

臺南榮譽國民之家 115 年整體服務滿意度調查報告

一、調查經過

本家 115 年整體服務滿意度調查於 09 月 22 日至 10 月 06 日採內部調查方式辦理，共完成 107 份不計名問卷。

二、調查結果

(一)調查人數：

調查人數 107 人(養護一堂 20 人、養護二堂 25 人、養護三堂 25 人、樂智堂 15 人及安養堂 22 人)，調查比例 20%(9 月份實際住家人數 534 人)，男性 52 人，女性 55 人，平均年齡 78.08 歲。

(二)整體服務滿意度：

本次整體服務滿意度調查，整體滿意度為 91.04%，較上次調查增加 0.23%(114 年整體滿意度為 90.81%)。男性整體滿意度 89.61%，女性整體滿意度 92.71%，年齡 60-69 歲(23 人)整體滿意度 95.03%，年齡 70-79 歲(29 人)整體滿意度 90.49%，年齡 80-89 歲(41 人)整體滿意度 92.16%，年齡大於 90 歲(13 人)整體滿意度 88.69%。

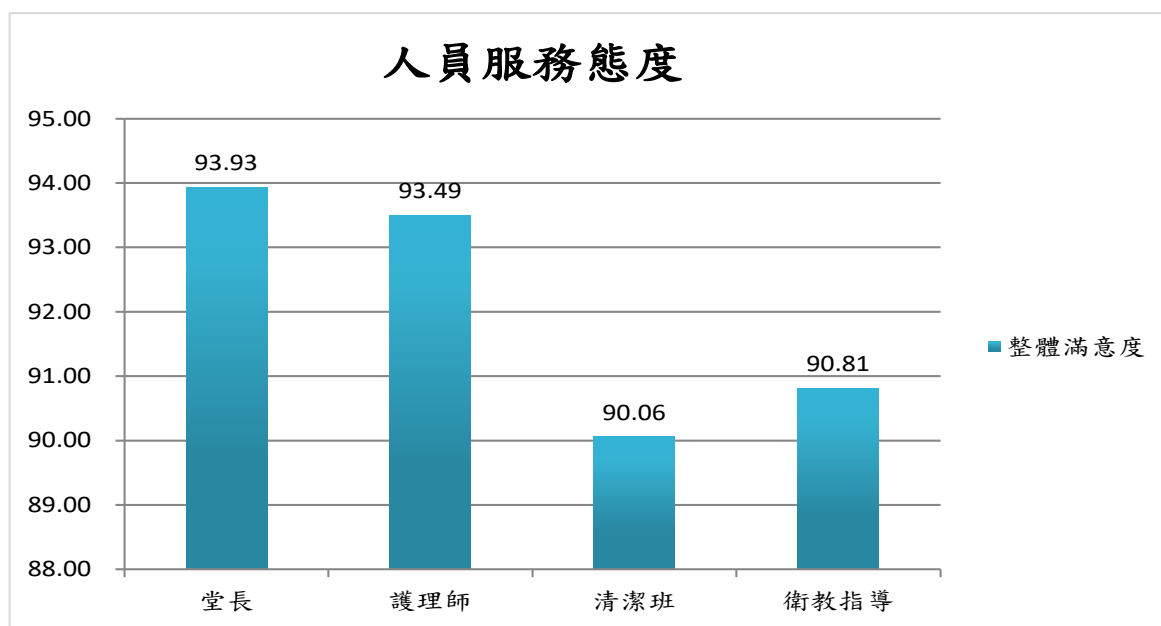
以調查項目來看，堂長的服務態度滿意度最高(91.62%)，多功能活動中心設施的滿意度最低(88.25%)。以下就人員服務態度、服務措施與設施設備等三方面滿意度調查結果說明如下(詳如 115 年度服務滿意度調查結果統計表)：

1. 人員服務態度類滿意度方面，滿意度為 92.07%，堂長服務的滿意度最高(93.93%)，清潔班服務的滿意度最低(90.06%)。
2. 服務措施類滿意度方面，滿意度為 90.07%，延緩失能服務的滿意度最高(90.75%)，文康活動的滿意度最低(89.12%)。
3. 設施設備類滿意度方面，滿意度為 90.63%，以堂隊環境綠化美化的滿意度最高(92.35%)，多功能活動中心設施的滿意度最低(88.25%)。

