

臺南榮家 109 年整體服務滿意度調查報告

一、調查經過

109 年整體服務滿意度調查，於 5 月 15 日至 5 月 20 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 242 人)，男性 43 人，女性 5 人，平均年齡 85 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 87.01%，較上次調查增加 1.32%(108 年整體滿意度為 85.69%)。男性整體滿意度 86.94%，女性整體滿意度 87.76%，年齡 50-69 歲整體滿意度 87.55%，年齡 70-79 歲整體滿意度 82.69%，年齡 80-89 歲整體滿意度 86.09%，年齡大於 90 歲整體滿意度 89.49%。以調查項目來看，堂長服務態度及護理人員關心健康行為的滿意度最高(91.25%)，水電班服務態度的滿意度最低(82.08%)。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 109 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

在人員服務態度滿意度方面，滿意度為 88.73%，堂長服務態度及護理人員主動關心健康行為的滿意度最高(91.25%)，水電班服務態度的滿意度(82.08%)最低；以各堂對人員服務態度滿意度來看，博愛堂長輩對堂長服務態度的滿意度最高(95.00%)；長春堂、博愛堂、仁愛堂長輩對水電班服務態度的滿意度及長春堂對醫師診療的滿意度最低(80.00%)。

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 85.26%，門診服務的滿意度最高(87.61%)，復健服務的滿意度最低(82.83%)；以各堂對服務措施滿意度來看，信義堂長輩對門診服務及就診就醫服務時效的滿意度最高(93.33%)；長春堂長輩對復健服務、仁愛堂長輩對宗教活動安排、旅遊活動安排及復健服務的滿意度最低(80.00%)。

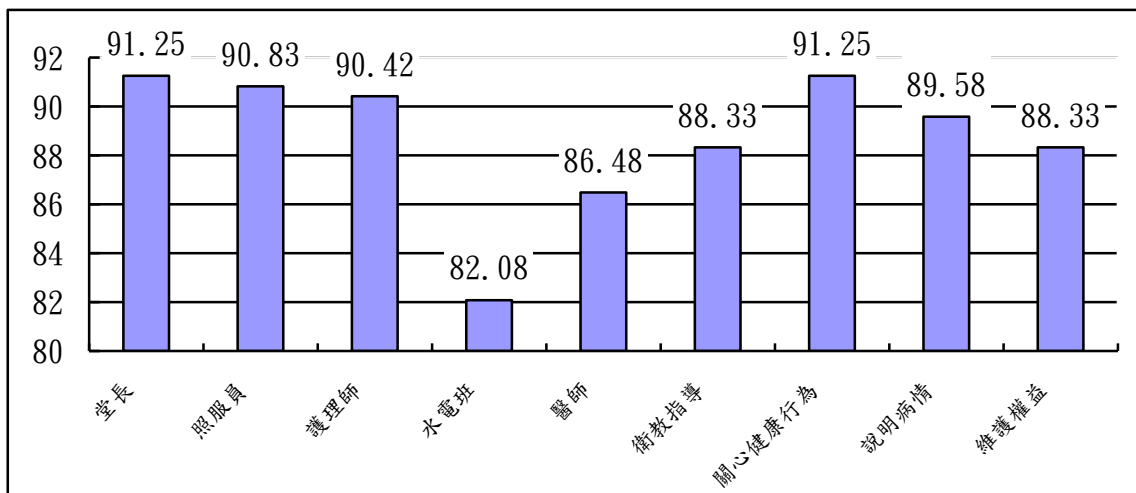
3. 設施設備類滿意度方面

在設施設備滿意度方面，滿意度為 84.76%，以長青活動中心設施的滿意度最高(85.53%)，堂隊交誼廳設施的滿意度最低(83.75%)；以各堂對設施設備滿意度來看，信義堂長輩對長青活動中心設施滿意最高(90.00%)；博愛堂長輩對堂隊交誼廳設施及長青活動中心設施滿意度最低(81.67%)。

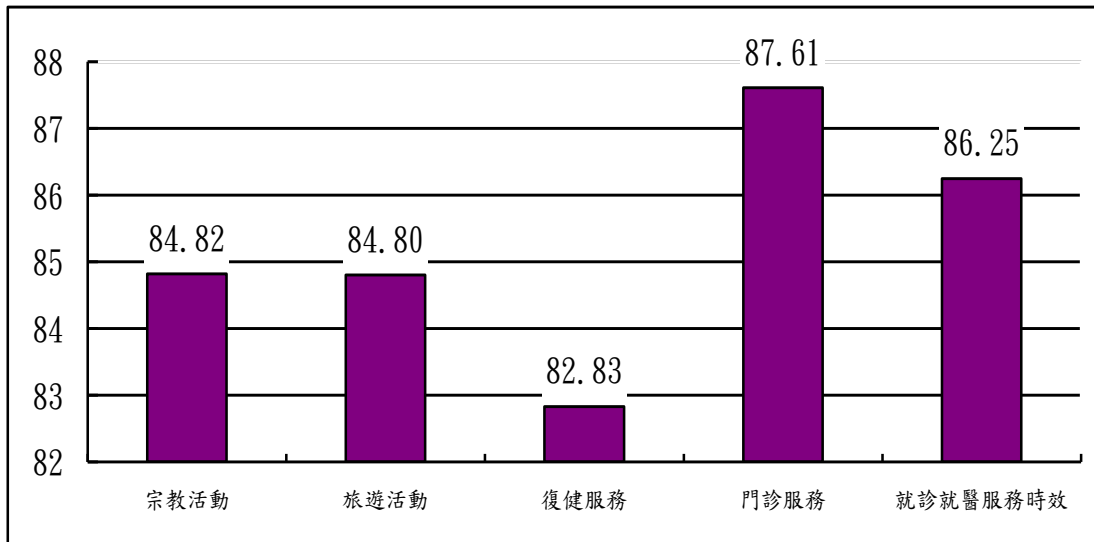
類別	調查項目	信義堂	長春堂	博愛堂	仁愛堂	整體滿意度
人員服務態度	堂長	91.67	91.67	95.00	86.67	91.25
	照服員	93.33	90.00	91.67	88.33	90.83
	護理師	91.67	90.00	93.33	86.67	90.42
	水電班	88.33	80.00	80.00	80.00	82.08
	醫師	91.67	80.00	83.33	90.91	86.48
	衛教指導	93.33	85.00	85.00	90.00	88.33
	關心健康行為	91.67	86.67	90.00	96.67	91.25
	說明病情	91.67	86.67	86.67	93.33	89.58
	維護權益	91.67	83.33	93.33	85.00	88.33
	小計	91.67	85.93	88.70	88.62	88.73
服務措施	宗教活動	91.43	82.86	85.00	80.00	84.82
	旅遊活動	91.43	84.44	83.33	80.00	84.80
	復健服務	88.00	80.00	83.33	80.00	82.83
	門診服務	93.33	81.67	90.00	85.45	87.61
	就診就醫服務時效	93.33	81.67	86.67	83.33	86.25
	小計	91.50	82.13	85.67	81.76	85.26
設施設備	家區環境設施	86.67	83.33	85.00	85.00	85.00
	堂隊交誼廳設施	86.67	83.33	81.67	83.33	83.75
	長青活動中心設施	90.00	86.00	81.67	84.44	85.53
	小計	87.78	84.22	82.78	84.26	84.76
整體滿意度		90.93	84.51	86.76	85.83	87.01

