022 年不同職務別間的病安文化差異，僅醫師「對管理的感受」及護理人員「對壓力的認知」略微上升；其餘各職類之各構面普遍有下降情形(表 4-1)。

表 4-1 不同職務別對病安文化差異表

(2021 年 116 家、N : 110,945 份；2022 年 136 家、N : 121,267 份)

構面名稱	職務別 年份	醫師	護理 人員	醫技 人員	藥劑 人員	行政 人員	復健 人員	其他
		醫師	護理 人員	醫技 人員	藥劑 人員	行政 人員	復健 人員	其他
團隊合作	2021	73.2	59.9	59.6	65.6	52.8	67.3	57.1
	2022	72.4	57.5	58.6	65.1	50.6	64.0	52.5
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-0.9	-2.3	-1.0	<b>-0.5</b>	-2.3	-3.4	<u>-4.6</u>
單位安全風氣	2021	66.8	56.3	55.4	63.2	50.8	63.6	52.0
	2022	64.3	51.3	51.8	60.6	47.2	57.6	45.2
	變化量 <sup>1</sup> Δx	<b>-2.5</b>	-5.0	-3.6	-2.6	-3.7	-6.0	<u>-6.8</u>
對工作的滿意	2021	66.8	49.2	50.5	53.0	50.6	56.0	55.3
	2022	65.9	45.9	47.9	50.3	48.6	51.3	50.9
	變化量 <sup>1</sup> Δx	<b>-0.9</b>	-3.3	-2.6	-2.7	-2.0	<u>-4.7</u>	-4.4
對壓力的認知	2021	62.8	52.2	52.2	67.8	46.1	57.9	40.7
	2022	58.8	52.4	51.1	66.8	44.8	54.6	38.0
	變化量 <sup>1</sup> Δx	<u>-4.1</u>	<b>0.1</b>	-1.1	-1.0	-1.3	-3.3	-2.7
對管理的感受	2021	67.9	55.4	54.0	61.8	52.2	62.8	54.4
	2022	68.2	53.1	53.1	60.9	50.9	60.2	51.6
	變化量 <sup>1</sup> Δx	<b>0.3</b>	-2.3	-1.0	-0.8	-1.3	-2.7	<u>-2.8</u>
工作狀況	2021	64.4	51.3	49.6	57.4	48.1	56.4	51.5
	2022	60.9	45.6	46.7	51.0	44.9	53.0	46.9
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-3.5	-5.7	<b>-2.9</b>	<u>-6.4</u>	-3.2	-3.3	-4.6
復原力	2021	29.6	16.1	19.9	22.9	19.9	24.9	23.7
	2022	25.8	12.1	16.2	19.2	17.4	18.5	18.0
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-3.8	-4.0	-3.7	-3.7	<b>-2.5</b>	<u>-6.5</u>	-5.7
工作生活平衡	2021	63.7	58.3	74.9	82.7	80.8	90.1	78.5
	2022	60.5	53.7	71.5	76.6	78.5	86.3	75.3
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-3.2	-4.7	-3.3	<u>-6.0</u>	<b>-2.3</b>	-3.8	-3.2

單位：正向回答百分比

<sup>1</sup>變化量 Δx 計算：2021 年構面正向百分比與 2022 年構面正向百分比之差距標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

比較 2021 年及 2022 年醫學中心(含準醫學中心)不同職務別間的病安文化差異，不同職務別之各構面正向回答百分比普遍有下降情形(表 4-2)。

表 4-2 醫學中心(含準醫學中心)不同職務別對病安文化差異表  
(2021 年 20 家、N : 55,537 份；2022 年 20 家、N : 53,775 份)