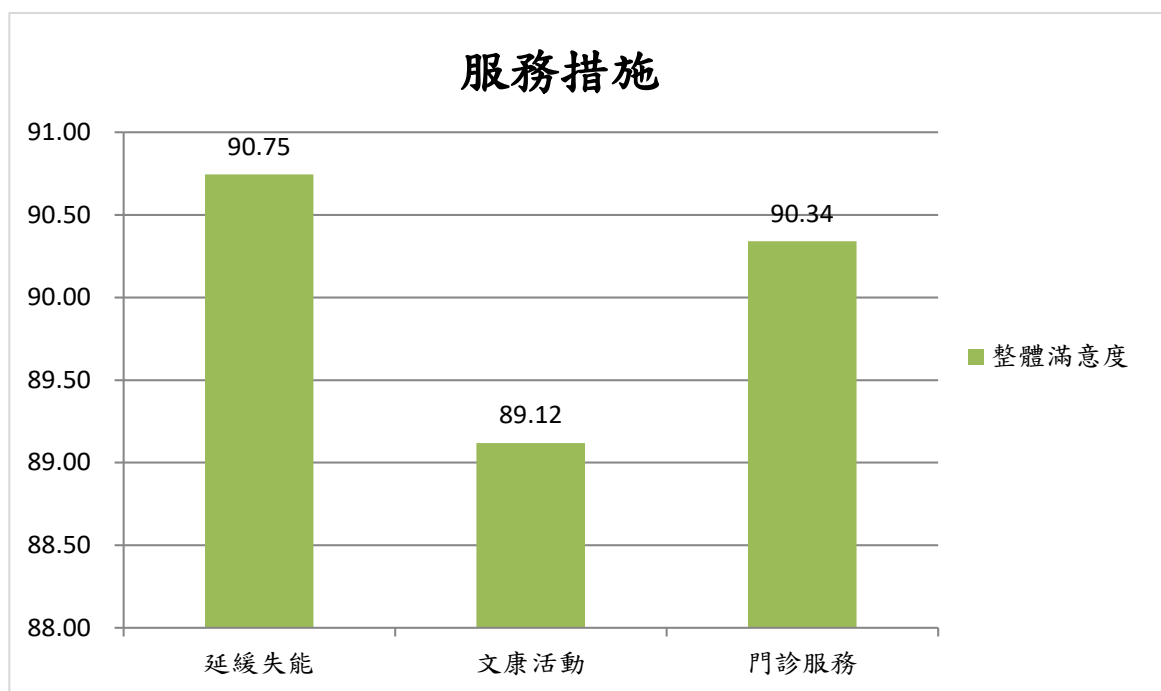
115 年度服務滿意度調查結果統計表							
類別	調查項目	養一堂	養二堂	養三堂	樂智堂	安養堂	整體滿意度
人員服務態度	堂長	95.71	99.20	92.80	94.67	87.27	93.93
	護理師	94.11	99.20	90.40	94.67	89.09	93.49
	清潔班	92.30	100.00	87.20	85.33	85.45	90.06
	衛教指導	89.23	100.00	89.60	90.67	84.54	90.81
	小計	92.84	99.60	90.00	91.34	86.59	92.07
服務措施	延緩失能	94.00	100.00	86.40	93.33	80.00	90.75
	文康活動	92.30	100.00	87.20	88.00	78.09	89.12
	門診服務	92.85	100.00	88.00	82.67	88.18	90.34
	小計	93.05	100.00	87.20	88.00	82.09	90.07
設施設備	家區環境布置	93.84	100.00	87.20	88.00	87.36	91.28
	堂隊環境綠美化	95.38	100.00	88.00	92.00	86.36	92.35
	多功能中心	94.00	100.00	84.80	86.67	75.79	88.25
	小計	94.41	100.00	86.67	88.89	83.17	90.63
整體滿意度		93.37	99.84	88.16	89.60	84.21	91.04

