

107 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：107 年 9 月至 107 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：88 位
4. 抽樣對象基本資料：
 - (1) 身分：學生 86 人、教師 2 人
 - (1) 性別：男性 17 位、女 71 位
 - (1) 學制：二技 23 位、四技 60 位、五專 0 位、研究所 3 人
 - (2) 科系：護理系 53 人、保營系 15 人、幼保系 6 人、妝品系 8 人、高照系 1 人、健康產業科技研究所 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 4.72 分，兩部分說明如下：

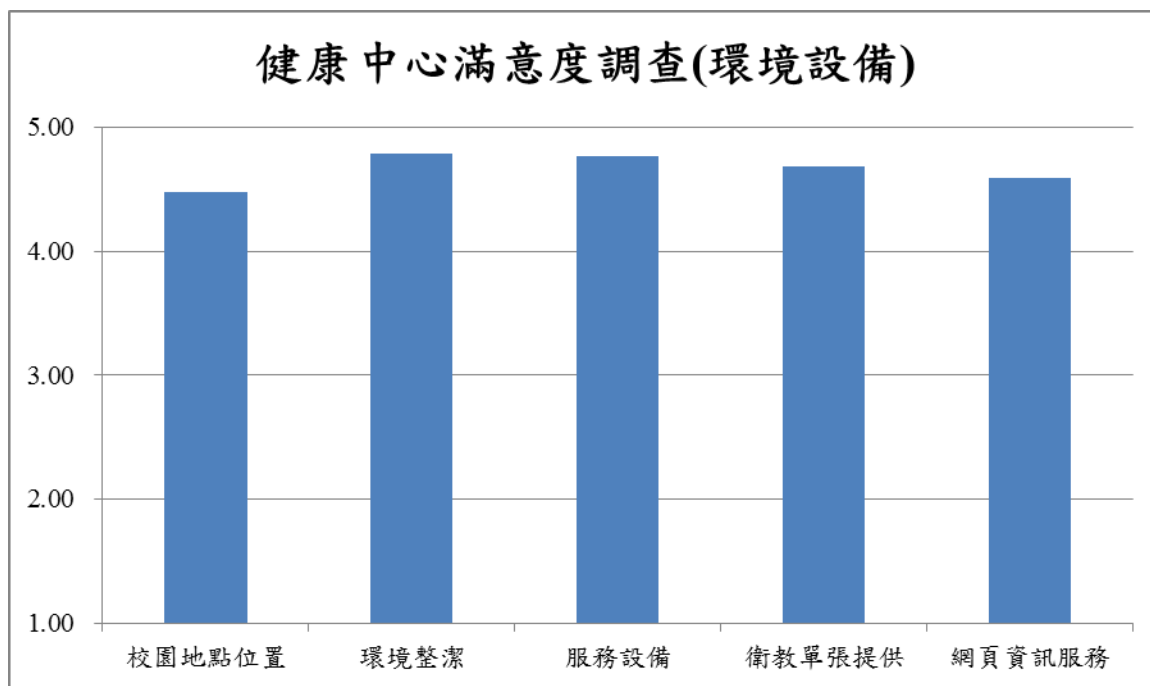
（一）健康中心服務滿意度-環境設備

此部分平均滿意度為 4.66 分，各項指標分數介於 4.48-4.78 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 107 學年上學期健康中心之環境設備滿意度

(N=88)

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						4.66
1.您對於健康中心位於校園地點位置，感到滿意。	56(63.6%)	24(27.3%)	3(3.4%)	4(4.5%)	1(1.1%)	4.48
2.您對於健康中心的環境整潔，感到滿意。	71(80.7%)	15(17.0%)	2(2.3%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.78
3.您對於傷病休養的服務設備，感到滿意。	68(77.3%)	19(21.6%)	1(1.1%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.76
4.您對於衛教單張提供，感到滿意。	63(71.6%)	22(25.0%)	3(3.4%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.68
5.您對於衛保組提供的網頁資訊服務，感到滿意。	59(67.0%)	23(26.1%)	5(5.7%)	1(1.1%)	0(0.0%)	4.59



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 4.79 分，各項指標分數介於 4.67-4.85 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 107 學年上學期健康中心之健康服務滿意度

(N=88)

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						4.79
1. 您對工作人員能清楚說明及處理您的問題，感到滿意。	71(80.7%)	15(17.0%)	2(2.3%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.78
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。	67(76.1%)	15(17.0%)	5(5.7%)	0(0.0%)	1(1.1%)	4.67
3. 您對工作人員事件處理的效率，感到滿意。	73(83.0%)	13(14.8%)	2(2.3%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.81
4. 傷病休養時，您對工作人員的親切態度及關心，感到滿意。	76(86.4%)	11(12.5%)	1(1.1%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.85
5. 傷病休養時，您對工作人員所提供的衛生教育，感到滿意。	74(84.1%)	13(14.8%)	1(1.1%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.83
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	71(80.7%)	15(17.0%)	2(2.3%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.78

