

衛生局 2011 年 1 月 4 日消息

市民基本滿意衛生局服務

為了解市民對衛生局所提供服務的滿意程度，衛生局委託澳門旅遊學院於 9 月 12 日至 10 月 6 日進行服務滿意度調查，以便評估服務對象對服務質素的評價。調查主要透過問卷訪問形式進行，在衛生局轄下的 13 個服務地點(包括仁伯爵綜合醫院、各衛生中心、公共衛生化驗所、捐血中心、藥物事務廳及結核病防治中心)，以系統抽樣法，每 3 人抽取 1 名 15 歲或以上在服務地點內，剛使用完服務的市民作訪問對象。最後共訪問 800 名本澳居民。

調查結果顯示，對於衛生局的整體服務水平，受訪者普遍持滿意態度，其中“對衛生局服務的整體評價”平均滿意度為 5.09(調查以 7 分為最高分)。而在各項服務質量的統計項目中，受訪者較為滿意衛生局“員工的專業知識/技能”(5.45)、“員工的接待態度”(5.36)、“整體環境”(5.27)和“服務質量的可靠性”(5.26)，其他項目的滿意度平均分也在一般程度(4 分)以上。調查發現年齡越大的受訪者對問卷調查的評分相對較高，其中 60 歲或以上的受訪者對衛生局各服務地點的整體服務水平平均滿意度為 5.56。

此外，受訪者亦在調查中對衛生局給予了不同意見，如增設更多醫院或服務地點及提供更多醫療服務、縮短預約及輪候時間、提供更多預約或輪候的方式選擇、加大招聘醫護人員力度、發佈更多有關衛生局的訊息以加強服務承諾的資訊和宣傳等建議，當中亦不乏對衛生局及醫護人員作出表揚及鼓勵的評語。

最後，衛生局將綜合是次調查的結果及受訪者建議，作為提升日後服務水平的參考依據。日後，衛生局亦會定期透過調查或其它途徑收集市民的意見，履行特區政府「以民為本」的施政理念，持續推動服務承諾計劃，並適時按照實際需要擴大資源的投入和人員培訓計劃，以回應居民與社會訴求。市民如欲瀏覽上述調查的結果，可登入衛生局網頁<http://www.ssm.gov.mo>“服務承諾消息公佈”內查閱。