

國立政治大學九十六年度校務發展研究計畫

成果報告

國立政治大學學生事務處衛生保健組醫療門診業務之
改造計畫：學生、教職員工與社區民眾的就醫經驗與
醫療需求之調查

計畫編號： 95-01-010

執行期間： 96年02月01日至96年12月31日

執行單位： 國立政治大學心理學系

計畫主持人： 陳嘉鳳 副教授

研究助理： 莊敦閔
 陳子瑜
 夏嫩婷

中華民國九十六年十二月

目 錄

壹 研究動機	1
貳 調查目的	2
參 研究方法	3
一、 研究對象與調查程序	3
二、 調查研究工具	5
肆 調查結果分析	6
第一節 校內衛生保健組醫療門診使用經驗	6
第二節 個人就醫習慣	9
第三節 政大週邊醫療資源	11
第四節 衛生保健組醫療門診方式的改變	13
第五節 對改變衛保組醫療門診方式的建議	15
伍 結論與建議	17
附錄一 94 年衛生保健組醫療門診各科看診人次統計	
附錄二 95 年衛生保健組醫療門診各科看診人次統計	
附錄三 國立政治大學學生事務處衛生保健組醫療門診業務改造計畫意見調查問卷(學生版)	
附錄四 國立政治大學學生事務處衛生保健組醫療門診業務改造計畫意見調查問卷(教職員工版)	
附錄五 國立政治大學學生事務處衛生保健組醫療門診業務改造計畫意見調查問卷(社區民眾版)	
附錄六 國立政治大學衛生保健組醫療門診業務改造意見調查結果報告(簡報)	
附錄七 學生調查結果分析	
附錄八 教職員工調查結果分析	
附錄九 社區民眾調查結果分析	

附表目錄

	頁次
表 1-1 請問您是否知道衛生保健組有提供醫療門診的服務？	6
表 1-2 請問您是否有使用過衛生保健組所提供的醫療門診服務？	6
表 1-3 請問您過去的一個學期中使用過幾次醫療門診的服務呢？	7
表 1-4 您選擇使用衛生保健組醫療門診的重要理由？	7
表 1-5 請問您未使用醫療門診服務的重要原因？	8
表 2-1 請問您通常生病到何種程度才會考慮就醫？	9
表 2-2 請問您平日就診時是否有特定的就醫場所？	9
表 2-3 您在選擇就醫的醫療院所時，最重要的考量因素？	10
表 2-4 您如何選擇就醫的科別？	10
表 2-5 您察覺到身體不舒服時，通常習慣在何時看醫生？	10
表 3-1 您認為學校周邊的醫療資源是否足夠？	11
表 3-2 就您的了解，目前政大附近有什麼就醫資源？	11
表 3-3 以您目前的需求，您認為周邊醫療診所還需要什麼科別嗎？	11
表 4-1 若是將學校衛生保健組醫療門診服務由免費提供改為健保給付方式，您是否贊成？	13
表 4-2 請問您反對改為健保形式的醫療門診服務的理由？	13
表 4-3 若學校的免費醫療門診服務改為健保形式，您可接受的掛號費上限為何？	14
表 4-4 若醫療門診服務改為健保給付，您是否贊成開放給社區民眾使用？	14
表 4-5 若開放給社區民眾使用，您認為學校可考慮提供給教職員生下列哪些項目的優待？	14
表 5-1 您最期望他們能提供怎樣資歷的醫生？	15

表 5-2	您期望提供服務的時間為何？	1 5
表 5-3	您認為一個時段理想的診次數量為多少？	1 5
表 5-4	您期望台北市立聯合醫院能提供哪些科別？	1 6
表 5-5	您是否贊成處方箋釋出？	1 6

壹 研究動機

維護與照顧校園中的教職員生的身體健康一直是學校責無旁貸的使命。因此，學生事務處的衛生保健組一直有為全校的教職員生提供醫療門診的服務。雖然民國 84 年施行全民健保之後，教職員生所能得到的醫療門診服務已經十分便利與多元，但是學校還是沒有放棄對教職員生身體健康照顧的責任。不過，過去這兩年，除了衛生保健組的人事費用外，學校每年為了醫療門診業務，大約還必須編列 200 萬的醫師費用與 100 萬左右的藥品費用，但是醫療門診一年的看診人次約在 1 萬上下，每一診次的平均看診人次只有 11 人(見附錄 1 和 2)。在學校資源有限、資源如何做最有效的運用與醫療門診醫師來源不易的思考下，學務處希望能將衛生保健組的醫療門診業務做些制度上的改變，既能繼續照顧教職員生的身體健康，又能在經費與服務上有更高的效率。

在現今競爭激烈的環境中，如何利用有限的資源來創造最大的利潤與機會，一直是各組織所關切的問題。在資源有限之下，組織若是仍然將所有的大小事物一手包辦，不僅無法使組織資源利用的效益達到最大化，更可能會間接導致組織無法專注於核心競爭力，而影響了組織在專業領域的表現。對政大而言，將有限的資源，專注於教學與研究之上，將更能提升學校的核心競爭力。因此，將學校裡非核心的醫療門診服務項目，以外包或是委外經營的方式處理，不失為一種可行的改造方向。沒有醫學院的大學，例如清華大學、師範大學，最近也是將衛保組的醫療門診業務與醫療機構合作委外經營。

在面對全球化時代的來臨，向來以人文社會科學著稱的國立政治大學，由於缺乏醫療相關學院，使得政大在邁向頂尖大學的路程中仍有數步之遙，因此為創造臺灣知識產業合作最大效能，本校與臺北市立聯合醫院及國立陽明大學三方於 95 年 12 月 23 日簽定學術合作合約，建立通識教育及生物科技管理學程合作模式，仿效美國哈佛大學與周邊教學醫院之"Partners HealthCare System"整合，結合人文社會科學、醫療服務及醫學研究的資源，藉以逐步達成建立臺灣哈佛醫療研究與照顧系統的願景。在此合作合約之下，臺北市立聯合醫院與本校學務處的衛生保健組是否能就醫療門診業務進行多贏的合作，則有了想像的空間。

為了規劃未來與臺北市立聯合醫院在門診醫療上的合作模式，針對學生、教職員工以及未來可能使用此醫療資源的社區民眾進行就醫習慣與醫療服務之需求的瞭解，是衛生保健組醫療門診業務改造過程中最基本的工作。此即本調查研究之緣起。

貳 調查目的

本調查研究想要瞭解:

- (1) 學生與教職員工對學務處衛生保健組所提供的醫療門診服務的使用經驗。
- (2) 學生、教職員工與社區民眾個人的就醫習慣。
- (3) 學生、教職員工與社區民眾對政大周邊的醫療資源的認知。
- (4) 學生與教職員工對衛生保健組醫療門診服務方式改變的感受。
- (5) 學生、教職員工與社區民眾對衛生保健組醫療門診服務方式改變的意見。

參 研究方法

一、研究對象與調查程序

本研究的主要目標為瞭解目前政治大學內部教職員生，對於學校衛生保健組所開辦之醫療門診業務的使用經驗，個人的衛生保健習慣，以及對於未來與台北市立聯合醫院合作的相關意見與想法。但是未來醫療門診若採委外經營的方式，則也可能將此資源開放給社區民眾使用。在進行調查研究時，因考量到各樣本之間可能存在的差異性，我們將調查對象劃分為三大族群，分別是『學生』、『教職員工與眷屬』及『政大周邊的社區民眾』。

針對學生所使用的調查方法是透過網路問卷的方式進行。在學生版問卷編制完畢之後，委託政治大學電子計算機中心將問卷網址寄發給政治大學所有的在學學生。為了增加學生填答問卷的意願，我們提供所有參與問卷填答的學生抽獎的機會。在這樣的狀況下，學生參與此次調查研究的總人數為 2670 人，約為調查當學期學生人數的 20%，其中 35% 為男性、65% 為女性，平均年齡為 20 歲。除博士生外，各年級的人數分布還算平均。將近七成的受訪學生住在學校宿舍或木柵附近。

對於教職員工及其眷屬的調查，因考量到過去使用網路問卷的填答率很低，此次對教職員工的調查便未使用網路進行，而是以紙本問卷的方式進行調查。而問卷的發放則透過幾種不同的管道：包括在政大八十週年校慶當天，於校慶會場進行路訪，請參與校慶的教職員工協助填答問卷；透過衛生保健組與諮商中心所辦的教職員工活動，請參與者填答；亦在醫療門診時，請看診者填答；還利用系所間公文交換的方式，將紙本問卷以公文的方式送至各系所主任處，商請各系所主任於系所務會議時，請老師協助填答問卷。本次參與調查之教職員工及其眷屬總人數為 380 人，其中 38% 為男性、62% 為女性，平均年齡為 44.6 歲。行政人員所佔比例接近一半。超過四成的教職員工並不住在木柵或學校附近。

至於政大周邊社區民眾的調查，我們主要針對萬興里與指南里兩個社區的民眾進行調查。而調查的方式除了透過萬興里與指南里兩個社區的鄰里長，於社區里民活動時協助發放問卷外，亦在政大校慶、文山健康中心於本校衛保組進行健康檢查時及衛保組舉辦健康講座時，邀請社區民眾協助填答。本次參與調查研究的社區民眾總人數為 386 人，其中 41% 為男性、59% 為女性，平均年齡為 42.5 歲，大多數人住在萬興里與指南里。

至於各受試樣本的詳細人口變項分佈情形，請見下表。

各組受試樣本之人口變項分佈

		學生	教職員工	社區民眾
性別	男	925 (35%)	142 (38%)	157 (41%)
	女	1745 (65%)	236 (62%)	223 (59%)
年齡	20 以下	594 (22%)	0 (0%)	14 (4%)
	20-30	1924 (72%)	17 (5%)	33 (9%)
	30-40	121 (4%)	75 (22%)	87 (23%)
	40-50	23 (1%)	136 (39%)	149 (40%)
	50 以上	5 (1%)	119 (34%)	89 (24%)
身份別	大一	528 (20%)		
	大二	554 (21%)		
	大三	443 (17%)		
	大四	494 (18%)		
	碩士班	547 (20%)		
	博士班	103 (4%)		
	教師		148 (39%)	
	研究人員		17 (4%)	
	行政人員		177 (47%)	
	眷屬		5 (1%)	
	退休人員		13 (3%)	
	其他		19 (5%)	
	社區民眾			385 (100%)
現居住地區	學校宿舍	1478 (56%)		
	木柵區指南里 木柵區萬興里	180 (7%)	120 (32%)	275 (71%)
	木柵地區 (非指南里與萬興里)	143 (5%)	90 (24%)	64 (16%)
	其他地區	860 (32%)	166 (44%)	49 (13%)

二、調查研究工具

學務處衛生保健組所提供的醫療門診，若要改變服務型態，一定會影響到學生、教職員工及工作人員。假如醫療門診服務未來還要對社區民眾開放，則又牽涉到民眾是否有此需求。為使調查問卷能涵蓋各種身分人士在使用醫療服務時所關心的議題，本研究先透過學校的 BBS 詢問學生們對衛保組醫療門診的印象及使用經驗，訪談醫療門診的使用人對目前服務及未來改變的想法。為了解未來社區使用的意願也訪談了萬興里與指南里的里長。本校勞研所教授，亦是醫療改革基金會執行長的劉梅君老師及衛保組的所有工作人員亦就醫療門診改造時應注意的問題提供了見解。

根據收集到的多方意見，我們自行編製了三份醫療門診業務改造意見調查問卷，分別適用於學生、教職員工及社區民眾（附錄 3、4、5）。希望透過此問卷能夠瞭解政治大學教職員生過去使用醫療門診的經驗（社區民眾除外）、個人就醫習慣以及對於未來外包醫療業務的期望。經由這樣的調查可以幫助學校及外包的醫療機構能夠規劃出更符合政大教職員生與附近社區民眾所需的醫療服務。

這份問卷的內容共分為五個部分：『校內醫療門診使用經驗』、『個人就醫習慣』、『政治大學周邊醫療資源』、『對醫療門診業務改變的期望』以及『個人基本資料』。

本問卷的第一部份：『校內醫療門診使用經驗』，希望瞭解政大教職員生對於衛保組所提供之醫療門診的經驗，教職員生願意使用以及不願意使用醫療門診服務的原因，以作為後續改造規劃的參考依據。第二部分的『政治大學周邊醫療資源』，在調查個人的就醫習慣，以幫助學校和委外醫療機構瞭解使用者的習慣與偏好。第三部分則是調查政治大學周邊的醫療資源，以避免學校與醫療機構投注過多的資源於早已充足的醫療項目。問卷的第四部分則是希望瞭解可能的醫療門診使用者對於未來醫療門診各種服務規劃的期望，以幫助學校與外包的醫療機構設定合理的收費價格與服務項目。最後一部份的『個人基本資料』則是希望瞭解各填答者的個人基本資料，以瞭解不同的身份別或是其他特質是否會造成需求上的差異。

肆 調查結果分析

本調查研究的目的是在於探討教職員工、學生與社區民眾，對政治大學學務處衛生保健組之醫療門診業務改造計畫一事的想法與感受，並了解政治大學教職員工、學生與木柵區可能使用到政治大學醫療資源的社區民眾，曾有的就醫經驗與平日的就醫習慣。因學生受試的數量是教職員工與社區民眾受試數量的 7 倍多，如果用選項的頻率呈現結果，易導致教職員工與社區民眾的反應被忽略。故研究結果的呈現，基本上是以百分比的方式列出。同時也沒將各組整合為一體提出報告。至於對人數分配及整體結果有興趣者可參見附錄。

調查的結果發現將依問卷四個部分逐題呈現如下：

第一節 校內衛生保健組醫療門診使用經驗

在此節當中，將呈現政大教職員工過去使用衛保組醫療門診的經驗，因為過去醫療門診並未對社區民眾開放，因此本部分資料只包含學生與教職員工。以下將逐題分析調查結果：

1-1. 請問您是否知道衛生保健組有提供醫療門診的服務？(單位：%)

選項	是	否
學生	93%	7%
教職員工	94%	6%

在學生方面，知道衛生保健組有提供醫療門診服務的原始作答人數為 2490 人，佔所有作答人數 2670 人的 93%。而教職員工部分，知道衛生保健組有提供醫療門診服務的原始作答人數則為 355 人，佔所有作答人數 379 人的 94%。總之，學校裡可使用醫療門診服務的所有教職員工，絕大多數人是知道衛生保健組所提供的醫療門診服務。

1-2. 請問您是否有使用過衛生保健組所提供的醫療門診服務？(單位：%)

選項	是	否
學生	55%	45%
教職員工	80%	20%

在學生方面，曾使用過衛生保健組所提供的醫療門診服務的原始作答人數為 1403 人，佔所有作答人數 2564 人的 55%。而教職員工部分，有使用過衛生保健組所提供醫療門診服務的原始作答人數為 281 人，佔所有作答人數 352 人的 80%。雖然有 93% 的學生知道衛保組的醫療門診服務，可是卻只有 55% 的人使用過醫療門診服務，這樣的使用率比起教職員工來說低了許多。後續的醫療門診規劃應該要想辦法提高學生在有需要的時候，使用學校醫療門診的意願，這樣才能將醫療門診的效益發揮到最大。

1-3. 請問您過去的一個學期中使用過幾次醫療門診的服務呢?(單位：%)

選項	0 次	1-3 次	4-6 次	7 次以上
學生	24%	68%	6%	2%
教職員工	26%	48%	16%	10%

在學生方面，原始作答人數總共為 1451 人，而過去一學期中從未使用過醫療門診的人數佔 24%、使用過 1-3 次者佔 65%、使用過 4-6 次者佔 6%、而使用 7 次以上者則只有 2%。但在教職員工的部分，這一題的原始作答人數為 278 人，過去一學期中從未使用過的人數佔 26%、使用過 1-3 次者佔 48%、使用過 4-6 次者佔 16%、而使用 7 次以上者則有 10%。教職員工相較於學生而言，有較多的人是相當依賴衛保組的醫療門診服務的，顯示教職員工可能因年齡上的差距，而比起學生對醫療門診有更大的需求。

1-4 您選擇使用衛生保健組醫療門診的重要理由：(可複選最多三個選項)

選項	地點 便利	免費	不用等 很久	時間能 配合	服務態度 親切	醫生願意討論病情 及給予衛教	醫療效果 不錯	醫生有 水準	其他
學生	85%	82%	27%	23%	7%	8%	5%	2%	1%
教職員工	84%	49%	42%	42%	28%	18%	17%	17%	3%

(單位：%)

在這一題中，學生與教職員工選擇會使用學校衛生保健組醫療門診最重要的理由是一致的，皆是因為「地點便利」，學生與教職員工分別有 85% 與 84% 的人是因此而就醫的。其次則為「免費」，學生與教職員工分別有 83% 與 49% 的人選擇，但相對來說，學生因為免費而選擇至學校醫療門診就醫的比例要高出許多。第三個理由則為「不用等很久」，學生與教職員工分別有 29% 與 42% 的人是基於此一理由，而教職員工選擇此理由的則超過學生許多。這點從門診的就診人次亦可看出這是實情。第四個則為「時間能配合」，學生與教職員工分別有 30% 與 42%。由上述的結果我們可以清楚的瞭解，政大的教職員工使用政大的醫療門診最主要的原因乃是其便利性，而這便利性則包括了地點以及時間上的。因此，後續的醫療門診服務的規劃應盡力維持醫療門診既有的地點與時間上的便利性。

另外，相對於學生而言，教職員工亦有較高比例的人是因為學校醫療門診的醫生的素質與提供的服務品質良好而選擇在此就醫的。這種差異不知道是否是因為學生與教職員工有顯而易見的身份差別而致的？

至於之所以使用此項醫療門診服務，學生額外提到的其他理由包括：能緊急處理不適（5人）、以前沒用過想嘗試看看（4人）、只是小傷（3人）、不知道其他可選擇的就醫診所在哪（2人）、同學推薦（2人）、可開立請假證明（1人）。教職員工提到的其他理由還包括：過去使用經驗良好（2人）、只是小病（1人）、緊急狀況（1人）、配合學務處活動（1人）。

1-5 請問您未使用醫療門診服務的重要原因：(可複選最多三個選項)

選項	健康狀況良好，無此需要	有自己習慣的就醫診所	聽說醫療效果不佳	時間無法配合	沒有所需的科別	環境設備不佳	藥品種類太少	醫護人員服務態度不佳	其他
學生	57%	35%	29%	23%	17%	9%	6%	3%	3%
教職員工	30%	51%	15%	26%	9%	7%	0%	0%	7%

(單位：%)

對於學生來說，沒有使用醫療門診服務的最主要原因是其本身的健康狀況良好，沒有這方面的需求，其次則是有自己習慣的就醫診所。但也有 29% 的學生不使用學校的醫療門診服務是因為聽說醫療門診的醫療效果不佳。由於學生們對衛保組醫療門診服務存在著不正確的印象，而導致了學生們使用醫療門診服務的意願較教職員工來的低。後續醫療門診的規劃除了注重服務的品質之外，更重要的是應確實做好行銷宣傳的動作，好讓更多的學生願意使用醫療門診的服務。

對於教職員工來說，除了有固定的就醫診所與本身的健康狀況良好之外，有 26% 的教職員工是因為時間上的無法配合，而沒有使用衛保組的醫療門診業務。這樣的狀況是十分可惜的，後續的門診時間規劃也必須要考慮到使用者的特性，以便讓更多的人有機會使用醫療門診的服務。

至於之所以未使用此項醫療門診服務，學生額外提到的其他理由包括：不清楚服務內容（15人）、對醫療門診沒信心（6人）、預約掛號不易（4人）、有需求時完全沒想到可以到學校就醫（3人）、離居住地遠（2人）、本身有藥物過敏病史（1人）、害怕隱私被公開（1人）。教職員工提到的其他理由還包括：不清楚服務內容（2人）。

第二節 個人就醫習慣

在此部分的問卷中，主要是希望能夠瞭解包括學生、教職員工與政大週邊居民的個人就醫習慣，以作為後續醫療門診規劃與衛生保健教育宣導的參考依據。

2-1 請問您通常生病到何種程度才會考慮就醫？(單位：%)

選項	預防勝於治療，即使沒有病痛也會定期就醫，維護健康	不管大病小病，只要生病就會去看醫生	小病不看醫生，大病才看醫生	非到不行的地步，才會看醫生
學生	3%	28%	53%	16%
教職員工	10%	36%	39%	15%
社區民眾	16%	48%	25%	11%

