

## 臺南榮家 105 年第 2 次整體服務滿意度調查報告

### 一、調查經過

105 年第 2 次整體服務滿意度調查，於 7 月 11 日至 7 月 14 日，採內部調查方式辦理，共完成 75 份不計名問卷。

### 二、調查結果

#### (一)調查人數：

調查人數 75 人(忠孝堂 15 人、信義堂 15 人、長春堂 15 人、博愛堂 15 人、仁愛堂 15 人)，達 27.78%(6 月底實際住家人數 270 人)，男性 68 人，女性 7 人，平均年齡 87.21 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 89.75%，較上次調查增加 0.26%(105 年第 1 次 89.49%)。男性整體滿意度 89.88%，女性整體滿意度 89.62%，年齡 70-79 歲整體滿意度 92.98%，年齡 80-89 歲整體滿意度 89.21%，年齡大於 90 歲整體滿意度 90.18%，以調查項目來看，駐堂護理師服務滿意度最高(91.73%)，照顧服務員服務滿意度次之(91.47%)；以各堂隊來看，仁愛堂整體滿意度最高(96.14%)，忠孝堂整體滿意度次之(89.54%)。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 104 年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 90.38%，駐堂護理師服務滿意度最高(91.73%)，其餘均高於標準值(80%)，以各堂對人員服務滿意度來看，仁愛堂長輩對堂長、護理人員說明病情及權益維護服務滿意度最高(97.33%)，其餘均高於標準值(80%)。

#### 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 89.58%，門診、就醫服務時效服務滿意度最高(90.67%)其餘均高於標準值(80%)；以各堂對服務措施滿意度來看，仁愛堂長輩對復健服務與門診、就醫服務時效滿意度最高(96.00%)。

#### 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 88.67%，家區環境清潔滿意度最高(89.71%)，其餘均高於標準值(80%)；以各堂對設施設備滿意度來看，仁愛堂長輩對家區環境設施與家區環境清潔滿意度最高(97.33%)，其餘均高於標準值(80%)。

類別	調查項目	忠孝堂	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	90.67	89.33	85.33	93.33	97.33	91.20
	護理師	90.67	89.33	89.33	93.33	96.00	91.73
	照服員	90.67	89.33	89.33	92.00	96.00	91.47
	替代役	90.00	88.33	82.86	74.67	96.00	86.37
	醫師	89.33	88.00	89.33	86.67	96.00	89.87
	衛教指導	89.33	89.33	88.00	89.33	96.00	90.40
	關心健康行為	90.67	89.33	88.00	90.67	96.00	90.93
	說明病情	90.67	89.33	89.33	86.67	97.33	90.67
	服務親切	90.67	89.33	88.00	89.33	96.00	90.67
	維護權益	90.67	88.57	89.33	86.67	97.33	90.51
	小計	90.33	89.02	87.89	88.27	96.40	90.38
服務措施	門診服務	89.33	88.00	88.00	85.33	94.67	89.07
	轉診服務	89.33	88.00	88.00	85.33	94.67	89.07
	復健服務	90.00	87.69	85.33	88.57	96.00	89.52
	服務時效	89.33	88.00	89.33	90.67	96.00	90.67
	小計	89.50	87.92	87.67	87.48	95.33	89.58
設施設備	堂隊環境設施	88.00	88.00	80.00	93.33	94.67	88.80
	堂隊浴室清潔	88.00	88.57	84.00	85.33	96.00	88.38
	堂隊廁所清潔	88.00	88.57	84.00	84.00	96.00	88.11
	家部環境設施	88.00	88.57	80.00	86.67	97.33	88.11
	家部環境清潔	88.00	88.57	81.33	93.33	97.33	89.71
小計	88.00	88.46	81.87	88.53	96.27	88.62	
整體滿意度		89.54	88.64	86.26	88.17	96.14	89.75

(三)與歷次調查結果比較：

整體滿意度較上次調查結果增加 0.26%。人員服務態度(90.38%)較上次減少 1.95%、服務措施、設施設備均較上次調查增加，以堂隊環境設施滿意度增加最多(2.50%) 而堂長服務滿意度下降最多(-3.32%)(詳如 105 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	105 年 4 月	94.52	91.20	-3.32
護理師	105 年 4 月	94.25	91.73	-2.52
照服員	105 年 4 月	92.60	91.47	-1.13

替代役男	105 年 4 月	87.94	86.37	-1.57
人員服務態度	105 年 4 月	92.33	90.38	-1.95
門診服務	105 年 4 月	89.01	89.07	0.06
轉診服務	105 年 4 月	88.53	89.07	0.54
復健服務	105 年 4 月	88.06	89.52	1.46
服務措施	105 年 4 月	88.54	89.58	1.04
堂隊環境	105 年 4 月	86.30	88.80	2.50
堂隊浴室	105 年 4 月	86.85	88.38	1.53
堂隊廁所	105 年 4 月	86.85	88.11	1.26
設施設備	105 年 4 月	86.67	88.62	1.95
整體滿意度	105 年 4 月	89.49	89.75	0.26

(四)意見反應：無

### 三、分析與建議

本次整體服務滿意度為 89.75%，較上次調查增加 0.26%，顯示整體服務滿意度已逐年提升，人員服務態度較上次減少，尤以堂長服務滿意度減少最多，護理師次之，服務措施、設施設備均較上次調查增加，尤以堂隊環境設施滿意度增加最多。調查項目中，以護理師服務滿意度最高(91.73%)，照顧服務員服務滿意度次之(91.47%)，其餘均高於標準值(80%)。仁愛堂長輩對堂長、護理人員說明病情及權益維護服務滿意度最高(97.33)，仁愛堂長輩對復健服務與門診、就醫服務時效滿意度最高(96.00%)，仁愛堂長輩對家區環境設施與家區環境清潔滿意度最高(97.33%)。