

本家 107 年度第 1 季服務照顧滿意度問卷調查分析報告

壹、前言

為瞭解住民對本家各項服務照顧滿意程度，做為提昇本家服務品質之重要參考，特針對生活照顧、設施設備及環境、休閒活動、醫療保健及工作人員服務滿意度實施問卷調查。

貳、調查過程與方法：

一、調查對象：

本家內住榮民。

二、抽樣方法：

(一) 採取隨機抽樣方式，依序前往本家 7 個堂隊 (不含養護三堂失智榮民)，在各堂隊照服員之協助下發放問卷，請榮民完成填寫後統一回收。

(二) 遇有不認識字之榮民，各堂隊照服員得提供協助，但不誘導作答，以維調查結果之信度客觀性及可靠性。

三、調查時間：

107 年 3 月 23 日至 107 年 3 月 31 日。

四、問卷設計：

沿用去 (106) 年度榮民間卷調查題目，以利分析比較；題目內容考量本家內住榮民年紀因素，把握如下原則：

(一) 切合榮民需要之服務照顧項目。

(二) 內容簡單，題意明確。

(三) 榮民可憑直覺作答，毋須過多思考。

(四) 不另外就調查對象基本結構 (年齡、教育程度、內住時間等) 進行取樣分析，以免引起受訪者心理抵制而影響調查信度。

五、問卷內容：

(一) 提問 11 題；採五段式量表。

(二) 另設計「開放性建議事項」欄，鼓勵榮民依自由意志提供

建議。

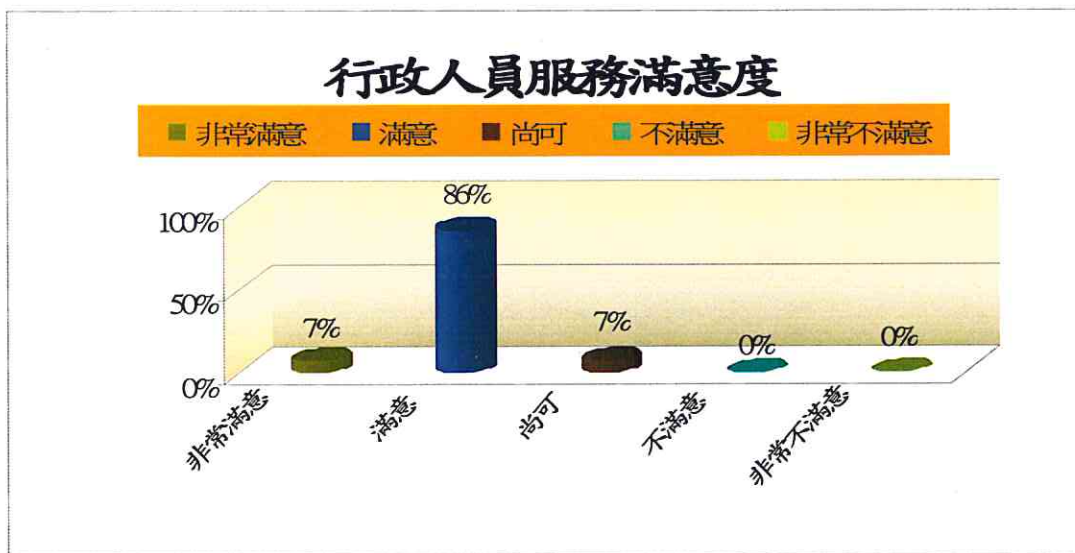
六、問卷發出及回收情況：

本次調查總計發出問卷 70 份，回收 70 份，回收率 100%。

參、分項滿意度分析：