(三) 整體滿意度長條圖：

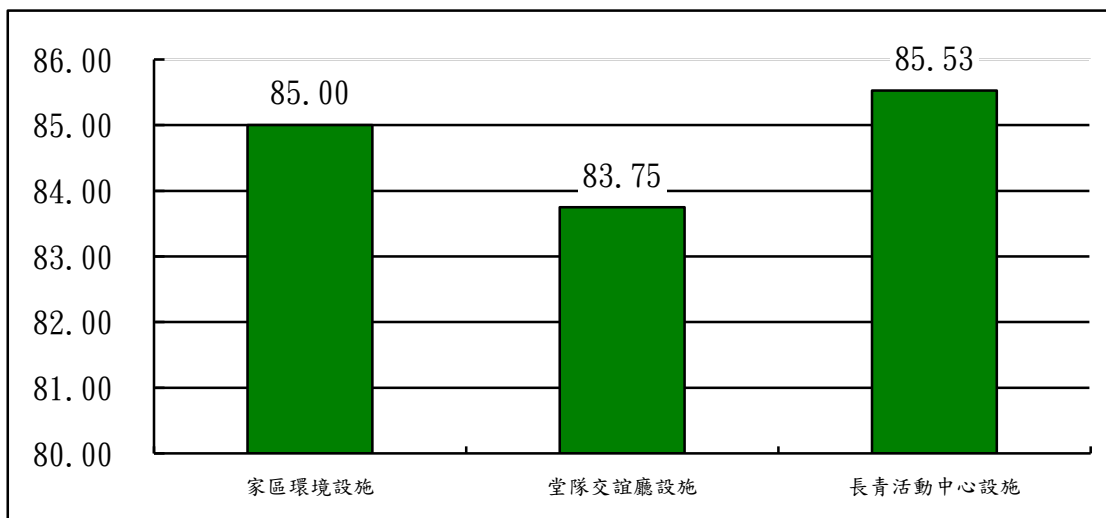
1. 人員服務態度類



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增加 1.32%。人員服務態度(88.73%)較上次增加 0.46%、服務措施(85.26%)較上次增 1.09%、設施設備(84.76%)較上次增加 4.26%，詳如 109 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	108 年	90.58	91.25	+0.67
照服員	108 年	89.08	90.83	+1.75
護理師	105 年	86.83	90.42	+3.59
水電班	102 年	80.65	82.08	+1.43

醫師	108年	87.17	86.48	-0.69
衛教指導	108年	88.33	88.33	-
關心健康行為	108年	90.08	91.25	+1.17
說明病情	108年	88.00	89.58	+1.58
維護權益	108年	87.83	88.33	+0.50
人員服務態度	108年	88.27	88.73	+0.46
宗教活動	108年	84.44	84.82	+0.38
旅遊活動	108年	84.39	84.80	+0.41
復健服務	105年	81.70	82.83	+1.13
門診服務	108年	83.58	87.61	+4.03
就診就醫服務時效	108年	82.67	86.25	+3.58
服務措施	108年	84.17	85.26	+1.09
家區環境設施	108年	81.33	85.00	+3.67
堂隊交誼廳設施	108年	79.67	83.75	+4.08
長青活動中心設施	103年	80.33	85.53	+5.20
設施設備	108年	80.50	84.76	+4.26
整體滿意度	108年	85.69	87.01	+1.32

