

臺北榮總 108 年 5 月 11 日社區醫療服務

滿意度問卷調查報告

摘要

此次調查臺北榮總社區服務以福興里居民為對象，採不記名問卷方式，瞭解居民在社區服務過程中對醫療人員的服務態度、環境整潔、指標清楚、提供的服務項目.....等滿意情況。

此次共發出問卷 335 份，回收 326 份，回收率 97.3%。此次問卷平均滿意度為 98.1%。單項中您對醫療人員的服務態度滿意度為 98.4%；您對服務環境整潔及標示 97.7%；您對提供的服務項目 97.8%；您對醫療人員專業的程度 98.1%；醫療人員對於問題的解釋及處理 98.1%；參與本次服務增加自己對健康狀況及保健知識的了解 98%；您對整體醫療服務的滿意度 98.4%，其中參與本次服務增加自己對健康狀況及保健知識的了解為最低 98%。

壹、調查材料及方法

一、調查對象

福興里居民。

二、調查時間

108 年 05 月 11 日週六上午。

三、調查工具

(一)採用臺北榮總門診護理設計之「臺北榮總社區醫療服務滿意度調查表」。

(二)滿意度以 Likert Scale 五分量表，計分方式為很滿意 5 分，滿意 4 分，可接受 3 分，不滿意 2 分，很不滿意 1 分。

四、取樣步驟

(一)依社區居民的先後次序，只要來參予社區服務的居民就給一份問卷。

(二)若社區居民無意願填寫，則不勉強之。

(三)問卷統一由社工室人員發放給社區居民。

五、問卷回收方式

(一)由社工人員負責回收。

(二)共發出問卷 335 份，回收 326 份(回收率 97.3%)。

六、問卷統計方式

利用 Excel 及 SPSS 統計軟體建立資料庫及分析。

貳、資料分析結果

一、資料分析

- (一)福興里居民滿意度問卷調查報告(表一)。
- (二)福興里居民滿意度分析表(表二)。

二、檢討與建議

- (一) 參與本次服務增加自己對健康狀況及保健知識的了解為最低 98%。
- (二) 等太久了。
- (三) 動線安排需再改進。
- (四) 檢查通知書勿寄錯(因人名，地址及受檢人不是同一人)。

參、結論

- 1.此次里民參與踴躍，增加政風宣導參與，活動圓滿完成。
- 2.平均滿意度為 98.1%。有多位民眾感到最滿意的是社區醫療團隊的態度親切、熱誠。少數民眾認為秩序亂等太久。
- 3.居民對此次社區醫療服務的建議事項會虛心接受；對醫療團隊的鼓勵也會繼續努力。
- 4.針對「參與本次服務增加自己對健康狀況及保健知識的了解」，會再做檢討。