

## 106 學年度下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：107 年 3 月至 107 年 5 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：100 位
4. 抽樣對象基本資料：
  - (1) 身分：學生 96 人、教師 4 人
  - (1) 性別：男性 13 位、女 87 位
  - (1) 學制：二技 20 位、四技 63 位、五專 9 位、進修部 3 人
  - (2) 科系：護理系 68 位、幼保系 7 位、保營系 14 人、老照系 3 人、妝品系 3 人、研究所 1 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 4.65 分，兩部分說明如下：

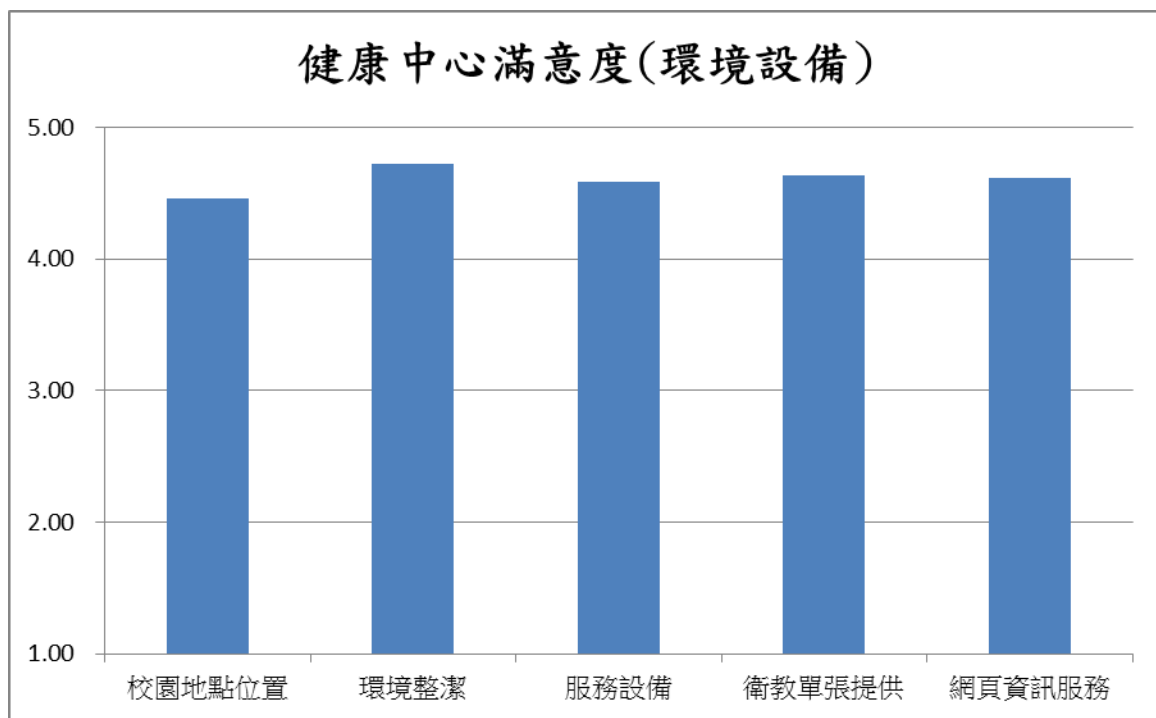
#### （一）健康中心服務滿意度-環境設備

此部分平均滿意度為 4.61 分，各項指標分數介於 4.46-4.72 分。教職員生對於對於衛保組提供的環境整潔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 學年下學期健康中心之環境設備滿意度

(N=100)

| 評量項目                    | 非常<br>滿意  | 滿意        | 尚可      | 不滿意     | 非常<br>不滿意 | 平均值         |
|-------------------------|-----------|-----------|---------|---------|-----------|-------------|
|                         | 人數(%)     | 人數(%)     | 人數(%)   | 人數(%)   | 人數(%)     |             |
| <b>總平均</b>              |           |           |         |         |           | <b>4.61</b> |
| 1.您對於健康中心位於校園地點位置，感到滿意。 | 57(57.0%) | 34(34.0%) | 7(7.0%) | 2(2.0%) | 0(0.0%)   | 4.46        |
| 2.您對於健康中心的環境整潔，感到滿意。    | 73(73.0%) | 26(26.0%) | 1(1.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%)   | 4.72        |
| 3.您對於傷病休養的服務設備，感到滿意。    | 62(62.0%) | 35(35.0%) | 3(3.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%)   | 4.59        |
| 4.您對於衛教單張提供，感到滿意。       | 65(65.0%) | 34(34.0%) | 1(1.0%) | 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。 | 65(65.0%) | 33(33.0%) | 1(1.0%) | 1(1.0%) | 0(0.0%)   | 4.62        |



