

臺南榮譽國民之家 110 年整體服務滿意度調查報告

一、調查經過

本家 110 年整體服務滿意度調查於 11 月 10 日至 11 月 15 日採內部調查方式辦理，共完成 56 份不計名問卷。

二、調查結果

(一) 調查人數：

調查人數 56 人(信義堂 14 人、長春堂 14 人、博愛堂 14 人、仁愛堂 14 人)，調查比例 20%(4 月底實際住家人數 284 人)，男性 37 人，女性 19 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 89.76%，較上次調查增加 2.75%(109 年整體滿意度為 87.01%)。男性整體滿意度 87.64%，女性整體滿意度 93.93%，年齡 65-69 歲(4 人)整體滿意度 80%，年齡 70-79 歲(15 人)整體滿意度 86.96%，年齡 80-89 歲(22 人)整體滿意度 92.39%，年齡大於 90 歲(15 人)整體滿意度 91.34%。

以調查項目來看，護理師服務態度的滿意度最高(93.21%)，長青活動中心設施的滿意度最低(84.92%)。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 110 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 91.59%，護理師服務態度的滿意度最高(93.21%)，服務照顧人員維護權益的滿意度(89.64%)最低。

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 88.47%，就診就醫服務的滿意度最高(89.64%)，旅遊活動的滿意度最低(87.86%)。

3. 設施設備類滿意度方面

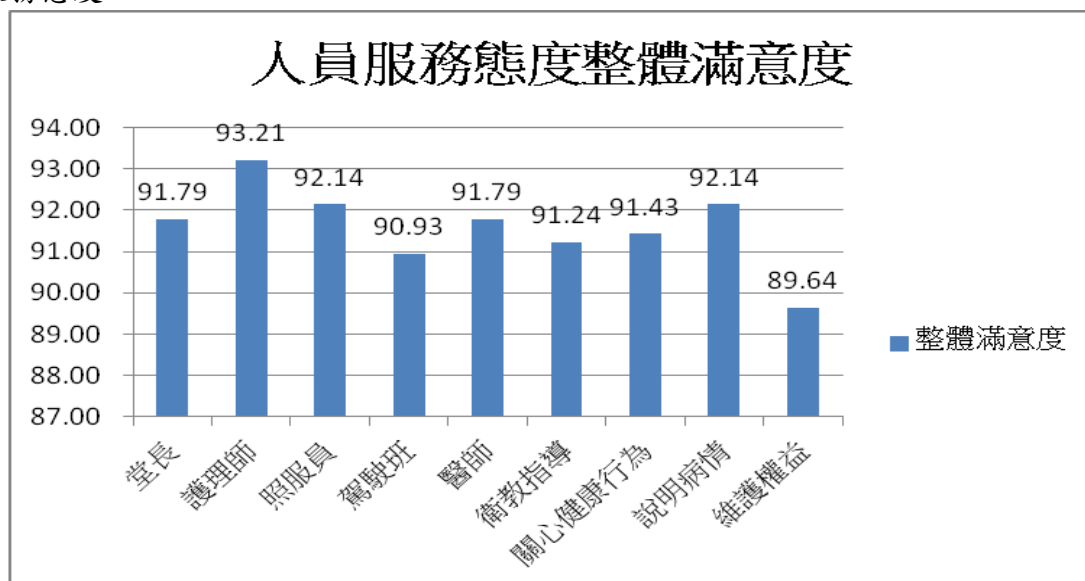
在設施設備滿意度方面，滿意度為 86.4%，以家區環境綠化美化的滿意度最高(88.57%)，長青活動中心設施的滿意度最低(84.92%)。

