

106 學年度上學期健康中心健康醫療服務滿意度

健康中心健康醫療服務滿意度調查報告內容分為（一）基本資料、（二）環境設備、（三）健康服務、（四）健康中心滿意度質性資料。

一、基本資料

1. 調查時間：106 年 9 月至 106 年 12 月
2. 抽樣方式：方便取樣，即凡至健康中心接受相關醫療服務後之教職員生，在身體健康允許下邀請填寫問卷，但不強迫
3. 樣本數：70 位
4. 抽樣對象基本資料：
 - (1) 身分：學生 70 人、教師 0 人
 - (1) 性別：男性 4 位、女 66 位
 - (1) 學制：二技 18 位、四技 42 位、五專 9 位、進修部 1 人
 - (2) 科系：護理系 52 位、幼保系 8 位、保營系 5 人、老照系 2 人、妝品系 3 人。

二、健康中心服務滿意度

健康中心服務滿意度分為環境設備與健康服務兩部分，整體滿意度為 4.71 分，兩部分說明如下：

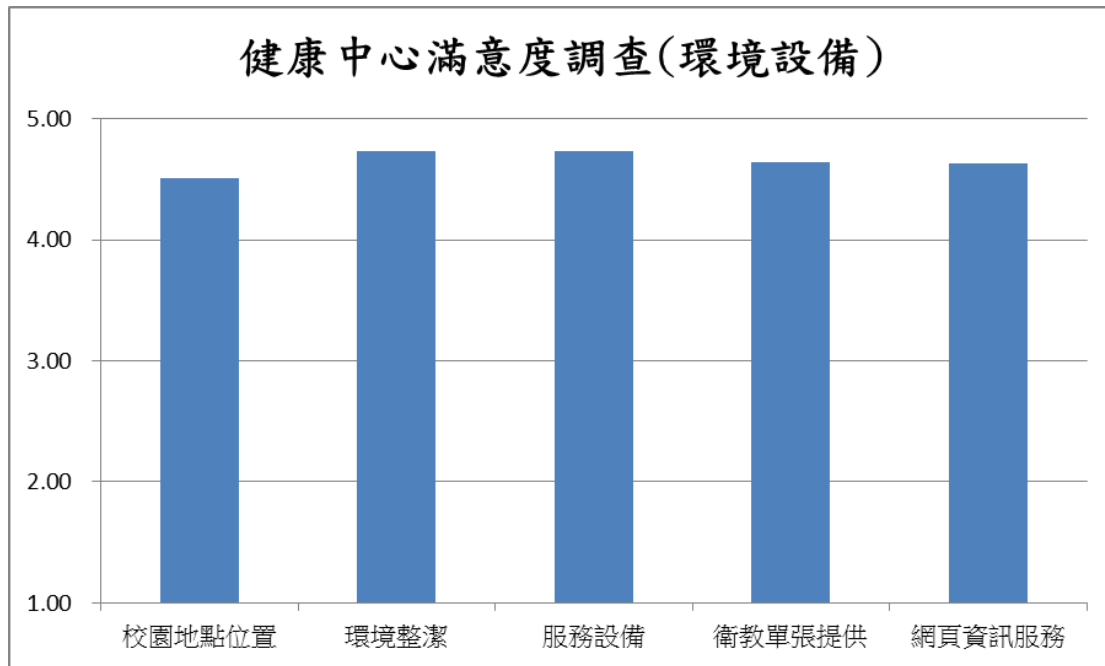
（一）健康中心服務滿意度-環境設備

此部分平均滿意度為 4.65 分，各項指標分數介於 4.51-4.73 分。教職員生對於對於衛保組環境整潔及提供的傷病休養的服務設備感到最滿意。各項次分數分布情形詳見表一及圖一。

表一 106 學年上學期健康中心之環境設備滿意度

(N=70)

評量項目	非常 滿意	滿意	尚可	不滿意	非常 不滿意	平均值
	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	
總平均						4.65
1.您對於健康中心位於校園地點位置，感到滿意。	45(64.3%)	17(24.3%)	7(10.0%)	1(1.4%)	0(0.0%)	4.51
2.您對於健康中心的環境整潔，感到滿意。	52(74.3%)	17(24.3%)	1(1.4%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.73
3.您對於傷病休養的服務設備，感到滿意。	52(74.3%)	17(24.3%)	1(1.4%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.73
4.您對於衛教單張提供，感到滿意。	49(70.0%)	17(24.3%)	4(5.7%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.64
5.您對於衛保組提供的網頁資訊服務，感到滿意。	48(68.6%)	18(25.7%)	4(5.7%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.63