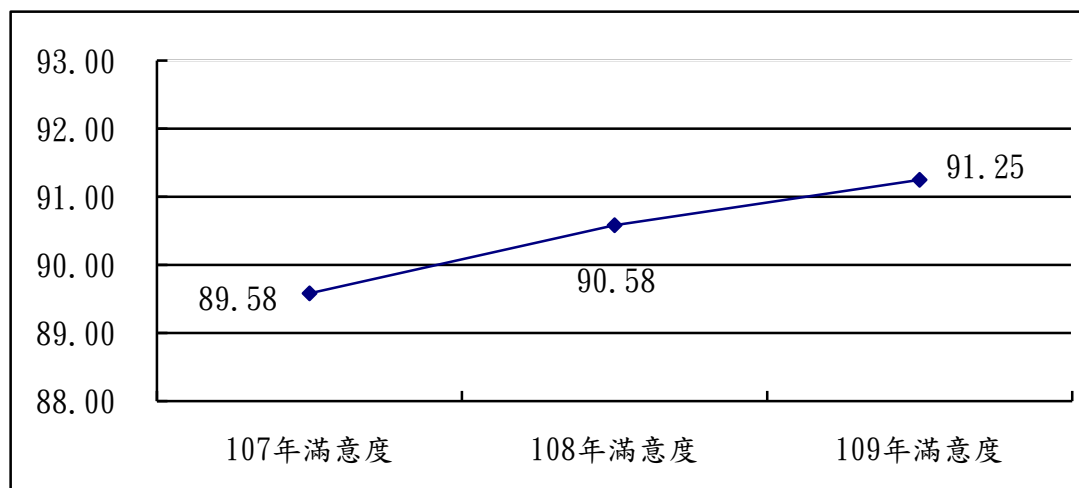
(五)意見反應：復健器材不夠多(長春堂)。

三、趨勢分析與建議

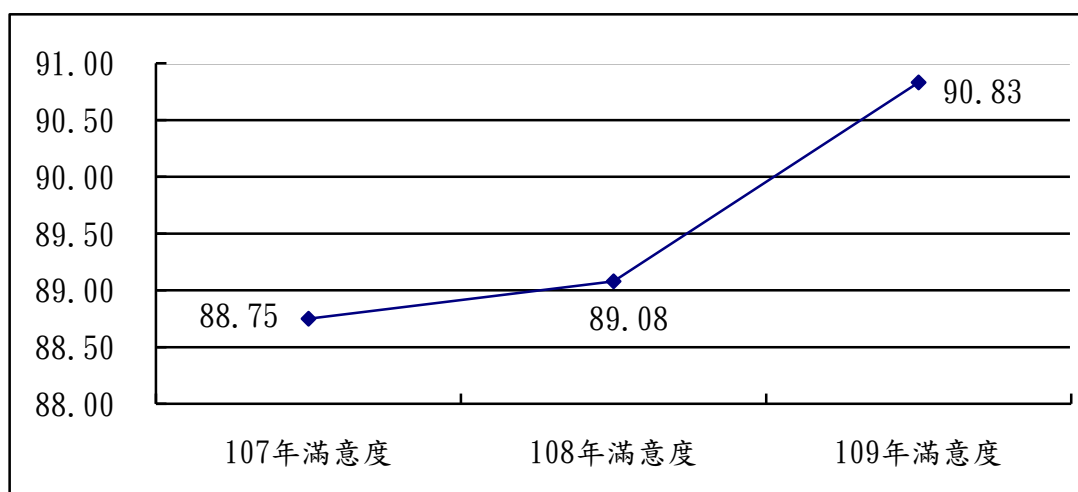
(一)本次整體服務滿意度為 87.01%，較上次調查增加 1.32%。

1. 人員服務態度方面：以護理師服務態度滿意度增加最多(增加 3.59%)，唯有醫師診療滿意度減少(減少 0.69%)。

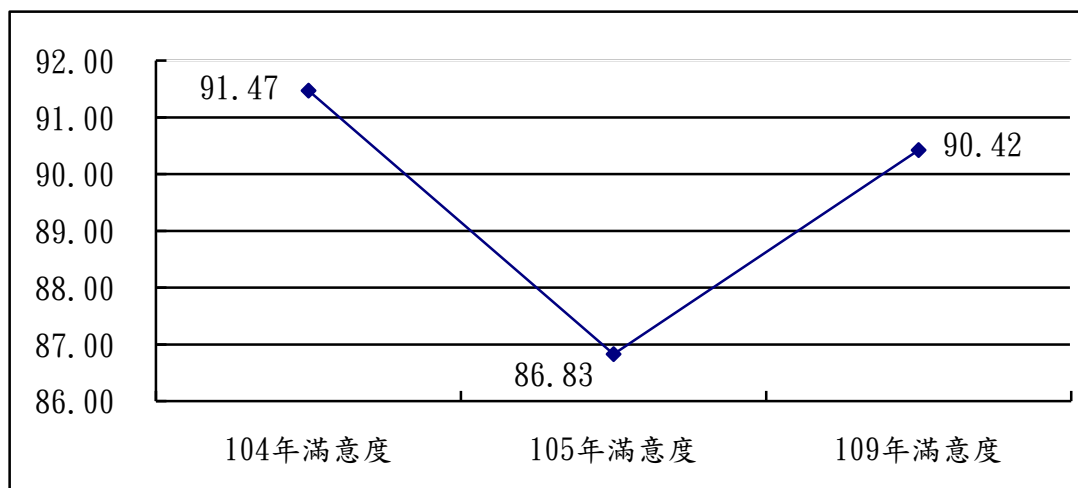
(1)堂長服務態度：除日常巡房噓寒問暖、視住民如親外，亦與家屬透過 line 建立快速聯繫管道，及時回饋並處理住民及家屬需求，滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續維持精進俾持續提高滿意度。



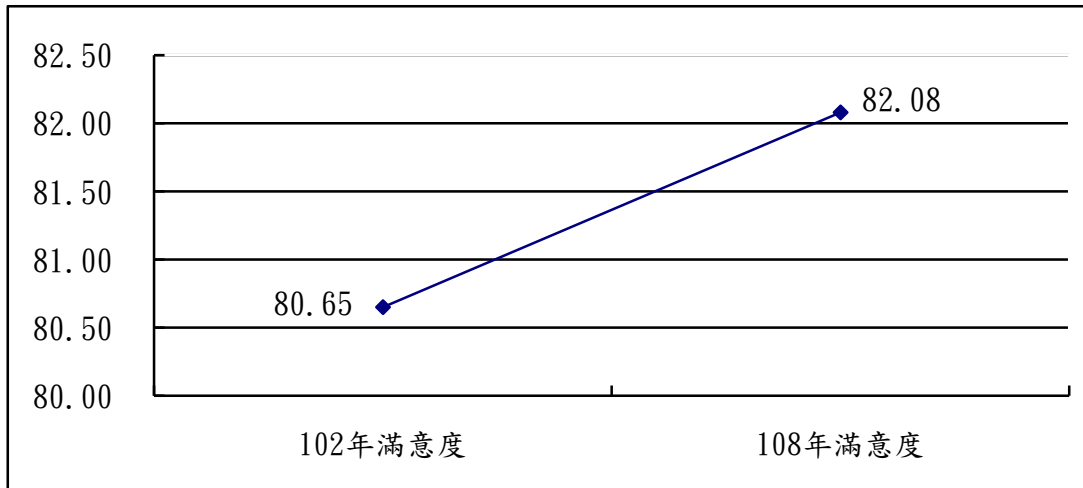
(2)照服員服務態度:針對住民不同需求提供個別化住房清潔服務(如疥瘡),辦理委外照服員日常實務工作講習及訓練,加強照服員專業知能,滿意度較去年有增加趨勢(如下圖),賡續維持精進俾持續提高滿意度。



