2020 年度

台灣病人安全文化調查年報

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會
Joint Commission of Taiwan

目錄

摘要 **5**

前言 **6**

一、測量工具 **6**

◎SAQ 病安文化調查構面 ..... y

◎基本資料 ..... мн

二、名詞解釋 **13**

三、2020 年病人安全文化調查結果 **17**

◎基本資料分析 ..... мт

◎病安文化調查結果-整體 ..... нр

◎病安文化調查結果-依不同醫院層級區分 ..... пл

四、2019 年及 2020 年醫療機構正向回答百分比結果比較 **48**

附件一　各題目平均分數 **57**

附件二　各題目正向回答分數 **59**

附件三　各題目正向回答百分比 **61**

圖目錄

圖 3-2-1　2020 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 31
圖 3-2-3　主管別與病安文化 SAQ 雷達圖 32

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　2020 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 29
表 3-2-5　工作單位間病安文化差異表 30
表 3-2-6　性別間病安文化差異表 31
表 3-2-7　是否為主管職之病安文化差異表 32
表 3-2-8　職務類別間病安文化差異表 33
表 3-2-9　受雇類別間病安文化差異表 34
表 3-2-10　教育程度間病安文化差異表 35
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　2019 及 2020 年各構面正向回答百分比 48
表 4-2　2019 及 2020 年醫學中心(含準醫學中心)各構面正向回答百分比 49
表 4-3　2019 及 2020 年區域醫院各構面正向回答百分比 50
表 4-4　2019 及 2020 年地區教學醫院各構面正向回答百分比 51
表 4-5　2019 及 2020 年地區醫院各構面正向回答百分比 51
表 4-6　不同職務別對病安文化差異表 52
表 4-7　醫學中心(含準醫學中心)不同職務別對病安文化差異表 53
表 4-8　區域醫院不同職務別對病安文化差異表 54
表 4-9　地區教學醫院不同職務別對病安文化差異表 55
表 4-10　地區醫院不同職務別對病安文化差異表 56

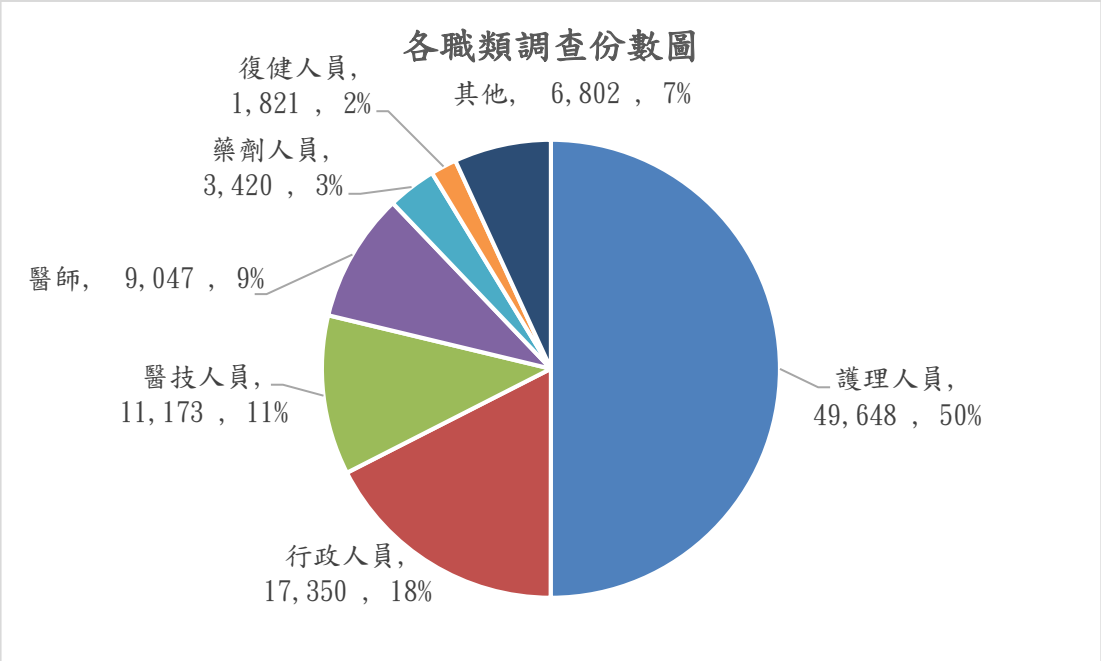
摘要

- 2020 年病人安全文化調查共有 119 家醫療機構參與全院版調查，包括醫學中心(含準醫學中心)有 16 家，區域醫院有 47 家，而地區教學醫院有 14 家，地區醫院 42 家，總計共回收 99,261 份有效問卷。
- 2014 年起，病人安全文化調查除了病人安全態度量表 SAQ 的六構面，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。2020 年各構面正向回答百分比由高至低排序，依序是工作生活平衡(65.8%)、團隊合作(61.6%)、單位安全的風氣(57.8%)、對管理的感受(57.5%)、對壓力的認知(54.9%)、工作狀況(53.1%)、對工作的滿意(52.9%)以及復原力(20.6%)。
- 醫院層級別分析結果顯示，在 SAQ 六構面中，「團隊合作」、「對工作的滿意」、「對管理的感受」、「復原力」以及「工作生活平衡」構面以地區醫院的正向回答百分比最高，「安全的風氣」、「對壓力的認知」及「工作狀況」構面以醫學中心(含準醫學中心)的正向百分比最高。
- 2020 正向回答百分比相較 2019 年調查結果，各構面正向百分比皆上升，其中以「工作生活平衡」上升最多(3.4 個百分點)，其次為「復原力」(2.3 個百分點)。

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，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。

2020 年病安文化調查參與全院版調查家數共 119 家，醫學中心(含準醫學中心)計有 16 家、區域醫院 47 家、地區教學醫院 14 家、地區醫院 42 家。總計問卷調查份數共計 143,810 份，完成填答 103,262 份，其中有效問卷共計 99,261 份。各職務類別調查份數如下：



一、測量工具

本調查系統參考美國德州大學 Dr. Sexton 所創之安全態度問卷(Safety Attitude Questionnaire, SAQ)，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。

◎SAQ 病安文化調查構面

SAQ-團隊合作

本構面主要是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

代表反向題

SAQ-單位安全的風氣

本構面是量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

代表反向題

SAQ-對工作的滿意

本構面是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

SAQ-對壓力的認知

本構面是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

SAQ-對管理的感受

本構面是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

SAQ-工作狀況

本構面是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

復原力

本構面主要是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。但原作者 Maslach 指出情緒耗竭 Exhaustion 是職業倦怠最重要的部分，多數人提到情緒耗竭時，指的其實是情緒精力的耗盡，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

代表反向題

工作生活平衡

本構面主要是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周發生頻率，共分成 4 級，包含：幾乎沒有(每周<1 天，計為 4 分)、有些時間(每周 1~2 天，計為 3 分)、多數時間(每周 3~4 天，計為 2 分)，以及總是發生(每周 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

◎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

二、名詞解釋

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。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(每周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 **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：

正向回答分數＝(構面平均分數-1)*25

B. 發生頻率 4 分量表：

正向回答分數＝(構面平均分數-1)*33.3

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（1），低於 75 分者被視為負向（0）；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 63.3 分以上者，被視為對該構面持正向態度（1），低於 63.3 分者被視為負向（0）。

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。

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

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 (反向 1)	n=3
單位安全的風氣*	7	n=3

構面	題目數	填答[不適用]超過 n 題以上，則該構面不計分
	(反向 1)	
工作的滿意	5	n=3
對壓力的認知	4	n=2
對管理的感受	4	n=2
工作狀況	4	n=2
復原力(新增) *	9 (反向 9)	n=3
工作生活平衡(新增)	7	--

*表示有反向題

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。

三、2020 年病人安全文化調查結果

◎基本資料分析

2020 年病人安全文化調查共有 119 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 16 家、區域醫院 47 家、地區教學醫院 14 家、地區醫院 42 家。總計共回收 99,261 份有效問卷，其中醫學中心(含準醫學中心)有 39,644 份(佔 39.9%)，區域醫院有 45,734 份(佔 46.1%)，地區教學醫院有 6,746 份(佔 6.8%)，而地區醫院有 7,137 份(佔 7.2%)。

依健保分局別分析以中區參與家數最多，有 32 家(26.9%)，共回收 19,400 份(19.5%)，其次為台北區(29 家，佔 24.4%)、北區(19 家，16%)、南區(17 家，14.3%)、高屏區(17 家，14.3%)及東區(5 家，4.2%)，回收份數分別為 28,406 份(28.62%)、11,578 份(11.66%)、20,052 份(20.2%)、15,315 份(15.43%)及 4,510 份(4.54%)。

依醫院權屬別分析以私立醫院佔多數，有 91 家(76.47%)，共回收 74,293 份(74.85%)；其次為榮民醫院有 9 家(7.56%)，共回收 11,133 份(11.22%)；其他公立醫院有 9 家(7.56%)，共回收 5,350 份(5.39%)。詳見表 3-1-1。

表 3-1-1　醫院問卷屬性分析 (問卷數=99, 261)

	機構家數	百分比(%)	問卷數	百分比(%)
醫院層級別				
醫學中心(含準醫學中心)	16	13.5	39,644	39.9
區域醫院	47	39.5	45,734	46.1
地區教學醫院	14	11.8	6,746	6.8
地區醫院	42	35.3	7,137	7.2
	機構家數	百分比(%)	問卷數	百分比(%)
健保分局別				
台北分局	29	24.4	28,406	28.6
北區分局	19	16.0	11,578	11.7
中區分局	32	26.9	19,400	19.5
南區分局	17	14.3	20,052	20.2
高屏分局	17	14.3	15,315	15.4
東區分局	5	4.2	4,510	4.5
	機構家數	百分比(%)	問卷數	百分比(%)
權屬別				
部立醫院	4	3.4	3,595	3.6
榮民醫院	9	7.6	11,133	11.2
軍醫院	6	5.0	4,890	4.9
私立醫院	91	76.5	74,293	74.9
其他公立醫院	9	7.6	5,350	5.4
合計	119	100	99,261	100

檢視填答者基本資料的工作單位別，119 家參與機構排除「其它單位」，有 116 家機構之問卷來源涵蓋藥局，其次有 114 家參與機構涵蓋檢驗單位，111 家參與機構涵蓋放射，而有 110 家參與機構涵蓋復健、內科病房，有 107 家參與機構涵蓋不分科病房；填答者工作單位分布較少之單位分別為精神科病房只有 65 家，以及兒科病房 74 家。各單位填寫份數以內科病房 11,229 份(11.3%)最多，其次為加護病房 9,239 份(9.3%)、外科病房 7,074 份(7.1%)、手術室 5,672 份(5.7 %)，以及急診 4,387 份(4.4 %)，詳見表 3-1-2。

表 3-1-2　工作單位分布 (問卷數=99, 261)

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	102	85.7%	9,239	9.3
手術室	102	85.7%	5,672	5.7
急診	103	86.6%	4,387	4.4
藥局	116	97.5%	3,845	3.9
麻醉	90	75.6%	2,219	2.2
復健	110	92.4%	2,557	2.6
內科病房	110	92.4%	11,229	11.3
外科病房	94	79.0%	7,074	7.1
婦/產科病房	76	63.9%	2,203	2.2
兒科病房	74	62.2%	2,096	2.1
精神科病房	65	54.6%	2,453	2.5
檢驗	114	95.8%	3,518	3.5
放射	111	93.3%	3,518	3.5
不分科病房	107	89.9%	2,827	2.9
其他	119	100.0%	36,424	36.7
合計	119	100.0%	99,261	100.0%

