新竹榮譽國民之家辦理服務照顧滿意度調查實施計畫

一、依據：

(一)國軍退除役官兵輔導委員會榮譽國民之家營造溫馨祥和有尊嚴的頤養環境指導原則。

(二)老人福利機構評鑑指標 D9 項「辦理服務滿意度調查情形」。

二、目的：

(一)為有效提升本家住民服務照顧品質，強化服務工作之推動。

(二)為了解住民需求及意見，落實顧客導向的服務理念，營造優質服務環境。

三、目標：

(一)於每年上半年實施前一年住民服務照顧滿意度調查 1 次，以瞭解住民對本家各項目服務照顧滿意情形。

(二)調查項目應包含本家設施設備、服務內容、服務人員態度等項目，以了解住民對本家整體服務滿意程度。

四、 主辦單位：輔導組。

五、 實施對象：本家住民。

六、 實施期程：每年定期辦理。

七、 實施方式：

(一)住民滿意度調查：

1. 本調查以不記名方式實施，調查人數應達本家實際在家人數 30%。滿意度調查使用李克特五點量表(Likert Scale)，受試者的滿意程度為 1-5 分(如附表)。
2. 調查項目為本家設施設備、服務內容(伙食服務、醫護服務、照顧服務及休閒育樂活動)、服務人員態度等項目，以了解住民對本家整體服務滿意程度。
3. 本調查表由各堂隊發給受訪者自行填寫，或指派人員與受訪對象進行 1 對 1 訪談，調查時程為期 15 天，填妥後將調查表送回本組，以進行各項目滿意度分析。

(二)滿意度調查分析報告:

1. 滿意度調查分析報告除依據調查結果分析及檢討，對滿意程度未

達 3 分者，應提出改進措施，據以改善照顧服務品質。

2. 滿意度調查報告於陳主任核閱後，函發各組室作為提升服務品之參考。

八、 本計畫奉核准後實施，如有未盡事宜，得隨時修訂之。

親愛的住民，您好：

為瞭解本家辦理服務照顧工作之成效，特訂定本問卷調查表，希望藉由長輩熱心參與，具體的反應單位現況與意見，作為本家改善參考依據，俾使各位都能享受溫馨、安祥、快樂的生活。請就下表「意見」欄內，5是「非常滿意」，4是「滿意」，3是「普通」，2是「不滿意」，1是「非常不滿意」，0是「未使用/未參與」，請以「塗滿方格■」方式畫出您的意見，也歡迎在「建議事項」欄以文字說明，我們一定會認真處理，謝謝您的寶貴意見。

新竹榮譽國民之家 敬上

新竹榮譽國民之家服務照顧滿意度調查表

第一部分：受訪者基本資料

1. 性別：□男 □女

1. 年齡：□60歲以下 □61-70歲 □71-80歲 □81-90歲 □90歲以上
2. 居住本家年限：□1年內 □1-5年 □6-10年 □11-20年 □20年以上
3. 居住堂別：□安養一堂 □安養二堂 □養護堂
4. 身分別：□榮民 □榮眷 □一般民眾

第二部分：服務照顧

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	建議事項
一、環境管理	5	4	3	2	1	
1. 對於本家環境綠美化	□	□	□	□	□	
2. 對於本家標示導引路線	□	□	□	□	□	
3. 對於本家無障礙空間設計	□	□	□	□	□	
4. 對於本家停放車輛空間設計	□	□	□	□	□	
5. 對於本家噪音控制	□	□	□	□	□	
6. 對於本家公共廁所設置與衛生	□	□	□	□	□	
7. 對於本家提供生活住宿環境	□	□	□	□	□	
8. 對於本家用餐環境	□	□	□	□	□	

