

臺北榮總 105 年 4 月 23 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 330 份，回收 317 份，回收率 96.1%。此次問卷平均滿意度為 96.8%。單項中您對醫療人員的服務態度滿意度為 97.8%；您對服務環境整潔及標示 95.5%；您對提供的服務項目 95.4%；您對醫療人員專業的程度 97.1%；醫療人員對於問題的解釋及處理 97.8%；參與本次服務增加自己對健康狀況及保健知識的了解 97.1%；您對整體醫療服務的滿意度 97.4%，其中您對提供的服務項目的滿意度為最低 95.4%。

壹、調查材料及方法

一、調查對象

福興里居民。

二、調查時間

105 年 04 月 23 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 330 份，回收 317 份(回收率 96.1%)。

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) 您對提供的服務項目 95.4%滿意度最低。
- (二)民眾建議動線標示最好再明確一點。
- (三)可以引導及分散等待檢查的時間。

參、結論

- 1.此次里民參與踴躍，增加護理學院義工參與，活動圓滿完成。
- 2.平均滿意度為 96.8%。有多位民眾感到最滿意的是社區醫療團隊的態度親切、專業及細心解說、義工很熱心。
- 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「提供的服務項目滿意度為 95.4%」，會再做檢討。