填答者性別以女性佔多數，共 80,362 份(81%)；而男性共 18,899 份(19%)。以年齡層來看，以 21 至 30 歲者 31,692 份(31.9%)最多，其次 31 至 40 歲者 29,657 份(29.9%)。以是否為主管來區分，非主管職者佔多數，共回收 88,453 份(89.1%)，主管職者共回收 10,808 份(10.9%)。在異常事件通報數量上，多數填答者(73,283 份，73.8%)過去 12 個月未通報異常事件，其次為通報 1 至 5 件者(23,744 份，佔 23.9%)。以職務類別區分，以護理人員佔最多數(49,648 份，佔 50%)，其次為行政人員(17,350 份，佔 17.5%)、醫技人員(11,173 份，佔 11.3%)。依受雇類別區分，以正職者(86,086 份，86.7%)最多，其次為約聘職(11,994 份，12.1%)。依填答者的工作年資部分，該院工作年資分以 5 至 10 年者(23,448 份，23.6%)最多，其次為 11 至 20 年者(23,114 份，23.3%)；單位工作年資以 5 至 10 年者(24,032 份，24.2%)最多，其次為 11 至 20 年者(20,084 份，佔 20.2%)。填答者教育程度以專科/大學者(81,014 份，81.6%)最多，其次為研究所以上者(12,825 份，12.9%)。依接觸病人的頻率分析，以常常直接接觸病人者(74,289 份，74.8%)最多；其次為沒有直接接觸病人者(13,552 份，13.7%)。依問卷填答時間分析發現需花費時間 6-10 分鐘填答者(50,258 份，50.6%)最多；其次為時間 1-5 分鐘者(24,750 份，24.9%)。依問卷難易度分析發現認為本問卷難易度適中者(42,557 份，42.9%)最多；其次為認為容易者(37,598 份，37.9%)，詳見表 3-1-3。

表 3-1-3　問卷基本資料分布 (問卷數=99,261)

		問卷數	百分比(%)
性別	男	18,899	19.0
	女	80,362	81.0
年齡	20 歲以下	346	0.4
	21 至 30 歲	31,692	31.9
	31 至 40 歲	29,657	29.9
	41 至 50 歲	24,669	24.9
	51 至 60 歲	11,045	11.1
	61 歲以上	1,852	1.9
是否為主管職	主管	10,808	10.9
	非主管	88,453	89.1
在過去 12 個月，你填寫並提交多少事件通報單	無	73,283	73.8
	1-5 件	23,744	23.9
	6-10 件	1,358	1.4
	11-15 件	391	0.4
	16 件以上	485	0.5
職務類別	醫師	9,047	9.1
	護理人員	49,648	50.0
	醫技人員	11,173	11.3
	藥劑人員	3,420	3.5
	行政人員	17,350	17.5
	復健人員	1,821	1.8
	其他	6,802	6.9
受雇類別	正職	86,086	86.7
	約聘	11,994	12.1
	兼職	649	0.7
	按時計酬	532	0.5
合計		99,261	100

表 3-1-3　問卷基本資料分布 (問卷數=99,261)(續)

		問卷數	百分比(%)
本院工作年資	6 個月以內	5,354	5.4
	6 至 11 個月	3,998	4.0
	1 至 2 年	14,518	14.6
	3 至 4 年	14,312	14.4
	5 至 10 年	23,448	23.6
	11 至 20 年	23,114	23.3
	21 年以上	14,518	14.6
本單位工作年資	6 個月以內	7,151	7.2
	6 至 11 個月	5,114	5.2
	1 至 2 年	17,161	17.3
	3 至 4 年	16,290	16.4
	5 至 10 年	24,032	24.2
	11 至 20 年	20,084	20.2
	21 年以上	9,430	9.5
教育程度	國中以下	527	0.5
	高中職	4,895	4.9
	專科/大學	81,014	81.6
	研究所以上	12,825	12.9
是否直接接觸病人	沒有	13,552	13.7
	偶而	11,420	11.5
	常常	74,289	74.8
您填答這份問卷大約花多少時間	1-5 分鐘	24,750	24.9
	6-10 分鐘	50,258	50.6
	11-15 分鐘	16,485	16.6
	16-20 分鐘	5,155	5.2
	21 分鐘以上	2,613	2.6
整體而言您覺得填答這份問卷	非常容易	13,181	13.3
	容易	37,598	37.9
	難易適中	42,557	42.9
	困難	4,544	4.6
	非常困難	1,381	1.4
合計		99,261	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，共發出 63,540 份，完成填答 41,193 份，回收率 64.8%。其次為區域醫院共申請份數為 61,400 份，完成填答 47,485 份，回收率 77.3%。地區教學醫院申請份數為 8,938 份，完成填答 7,100 份，回收率為 79.4%。地區醫院申請份數為 9,932 份，完成填答 7,484 份，回收率為 75.4%。

表 3-1-4　各醫院屬性份數統計 (問卷數=99,261)

	調查問卷總份數	已完成填答份數	無效問卷數量	無效[1]問卷佔率	發放回收率[2]
醫學中心(含準醫學中心)	63,540	41,193	1,549	3.8%	64.8%
區域醫院	61,400	47,485	1,751	3.7%	77.3%
地區教學醫院	8,938	7,100	354	5.0%	79.4%
地區醫院	9,932	7,484	347	4.6%	75.4%
合計	143,810	103,262	4,001	3.9%	71.8%

單位：問卷數

[1] 無效問卷佔率： (無效問卷數量/已完成填答份數)*100%

[2] 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 4,908 份，其次為加護病房有 4,307 份。區域醫院同樣以內科病房 5,145 份最多，其次為加護病房回收 4,231 份。地區教學醫院以內科病房 657 份最多，其次為加護病房回收 418 份。地區醫院同樣以內科病房 519 份最多，其次為復健病房回收 445 份。

表 3-1-5　各醫院層級單位數表 (問卷數=99,261)

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	4,908	5,145	657	519	11,229
加護病房	4,307	4,231	418	283	9,239
外科病房	3,519	2,993	378	184	7,074
手術室	2,564	2,445	377	286	5,672
急診	1,657	2,049	336	345	4,387
藥局	1,369	1,861	303	312	3,845
檢驗	1,525	1,513	242	238	3,518
放射	1,386	1,650	236	246	3,518
不分科病房	965	1,258	222	382	2,827
復健	653	1,201	258	445	2,557
精神科病房	709	1,215	92	437	2,453
麻醉	1,009	991	144	75	2,219
婦/產科病房	967	1,026	160	50	2,203
兒科病房	1,045	911	107	33	2,096
其他	13,061	17,245	2,816	3,302	36,424
總計	39,644	45,734	6,746	7,137	99,261

單位：問卷數

◎病安文化調查結果-整體

表 3-2-1 及圖 3-2-1 顯示整體 2020 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(65.8%)、團隊合作(61.6%)、單位安全的風氣(57.8%)、對管理的感受(57.5%)、對壓力的認知(54.9%)、工作狀況(53.1%)、對工作的滿意(52.9%)以及復原力(20.6%)。

表 3-2-1　2020 年整體病人安全文化調查結果 (問卷數=99,261)

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	61.6	8.3	57.9	61.7	66.4
	單位安全風氣	57.8	9.6	53.0	56.2	61.1
	對工作的滿意	52.9	9.4	48.0	52.8	57.7
	對壓力的認知	54.9	8.2	46.6	52.3	57.5
	對管理的感受	57.5	9.9	51.9	58.3	62.3
	工作狀況	53.1	11.4	44.8	51.6	56.7
	復原力	20.6	8.9	17.2	22.1	27.4
	工作生活平衡	65.8	11.2	62.7	69.3	75.8

單位：正向回答百分比

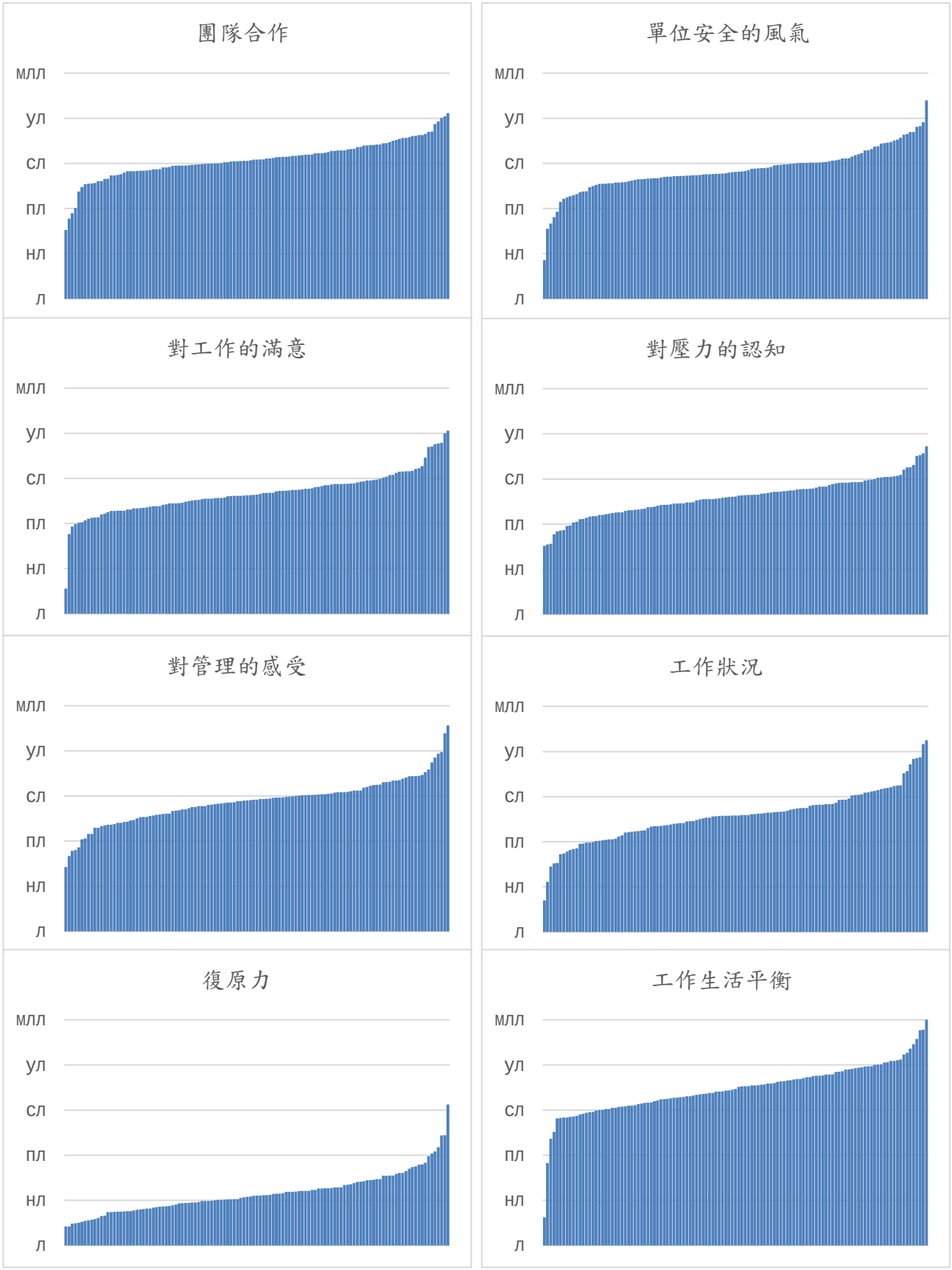


圖 3-2-1　2020 年病安文化八大構面落點分析結果

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，團隊合作以地區醫院最高(64.5%)、單位安全風氣以醫學中心(含準醫學中心)最高(59.1%)、對工作的滿意以地區醫院最高(57.2%)、對壓力的認知以醫學中心(含準醫學中心)最高(58.5%)、對管理的感受以地區醫院最高(60.2%)、工作狀況以醫學中心(含準醫學中心)最高(55.2%)、復原力以地區醫院最高(26.5%)及工作生活平衡以地區醫院最高(74.4%)。

