

## 臺南榮家 108 年整體服務滿意度調查報告

### 一、調查經過

108 年整體服務滿意度調查，於 3 月 25 日至 3 月 29 日，採內部調查方式辦理，共完成 46 份不計名問卷。

### 二、調查結果

#### (一)調查人數：

調查人數 46 人(信義堂 12 人、長春堂 12 人、博愛堂 12 人、仁愛堂 10 人)，調查比例 20%(2 月底實際住家人數 232 人)，男性 40 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 85.69%，較上次調查減少 2.52%(107 年整體滿意度為 88.21%)。男性整體滿意度 85.29%，女性整體滿意度 86.94%，年齡 70-79 歲整體滿意度 86.22%，年齡 80-89 歲整體滿意度 85.16%，年齡大於 90 歲整體滿意度 85.51%。以調查項目來看，堂長服務態度的滿意度最高(90.58%)，交誼廳設施的滿意度最低(79.67%)。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 108 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 88.27%，堂長服務態度的滿意度最高(90.58%)，以各堂服務滿意度來看，仁愛堂長輩對堂長的服務滿意度最高(94.00%)；信義堂長輩對駕駛班的服務滿意度最低(78.18%)。

#### 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 84.17%，衛生教育活動的滿意度最高(85.75%)，以各堂對服務措施滿意度來看，仁愛堂長輩對宗教活動的滿意度最高(90.00%)；信義堂長輩對旅遊活動的滿意度最低(74.55%)。

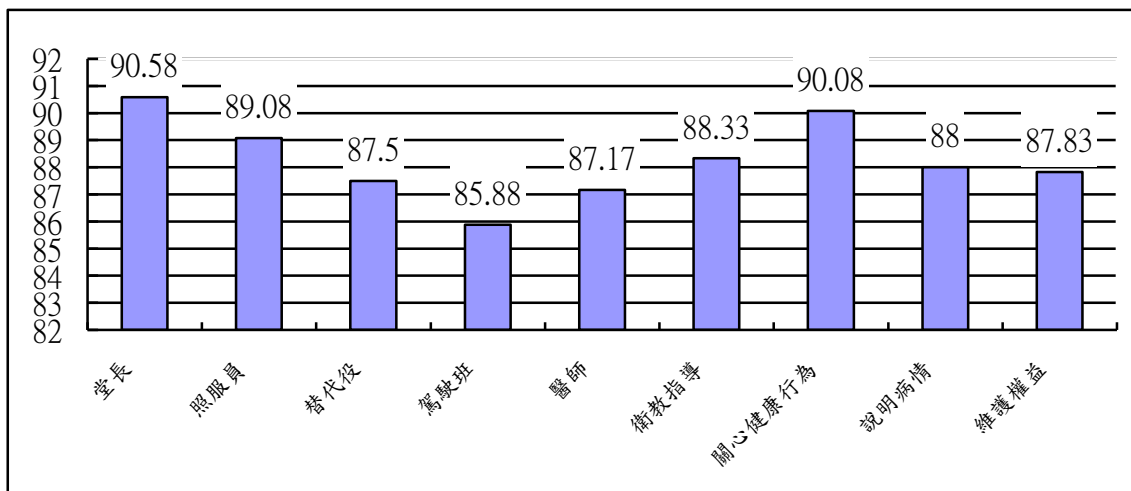
#### 3. 設施設備類滿意度方面

在設施設備滿意度方面，滿意度為 80.50%，以家區環境設施的滿意度最高(81.33%)，交誼廳設施的滿意度(79.67%)最低；以各堂對設施設備滿意度來看，博愛堂長輩對交誼廳設施及榮園綠化美化滿意最高(85.00%)；信義堂長輩對交誼廳設施滿意度最低(75.00%)。