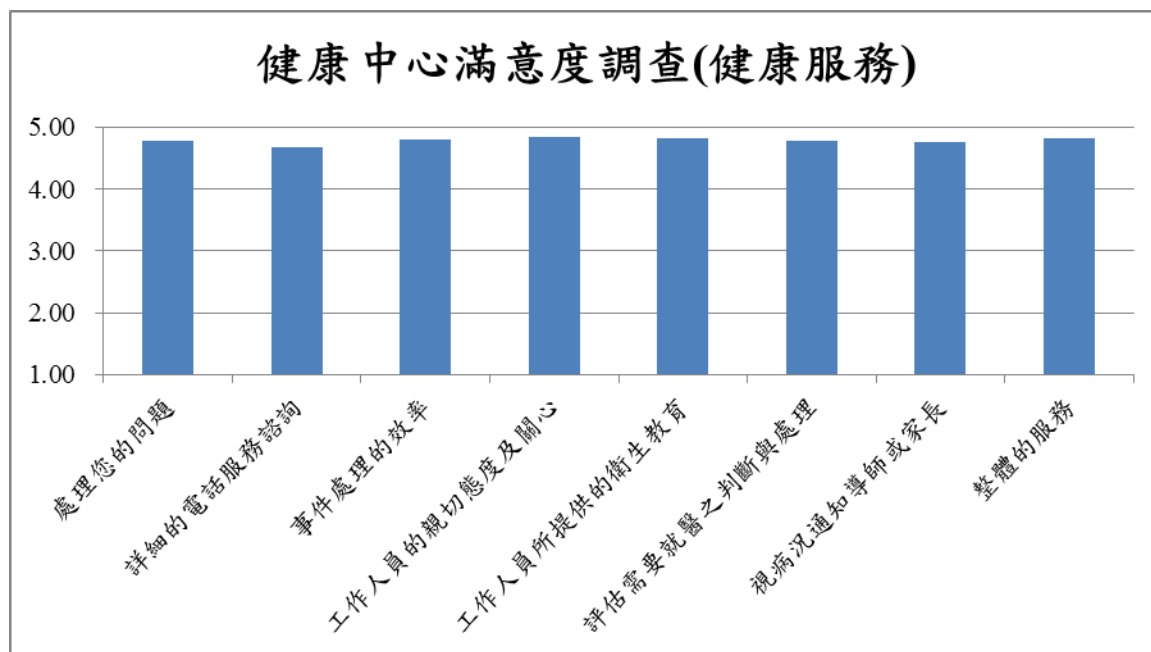
到滿意。

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。 70(79.5%) 15(17.0%) 3(3.4%) 0(0.0%) 0(0.0%) 4.76

8. 您對健康中心整體的服務，感

到滿意。 73(83.0%) 14(15.9%) 1(1.1%) 0(0.0%) 0(0.0%) 4.82



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
環境設備：(意見 1-2) 1. 位置太隱密，很遠，易發生事情處大概都在操場 2. 學生多半會在操場附近活動時跌，設置位置建議離操場近的地方	回覆： 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。
其他：(意見 3-6) 3. 謝謝老師 4. 很貼心感覺很溫暖親切很棒加油 5. 很棒 6. 衛保組老師及工讀生辛苦了！	回覆： 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。

107 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：107 年 9 月至 107 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：103 位
4. 抽樣對象基本資料：
 - (1) 身分：教師 2 位、職員 4 位、學生 97 人
 - (1) 性別：男性 11 位、女性 92 位
 - (1) 學制：二技 24 位、四技 64 位、五專 5 人、進修部 4 人
 - (2) 科系：護理系 57 位、幼保系 13 位、保營系 11 人、妝品系 6 人、老照系 10 人、研究所 0 人。