表 3-2-2　醫院層級間病安風氣差異表(問卷數=99,261)

	N	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)	16	61.8	**59.1**	*52.2*	**58.5**	*57.2*	**55.2**	*19.6*	*62.4*
區域醫院	47	61.1	56.9	53.0	53.3	*57.2*	51.7	20.4	66.6
地區教學醫院	14	*59.8*	*55.3*	52.3	52.4	57.6	*49.4*	21.3	70.8
地區醫院	42	**64.5**	58.7	**57.2**	*47.6*	**60.2**	53.2	**26.5**	**74.4**

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 3-2-3 顯示各健保分區醫院病安文化的差異，團隊合作以高屏分區最高(62.4%)，其他構面皆以中區分區最高：單位安全風氣(59.2%)、對工作的滿意(57.1%)、對壓力的認知 (57.1%)、對管理的感受 (61.5%)、工作狀況 (60.1%)、復原力 (21.7%)及工作生活平衡 (70.7%)。

表 3-2-3　區域性醫院病安風氣差異表 (問卷數=99,261)

	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	29	61.4	57.9	*51.5*	56.9	55.9	51.9	20.6	*63.5*
北區分區	19	*61.2*	*56.3*	*51.5*	51.9	57.4	*50.3*	*19.6*	64.0
中區分區	32	61.7	**59.2**	**57.1**	**57.1**	**61.5**	**60.1**	**21.7**	**70.7**
南區分區	17	61.3	56.7	51.7	*51.7*	55.6	51.1	19.9	65.3
高屏分區	17	**62.4**	58.3	52.5	54.8	58.4	51.4	21.0	65.2
東區分區	5	*61.2*	57.9	54.3	54.3	*55.5*	51.0	19.7	66.8

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 3-2-4 顯示各權屬別醫院的病安文化差異，在各構面中工作狀況以榮民醫院最高(54.6%)、工作生活平衡以其他公立醫院最高(69.4%)，其他構面皆以軍醫院最高：團隊合作 (67.7%)、單位安全風氣 (68.0%)、對工作的滿意 (57.4%)、對壓力的認知 (68.2%)、對管理的感受 (63.4%)、及復原力 (28.8%)。

表 3-2-4　各權屬別醫院之病安文化差異表 (問卷數=99,261)

	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	4	*59.1*	*54.9*	*50.0*	53.6	*55.9*	*47.9*	21.2	64.8
榮民醫院	9	61.0	57.8	51.0	61.5	56.4	**54.6**	*19.7*	*62.2*
軍醫院	6	**67.7**	**68.0**	**57.4**	**68.2**	**63.4**	52.9	**28.8**	64.3
私立醫院	91	61.3	57.4	53.3	*53.2*	57.3	53.3	20.1	66.2
其他公立醫院	9	61.7	55.9	*50.0*	53.9	58.1	49.6	20.7	**69.4**

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 3-2-5 顯示各工作單位間的病安文化差異，團隊合作、單位安全的風氣皆以兒科病房最高，正向回答百分比分別為 70.5%、65.9%；對工作的滿意(60.0%)、對管理的感受(64.8%)及工作狀況(60.4%)以婦/產科病房最高；對壓力的認知以藥局(68.2%)最高，復原力以放射單位(26.3%)最高，工作生活平衡以復健(83.8%)最高。

而團隊合作(57.2%)、對工作的滿意(47.2%)、工作狀況(47.5%)以檢驗最低；單位安全的風氣以加護病房(54.8%)和急診(54.8%)最低；對壓力的認知以婦/產科病房(51.5%)和其他單位(51.5%)最低；對管理的感受以麻醉(53.2%)最低；復原力和工作生活平衡以外科病房最低；分別為 16.1%和 49.5%。

表 3-2-5　工作單位間病安文化差異表 (問卷數=99,261)

	N	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	102	59.7	*54.8*	47.8	53.9	54.4	50.5	17.7	54.0
手術室	102	59.3	56.4	52.0	56.4	55.5	50.9	20.2	61.5
急診	103	59.6	*54.8*	55.2	53.4	55.6	49.6	20.6	60.7
藥局	116	66.5	63.9	54.8	**68.2**	62.2	55.9	24.0	81.0
麻醉	90	60.1	55.4	49.8	54.7	*53.2*	49.4	20.5	70.3
復健	110	66.0	62.5	57.1	58.5	62.7	55.9	24.7	**83.8**
內科病房	110	66.6	61.7	53.3	59.8	60.7	55.5	17.2	50.1
外科病房	94	64.8	60.6	51.5	55.9	59.6	54.9	*16.1*	*49.5*
婦/產科病房	76	67.2	65.1	**60.0**	*51.5*	**64.8**	**60.4**	24.0	59.7
兒科病房	74	**70.5**	**65.9**	57.8	57.1	62.7	59.7	23.6	60.6
精神科病房	65	59.5	56.9	51.3	56.9	58.0	51.8	23.7	72.3
檢驗	114	*57.2*	57.2	*47.2*	58.6	54.8	*47.5*	19.8	71.3
放射	111	64.3	62.1	58.0	55.1	60.1	54.1	**26.3**	76.0
不分科病房	107	59.8	57.8	52.1	53.2	57.7	51.8	19.7	58.2
其他	119	58.5	55.1	53.5	*51.5*	56.0	52.8	21.7	74.1

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 3-2-6 及圖 3-2-2 顯示性別間的病安文化差異，無論在哪個構面都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 (問卷數=99,261)

	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	66.9	63.1	61.0	59.4	63.1	59.1	28.0	69.8
女	60.4	56.6	51.1	53.9	56.2	51.7	18.9	64.8

單位：正向回答百分比

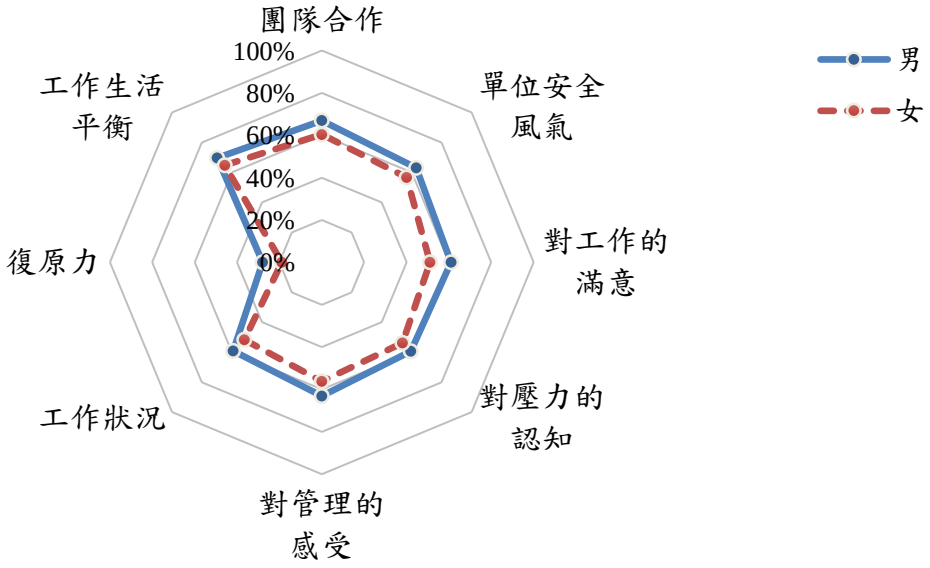


圖 3-2-2　性別與病安文化 SAQ 雷達圖

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

表 3-2-7　是否為主管職之病安文化差異表 (問卷數=99,261)

	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	78.70%	75.60%	72.70%	61.10%	74.60%	70%	27%	61.30%
非主管	59.50%	55.60%	50.50%	54.20%	55.40%	51%	19.80%	66.30%

單位：正向回答百分比

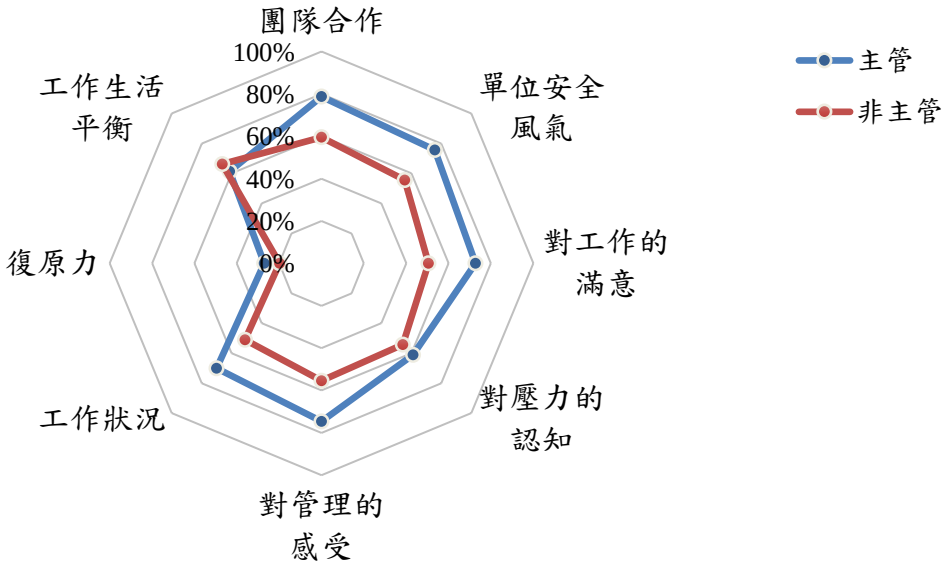


圖 3-2-3　主管別與病安文化 SAQ 雷達圖

表 3-2-8 顯示職務類別間的病安文化差異，團隊合作(74.4%)、單位安全風氣(69.3%)、對工作的滿意(68.6%)、對管理的感受(68.7%)、工作狀況(64.3%)及復原力(32.2%)以醫師最高；對壓力的認知以藥劑人員(71.3%)最高；工作生活平衡以復健人員(87.4%)最高。

而團隊合作(52.7%)、單位安全風氣(51.9%)、對管理的感受(53.2%)及工作狀況(49.4%)以行政人員最低；對工作的滿意(50.4%)、復原力(17.1%)及工作生活平衡(56.2%)皆以護理人員最低；對壓力的認知以其他(44.2%)最低。

表 3-2-8　職務類別間病安文化差異表 (問卷數=99,261)