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 4.69 分，各項指標分數介於 4.62-4.72 分。教職員生對於健康中心工作人員能清楚說明及處理問題滿意。各項次分數分布情形詳見表二及圖二。

表二 106 學年下學期健康中心之健康服務滿意度

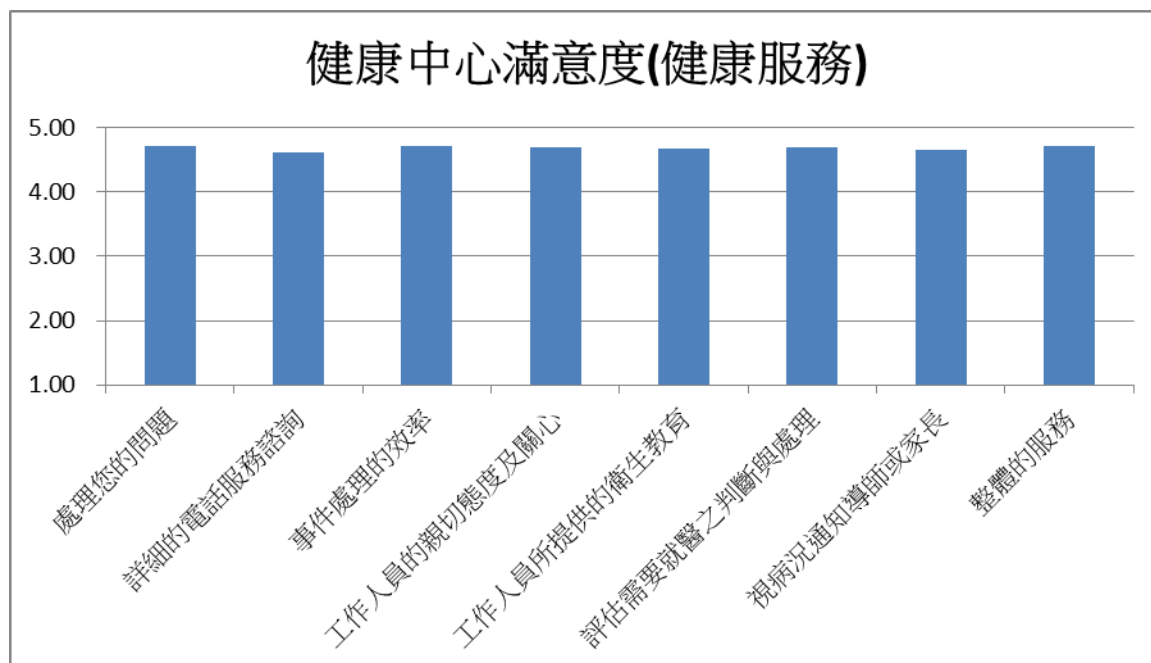
(N=100)

| 評量項目                          | 非常<br>滿意  | 滿意        | 尚可      | 不滿意     | 非常<br>不滿意 | 平均<br>值 |
|-------------------------------|-----------|-----------|---------|---------|-----------|---------|
|                               | 人數(%)     | 人數(%)     | 人數(%)   | 人數      | 人數(%)     |         |
|                               | (%)       |           |         |         |           |         |
| 總平均                           |           |           |         |         |           | 4.69    |
| 1. 您對工作人員能清楚說明及處理您的問題，感到滿意。   | 72(72.0%) | 28(28.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%)   | 4.72    |
| 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。 | 65(65.0%) | 32(32.0%) | 3(3.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%)   | 4.62    |
| 3. 您對工作人員事件處理的效率，感到滿意。        | 72(72.0%) | 27(27.0%) | 1(1.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%)   | 4.71    |
| 4. 傷病休養時，您對工作人員的親切態度及關心，感到滿意。 | 72(72.0%) | 26(26.0%) | 2(2.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%)   | 4.70    |
| 5. 傷病休養時，您對工作人員所提供的衛生教育，感到滿意。 | 71(71.0%) | 26(26.0%) | 3(3.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%)   | 4.68    |
| 6. 傷病休養時，您對工作人員評估             | 71(71.0%) | 27(27.0%) | 2(2.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%)   | 4.69    |

