

九二一重建區內社區物理治療之滿意度調查

曹昭懿 洪秀娟 徐阿田* 羅文琪** 吳英黛

目的：病患滿意度是醫療品質的重要指標，本研究目的在探討國內首先實施社區物理治療之九二一重建區病患對物理治療服務的滿意度。**方法：**由民國90年1至8月於九二一重建區接受門診物理治療之個案中分層抽樣，以自行設計之病患滿意度問卷，完成1160名病患之調查。**結果：**在可近性上，有79.6%個案給予正面評價。在可獲得性上，有36.7%之個案認為治療次數不足，多因治療師沒時間所致。在可負擔性上，99.4%的個案接受免費服務，若依健保部分負擔之模式，83.7%之個案仍願繼續接受治療，但若需付200元自費接受治療，則只有43.5%之個案會繼續接受治療。在可接受性上，對整體治療給予正面評價者佔80.4%，認為治療效果好或非常好的佔78.9%。在方便性上，無論是接受物理治療前的行政程序或物理治療的服務，皆受到90%民衆的肯定。**結論：**九二一重建區門診物理治療之服務受到民衆正面肯定，建議政府繼續「九二一震災導致重度傷殘者照護計畫—復健醫療計畫專案」的服務模式，並進一步發展社區物理治療。(物理治療2003;28(4):189-198)

關鍵詞：社區物理治療、滿意度