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	建議事項
二、設施設備	5	4	3	2	1	
1.對於本家室內照明度	□	□	□	□	□	
2.對於本家提供宗教設施	□	□	□	□	□	
3.對於本家提供無障礙設施(如斜坡道….)	□	□	□	□	□	
4.對於本家提供餐廳設施(含配膳間)	□	□	□	□	□	
5.對於本家提供復健設施	□	□	□	□	□	
6.對於本家提供文康休閒設施	□	□	□	□	□	
7.對於本家提供日常生活設備	□	□	□	□	□	
8.對於本家提供寢室設施(含浴室及廁所)	□	□	□	□	□	
三、生活管理	5	4	3	2	1	
1.對於本家生活公約內容	□	□	□	□	□	
2.對於本家住家管理方式	□	□	□	□	□	
3.對於本家作息時間	□	□	□	□	□	
4.對於本家請假規定	□	□	□	□	□	
5.對於本家收費標準(如伙食、電費)	□	□	□	□	□	
6.對於本家處理住民意見與回映方式	□	□	□	□	□	
7.對於本家對個人隱私的尊重	□	□	□	□	□	
四、員工服務	5	4	3	2	1	
1.對於堂長服務態度	□	□	□	□	□	
2.對於社工服務態度	□	□	□	□	□	
3.對於本家照服人員服務態度	□	□	□	□	□	
4.對於本家護理人員服務態度	□	□	□	□	□	
5.對於本家醫師人員服務態度	□	□	□	□	□	
6.對於本家藥劑人員服務態度	□	□	□	□	□	
7.對於本家物理治療師服務態度	□	□	□	□	□	
8.對於本家伙食人員服務態度	□	□	□	□	□	
9.對於本家行政業務人員服務態度	□	□	□	□	□	
五、照顧服務	5	4	3	2	1	
1.對於本家提供生活照顧措施	□	□	□	□	□	
2.對於本家提供定時巡房服務	□	□	□	□	□	

3.對於本家提供生活適應輔導措施	□	□	□	□	□	
4.對於本家工作人員與您及家屬互動情形	□	□	□	□	□	
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	建議事項
六、伙食服務	5	4	3	2	1	
1.對於本家提供伙食菜色變化	□	□	□	□	□	
2.對於本家提供伙食新鮮度	□	□	□	□	□	
3.對於本家提供伙食衛生	□	□	□	□	□	
4.對於本家提供伙食口味	□	□	□	□	□	
5.對於本家提供伙食營養成分	□	□	□	□	□	
6.對於本家伙食供應時間及方式	□	□	□	□	□	
七、醫護服務	5	4	3	2	1	
1.對於本家門診醫事服務	□	□	□	□	□	
2.對於本家護理照護服務	□	□	□	□	□	
3.對於本家藥事服務	□	□	□	□	□	
4.對於本家復健服務	□	□	□	□	□	
5.對於提供就診專車服務	□	□	□	□	□	
八、休閒育樂活動 (配合年度辦理活動依序列入調查項目)	5	4	3	2	1	建議事項
1.對於本家辦理 **宗教靈性** 關懷服務	□	□	□	□	□	
2.對於本家辦理**元旦升旗及中秋節慶等**文康活動	□	□	□	□	□	
3.對於本家**依長輩興趣招募參與義工活動（如陽光推手、圖書管理、卡拉 OK 等）**	□	□	□	□	□	
4.對於本家辦理**多元休閒、手作課程（如園藝、工藝）與社會參與活動**之豐富度	□	□	□	□	□	
5.對於本家積極引進**科技資源（如 AI 照護、VR、SWITCH）及健身活動**，提升照護品質並豐富生活度	□	□	□	□	□	
6.對於本家辦理 **戶外旅遊、微旅行** 活動	□	□	□	□	□	
7.對於本家安排**公益團體表演或關懷慰訪** 活動	□	□	□	□	□	

8. 對於本家連結**鍼灸醫藥學會公益按摩**活動	□	□	□	□	□	
9. 對於本家連結**成德高中行動圖書車**　活動	□	□	□	□	□	
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	建議事項
九、新增服務項目	5	4	3	2	1	
1. 對於本家積極引進**科技資源提升照護品質**的認同度	□	□	□	□	□	
2. 對於本家積極**鏈結外部資源，如 83 路公車、金融講座；與便利服務，如:郵局 ATM 補摺機**等服務。	□	□	□	□	□	
3. 對於本家積極**改善家區道路平整、增加夜間照明及戶外環境安全**之作為的滿意度	□	□	□	□	□	
4. 對於本家**運用製作生命繪本，紀錄第一代榮民對國家貢獻與生命故事之用心**的認同度。	□	□	□	□	□	

十、其他建議：

_____

_____

_____

【問卷完畢，謝謝填答】