構面名稱	年份	職務別						
		醫師	護理人員	醫技人員	藥劑人員	行政人員	復健人員	其他
團隊合作	2021	73.0	59.6	57.7	63.8	52.9	69.0	54.3
	2022	72.6	57.8	56.7	65.9	51.9	71.6	52.4
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-0.4	-1.8	-1.0	2.2	-1.0	<b>2.6</b>	<u>-1.9</u>
單位安全風氣	2021	66.9	56.7	54.6	61.7	51.1	68.2	50.8
	2022	64.4	53.1	51.6	61.6	49.0	64.6	46.5
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-2.5	-3.6	-3.0	<b>-0.1</b>	-2.1	-3.5	<u>-4.3</u>
對工作的滿意	2021	64.8	48.7	49.3	52.7	50.8	59.3	52.8
	2022	63.9	46.4	47.6	51.8	48.9	57.8	50.6
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-0.9	<u>-2.3</u>	-1.8	<b>-0.9</b>	-1.9	-1.4	-2.2
對壓力的認知	2021	63.4	53.4	52.7	69.1	47.3	59.8	42.3
	2022	60.2	53.8	52.3	67.4	46.4	61.4	41.8
	變化量 <sup>1</sup> Δx	<u>-3.2</u>	0.4	-0.3	-1.7	-0.9	<b>1.6</b>	-0.6
對管理的感受	2021	67.0	54.9	51.5	58.6	52.9	61.6	52.7
	2022	66.9	53.4	49.7	59.5	50.1	63.7	50.7
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-0.1	-1.4	-1.8	0.8	<u>-2.8</u>	<b>2.1</b>	-2.0
工作狀況	2021	65.7	54.1	51.0	58.7	49.2	63.5	51.7
	2022	62.1	48.5	47.4	52.4	47.9	58.0	48.6
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-3.7	-5.6	-3.6	<u>-6.3</u>	<b>-1.4</b>	-5.6	-3.2
復原力	2021	27.2	14.1	17.9	19.9	19.4	23.8	20.7
	2022	23.4	11.3	14.8	17.4	17.6	19.2	17.4
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-3.8	-2.8	-3.1	-2.5	<b>-1.8</b>	<u>-4.6</u>	-3.4
工作生活平衡	2021	62.4	57.2	73.5	79.8	80.3	85.5	78.6
	2022	56.8	49.7	68.2	72.5	74.8	80.1	73.1
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-5.7	<u>-7.4</u>	<b>-5.3</b>	-7.3	-5.5	-5.3	-5.6

單位：正向回答百分比

<sup>1</sup>變化量Δx計算：2021年構面正向百分比與2022年構面正向百分比之差距

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

為比較 2021 年及 2022 年區域醫院不同職務別間的病安文化差異，醫師除對壓力的認知、工作狀況及復原力，其他構面變化量最小；其餘各構面正向回答百分比普遍有下降情形(表 4-3)。

表 4-3 區域醫院不同職務別對病安文化差異表

(2021 年 40 家、N：41,384 份；2022 年 52 家、N：48,961 份)

構面名稱	職務別 年份	醫師	護理	醫技	藥劑	行政	復健	其他
		醫師	人員	人員	人員	人員	人員	
團隊合作	2021	72.5	59.6	59.8	67.5	52.0	64.6	57.4
	2022	72.5	57.4	58.3	66.4	49.8	63.7	52.9
	變化量 <sup>1</sup> Δx	<b>0</b>	-2.2	-1.5	-1.2	-2.2	-0.9	<u>-4.5</u>
單位安全風氣	2021	65.8	55.5	54.6	64.4	49.8	60.1	51.6
	2022	64.5	50.2	51.0	61.6	46.0	56.8	45.0
	變化量 <sup>1</sup> Δx	<b>-1.3</b>	-5.4	-3.6	-2.8	-3.7	-3.3	<u>-6.5</u>
對工作的滿意	2021	69.6	48.9	50.1	51.8	49.6	53.7	54.9
	2022	68.8	45.3	47.5	49.4	47.7	50.6	50.4
	變化量 <sup>1</sup> Δx	<b>-0.8</b>	-3.6	-2.6	-2.4	-1.9	-3.1	<u>-4.5</u>
對壓力的認知	2021	62.1	51.5	52.0	66.3	45.4	61.1	40.5
	2022	57.3	52.0	50.3	67.2	45.0	57.8	36.6
	變化量 <sup>1</sup> Δx	<u>-4.8</u>	0.5	-1.7	<b>1.0</b>	-0.4	-3.3	-3.9
對管理的感受	2021	68.5	55.5	55.0	64.3	50.7	63.1	54.2
	2022	69.8	53.4	54.6	63.2	50.8	60.9	51.4
	變化量 <sup>1</sup> Δx	<b>1.3</b>	-2.1	-0.4	-1.1	0	-2.3	<u>-2.8</u>
工作狀況	2021	61.9	48.0	46.8	56.9	45.5	53.6	49.4
	2022	59.6	43.2	45.9	52.4	41.7	54.9	45.6
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-2.3	<u>-4.8</u>	-0.9	-4.5	-3.8	<b>1.4</b>	-3.8
復原力	2021	32.1	17.4	20.9	25.0	19.4	23.5	23.9
	2022	28.4	12.3	17.3	19.7	16.6	19.5	17.9
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-3.7	-5.0	-3.6	-5.3	<b>-2.8</b>	-4.0	<u>-6.0</u>
工作生活平衡	2021	64.4	57.8	75.1	84.4	80.9	90.5	77.6
	2022	65.3	55.0	73.4	80.8	80.9	89.0	76.6
	變化量 <sup>1</sup> Δx	<b>0.9</b>	-2.8	-1.8	<u>-3.6</u>	0	-1.6	-0.9