(三)整體滿意度長條圖：

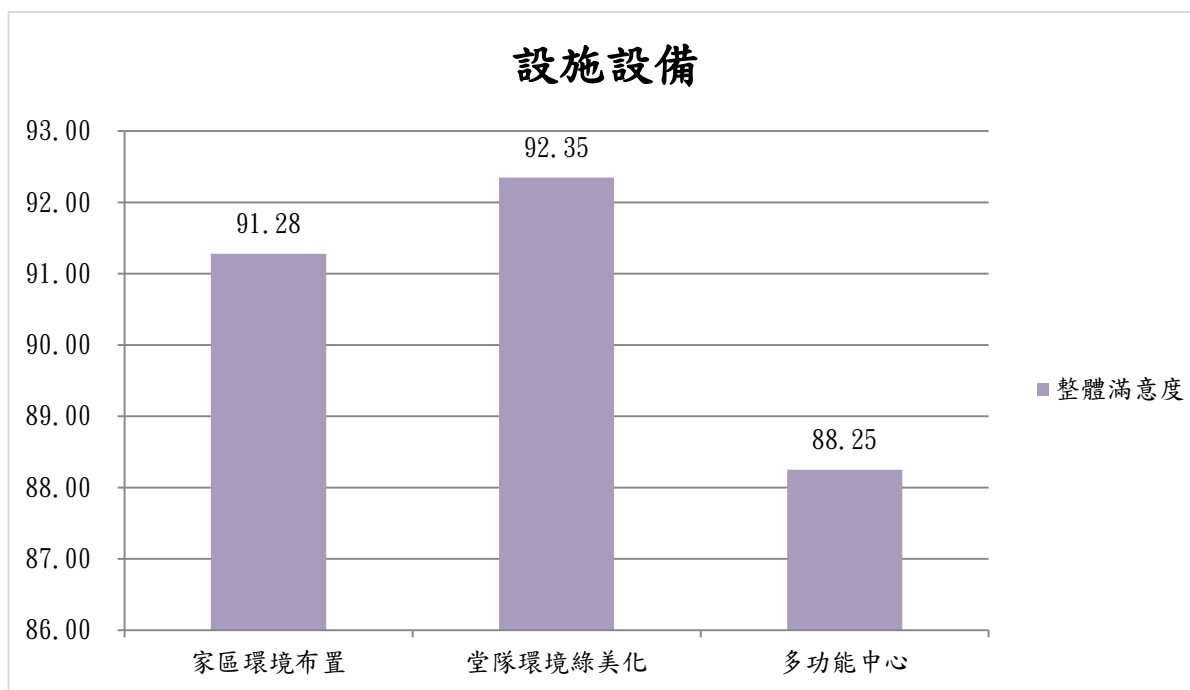
1. 人員服務態度



2. 服務措施類



3. 設施設備類



(四)與歷次調查結果比較：

整體滿意度(90.92%)較上次調查結果增加 1.01%。人員服務態度(92.07%)較上次增加 2.14%、服務措施(90.07%)較上次減少 0.37%、設施設備(90.63%)較上次減少 0.56%，詳如 115 年服務滿意度調查與歷次調查比較表。

115 年服務滿意度調查與歷次調查比較表

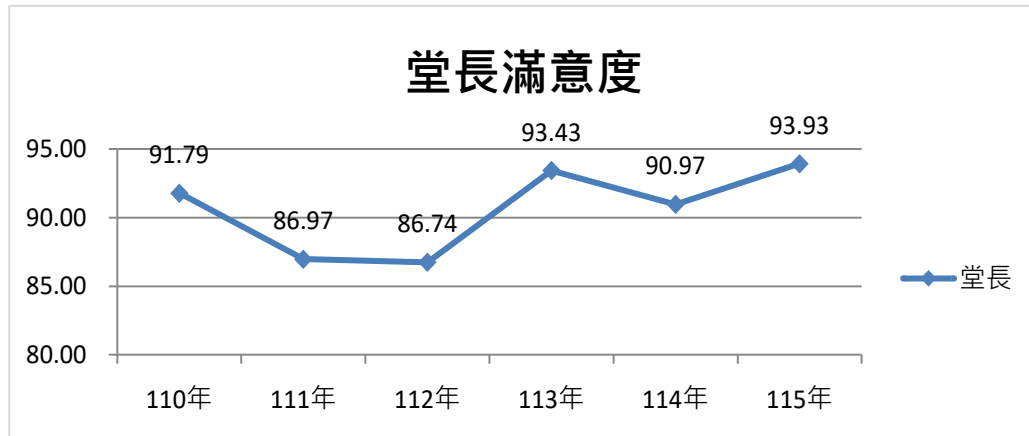
項 目	上次調查時間	上次滿意度	本次滿意度	比較
堂長	114 年	90.97	93.93	2.96
護理師	113 年	91.01	93.49	2.48
清潔班			90.06	初次調查項目
衛教指導人員	114 年	87.82	90.81	2.99
人員服務態度	114 年	89.93	92.07	2.14
延緩失能	113 年	92.36	90.75	-1.61
文康活動	114 年	88.53	89.12	0.59
門診服務			90.34	初次調查項目
服務措施	114 年	90.45	90.07	-0.37
家區環境布置	113 年	91.19	91.28	0.09
堂隊環境綠美化			92.35	初次調查項目
多功能中心			88.25	初次調查項目
設施設備	114 年	91.19	90.63	-0.56
整體滿意度	114 年	89.91	90.92	1.01