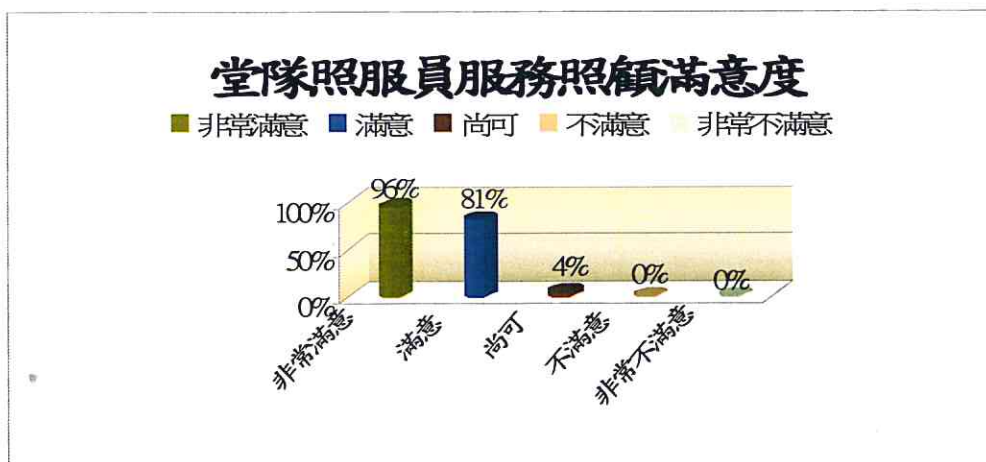
一、對本家行政人員服務滿意度：

調查結果顯示有 92.86% 的受訪者對本家行政人員的服務態度表示滿意，7.143% 的受訪者表示尚可，另有 0% 的受訪者表示不滿意。



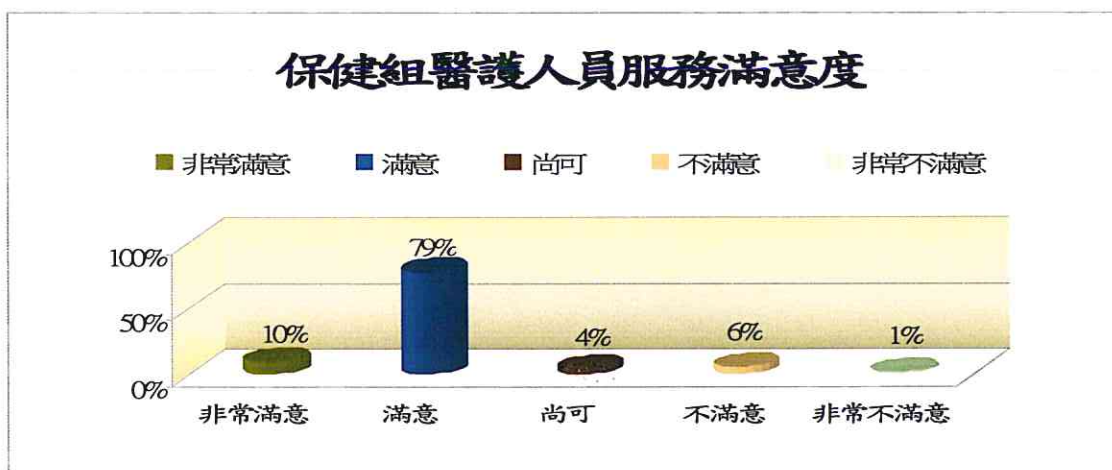
二、對本家堂隊工作人員服務滿意度：

調查結果顯示有 95.71% 的受訪者對本家堂隊工作人員的服務態度表示滿意，4.286% 的受訪者表示尚可，另有 0% 的受訪者表示不滿意。



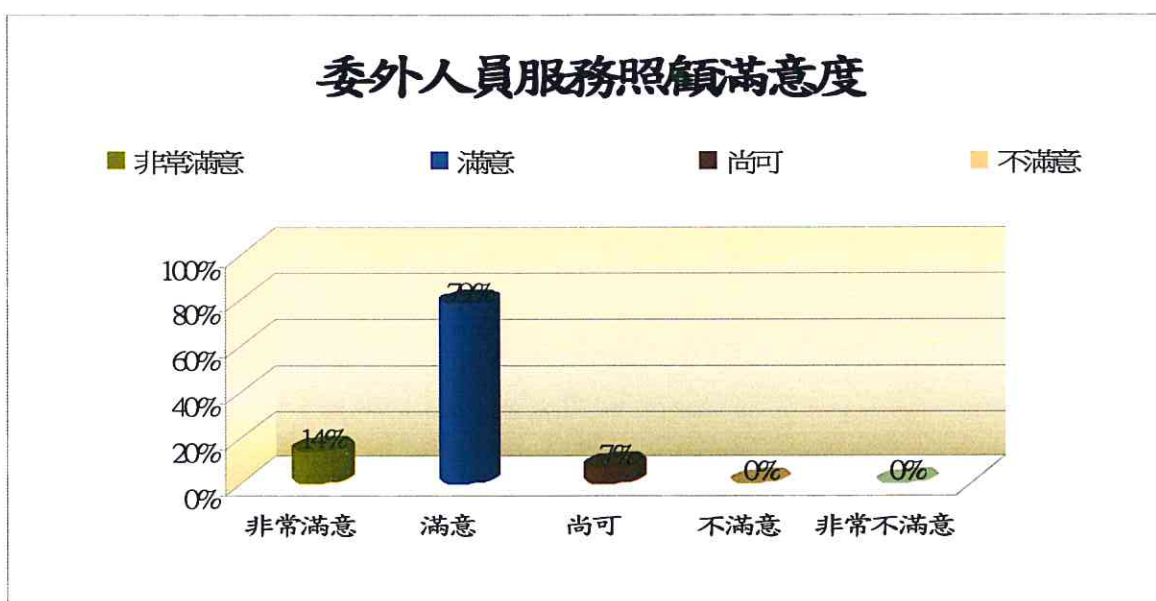
三、對本家保健組醫護人員服務滿意度：