單位：正向回答百分比

<sup>1</sup>變化量Δx計算：2021年構面正向百分比與2022年構面正向百分比之差距

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

比較 2021 年及 2022 年地區教學醫院不同職務別間的病安文化差異，不同職務別之各構面正向回答百分比皆下降，藥劑人員各構面變化量相對較大(表 4-4)。

表 4-4 地區教學醫院不同職務別對病安文化差異表

(2021 年 17 家、N：7,664 份；2022 年 20 家、N：9,517 份)

構面名稱	年份	職務別						
		醫師	護理人員	醫技人員	藥劑人員	行政人員	復健人員	其他
團隊合作	2021	77.3	61.7	65.2	66.5	52.7	64.5	57.6
	2022	66.9	56.8	64.7	54.3	46.1	49.1	50.2
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-10.3	-4.8	<b>-0.5</b>	-12.3	-6.7	<u>-15.4</u>	-7.5
單位安全風氣	2021	69.0	57.5	59.9	65.2	50.8	58.4	50.4
	2022	59.9	47.5	54.9	52.6	44.8	46.3	42.0
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-9.1	-9.9	<b>-5.0</b>	<u>-12.6</u>	-6.0	-12.1	-8.4
對工作的滿意	2021	71.2	52.2	54.3	57.1	51.2	48.9	58.3
	2022	64.2	45.6	49.0	45.1	48.6	38.3	48.7
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-7.0	-6.5	-5.3	<u>-12.0</u>	<b>-2.6</b>	-10.7	-9.7
對壓力的認知	2021	60.4	51.3	53.0	70.6	44.0	58.2	38.7
	2022	55.7	49.3	49.4	62.0	41.3	44.4	37.5
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-4.7	-2.0	-3.5	-8.6	-2.7	<u>-13.8</u>	<b>-1.2</b>
對管理的感受	2021	72.8	58.1	60.6	64.5	52.1	60.6	53.8
	2022	67.4	52.7	58.8	53.4	51.5	49.1	52.0
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-5.4	-5.5	-1.9	-11.1	<b>-0.6</b>	<u>-11.5</u>	-1.7
工作狀況	2021	62.2	50.4	51.1	56.8	48.8	48.9	52.0
	2022	53.3	43.0	47.5	43.0	43.7	40.3	45.3
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-8.9	-7.5	<b>-3.6</b>	<u>-13.8</u>	-5.1	-8.7	-6.7
復原力	2021	37.2	21.0	21.6	25.0	22.4	22.4	26.5
	2022	27.8	12.8	15.9	19.2	16.6	12.0	17.5
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-9.5	-8.2	<b>-5.7</b>	-5.8	-5.8	<u>-10.4</u>	-9.0
工作生活平衡	2021	68.8	64.7	80.0	87.9	82.8	93.1	80.6
	2022	63.3	61.3	76.7	72.3	80.5	80.9	72.9
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-5.4	-3.4	-3.3	<u>-15.7</u>	<b>-2.3</b>	-12.3	-7.7

單位：正向回答百分比

<sup>1</sup>變化量Δx 計算：2021 年構面正向百分比與 2022 年構面正向百分比之差距

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

比較 2021 年及 2022 年地區醫院不同職務別間的病安文化差異，不同職務別之各構面正向回答百分比普遍下降，其他人員除對壓力的認知及工作生活平衡，其餘各構面變化量皆最大(表 4-5)。

表 4-5 地區醫院不同職務別對病安文化差異表

(2021 年 39 家、N：6,360 份；2022 年 44 家、N：9,014 份)