大部分的學生與教職員工要不是小病不看醫生，大病才會去看醫生，要不就是有病就去看醫生的。不過也有不少人是非到不行的地步才會去看醫生的。在這樣的衛生保健觀念之下，往往很容易因為小病時的不注意或疏忽，而導致病情的加重，反倒可能會造成個人以及社會資源的更大浪費。因此後續衛保組除了提供醫療門診的服務外，也應該更強化對於正確衛生保健觀念的宣導。

至於社區民眾部分，將近一半的調查樣本是有病就會去看醫生的。這可能也是以後衛生教育需要注意的議題，以免醫療資源被過度的使用，這也是一種浪費。

2-2 請問您平日就診時是否有特定的就醫場所？(單位：%)

選項	不管什麼病，一律到醫院就醫	小病去診所，大病去醫院	不管什麼病，一律到診所就醫	其他
學生	4%	78%	14%	4%
教職員工	11%	77%	9%	3%
社區民眾	14%	71%	12%	3%

不論哪一個組別，大部分的受訪者都會依照自己本身的病情的嚴重程度來選擇適合的就醫場所，這樣的方式可以避免不必要的醫療資源浪費。不過要注意的是，受訪者是否有能力正確的判斷本身病情的嚴重程度，就成了很關鍵的議題。

2-3 您在選擇就醫的醫療院所時，最重要的考量因素：(可複選最多三個選項)

選項	地點遠近	醫療院所的口碑	依病症決定醫療院所	是否曾經於該醫療院所就診過	醫療人員的態度	環境設備	費用多寡	需等待的時間	其他
學生	68%	55%	44%	42%	27%	18%	18%	5%	0%
教職員工	62%	60%	30%	28%	30%	31%	7%	1%	2%
社區民眾	44%	16%	44%	24%	39%	37%	21%	27%	2%

(單位：%)

從上表的結果我們可以看出，大部分的受訪者在選擇就醫院所時，最主要的考慮因素是地點遠近。在這樣的狀況下，其實衛保組所提供的醫療門診服務對於政大學生、教職員工以及社區居民，是具有相當的吸引力的。除了地點遠近之外，醫療院所的口碑以及病症也是很多人在選擇時所考慮的因素。因此，衛保組在提供醫療門診服務時，應多多考慮使用者對於科別的需求，以提供使用者在有需求時，使用衛保組醫療門診服務的意願。至於醫療院所的口碑則有賴於衛保組透過長時間的累積，來慢慢建立使用者對於衛保組醫療門診服務的信心。

2-4 您如何選擇就醫的科別？(單位：%)

選項	不論症狀先看家醫科	自行判斷應就診之科別，無法判斷則看家醫科	依不同的症狀自行判斷應看的科別	其他
學生	7%	54%	38%	1%
教職員工	7%	46%	44%	3%
社區民眾	13%	56%	28%	3%

絕大部分的受訪者都傾向於先自行判斷應該就診之科別，而自行就醫；無法判斷時才會先看家醫科。只有相當少數的受訪者會不論症狀，先尋求家醫科醫師的協助，再決定後續的動作。所以，提供專門科別的醫療服務似乎較符合多數人的就醫習慣。不過目前衛保組的醫療門診所提供的服務是以家醫科的診次最多。

2-5 您察覺到身體不舒服時，通常習慣在何時看醫生？(單位：%)

選項	感到不舒服就馬上去看醫生	週一至週五的白天	週一至週五的晚上	週末	其他
學生	23%	21%	43%	8%	5%
教職員工	34%	20%	34%	5%	7%
社區民眾	41%	17%	27%	12%	3%

對大部分的受訪者而言，感到不舒服的時候便會選擇馬上去看醫生或者是等到晚上的時候才會去看醫生，較少人會選擇等到週末或是白天的時候就醫。但是不同的族群選擇的時間也有些微差異存在。以學生來說，大部分的學生會傾向於等到晚上再前往就醫。而社區民眾則較多人是一感到不舒服便去看醫生。教職員工在這兩個選項上的人數則是差不多的。

第三節 政大週邊醫療資源

本節的問卷主要是希望能夠瞭解政大學生、教職員工與社區民眾，對於政大週邊醫療資源的瞭解狀況，以及個人對於醫療資源的需求狀況。

3-1 您認為學校周邊的醫療資源是否足夠？(單位：%)

選項	足夠	還可以	不夠
學生	6%	54%	40%
教職員工	8%	59%	33%
社區民眾	20%	66%	14%

半數以上的受訪者認為政大週邊的醫療資源是足夠或是還可以的，但是仍有40%的學生認為醫療資源不足。這些認知上的差異，有可能是因為學生在政大的時間較教職員工與社區民眾來的短，對於週邊醫療資源的瞭解較為少，所以認為醫療資源不足。相較於學生，對長期居住在政大週邊的社區民眾而言，顯然較少的居民（14%）認為醫療資源是不足夠的。這可能是將來委外機構要提供社區民眾醫療門診服務時，很大的經營挑戰。

3-2 就您的了解，目前政大附近有什麼就醫資源？(可複選)(單位：%)

選項	牙科	家醫科	耳鼻喉科	小兒科	眼科	中醫	皮膚科	婦產科	肝膽腸胃科	皮膚美容科	復健科	骨科	泌尿科	心臟科	精神科	其他
學生	95	63	54	45	44	38	13	7	6	6	6	5	3	2	2	2
教職員工	81	48	47	51	40	42	14	7	11	5	7	3	3	5	3	5
社區民眾	76	51	45	50	43	47	17	17	10	6	7	10	5	8	3	3

對於政大週邊現有醫療資源大部分受訪者的知覺還蠻一致的，大部分人皆知道政大週邊有牙科、家醫科、耳鼻喉科、小兒科、眼科以及中醫的存在。

3-3 以您目前的需求，您認為周邊醫療診所還需要什麼科別嗎？(單位：%)

選項	眼科	皮膚科	耳鼻喉科	中醫	皮膚美容科	婦產科	家醫科	骨科	肝膽腸胃科	復健科	牙科	精神科	心臟科	泌尿科	小兒科	其他
學生	39	38	24	24	23	20	19	17	15	15	13	12	6	8	5	1
教職員工	31	26	19	17	9	21	18	16	17	14	11	12	9	11	7	1
社區民眾	29	16	14	9	9	18	18	26	14	10	7	5	23	11	14	1

不管是學生、教職員工或是社區民眾，大部分的人都認為眼科是目前周邊醫療診所最需要增加的科別。皮膚科與耳鼻喉科是學生與教職員工認為較需要的科別。婦產科與家醫科則是教職員工與社區民眾認為比較需要的科別。此外，社區民眾可能因為年齡上的差異，因此對於心臟科與骨科有較高的需求。學生則是對於皮膚美容科與中醫有較高的需求。

第四節 衛生保健組醫療門診方式的改變

本節問卷主要是希望瞭解受訪者對於如果衛保組的醫療門診服務從免費改為健保給付的方式，會有的意見。

4-1 若是將學校衛生保健組醫療門診服務由免費提供改為健保給付方式，您是否贊成？(單位：%)

選項	贊成	沒意見	反對
學生	13%	28%	59%
教職員工	31%	33%	36%

對於將醫療門診服務由免費改為健保給付的方式，教職員工對於此方案的改變意見較為平均，贊成、沒意見與反對的人數各約佔三分之一。但在學生方面則有超過半數以上（59%）的人，反對將醫療門診服務由免費的服務改為健保給付的方式。這可能是以後改造計畫中要努力和學生溝通的部份。

4-2 請問您反對改為健保形式的醫療門診服務的理由？（可複選最多三項）

選項	就醫環境可能會因看診人數增加而改變	醫療品質未相對提升	多一事不如少一事，維持現狀就好	需自行負擔費用	享受免費醫療服務是學校教職員工的權益	其他
學生	14%	66%	9%	69%	60%	1%
教職員工	37%	45%	10%	33%	63%	6%

(單位：%)

對於學生來說，反對改為健保給付的最主要理由是自行負擔費用的增加。同時，對於政大擁有的全國最多的外籍生而言，不具有健保身份的他們，若是將醫療門診改為健保給付，將會對他們在求診時造成巨大的經濟負擔。學生與教職員工也皆認為享受免費醫療服務是屬於全體教職員工的權益。此外，學生與教職員工亦擔心以衛保組現有的空間與設備，醫療服務品質可能無法與負擔費用成比例的增加。在第一節的資料分析中，就顯示教職員工所以使用衛保組的醫療門診服務的主要原因，其實是因為地點與時間上的便利性，一旦改為健保給付，對社區民眾開放，就醫排隊的時間可能會大幅增加，而使整個就醫環境產生巨大的改變。

4-3 若學校的免費醫療門診服務改為健保形式，您可接受的掛號費上限為何？

選項	50 元	100 元	150 元	200 元	其他
學生	63%	26%	7%	0%	4%
教職員工	56%	30%	7%	1%	6%
社區民眾	15%	46%	29%	9%	1%

(單位：%)

對於大部分的學生（63%）來說，可以接受的掛號費是 50 元，少部分的學生（26%）可接受 100 元的掛號費。教職員工可接受的掛號費上限也大多是 50 元與 100 元左右。社區民眾可接受的掛號費上限則主要是以 100 元與 150 元為主，這跟社區民眾平日去診所或醫院看病要付的掛號費是一致的。可以看得出來，學生與教職員工可接受的掛號費上限明顯的要較社區民眾來得低。這可能是因為過往學生與教職員工在使用衛保組醫療門診時皆為免費服務，而使得他們可接受的要付費用亦較低。

4-4 若醫療門診服務改為健保給付，您是否贊成開放給社區民眾使用？

選項	贊成	沒意見	反對
學生	44%	31%	25%
教職員工	47%	32%	21%

(單位：%)

對於開放給社區民眾使用，教職員生贊成與沒意見的人數佔了約 75% 左右，反對的人數只有全體的四分之一。顯示大部分的人對於社區民眾使用衛保組醫療門診服務還是抱持著開放的態度。

4-5 若開放給社區民眾使用，您認為學校可考慮提供給教職員生下列哪些項目的優待？（可複選最多兩項）（單位：%）

選項	免收掛號費	掛號費折扣	免收部份負擔	免收藥品部份負擔	優先看診	不需要，應落實使用者付費原則	其他
學生	69%	17%	41%	26%	21%	4%	0%
教職員工	60%	12%	32%	16%	26%	9%	2%

從上表中可以明顯看出學生族群還是比較關心費用的問題，因此學生們最希望學校可以提供的優待包括免收掛號費、免收部分負擔與免收藥品的部分負擔等。至於教職員工的部分，除了免收掛號費與免收部分負擔之外，能夠優先看診也是教職員工很希望可以得到的優待。教職員生基本上還是認為使用衛保組的醫療門診服務是其福利。因此後續學校在規劃衛保組醫療門診的改造方向時，必須要重視學生與教職員工對於這方面的想法。

第五節 對改變衛保組醫療門診方式的建議

本節主要是希望瞭解受訪者對於未來衛保組與接受委外的醫療機構在規劃醫療門診服務的內容上有何建議與想法。

5-1 您最期望他們能提供怎樣資歷的醫生？(單位：%)

選項	住院醫生	主治醫生	主任醫生	沒意見
學生	9%	62%	8%	21%
教職員工	2%	67%	21%	10%
社區民眾	4%	65%	15%	16%

大部分的受訪者皆可接受由主治醫生來進行門診服務，希望由主任級醫生來進行門診服務的人，相對來說並不算高。

5-2 您期望提供服務的時間為何？(單位：%)

(目前服務時間：週一至週五 上午 9：00-11：30 以及下午 2：00-4：30)

選項	維持原本的時段及時間，不需變動	維持原本的時段，但延長門診時間	改變門診時間	增設午間門診	增設夜間門診	增設週六上午門診
學生	14%	23%	3%	14%	40%	6%
教職員工	24%	26%	3%	23%	37%	16%
社區民眾	13%	15%	4%	9%	59%	30%

目前衛保組提供門診服務的時間主要是配合學校的上班時間，在週一至週五的上午 9：00-11：30 以及下午 2：00-4：30。如果原本的看診時間不更動，學生及教職員工希望能夠延長門診時間或增加午間的門診，這都是對其更為方便的服務。不過，大部分的受訪者皆希望增設夜間門診，這和相當比例的人在不舒服時，會等到晚上再去看醫生的習慣相符。而社區民眾還希望能夠增設週六上午的門診。大家在就醫這件事上，希望醫療服務的時間能對自己更為便利是很明顯的。

5-3 您認為一個時段理想的診次數量為多少？(單位：%)

選項	一個時段，一個科別	一個時段，兩個科別	一個時段，三個科別
學生樣本	8%	70%	22%
教職員工樣本	6%	47%	47%
社區民眾	27%	40%	33%

大部分的受訪者皆認為一個時段能有兩個科別是比較適合的，但是教職員工也有 47% 的人認為一個時段應該要有三個科別是比較符合需求的。

5-4 您期望台北市立聯合醫院能提供哪些科別？（最多選六項）（單位：％）

選項	眼科	耳鼻喉科	家醫科	牙科	皮膚科	中醫	婦產科	肝膽腸胃科	骨科	皮膚美容科	小兒科	復健科	心臟科	精神科	泌尿科	其他
學生	67	60	59	54	55	34	27	26	20	22	11	15	8	12	9	1
教職員工	67	64	63	60	44	33	32	35	21	13	27	21	26	9	11	2
社區民眾	55	50	44	57	35	30	43	30	37	12	50	18	42	9	14	3

對於大部分的受訪者而言，眼科、耳鼻喉科、家醫科、牙科與皮膚科是比較希望台北市立聯合醫院能夠提供的科別。但是在社區民眾的部分，可能因為家庭成員的組成較不一樣，因此有 50% 的社區民眾希望台北市立聯合醫院能夠提供小兒科的門診服務，這跟兩位里長所提完全一致。社區民眾對婦產科、心臟科與骨科的需求相對而言是較高的。學生們對皮膚美容科的需求亦是相對較高的。

5-5 您是否贊成處方箋釋出？（單位：％）

選項	贊成	沒意見	反對
學生	45%	48%	7%
教職員工	31%	51%	18%
社區民眾	20%	71%	9%

對於處方箋釋出的問題，絕大部分的受訪者或是贊成，或是沒有意見。只有少部分的人反對，只是教職員工反對的人數相對較高。被提及的主要反對理由是不方便或附近沒有藥房。

伍 結論與建議

對於本校衛生保健組所提供的醫療門診服務，絕大多數的教職員生都知道。但是有將近四成以上的學生與兩成的教職員工是沒有使用過衛保組的醫療門診服務的。換句話說，學校過去投注在醫療門診上的資源，並不是所有教職員生都享用的福利。若要考量使用者付費的原則與學校有限的資源，改變為健保形式，並對社區民眾開放，似是一種解決目前門診使用量不大的方式。

學校教職員生使用醫療門診的最大考量是其地點便利。這在醫療門診改造過程中是不會改變的。所以利用這個優勢，再加上市立聯合醫院若能提供好的醫療服務品質，相信將來即使改為健保形式，對教職員生還是會很有吸引力的。

免費的醫療門診也是過去吸引學生使用這項服務的重要因素。因此學生對於改為健保形式後，其可能要負擔相關的費用而影響到其權益，有較高的疑慮。教職員工雖然也認為免費的醫療服務是項福利，但因為有收入，相對而言，反對改為健保的人數比例就比學生少很多。當然，如果將來教職員生就醫的掛號費用全額由校方補助，自然能夠消弭出現的反對聲浪。但是現在沒有使用衛保組的免費醫療門診服務的教職員生，會不會因為免費及市醫更好的醫療服務品質而轉來使用這項門診服務？如此一來，學校的醫療門診業務支出反而可能提高。所以學校與未來可能接受委託的醫療機構，在權益福利、成本支出與經營利潤之間要如何平衡，共創雙贏，似可再仔細思考與精算。

對於學校的醫療門診服務開放給社區民眾共享，受訪的教職員生中將近七成五的人是贊成或沒有意見的。因為八成六的社區民眾覺得本校附近的醫療資源起碼還足夠，因此如何吸引民眾來使用，但又不因看診人數眾多而傷害到服務品質，是未來醫療門診業務改造時要注意的議題。

本調查發現學生、教職員工和社區民眾的醫療需求、就醫習慣、對於醫療門診改變的認知可是各不相同。這是以後推動門診業務變革，必須要思考與處理的。如何與學生、教職員工和社區民眾溝通，形成共識，才有可能創造一個嶄新的、有品質的、又能永續經營的醫療門診服務系統。這對衛生保健組與可能合作的市立聯合醫院都是一個很大的挑戰！

附錄一：94 年衛生保健組醫療門診各科看診人次統計

科別	身份	各科各身分 別總人數	各科 總診次	每診次各身分別平均 看診人數
家庭醫學科	生	4124	406	10.2
	員	1032	406	2.5
	退	224	406	0.6
	眷	301	406	0.7
心臟內科	生	62	50	0.8
	員	81	50	1.0
	退	91	50	1.1
	眷	57	50	0.7
肝膽腸胃科	生	378	44	8.6
	員	163	44	3.7
	退	22	44	0.5
	眷	19	44	0.4
外科	生	1440	253	5.7
	員	442	253	1.7
	退	96	253	0.4
	眷	110	253	0.4
牙科	生	445	145	2.6
	員	175	145	1.0
	退	74	145	0.4
	眷	75	145	0.4
眼科	生	694	86	8.1
	員	377	86	4.4
	退	122	86	1.4
	眷	187	86	2.2
總計	生	6699	984	6.8
	員	2630		2.7
	退	629		0.6
	眷	833		0.8
	總	10791	984 診	平均每診次 10.96 人

附錄二：95 年衛生保健組醫療門診各科看診人次統計

科別	身份	各科各身份別總人數	各科總人數	各科總診次	各科每診平均人數	每診次各身份別看診人數
家庭醫學科	員	984	5876	397	14.8	2.5
	生	4378		397		11.0
	退	268		397		0.7
	眷	246		397		0.6
心臟內科	員	40	221	48	4.6	0.8
	生	62		48		1.3
	退	66		48		1.4
	眷	53		48		1.1
肝膽腸胃科	員	154	610	45	13.55	3.4
	生	421		45		9.4
	退	19		45		0.4
	眷	16		45		0.4
外科	員	223	1859	276	5.73	0.8
	生	1459		276		5.3
	退	73		276		0.3
	眷	104		276		0.4
牙科	員	196	867	137	5.32	1.4
	生	498		137		3.6
	退	70		137		0.5
	眷	103		137		0.8
眼科	員	348	1480	86	17.2	4.0
	生	773		86		9.0
	退	128		86		1.5
	眷	231		86		2.7
總計	員	1945	10913 人	989	11.0 人	2.0
	生	7591				7.7
	退	624				0.6
	眷	753				0.8
	總	10913				平均每診次人 11.034 人

國立政治大學學生事務處衛生保健組 醫療門診業務改造 意見調查問卷

親愛的同學：

您好！學校在「打造台灣哈佛」的願景下，擬與台北市衛生局和台北市立聯合醫院簽訂合作計畫，為使現行的醫療門診服務更趨完善周全，希望藉由這份問卷調查，瞭解您的需求與建議，以利規劃符合您需求的醫療門診服務方式。

問卷答案選項沒有好壞對錯之分，您只需根據自己的狀況及感受回答即可。問卷結果將只作整體分析，您個人填答的內容絕不會公開，請安心填答。您的意見與資料對我們具有高度的參考價值，懇請您撥冗作答，衷心感謝您的協助。

敬祝

健康快樂！

計畫主持人 心理系 陳嘉鳳 副教授
學生事務處 衛生保健組
敬上 96.05

【作答說明：除非特別說明之外，請在閱讀完每道問題之後，就所提供的選項中，“勾選”最符合您狀況的一個選項。請不要漏答，謝謝。】

壹、校內衛生保健組的醫療門診使用經驗調查

一、請問您是否知道衛生保健組有提供醫療門診的服務？

- 是 否（請跳到“貳”繼續回答）

二、請問您是否有使用過衛生保健組所提供的醫療門診服務？

- 有（請接著回答第三題） 無（請跳到第四題）

三、(1) 請問您過去這一年平均使用過幾次醫療門診服務？

- 0次 1-3次 4-6次 7次以上

(2) 您選擇使用衛生保健組醫療門診的重要理由：（可複選，但請最多選三項）

- 免費 地點便利 醫生願意討論病情及給予衛教
 醫療效果不錯 醫生有水準 不用等很久
 時間能配合 服務態度親切
 其他（請填寫原因）_____

（請跳至“貳”繼續作答）

四、請問您未使用過醫療門診服務的重要原因：（可複選，請最多選三項）

- 健康狀況良好，無此需要 沒有所需的科別 時間無法配合
 有自己習慣的就醫診所 聽說醫療效果不佳 環境設備不佳
 醫護人員服務態度不佳 藥品種類太少
 其他（請填寫原因）_____