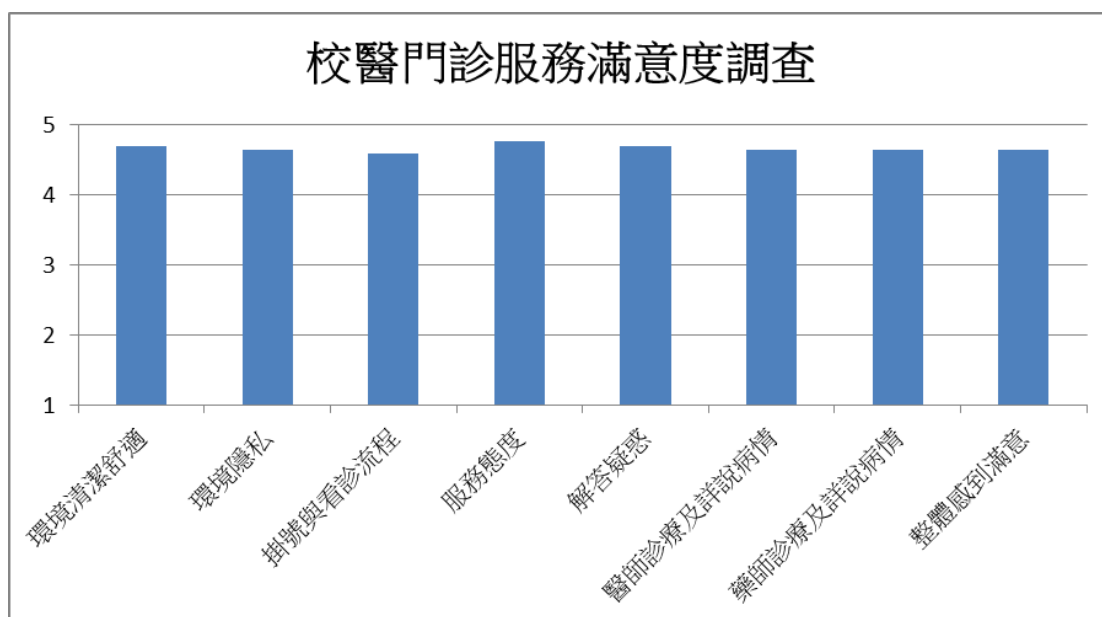
二、校醫門診服務滿意度量性資料

107 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 4.65 分。各項指標分數介於 4.59-4.77 分。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環境舒適感到滿意。各項次分數分布情形詳見表一。

表一 107 學年上學期校醫門診服務滿意度

(N=103)

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。	77(74.8%)	21(20.4%)	5(4.9%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.70
2.校醫門診環境隱私。	74(71.8%)	22(21.4%)	7(6.8%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.65
3.門診掛號與看診流程感到滿意。	72(69.9%)	21(20.4%)	9(8.7%)	1(1.0%)	0(0.0%)	4.59
4.服務態度，感到滿意。	81(78.6%)	20(19.4%)	2(1.9%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.77
5.你對工作人員解答疑問，感到滿意。	77(74.8%)	21(20.4%)	5 (4.9%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4.70
6.醫師能仔細諮詢及詳說病情，感到滿意。	77(74.8%)	17(16.5%)	8(7.8%)	1(1.0%)	0(0.9%)	4.65
7.藥師能仔細諮詢及詳說藥物衛教，感到滿意。	75(72.8%)	20(19.4%)	7(6.8%)	1(1.0%)	0(0.0%)	4.64



圖一 107 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

四、開放式意見	衛保組回覆
環境醫療設備：(意見 1-3) 1. 設備不足 沒有看鼻腔、內耳道、聽診器的設備，只有看喉嚨，無法詳細檢查。 2. 量耳溫的小窗口量有點不方便。 3. 環境好，設備好，人親切！	回覆： 1. 謝謝同學的建議，校醫門診目前採一般內科看診醫療設備，未來我們也會持續提供更優質更舒適診間環境及服務。耳鼻喉相關的專業設備會再跟學校反映後提出申請。 2. 謝謝同學建議，掛號窗口連接診間，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。爾後會建議看診護理師在看診期間走出診間外，為同學服務，提供更優質的服務及看診品質。
看診與藥事服務：(意見4-5) 4. 希望能多開點時段。 5. 我以為不用掛號費。	回覆： 1. 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。 2. 105學年度第一學期就醫費用部分 校醫門診為顧及同學在校間可能發生一些身體不適臨時不方便就醫，而增設校醫門診以提供同學醫療方便性。但為因應藥師法第15條規定，藥品調劑需由藥師執行，本校非醫療單位也基於經費運用無法聘任藥師，為顧及同學醫療需求，故與家和藥局合作，家和藥局收取每人次100元，內含藥品費、調劑費及運費。 4. 校醫門診藥品費用是由醫藥互助金支付，學校基於公平、長遠、持續性服務同學之考量，希望醫藥互助金可以用到每位同學及未來學弟妹身上(項目包含夜間就醫計程車資/學生弔唁金/校醫門診藥品費)，以及使用者付費原則，若醫藥互助金支付全額100元，則只能支付約10年。故醫藥互助金委員會決議校醫門診藥品經費補助就醫師生50元，就診師生自付50元，醫師診療費用仍由學校全額支付。
健康服務：(意見6-11) 6. 護士很棒！ 7. 有校醫門診真好~看病很方便！ 8. 謝謝學校提供很好的服務。 9. 服務很親切，很溫暖。 10. 醫師很細心看診，讚~ 11. 醫生和志工很親切~	回覆：2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 12-15) 12. 謝謝大家！ 13. 辛苦了。 14. 超棒的！ 15. good。 12. 很好！ 14. 辛苦了~ 15. 加油~ 17. Thank you~	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。