構面名稱	年份	職務別						
		醫師	護理人員	醫技人員	藥劑人員	行政人員	復健人員	其他
團隊合作	2021	77.8	61.4	66.5	66.3	57.9	73.2	66.7
	2022	74.6	57.2	64.6	67.6	53.2	65.3	53.8
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-3.2	-4.2	-2.0	<b>1.3</b>	-4.7	-7.9	<u>-13.0</u>
單位安全風氣	2021	71.7	56.3	61.3	63.9	55.8	68.4	60.0
	2022	67.6	49.6	53.2	59.7	47.8	58.2	44.8
	變化量 <sup>1</sup> Δx	<b>-4.1</b>	-6.7	-8.1	-4.2	-8.1	-10.2	<u>-15.3</u>
對工作的滿意	2021	74.5	52.4	57.9	56.9	54.9	61.2	66.8
	2022	74.3	47.3	51.1	52.0	51.5	53.8	55.6
	變化量 <sup>1</sup> Δx	<b>-0.2</b>	-5.1	-6.7	-4.9	-3.4	-7.4	<u>-11.2</u>
對壓力的認知	2021	60.9	47.2	48.6	63.9	44.9	46.0	35.3
	2022	53.4	48.2	49.0	66.9	40.0	45.3	32.8
	變化量 <sup>1</sup> Δx	<u>-7.5</u>	1.0	0.4	<b>3.0</b>	-4.9	-0.7	-2.4
對管理的感受	2021	72.7	56.3	60.9	66.0	57.3	65.9	63.1
	2022	74.1	54.3	59.3	66.7	54.3	62.2	54.1
	變化量 <sup>1</sup> Δx	<b>1.5</b>	-2.0	-1.6	0.7	-3.0	-3.7	<u>-9.0</u>
工作狀況	2021	63.8	49.0	53.9	52.0	54.0	56.5	59.2
	2022	62.7	46.6	46.0	46.0	46.7	51.7	48.5
	變化量 <sup>1</sup> Δx	<b>-1.1</b>	-2.4	-7.8	-6.0	-7.3	-4.8	<u>-10.7</u>
復原力	2021	42.5	19.9	28.3	29.2	23.1	32.6	35.0
	2022	37.5	15.4	19.5	25.2	20.8	20.2	21.0
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-5.1	-4.5	-8.7	-4.0	<b>-2.4</b>	-12.4	<u>-14.0</u>
工作生活平衡	2021	75.2	65.0	78.7	86.5	81.7	94.8	79.9
	2022	74.3	63.8	76.9	83.4	80.8	93.4	78.4
	變化量 <sup>1</sup> Δx	-1.0	-1.2	-1.8	<u>-3.2</u>	<b>-0.9</b>	-1.4	-1.5

單位：正向回答百分比

<sup>1</sup>變化量 Δx 計算：2021 年構面正向百分比與 2022 年構面正向百分比之差距

標記**粗體**者為該構面中最高者；標記斜體+底線者為該構面最低者

## 伍、2022 年病人安全文化營造活動成果

### 一、2022 年韌性與正向病安文化營造工作坊

為協助執業人員了解如何提升員工調適能力、強化個人辨識、預防及因應壓力產生耗竭之能力；並使醫療機構了解何謂系統型韌性以及如何塑造具韌性的照護體系，以回應快速變動的環境，帶動整體病人安全文化風氣，辦理南、北 2 場實體工作坊活動，參與人數共計 91 人，整體滿意度 100%。



圖 5-1 2022 年韌性與正向病安文化營造工作坊

### 二、2022 年提升正向病安文化分享會

鼓勵醫療機構應用 PSC 於臨床實務，廣徵醫療機構分享疫情下執行病安文化提升的具體作為，徵稿活動共計收到 34 家機構、91 篇稿件(機構組 32 篇、單位組 59 篇)，投稿。經評選後選出 18 篇口頭發表、40 篇海報發表，並於 12 月 8 日辦理分享會供各界交流，參與人數共計 154 人、整體滿意度 95%。獲獎名單如表 5-1、5-2。