貳、個人就醫習慣

一、請問您通常生病到何種程度才會考慮就醫？

- 預防勝於治療，即使沒有病痛也會定期就醫，維護健康
- 不管大病小病，只要生病就會去看醫生
- 小病不看醫生，大病才看醫生
- 非到不行的地步，才會看醫生

二、請問您平日就診是否有去特定就醫場所的習慣？

- 不管什麼病，一律到醫院就醫
- 小病去診所，大病去醫院
- 不管什麼病，一律到診所就醫
- 其他(請填寫)_____

三、您在選擇就醫的醫療院所時，最重要的考量因素是：

(請選則最重要的3項)

- 地點遠近
- 醫療人員的態度
- 依病症決定醫療院所
- 費用多寡
- 醫療院所的口碑
- 是否曾經於該醫療院所就診過
- 環境設備
- 需等待的時間
- 其他(請填寫)_____

四、您如何選擇就醫的科別？

- 不論症狀先看家醫科
- 自行判斷應就診之科別，無法判斷則看家醫科
- 依不同的症狀自行判斷應看的科別
- 其他(請填寫)_____

五、您察覺到身體不舒服時，通常習慣在何時看醫生？

- 感到不舒服就馬上去看醫生
- 週一至週五的白天
- 週一至週五的晚上
- 週末
- 其他(請填寫)_____

參、政大周邊的醫療資源

一、您認為學校周邊的醫療資源是否足夠？

- 足夠 還可以 不夠

二、就您的了解，目前學校附近有什麼就醫資源？(可複選)

- 家醫科 眼科 婦產科 耳鼻喉科 泌尿科
 骨科 牙科 心臟科 皮膚科 中醫
 小兒科 肝膽腸胃科 皮膚美容科 復健科 精神科
 其他(請填寫科別) _____

三、以您目前的需求，您認為學校周邊醫療診所還需要什麼科別嗎？(可複選)

- 家醫科 眼科 婦產科 耳鼻喉科 泌尿科
 骨科 牙科 心臟科 皮膚科 中醫
 小兒科 肝膽腸胃科 皮膚美容科 復健科 精神科
 其他(請填寫科別) _____
 沒意見

肆、對改變校內衛生保健組醫療門診方式之看法

一、醫療門診服務改由健保服務

1. 若衛生保健組醫療門診服務由免費提供改為依健保規範自行負擔部分費用，您的看法為何？

- 贊成(請跳至第3題)
 無意見(請跳至第3題)
 反對(請接著回答第2題)

2. 請問您反對依健保規範自行負擔部分費用的理由？(可複選，但請最多選三項)

- 需自行負擔費用
 就醫環境可能會因看診人數增多而變糟
 多一事不如少一事，維持現狀就好
 醫療品質未相對提升
 享受免費醫療服務是學生的權益
 其他(請填寫原因) _____

3. 若學校的免費醫療門診服務改為健保形式，您可接受的掛號費上限為何？

- 50 元 100 元 150 元 200 元
 其他(請填寫) _____

4. 若醫療門診服務改為健保形式，您是否贊成開放給社區民眾共同使用？

- 贊成 無意見 反對

5. 若開放社區民眾使用，您認為學校可考慮提供給學生下列哪些項目的優待？

(最多選兩項)

- 免收掛號費 掛號費打折 免收部分負擔
 免收藥品部分負擔 優先看診 不需要，應落實使用者付費原則
 其他，_____

二、若改由台北市立聯合醫院接辦醫療門診服務

1. 您最期望他們能提供怎樣的醫生？

- 住院醫師 主治醫師 主任醫師 沒意見

2. 您期望提供服務的時間為何？

(目前服務時間：週一至週五 上午 9：00-11：30 以及下午 2：00-4：30)

- 維持原本的時段及時間，不需變動
 維持原本的時段，但應延長門診時間(上午 9：00-12：00 以及下午 2：00-5：00)
 改變門診時間為上午 10：00-12：30 以及下午 3：00-5：30
 增設午間門診(中午 12：00-下午 2：00)
 增設夜間門診(晚上 7：00-9：00)
 增設週六上午門診

3. 您認為理想的診次為多少？(目前一週 10 個時段，22 個診次)

- 一個時段，一個科別
 一個時段，兩個科別
 一個時段，三個科別

4. 您期望台北市立聯合醫院能提供哪些科別？

(請選其中 6 項/並按您的需求程度分別填入 1(最需要), 2, 3, 4, 5, 6)

- 家醫科 眼科 婦產科 耳鼻喉科 泌尿科
 骨科 牙科 心臟科 皮膚科 中醫
 小兒科 肝膽腸胃科 皮膚美容科 復健科 精神科
 其他(請填寫科別)_____

5. 您是否贊成處方箋釋出，由使用者自行至藥局取藥？

- 贊成，理由(請填寫)_____
- 沒意見
- 反對，理由(請填寫)_____

第五部份：基本資料(*請務必填寫)

*1. 性別： 男 女

*2. 年齡：足歲_____

*3. 學院： 社會科學學院 文學院 理學院 傳播學院
 外國語文學院 商學院 法學院 教育學院
 國際事務學院

*4. 級別： 大一 大二 大三 大四 碩士 博士

*5. 身份： 一般生 外籍生 僑生 其它_____

*6. 現在居住地： 學校宿舍
 指南里、萬興里內 (自宅)
 指南里、萬興里內 (租屋)
 木柵區 (非指南里、萬興里) (自宅)
 木柵區 (非指南里、萬興里) (租屋)
 非木柵區 (自宅)
 非木柵區 (租屋)

(若您想參與抽獎或得知相關訊息及調查結果，請填寫)

7. 學號：_____

8. 電子信箱：_____

國立政治大學學生事務處衛生保健組 醫療門診業務改造 意見調查問卷

親愛的老師和同仁：

您好！在各位日漸繁忙的工作中，如何維護您身體的健康，一直是學校所關心的議題。過去學務處衛生保健組所提供的醫療門診服務，就是學校實踐關心同仁的作法之一。

去年八月學校新的服務團隊上任，在「打造台灣哈佛」的願景下，計畫與**台北市衛生局**和**台北市立聯合醫院**簽約，共同合作，創造彼此共贏的效果。學校因而思考將衛生保健組提供的醫療門診服務方式做些變革，希望能對您的健康提供更好的照顧。我們希望藉由這份問卷調查，了解您使用校內醫療門診服務的經驗與需求，作為規劃更完善周全的醫療門診服務方式之參考。

本問卷答案選項沒有好壞對錯之分，請您閱讀後，根據自己的真實狀況和感受回答。您填答的資料將只作團體分析之用，請放心填答，您的私人資料將無外洩之虞。

最後，感謝您願意分享您的意見。如果您對問卷的填答有任何疑問，請與計畫主持人聯絡或 email 至 cfchen@nccu.edu.tw，我們將為您做詳細的說明。

敬祝

健康快樂！

計畫主持人 心理系 陳嘉鳳 副教授

學生事務處 衛生保健組 敬上 96.05

【作答說明：除非特別說明之外，請在閱讀完每道問題之後，就所提供的選項中，”勾選”最符合您狀況的一個選項。請不要漏答，謝謝。】

壹、校內衛生保健組的醫療門診使用經驗

一、請問您是否知道衛生保健組有提供醫療門診的服務？

是 否（請跳到”貳”繼續回答）

二、請問您是否有使用過衛生保健組所提供的醫療門診服務？

有（請接著回答第三題） 無（請跳到第四題）

三、(1) 請問您過去這一年平均使用過幾次醫療門診服務？

0次 1-3次 4-6次 7次以上

(2) 您選擇使用衛生保健組醫療門診的重要理由：（可複選，但請最多選三項）

免費 地點便利 醫生願意討論病情及給予衛教

醫療效果不錯 醫生有水準 不用等很久

時間能配合 服務態度親切

其他（請填寫原因）_____

（請跳至”貳”繼續作答）

四、請問您未使用過醫療門診服務的重要原因：（可複選，但請最多選三項）

健康狀況良好，無此需要 沒有所需的科別 時間無法配合

有自己習慣的就醫診所 聽說醫療效果不佳 環境設備不佳

醫護人員服務態度不佳 藥品種類太少

其他（請填寫原因）_____

貳、個人就醫習慣

一、請問您通常生病到何種程度才會考慮就醫？

- 預防勝於治療，即使沒有病痛也會定期就醫，維護健康
- 不管大病小病，只要生病就會去看醫生
- 小病不看醫生，大病才看醫生
- 非到不行的地步，才會看醫生

二、請問您平日就診是否有去特定就醫場所的習慣？

- 不管什麼病，一律到醫院就醫
- 小病去診所，大病去醫院
- 不管什麼病，一律到診所就醫
- 其他(請填寫)_____

三、您在選擇就醫的醫療院所時，最重要的考量因素是：

(請選其中 3 項/並按您覺得的重要程度依序填入 1, 2, 3)

- 地點遠近
- 醫療人員的態度
- 依病症決定醫療院所
- 費用多寡
- 醫療院所的口碑
- 是否曾經於該醫療院所就診過
- 環境設備
- 需等待的時間
- 其他(請填寫)_____

四、您如何選擇就醫的科別？

- 不論症狀先看家醫科
- 自行判斷應就診之科別，無法判斷則看家醫科
- 依不同的症狀自行判斷應看的科別
- 其他(請填寫)_____

五、您察覺到身體不舒服時，通常習慣在何時看醫生？

- 感到不舒服就馬上去看醫生
- 週一至週五的白天
- 週一至週五的晚上
- 週末
- 其他(請填寫)_____

參、政大周邊的醫療資源

一、您認為學校周邊的醫療資源是否足夠？

- 足夠
- 還可以
- 不夠

二、就您的了解，目前學校附近有什麼就醫資源？(可複選)

- 家醫科
- 眼科
- 婦產科
- 耳鼻喉科
- 泌尿科
- 骨科
- 牙科
- 心臟科
- 皮膚科
- 中醫
- 小兒科
- 肝膽腸胃科
- 皮膚美容科
- 復健科
- 精神科
- 其他(請填寫科別)_____

三、以您目前的需求，您認為學校周邊醫療診所還需要什么科別嗎？(可複選)

- 家醫科 眼科 婦產科 耳鼻喉科 泌尿科
 骨科 牙科 心臟科 皮膚科 中醫
 小兒科 肝膽腸胃科 皮膚美容科 復健科 精神科
 其他(請填寫科別) _____
 沒意見

肆、對改變校內衛生保健組醫療門診方式之看法

一、醫療門診服務改由健保服務

1. 若衛生保健組醫療門診服務由免費提供改為依健保規範自行負擔部分費用，您的看法為何？
 贊成(請跳至第3題)
 無意見(請跳至第3題)
 反對(請接著回答第2題)
2. 請問您反對改為健保形式的醫療門診服務的理由？(可複選，但請最多選三項)
 就醫環境可能會因看診人數增多而變糟 醫療品質未相對提升
 多一事不如少一事，維持現狀就好 需自行負擔費用
 享受免費醫療服務是學校教職員工的權益
 其他(請填寫原因) _____
3. 若學校的免費醫療門診服務改為健保形式，您可接受的掛號費上限為何？
 50元 100元 150元 200元
 其他(請填寫) _____
4. 若醫療門診服務改為健保形式，您是否贊成開放給社區民眾共同使用？
 贊成 無意見 反對
5. 若開放給社區民眾使用，您認為學校可考慮提供給教職員工下列哪些項目的優待？(最多選兩項)
 免收掛號費 掛號費打折 免收部分負擔
 免收藥品部分負擔 優先看診 不需要，應落實使用者付費原則
 其他， _____

二、若改由台北市立聯合醫院接辦醫療門診服務

1. 您最期望他們能提供怎樣資歷的醫生？
 住院醫師 主治醫師 主任醫師 沒意見

2. 您期望提供服務的時間為何？

(目前服務時間：週一至週五 上午 9：00-11：30，下午 2：00-4：30)

- 維持原本的時段及時間，不需變動
- 維持原本的時段，但延長門診時間為上午 9：00-12：00，下午 2：00-5：00
- 改變門診時間為上午 10：00-12：30 以及下午 3：00-5：30
- 增設午間門診 (中午 12：00-下午 2：00)
- 增設夜間門診 (晚上 7：00-9：00)
- 增設週六上午門診

3. 您認為理想的診次為多少？(目前一週 10 個時段，22 個診次)

- 一個時段，一個科別
- 一個時段，兩個科別
- 一個時段，三個科別

4. 您期望台北市立聯合醫院能提供哪些科別？

(請選其中 6 項/並按您的需求程度分別填入 1(最需要), 2, 3, 4, 5, 6)

- 家醫科 眼科 婦產科 耳鼻喉科 泌尿科
- 骨科 牙科 心臟科 皮膚科 中醫
- 小兒科 肝膽腸胃科 皮膚美容科 復健科 精神科
- 其他(請填寫科別)_____

5. 您是否贊成處方箋釋出，由使用者自行至藥局取藥？

- 贊成，理由(請填寫)_____
- 沒意見
- 反對，理由(請填寫)_____

伍、基本資料(*請務必填寫)

*1. 性別： 男 女

*2. 年齡：(足歲) _____ 歲

*3. 服務身份： 教師 研究人員 學校行政人員 眷屬 退休人員
 其他：_____

*4. 現居住地： 木柵區指南里
 木柵區萬興里
 木柵地區 (非指南里或萬興里)
 其他地區

(若您想得知相關訊息及調查結果，請填寫下列資料)

5. 姓名：_____

6. 電子信箱：_____

親愛的社區朋友：

您好！過去由於本校醫療資源有限，作為您的鄰居，本校一直未能對您提供任何服務，實感抱歉。今年本校擬與台北市立聯合醫院簽訂合作計畫，未來學校衛生保健組在校內提供的醫療門診服務可能由市立聯合醫院支援或改為健保形式，有可能可讓您分享到我們的醫療資源。為了確保未來醫療門診服務的品質，想瞭解您對醫療服務的需求，以作為未來醫療門診服務內容與方向之參考。藉由這份問卷調查，希望瞭解您過去使用周邊醫療門診服務的經驗以及您的需求。

問卷答案選項沒有好壞對錯之分，您只需根據自己的狀況及感受作答。本問卷結果只作整體分析，您個人填答的內容絕不會公開，請安心填答。您的意見與資料對我們具有高度的參考價值，懇請撥冗作答，在此衷心感謝您的協助。

敬祝

身體健康！

研究計畫主持人 國立政治大學 心理系 陳嘉鳳 副教授

國立政治大學 學生事務處衛生保健組 敬上 96.05

【作答說明：除非特別說明之外，請在閱讀完每道問題之後，就所提供的選項中，“勾選”最符合您狀況的一個選項。請不要漏答，謝謝。】

壹、個人就醫習慣

一、請問您通常生病到何種程度才會考慮就醫？

- 預防勝於治療，即使沒有病痛也會定期就醫，維護健康
- 不管大病小病，只要生病就會去看醫生
- 小病不看醫生，大病才看醫生
- 非到不行的地步，才會看醫生

二、請問您平日就診是否有去特定就醫場所的習慣？

- 不管什麼病，一律到醫院就醫
- 小病去診所，大病去醫院
- 不管什麼病，一律到診所就醫
- 其他(請填寫)_____

三、您在選擇就醫的醫療院所時，最重要的考量因素是：

(請選其中 3 項/並按您覺得的重要程度依序填入 1, 2, 3)

- 地點遠近
- 依病症決定醫療院所
- 醫療院所的口碑
- 需等待的時間
- 費用多寡
- 醫療人員的態度
- 設備
- 是否曾經於該醫療院所就診過
- 其他(請填寫)_____

四、您如何選擇就醫的科別？

- 不論症狀先看家醫科
- 自行判斷應就診之科別，無法判斷則看家醫科
- 依不同的症狀自行判斷應看的科別
- 其他(請填寫)_____

五、您察覺到身體不舒服時，通常習慣在何時看醫生？

- 感到不舒服就馬上去看醫生
 週一至週五的白天
 週一至週五的晚上
 週末
 其他(請填寫)_____

貳、住家周邊的醫療資源調查

一、您認為您住家附近的醫療資源是否足夠？

- 足夠 還可以 不夠

二、就您的了解，目前您住家附近有什麼就醫資源？(可複選)

- 家醫科 眼科 婦(產)科 耳鼻喉科 泌尿科
 骨科 牙科 心臟科 皮膚科 中醫
 小兒科 肝膽腸胃科 皮膚美容科 復健科 精神科
 其他(請填寫科別)_____

三、以您目前的需求，您認為您住家附近醫療診所還需要什麼科別？(可複選)

- 家醫科 眼科 婦(產)科 耳鼻喉科 泌尿科
 骨科 牙科 心臟科 皮膚科 中醫
 小兒科 肝膽腸胃科 皮膚美容科 復健科 精神科
 其他(請填寫科別)_____
- 沒意見

參、若改由台北市立聯合醫院在政大開辦健保醫療門診服務，並提供社區民眾使用

一、您可接受的掛號費上限為何？

- 50 元 100 元 150 元 200 元
 其他(請填寫)_____

二、您最期望他們能提供怎樣資歷的醫生？

- 住院醫師 主治醫師 主任醫師 沒意見

三、您期望提供服務的時間為何？

(目前服務時間：週一至週五 上午 9：00--11：30 以及下午 2：00--4：30)

- 維持原本的時段及時間，不需變動
 維持原本時段，但延長門診時間為上午 9：00-12：00 以及下午 2：00--5：00
 改變門診時間 (上午 10：00--12：30 以及下午 3：00--5：30)
 增設午間門診 (中午 12：00—下午 2：00)
 增設夜間門診 (晚上 7：00--9：00)
 增設週六上午門診

四、您認為理想的診次為多少？

- 一個時段，一個科別
- 一個時段，兩個科別
- 一個時段，三個科別

五、您期望台北市立聯合醫院能提供哪些科別？

(請選其中 6 項/並按您的需求程度分別填入 1(最需要), 2, 3, 4, 5, 6)

- 家醫科 眼科 婦(產)科 耳鼻喉科 泌尿科
- 骨科 牙科 心臟科 皮膚科 中醫
- 小兒科 肝膽腸胃科 皮膚美容科 復健科 精神科
- 其他(請填寫科別)_____

六、您是否贊成處方箋釋出，由使用者自行至藥局取藥？

- 贊成，理由(請填寫)_____
- 沒意見
- 反對，理由(請填寫)_____

肆、基本資料(*請務必填寫)

*1. 性別： 男 女

*2. 年齡：足歲_____

*3. 現在的居住地： 木柵區，指南里
 木柵區，萬興里
 木柵區，非萬興里或指南里
 非木柵區

*4. 共同居住成員： 65 歲以上，___位 50~64 歲，___位 35~49 歲，___位
(不含自己) 20~34 歲，___位 12~19 歲，___位 12 歲以下，___位
 獨自居住

國立政治大學
衛生保健組醫療門診業務改造
意見調查結果報告

報告人：陳嘉鳳

報告日期：2007/08/21

Agenda

- 壹、人口統計變項
- 貳、校內衛生保健組醫療門診使用經驗
- 參、個人就醫習慣
- 肆、政大周邊的醫療資源
- 伍、衛生保健組醫療門診方式的改變
- 陸、對改變校內醫療門診方式之意見看法
- 柒、結語

壹、人口統計變項

選項	人數	平均年齡	男	女
學生	2670	20歲	35%	65 %
教職員工	380	44.6歲	38 %	62 %
社區民眾	386	42.5歲	41 %	59 %

一、學生身份別

選項	社會科學學院	文學院	理學院	傳播學院	外國語文學院	商學院	法學院	教育學院	國際事務學院
人數	212	181	677	183	730	182	116	273	115
%	8	7	26	7	27	7	4	10	4

選項	大一	大二	大三	大四	碩士	博士
人數	528	554	443	494	547	103
%	20	21	17	18	20	4

選項	一般生	外籍生	僑生	其他
次數	95	0	4	1

二、教職員工身份別

身份別	教師	研究人員	學校行政人員	眷屬	退休人員	其他
人數	148	17	177	5	13	19
%	39	4	47	1	3	5

三、居住地(1/2)

