

台北榮總 102 年 5 月 04 日社區醫療服務

滿意度問卷調查報告

摘要

此次調查台北榮總社區服務以明德國小居民為對象，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 357 份，回收 355 份，回收率 99.4%。有效問卷 353 份，有效回收率 98.9%。此次問卷整體滿意度為 92.2%。單項中您對醫療人員專業的程度滿意為 95.2%，醫療人員的服務態度滿意度為 94.6%，醫療人員對於問題的解釋及處理滿意度 94%，您對整體醫療服務及參與本次服務增加自己對健康狀況及保健知識的了解滿意度為 94%，您對提供的服務項目滿意度為 91.5%，您對服務環境整潔及標示滿意度為最低 85.8%。

壹、調查材料及方法

一、調查對象

榮華里及裕民里居民。

二、調查時間

102 年 05 月 04 日週六上午。

三、調查工具

(一)採用台北榮總門診護理設計之「台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 357 份，回收 355 份(回收率 99.4%)，有效問卷 353 份(有效問卷佔 98.9%)。

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) 榮華里及裕民里居民滿意度問卷調查報告(表一)。
- (二) 榮華里及裕民里居民滿意度分析表(表二)。

二、檢討與建議

- (一)您對服務環境整潔及標示為最低 85.6% 。
- (二)檢查動線規劃不理想。
- (三)很亂,標示不清。
- (四)抹片等待時間及過卡太久,血壓計不準,此 2 項為健康服務中心負責,將反映該單位檢討改進。
- (五)環境髒亂,樓梯標示欠專業,易跌倒。
- (六)抽血者未戴名牌,疑似臨時打工;抽血時未備管子,造成非常疼痛。

參、結論

- 1.感謝兩位里長大力宣傳,居民非常踴躍參與,活動能圓滿完成。
- 2.整體滿意度為 92.2%。滿意的項目有口腔檢查、營養諮詢、抽血檢查、志工服務及醫師諮詢。有多位民眾感到最滿意的是社區醫療團隊的態度親切、專業、細心解說及有醫療方便性。
- 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.此次增派小兒健檢,讓兒童也能得到更簡單的醫療服務。