圖 5-2 2022 年提升正向病安文化分享會活動剪影

表 5-1 2022 年提升正向病安文化分享會口頭發表獲獎名單

獎項	題目	組別	機構名稱
特優	以 Leadership Walk Round 發展提升藥劑單位病人安全文化之策略	單位組	醫療財團法人辜公亮基金會和信治癌中心醫院
特優	用幽默(HUMOR)推動員工關懷以提升院內正向病安文化	機構組	臺北醫學大學附設醫院
優等	運用團隊資源管理提升加護病房急性呼吸窘迫症候群照護完整率	單位組	中國醫藥大學附設醫院
優等	走過疫情時代之病安文化的分析結果	機構組	臺北榮民總醫院員山分院
優等	在防疫張力下為醫護人員「讓出空間」：提升醫療機構韌性團體心理諮商方案	機構組	彰化基督教醫療財團法人彰化基督教醫院
佳作	運用團隊資源管理模式降低成人內科加護病房呼吸器使用率	單位組	台灣基督長老教會馬偕醫療財團法人馬偕紀念醫院
佳作	運用 TRM 模式建置急診高齡病人衰弱評估及延緩失能介入	單位組	台灣基督長老教會馬偕醫療財團法人淡水馬偕紀念醫院
佳作	運用 TRM 手法於急診跨領域團隊合作提升 covid 19 居家照護個案之病人安全	單位組	國立臺灣大學醫學院附設醫院新竹臺大分院新竹醫院
佳作	醫院員工的心理關懷與傳染病大流行的心理反應：2020 年 SARS-COV-2 與 2003 年 SARS 流行期間的比較	機構組	長庚醫療財團法人高雄長庚紀念醫院
佳作	推展工作與生活平衡，提升員工職場彈力	機構組	天主教中華聖母修女會醫療財團法人天主教聖馬爾定醫院



表 5-2 2022 年提升正向病安文化分享會海報發表獲獎名單

獎項	題目	組別	機構名稱
特優	運用 Resilience Analysis Grid (RAG) 韌性分析列表評估醫院對於 COVID-19 的彈性	機構組	光田醫療社團法人光田綜合醫院
優等	智慧化時代之病安文化提升 2.0	機構組	中國醫藥大學附設醫院
佳作	在新冠病毒疫情下，醫療人員的工作壓力與復原力之探討	機構組	衛生福利部桃園醫院
佳作	運用病安文化調查探討 COVID-19 疫情下對機構韌性之影響	機構組	長庚醫療財團法人高雄長庚紀念醫院
佳作	應用多元策略於牙科門診團隊因應 COVID-19 之疫情	單位組	國泰醫療財團法人國泰綜合醫院
海報人氣	在新冠病毒疫情下，醫療人員的工作壓力與復原力之探討	機構組	衛生福利部桃園醫院
海報人氣	病人安全巡視導入與實踐	機構組	三軍總醫院附設民眾診療服務處
海報人氣	I Care Patient Safety WalkRounds	機構組	佛教慈濟醫療財團法人斗六慈濟醫院

## 附件一 各題目平均分數

醫院家數：136 家， N：121,267 份

題目	醫學中心(含 準醫學中心)	區域醫院	地區教學	地區醫院
1 本單位同仁的意見可以充分被接受	3.9	3.9	3.8	3.9
2 在本單位照護病人上察覺有問題時，我不敢說出來	3.3	3.3	3.2	3.2
3 本單位可以妥善地解決臨床上彼此意見的分歧 (例如：不是誰對誰錯，而是怎麼做對病人最好)	3.6	3.5	3.5	3.6
4 在照護病人時，我可以充分得到所需的支援	3.6	3.4	3.4	3.4
5 在本單位工作如果有不明瞭的地方很容易可以發問	4.2	4.2	4.2	4.2
6 在本單位醫師與護理人員是一個同心協力的工作團隊	3.6	3.5	3.5	3.6
7 如果我是病人，我認為在這裡會受到十分安全的照護	3.9	3.8	3.7	3.8
8 在本單位醫療錯誤會被妥善地處理	3.8	3.7	3.6	3.7
9 我知道有適當的管道能直接反應與病人安全相關的問題	4.0	4.0	3.9	4.0
10 我的工作表現可以得到適當的回饋	3.9	3.8	3.8	3.8
11 在本單位不容易去討論工作上的錯誤	3.6	3.6	3.6	3.6
12 同事會鼓勵我去反應任何與病人安全相關的疑慮	3.7	3.6	3.6	3.7
13 本單位的文化會讓人很容易從別人的錯誤中汲取教訓	3.8	3.8	3.7	3.8
14 我非常喜歡我的工作	3.8	3.7	3.7	3.8
15 在本單位工作就像是大家庭中的一份子	3.9	3.9	3.8	3.9
16 本單位是一個很好的工作場所	3.8	3.8	3.8	3.9
17 我以能夠在本單位工作為榮	3.9	3.8	3.8	3.9
18 本單位的工作士氣很高	3.6	3.6	3.6	3.7
19 當我工作負荷過重時表現會變差	3.9	3.8	3.7	3.7
20 我覺得我好像已經到智窮力盡的地步了	3.2	3.1	3.1	3.2
21 當我疲倦時工作會變得很沒有效率	3.8	3.8	3.7	3.7
22 我的工作讓我感覺精力耗盡	2.8	2.8	2.9	2.9
23 我的工作讓我覺得受到挫折	3.2	3.2	3.2	3.3
24 我覺得我對工作付出太多	2.6	2.7	2.7	2.8
25 當我在緊張或生氣的情況下很容易犯錯	3.5	3.4	3.4	3.3