學生樣本							
選項	學校宿舍	指南里、萬興里內(自宅)	指南里、萬興里內(租屋)	木柵區非指南里、萬興里(自宅)	木柵區/非指南里、萬興里(租屋)	非木柵區(自宅)	非木柵區(租屋)
人數	1487	11	169	59	84	758	102
%	56	1	6	2	3	28	4

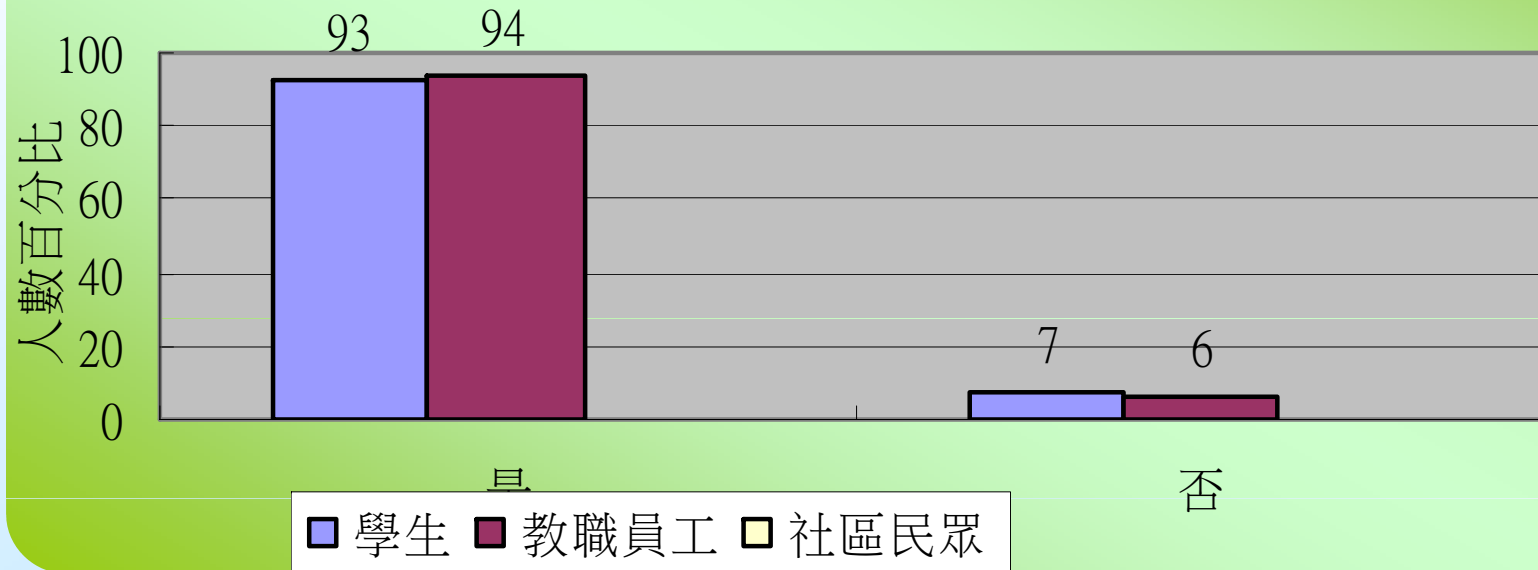
三、居住地(2/2)

教職員工				
選項	木柵區 指南里	木柵區 萬興里	木柵地區 (非指南里與萬興里)	其他地區
人數	35	85	90	166
%	9	23	24	44

社區民眾				
選項	木柵區 指南里	木柵區 萬興里	木柵地區 (非指南里與萬興里)	其他地區
人數	66	209	64	49
%	17	54	16	13

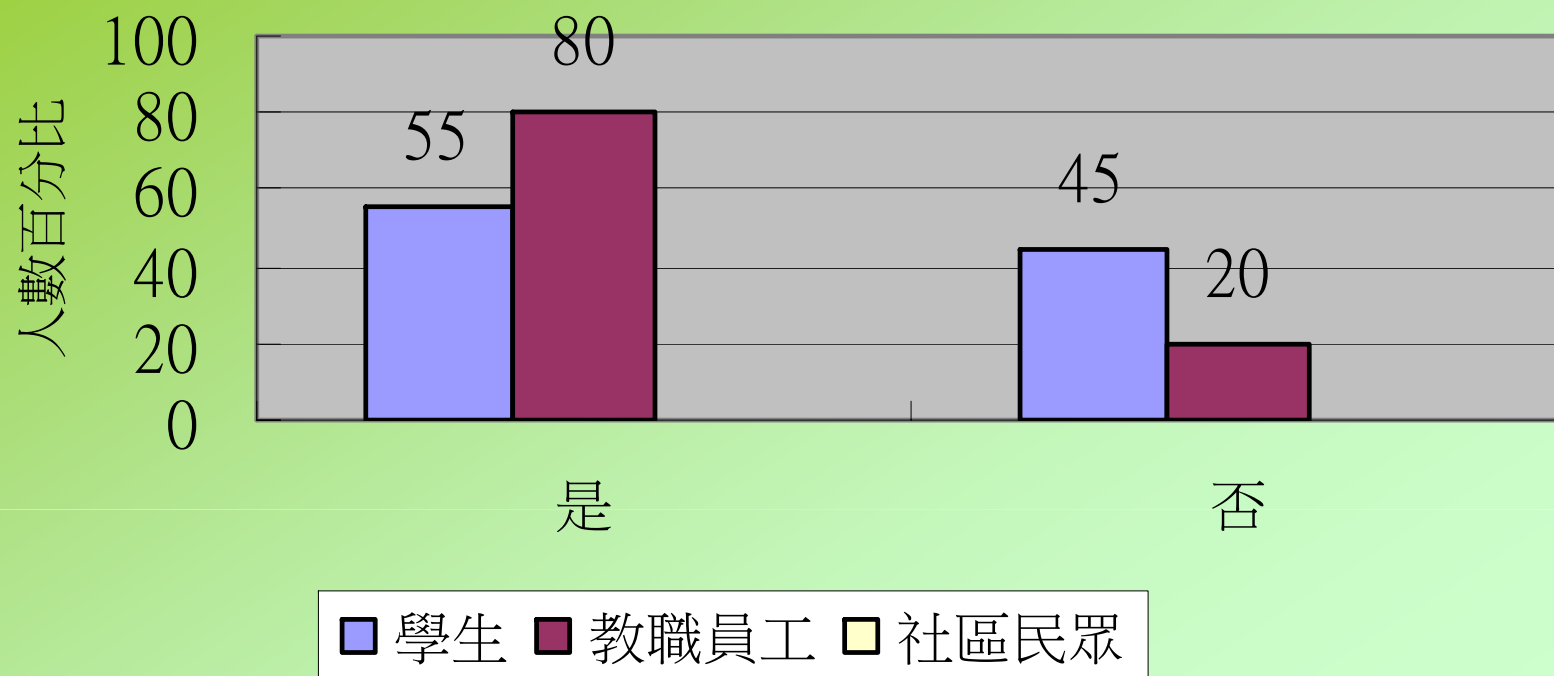
貳、校內衛生保健組醫療門診使用經驗

2-1 請問您是否知道衛生保健組有提供醫療門診的服務？



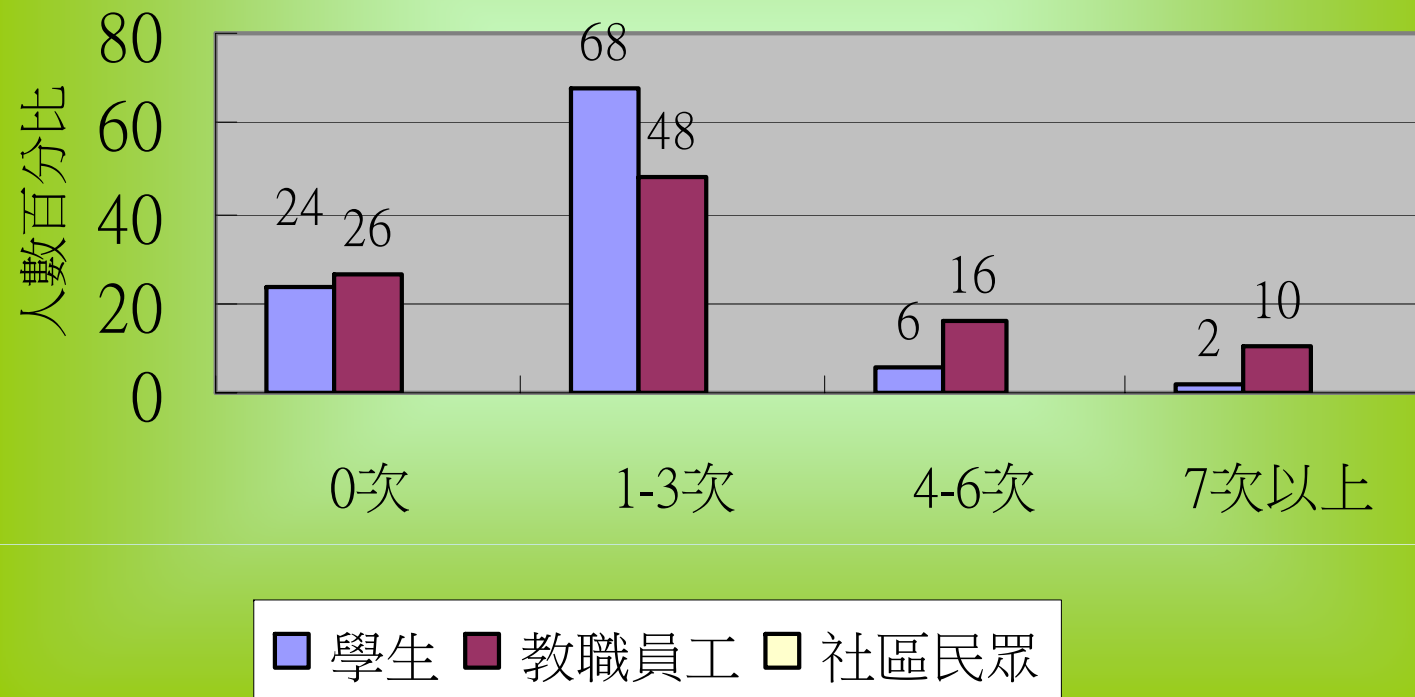
- 絕大比例之校內學生及教職員工都知道校內有提供醫療門診服務，不過仍有7%的學生及6%的教職員工並不知道校內這項服務

2-2 請問您是否使用過衛生保健組所提供的醫療門診的服務？



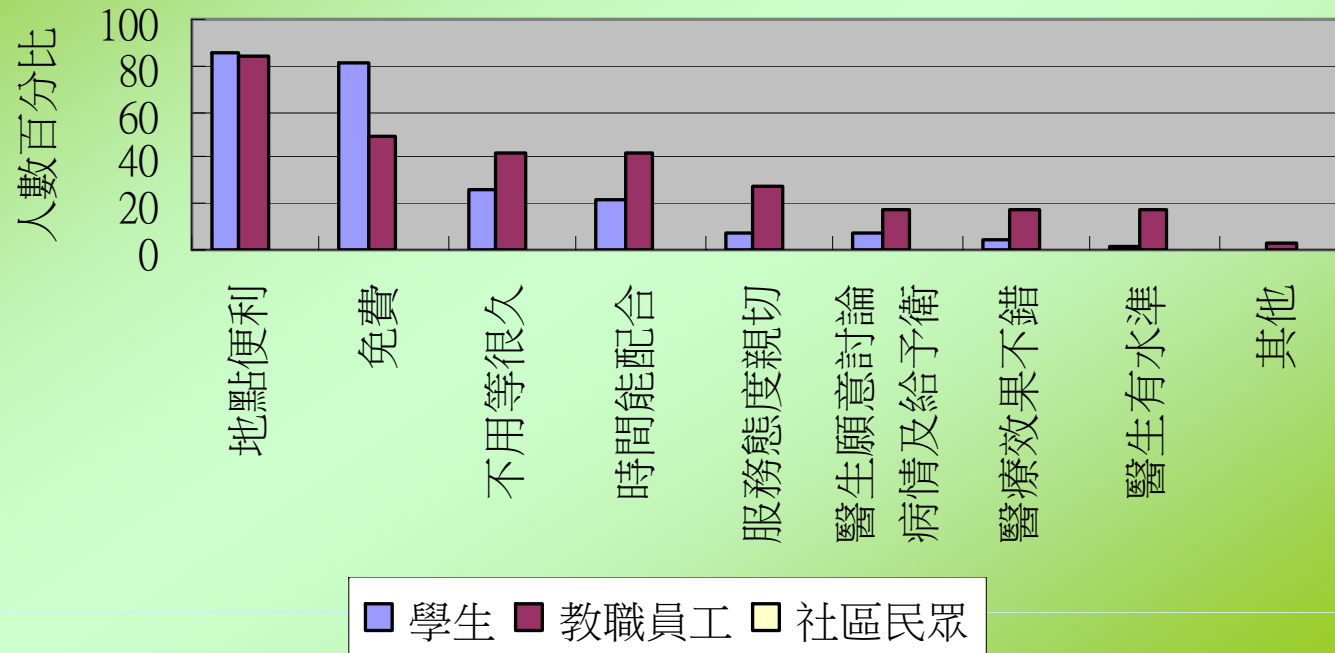
- 多數的教職員工(80%)有使用過校內醫療門診服務；不過仍有近半數學生(45%)未曾使用過校內醫療門診服務

2-3請問您過去的一個學期中使用過幾次醫療門診的服務呢？



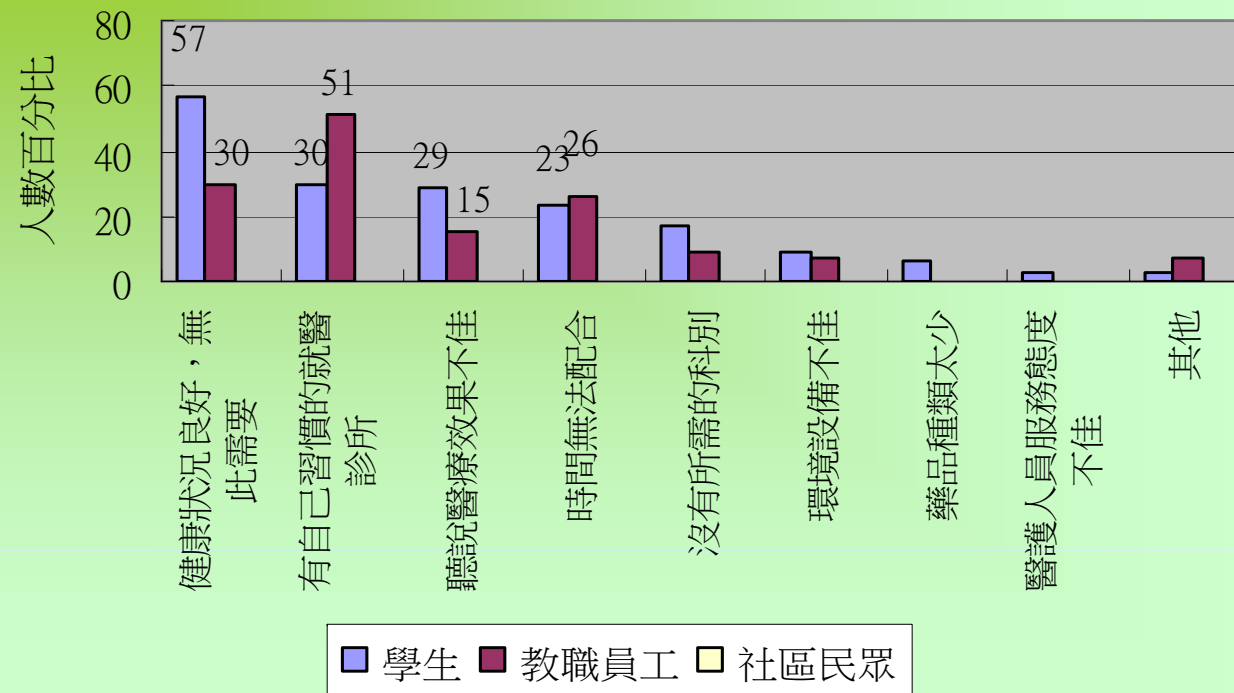
- 絕大比例之教職員工及學生一學期約使用1-3次；有近1/4的學生及教職員工過去半年從未使用過校內醫療門診服務

2-4 您選擇使用衛生保健組醫療門診的重要理由 (複選三項)



- 高度比例的學生最重視的因素為地點便利(85%)及免費(81%)，其次則是等待時間短(26%)
- 教職員工最關心的是地點便利(84%)；其次則為免費(49%)、等待時間短(42%)以及時間能配合(42%)

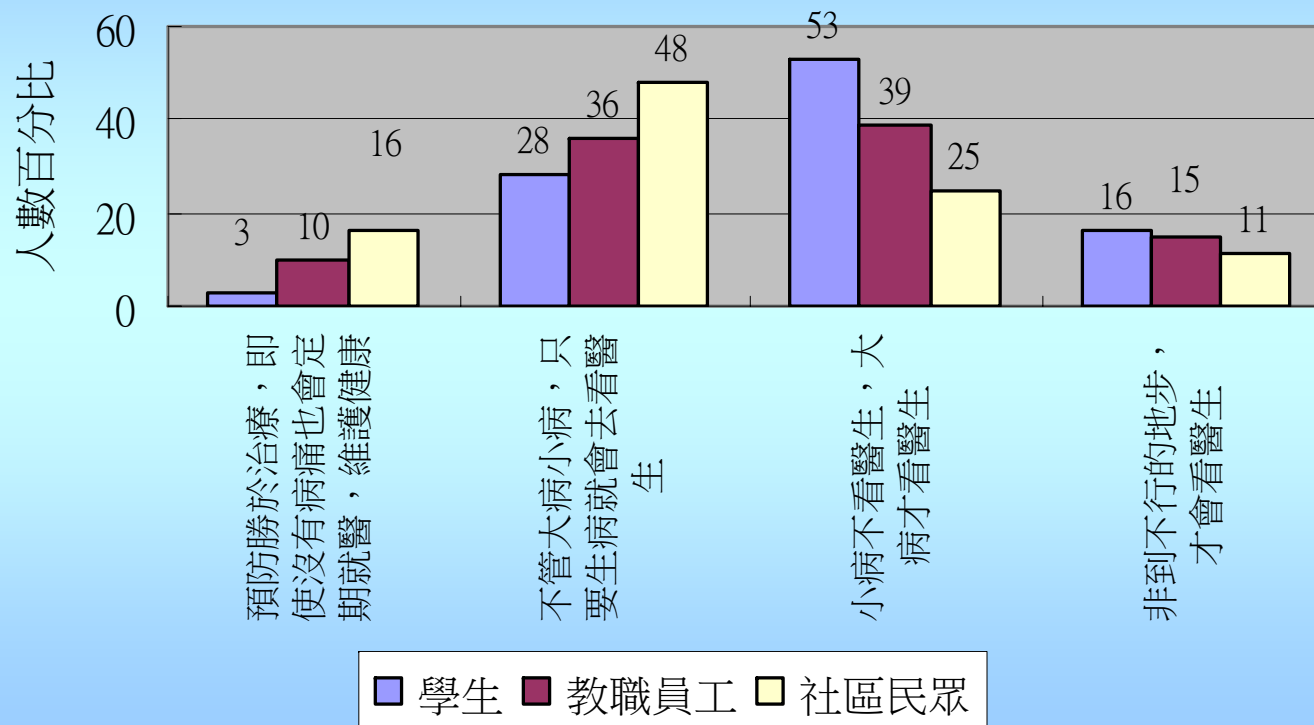
2-5 請問您未使用衛生保健組醫療門診的重要原因（複選三項）



- 未使用醫療門診服務之學生當中，未使用主因為**健康狀況良好(57%)**，其次則為**有習慣的就醫診所**、**聽說醫療效果不佳**以及**時間無法配合**
- 未使用醫療門診服務之教職員工當中，未使用主因為**有習慣的就醫診所(51%)**，其次則為**健康狀況良好(30%)**及**時間無法配合(26%)**

