

研究問卷

您好：

首先感謝您撥空協助，本問卷為學術性質的研究，內容與醫院停電事件有關，問題答案無關對與錯，所有填答資料純供學術研究之用，內容絕對保密，敬請安心填答。

本問卷第一部份為醫院事件描述，第二部份是醫院對停電事件的說明。懇請仔細閱讀後，依照事件描述與醫院說明，回答相關問題。並請在選項☐打V，感謝您撥冗填寫，謝謝您！

敬祝 身體健康 平安如意

大葉大學人力資源暨公共關係學研究所

指導教授：姚惠忠副教授(04-8511888 轉 3080)

【C2】

研究生：吳崇平(0963220576)敬上 101 年 10 月

【基本資料】

1. 性別：☐男☐女
2. 年齡：☐20-29 歲 ☐30-39 歲 ☐40-49 歲 ☐50-59 歲 ☐60 歲以上
3. 教育程度：☐國小 ☐國中 ☐高中（職） ☐大專〈學〉 ☐研究所〈以上〉
4. 職業：☐軍警 ☐公務人員 ☐教育 ☐商 ☐工 ☐農 ☐醫療 ☐服務業 ☐家管 ☐學生
☐退休 ☐無 其他_____
5. 戶籍或居住地：縣/市_____ 鄉/鎮_____

【第一部份：事件描述】

2011 年 9 月 7 日，中部 A 醫院前的道路進行施工，由於施工時間長達四小時，為因應施工可能造成的斷電，位於醫院附近的發電廠也提前告知醫院，要求醫院準備發電機，讓醫院可以正常運作。

7 日上午醫院配合施工啟動發電機，起初發電機運轉一切正常，但經過 30 分鐘後，發電機卻突然停止轉動，造成 A 醫院大規模停電。A 醫院隨即向轄區消防隊報案，並在現場針對可能受停電影響的病患進行處理。

據警方事後調查發現，A 醫院為降低營運成本，大刪工程預算，其中包括發電機的購買經費，由於發電機太過於老舊，而導致發電機突然停止轉動。在停電期間，醫護人員雖曾改以手動方式操作維生呼吸器，避免患者受到影響，但不幸的是，仍有兩位患者因為搶救不及而死亡。

A. 請您 務必 根據【事件描述】來回答以下問題：	是	不是
根據【事件描述】，發電廠有事先告知醫院，會因施工導致斷電，並要求院方準備發電機。	☐	☐
根據【事件描述】，警方事後調查發現，醫院為降低營運成本，刪除了發電機的購買經費，由於發電機太過於老舊，而導致發電機突然停止轉動。	☐	☐

看完事件描述後，您認為醫院對上述事件的責任如何？

B. 根據【事件描述】，我認為醫院對此事的責任是…		非常不同意 1	不同意 2	普通 3	同意 4	非常同意 5
B1.	根據【事件描述】，我認為此事件純屬意外，醫院 <u>不需要</u> 為此事件負責。	☐	☐	☐	☐	☐
B2.	根據【事件描述】，我認為此事件可以將責任歸咎於醫院，醫院應該承擔。	☐	☐	☐	☐	☐
B3.	根據【事件描述】，我認為事件的起因是醫院可以控制的，醫院應負起責任。	☐	☐	☐	☐	☐