題目	醫學中心(含 準醫學中心)	區域醫院	地區教學	地區醫院
26 當我疲倦時會降低應付緊急狀況的能力	3.7	3.6	3.6	3.5
27 本單位的管理部門能充分支持我日常的工作	3.7	3.7	3.7	3.7
28 本單位的管理部門不會刻意忽視病人安全	3.9	3.9	3.8	3.9
29 對於可能會影響我工作的事件，在本單位可得到充分且及時的訊息	3.9	3.8	3.8	3.9
30 本單位管理部門會以建設性的態度來處理發生問題的人員	3.5	3.7	3.7	3.7
31 本單位的臨床人力配置足以處理病人工作量	3.2	2.9	2.9	3.0
32 本院有做好新進人員訓練工作	3.9	3.8	3.8	3.8
33 在做診斷與治療決策時，我都可以獲得所有必需的資訊	3.5	3.3	3.3	3.3
34 在我專業領域的受訓人員能得到適當的監督與指導	3.9	3.8	3.7	3.7
35 我的工作使我在情緒上有耗盡的感覺	2.8	2.9	2.9	3.0
36 在一天的工作結束時，我覺得整個人已精疲力竭	2.6	2.6	2.7	2.7
37 早上起來，想到要面對新的一天工作就覺得疲憊	2.9	2.9	3.0	3.1
38 對我來說與他人一起工作一整天，實在是一件累人的事	3.4	3.4	3.4	3.5
39 與他人直接接觸一起工作帶給我很大的壓力	3.5	3.5	3.5	3.6
40 錯過用餐	3.0	3.1	3.1	3.2
41 草率解決一餐	2.8	2.9	3.0	3.0
42 整天工作中沒有任何休息時間	2.9	3.1	3.1	3.2
43 因工作因素改變個人或家庭計畫	2.9	3.1	3.1	3.1
44 睡不好	2.9	3.0	3.0	3.0
45 夜間睡眠時間小於 5 小時	3.1	3.2	3.2	3.3
46 工作晚下班	2.8	3.0	3.1	3.2

註:各題目平均分數為小數點第一位四捨五入呈現

## 附件二 各題目正向回答分數

醫院家數：136 家， N：121,267 份

題目	醫學中心(含 準醫學中心)	區域醫院	地區教學	地區醫院
1 本單位同仁的意見可以充分被接受	72.2	71.5	71.2	72.9
2 在本單位照護病人上察覺有問題時，我不敢說出來	61.9	61.0	59.3	60.2
3 本單位可以妥善地解決臨床上彼此意見的分歧 (例如：不是誰對誰錯，而是怎麼做對病人最好)	67.4	65.4	64.7	66.7
4 在照護病人時，我可以充分得到所需的支援	67.7	64.6	63.5	64.3
5 在本單位工作如果有不明瞭的地方很容易可以發問	81.0	80.1	79.4	80.5
6 在本單位醫師與護理人員是一個同心協力的工作團隊	68.0	65.8	65.5	66.9
7 如果我是病人，我認為在這裡會受到十分安全的照護	72.7	70.0	68.9	71.2
8 在本單位醫療錯誤會被妥善地處理	71.4	69.2	67.9	70.1
9 我知道有適當的管道能直接反應與病人安全相關的問題	76.6	75.7	74.5	76.2
10 我的工作表現可以得到適當的回饋	71.6	70.0	69.4	70.0
11 在本單位不容易去討論工作上的錯誤	65.5	65.9	64.8	64.9
12 同事會鼓勵我去反應任何與病人安全相關的疑慮	68.2	67.5	66.3	68.0
13 本單位的文化會讓人很容易從別人的錯誤中汲取教訓	71.3	69.6	68.7	69.8
14 我非常喜歡我的工作	69.0	68.1	67.8	70.0
15 在本單位工作就像是大家庭中的一份子	71.7	71.6	71.1	73.4
16 本單位是一個很好的工作場所	70.7	70.1	70.4	71.9
17 我以能夠在本單位工作為榮	72.0	70.7	70.2	71.8
18 本單位的工作士氣很高	65.8	65.1	65.1	67.1
19 當我工作負荷過重時表現會變差	71.7	70.0	68.0	67.1
20 我覺得我好像已經到智窮力盡的地步了	54.1	53.6	54.1	56.0
21 當我疲倦時工作會變得很沒有效率	70.7	69.2	67.4	66.5
22 我的工作讓我感覺精力耗盡	44.5	45.4	46.6	48.8
23 我的工作讓我覺得受到挫折	54.8	54.8	55.2	57.6
24 我覺得我對工作付出太多	41.3	42.3	43.4	44.6
25 當我在緊張或生氣的情況下很容易犯錯	62.6	60.9	60.1	58.6