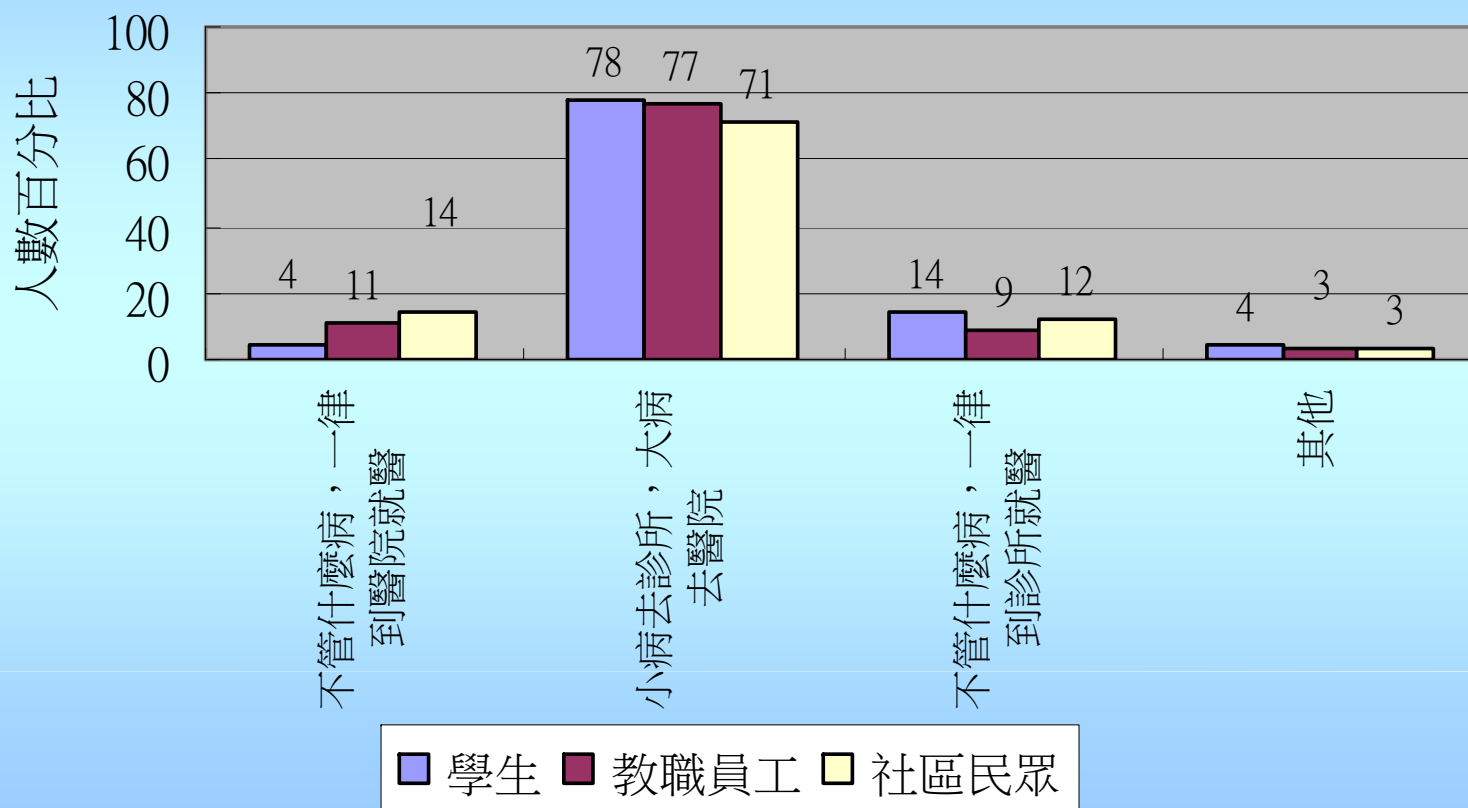
參、個人就醫習慣

3-1 請問您通常生病到何種程度才會考慮就醫？



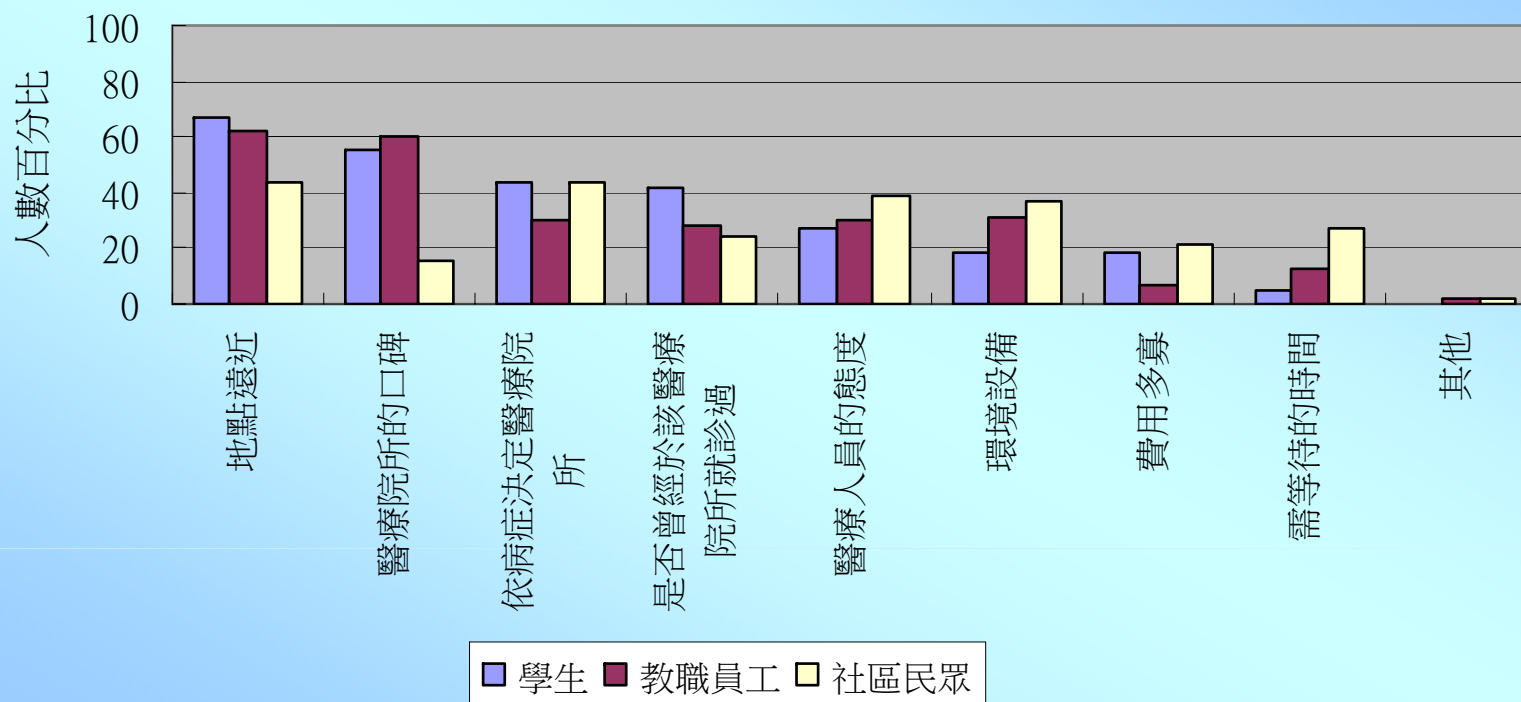
- 半數學生(53%)習慣在大病時才選擇就醫，其次則是小病大病都會就醫(28%)
- 半數社區民眾(48%)只要一生病就會選擇就醫；其次則是大病才會就醫(25%)
- 在教職員工中，小病即就醫以及大病才就醫者各佔1/3

3-2 請問您平日就診時是否有特定的就醫場所？



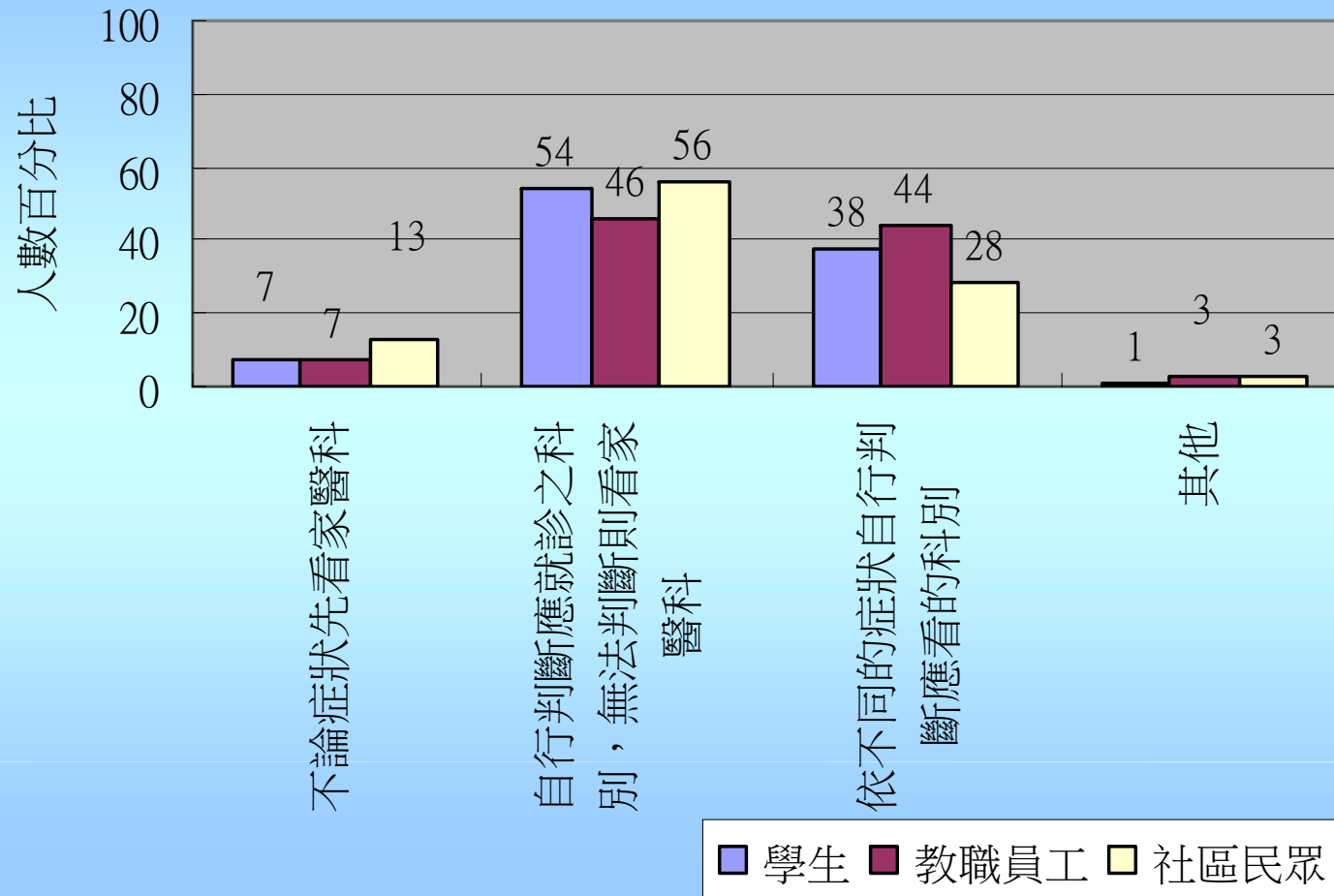
- 絕大多數受訪者會依生病嚴重程度來決定使用的醫療資源

3-3 您在選擇就醫的醫療院所時，最重要的考量因素（複選三項）



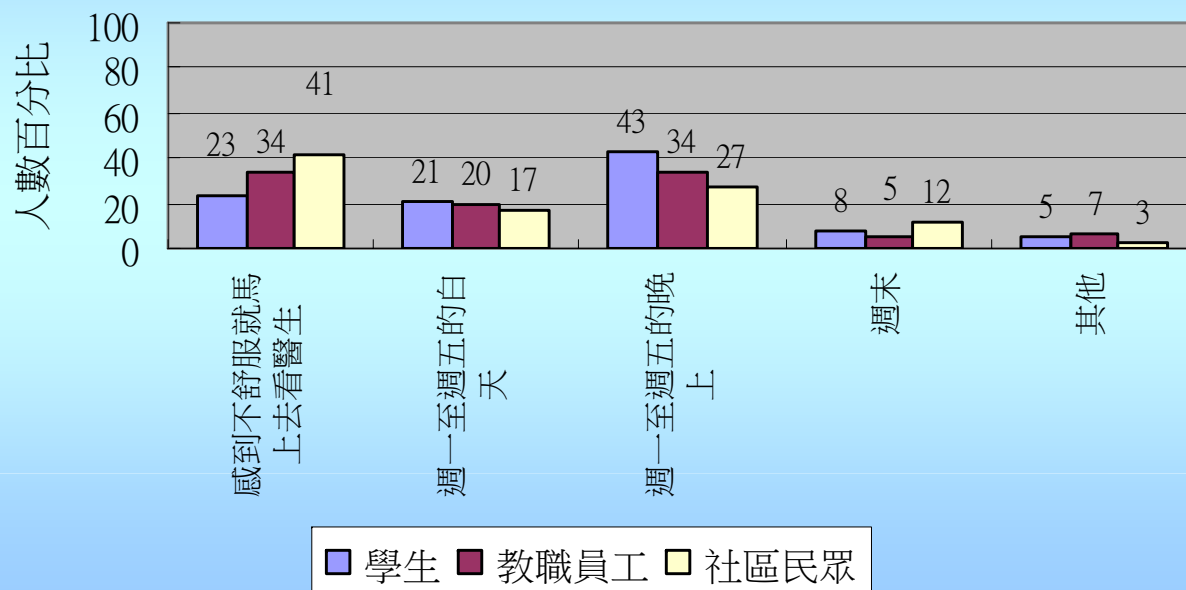
- 學生及教職員工在選擇醫療院所時，最關心的因素皆為地點遠近(67%,62%)以及口碑(55%,60%)
- 社區民眾首要考量地點遠近(44%)、病症(44%)、醫療人員態度(39%)以及環境設備(37%)

3-4 您如何選擇就醫的科別？



- 多數受訪者皆會先自行判斷病症來決定應就診的科別；其中過半數的受訪者在無法判斷時才會選擇家醫科
- 只有少數受訪者會將家醫科列為第一選擇

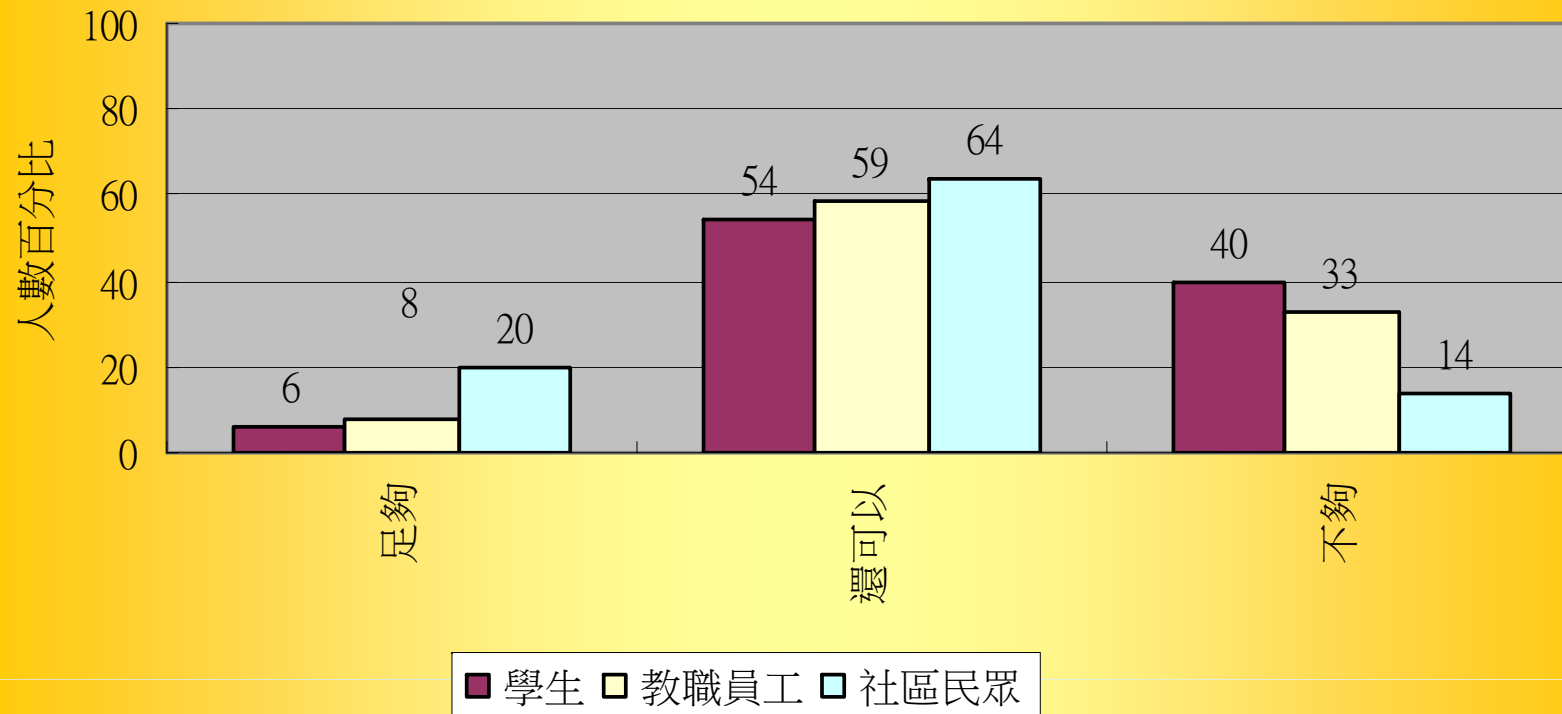
3-5 您察覺到身體不舒服時，通常習慣在何時看醫生？



- 近半數學生(43%)就醫時段習慣於上課日晚上；其次則是不舒服就馬上就醫(23%)以及上班日白天(21%)
- 教職員工則是習慣不舒服就馬上就醫(34%)以及週一至週五晚上(34%)；其次則為週一至週五白天(20%)
- 近半數社區民眾一感到不舒服即馬上就醫(41%)，其次則為上班(課)日晚上(27%)