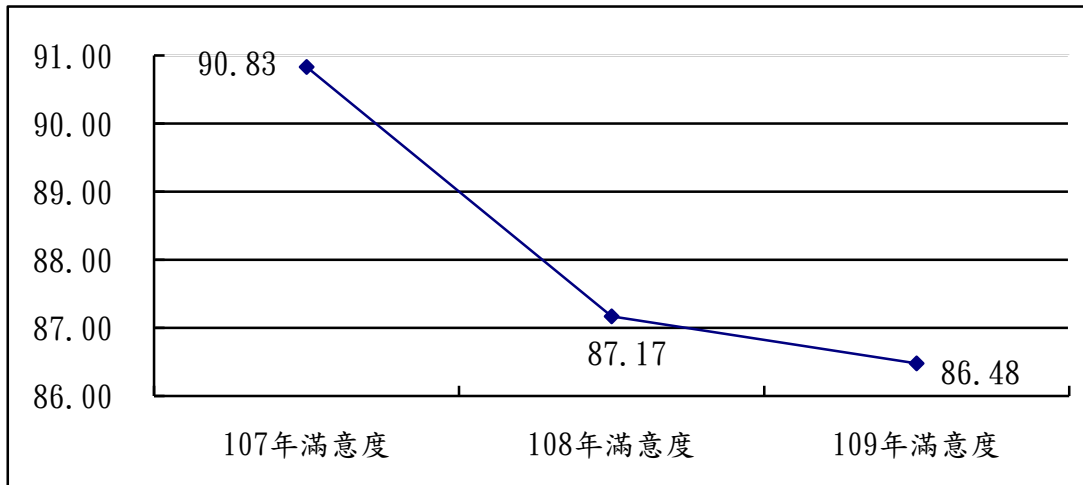
(3)護理師服務態度:用餐時間前往餐廳協助住民用餐並關懷身體狀況,增加夜間巡房次數,並以「健康促進及延緩失能」照護長者參加第八屆「南丁格爾」獎,獲醫護界專家及住民肯定,取得「樂活安養、長照典範」及團體獎「銅獎」之殊榮,為「南丁格爾獎」設置以來第一個獲得「團體獎」之長照機構,滿意度較以往有增加趨勢(如下圖),賡續維持精進俾持續提高滿意度。



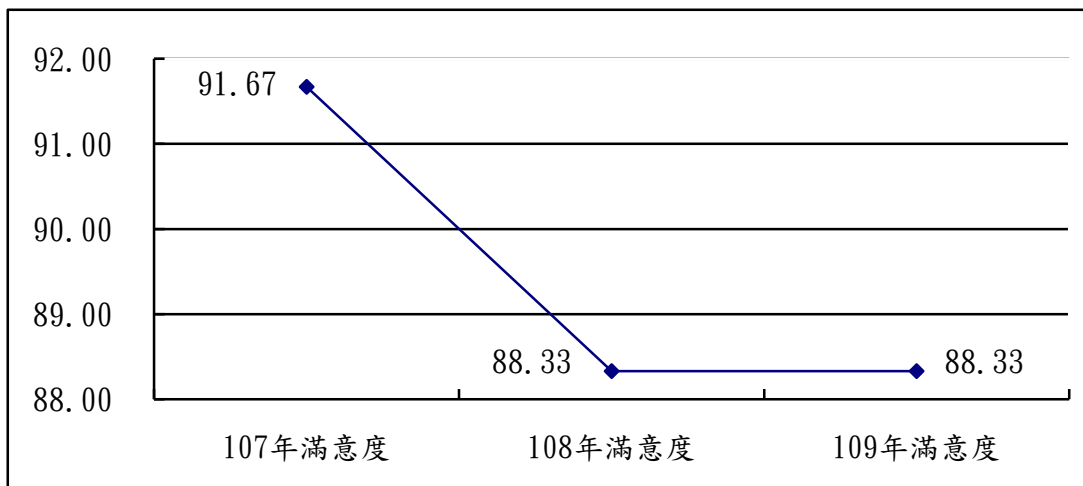
(4)水電班服務態度:對住民態度親切有禮,減少水電維修服務等待時間,不分晝夜及平日假期即時處理問題,滿意度較以往有增加趨勢(如下圖),賡續維持精進俾持續提高滿意度(水電班服務態度僅102年調查過1次,無其他資料可供比較)。