調查結果顯示有 88.57% 的受訪者對本家保健組醫護人員的服務態度表示滿意，5.714% 的受訪者表示尚可，另有 1.43% 的受訪者表示不滿意。



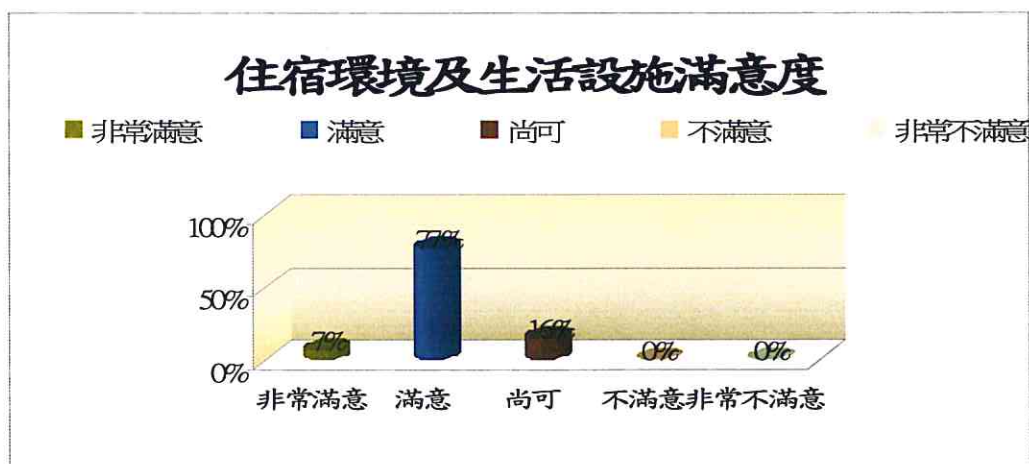
四、對本家委外人員服務態度滿意度：

調查結果顯示有 85.71% 的受訪者對本家委外人員的服務態度表示滿意，14.29% 的受訪者表示尚可，另有 0% 的受訪者表示不滿意。



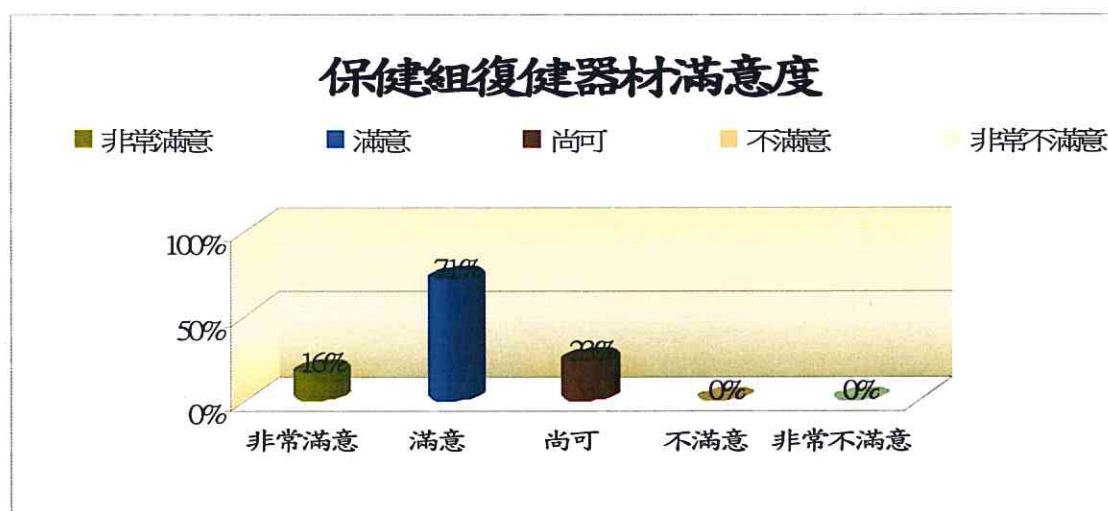
五、對本家住宿環境及生活設施滿意度：

調查結果顯示有 84.29% 的受訪者對本家住宿環境及生活設施表示滿意，15.71% 的受訪者表示尚可，另有 0% 的受訪者表示不滿意。



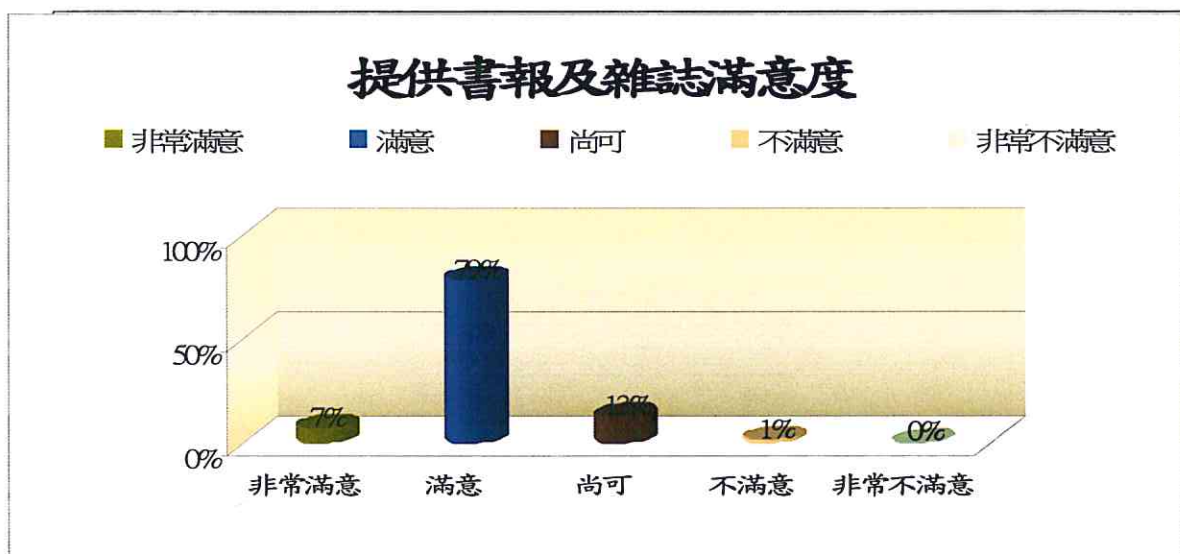