圖一 健康中心之環境設備滿意度柱狀圖

(二) 健康中心服務滿意度-健康服務

此部分平均滿意度為 4.78 分，各項指標分數介於 4.83-4.69 分。教職員生對於健康中心整體的服務滿意。各項次分數分布情形詳見表二及圖二。

表二 106 學年上學期健康中心之健康服務滿意度

(N=70)

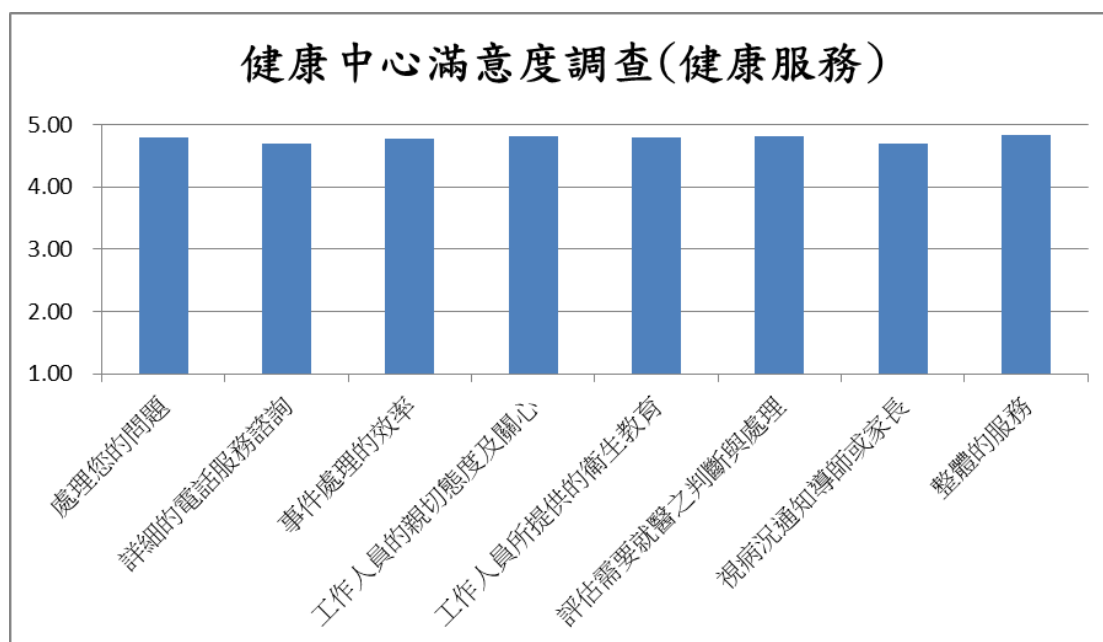
評量項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	平均值
	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	
總平均						4.78
1. 您對工作人員能清楚說明及處理您的問題，感到滿意。	57(81.4%)	11(15.7%)	2(2.9%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.79
2. 您對工作人員能為您提供詳細的電話服務諮詢，感到滿意。	52(74.3%)	14(20.0%)	4(5.7%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.69
3. 您對工作人員事件處理的效率，感到滿意。	56(80.0%)	12(17.1%)	2(2.9%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.77
4. 傷病休養時，您對工作人員的親切態度及關心，感到滿意。	58(82.9%)	11(15.7%)	1(1.4%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.81
5. 傷病休養時，您對工作人員所提供的衛生教育，感到滿意。	57(81.4%)	12(17.1%)	1(1.4%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.80
6. 傷病休養時，您對工作人員評估您需要就醫之判斷與處理，感到滿意。	58(82.9%)	11(15.7%)	1(1.4%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.81