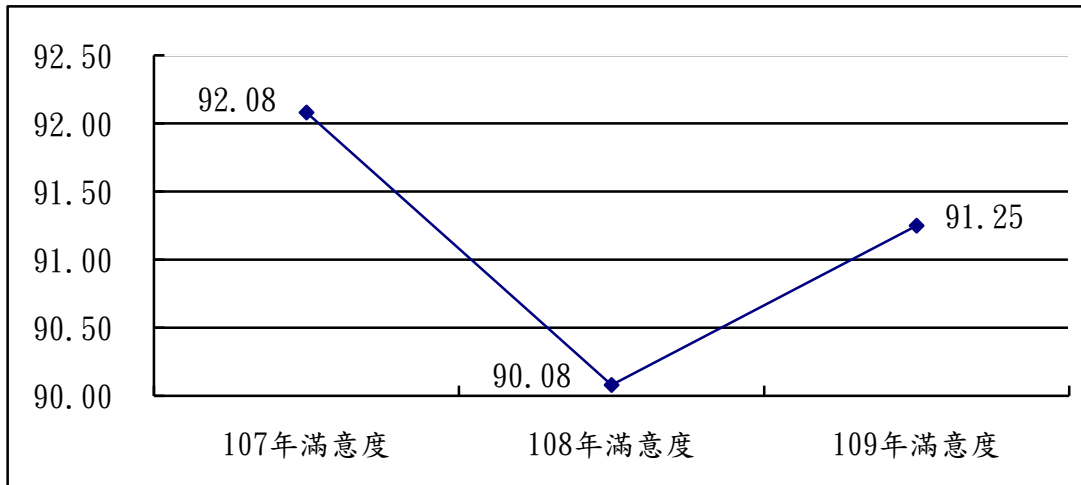
(5)醫師診療:原駐家醫師退休後,高雄榮總臺南分院支援醫師只有星期一至星期五蒞家看診,致滿意度較去年下降(如下圖),建議駐家醫師到任後,增加至堂隊巡診次數,建立住民親密感及信任感,俾提高滿意度。



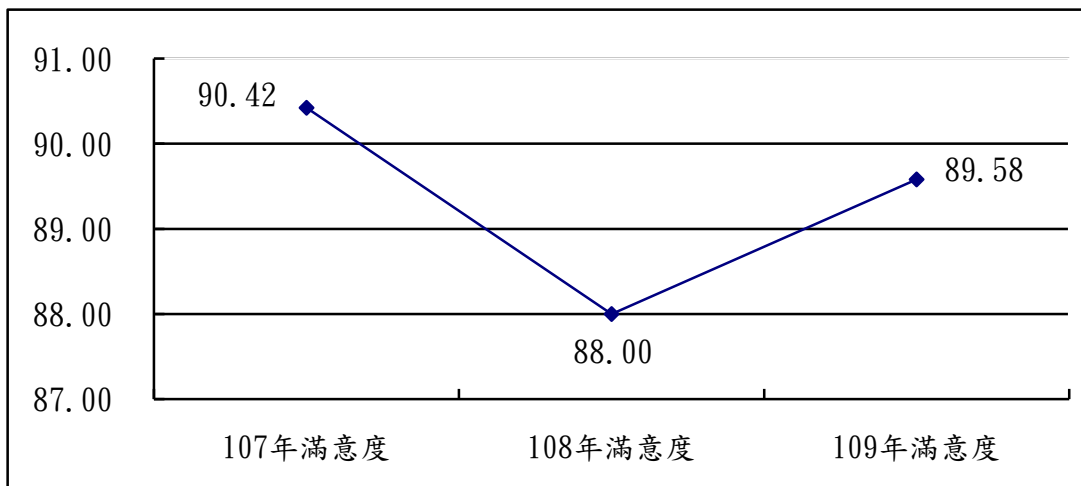
(6)護理人員衛教指導:利用午、晚餐前時段,給予住民當令時節疾病之預防衛教,並依健康檢查情形或個別狀況給予衛教指導,滿意度與去年相同(如下圖),賡續強化精進俾持續提高滿意度。



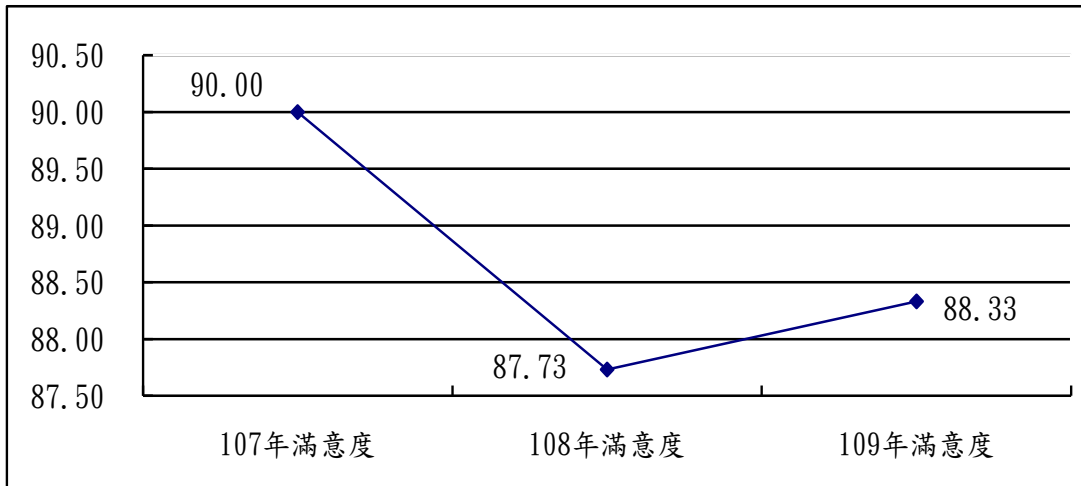
(7)護理人員主動關心健康行為:除早晚巡房，量體溫並關懷住民身心狀況外，早上帶領住民做健康操，下午鼓勵陪同住民於家區健走;帶領住民組成「健康躍躍隊」，勇奪臺南市「樂齡活力秀」第一名，榮獲衛生福利部國民健康署舉辦南區「2019 樂齡好漾—阿公阿嬤健康活力 Show」舞臺競賽聲「最佳創意獎」，滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續強化精進俾持續提高滿意度。



(8)護理人員說明病情詳細度:針對住民病情先請醫師詳細解說，並遵照醫師指示按時服藥並於服藥時同步解說病情及用藥注意事項，滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續強化精進俾持續提高滿意度。