三、趨勢分析與建議

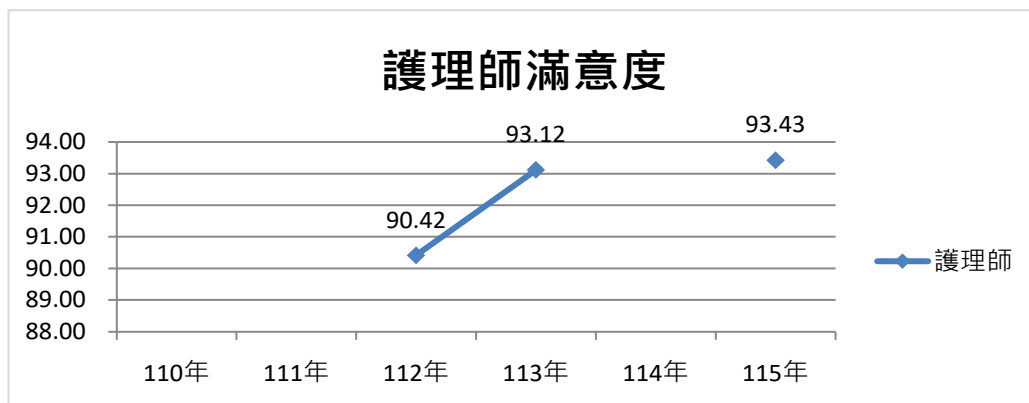
(一)本次整體服務滿意度為 90.92%，較上次調查增加 1.01%。

1. 人員服務態度方面：調查結果除初次調查項目外，皆呈增加趨勢，其中對堂長服務滿意度增加最多(增加 2.96%)。

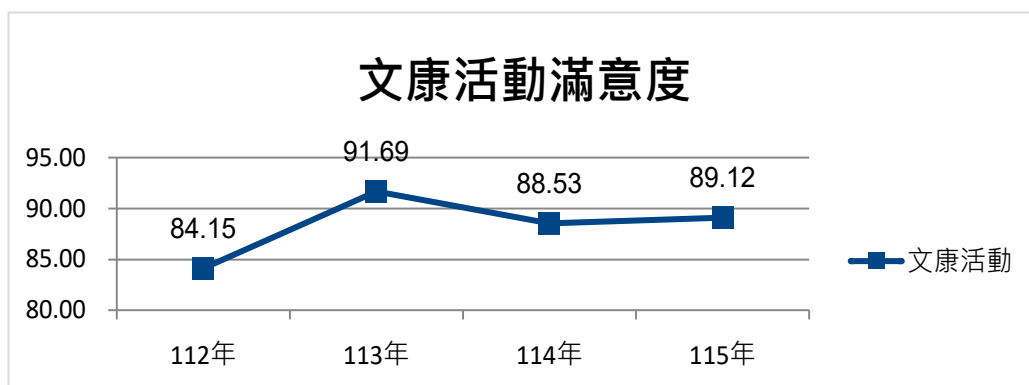
(1)堂長服務態度：滿意度較去年增加 2.96%(如下圖)，分析主要是因本家舊堂長紛紛屆齡退休，逐步由新任堂長交替，長輩們與新任堂長互動交流逐漸熟悉，外加新堂長常常與長輩們互動及噓寒問暖，以至增加滿意度。



(2)護理師服務態度：滿意度調查較以往增加 0.31%(如下圖)，分析是本案逐步補進新約用護理師，較有充足的人力可以照顧及關懷長輩們的健康，讓長輩們感受到新照護體驗，促使提升長輩們對護理師服務的滿意度。