您需要就醫之判斷與處理，感到滿意。

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。 69(69.0%) 27(27.0%) 4(4.0%) 0(0.0%) 0(0.0%) 4.65

8. 您對健康中心整體的服務，感到滿意。 74(74.0%) 24(24.0%) 2(4.0%) 0(0.0%) 0(0.0%) 4.72



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                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>環境設備：(意見 1-2)</b><br>1. 開冷氣<br>2. 位置好像真的有點遠，對 3 舍的同學來說                 | <b>回覆：</b> 空調部分會依學生當時的狀況及當天天氣情形而開放冷氣，如有個別需求亦可提出，本中心會配合處理，至於健康中心位置地點的安排，學校會盡量以校園中心為主，以方便服務全校師生為考量。 |
| <b>健康促進活動：(意見 3-4)</b><br>3. 這個活動真的好棒，讓我更努力想要變得更好<br>4. 繼續舉辦，受益良多         | <b>回覆：</b> 感謝師生的參與。健康中心將持續辦理健康促進系列活動，歡迎踴躍報名參加。                                                    |
| <b>其他：(意見 5-15)</b><br>5. 很好<br>6. 謝謝你們<br>7. 老師很溫柔<br>8. Thanks<br>9. 很棒 | <b>回覆：</b> 謝謝師生的肯定。健康中心將持續提供全校教職員生優質的服務。                                                          |

|                                                                                                              |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 10. 態度良好<br>11. 健康中心的老師、工讀生都很<br>Nice、很耐心，like<br>12. 謝謝你們，辛苦了~<br>13. 賴姓工讀生人很好<br>14. 你們超棒，辛苦了<br>15. 謝謝老師們 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 106 學年度下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：107 年 3 月至 107 年 5 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：115 位
4. 抽樣對象基本資料：
  - (1) 身分：教師 2 位、職員 4 位、學生 109 人
  - (1) 性別：男性 19 位、女性 96 位
  - (1) 學制：二技 15 位、四技 77 位、五專 12 人、進修部 4 人
  - (2) 科系：護理系 70 位、幼保系 10 位、保營系 17 人、妝品系 8 人、老照系 3 人、研究所 1 人。

### 二、校醫門診服務滿意度量性資料

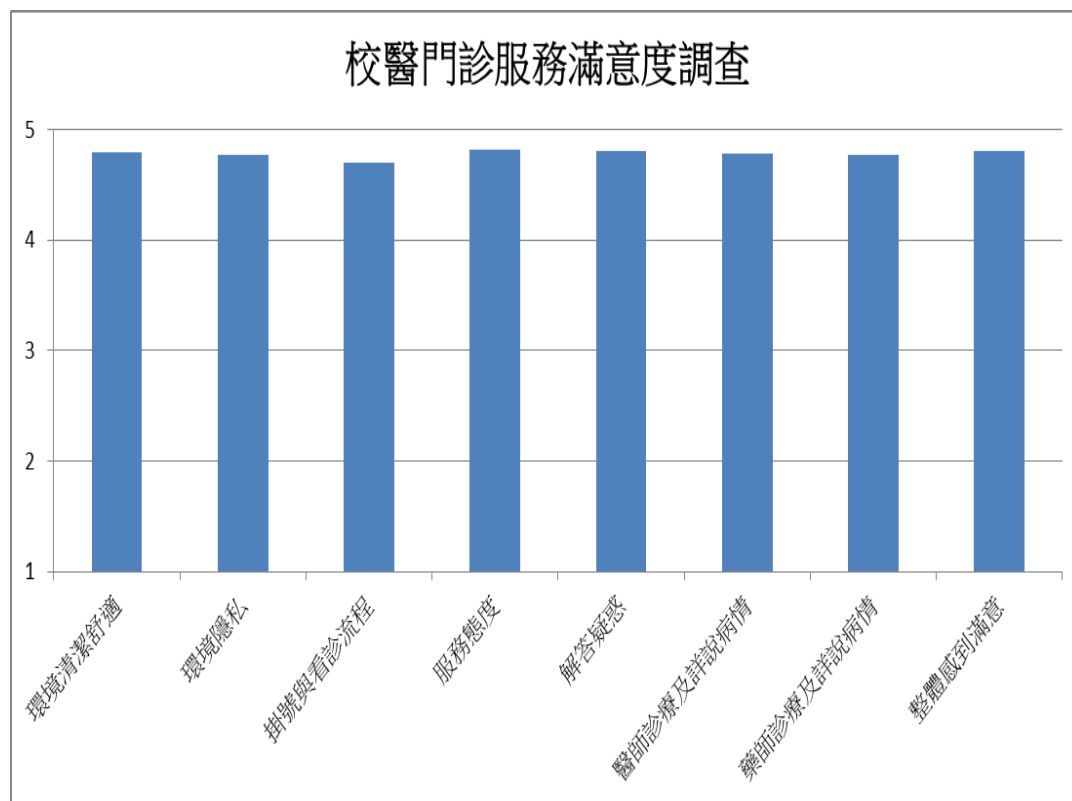
106 學年下學期滿意度平均為 4.72 分，對校醫門診的整體滿意為 4.81 分。各項指標分數介於 4.70-4.82 分。教職員生對校醫門診服務態度感到最滿意，其次為校醫門診工作人員解答疑問及整體感到滿意。各項次分數分布情形詳見表一。