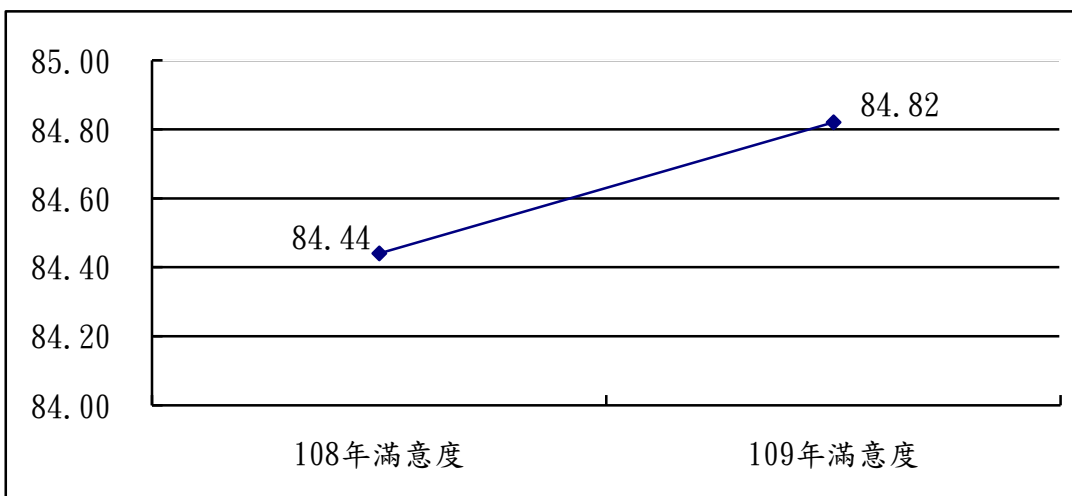


(9)服務照顧人員維護權益:鼓勵住民預立遺囑及安寧緩和暨維生醫療抉擇意願書並積極查明介入住民財物保管，全面維護住民權益不遺餘力，滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續強化精進俾持續提高滿意度。

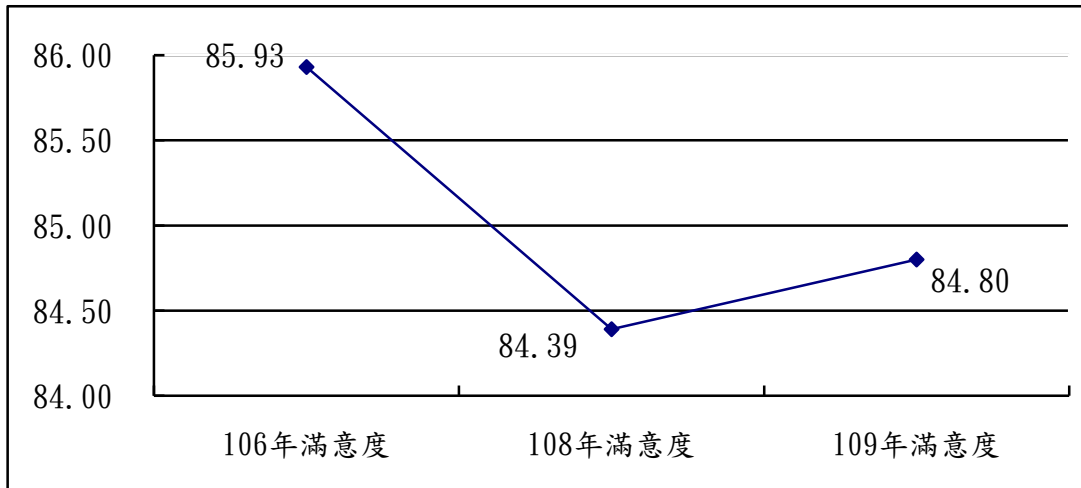


2. 服務措施方面: 本次調查均較上次增加, 尤以門診服務滿意度增加最多(增加 4.03%)。

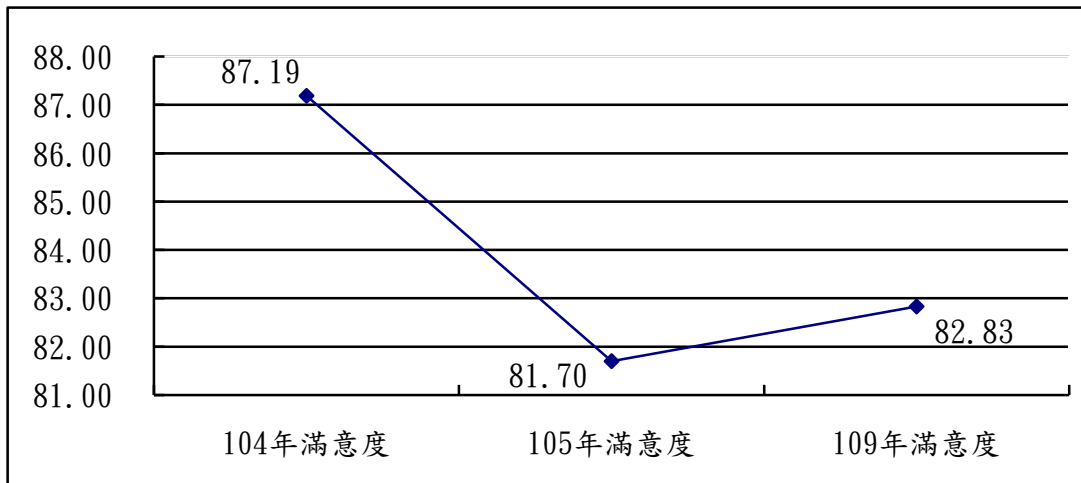
(1) 宗教活動安排: 不僅每週有固定宗教活動聚會, 亦因應不同宗教信仰配合宗教節日(如聖誕節…等)辦理不同慶祝活動, 滿意度較去年有增加趨勢(如下圖), 賡續維持精進俾持續提高滿意度(宗教活動安排 108 年首次調查, 無其他資料可供比較)。



