

## 臺南榮家 107 年整體服務滿意度調查報告

### 一、調查經過

107 年整體服務滿意度調查，於 5 月 14 日至 5 月 18 日，採內部調查方式辦理，共完成 48 份不計名問卷。

### 二、調查結果

#### (一)調查人數：

調查人數 48 人(信義堂 12 人、長春堂 12 人、博愛堂 12 人、仁愛堂 12 人)，調查比例 20%(4 月底實際住家人數 238 人)，男性 42 人，女性 6 人，平均年齡 83 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 88.21%，較上次調查減少 1.11%(106 年整體滿意度為 89.32%)。男性整體滿意度 87.73%，女性整體滿意度 89.56%，年齡 70-79 歲整體滿意度 88.69%，年齡 80-89 歲整體滿意度 87.55%，年齡大於 90 歲整體滿意度 88.99%。以調查項目來看，護理人員主動關心長輩健康行為的滿意度最高(92.08%)，警衛的服務態度、交誼廳設施及車輛設施的滿意度最低(84.58%)。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 107 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

在人員態度滿意度方面，滿意度為 89.63%，護理人員主動關心長輩健康行為的滿意度最高(92.08%)，以各堂服務滿意度來看，長春堂及仁愛堂長輩對護理人員主動關心長輩健康行為的滿意度、博愛堂長輩對衛教指導的滿意度最高(93.33%)；信義堂及博愛堂長輩對警衛的服務滿意度最低(83.33%)。

#### 2. 服務措施類滿意度方面

在服務措施滿意度方面，滿意度為 87.67%，門診、就醫服務時效的滿意度最高(90.42%)；以各堂對服務措施滿意度來看，博愛堂長輩對每日播音、門診服務的滿意度及仁愛堂長輩對就診、就醫服務滿意度最高(91.67%)；信義堂長輩對每日播音的服務措施滿意度最低(81.67%)。

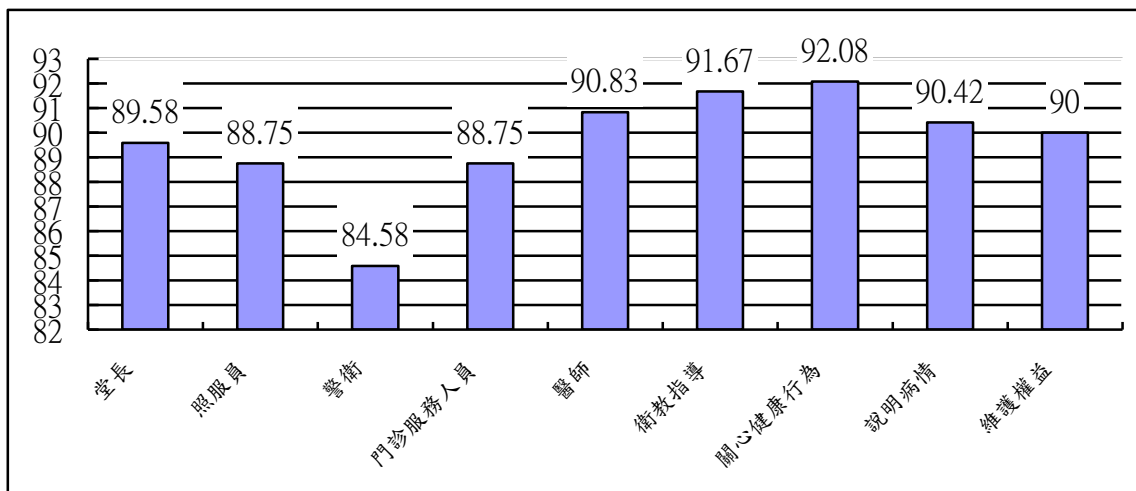
#### 3. 設施設備類滿意度方面

在設施設備滿意度方面，滿意度為 84.83%，以復健室設施的滿意度 85.33%最高(長輩未使用復健設施者不列計)，交誼廳及車輛設施設備的滿意度 84.58%並列最低；以各堂對設施設備滿意度來看，長春堂及博愛堂長輩對復健室設施滿意最高(86/67%)；信義堂長輩對交誼廳及車輛設施滿意度最低(83.33%)。