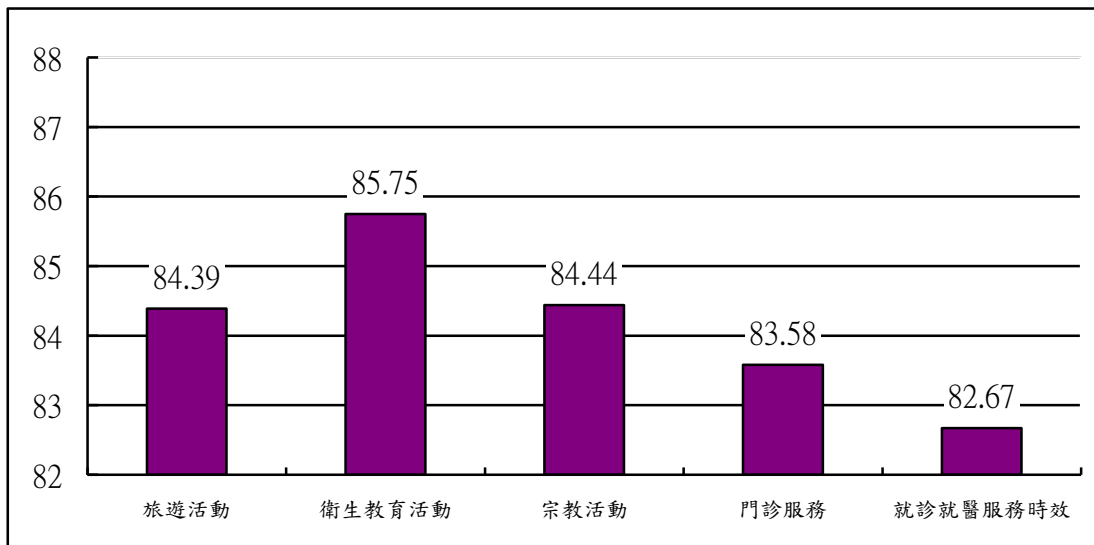
108年服務滿意度調查結果統計表						
類別	調查項目	信義堂	長春堂	博愛堂	仁愛堂	整體滿意度
人員服務態度	堂長	86.67	90.00	91.67	94.00	90.58
	照服員	86.67	90.00	91.67	88.00	89.08
	替代役	83.33	86.67	90.00	90.00	87.50
	駕駛班	78.18	86.67	86.67	92.00	85.88
	醫師	81.67	86.67	88.33	92.00	87.17
	衛教指導	86.67	85.00	91.67	90.00	88.33
	關心健康行為	86.67	88.33	93.33	92.00	90.08
	說明病情	86.67	85.00	88.33	92.00	88.00
	維護權益	85.00	88.33	90.00	88.00	87.83
	小計	84.61	87.41	90.19	90.89	88.27
服務措施	旅遊活動	74.55	88.33	86.67	88.00	84.39
	衛生教育活動	81.67	85.00	88.33	88.00	85.75
	宗教活動	77.78	85.00	85.00	90.00	84.44
	門診服務	80.00	81.67	86.67	86.00	83.58
	就診就醫服務時效	81.67	80.00	85.00	84.00	82.67
	小計	79.13	84.00	86.33	87.20	84.17
設施設備	家區環境設施	83.33	78.33	81.67	82.00	81.33
	交誼廳設施	75.00	76.67	85.00	82.00	79.67
	榮園綠化美化	76.67	78.33	85.00	82.00	80.50
	小計	78.33	77.78	83.89	82.00	80.50
整體滿意度		81.89	84.71	87.94	88.24	85.69