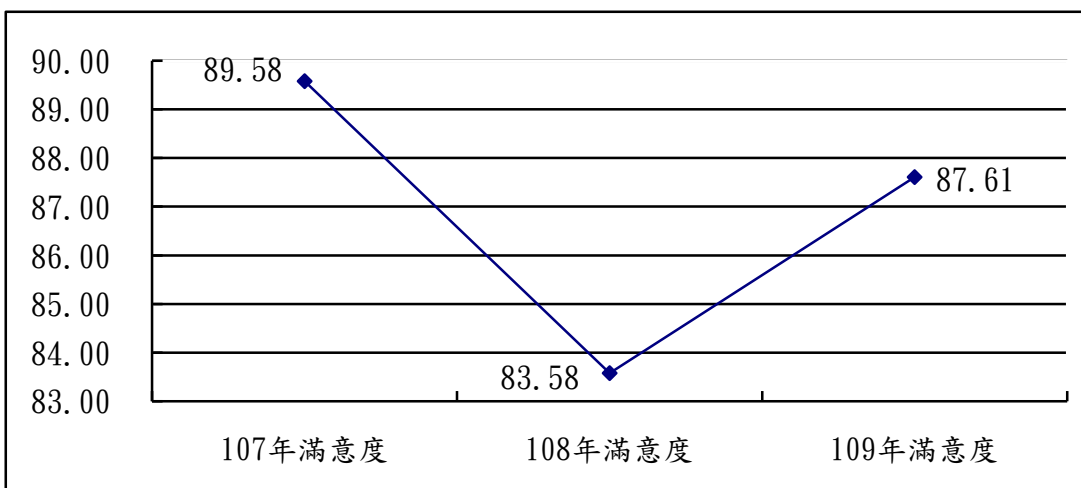
(2) 旅遊活動安排: 除例行辦理之自強活動外, 亦時常結合週遭地區性活動辦理微旅行並鼓勵長輩參加, 例如參觀臺南空軍基地戰力操演、水交社文化館開幕一日遊、高雄美濃橙蜜小番茄採果樂…等, 滿意度較去年有增加趨勢(如下圖), 賡續維持精進俾持續提高滿意度。



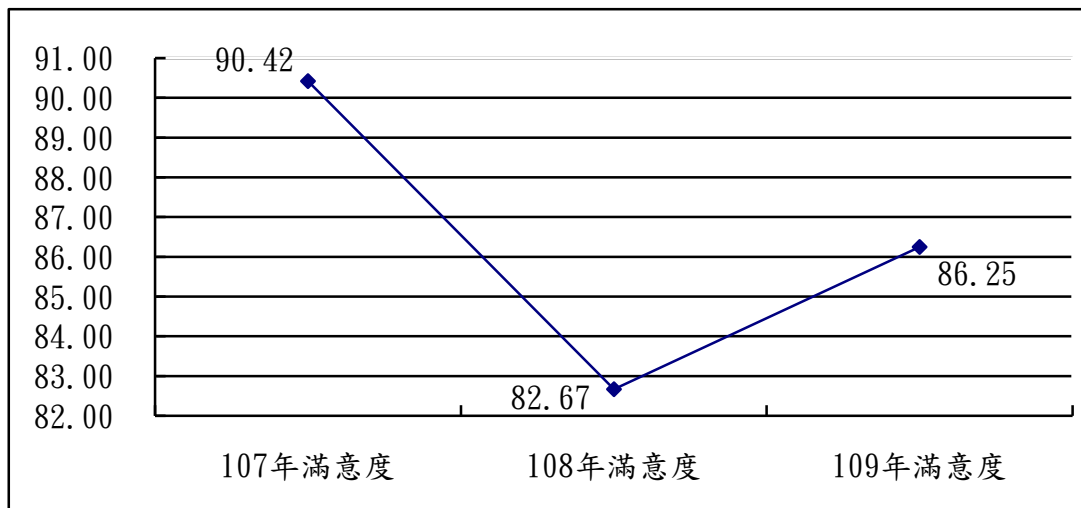
(3)復健服務:每星期五高雄榮總臺南分院王一舟主任蒞家看診，並針對住民狀況安排復健，以緩解不適，並促進或維持功能，滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續維持精進俾持續提高滿意度。



(4)門診服務:新增設超音波及遠距醫療影像系統平台，輔助醫療診斷，減少住民送醫頻率，滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續維持精進俾持續提高滿意度。

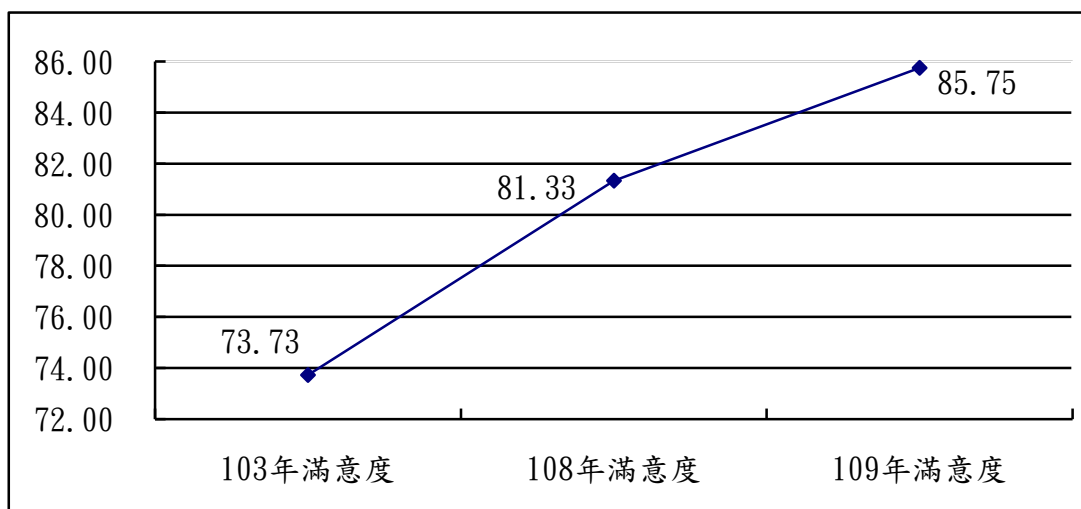


(5)就診就醫服務時效:駐堂護理人員早晚巡房，量測體溫並關懷住民狀況，有問題隨時介入協處，安排本家或醫院門診看診，及時協助解決住民所需;新增超音波及遠距醫療影像系統平台，大幅提高就診就醫服務時效，滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續維持精進俾持續提高滿意度。

