

臺南榮家 105 年第 3 次整體服務滿意度調查報告

一、調查經過

105 年第 3 次整體服務滿意度調查，於 9 月 8 日至 9 月 13 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 28.3%(8 月底實際住家人數 265 人)，男性 71 人，女性 4 人，平均年齡 84.36 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 84.03%，較上次調查減少 5.72%(105 年第 2 次 89.75%)。男性整體滿意度 84.28%，女性整體滿意度 80.85%，年齡 70-79 歲整體滿意度 84.90%，年齡 80-89 歲整體滿意度 84.77%，年齡大於 90 歲整體滿意度 81.86%，以調查項目來看，堂長服務滿意度最高(88.84%)，駐堂護理師服務滿意度次之(86.83%)；以各堂隊來看，忠孝堂整體滿意度最高(90.11%)，信義堂整體滿意度次之(89.87%)。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 105 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 85.78%，堂長服務滿意度最高(88.84%)，以各堂對人員服務滿意度來看，忠孝堂長輩對堂長、護理人員及照服員服務滿意度最高(94.67%)；仁愛堂長輩對堂長、護理人員說明病情服務滿意度最低(72.86%)。

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 83.38%，門診、就醫服務時效服務滿意度最高(84.22%)；以各堂對服務措施滿意度來看，信義堂長輩對門診及轉診服務滿意度最高(92%)；仁愛堂長輩對門診及轉診服務滿意度最低(72.86%)。

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 81.05%，家區環境清潔滿意度最高(82.50%)，家部環境設施滿意度最低(79.69%)；以各堂對設施設備滿意度來看，忠孝堂長輩對堂隊環境設施滿意度及博愛堂長輩對家區環境清潔滿意度最高(89.33%)；長春堂長輩對浴室清潔滿意度最低(69.23%)。

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	94.67	92.00	82.86	92.86	81.82	88.84
	護理師	94.67	92.00	81.43	90.67	75.38	86.83
	照服員	94.67	92.00	78.57	89.33	77.14	86.34
	替代役	94.29	92.00	77.78	85.00	77.14	85.24
	醫師	91.43	92.00	78.67	85.71	77.14	84.99
	衛教指導	90.67	92.00	78.57	88.00	74.29	84.70
	關心健康行為	92.00	92.00	78.67	88.57	75.71	85.39
	說明病情	90.67	92.00	78.67	89.23	72.86	84.68
	服務親切	93.33	92.00	76.00	87.14	80.00	85.70
	維護權益	93.33	92.00	77.33	88.33	74.29	85.06
	小計	92.97	92.00	78.85	88.48	76.58	85.78
	服務措施	門診服務	89.33	92.00	78.67	86.15	72.86
轉診服務		89.33	92.00	78.67	86.15	72.86	83.80
復健服務		86.67	87.50	76.00	80.00	78.33	81.70
服務時效		87.69	84.00	80.00	88.00	81.43	84.22
小計		88.26	88.88	78.33	85.08	76.37	83.38
設施設備	堂隊環境設施	89.33	85.33	71.43	84.00	72.86	80.59
	堂隊浴室清潔	85.33	86.67	69.23	83.08	80.00	80.86
	堂隊廁所清潔	85.33	86.67	71.67	83.08	81.33	81.62
	家部環境設施	84.00	86.67	70.91	84.00	72.86	79.69
	家部環境清潔	85.33	86.67	72.73	89.33	78.46	82.50
小計	85.87	86.40	71.19	84.70	77.10	81.05	
整體滿意度		90.11	89.87	76.73	86.77	76.67	84.03

(三)與歷次調查結果比較：

整體滿意度較上次調查結果減少 5.72%。人員服務態度(85.78%)較上次減少 4.6%、服務措施(83.38%)較上次減少 6.2%、設施設備(81.05%)較上次減少 7.57%，以堂隊環境滿意度減少最多(-8.21%)，復健服務滿意度次之(-7.82%)，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 7 月	91.20	88.84	-2.36
護理師	105 年 7 月	91.73	86.83	-4.90
照服員	105 年 7 月	91.47	86.34	-5.13
替代役男	105 年 7 月	86.37	85.24	-1.13

人員服務態度	105年7月	90.38	85.78	-4.60
門診服務	105年7月	89.07	83.80	-5.27
轉診服務	105年7月	89.07	83.80	-5.27
復健服務	105年7月	89.52	81.70	-7.82
服務措施	105年7月	89.58	83.38	-6.20
堂隊環境	105年7月	88.80	80.59	-8.21
堂隊浴室	105年7月	88.38	80.86	-7.52
堂隊廁所	105年7月	88.11	81.62	-6.49
設施設備	105年7月	88.62	81.05	-7.57
整體滿意度	105年7月	89.75	84.03	-5.72

(四)意見反應：無

三、分析與建議

- (一)本次整體服務滿意度為 84.03%，較上次調查減少 5.72%，人員服務態度方面，尤以照服員服務滿意度減少最多，護理師次之，服務措施及設施設備滿意度均較上次調查減少，尤以堂隊環境滿意度減少最多，復健服務次之。調查項目中，以堂長服務滿意度最高(88.84%)，護理師服務滿意度次之(86.83%)。忠孝堂長輩對堂長、護理人員及照服員服務滿意度最高(94.67%)，信義堂長輩對門診及轉診服務滿意度最高(92.00%)，忠孝堂長輩對堂隊環境設施滿意度及博愛堂長輩對家區環境清潔滿意度最高(89.33%)。
- (二)本次服務滿意度調查顯示均較上次減少，尤以堂隊環境設施滿意度減少最多，復健服務滿意度次之。另外，長春堂長輩對堂隊浴室清潔滿意度大幅減少(自84%降至69.23%)，將會辦輔導組及保健組研提改進措施，並於服務品質會議提報及管制改善。

四、檢討與改進措施

- (一)各堂長輩對堂隊環境設施滿意度 80.59%，較上次(88.8%)減少 8.21%

忠孝、信義堂改進措施：

1. 持續督促團隊依住民的需求提供適切之服務。
2. 有關設施設備之維修即時填具請修單，請秘書室配合儘速修繕。

長春堂改進措施：

請照服員值勤發現或榮民反映設施有損壞情形，立即填報維修單儘速完成修復；平時清潔落實消毒，以維護住民生活品質。

博愛堂改進措施：

公共區域均劃分專責人員負責維護清潔，並增加密度。

仁愛堂改進措施：

請堂隊同仁發現缺失或長輩反映時，立即線上通報，並告知秘書室承辦人派員修復。

(二)長春堂長輩對堂隊浴室清潔滿意度大幅減少(自84%降至69.23%),改進措施:

- 1.長春堂除假日日班1人值班外,平日日班值勤人數約4-6人,負責21間浴廁及榮舍清潔,為改善浴室清潔缺失,即日起大、小夜班者要清洗各自負責區域浴廁,以減輕日班人員工作負荷。
- 2.堂長巡房時檢查浴廁等環境,加強稽核巡查。
- 3.如有清潔缺失,則於交接班公開要求。

(三)復健服務滿意度81.70%,較上次(89.52%)減少7.82%,改進措施:

- 1.復健中心業於105年8月送審現勘,通過符合健保法診療,以提供合法服務;復健療程依健保法規訂定,依循刷卡一次免費做六次,相較之前每日無限制、無刷卡,產生比較差異。
- 2.加強個別個案說明,確保資源有效運用。