六、對本家保健組復健器材滿意度：

調查結果顯示有 77.14% 的受訪者對本家保健組復健器材表示滿意，22.86% 的受訪者表示尚可，0% 的受訪者表示不滿意。



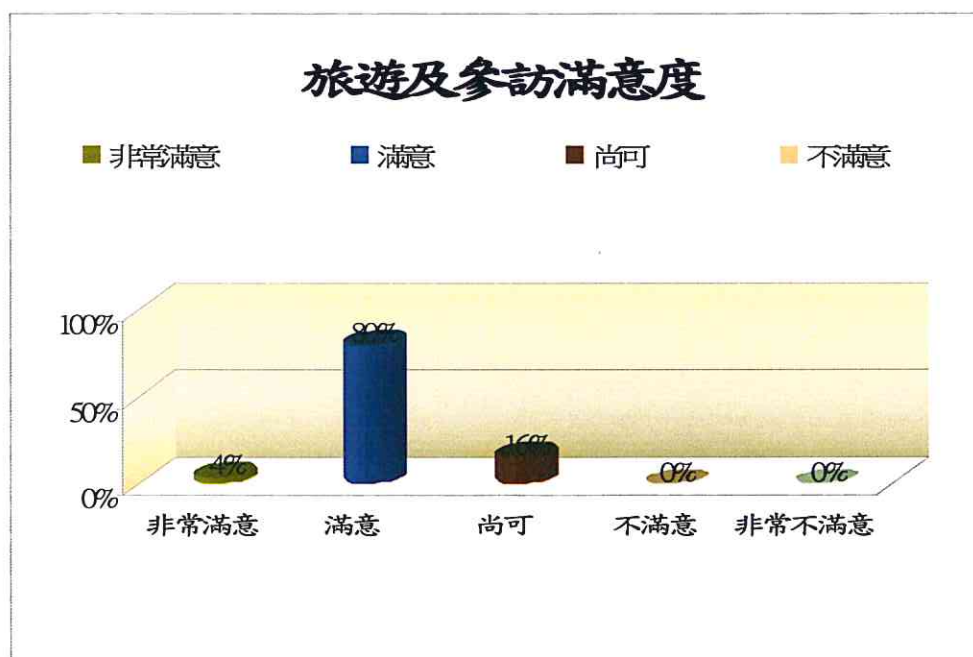
七、對本家團康及宗教活動滿意度：

調查結果顯示有 85.71% 的受訪者對本家團康及宗教活動表示滿意，12.86% 的受訪者表示尚可，另有 1.429% 的受訪者表示不滿意。



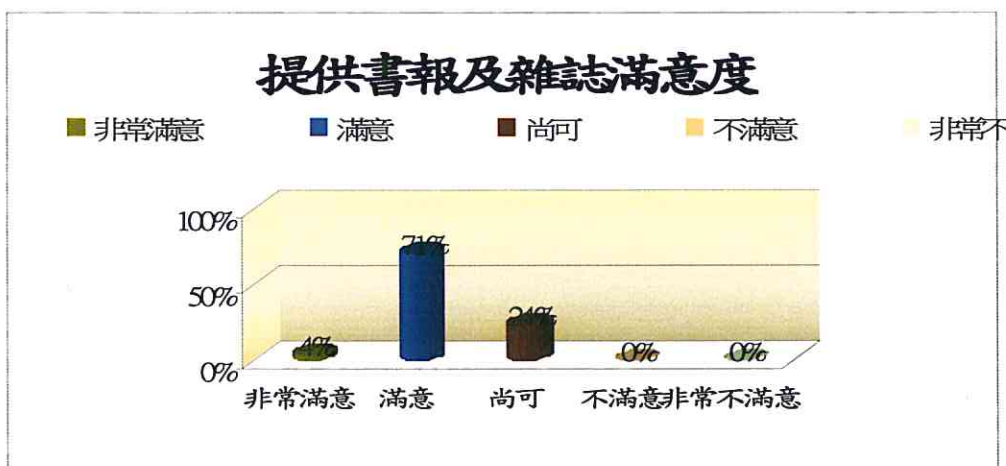
八、對本家旅遊、參訪、休憩滿意度：

調查結果顯示有 84.29% 的受訪者對本家旅遊、參訪活動表示滿意，15.71% 的受訪者表示尚可，另有 0% 的受訪者表示不滿意。