	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	**74.4**	**69.3**	**68.6**	64.5	**68.7**	**64.3**	**32.2**	63.4
護理人員	61.1	57.7	*50.4*	55.8	57.0	52.1	*17.1*	*56.2*
醫技人員	60.3	57.2	51.3	55.0	55.8	50.8	21.0	74.0
藥劑人員	67.4	64.9	54.8	**71.3**	62.9	56.2	24.1	79.8
行政人員	*52.7*	*51.9*	51.7	47.7	*53.2*	*49.4*	21.8	80.1
復健人員	63.7	60.5	53.7	60.7	60.7	53.3	23.9	**87.4**
其他	57.6	52.2	55.5	*44.2*	55.5	52.6	24.1	75.4

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 3-2-9 顯示受雇類別間的病安文化差異，團隊合作(67.1%)、工作狀況(56.6%)以兼職最高；單位安全風氣(60.1%)、對工作的滿意(62.3%)、對管理的感受(62.0%)、復原力(36.0%)及生活平衡(80.8%)以按時計酬最高。對壓力的認知以正職(55.0%)和約聘(55.0%)最高。

表 3-2-9　受雇類別間病安文化差異表 (問卷數=99,261)

	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	61.9	58.2	53.4	**55.0**	57.8	53.5	*20.3*	*65.0*
約聘	*58.8*	*54.5*	*48.5*	**55.0**	*54.4*	*49.2*	21.0	70.0
兼職	**67.1**	58.5	62.1	*44.8*	61.9	**56.6**	33.3	80.4
按時計酬	64.5	**60.1**	**62.3**	49.1	**62.0**	56.2	**36.0**	**80.8**

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 3-2-10 顯示教育程度間的病安文化差異，團隊合作(69.3%)、單位安全的風氣 (65.5%)、對壓力的認知 (61.7%)、對管理的感受 (64.2%)及工作狀況(60.2%)以研究所以上最高。而對工作的滿意(64.5%)、復原力(33.7%)及工作生活平衡(80.6%)則以國中以下最高。

表 3-2-10　教育程度間病安文化差異表 (問卷數=99,261)

	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	*54.1*	53.1	**64.5**	*32.4*	57.3	58.4	**33.7**	**80.6**
高中/職	54.3	*51.2*	59.1	35.6	*53.8*	*51.7*	27.5	76.2
專科/大學	60.9	57.0	*51.1*	55.1	56.7	52.0	*19.4*	*64.8*
研究所以上	**69.3**	**65.5**	61.8	**61.7**	**64.2**	**60.2**	25.2	67.1

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 3-2-11 顯示各年齡層間的病安文化差異，團隊合作(73.7%)、單位安全的風氣(70.0%)、工作狀況(68.2%)以 20 歲以下最高。

對工作的滿意(77.1%)、對管理的感受(71.0%)、復原力(43.6%)及工作生活平衡(78.0%)以 61 歲以上最高。對壓力的認知以 31-40 歲年齡層最高(57.9%)。

表 3-2-11　各年齡層之間病安文化差異表 (問卷數=99,261)

	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	**73.7**	**70.0**	61.2	49.0	69.7	**68.2**	26.0	71.1
21-30 歲	62.6	58.9	*47.6*	53.6	57.0	52.1	18.8	*64.6*
31-40 歲	*58.0*	*54.0*	49.1	**57.9**	*55.0*	*49.7*	*18.2*	65.4
41-50 歲	61.0	57.4	56.3	56.8	57.5	53.7	19.8	65.0
51-60 歲	67.4	63.4	66.6	49.1	63.2	61.2	30.1	69.7
61 歲以上	73.1	68.9	**77.1**	*41.8*	**71.0**	68.1	**43.6**	**78.0**

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(73.4%)、單位安全的風氣 (69.6%)、對管理的感受 (69.2%)、工作狀況 (64.7%)、復原力 (25.4%)及工作生活平衡(75.0%)以 6 個月之內最高。對工作的滿意以 21 年以上最高(63.5%)、對壓力的認知以 5 至 10 年最高(56.7%)。

表 3-2-12　該院工作年資之病安文化差異表 (問卷數=99,261)

	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	**73.4**	**69.6**	61.2	53.1	**69.2**	**64.7**	**25.4**	**75.0**
6-11 個月	63.8	60.2	52.9	53.1	59.4	53.9	24.6	72.1
1 至 2 年	62.7	58.3	49.8	*52.5*	57.1	51.3	20.2	69.5
3 至 4 年	58.8	54.7	*47.5*	55.0	*54.1*	*48.4*	19.9	66.0
5 至 10 年	*58.3*	*54.5*	48.6	**56.7**	54.4	50.1	*18.7*	63.5
11 至 20 年	59.7	56.5	54.2	56.5	57.1	52.8	19.5	*62.9*
21 年以上	66.5	62.8	**63.5**	52.9	62.0	60.4	23.7	64.7

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(71.5%)、單位安全的風氣(67.7%)、對管理的感受(67.7%)、工作狀況(63.0%)及工作生活平衡(71.9%)以 6 個月以內最高。對工作的滿意(63.7%)和復原力(25.8%)以 21 年以上最高、對壓力的認知以 5 至 10 年最高(56.8%)。

表 3-2-13　該單位工作年資之病安文化差異表 (問卷數=99,261)

	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	**71.5**	**67.7**	59.5	54.9	**67.7**	**63.0**	24.2	**71.9**
6 至 11 個月	63.6	60.4	53.5	53.6	59.5	53.2	23.8	70.0
1 至 2 年	62.6	58.7	50.4	53.7	57.4	51.5	19.9	68.2
3 至 4 年	59.1	*54.8*	*48.6*	55.6	*54.7*	*49.1*	19.3	65.3
5 至 10 年	*58.6*	55.0	49.5	**56.8**	55.0	50.9	*18.7*	*63.2*
11 至 20 年	60.2	56.4	55.3	55.7	57.0	53.5	20.0	63.4
21 年以上	65.9	62.6	**63.7**	*50.2*	61.1	59.8	**25.8**	66.7

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(74.0%)、單位安全風氣(71.2%)、對工作的滿意(65.8%)、工作狀況(58.6%)以通報 16 件以上最高。對壓力的認知(66.7%)、對管理的感受(68.7%)以通報 11-15 件最高。復原力(21.8%)及工作生活平衡(69.5%)以無填寫事件通報單最高。

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 (問卷數=99,261)

	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	61.6	*57.3*	53.8	*53.1*	57.4	53.7	**21.8**	**69.5**
1-5 件	61.2	58.7	*49.9*	59.6	*57.3*	*51.1*	17.3	55.2
6-10 件	*61.1*	60.2	52.8	62.6	60.5	54.3	17.1	*54.3*
11-15 件	67.2	67.9	64.7	**66.7**	**68.7**	57.4	*16.9*	54.5
16 件以上	**74.0**	**71.2**	**65.8**	63.4	68.0	**58.6**	19.1	61.4

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 3-2-15 是否直接接觸病人與病安文化的差異，團隊合作(62.1%)、單位安全的風氣(59.5%)、對工作的滿意(56.6%)、對管理的感受(59.6%)及工作狀況(55.3%)以偶爾接觸最高。對壓力的認知以常常接觸最高(55.5%)；復原力(22.9%)和工作生活平衡(81.5%)以沒有接觸最高。

表 3-2-15　是否直接接觸病人之病安文化差異表 (問卷數=99,261)

	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	*58.0*	*56.0*	52.9	*52.6*	*55.7*	54.6	**22.9**	**81.5**
偶爾	**62.1**	**59.5**	**56.6**	54.1	**59.6**	**55.3**	22.2	73.8
常常	61.8	57.8	*52.4*	**55.5**	57.5	*52.6*	*19.9*	*61.7*

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 是不同醫院層級之主管病安文化差異，團隊合作(80.0%)、單位安全風氣(77.9%)、對壓力的認知(63.8%)、對管理的感受(75.4%)及工作狀況(74.5%)以醫學中心(含準醫學中心)最高。對工作的滿意(75.5%)、復原力(33.2%)及工作生活平衡(69.9%)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 (問卷數：10,808)

	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)	**80.0**	**77.9**	73.8	**63.8**	**75.4**	**74.5**	27.6	*57.9*
區域醫院	78.2	75.0	71.8	60.5	74.1	67.8	*25.5*	61.3
地區教學醫院	*75.3*	*70.1*	*70.1*	59.2	*73.6*	*63.9*	26.7	66.3
地區醫院	79.1	74.8	**75.5**	*55.0*	75.0	69.3	**33.2**	**69.9**

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 3-2-17 是不同醫院層級之非主管的病安文化差異，團隊合作(62.4%)、對工作的滿意(54.4%)、對管理的感受(58.0%)、復原力(25.4%)及工作生活平衡(75.1%)以地區醫院最高。單位安全風氣(57.2%)、對壓力的認知(57.9%)、工作狀況(53.2%)以醫學中心(含準醫學中心)最高。

表 3-2-17　不同醫院層級之非主管病安文化差異表 (問卷數：88,453)

	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)	60.0	**57.2**	50.0	**57.9**	55.4	**53.2**	*18.8*	*62.9*
區域醫院	58.9	54.4	50.5	52.4	*55.0*	49.6	19.7	67.3
地區教學醫院	*57.8*	*53.2*	*49.9*	51.5	55.4	*47.4*	20.6	71.4
地區醫院	**62.4**	56.2	**54.4**	*46.5*	**58.0**	50.8	**25.4**	**75.1**

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

◎病安文化調查結果-依不同醫院層級區分

表 3-3-1 是醫學中心(含準醫學中心)不同職務別間的病安文化差異，2020 年參與醫學中心(含準醫學中心)共計 16 家。醫學中心(含準醫學中心)團隊合作(74.1%)、單位安全風氣(69.8%)、對工作的滿意(65.8%)、對管理的感受(67.6%)、工作狀況(65.6%)及復原力(30.2%)以醫師最高；對壓力的認知以藥劑人員(74.5%)最高；工作生活平衡以復健人員(79.3%)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：16 家，問卷數：39,644 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	**74.1**	**69.8**	**65.8**	66.7	**67.6**	**65.6**	**30.2**	61.6
護理人員	60.9	58.9	*49.8*	58.8	57.2	54.7	*16.3*	*54.3*
醫技人員	59.0	56.6	49.9	58.0	*51.9*	52.0	19.8	70.3
藥劑人員	66.5	65.7	54.3	**74.5**	59.3	58.6	21.4	73.9
行政人員	*52.6*	53.2	50.5	51.8	53.4	*49.2*	21.5	77.4
復健人員	69.0	64.0	57.3	66.1	61.5	57.3	21.9	**79.3**
其他	57.1	*52.5*	53.2	*45.5*	54.2	50.9	22.1	74.2

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 3-3-2 是區域醫院不同職務別間的病安文化差異，2020 年共有 47 家區域醫院參與。團隊合作(74.5%)、單位安全風氣(68.9%)、對工作的滿意(71.6%)、對管理的感受(69.4%)、工作狀況(63.2%)及復原力(32.5%)以醫師最高；對壓力的認知以藥劑人員(70.4%)最高；工作生活平衡以復健人員(88.5%)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：47 家，問卷數：45,734 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	**74.5**	**68.9**	**71.6**	63.2	**69.4**	**63.2**	**32.5**	63.6
護理人員	61.0	56.8	*50.2*	54.2	56.5	50.2	*17.0*	*55.8*
醫技人員	60.2	57.1	51.6	53.4	57.3	49.9	21.2	75.9
藥劑人員	67.9	64.2	55.0	**70.4**	65.2	55.6	24.0	81.8
行政人員	*52.1*	*51.0*	52.0	46.4	*52.7*	*49.3*	21.7	81.6
復健人員	63.1	60.4	53.3	62.3	60.8	53.2	23.5	**88.5**
其他	57.8	52.3	56.4	*44.3*	56.0	53.7	24.2	75.9