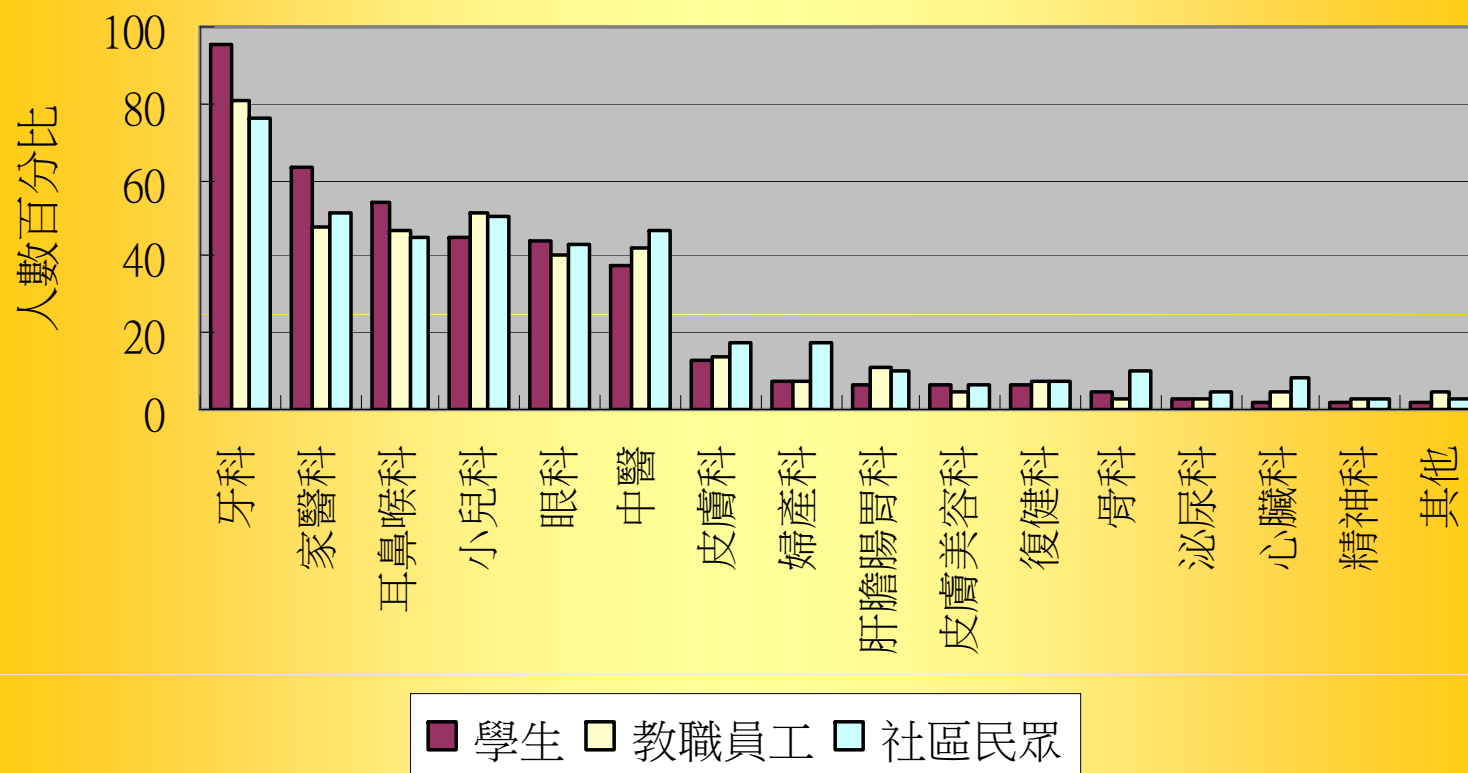
肆、政大周邊的醫療資源

4-1 您認為學校周邊的醫療資源是否足夠？



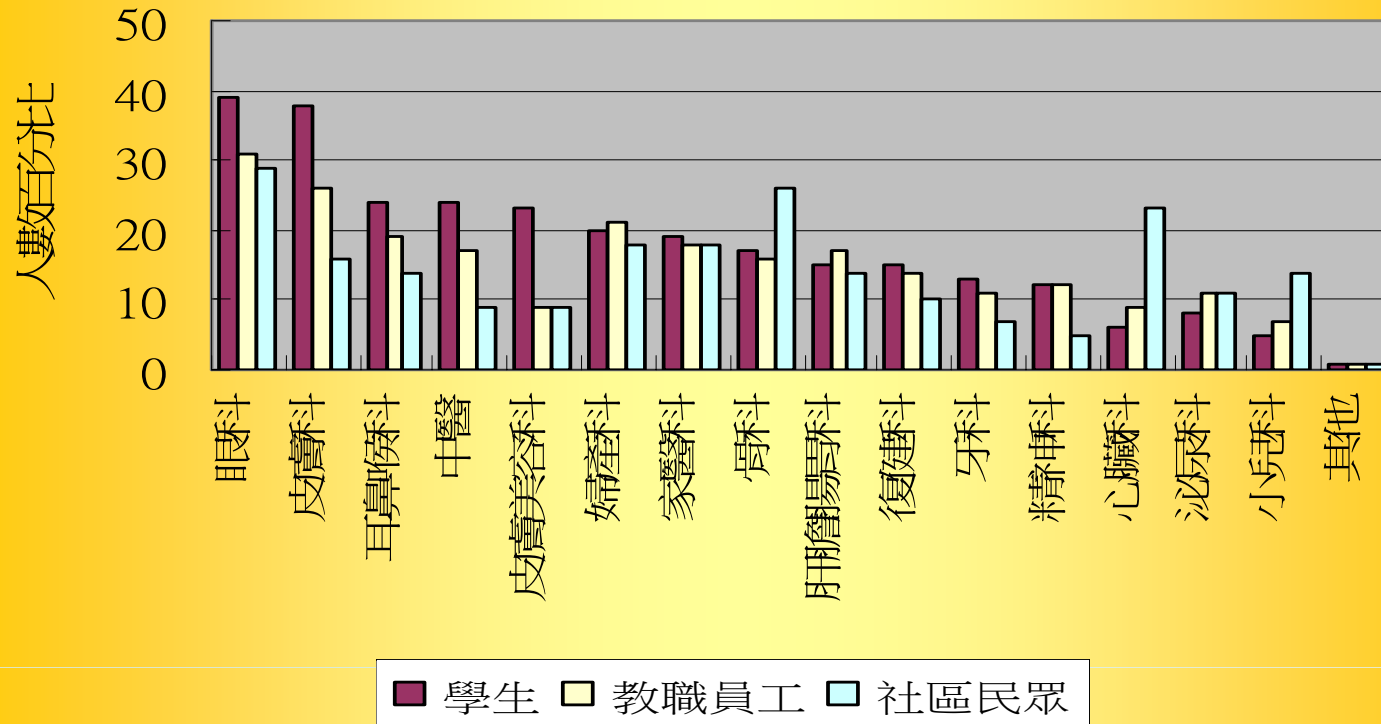
- 過半數受訪者認為學校周邊醫療資源的充足性是還可以，但仍有40%的學生及33%的教職員工認為是不足的
- 雖然僅有少數學生(6%)及教職員工(8%)認為資源足夠，卻有20%的社區民眾認為醫療資源足夠

4-2 就您的了解，目前政大附近有什麼就醫資源？



- 三類樣本皆知覺政大附近有牙科、家醫科、耳鼻喉科、小兒科、眼科及中醫

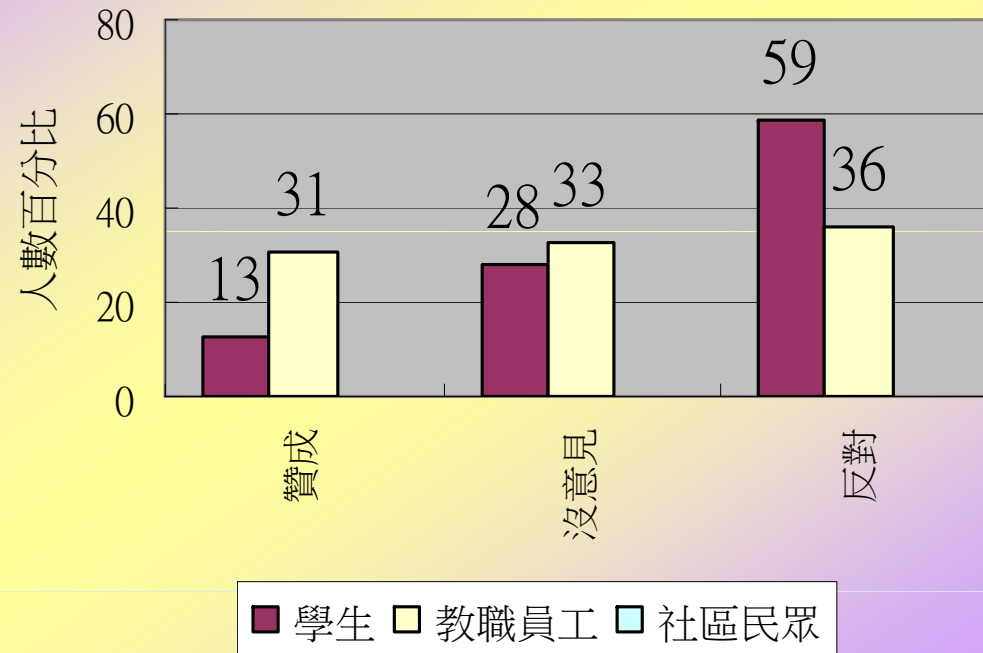
4-3 以您目前的需求，您認為周邊醫療診所還需要什麼科別嗎？



- 三類樣本一致同意周邊最需要眼科
- 38%學生及26%教職員認為需要皮膚科
- 學生認為周邊還需要耳鼻喉科、中醫、皮膚美容科；教職員工則需要耳鼻喉科、中醫、婦產科、家醫科及肝膽腸胃科
- 社區民眾則認為周邊需要的是骨科(26%)與心臟科(23%)

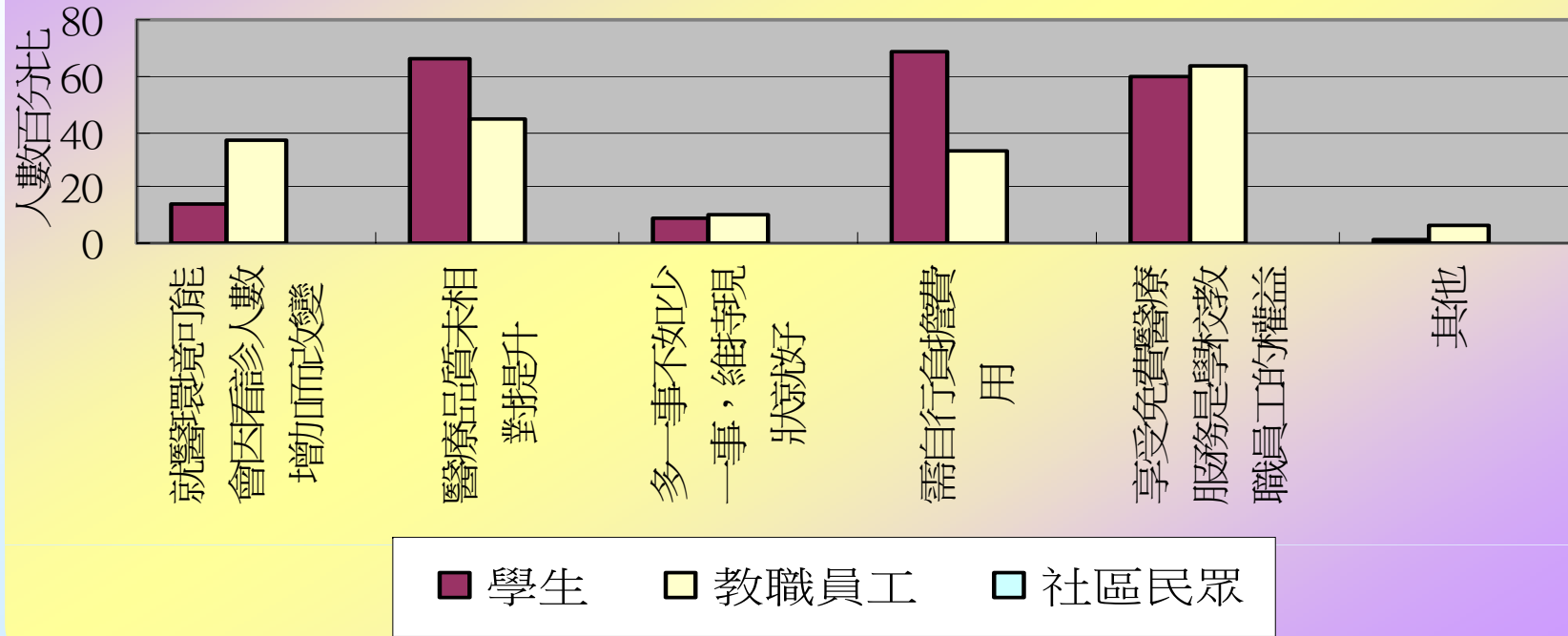
伍、衛生保健組醫療門診方式的改變

5-1 若是將學校衛生保健組醫療門診服務由免費提供改為健保給付方式，您是否贊成？



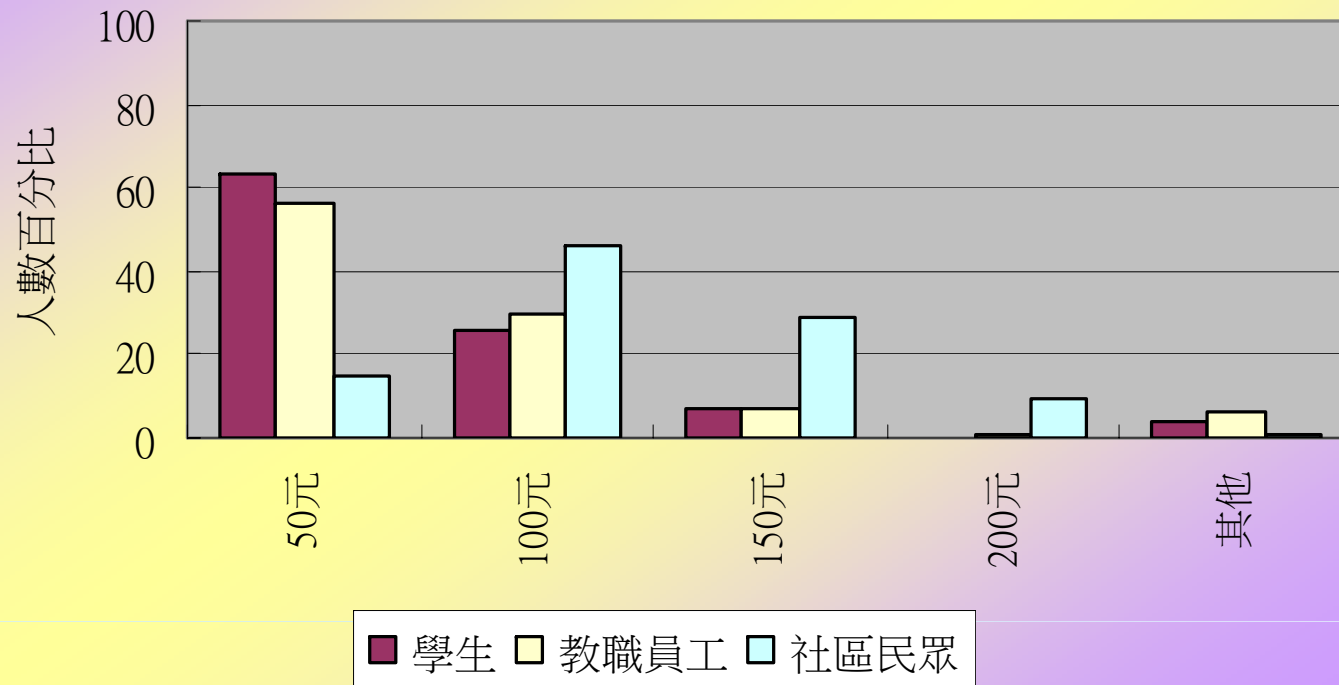
- 近六成學生反對健保給付方式；其次則是沒意見28%
- 教職員工對於健保給付方式贊成、沒意見及反對則是各佔1/3

5-2 請問您反對改為健保形式的醫療門診服務的理由？（複選三項）



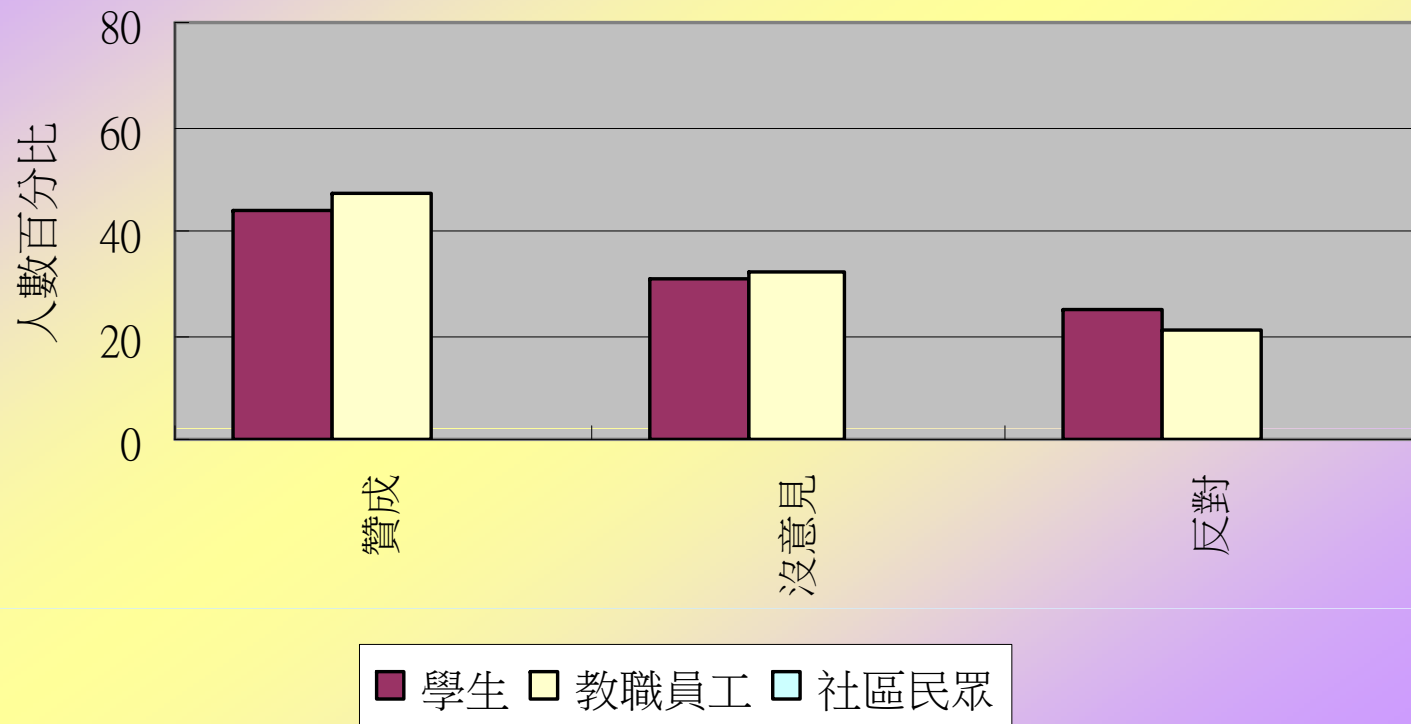
- 六成學生及教職員工皆認為免費醫療服務是校內學生及教職員工的權益
- 除了權益議題外，有近七成學生及四成左右的教職員工反對改變的考量點為品質未提升及需自行負擔費用

5-3 若學校的免費醫療門診服務改為健保形式，您可接受的掛號費上限為何？



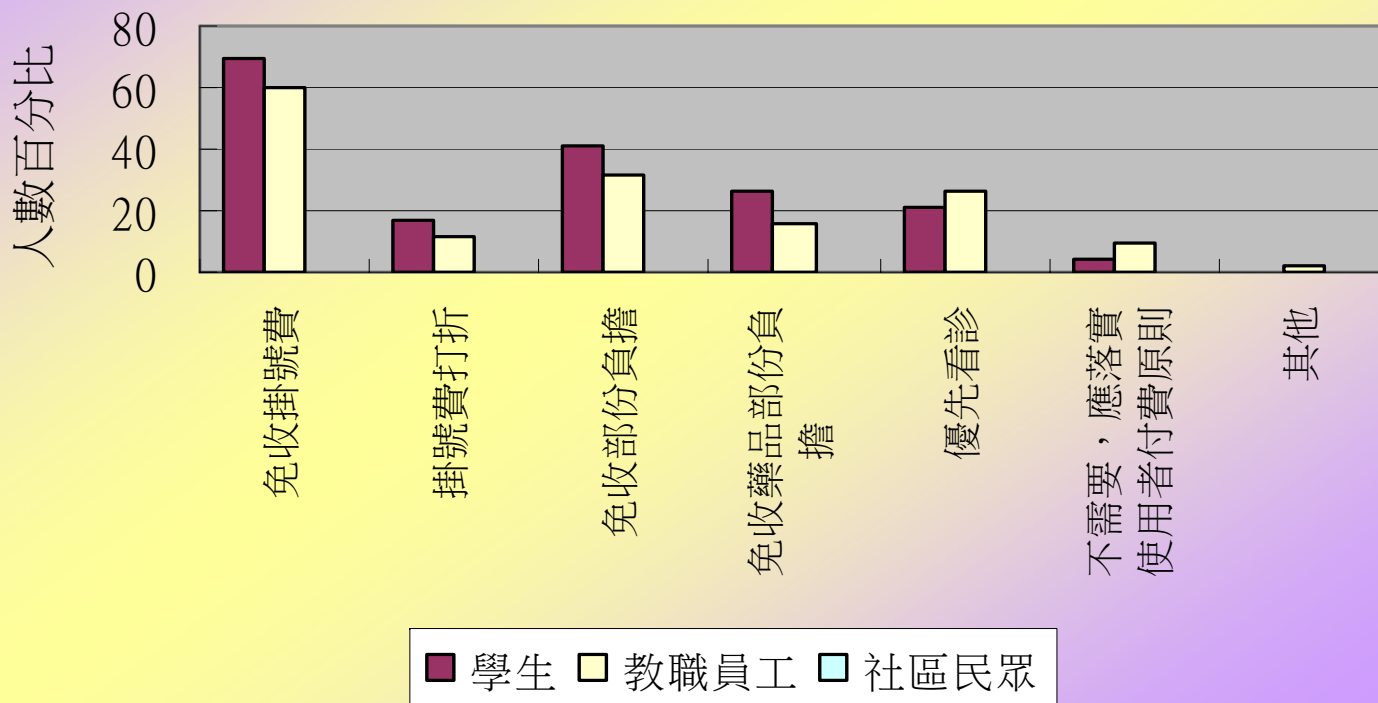
- 約六成校內學生及教職員工可接受的掛號費上限為50元；約三成學生及教職員工可接受的上限為100元
- 近五成社區民眾則可接受100元的掛號費上限；三成則為150元