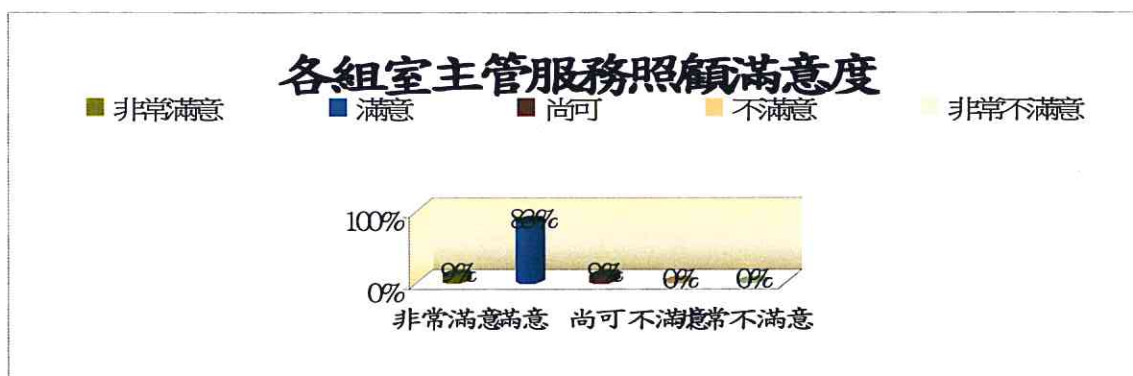
九、對本家提供之書報、雜誌服務滿意度：

調查結果顯示有 75.71% 受訪者對本家提供之書報、雜誌服務表示滿意，24.29% 的受訪者表示尚可，另有 0% 的受訪者表示不滿意。



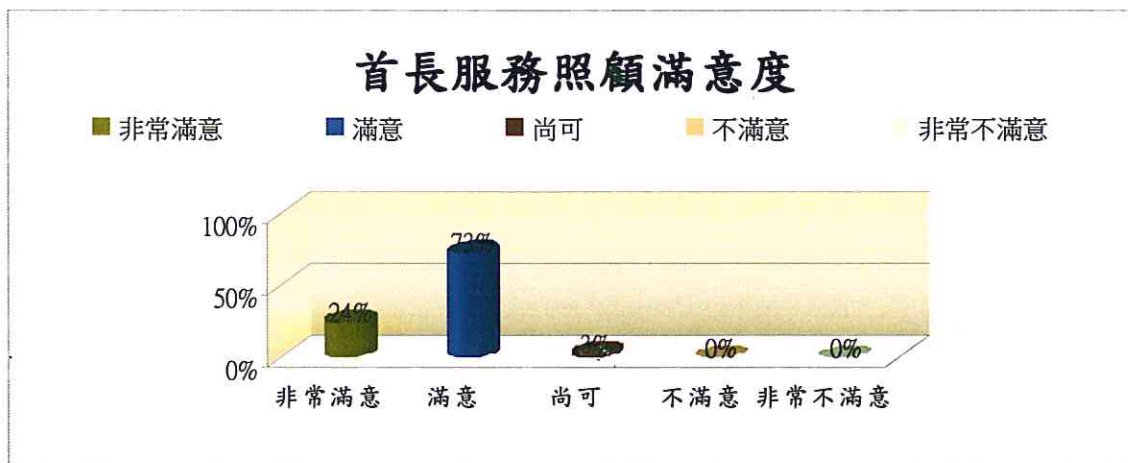
十、對本家各組室主管服務照顧滿意度：

調查結果顯示有 91.43% 的受訪者對本家各組室主管的服務態度表示滿意，8.571% 的受訪者表示尚可，另有 0% 的受訪者表示不滿意。

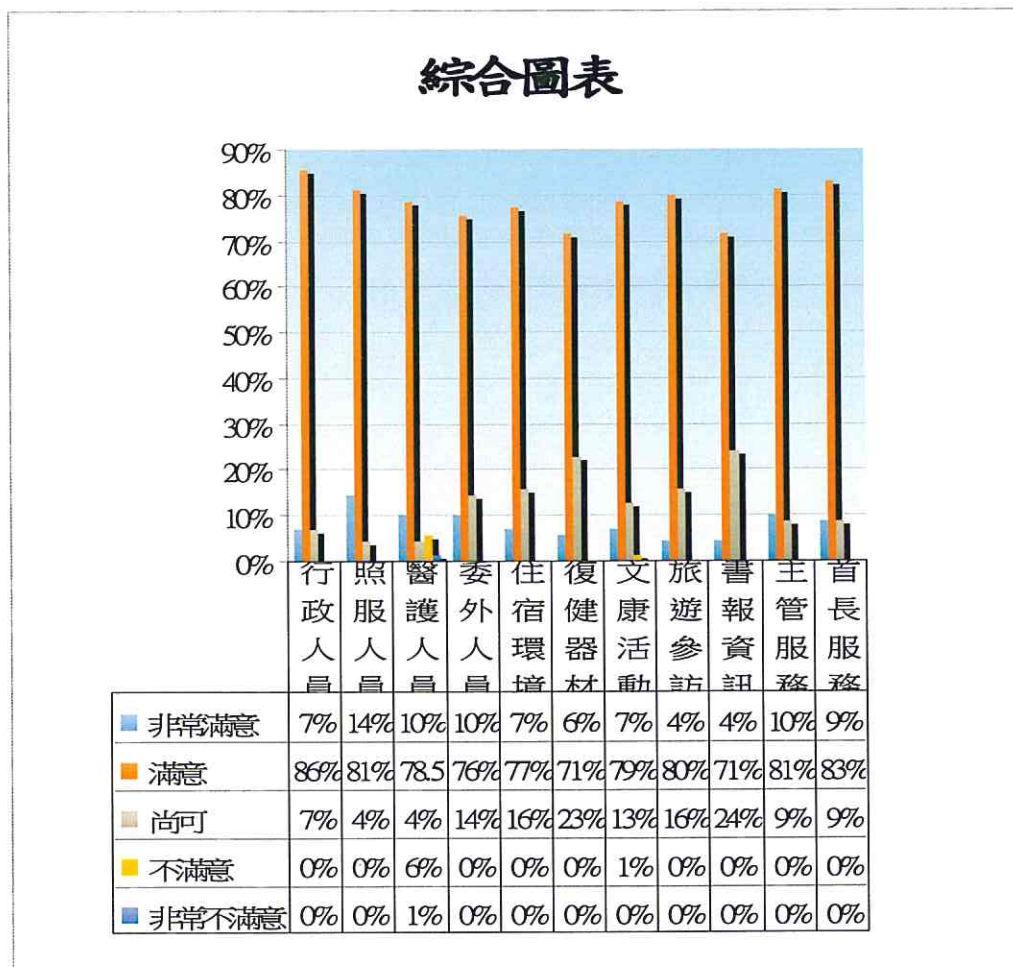