(三) 整體滿意度長條圖：

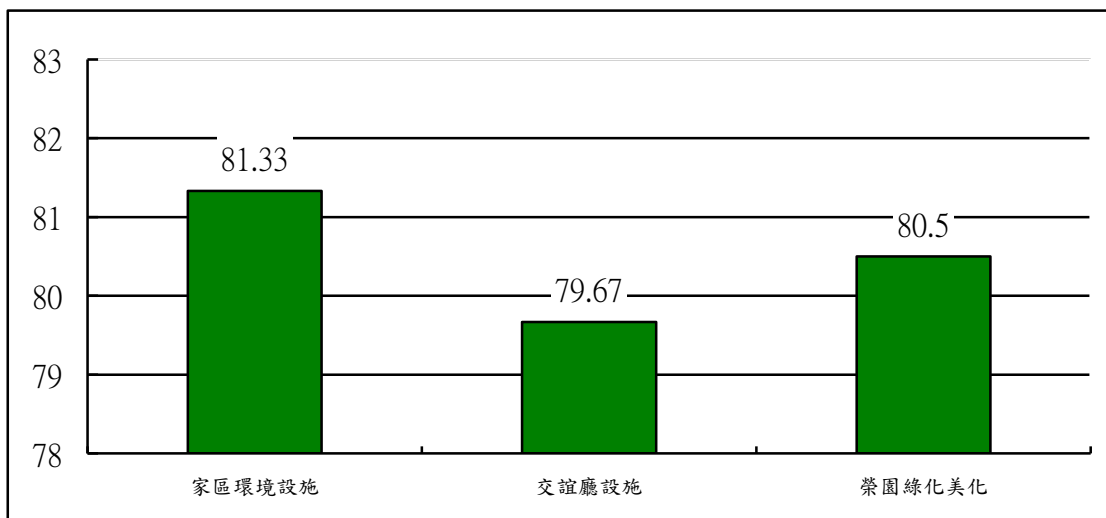
1. 人員服務態度類



## 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 2.52%。人員服務態度(88.27%)較上次減少 1.36%、服務措施(84.17%)較上次減少 3.50%、設施設備(80.50%)較上次減少 4.33%，詳如 108 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	107 年	89.58	90.58	+1.00
照服員	107 年	88.75	89.08	+0.33
替代役	105 年	85.24	87.50	+2.26
駕駛班	106 年	88.36	85.88	-2.48

醫師	107年	90.83	87.17	-3.66
衛教指導	107年	91.67	88.33	-3.34
關心健康行為	107年	92.08	90.08	-2.00
說明病情	107年	90.42	88.00	-2.42
維護權益	107年	90.00	87.83	-2.17
人員服務態度	107年	89.63	88.27	-1.36
旅遊活動	106年	85.93	84.39	-1.54
衛生教育活動	106年	88.94	85.75	-3.19
宗教活動	-	-	-	-
門診服務	107年	89.58	83.58	-6.00
就診就醫服務時效	107年	90.42	82.67	-7.75
服務措施	107年	87.67	84.17	-3.50
家區環境設施	103年	73.73	81.33	+7.60
交誼廳設施	107年	84.58	79.67	-4.91
榮園綠化美化	103年	82.70	80.50	-2.20
設施設備	107年	84.83	80.50	-4.33
整體滿意度	107年	88.21	85.69	-2.52

(五)意見反應：復健室電療器材能否部分更新(博愛堂)。

### 三、分析與建議

(一)本次整體服務滿意度為 85.69%，較上次調查減少 2.52%。

1. 人員服務態度方面:以替代役服務滿意度增加最多(增加 2.26%)，尤以仁愛堂長輩對替代役服務滿意度增加最多(增加 12.86%)；醫師服務滿意度減少最多(減少 3.66%)。
2. 服務措施方面:各調查項目滿意度均減少，尤以就診就醫服務時效減少最多(減少 7.75%)，宗教活動為第一次調查項目，尚無歷次資料可供比較。
3. 設施設備方面:除了家區環境設施滿意度增加(增加 7.60%)之外，其餘各調查項目滿意度均減少。

(二)本次調查顯示人員服務態度、服務措施及設施設備滿意度均有下降趨勢，建議針對服務滿意度較上次調查減少及整體滿意度低於 80%項目(交誼廳設施)，請業管組室加強改善。

(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。