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 3-3-3 是地區教學醫院不同職務別間的病安文化差異，2020 年共有 14 家地區教學醫院參與。團隊合作(72.9%)、單位安全風氣(65.6%)、對工作的滿意(70.2%)、對管理的感受(71.5%)、工作狀況(58.2%)及復原力(36.8%)以醫師最高；對壓力的認知以藥劑人員(67.0%)最高；工作生活平衡以復健人員(91.3%)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：14 家，問卷數：6,746 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	**72.9**	**65.6**	**70.2**	61.8	**71.5**	**58.2**	**36.8**	67.2
護理人員	60.0	55.8	51.6	53.3	57.7	49.2	*19.5*	*62.8*
醫技人員	61.8	58.0	51.9	55.0	59.6	46.8	21.5	78.2
藥劑人員	66.2	64.8	50.9	**67.0**	59.9	49.2	25.3	89.3
行政人員	*49.9*	48.6	50.0	*43.8*	*52.5*	*45.9*	20.0	80.7
復健人員	55.6	56.1	*45.6*	59.7	59.0	49.8	23.3	**91.3**
其他	57.2	*48.0*	54.1	46.5	54.3	52.4	22.2	73.5

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 3-3-4 是地區醫院不同職務別間的病安文化差異，2020 年共有 42 家地區醫院參與。團隊合作(77.7%)、單位安全風氣(69.7%)、對工作的滿意(71.2%)、對管理的感受(71.1%)、工作狀況(64.8%)及復原力(43.8%)以醫師最高；對壓力的認知以藥劑人員(66.7%)最高；工作生活平衡以復健人員(92.6%)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：42 家，問卷數：7,137 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	**77.7**	**69.7**	**71.2**	56.5	**71.1**	**64.8**	**43.8**	74.6
護理人員	64.3	58.4	*54.7*	48.9	58.5	51.6	*21.5*	*65.6*
醫技人員	66.6	60.0	57.7	47.9	65.6	52.9	27.0	79.7
藥劑人員	70.3	66.1	60.1	**66.7**	69.5	55.1	35.7	86.0
行政人員	59.0	55.3	56.4	42.0	*56.9*	53.3	26.2	82.0
復健人員	63.2	59.2	54.9	50.9	60.6	*50.7*	27.5	**92.6**
其他	*58.5*	*53.8*	58.3	*39.3*	57.0	52.2	29.9	77.2

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 3-3-5 是醫學中心(含準醫學中心)不同單位間的病安文化差異，其中團隊合作(71.1%)、復原力(24.9%)及工作生活平衡(77.5%)以復健最高；單位安全的風氣(65.9%)以兒科病房最高；對工作的滿意(59.5%)、對管理的感受(65.8%)及工作狀況(64.6%)以婦/產科病房最高；對壓力的認知以藥局(72.2%)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：16 家，問卷數：39,644 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	60.2	56.7	*48.2*	57.7	55.6	53.3	17.0	53.6
手術室	*56.1*	56.2	49.1	59.0	54.0	51.9	18.8	56.9
急診	57.5	*53.8*	53.1	57.3	53.4	50.4	20.4	61.1
藥局	65.6	64.7	54.0	**72.2**	58.7	57.9	21.0	75.7
麻醉	59.2	56.5	49.1	60.6	53.5	50.1	20.7	66.2
復健	**71.1**	65.8	59.1	62.3	64.7	59.5	**24.9**	**77.5**
內科病房	68.3	64.8	53.6	62.5	62.4	59.3	16.3	*48.7*
外科病房	65.1	61.8	51.1	57.7	60.4	57.5	*16.1*	50.3
婦/產科病房	68.3	65.3	**59.5**	*54.8*	**65.8**	**64.6**	23.6	59.5
兒科病房	70.7	**65.9**	55.8	57.7	61.6	63.2	22.3	61.8
精神科病房	59.9	58.6	50.8	61.6	58.4	56.7	22.1	68.4
檢驗	58.3	57.3	*48.2*	62.1	*52.2*	*49.6*	19.4	67.9
放射	59.3	57.9	52.2	57.7	54.5	51.8	22.8	71.1
不分科病房	61.3	60.3	52.5	61.0	60.6	56.2	20.2	57.2
其他	58.9	56.7	53.2	55.3	55.4	54.0	21.2	71.4

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 3-3-6 是區域醫院不同單位間的病安文化差異，其中團隊合作(69.7%)和單位安全的風氣(66.1%)以兒科病房最高；對工作的滿意(61.5%)及復原力(28.9%)以放射最高；對壓力的認知(66.8%)及對管理的感受(64.0%)以藥局最高；工作狀況以婦/產科病房最高(57.2%)；工作生活平衡以復健最高(83.7%)。

表 3-3-6　區域醫院不同單位間病安文化差異表 (醫院家數：47 家，問卷數：45,734 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	58.9	*52.7*	46.6	51.3	53.0	47.9	17.4	52.7
手術室	62.2	57.3	54.4	55.6	57.2	50.4	21.1	64.3
急診	60.9	56.2	57.2	53.2	58.2	50.3	20.2	59.2
藥局	66.5	63.0	54.6	**66.8**	**64.0**	55.1	24.0	82.9
麻醉	60.2	53.8	49.3	49.8	*51.8*	48.1	19.2	74.1
復健	64.3	61.9	57.6	59.1	62.4	55.6	23.5	**83.7**
內科病房	65.1	59.3	52.3	58.0	58.8	52.2	17.2	49.6
外科病房	64.6	59.7	51.8	54.9	59.1	53.2	*15.8*	*48.0*
婦/產科病房	66.0	65.2	59.8	50.1	63.7	**57.2**	23.6	59.1
兒科病房	**69.7**	**66.1**	59.2	56.5	63.2	57.1	24.1	57.7
精神科病房	61.8	58.9	53.7	55.1	60.3	53.1	24.4	75.2
檢驗	*54.8*	56.4	*44.5*	56.3	55.3	*45.2*	18.2	73.1
放射	67.4	65.1	**61.5**	54.3	63.3	56.0	**28.9**	78.1
不分科病房	60.6	58.7	52.4	*48.4*	56.6	51.3	17.5	57.9
其他	57.1	53.5	53.2	50.1	55.3	51.5	21.2	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 3-3-7 是地區教學醫院不同單位間的病安文化差異，其中團隊合作(68.2%)、對工作的滿意(60.7%)及對管理的感受(66.0%)以兒科病房最高；單位安全的風氣以婦/產科病房最高(63.1%)；對壓力的認知以藥局最高(65.3%)；工作狀況以麻醉最高(55.9%)；復原力以加護病房最高(26.6%)；工作生活平衡以復健最高(89.5%)。

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：14 家，問卷數：6,746 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	58.7	52.9	48.8	53.8	53.3	47.6	**26.6**	59.6
手術室	60.7	56.0	55.3	50.1	56.9	51.6	20.5	70.6
急診	52.6	46.9	47.6	47.2	49.4	41.2	19.6	61.9
藥局	65.5	62.2	51.2	**65.3**	59.3	49.5	23.8	87.5
麻醉	61.8	57.6	54.9	50.0	62.5	**55.9**	25.7	77.8
復健	58.6	59.1	48.1	58.9	60.3	52.4	23.3	**89.5**
內科病房	65.1	58.3	56.3	57.6	62.3	51.1	19.7	56.3
外科病房	61.3	55.7	50.4	52.5	57.0	43.5	16.6	*52.4*
婦/產科病房	67.1	**63.1**	60.0	*45.9*	61.9	54.1	25.9	64.4
兒科病房	**68.2**	62.6	**60.7**	57.7	**66.0**	44.8	25.0	65.4
精神科病房	*48.9*	*44.6*	*38.0*	65.2	*43.5*	*40.0*	*16.5*	66.3
檢驗	56.2	61.4	49.0	57.4	57.3	42.7	22.0	71.1
放射	65.4	61.4	58.5	50.8	62.8	52.4	22.6	85.2
不分科病房	53.2	51.6	52.5	49.5	51.1	44.4	17.6	58.1
其他	58.4	53.2	52.2	49.7	57.7	51.4	21.1	76.1

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 3-3-8 是地區醫院不同單位間的病安文化差異，其中團隊合作(90.9%)、單位安全的風氣(72.7%)、工作狀況(69.7%)及復原力(45.5%)以兒科病房最高；對工作的滿意(72.0%)及對管理的感受(76.0%)以婦/產科病房最高；對壓力的認知以藥局最高(62.0%)；工作生活平衡以復健最高(90.1%)。

表 3-3-8　地區醫院不同單位間病安文化差異表 (醫院家數：42 家，問卷數：7,137 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	63.7	59.9	60.3	*33.5*	58.4	51.2	19.9	71.7
手術室	61.2	51.9	52.6	47.7	52.9	45.7	24.3	68.2
急診	68.2	58.9	60.6	41.4	56.6	49.6	24.4	66.1
藥局	71.6	67.4	63.1	**62.0**	70.6	57.5	38.1	87.2
麻醉	69.3	56.8	57.3	49.3	*48.6*	44.0	24.3	61.3
復健	67.2	61.4	58.0	50.8	61.9	53.4	28.5	**90.1**
內科病房	67.4	59.6	56.2	53.7	61.6	56.7	22.7	60.5
外科病房	68.3	62.5	56.5	43.2	57.1	56.0	*18.0*	*53.8*
婦/產科病房	70.0	68.0	**72.0**	34.0	**76.0**	62.0	34.0	62.0
兒科病房	**90.9**	**72.7**	69.7	53.1	72.7	**69.7**	**45.5**	84.8
精神科病房	*54.9*	*51.3*	*48.3*	52.3	53.8	*42.9*	25.7	71.6
檢驗	66.4	57.6	55.9	51.5	65.5	53.2	30.1	81.9
放射	71.0	67.1	67.3	50.2	67.5	55.7	31.8	81.7
不分科病房	57.3	52.0	50.1	51.2	58.2	46.6	27.2	61.5
其他	63.8	58.6	57.5	45.6	60.2	55.6	26.2	77.2

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

四、2019 年及 2020 年醫療機構正向回答百分比結果比較

2020 年全國醫療機構參與全院版調查共計 119 家，在 2019 及 2020 年有 84 家機構連續兩年參加調查。相較 2019 年調查結果，各構面正向百分比呈現略微上升，以「工作生活平衡」上升最多(3.4 個百分點)，其次為「復原力」上升 2.3 個百分點次之(詳見下表 4-1)。