題目	醫學中心(含 準醫學中心)	區域醫院	地區教學	地區醫院
26 當我疲倦時會降低應付緊急狀況的能力	68.2	66.3	64.7	64.0
27 本單位的管理部門能充分支持我日常的工作	67.8	67.2	68.0	68.9
28 本單位的管理部門不會刻意忽視病人安全	74.4	73.6	72.5	75.0
29 對於可能會影響我工作的事件，在本單位可得到充分且及時的訊息	71.6	70.9	70.6	72.0
30 本單位管理部門會以建設性的態度來處理發生問題的人員	64.4	67.4	67.0	68.3
31 本單位的臨床人力配置足以處理病人工作量	55.9	49.8	50.4	52.0
32 本院有做好新進人員訓練工作	71.8	70.0	69.3	69.6
33 在做診斷與治療決策時，我都可以獲得所有必需的資訊	65.1	62.1	61.2	61.9
34 在我專業領域的受訓人員能得到適當的監督與指導	72.2	69.9	69.0	69.8
35 我的工作使我在情緒上有耗盡的感覺	45.8	46.5	47.4	49.4
36 在一天的工作結束時，我覺得整個人已精疲力竭	39.0	40.2	42.2	43.9
37 早上起來，想到要面對新的一天工作就覺得疲憊	48.0	48.5	49.8	52.1
38 對我來說與他人一起工作一整天，實在是一件累人的事	60.0	59.9	59.1	61.9
39 與他人直接接觸一起工作帶給我很大的壓力	63.6	63.0	62.3	64.9
40 錯過用餐	66.6	69.2	70.6	72.7
41 草率解決一餐	59.1	62.9	65.1	67.2
42 整天工作中沒有任何休息時間	64.3	68.3	69.9	72.6
43 因工作因素改變個人或家庭計畫	63.2	68.3	69.3	71.3
44 睡不好	63.0	65.2	66.1	67.9
45 夜間睡眠時間小於 5 小時	71.0	74.3	74.5	77.6
46 工作晚下班	59.7	65.5	68.7	71.7