十一、對本家首長重視榮民服務照顧滿意度：

調查結果顯示有 91.43% 的受訪者對本家首長重視榮民服務照顧表示滿意，8.571% 的受訪者表示尚可，另有 0% 的受訪者表示不滿意。

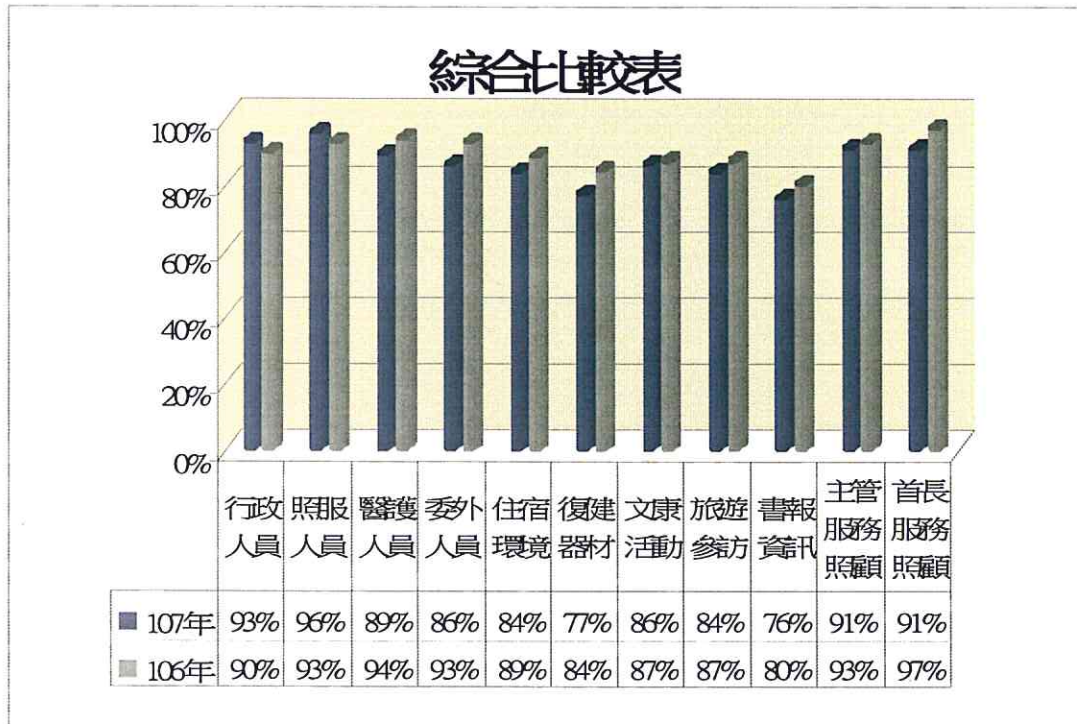


十二、各項服務照顧之滿意度



肆、各項服務照顧滿意度與上一（106）年度之比較：

一、綜合比較表



二、整體服務照顧滿意度

整體服務照顧滿意度為 86.62%，較上一（106）年度下降 4.95 %。

肆、綜合研析與檢討：

一、本季整體服務照顧滿意度為 86.62%，與去年同期比較，下降.4.95%，與上一季比較，上升 1.3%。

二、受訪榮民對於本家「行政人員辦理業務的工作效率」、「現在所屬堂隊工作人員的服務態度」、「首長重視榮民服務照顧」及「各組室主管重視榮民服務照顧」的問卷選項表示肯定(整體滿意度高於90%)；本季對本家服務無較保留(整體滿意度低於70%)的項目。

三、根據問卷統計：本季(民國107年第1季)受訪榮民對於本家問卷各服務選項皆表示肯定(滿意度都在80%以上)。

四、對於開放性問卷選項的建議事項：

無

五、綜上，本季整體滿意度較上一季下降 3.12%，各項調查結果顯示，可能是因為本季(含二月份)中經歷農曆春節連續假期，整體住民對於相關文康活動期待較高所致，使得滿意度較上一季下降；而本年度本季因新入住住民較多，使得 107 年度整體服務照顧滿意度較 106 年度下降；因此，將會會辦相關組室更加提升文康活動及書報雜誌的收集等事項，賡續做好服務照顧之工作。

