

臺北榮總 102 年 10 月 19 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立農里居民為對象，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 324 份，回收 324 份，回收率 100%。有效問卷 315 份，有效回收率 97.2%。此次問卷整體滿意度為 96.9%。單項中對醫療人員的服務態度為 97.5%，您對整體醫療服務的滿意度為 97.3%、對醫療人員的專業程度的滿意度為 97.2%，您對提供的服務項目的滿意度為 96.9%，您對醫療人員對於問題的解釋及處理及服務環境整潔及標示的滿意度為 96.6%，參與本次社區服務增加自己對健康狀況及保健知識的了解為最低 96.3%。

壹、調查材料及方法

一、調查對象

立農里居民。

二、調查時間

102 年 10 月 19 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 324 份，回收 324 份(回收率 100%)，有效問卷 315 份(有效問卷佔 97.2%)。

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

二、檢討與建議

- (一) 參與本次社區服務增加自己對健康狀況及保健知識的了解為最低 96.3%。
- (二) 動線仍需加強改善。

參、結論

- 一、此次居民非常踴躍參與，活動圓滿完成。
- 二、整體滿意度為 96.9%。最滿意的項目為對醫療人員的服務態度。大多數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。
- 三、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。