5-4 若醫療門診服務改為健保給付，您是否贊成開放給社區民眾使用？



- 近半數學生及教職員工贊成開放：約三成為沒意見；反對開放者約兩成

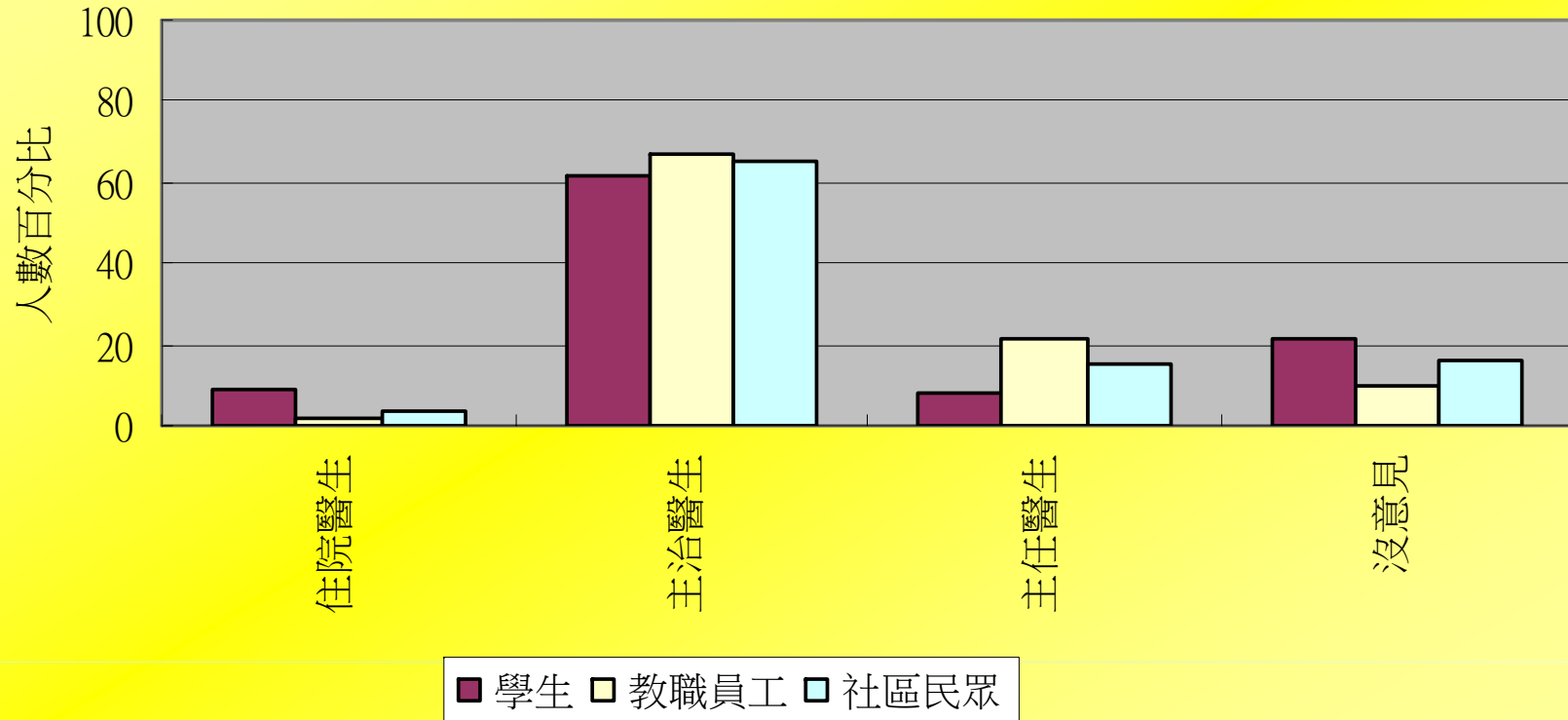
5-5 若開放給社區民眾使用，您認為學校可考慮提供給教職員工及學生下列哪些項目的優待？
(複選兩項)



- 四成學生及教職員工重視的優待為免收掛號費；其次則為免收部分負擔
- 學生第三關心的則是免收藥品費用；教職員工第三關心的則為優先看診

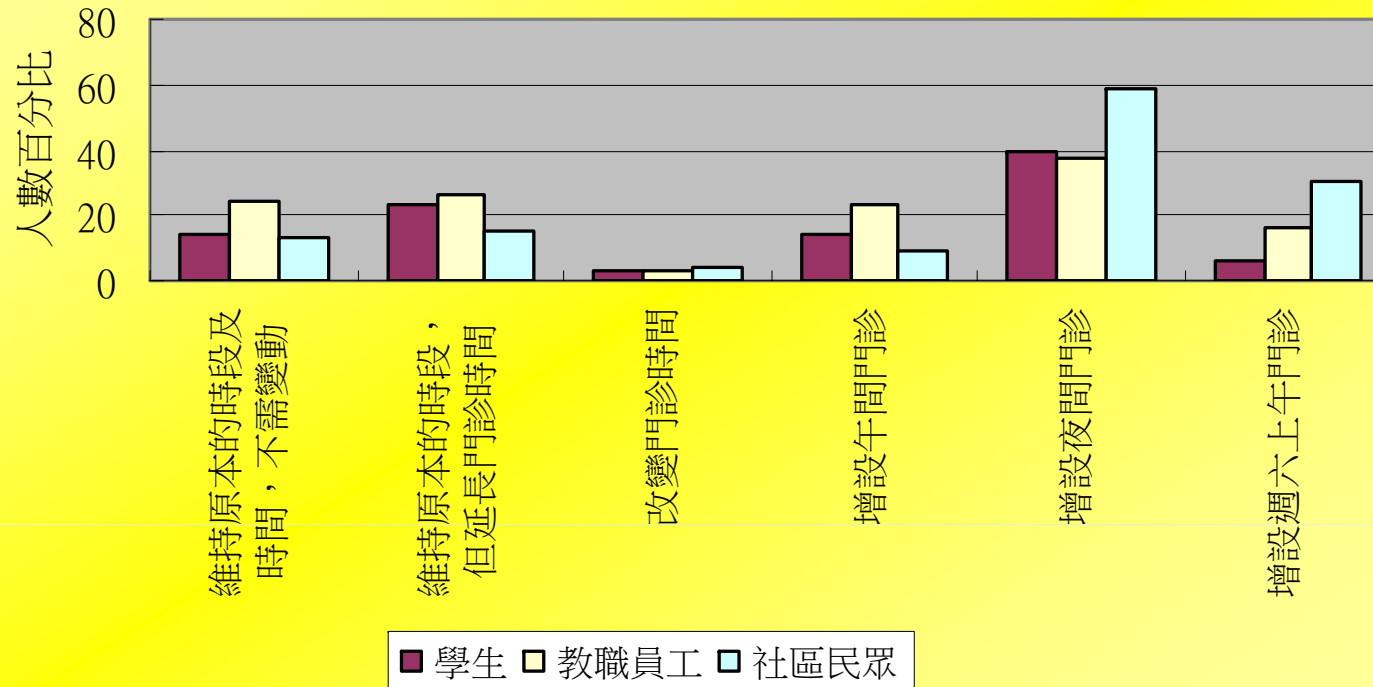
陸、對改變校內醫療門診方式之意見看法

6-1 您最期望他們能提供怎樣資歷的醫生？



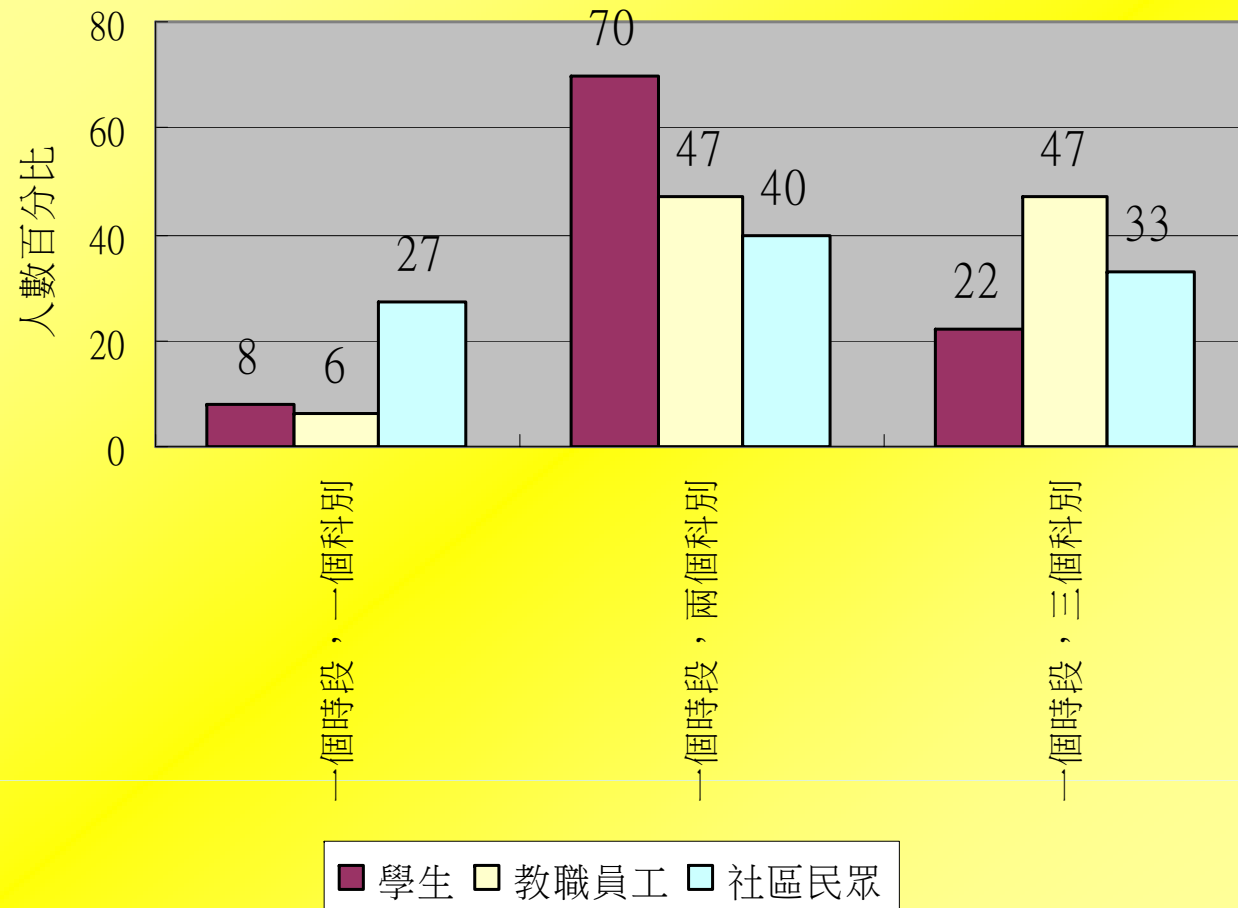
➤ 三類樣本皆希望能夠由主治醫師來看診

6-2 您期望提供服務的時間為何？



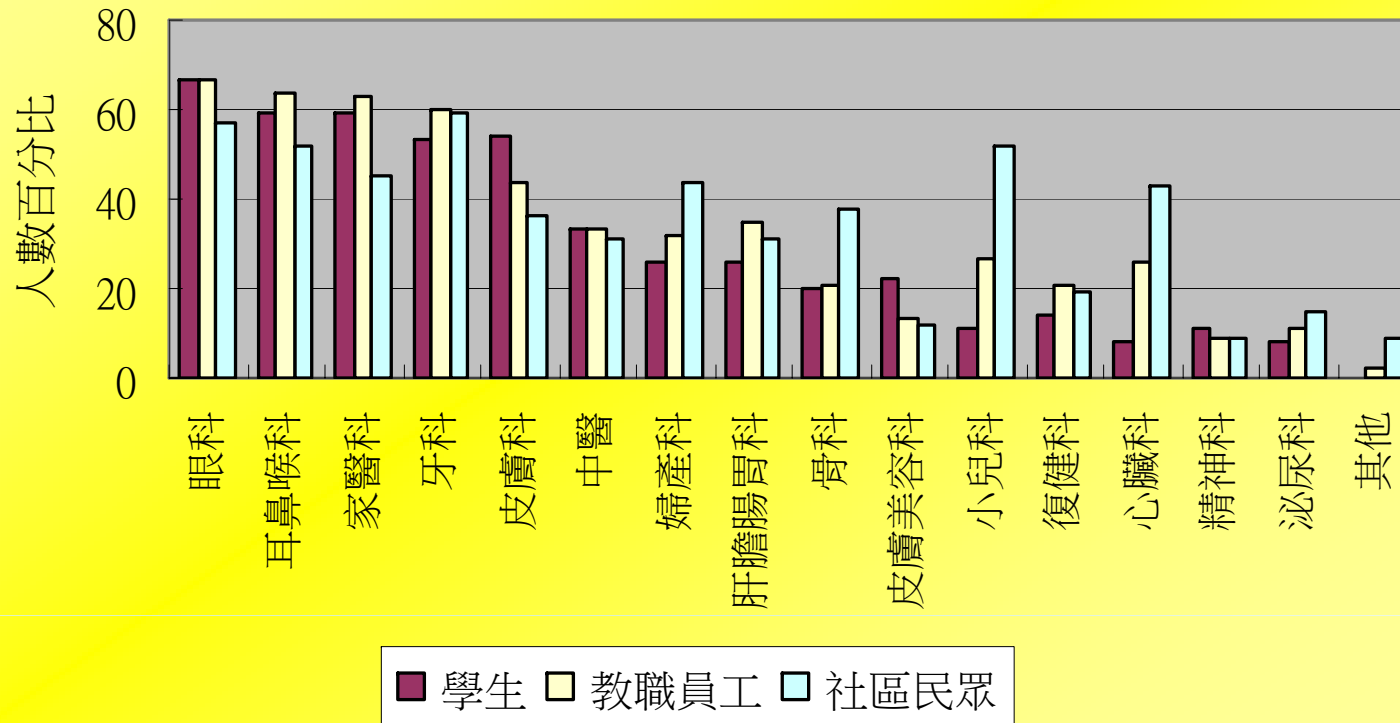
- 三類樣本皆希望能夠增設夜間門診
- 學生及教職員工其次希望延長門診時間(23%,26%)
- 社區民眾除了希望增設夜間門診(59%)外，其次則是希望增設週六上午門診(30%)

6-3 您認為一個時段理想的診次數量為多少？



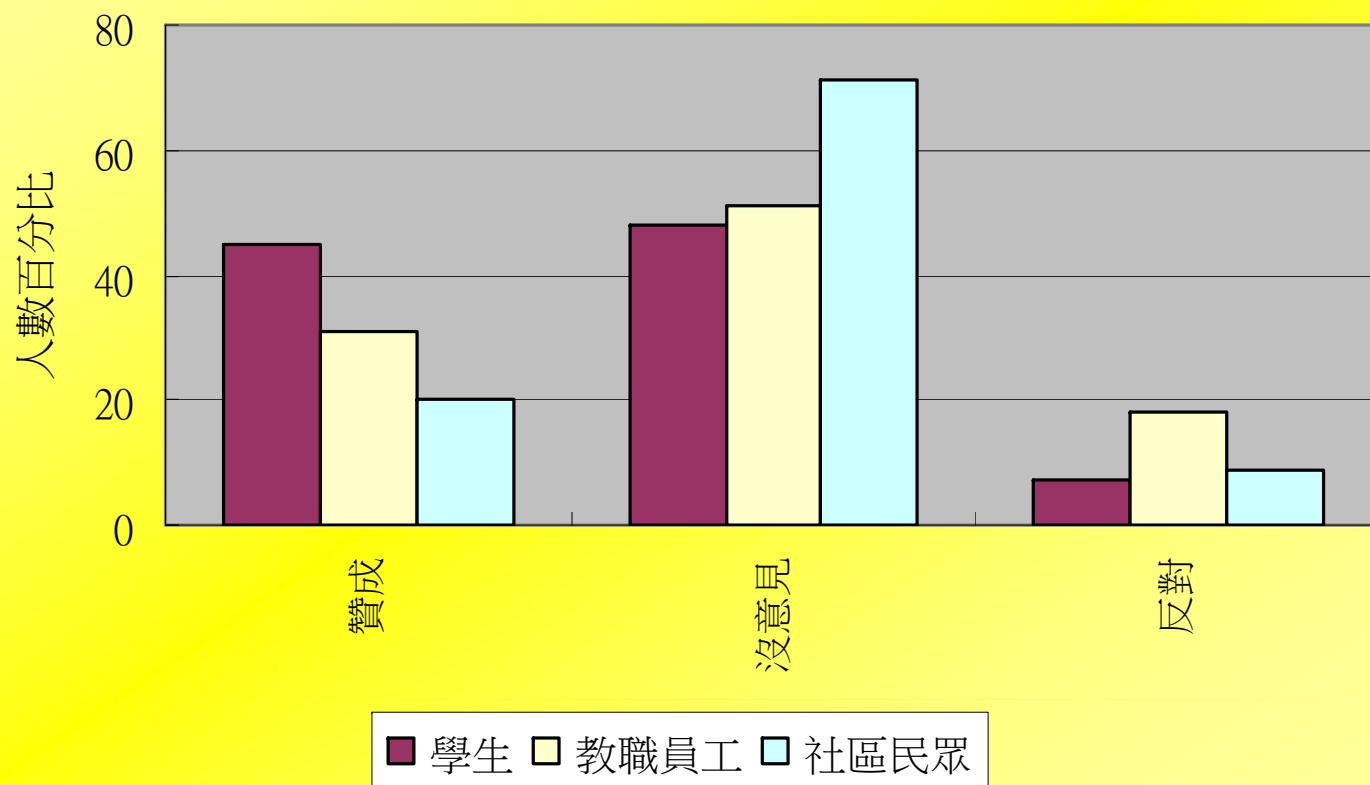
- 三類樣本皆認為一個時段兩個科別是理想的狀況；也有近五成的教職員工認為一個時段三個科別是理想的

6-4 您期望台北市立聯合醫院能提供哪些科別？（
複選六項）



- 三類樣本皆首要希望能夠提供眼科、耳鼻喉科、家醫科、牙科及皮膚科
- 其次約三成是中醫、婦產科及肝膽腸胃科
- 近半數社區民眾希望能提供小兒科及心臟科

6-5 您是否贊成處方箋釋出？



- 三類樣本對於處方箋釋出是沒意見的，其次則是贊成
- 仍有兩成教職員工反對將處方箋釋出

柒、結語

- ◆有將近四成以上的學生與教職員工最近其實是沒有使用衛保組的醫療門診服務的。基於使用者付費的原則與學校資源有限的考量，改變為健保形式似是一種解決方式。
- ◆雖然六成的學生與教職員工認為免費的醫療門診服務是項福利，但因為很多人並沒有使用，所以掛號費用是否全額由校方補助似可再仔細思考。

◆學生、教職員工和社區民眾的需求、就醫習慣、對於醫療門診改變的認知各不相同，這是以後推動門診業務變革，必須要優先思考與處理的。

一、人口統計變項

參與調查總人數為 2670 人，但因各題漏答狀況不同，各題人數有些微出入。

1.性別

選項	男	女
作答總人數	2670	
次數	925	1745
人數百分比	35	65

2.平均年齡：20 歲

3.學院

選項	社會科學學院	文學院	理學院	傳播學院	外國語文學院	商學院	法學院	教育學院	國際事務學院
作答總人數	2669								
次數	212	181	677	183	730	182	116	273	115
人數百分比	8	7	26	7	27	7	4	10	4

4.級別

選項	大一	大二	大三	大四	碩士	博士
作答總人數	2669					
次數	528	554	443	494	547	103
人數百分比	20	21	17	18	20	4

5.學籍身分

選項	一般生	外籍生	僑生	其他
作答總人數	2669			
次數	2544	12	95	18
人數百分比	95	0	4	1

6.現居住地

選項	學校宿舍	指南里、萬興里內(自宅)	指南里、萬興里內(租屋)	木柵區(非指南里、萬興里)(自宅)	木柵區(非指南里、萬興里)(租屋)	非木柵區(自宅)	非木柵區(租屋)
作答總人數	2670						
次數	1487	11	169	59	84	758	102
人數百分比	56	1	6	2	3	28	4