7. 傷病休養時，您對工作人員視

病況通知導師或家長，感到滿意。 52(74.3%) 15(21.4%) 3(4.3%) 0(0.0%) 0(0.0%) 4.70

8. 您對健康中心整體的服務，感到滿意。

59(84.3%) 10(14.3%) 1(1.4%) 0(0.0%) 0(0.0%) 4.83



圖二 健康中心之健康服務滿意度柱狀圖

四、健康中心滿意度質性資料回饋與衛保組回覆

開放式意見	衛保組回覆
1.辛苦囉	感謝同學對健康中心的肯定，健康中心將持續提供全校教職員生優質的服務。
2.謝謝你們。很棒！	
3.謝謝老師們都很用心，即便只是小傷口，讓我覺得充滿溫暖，也很有在放心，老師加油！	
4.人員很貼心	
5.工作人員很溫柔	
6.老師很好！	
7.謝謝	
8.阿姨人超讚:)	
9.老師人很好	
10.謝謝幫忙換藥	

106 學年度上學期校醫門診健康醫療服務滿意度

校醫門診健康醫療服務滿意度調查報告內容分為（一）基本資料、（二）校醫門診滿意度量性資料、（三）校醫門診滿意度質性資料。

一、基本資料

1. 調查時間：106 年 9 月至 106 年 12 月
2. 抽樣方式：方便取樣，即凡至校醫門診接受相關醫療服務後之教職員生，在身體健康允許下邀請填寫問卷，但不強迫
3. 樣本數：175 位
4. 抽樣對象基本資料：
 - (1) 身分：教師 2 位、職員 5 位、學生 168 人
 - (1) 性別：男性 24 位、女性 151 位
 - (1) 學制：二技 20 位、四技 130 位、五專 9 人、進修部 9 人
 - (2) 科系：護理系 114 位、幼保系 16 位、保營系 24 人、妝品系 12 人、老照系 1 人、研究所：1 人。

二、校醫門診服務滿意度量性資料

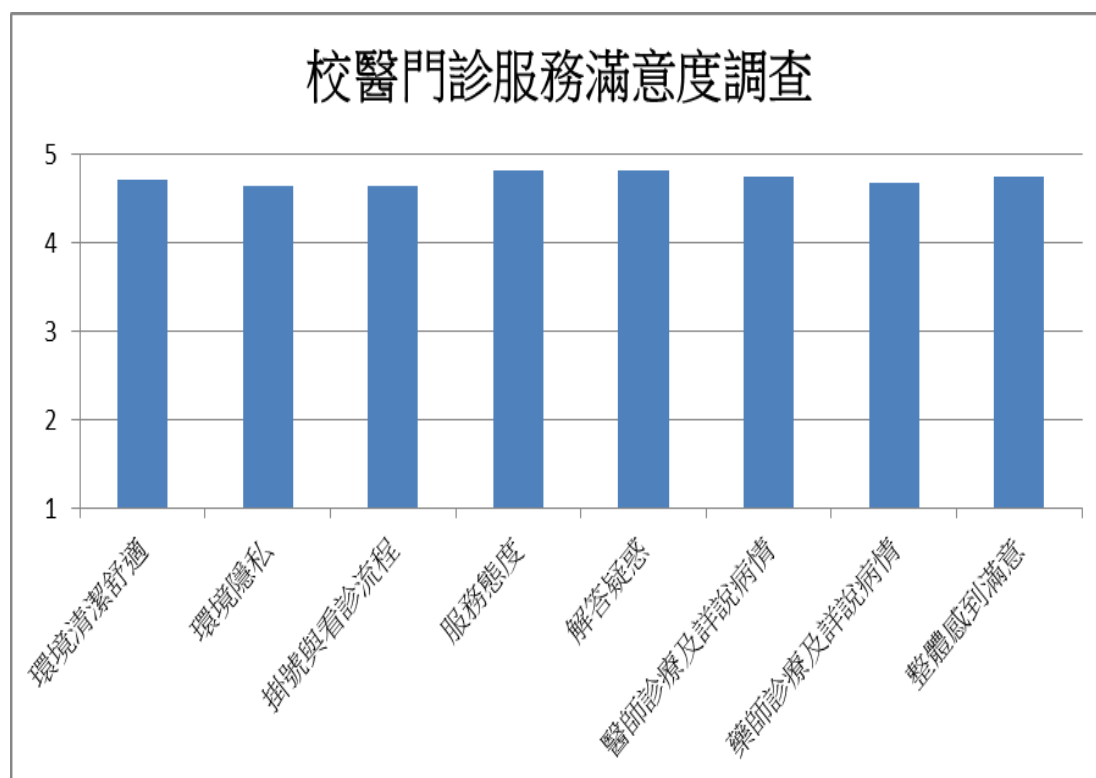
106 學年上學期滿意度平均為 4.72 分，對校醫門診的整體滿意為 4.75 分。各項指標分數介於 4.64-4.81 分。教職員生對校醫門診服務態度及校醫門診工作人員解答疑問感到最滿意，其次為校醫門診醫師能仔細諮詢及詳說病情及整體感到滿意。各項次分數分布情形詳見表一。