【第二部份：醫院的回應】



A 醫院女性發言人語帶怒氣地表示，發生這種不幸，醫院感到難過與遺憾。事發當時，醫院院長曾親自率領一級主管到罹難者家中慰問。

發言人生氣地說，醫院當時除全力搶救病患外，也將重症病患優先辦理轉院。

A 醫院發言人強調，當時我們一再叮嚀患者，如有不舒服一定要告知醫護人員，醫院會盡快協助處理。

A 醫院發言人一臉怒氣地承諾，醫院會全面檢修設備，並添購全新的發電機設備，未來也將要求加強發電機的檢修維護工作，以避免類似事件再度發生。

怒氣沖沖的發言人特別指出，A 醫院除願意承擔責任之外，也誠摯向死者家屬與其他病患致歉，也承諾會給予罹難者家屬適當的補償，並協助處理喪葬事宜。

C. 請您務必根據【醫院回應】來回答以下問題：		是	不是
C1.	根據【醫院回應】，醫院發言人，態度生氣地回應此事件。	☐	☐
C2.	根據【醫院回應】，醫院承諾會淘汰老舊設備，並添購全新的發電機系統。	☐	☐

看完上述醫院回應後，您對醫院責任的看法是否改變？

D. 看完【醫院回應】後，我認為醫院對此事的責任輕重是…		非常不同意 1	不同意 2	普通 3	同意 4	非常同意 5
D1.	根據【醫院回應】，我認為此事件純屬意外，醫院 <u>不需要</u> 為此事件負責。	☐	☐	☐	☐	☐
D2.	根據【醫院回應】，我認為此事件可以將責任歸咎於醫院，醫院應該承擔。	☐	☐	☐	☐	☐
D3.	根據【醫院回應】，我認為事件的起因是醫院可以控制的，醫院應負起責任。	☐	☐	☐	☐	☐

(一) 根據醫院回應，您對醫院的看法是？

E. 根據【醫院回應】，我認為…		非常 不同 同意 1	不同 同意 2	普 通 3	同 意 4	非常 同意 5
E1.	根據【醫院回應】，我認為這個醫院是可以信賴的。	☐	☐	☐	☐	☐
E2.	根據【醫院回應】，我認為醫院是關心病患的	☐	☐	☐	☐	☐
E3.	根據【醫院回應】，我傾向相信醫院的說法。	☐	☐	☐	☐	☐
E4.	根據【醫院回應】，在大部分的情況下，我支持醫院的回應。	☐	☐	☐	☐	☐
E5.	根據醫院在此事件中的回應，我 <u>不相信</u> 醫院有說實話	☐	☐	☐	☐	☐

(二) 根據醫院的回應，您對於醫院的解釋說明是否可以接受？

F. 根據【醫院回應】，我認為…		非常 不同 同意 1	不同 同意 2	普 通 3	同 意 4	非常 同意 5
F1.	根據【醫院回應】，我覺得醫院的回應是適當的。	☐	☐	☐	☐	☐
F2.	根據【醫院回應】，我認同醫院對此事件的回應。	☐	☐	☐	☐	☐
F3.	根據【醫院回應】，我能夠接受醫院對此事件的回應。	☐	☐	☐	☐	☐
F4.	根據醫院回應和說明，我 <u>不能</u> 接受。	☐	☐	☐	☐	☐

(三) 根據醫院回應，您對醫院的感覺是？

G. 根據【醫院回應】，我感到…		非常 不同 同意 1	不同 同意 2	普 通 3	同 意 4	非常 同意 5
G1.	根據【醫院回應】，醫院的回應 <u>不會</u> 讓我感到生氣。	☐	☐	☐	☐	☐
G2.	根據【醫院回應】，我對醫院的回應感到不高興。	☐	☐	☐	☐	☐
G3.	根據【醫院回應】，醫院的回應讓我感到生氣。	☐	☐	☐	☐	☐
G4.	根據【醫院回應】，我對醫院的回應感到惱怒。	☐	☐	☐	☐	☐

(四) 根據醫院的回應，您對醫院的感覺是？

H. 根據【醫院回應】，我感到…		非常 不同 同意 1	不同 同意 2	普 通 3	同 意 4	非常 同意 5
H1.	我同情醫院的遭遇與處境。	☐	☐	☐	☐	☐
H2.	我對醫院的情緒反應頗有同感。	☐	☐	☐	☐	☐
H3.	醫院的遭遇讓我感覺難過。	☐	☐	☐	☐	☐
H4.	醫院的遭遇與處境， <u>不會</u> 讓我感到同情。	☐	☐	☐	☐	☐

(五) 根據醫院的回應，您將來可能會採取的行動是？

I. 根據【醫院回應】，我將來會…		非常不同意 1	不同意 2	普通 3	同意 4	非常同意 5
I1.	我會因為此事件向別人表示這不是一間好的醫院。	☐	☐	☐	☐	☐
I2.	我會建議親戚或朋友不要來這間醫院看診或住院。	☐	☐	☐	☐	☐
I3.	當有人批評這家醫院時，我會表示同意。	☐	☐	☐	☐	☐
I4.	我會 <u>推薦</u> 這間醫院給那些向我尋求建議的人	☐	☐	☐	☐	☐

本問卷到此全部填答完畢，請您檢查是否有遺漏的部分。
再次感謝您的合作與配合!!