表 4 - 1　2019 及 2020 年各構面正向回答百分比

構面名稱	2019 年 (醫院家數：111 家， 有效問卷數：97,746 份)	2020 年 (醫院家數：119 家， 有效問卷數：99,261 份)	變化量 [1] Δx	p-value (*p<0.05, **p<0.01)
團隊合作	59.9	61.6	1.7	0.235
安全風氣	56.0	57.8	1.8	0.216
工作滿意	52.3	52.9	0.6	0.38
壓力認知	54.8	54.9	0.1	0.479
管理感受	56.0	57.5	1.5	0.252
工作狀況	52.4	53.1	0.7	0.382
復原力	18.3	20.6	2.3	0.001**
工作生活平衡	62.4	65.8	3.4	0.077

單位：正向回答百分比

[1] 變化量 Δx 計算：2019 年構面正向百分比與 2020 年構面正向百分比之差距

另外，依醫院層級分析各構面正向回答百分比，相較 2019 年調查結果，醫學中心(含準醫學中心)除「工作滿意」構面正向百分比略為下降，其他構面正向百分比皆有上升，以「復原力」構面上升最多(2.7 個百分點)，其次為「工作生活平衡」上升 2.3 個百分點次之，詳見下表 4-2。

表 4 - 2　2019 及 2020 年醫學中心(含準醫學中心)各構面正向回答百分比

構面名稱	2019 年 (醫院家數：20 家 有效問卷數：45,793 份)	2020 年 (醫院家數：16 家 有效問卷數：39,644 份)	變化量 [1] Δx	p-value (*p<0.05, **p<0.01)
團隊合作	60.1	61.8	1.7	0.496
安全風氣	56.9	59.1	2.2	0.495
工作滿意	52.4	52.2	-0.2	0.5
壓力認知	56.5	58.5	2	0.496
管理感受	56.1	57.2	1.1	0.497
工作狀況	54.4	55.2	0.8	0.498
復原力	16.9	19.6	2.7	0.485
工作生活平衡	60.1	62.4	2.3	0.495

單位：正向回答百分比

[1] 變化量Δx 計算：2019 年構面正向百分比與 2020 年構面正向百分比之差距

區域醫院 2020 年相較 2019 年調查結果，各構面也皆略為上升，以「工作生活平衡」上升最多(4.1 個百分點)，其次為「管理感受」上升 2.5 個百分點次之 (詳見下表 4-3)。

表 4 - 3　2019 及 2020 年區域醫院各構面正向回答百分比

構面名稱	2019 年 (醫院家數：45 家 有效問卷數：38,522 份)	2020 年 (醫院家數：47 家 有效問卷數：45,734 份)	變化量 [1] Δx	p-value (*p<0.05, **p<0.01)
團隊合作	59.3	61.1	1.8	0.485
安全風氣	54.9	56.9	2.0	0.484
工作滿意	51.4	53.0	1.6	0.487
壓力認知	52.7	53.3	0.6	0.495
管理感受	54.7	57.2	2.5	0.481
工作狀況	50.0	51.7	1.7	0.486
復原力	18.5	20.4	1.9	0.465
工作生活平衡	62.5	66.6	4.1	0.474

單位：正向回答百分比

[1] 變化量 Δx 計算：2019 年構面正向百分比與 2020 年構面正向百分比之差距

地區教學醫院 2020 年相較 2019 年調查結果，同樣以「工作生活平衡」上升最多(3.4 個百分點)，但「對壓力的認知」、「對管理的感受」、「工作狀況」皆略微下降(詳見下表 4-4)。

表 4 - 4　2019 及 2020 年地區教學醫院各構面正向回答百分比

構面名稱	2019 年 (醫院家數：14 家 有效問卷數：7,986 份)	2020 年 (醫院家數：14 家 有效問卷數：6,746 份)	變化量 [1] Δx	p-value (*p<0.05, **p<0.01)
團隊合作	58.7	59.9	1.2	0.494
單位安全風氣	54.8	55.3	0.5	0.498
對工作的滿意	51.7	52.4	0.7	0.497
對壓力的認知	57.3	52.4	-4.9	0.479
對管理的感受	58.1	57.6	-0.5	0.498
工作狀況	50.9	49.4	-1.5	0.491
復原力	20.2	21.3	1.1	0.486
工作生活平衡	67.4	70.8	3.4	0.487

單位：正向回答百分比

[1] 變化量 Δx 計算：2019 年構面正向百分比與 2020 年構面正向百分比之差距

地區醫院 2020 年相較 2019 年，除「復原力」和「工作生活平衡」分別上升 1.3 和 1 個百分點，「團隊合作」持平，其他構面皆下降(詳見下表 4-5)。

表 4 - 5　2019 及 2020 年地區醫院各構面正向回答百分比

構面名稱	2019 年 (醫院家數：32， 有效問卷數：5,445 份)	2020 年 (醫院家數：42， 有效問卷數：7,137 份)	變化量 [1] Δx	p-value (*p<0.05, **p<0.01)
團隊合作	64.5	64.5	0	0.498
單位安全風氣	59.0	58.7	-0.3	0.493
對工作的滿意	59.0	57.2	-1.8	0.463
對壓力的認知	52.2	47.6	-4.6	0.392
對管理的感受	61.0	60.2	-0.8	0.484
工作狀況	54.8	53.2	-1.6	0.464
復原力	25.2	26.5	1.3	0.437
工作生活平衡	73.4	74.4	1	0.483

單位：正向回答百分比

[1] 變化量 Δx 計算：2019 年構面正向百分比與 2020 年構面正向百分比之差距

表 4-6 比較 2019 及 2020 年不同職務別間的病安文化差異，其中醫師和復健人員較去年所有構面正向回答百分比皆增加；單位安全風氣和復原力所有職類之正向回答百分比皆較去年增加。

表 4-6　不同職務別對病安文化差異表

(2019 年 111 家、問卷數：97,746 份；2020 年 119 家、問卷數：99,261 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
團隊合作	2019	71.3	59.2	59.7	61.5	52.6	62.2	57.9
	2020	74.4	61.1	60.3	67.4	52.7	63.7	57.6
	變化量 [1]Δx	3.1	1.9	0.6	**5.9**	0.1	1.5	*-0.3*
單位安全風氣	2019	65.2	56.2	55.3	60.5	50.4	58.8	51.8
	2020	69.3	57.7	57.2	64.9	51.9	60.5	52.2
	變化量 [1]Δx	4.1	1.5	1.9	**4.4**	1.5	1.7	*0.4*
對工作的滿意	2019	66.5	50	51.8	50.5	51.1	52.7	56.3
	2020	68.6	50.4	51.3	54.8	51.7	53.7	55.5
	變化量 [1]Δx	2.1	0.4	-0.5	**4.3**	0.6	1	*-0.8*
對壓力的認知	2019	63.1	55.9	54.7	71.8	47.3	59.7	44.1
	2020	64.5	55.8	55	71.3	47.7	60.7	44.2
	變化量 [1]Δx	**1.4**	-0.1	0.3	*-0.5*	0.4	1	0.1
對管理的感受	2019	66.1	55.5	54.7	59.5	52	57.5	55.8
	2020	68.7	57	55.8	62.9	53.2	60.7	55.5
	變化量 [1]Δx	2.6	1.5	1.1	**3.4**	1.2	3.2	*-0.3*
工作狀況	2019	61.6	51.5	51.1	50.9	50.7	53.2	52.8
	2020	64.3	52.1	50.8	56.2	49.4	53.3	52.6
	變化量 [1]Δx	2.7	0.6	-0.3	**5.3**	*-1.3*	0.1	-0.2
復原力	2019	29	14.9	19.4	18.7	19.8	21.9	23.6
	2020	32.2	17.1	21	24.1	21.8	23.9	24.1
	變化量 [1]Δx	3.2	2.2	1.6	**5.4**	2	2	*0.5*
工作生活平衡	2019	60.8	51.8	71.8	76.2	79.1	84.3	76
	2020	63.4	56.2	74	79.8	80.1	87.4	75.4
	變化量 [1]Δx	2.6	**4.4**	2.2	3.6	1	3.1	*-0.6*

單位：正向回答百分比

[1] 變化量 Δx 計算：2019 年構面正向百分比與 2020 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

表 4-7 比較 2019 年及 2020 年醫學中心(含準醫學中心)不同職務別間的病安文化差異，醫師較去年所有構面正向回答百分比皆增加；單位安全風氣、對壓力的認知和復原力所有職類之正向回答百分比皆較去年增加。

表 4-7　醫學中心(含準醫學中心)不同職務別對病安文化差異表

(2019 年 20 家、問卷數：45,793 份；2020 年 16 家、問卷數：39,644 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
團隊合作	2019	71.7	59	57.7	62.7	53.3	62.9	56.2
	2020	74.1	60.9	59	66.5	52.6	69	57.1
	變化量 [1]Δx	2.4	1.9	1.3	3.8	*-0.7*	**6.1**	0.9
單位安全風氣	2019	65.2	57	54.6	60.2	50.9	62	50.4
	2020	69.8	58.9	56.6	65.7	53.2	64	52.5
	變化量 [1]Δx	4.6	*1.9*	2	**5.5**	2.3	2	2.1
對工作的滿意	2019	65.1	50.2	50.3	52.7	51.5	53.2	53.3
	2020	65.8	49.8	49.9	54.3	50.5	57.3	53.2
	變化量 [1]Δx	0.7	-0.4	-0.4	1.6	*-1*	**4.1**	-0.1
對壓力的認知	2019	64.8	56.9	55.8	71.5	49.4	61.5	43.8
	2020	66.7	58.8	58	74.5	51.8	66.1	45.5
	變化量 [1]Δx	1.9	1.9	2.2	3	2.4	**4.6**	*1.7*
對管理的感受	2019	65.6	55.8	52	59.2	52.1	59	53.2
	2020	67.6	57.2	51.9	59.3	53.4	61.5	54.2
	變化量 [1]Δx	2	1.4	*-0.1*	0.1	1.3	**2.5**	1
工作狀況	2019	62.7	53.7	51.5	52.8	51.9	58.2	52.6
	2020	65.6	54.7	52	58.6	49.2	57.3	50.9
	變化量 [1]Δx	2.9	1	0.5	5.8	-2.7	-0.9	-1.7
復原力	2019	27.1	13.2	18	19.7	19.9	19.5	19.5
	2020	30.2	16.3	19.8	21.4	21.5	21.9	22.1
	變化量 [1]Δx	3.1	**3.1**	1.8	1.7	*1.6*	2.4	2.6
工作生活平衡	2019	58.9	50.7	69.4	74.9	78	79.8	75.4
	2020	61.6	54.3	70.3	73.9	77.4	79.3	74.2
	變化量 [1]Δx	2.7	**3.6**	0.9	-1	-0.6	-0.5	*-1.2*

單位：正向回答百分比

[1] 變化量 Δx 計算：2019 年構面正向百分比與 2020 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

表 4-8 為比較 2019 年及 2020 年區域醫院不同職務別間的病安文化差異，其中醫師和行政人員較去年所有構面正向回答百分比皆增加；對管理的感受和工作生活平衡所有職類之正向回答百分比皆較去年增加。