表一 106 學年上學期校醫門診服務滿意度

(N=175)

評量項目	非常 滿意	滿意	尚可	不滿意	非常 不滿意	平均值
	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	
總平均						4.72
1.環境清潔舒適。	125(71.4%)	50(28.6%)	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.71
2.校醫門診環境隱私。	119(68.0%)	51(29.1%)	4(2.3%)	1(0.6%)	0(0.0%)	4.65
3.門診掛號與看診流程感到滿意。	124(70.9%)	45(25.7%)	4(2.3%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.64
4.服務態度，感到滿意。	143(81.7%)	30(17.1%)	2(1.1%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.81
5.你對工作人員解答疑問，感到滿意。	142(81.1%)	33(18.9%)	0 (0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.81
6.醫師能仔細諮詢及詳說病情，感到滿意。	134(76.6%)	39(22.3%)	2(1.1%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.75

7.藥師能仔細諮詢及詳說藥物衛教，感到滿意。	125(71.4%)	43(24.6%)	7(4.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.67
8.整體感到滿意。	132(75.4%)	42(24.0%)	1(0.6%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.75



圖一 106 學年上學期校醫門診服務滿意度柱狀圖

三、校醫門診滿意度質性資料回饋與衛保組回覆

開放式意見	衛保組回覆
環境設備：(意見 1-3) 1. 隔音有點差 2. 隔音沒很好 3. 看診的椅子該換囉~	回覆： 謝謝同學的建議。校醫門診隔間是由木板相隔而成，因此只要聲量稍微大一點即會傳遞出去。爾後會建議看診醫師及護理師在看診期間聲量控制，避免聲音傳遞出去。看診椅子會再跟學校反映後提出申請請購。
看診與藥事服務：(意見 4-7) 4.藥物種類較不足，領藥時間有點奇怪 5.有校醫的服務，真的還不錯 6.能有更多時間能看診更好 7.沒有你們我們的病也沒辦法即時處理，但希望看診時間可以再多一點，感謝！ :)	回覆： 1.為符合藥事法規定，故調劑藥品及給藥部分須由藥師提供，藥品種類則由校醫與合約藥局協商，並考量藥事服務費的合理情況及本校常見疾病為主。 2.看診及取藥時間乃考量醫師及藥師能配合的時間，經協調後時間為每週二上午 9:00-12:00 看診，當日下午 13:45-14:45 領藥；每週四下午 13:30-15:30 看診，當日

	16:10-17:10 領藥。目前仍維持每週看診二次，於非看診時段，有任何身體不適，歡迎至健康中心，校護將會提供疾病評估、建議或轉介。 3.健康中心每週一至週五不間斷照顧全校師生健康，歡迎大家多加利用。同時希望同學做好個人健康自主管理，珍惜現有醫療資源以促進個人健康安適、降低社會醫療成本。
健康服務：(意見 8-17) 8.很細心(人員) 9. nice 10.謝謝醫生、護理師 11.棒！(愛心)校醫門診 12.醫生很好！(愛心) 13.醫生親切又耐心，謝謝醫生護理師 14.醫生很細心，護理師也很友善！ 15.good！醫師、工讀生、健康中心老師人都很好，謝謝。 16.醫師問診很詳細，護理師(跟診的)態度很好！ 17.校醫很用心，解釋很詳細	回覆：3 位校醫為長期駐校服務，十分具備專業及耐心，跟診護理師為本校進推處學生兼具專業與服務熱誠。非常謝謝同學的肯定，校醫門診將持續提供全校教職員生優質的健康服務。
其他：(意見 18-27) 18.沒有，辛苦啦~ 19.很棒 20.謝謝！ 21.不錯 22.很棒，辛苦了！ 23.Thank's！ 24.謝謝你們，辛苦了！ 25.Good 26.非常好~很方便~謝謝:) 27.good！	回覆：謝謝同學的肯定，校醫門診將持續提供全校教職員生優質的服務。