表一 106 學年下學期校醫門診服務滿意度

(N=115)

| 評量項目                 | 非常<br>滿意  | 滿意        | 尚可      | 不滿意     | 非常<br>不滿意 | 平均值         |
|----------------------|-----------|-----------|---------|---------|-----------|-------------|
|                      | 人數(%)     | 人數(%)     | 人數(%)   | 人數(%)   | 人數(%)     |             |
| <b>總平均</b>           |           |           |         |         |           | <b>4.72</b> |
| 1.環境清潔舒適。            | 91(79.1%) | 24(20.9%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%)   | 4.79        |
| 2.校醫門診環境隱私。          | 89(77.4%) | 26(22.6%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 0(0.0%)   | 4.77        |
| 3.門診掛號與看診流程感到滿意。     | 86(74.8%) | 25(21.7%) | 3(2.6%) | 0(0.0%) | 1(0.9%)   | 4.70        |
| 4.服務態度，感到滿意。         | 95(82.6%) | 19(16.5%) | 1(0.9%) | 0(0.0%) | 0(0.0%)   | 4.82        |
| 5.你對工作人員解答疑問，感到滿意。   | 94(81.7%) | 20(17.4%) | 1(0.9%) | 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。 | 94(81.7%) | 19(16.5%) | 1(0.9%) | 0(0.0%) | 1(0.9%)   | 4.78        |

|                        |           |           |         |         |         |      |
|------------------------|-----------|-----------|---------|---------|---------|------|
| 7.藥師能仔細諮詢及詳說藥物衛教，感到滿意。 | 89(77.4%) | 25(21.7%) | 1(0.9%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 4.77 |
| 8.整體感到滿意。              | 94(81.7%) | 20(17.4%) | 1(0.9%) | 0(0.0%) | 0(0.0%) | 4.81 |



圖一 106 學年下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                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>環境設備：(意見 1)</b><br>領藥時間與看診時間分開較為不便。                             | <b>回覆：</b> 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。 |
| <b>看診與藥事服務：(意見 2)</b><br>2. 診間大門是否能張貼「敲門後直接推門入內」，因為第一次來看有點緊張，謝謝你唷！ | <b>回覆：</b> 謝謝同學的建議。診間門外已張貼「貼心提醒字語」，未來我們也會持續提供更優質更安心舒適的診間環境及服務。                                                                                                              |
| <b>健康服務：(意見 3-7)</b><br>3. 醫生人很好！棒棒！                               | <b>回覆：</b> 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                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                          |                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <p>4. 醫師和掛號人員都很親切！讚</p> <p>5. 醫生很 nice！</p> <p>6. 醫生很詳細講解。</p> <p>7. 服務好，態度佳，good。</p>                                                                                                   | <p>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。</p> |
| <p><b>其他：(意見 8-16)</b></p> <p>8. TKS！</p> <p>9. So good！</p> <p>10. 好棒！</p> <p>11. Thank you~辛苦了！</p> <p>12. 謝謝~</p> <p>13. 很好，good。</p> <p>14. 很棒！</p> <p>15. 很棒很方便。</p> <p>16. 優質！</p> | <p><b>回覆：</b>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。</p>           |