註:各題目平均分數為小數點第一位四捨五入呈現

## 附件三 各題目正向回答百分比

醫院家數：136 家， N：121,267 份

題目	醫學中心(含 準醫學中心) %	區域醫院 %	地區教學 %	地區醫院 %
1 本單位同仁的意見可以充分被接受	68.1	68.2	67.8	69.9
2 在本單位照護病人上察覺有問題時，我不敢說出來	57.4	56.4	54.0	55.0
3 本單位可以妥善地解決臨床上彼此意見的分歧 (例如：不是誰對誰錯，而是怎麼做對病人最好)	63.3	62.1	60.7	63.3
4 在照護病人時，我可以充分得到所需的支援	67.0	64.3	62.0	62.8
5 在本單位工作如果有不明瞭的地方很容易可以發問	81.7	82.1	80.1	81.5
6 在本單位醫師與護理人員是一個同心協力的工作團隊	65.5	63.7	62.8	64.3
7 如果我是病人，我認為在這裡會受到十分安全的照護	70.9	67.2	65.2	67.5
8 在本單位醫療錯誤會被妥善地處理	69.7	67.8	65.3	67.9
9 我知道有適當的管道能直接反應與病人安全相關的問題	76.7	76.8	74.6	75.9
10 我的工作表現可以得到適當的回饋	67.3	65.8	64.2	64.6
11 在本單位不容易去討論工作上的錯誤	58.2	57.9	56.1	55.9
12 同事會鼓勵我去反應任何與病人安全相關的疑慮	63.2	63.2	60.9	62.3
13 本單位的文化會讓人很容易從別人的錯誤中汲取教訓	67.1	65.4	63.5	64.9
14 我非常喜歡我的工作	60.0	58.9	58.1	60.8
15 在本單位工作就像是大家庭中的一份子	65.8	66.6	65.5	68.2
16 本單位是一個很好的工作場所	64.3	63.7	63.8	65.6
17 我以能夠在本單位工作為榮	64.8	62.8	61.4	63.9
18 本單位的工作士氣很高	54.9	53.5	53.9	56.5
19 當我工作負荷過重時表現會變差	70.1	67.7	64.9	63.7
20 我覺得我好像已經到智窮力盡的地步了	37.2	35.9	37.0	39.1
21 當我疲倦時工作會變得很沒有效率	69.3	67.5	65.0	63.1
22 我的工作讓我感覺精力耗盡	24.9	25.5	27.2	29.9
23 我的工作讓我覺得受到挫折	37.1	36.6	37.6	40.5
24 我覺得我對工作付出太多	15.1	15.4	16.7	17.3
25 當我在緊張或生氣的情況下很容易犯錯	56.0	54.1	52.8	50.8

題目	醫學中心(含 準醫學中心)	區域醫院	地區教學	地區醫院
	%	%	%	%
26 當我疲倦時會降低應付緊急狀況的能力	66.4	63.9	61.4	59.8
27 本單位的管理部門能充分支持我日常的工作	59.8	59.4	61.1	61.6
28 本單位的管理部門不會刻意忽視病人安全	72.5	72.3	70.5	73.2
29 對於可能會影響我工作的事件，在本單位可得到充分且及時的訊息	67.0	66.8	66.0	67.5
30 本單位管理部門會以建設性的態度來處理發生問題的人員	56.2	60.4	59.8	61.1
31 本單位的臨床人力配置足以處理病人工作量	44.9	38.2	38.9	40.2
32 本院有做好新進人員訓練工作	66.9	64.1	62.8	62.8
33 在做診斷與治療決策時，我都可以獲得所有必需的資訊	63.0	59.3	57.3	58.0
34 在我專業領域的受訓人員能得到適當的監督與指導	70.7	67.4	66.1	65.9
35 我的工作使我在情緒上有耗盡的感覺	26.0	25.9	27.2	29.7
36 在一天的工作結束時，我覺得整個人已精疲力竭	18.7	19.6	21.7	24.0
37 早上起來，想到要面對新的一天工作就覺得疲憊	29.3	29.6	31.2	33.9
38 對我來說與他人一起工作一整天，實在是一件累人的事	46.6	45.8	44.8	48.8
39 與他人直接接觸一起工作帶給我很大的壓力	52.2	50.7	49.6	53.6
40 錯過用餐	79.6	83.3	84.5	86.6
41 草率解決一餐	69.7	75.6	78.2	80.2
42 整天工作中沒有任何休息時間	76.7	82.9	84.5	86.8
43 因工作因素改變個人或家庭計畫	76.7	84.4	85.2	86.9
44 睡不好	76.4	80.0	80.8	82.4
45 夜間睡眠時間小於 5 小時	82.9	87.7	87.4	89.7
46 工作晚下班	70.7	79.5	82.6	86.1

單位：正向回答百分比

## 2022 年台灣病人安全文化調查年報

### Taiwan Patient Safety Culture Survey Annual Reprot 2022

總編輯：王拔群

執行編輯：洪聖惠、詹碧端、黃嘉立、衛思宇

發行所：財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

220 新北市板橋區三民路二段 31 號 5 樓

電話：(02)8964-3000

傳真：(02)2963-4292

網址：<https://www.jct.org.tw/>

台灣病人安全文化調查(TPSC)：<https://psc.jct.org.tw/>

出版日：2023 年 6 月



JCT FB



JCT Line



JCT 網站

資料來源為財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會之「台灣病人安全文化調查」所有



TRSC