二、校內衛生保健組醫療門診使用經驗

2-1: 請問您是否知道衛生保健組有提供醫療門診的服務？

選項	是	否
作答總人數	2670	
次數	2490	180
人數百分比	93	7

2-2: 請問您是否有使用過衛生保健組所提供的醫療門診服務？

選項	有	無
作答總人數	2564	
次數	1403	1161
人數百分比	55	45

2-3: 請問您過去的一個學期中使用過幾次醫療門診的服務呢？

選項	0次	1-3次	4-6次	7次以上
作答總人數	1451			
次數	345	996	85	25
人數百分比	24	68	6	2

2-4: 您選擇使用衛生保健組醫療門診的重要理由：

選項	免費	地點便利	醫生願意討論病情及給予衛教	醫療效果不錯	醫生有水準	不用等很久	時間能配合	服務態度親切	其他
作答總人數	1999								
次數	1638	1706	150	101	38	536	453	141	19
人數百分比	82	85	8	5	2	27	23	7	1

2-5: 請問您未使用醫療門診服務的重要原因：

選項	健康狀況良好，無此需要	沒有所需的科別	時間無法配合	有自己習慣的就醫診所	聽說醫療效果不佳	環境設備不佳	醫護人員服務態度不佳	藥品種類太少	其他
作答總人數	1368								
次數	778	232	320	481	401	123	42	84	44
人數百分比	57	17	23	35	29	9	3	6	3

三、個人就醫習慣

3-1:請問您通常生病到何種程度才會考慮就醫？

選項	預防勝於治療，即使沒有病痛也會定期就醫，維護健康	不管大病小病，只要生病就會去看醫生	小病不看醫生，大病才看醫生	非到不行的地步，才會看醫生
作答總人數	2670			
次數	68	747	1421	434
人數百分比	3	28	53	16

3-2:請問您平日就診時是否有特定的就醫場所？

選項	不管什麼病，一律到醫院就醫	小病去診所，大病去醫院	不管什麼病，一律到診所就醫	其他
作答總人數	2670			
次數	94	2096	378	102
人數百分比	4	78	14	4

3-3:您在選擇就醫的醫療院所時，最重要的考量因素是（請選擇最重要的三項）

選項	地點遠近	醫療人員的態度	依病症決定醫療院所	費用多寡	醫療院所的口碑	是否曾經於該醫療院所就診過	環境設備	需等待的時間	其他
作答總人數	2670								
次數	1803	728	1188	487	1479	1129	492	143	17
人數百分比	68	27	44	18	55	42	18	5	0

3-4:您如何選擇就醫的科別？

選項	不論症狀先看家醫科	自行判斷應就診之科別，無法判斷則看家醫科	依不同的症狀自行判斷應看的科別	其他
作答總人數	2670			
次數	187	1431	1029	23
人數百分比	7	54	38	1

3-5:您察覺到身體不舒服時，通常習慣在何時看醫生？

選項	感到不舒服就馬上去看醫生	週一至週五的白天	週一至週五的晚上	週末	其他
作答總人數	2653				
次數	607	566	1150	214	116
人數百分比	23	21	43	8	5

四、政大周邊的醫療資源

4-1: 您認為學校周邊的醫療資源是否足夠？

選項	足夠	還可以	不夠
作答總人數	2669		
次數	162	1433	1074
人數百分比	6	54	40

4-2: 就您的了解，目前政大附近有什麼就醫資源？（可複選）

選項	家醫科	眼科	婦產科	耳鼻喉科	泌尿科	骨科	牙科	心臟科	皮膚科	中醫	小兒科	肝膽腸胃科	皮膚美容科	復健科	精神科	其他
作答總人數	2668															
次數	1682	1171	183	1443	89	133	2168	64	349	1013	1204	153	153	145	66	65
人數百分比	63	44	7	54	3	5	95	2	13	38	45	6	6	6	2	2

4-3: 以您目前的需求，您認為周邊醫療診所還需要什麼科別嗎？

選項	家醫科	眼科	婦產科	耳鼻喉科	泌尿科	骨科	牙科	心臟科	皮膚科	中醫	小兒科	肝膽腸胃科	皮膚美容科	復健科	精神科	其他
作答總人數	2604															
次數	505	1007	508	616	208	434	345	163	1009	616	137	394	602	392	325	20
人數百分比	19	39	20	24	8	17	13	6	38	24	5	15	23	15	12	1

五、衛生保健組醫療門診方式的改變

5-1: 若是將學校衛生保健組醫療門診服務由免費提供改為健保給付方式，您是否贊成？

選項	贊成	沒意見	反對
作答總人數	2670		
次數	356	752	1562
人數百分比	13	28	59

5-2: 請問您反對改為健保形式的醫療門診服務的理由？(可複選，但請最多選三項)

選項	就醫環境可能會因看診人數增加而改變	醫療品質未相對提升	多一事不如少一事，維持現狀就好	需自行負擔費用	享受免費醫療服務是學校教職員工的權益	其他
作答總人數	1667					
次數	231	1098	156	1158	1005	24
人數百分比	14	66	9	69	60	1

5-3: 若學校的免費醫療門診服務改為健保形式，您可接受的掛號費上限為何？

選項	50 元	100 元	150 元	200 元	其他
作答總人數	2662				
次數	1680	696	176	15	95
人數百分比	63	26	7	0	4

5-4: 若醫療門診服務改為健保給付，您是否贊成開放給社區民眾使用？

選項	贊成	無意見	反對
作答總人數	2667		
次數	1180	821	666
人數百分比	44	31	25

5-5: 若開放給社區民眾使用，您認為學校可考慮提供給學生下列哪些項目的優待？(最多選兩項)

選項	免收掛號費	掛號費打折	免收部份負擔	免收藥品部份負擔	優先看診	不需要，應落實使用者付費原則	其他
作答總人數	2668						
次數	1841	443	1082	707	562	107	15
人數百分比	69	17	41	26	21	4	1

六、對改變校內衛生保健組醫療門診方式之改變

6-1: 您最期望他們能提供怎樣資歷的醫生？

選項	住院醫生	主治醫生	主任醫生	沒意見
作答總人數	2670			
次數	230	1664	207	569
人數百分比	9	62	8	21

6-2: 您期望提供服務的時間為何?

(目前服務時間：週一至週五 上午 9:00-11:30 以及下午 2:00-4:30)

選項	維持原本的時段及時間，不需變動	維持原本的時段，但延長門診時間	改變門診時間	增設午間門診	增設夜間門診	增設週六上午門診
作答總人數	2670					
次數	362	623	76	379	1082	148
人數百分比	14	23	3	14	40	6

6-3: 您認為一個時段理想的診次數為多少?

選項	一個時段，一個科別	一個時段，兩個科別	一個時段，三個科別
作答總人數	2668		
次數	229	1859	580
人數百分比	8	70	22

6-4 題目: 您期望台北市立聯合醫院能提供哪些科別? (最多選六項)

選項	家醫科	眼科	婦產科	耳鼻喉科	泌尿科	骨科	牙科	心臟科	皮膚科	中醫	小兒科	肝膽腸胃科	皮膚美容科	復健科	精神科	其他
作答總人數	2669															
次數	1578	1797	718	1601	234	541	1430	214	1463	903	298	707	596	391	311	24
人數百分比	59	67	27	60	9	20	54	8	55	34	11	26	22	15	12	1

6-5 題目: 您是否贊成處方箋釋出?

選項	贊成	沒意見	反對
作答總人數	2668		
次數	1209	1277	182
人數百分比	45	48	7

貳、教職員工問卷分析結果

一、人口統計變項

參與調查總人數為 380 人，但各題因漏答狀況不同，各題人數有些微出入。

1. 性別

選項	男	女
作答總人數	378	
次數	142	236
人數百分比	38	62

2. 平均年齡：44.6 歲

3. 服務身份

選項	教師	研究人員	學校行政人員	眷屬	退休人員	其他
作答總人數	379					
次數	148	17	177	5	13	19
人數百分比	39	4	47	1	3	5

4. 現居住地

選項	木柵區指南里	木柵區萬興里	木柵地區 (非指南里與萬興里)	其他地區
作答總人數	376			
次數	35	85	90	166
人數百分比	9	23	24	44

二、校內衛生保健組醫療門診使用經驗

2-1: 請問您是否知道衛生保健組有提供醫療門診的服務？

選項	是	否
作答總人數	379	
次數	355	24
人數百分比	94	6

2-2: 請問您是否有使用過衛生保健組所提供的醫療門診服務？

選項	有	無
作答總人數	347	
次數	276	71
人數百分比	80	20

2-3: 請問您過去的一個學期中使用過幾次醫療門診的服務呢？

選項	0次	1-3次	4-6次	7次以上
作答總人數	282			
次數	73	136	46	27
人數百分比	26	48	16	10

2-4: 您選擇使用衛生保健組醫療門診的重要理由：

選項	免費	地點便利	醫生願意討論病情及給予衛教	醫療效果不錯	醫生有水準	不用等很久	時間能配合	服務態度親切	其他
作答總人數	276								
次數	136	232	50	47	46	116	114	77	7
人數百分比	49	84	18	17	17	42	42	28	3

2-5: 請問您未使用醫療門診服務的重要原因：

選項	健康狀況良好，無此需要	沒有所需的科別	時間無法配合	有自己習慣的就醫診所	聽說醫療效果不佳	環境設備不佳	醫護人員服務態度不佳	藥品種類太少	其他
作答總人數	68								
次數	21	6	18	35	10	5	0	0	5
人數百分比	30	9	26	51	15	7	0	0	7

三、個人就醫習慣

3-1: 請問您通常生病到何種程度才會考慮就醫？

選項	預防勝於治療，即使沒有病痛也會定期就醫，維護健康	不管大病小病，只要生病就會去看醫生	小病不看醫生，大病才看醫生	非到不行的地步，才會看醫生
作答總人數	380			
次數	38	140	150	56
人數百分比	10	36	39	15

3-2: 請問您平日就診時是否有特定的就醫場所？

選項	不管什麼病，一律到醫院就醫	小病去診所，大病去醫院	不管什麼病，一律到診所就醫	其他
作答總人數	369			
次數	42	287	34	9
人數百分比	11	77	9	3

3-3: 您在選擇就醫的醫療院所時，最重要的考量因素是（請選擇最重要的三項）

選項	地點遠近	醫療人員的態度	依病症決定醫療院所	費用多寡	醫療院所的口碑	是否曾經於該醫療院所就診過	環境設備	需等待的時間	其他
作答總人數	372								
次數	231	111	182	27	224	104	115	49	6
人數百分比	62	30	49	7	60	28	31	13	2

3-4: 您如何選擇就醫的科別？

選項	不論症狀先看家醫科	自行判斷應就診之科別，無法判斷則看家醫科	依不同的症狀自行判斷應看的科別	其他
作答總人數	372			
次數	27	171	167	11
人數百分比	7	46	44	3

3-5: 您察覺到身體不舒服時，通常習慣在何時看醫生？

選項	感到不舒服就馬上去看醫生	週一至週五的白天	週一至週五的晚上	週末	其他
作答總人數	370				
次數	131	78	129	19	27
人數百分比	34	20	34	5	7

四、政大周邊的醫療資源

4-1: 您認為學校周邊的醫療資源是否足夠？

選項	足夠	還可以	不夠
作答總人數	363		
次數	27	215	121
人數百分比	8	59	33

4-2: 就您的了解，目前政大附近有什麼就醫資源？（可複選）

選項	家醫科	眼科	婦產科	耳鼻喉科	泌尿科	骨科	牙科	心臟科	皮膚科	中醫	小兒科	肝膽腸胃科	皮膚美容科	復健科	精神科	其他
作答總人數	357															
次數	171	141	24	166	10	10	288	19	50	150	181	38	16	25	9	19
人數百分比	48	40	7	47	3	3	81	5	14	42	51	11	5	7	3	5

4-3: 以您目前的需求，您認為周邊醫療診所還需要什么科別嗎？

選項	家醫科	眼科	婦產科	耳鼻喉科	泌尿科	骨科	牙科	心臟科	皮膚科	中醫	小兒科	肝膽腸胃科	皮膚美容科	復健科	精神科	其他
作答總人數	352															
次數	63	110	73	66	38	57	38	32	93	60	25	62	30	50	42	3
人數百分比	18	31	21	19	11	16	11	9	26	17	7	17	9	14	12	1

五、衛生保健組醫療門診方式的改變

5-1:若是將學校衛生保健組醫療門診服務由免費提供改為健保給付方式，您是否贊成？

選項	贊成	沒意見	反對
作答總人數	368		
次數	112	123	134
人數百分比	31	33	36

5-2:請問您反對改為健保形式的醫療門診服務的理由？(可複選，但請最多選三項)

選項	就醫環境可能會因看診人數增加而改變	醫療品質未相對提升	多一事不如少一事，維持現狀就好	需自行負擔費用	享受免費醫療服務是學校教職員工的權益	其他
作答總人數	144					
次數	53	65	14	47	90	9
人數百分比	37	45	10	33	63	6

5-3:若學校的免費醫療門診服務改為健保形式，您可接受的掛號費上限為何？

選項	50元	100元	150元	200元	其他
作答總人數	339				
次數	189	103	24	4	20
人數百分比	56	30	7	1	6

5-4:若醫療門診服務改為健保給付，您是否贊成開放給社區民眾使用？

選項	贊成	無意見	反對
作答總人數	356		
次數	165	115	76
人數百分比	47	32	21

5-5: 若開放給社區民眾使用，您認為學校可考慮提供給學生下列哪些項目的優待？（最多選兩項）

選項	免收掛號費	掛號費打折	免收部份負擔	免收藥品部份負擔	優先看診	不需要，應落實使用者付費原則	其他
作答總人數	352						
次數	210	42	113	58	93	32	7
人數百分比	60	12	32	16	26	9	2

六、對改變校內衛生保健組醫療門診方式之改變

6-1: 您最期望他們能提供怎樣資歷的醫生？

選項	住院醫生	主治醫生	主任醫生	沒意見
作答總人數	383			
次數	8	263	81	41
人數百分比	2	67	21	10

6-2: 您期望提供服務的時間為何？

（目前服務時間：週一至週五 上午 9：00-11：30 以及下午 2：00-4：30）

選項	維持原本的時段及時間，不需變動	維持原本的時段，但延長門診時間	改變門診時間	增設午間門診	增設夜間門診	增設週六上午門診
作答總人數	383					
次數	89	95	10	84	134	60
人數百分比	24	26	3	23	37	16

6-3: 您認為一個時段理想的診次數為多少？

選項	一個時段，一個科別	一個時段，兩個科別	一個時段，三個科別
作答總人數	341		
次數	20	163	161
人數百分比	6	47	47

6-4 題目：您期望台北市立聯合醫院能提供哪些科別？（最多選六項）

選項	家醫科	眼科	婦產科	耳鼻喉科	泌尿科	骨科	牙科	心臟科	皮膚科	中醫	小兒科	肝膽腸胃科	皮膚美容科	復健科	精神科	其他
作答總人數	349															
次數	216	234	111	222	37	73	210	89	154	114	93	123	47	74	32	7
人數百分比	63	67	32	64	11	21	60	26	44	33	27	35	13	21	9	2

6-5 題目：您是否贊成處方箋釋出？

選項	贊成	沒意見	反對
作答總人數	364		
次數	114	187	66
人數百分比	31	51	18

參、社區民眾分析結果

一、人口統計變項

參與調查總人數為 386 人，但各題因漏答狀況不同，各題填答人數有些微出入。

1. 性別

選項	男	女
作答總人數	380	
次數	157	223
人數百分比	41	59

2. 平均年齡：42.5 歲

3. 現居住地

選項	木柵區指南里	木柵區萬興里	木柵地區 (非指南里與萬興里)	其他地區
作答總人數	386			
次數	66	209	64	49
人數百分比	17	54	16	13

4. 共同居住成員

選項	65 歲以上	50~64	35~49	20~34	12~19	12 歲以下
作答總人數	379					
次數	91	130	278	174	156	181
人數百分比	24	34	73	46	41	48

二、個人就醫習慣

2-1 題目：請問您通常生病到何種程度才會考慮就醫？

選項	預防勝於治療，即使 沒有病痛也會定期 就醫，維護健康	不管大病小病，只要生 病就會去看醫生	小病不看醫生，大 病才看醫生	非到不行的地 步，才會看醫生
作答總人數	388			
次數	63	186	98	41
人數百分比	16	48	25	11

2-2 題目:請問您平日就診時是否有特定的就醫場所?

選項	不管什麼病，一律到醫院就醫	小病去診所，大病去醫院	不管什麼病，一律到診所就醫	其他
作答總人數	373			
次數	52	264	44	13
人數百分比	14	71	12	3

2-3 題目:您在選擇就醫的醫療院所時，最重要的考量因素是（請選擇最重要的三項）

選項	地點遠近	醫療人員的態度	依病症決定醫療院所	費用多寡	醫療院所的口碑	是否曾經於該醫療院所就診過	環境設備	需等待的時間	其他
作答總人數	383								
次數	173	151	170	80	60	92	141	105	9
人數百分比	44	39	44	21	16	24	37	27	2

2-4 題目:您如何選擇就醫的科別?

選項	不論症狀先看家醫科	自行判斷應就診之科別，無法判斷則看家醫科	依不同的症狀自行判斷應看的科別	其他
作答總人數	370			
次數	50	206	102	12
人數百分比	13	56	28	3

2-5 題目:您察覺到身體不舒服時，通常習慣在何時看醫生?

選項	感到不舒服就馬上去看醫生	週一至週五的白天	週一至週五的晚上	週末	其他
作答總人數	320				
次數	131	56	85	39	9
人數百分比	41	17	27	12	3

三、政大周邊醫療資源

3-1 題目：您認為學校周邊的醫療資源是否足夠？

選項	足夠	還可以	不夠
作答總人數	358		
次數	71	237	50
人數百分比	20	66	14

3-2 題目：就您的了解，目前政大附近有什麼就醫資源？（可複選）

選項	家醫科	眼科	婦產科	耳鼻喉科	泌尿科	骨科	牙科	心臟科	皮膚科	中醫	小兒科	肝膽腸胃科	皮膚美容科	復健科	精神科	其他
作答總人數	382															
次數	194	165	64	171	20	39	290	29	64	180	194	41	22	28	10	11
人數百分比	51	43	17	45	5	10	76	8	17	47	50	10	6	7	3	3

3-3 題目：以您目前的需求，您認為周邊醫療診所還需要什麼科別嗎？

選項	家醫科	眼科	婦產科	耳鼻喉科	泌尿科	骨科	牙科	心臟科	皮膚科	中醫	小兒科	肝膽腸胃科	皮膚美容科	復健科	精神科	其他
作答總人數	382															
次數	66	111	68	52	41	101	27	89	62	34	54	55	36	39	21	2
人數百分比	18	29	18	14	11	26	7	23	16	9	14	14	9	10	5	1

四、衛生保健組醫療門診方式的改變

4-3 題目：若學校的免費醫療門診服務改為健保形式，您可接受的掛號費上限何？

選項	50 元	100 元	150 元	200 元	其他
作答總人數	381				
次數	57	176	112	36	5
人數百分比	15	46	29	9	1

五、對改變校內衛生保健組醫療門診方式之改變

5-1 題目：您最期望他們能提供怎樣資歷的醫生？

選項	住院醫生	主治醫生	主任醫生	沒意見
作答總人數	381			
次數	17	251	57	64
人數百分比	4	65	15	16

5-2 題目：您期望提供服務的時間為何？

(目前服務時間：週一至週五 上午 9：00-11：30 以及下午 2：00-4：30)

選項	維持原本的時段及時間，不需變動	維持原本的時段，但延長門診時間	改變門診時間	增設午間門診	增設夜間門診	增設週六上午門診
作答總人數	381					
次數	45	56	15	36	224	115
人數百分比	13	15	4	9	59	30

5-3 題目：您認為一個時段理想的診次數為多少？(目前一週 10 個時段，22 個診次)

選項	一個時段，一個科別	一個時段，兩個科別	一個時段，三個科別
作答總人數	371		
次數	100	148	123
人數百分比	27	40	33

5-4 題目：您期望台北市立聯合醫院能提供哪些科別？(最多選六項)

選項	家醫科	眼科	婦產科	耳鼻喉科	泌尿科	骨科	牙科	心臟科	皮膚科	中醫	小兒科	肝膽腸胃科	皮膚美容科	復健科	精神科	其他
作答總人數	381															
次數	166	211	163	192	55	140	219	159	133	113	191	114	45	70	35	10
人數百分比	44	55	43	50	14	37	57	42	35	30	50	30	12	18	9	3

5-5 題目：您是否贊成處方箋釋出？

選項	贊成	沒意見	反對
作答總人數	375		
次數	75	267	33
人數百分比	20	71	9