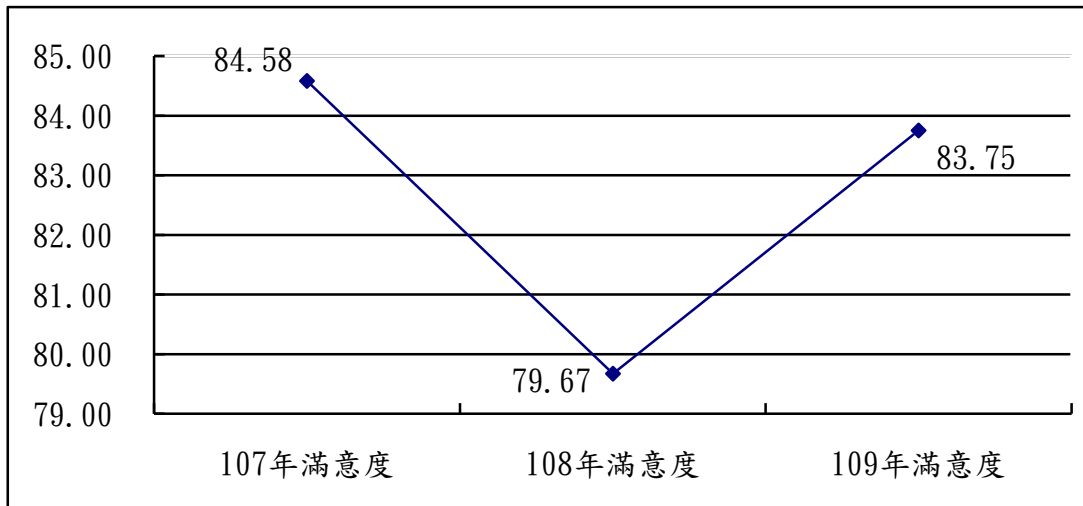


3. 設施設備方面:本次調查均較上次增加，尤以長青活動中心設施滿意度增加最多(增加 5.20%)。

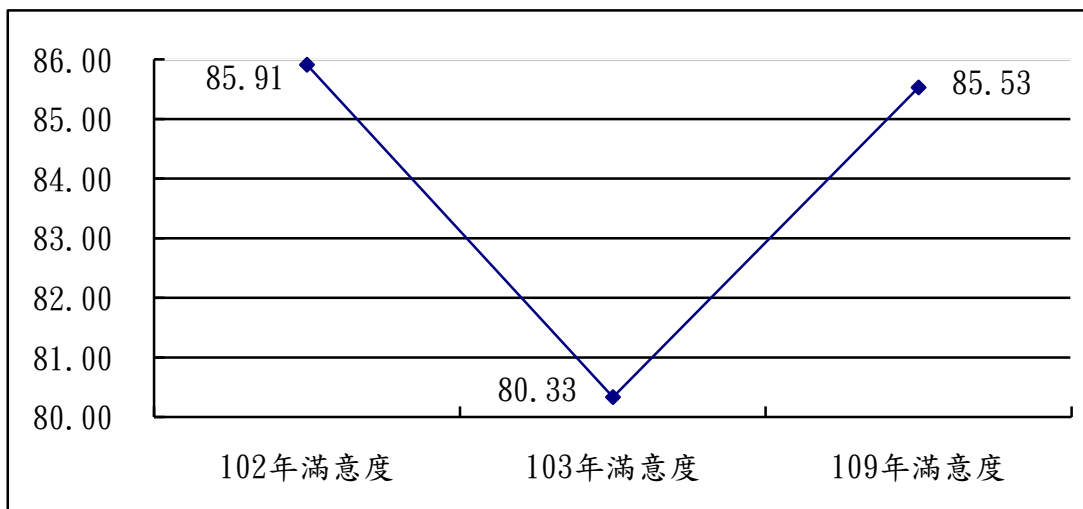
(1)家區環境設施:榮光大道柏油路面瀝青混凝土破損、龜裂及凹凸不平，經協調臺南市政府工務局協處將榮光大道柏油馬路鋪平，有效改善生活環境並維護住民安全;開放家區空地讓住民認領種植各類蔬果，提供住民活躍老化、促進健康的頤養環境，家區內設置 2 台 AED (全自動體外心臟電擊器)，建立安心且優質的健康照護環境，滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續維持精進俾持續提高滿意度。



(2)堂隊交誼廳設施:運用專案經費採購大尺寸電視機更換堂隊交誼廳舊有電視機，提升住民文康娛樂品質，滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續維持精進俾持續提高滿意度。



(3)長青活動中心設施:本家承辦臺南市第四大區家庭照顧者支持性服務據點，長青活動中心內部設施因應本專案整建後更顯溫馨，住民長輩有更健全之服務設施可供休憩、使用；增設多功能職能教室，邀請烘焙老師蒞臨指導與住民製作各式糕餅點心，滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續維持精進俾持續提高滿意度。



(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上升趨勢，建議針對服務滿意度較上次調查減少項目(醫師診療滿意度)，請業管組室加強改善。

(三)本次服務滿意度調查結果，將會辦滿意度較上次調查減少組室研提改進措施，陳閱後於服務品質會議提報。