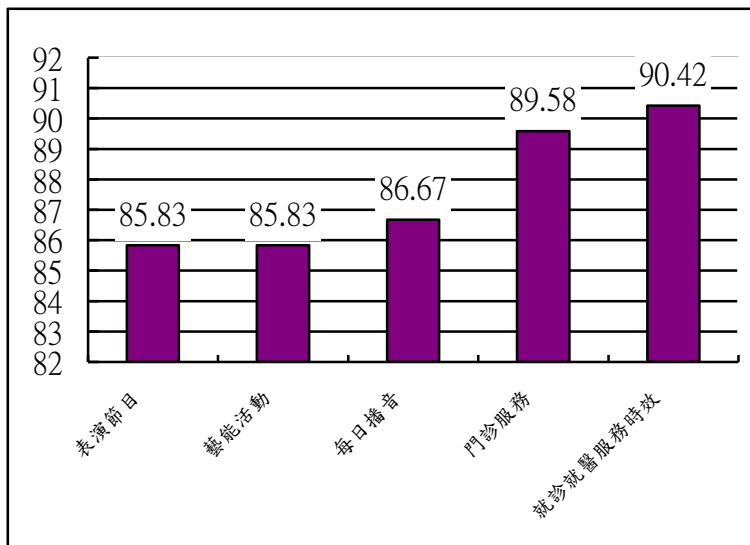
107年服務滿意度調查結果統計表						
類別	調查項目	信義堂	長春堂	博愛堂	仁愛堂	整體滿意度
人員服務態度	堂長	88.33	91.67	90.00	88.33	89.58
	照服員	86.67	90.00	90.00	88.33	88.75
	警衛	83.33	86.67	83.33	85.00	84.58
	門診服務人員	88.33	88.33	88.33	90.00	88.75
	醫師	91.67	91.67	88.33	91.67	90.83
	衛教指導	91.67	91.67	93.33	90.00	91.67
	關心健康行為	91.67	93.33	90.00	93.33	92.08
	說明病情	90.00	90.00	91.67	90.00	90.42
	維護權益	90.00	91.67	88.33	90.00	90.00
	小計	89.07	90.56	89.26	89.63	89.63
服務措施	表演節目	85.00	86.67	88.33	83.33	85.83
	藝能活動	86.67	86.67	86.67	83.33	85.83
	每日播音	81.67	85.00	91.67	88.33	86.67
	門診服務	86.67	90.00	91.67	90.00	89.58
	就診就醫服務時效	90.00	90.00	90.00	91.67	90.42
	小計	86.00	87.67	89.67	87.33	87.67
設施設備	交誼廳設施	83.33	85.00	85.00	85.00	84.58
	復健室設施	84.00	86.67	86.67	84.00	85.33
	車輛設施	83.33	85.00	85.00	85.00	84.58
	小計	83.56	85.56	85.56	84.67	84.83
整體滿意度		87.20	88.82	88.73	88.08	88.21

(三) 整體滿意度長條圖：

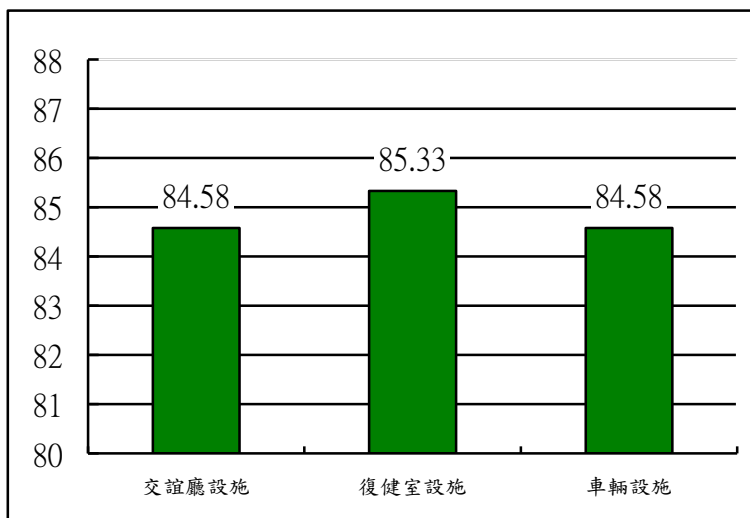
1. 人員服務態度類



## 2. 服務措施類



## 3. 設施設備類



### (四)與歷次調查結果比較：

整體滿意度較上次調查結果減少 1.11%。人員服務態度(89.63%)較上次減少 1.11%、服務措施(87.67%)較上次減少 0.54%、設施設備(84.83%)較上次減少 1.47%，詳如 107 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	106 年	93.08	89.58	-3.50
照服員	106 年	90.38	88.75	-1.63
警衛	103 年	81.89	84.58	+2.69
門診服務人員	106 年	90.77	88.75	-2.02

醫師	106年	90.77	90.83	+0.06
衛教指導	106年	91.15	91.67	+0.52
關心健康行為	106年	91.73	92.08	+0.35
說明病情	106年	90.38	90.42	+0.04
維護權益	106年	90.00	90.00	-
人員服務態度	106年	90.74	89.63	-1.11
表演節目	103年	75.87	85.83	+9.96
藝能活動	103年	80.00	85.83	+5.83
每日播音	106年	85.38	86.67	+1.29
門診服務	106年	90.38	89.58	-0.80
就診就醫服務時效	106年	90.38	90.42	+0.04
服務措施	106年	88.21	87.67	-0.54
交誼廳設施	103年	84.29	84.58	+0.29
復健室設施	102年	81.40	85.33	+3.93
車輛設施	-	-	84.58	+84.58
設施設備	106年	86.93	84.83	-1.47
整體滿意度	106年	89.32	88.21	-1.11

(五)意見反應：無

### 三、分析與建議

(一)本次整體服務滿意度為 88.21%，較上次調查減少 1.11%。

1. 人員服務態度方面:以警衛服務滿意度增加最多(增加 2.69%)，尤以仁愛堂長輩對警衛服務滿意度增加最多(增加 11.67%)；堂長服務滿意度減少最多(減少 3.50%)。
2. 服務措施方面:除了門診服務滿意度減少(減少 0.80%)之外，其餘各調查項目滿意度均增加。
3. 設施設備方面:本次調查均較上次增加，但與 106 年調查項目(環境佈置、堂隊浴室清潔、榮園運動器材)比較較低。

註 1:調查表中有 7 位長輩在復健室設施方面勾選「沒意見」，代表該長輩未使用到復健室設施，在統計滿意度時亦不列入計算。

註 2:車輛設施為第一次調查項目，尚無歷次資料可供比較。

(二)各調查項目雖然均高於 80%，但堂長、照服員、門診服務人員的服務態度以及門診服務措施的服務滿意度都較上次調查減少。

(三)本次服務滿意度調查結果，將會辦各組室研提改進措施，陳閱後於服務品質會議提報。