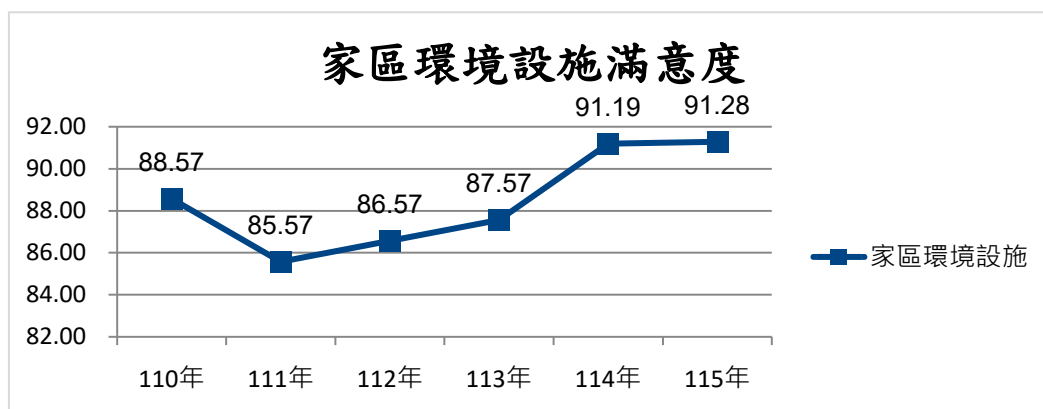


2. 服務措施方面：文康活動滿意度較去年增加 0.59%(如下圖)，分析主要是因今年流感跟疫情有維穩的趨勢，各堂隊舉辦文康活動的次數紛紛增加，讓長輩覺得今年能參與的活動變多，故提升了文康活動的滿意度。

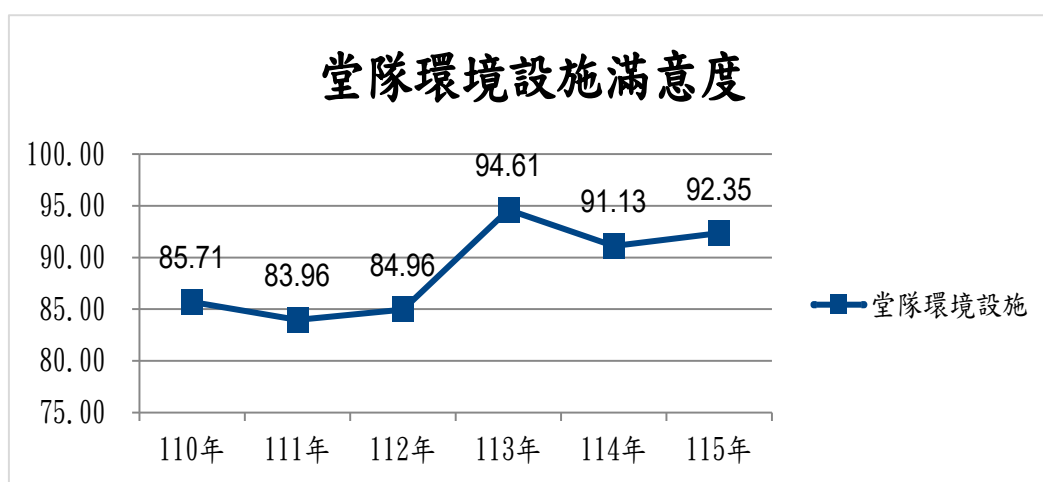


3. 設施設備方面：本次調查多功能活動中心設施滿意度為今年新調查之項目，無前幾年可供參考之標的，而家區環境設施滿意度較去年增加 0.09% 及堂隊環境設施滿意度較去年增加 1.22%。

(1) 家區環境設施：滿意度較去年增加 0.09%，分析原因為本家搬至新家區也有 3 年了，設備與環境長輩們也漸漸適應，本家雖然也不斷營造家區環境居住的舒適度，但對長輩們而言較無新意，故今年家區環境設施的滿意度只有稍微提升 0.09%。



(2) 堂隊環境設施：滿意度較去年增加 1.22%，分析原因為本家於今年度逐步舉辦堂隊上的文康活動，長輩們透過參與堂隊的活動，漸漸的了解與適應堂隊的環境，外加各堂隊堂長的用心經營，讓長輩們覺得溫馨，故提升了今年堂隊環境設施的滿意度。



(二) 針對今年度服務滿意度較上次調查各項目多呈現增加趨勢，分析原因為新舊服務人員交替完成長輩已經適應彼此的互動、適逢流感疫情降溫而舉辦多人群聚的活動以及各堂隊同仁努力打造溫馨舒適的居住環境，對長輩們而言倍感溫馨，為增進照顧長輩之福祉及提升優質的照顧服務，請各業管組室持續維持提供優質服務。服務滿意度調查結果，將陳閱後於服務品質會議提報。

臺南榮家 115 年整體服務滿意度調查結果分辨表

項次	項目	辦理單位	改進措施
一	長輩對延緩失能活動的服務滿意度 90.75%，較上次(92.36%)減少 1.61%，請保健組組研提改進措施，並於服務品質會議提報。	保健組	一、配合高雄榮總臺南分院復健醫療資源及住民個別復健需求，依醫囑安排適當之復健活動，以提升住民身體功能及延緩失能成效。 二、請各堂加強鼓勵住民至大廳參與延緩失能相關律動及團體活動，增加肌力提升，落實用進廢退，有效增益自理功能。