表 4-8　區域醫院不同職務別對病安文化差異表

(2019 年 45 家、問卷數：38,522 份；2020 年 47 家、問卷數：45,734 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
團隊合作	2019	69.2	59	61.3	61.7	51.4	58.5	59.2
	2020	74.5	61	60.2	67.9	52.1	63.1	57.8
	變化量 [1]Δx	5.3	2	-1.1	**6.2**	0.7	4.6	*-1.4*
單位安全風氣	2019	63.7	55	55.2	61.4	50	54.4	53.4
	2020	68.9	56.8	57.1	64.2	51	60.4	52.3
	變化量 [1]Δx	5.2	1.8	1.9	2.8	1	**6**	*-1.1*
對工作的滿意	2019	67.8	48.6	52.5	48.7	50.3	52.7	58.1
	2020	71.6	50.2	51.6	55	52	53.3	56.4
	變化量 [1]Δx	3.8	1.6	-0.9	**6.3**	1.7	0.6	*-1.7*
對壓力的認知	2019	58.9	54.3	53.7	71.4	45.4	60.3	41.9
	2020	63.2	54.2	53.4	70.4	46.4	62.3	44.3
	變化量 [1]Δx	**4.3**	-0.1	-0.3	*-1*	1	2	2.4
對管理的感受	2019	65.9	53.7	56.4	60	51.4	54.6	55.9
	2020	69.4	56.5	57.3	65.2	52.7	60.8	56
	變化量 [1]Δx	3.5	2.8	0.9	5.2	1.3	**6.2**	*0.1*
工作狀況	2019	58.9	48.6	50.7	49.6	49.2	49.4	52.3
	2020	63.2	50.2	49.9	55.6	49.3	53.2	53.7
	變化量 [1]Δx	4.3	1.6	*-0.8*	**6**	0.1	3.8	1.4
復原力	2019	31.7	15	20.1	16.7	19.8	23.6	25.8
	2020	32.5	17	21.2	24	21.7	23.5	24.2
	變化量 [1]Δx	0.8	2	1.1	**7.3**	1.9	-0.1	*-1.6*
工作生活平衡	2019	62	50.6	73.5	76	79.1	86	74.9
	2020	63.6	55.8	75.9	81.8	81.6	88.5	75.9
	變化量 [1]Δx	1.6	5.2	2.4	**5.8**	2.5	2.5	*1*

單位：正向回答百分比

[1] 變化量 Δx 計算：2019 年構面正向百分比與 2020 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

表 4-9 比較 2019 年及 2020 年地區教學醫院不同職務別間的病安文化差異，各職類在對壓力的認知、對管理的感受和工作狀況構面相較於 2020 年正向回答百分比大致上呈現略為下降。

表 4-9　地區教學醫院不同職務別對病安文化差異表

(2019 年 14 家、問卷數：7,986 份；2020 年 14 家、問卷數：6,746 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
團隊合作	2019	75	58.5	62.1	56.9	48.9	58.2	54.3
	2020	72.9	60	61.8	66.2	49.9	55.6	57.2
	變化量 [1]Δx	-2.1	1.5	-0.3	**9.3**	1	*-2.6*	2.9
單位安全風氣	2019	70.5	55	59.3	58	47.9	53.9	48.9
	2020	65.6	55.8	58	64.8	48.6	56.1	48
	變化量 [1]Δx	*-4.9*	0.8	-1.3	**6.8**	0.7	2.2	-0.9
對工作的滿意	2019	72.7	50	53.1	43.1	49.5	42.3	56
	2020	70.2	51.6	51.9	50.9	50	45.6	54.1
	變化量 [1]Δx	*-2.5*	1.6	-1.2	**7.8**	0.5	3.3	-1.9
對壓力的認知	2019	66.7	60.2	53.7	75.3	48.1	63.7	50.1
	2020	61.8	53.3	55	67	43.8	59.7	46.5
	變化量 [1]Δx	-4.9	-6.9	**1.3**	*-8.3*	-4.3	-4	-3.6
對管理的感受	2019	72.3	57.8	60.3	60.6	52.1	52.8	61.3
	2020	71.5	57.7	59.6	59.9	52.5	59	54.3
	變化量 [1]Δx	-0.8	-0.1	-0.7	-0.7	0.4	**6.2**	*-7*
工作狀況	2019	63.4	50.3	50.5	47.7	47.4	47.3	53
	2020	58.2	49.2	46.8	49.2	45.9	49.8	52.4
	變化量 [1]Δx	*-5.2*	-1.1	-3.7	1.5	-1.5	**2.5**	-0.6
復原力	2019	31.3	19.1	21.8	18.4	19.1	18.1	20.7
	2020	36.8	19.5	21.5	25.3	20	23.3	22.2
	變化量 [1]Δx	5.5	0.4	*-0.3*	**6.9**	0.9	5.2	1.5
工作生活平衡	2019	66.1	57.1	76.1	77.5	80.3	87.4	78.7
	2020	67.2	62.8	78.2	89.3	80.7	91.3	73.5
	變化量 [1]Δx	1.1	5.7	2.1	**11.8**	0.4	3.9	*-5.2*

單位：正向回答百分比

[1] 變化量 Δx 計算：2019 年構面正向百分比與 2020 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

表 4-10 比較 2019 年及 2020 年地區醫院不同職務別間的病安文化差異，各職類在對壓力的認知都略為下降。

表 4 - 10　地區醫院不同職務別對病安文化差異表

(2019 年 32 家、問卷數：5,445 份；2020 年 42 家、問卷數：7,137 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
團隊合作	2019	76.1	64.2	62.3	57.9	60.6	71.2	63.5
	2020	77.7	64.3	66.6	70.3	59	63.2	58.5
	變化量 [1]Δx	1.6	0.1	4.3	**12.4**	-1.6	*-8*	-5
單位安全風氣	2019	69.5	60.3	56.6	61.4	53.1	65.6	54
	2020	69.7	58.4	60	66.1	55.3	59.2	53.8
	變化量 [1]Δx	0.2	-1.9	3.4	**4.7**	2.2	*-6.4*	-0.2
對工作的滿意	2019	69.9	59	58	55.1	56.1	58	61.6
	2020	71.2	54.7	57.7	60.1	56.4	54.9	58.3
	變化量 [1]Δx	1.3	*-4.3*	-0.3	**5**	0.3	-3.1	-3.3
對壓力的認知	2019	62.5	51.6	54.3	71.4	45.5	52.6	49.6
	2020	56.5	48.9	47.9	66.7	42	50.9	39.3
	變化量 [1]Δx	-6	-2.7	-6.4	-4.7	-3.5	**-1.7**	*-10.3*
對管理的感受	2019	67.2	63.1	58.8	57.7	55.7	64.2	60.3
	2020	71.1	58.5	65.6	69.5	56.9	60.6	57
	變化量 [1]Δx	3.9	*-4.6*	6.8	**11.8**	1.2	-3.6	-3.3
工作狀況	2019	60.4	54.1	51.8	48.8	57.3	56.1	56.5
	2020	64.8	51.6	52.9	55.1	53.3	50.7	52.2
	變化量 [1]Δx	4.4	-2.5	1.1	**6.3**	-4	*-5.4*	-4.3
復原力	2019	35.1	24.4	24.3	23.7	19.9	24.8	35.8
	2020	43.8	21.5	27	35.7	26.2	27.5	29.9
	變化量 [1]Δx	8.7	-2.9	2.7	**12**	6.3	2.7	*-5.9*
工作生活平衡	2019	71.7	64.3	74.9	83.7	83.7	87.2	81.4
	2020	74.6	65.6	79.7	86	82	92.6	77.2
	變化量 [1]Δx	2.9	1.3	4.8	2.3	-1.7	**5.4**	*-4.2*

單位：正向回答百分比

[1] 變化量 Δx 計算：2019 年構面正向百分比與 2020 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

附件一　各題目平均分數

醫院家數：119 家，有效問卷數：99,261 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	3.8	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。	3.4	3.4	3.4	3.5
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。)	3.7	3.5	3.6	3.7
4	在照護病人時，我可以充分得到所需的支援。	3.6	3.5	3.5	3.5
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	4.3
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	3.6	3.7
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	3.8	3.9
8	在本單位醫療錯誤會被妥善地處理。	3.8	3.7	3.7	3.8
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。	4.1	4.0	4.0	4.1
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。	3.8	3.8	3.8	3.8
12	同事會鼓勵我去反應任何與病人安全相關的疑慮。	3.8	3.7	3.7	3.8
13	本單位的文化會讓人很容易從別人的錯誤中汲取教訓。	3.9	3.8	3.9	3.9
14	我非常喜歡我的工作。	3.8	3.8	3.8	3.9
15	在本單位工作就像是大家庭中的一份子。	3.9	3.9	3.9	4.0
16	本單位是一個很好的工作場所。	3.9	3.8	3.9	4.0
17	我以能夠在本單位工作為榮。	3.9	3.9	3.9	4.0
18	本單位的工作士氣很高。	3.7	3.7	3.7	3.8
19	當我工作負荷過重時表現會變差。	4.0	3.8	3.8	3.7
20	我覺得我好像已經到智窮力盡的地步了。	3.3	3.3	3.4	3.5
21	當我疲倦時工作會變得很沒有效率。	3.9	3.8	3.9	3.7
22	我的工作讓我感覺精力耗盡。	3.0	3.0	3.1	3.2
23	我的工作讓我覺得受到挫折。	3.3	3.3	3.3	3.4
24	我覺得我對工作付出太多。	2.8	2.8	2.9	3.0
25	當我在緊張或生氣的情況下很容易犯錯。	3.6	3.5	3.5	3.4

附件一　各題目平均分數(續)

	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	3.8	3.7	3.7	3.6
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	3.8
28	本單位的管理部門不會刻意忽視病人安全。	4.0	3.9	3.9	4.1
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	3.9	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。	3.6	3.6	3.7	3.8
31	本單位的臨床人力配置足以處理病人工作量	3.3	3.1	3.0	3.2
32	本院有做好新進人員訓練工作。	4.0	3.8	3.8	3.9
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	3.4	3.4	3.4
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	3.8	3.8
35	我的工作使我在情緒上有耗盡的感覺。	3.0	3.0	3.1	3.2
36	在一天的工作結束時，我覺得整個人已精疲力竭。	2.7	2.7	2.8	3.0
37	早上起來，想到要面對新的一天工作就覺得疲憊。	3.1	3.1	3.1	3.3
38	對我來說與他人一起工作一整天，實在是一件累人的事。	3.5	3.5	3.6	3.7
39	與他人直接接觸一起工作帶給我很大的壓力。	3.6	3.6	3.7	3.8
40	錯過用餐。	3.1	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。	3.0	3.1	3.1	3.2
43	因工作因素改變個人或家庭計畫。	3.0	3.1	3.1	3.2
44	睡不好。	3.0	3.0	3.0	3.1
45	夜間睡眠時間小於 5 小時。	3.2	3.3	3.3	3.4
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：119 家，有效問卷數：99,261 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。	72.3	71.0	71.3	73.6
2	在本單位照護病人上察覺有問題時，我不敢說出來。	64.2	64.3	63.3	65.5
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。)	68.5	65.7	66.5	69.1
4	在照護病人時，我可以充分得到所需的支援。	68.2	65.0	65.0	66.6
5	在本單位工作如果有不明瞭的地方很容易可以發問。	81.2	79.7	80.9	82.0
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	65.7	67.0	70.1
7	如果我是病人，我認為在這裡會受到十分安全的照護。	74.5	70.8	69.9	73.6
8	在本單位醫療錯誤會被妥善地處理。	72.0	69.4	69.9	72.7
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。	78.1	75.9	76.2	79.1
10	我的工作表現可以得到適當的回饋。	71.8	70.0	69.8	70.9
11	在本單位不容易去討論工作上的錯誤。	69.4	69.9	69.9	70.6
12	同事會鼓勵我去反應任何與病人安全相關的疑慮。	70.3	68.7	69.0	71.1
13	本單位的文化會讓人很容易從別人的錯誤中汲取教訓。	73.0	71.4	71.5	72.3
14	我非常喜歡我的工作。	69.9	69.4	69.6	73.0
15	在本單位工作就像是大家庭中的一份子。	72.5	72.6	73.6	76.2
16	本單位是一個很好的工作場所。	72.0	71.2	72.2	74.4
17	我以能夠在本單位工作為榮。	73.2	71.7	72.2	74.4
18	本單位的工作士氣很高。	67.6	66.6	67.3	69.5
19	當我工作負荷過重時表現會變差。	73.9	70.7	71.2	68.2
20	我覺得我好像已經到智窮力盡的地步了。	57.8	58.6	59.4	61.9
21	當我疲倦時工作會變得很沒有效率。	73.2	70.7	71.4	67.5
22	我的工作讓我感覺精力耗盡。	49.3	50.5	51.8	56.0
23	我的工作讓我覺得受到挫折。	56.8	57.4	58.4	61.3
24	我覺得我對工作付出太多。	45.5	45.5	47.4	49.2
25	當我在緊張或生氣的情況下很容易犯錯。	65.4	62.2	62.2	59.0

附件二　各題目正向回答分數(續)

	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	70.8	67.3	67.8	64.8
27	本單位的管理部門能充分支持我日常的工作。	68.8	68.0	68.5	70.8
28	本單位的管理部門不會刻意忽視病人安全。	76.8	74.3	74.7	77.6
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。	73.1	71.4	72.4	73.6
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。	66.3	66.3	68.0	69.8
31	本單位的臨床人力配置足以處理病人工作量	59.7	55.0	53.5	56.9
32	本院有做好新進人員訓練工作。	74.0	71.4	70.3	72.2
33	在做診斷與治療決策時，我都可以獲得所有必需的資訊。	65.3	62.6	62.4	63.7
34	在我專業領域的受訓人員能得到適當的監督與指導。	72.9	70.6	70.0	71.4
35	我的工作使我在情緒上有耗盡的感覺。	50.4	51.2	52.3	55.9
36	在一天的工作結束時，我覺得整個人已精疲力竭。	43.1	43.8	45.5	50.0
37	早上起來，想到要面對新的一天工作就覺得疲憊。	51.6	52.2	53.4	58.4
38	對我來說與他人一起工作一整天，實在是一件累人的事。	62.1	63.2	64.1	67.3
39	與他人直接接觸一起工作帶給我很大的壓力。	65.2	66.2	67.3	70.0
40	錯過用餐。	68.5	69.4	70.3	72.4
41	草率解決一餐。	60.8	63.0	65.0	67.6
42	整天工作中沒有任何休息時間。	67.4	68.7	69.7	73.2
43	因工作因素改變個人或家庭計畫。	65.6	68.5	69.7	72.3
44	睡不好。	65.7	65.8	67.1	69.3
45	夜間睡眠時間小於 5 小時。	72.6	75.0	75.3	78.2
46	工作晚下班。	61.3	66.1	68.6	72.4

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：119 家，有效問卷數：99,261 份

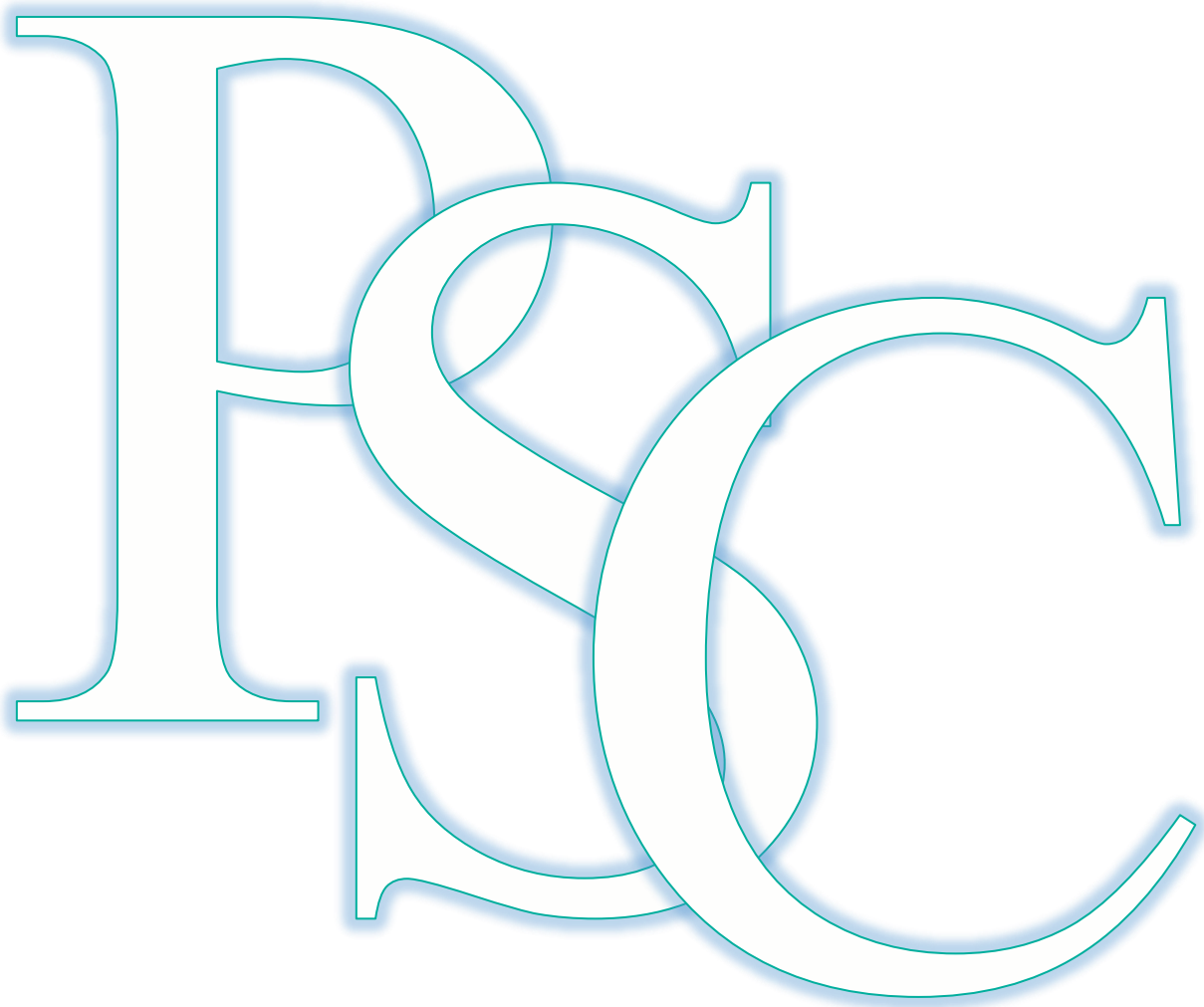
	題目	醫學中心(含準醫學中心)	區域醫院	地區教學	地區醫院
1	本單位同仁的意見可以充分被接受。	70.6	67.9	67.6	70.1
2	在本單位照護病人上察覺有問題時，我不敢說出來。	62.2	62.2	60.8	62.9
3	本單位可以妥善地解決臨床上彼此意見的分歧。(例如：不是誰對誰錯，而是怎麼做對病人最好。)	66.6	62.9	63.6	66.7
4	在照護病人時，我可以充分得到所需的支援。	69.7	65.4	64.4	65.5
5	在本單位工作如果有不明瞭的地方很容易可以發問。	84.3	81.7	82.8	83.3
6	在本單位醫師與護理人員是一個同心協力的工作團隊。	67.5	64.0	65.5	68.3
7	如果我是病人，我認為在這裡會受到十分安全的照護。	75.2	69.0	66.9	71.1
8	在本單位醫療錯誤會被妥善地處理。	72.9	68.6	68.8	71.3
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。	80.9	77.4	77.1	79.8
10	我的工作表現可以得到適當的回饋。	69.8	66.4	65.6	66.2
11	在本單位不容易去討論工作上的錯誤。	66.2	66.5	66.2	67.0
12	同事會鼓勵我去反應任何與病人安全相關的疑慮。	68.6	65.9	65.3	67.0
13	本單位的文化會讓人很容易從別人的錯誤中汲取教訓。	72.2	69.0	68.4	69.3
14	我非常喜歡我的工作。	62.3	62.4	61.9	66.9
15	在本單位工作就像是大家庭中的一份子。	67.7	69.0	70.3	72.7
16	本單位是一個很好的工作場所。	68.1	66.2	67.3	69.7
17	我以能夠在本單位工作為榮。	68.8	65.5	65.4	68.0
18	本單位的工作士氣很高。	59.6	57.5	58.0	61.0
19	當我工作負荷過重時表現會變差。	74.4	69.5	69.6	65.5
20	我覺得我好像已經到智窮力盡的地步了。	44.9	45.7	46.6	50.3
21	當我疲倦時工作會變得很沒有效率。	73.5	70.4	71.0	65.6
22	我的工作讓我感覺精力耗盡。	33.4	34.8	36.5	41.6
23	我的工作讓我覺得受到挫折。	42.6	43.4	45.7	48.8
24	我覺得我對工作付出太多。	22.9	22.3	23.6	26.1
25	當我在緊張或生氣的情況下很容易犯錯。	62.3	56.2	56.0	51.9

附件三　各題目正向回答百分比(續)

	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	71.7	65.8	66.1	62.0
27	本單位的管理部門能充分支持我日常的工作。	62.4	61.8	62.4	64.7
28	本單位的管理部門不會刻意忽視病人安全。	77.9	73.5	74.0	76.0
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。	71.9	68.3	69.6	70.3
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。	61.5	60.0	62.5	63.9
31	本單位的臨床人力配置足以處理病人工作量	52.7	46.4	43.9	47.7
32	本院有做好新進人員訓練工作。	72.5	67.6	65.0	66.9
33	在做診斷與治療決策時，我都可以獲得所有必需的資訊。	64.1	61.0	60.6	60.9
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	69.4	68.0	68.5
35	我的工作使我在情緒上有耗盡的感覺。	34.5	35.3	36.6	41.2
36	在一天的工作結束時，我覺得整個人已精疲力竭。	26.3	26.8	28.7	33.7
37	早上起來，想到要面對新的一天工作就覺得疲憊。	36.2	37.2	39.0	44.8
38	對我來說與他人一起工作一整天，實在是一件累人的事。	52.0	53.5	54.8	59.6
39	與他人直接接觸一起工作帶給我很大的壓力。	57.4	58.4	60.1	63.5
40	錯過用餐。	82.4	83.8	85.9	87.2
41	草率解決一餐。	72.7	76.0	79.3	81.9
42	整天工作中沒有任何休息時間。	81.3	83.8	86.0	88.9
43	因工作因素改變個人或家庭計畫。	80.4	84.6	87.0	88.3
44	睡不好。	80.0	81.0	83.3	84.2
45	夜間睡眠時間小於 5 小時。	85.3	88.7	89.2	90.4
46	工作晚下班。	73.7	80.4	83.9	87.8

單位：正向回答百分比

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
http://www.jct.org.tw

台灣病人安全文化調查(PSC)
http://psc.jct.org.tw/

出版日：2021 年 3 月