110 年服務滿意度調查結果統計表

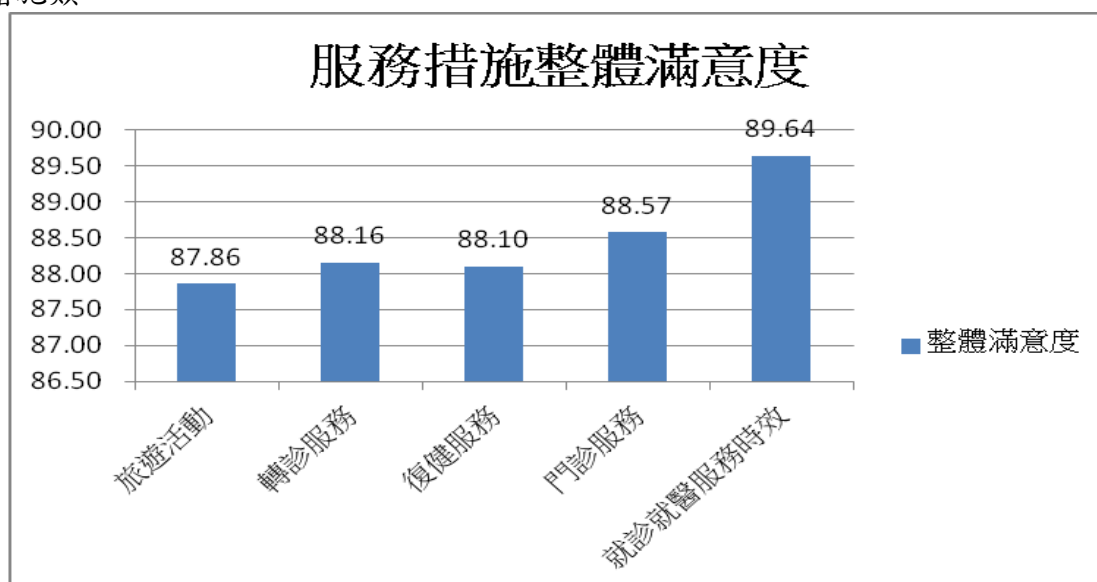
類別	調查項目	信義堂	長春堂	博愛堂	仁愛堂	整體滿意度
人員服務態度	堂長	94.29	78.57	97.14	97.14	91.79
	護理師	97.14	78.57	100.00	97.14	93.21
	照服員	92.86	80.00	98.57	97.14	92.14
	駕駛班	92.31	78.57	97.14	95.71	90.93
	醫師	91.43	78.57	100.00	97.14	91.79
	衛教指導	89.23	80.00	97.14	98.57	91.24
	關心健康行為	90.00	80.00	97.14	98.57	91.43
	說明病情	94.29	78.57	97.14	98.57	92.14
	維護權益	85.71	78.57	95.71	98.57	89.64
	小計	91.92	79.05	97.78	97.62	91.59
服務措施	旅遊活動	80.00	78.57	97.14	95.71	87.86
	轉診服務	81.43	80.00	96.92	94.29	88.16
	復健服務	81.43	78.57	96.67	95.71	88.10
	門診服務	84.29	80.00	97.14	92.86	88.57
	就診就醫服務時效	91.43	78.57	97.14	91.43	89.64
	小計	83.71	79.14	97.00	94.00	88.47
設施設備	家區環境美化	88.57	78.57	94.29	92.86	88.57
	堂隊交誼廳設施	78.57	78.57	94.29	91.43	85.71
	長青活動中心設施	75.38	80.00	92.86	91.43	84.92
	小計	80.84	79.05	93.81	91.90	86.40
整體滿意度	87.55	79.08	96.85	95.55	89.76	

(三) 整體滿意度長條圖：

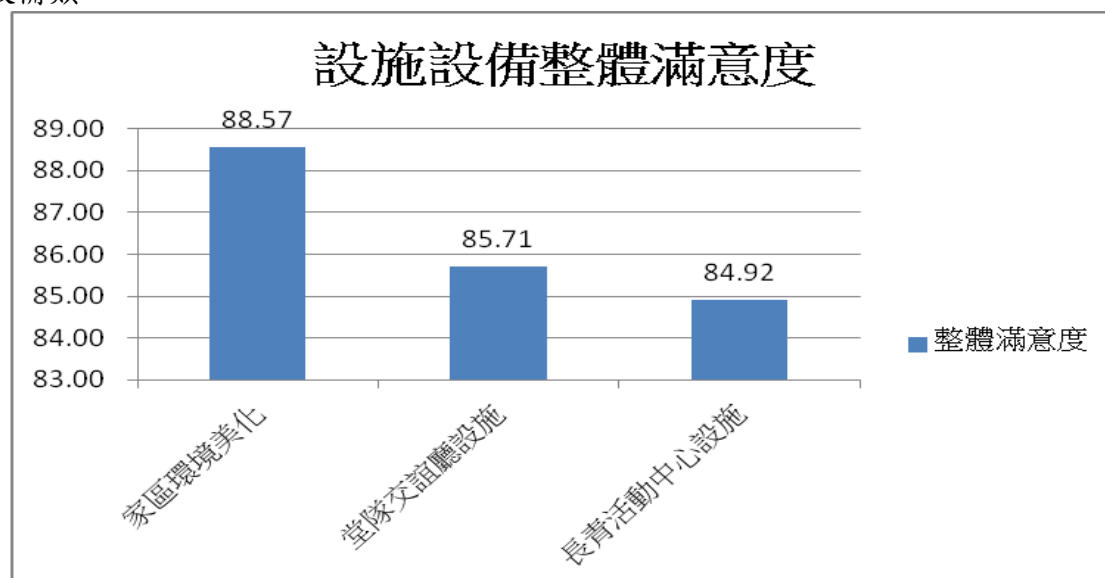
1. 人員服務態度



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 2.75%。人員服務態度(91.59%)較上次增加 2.86%、服務措施(88.47%)較上次增加 3.21%、設施設備(86.4%)較上次增加 1.64%，詳如 110 年服務滿意度調查與歷次調查比較表。

110 年服務滿意度調查與歷次調查比較表

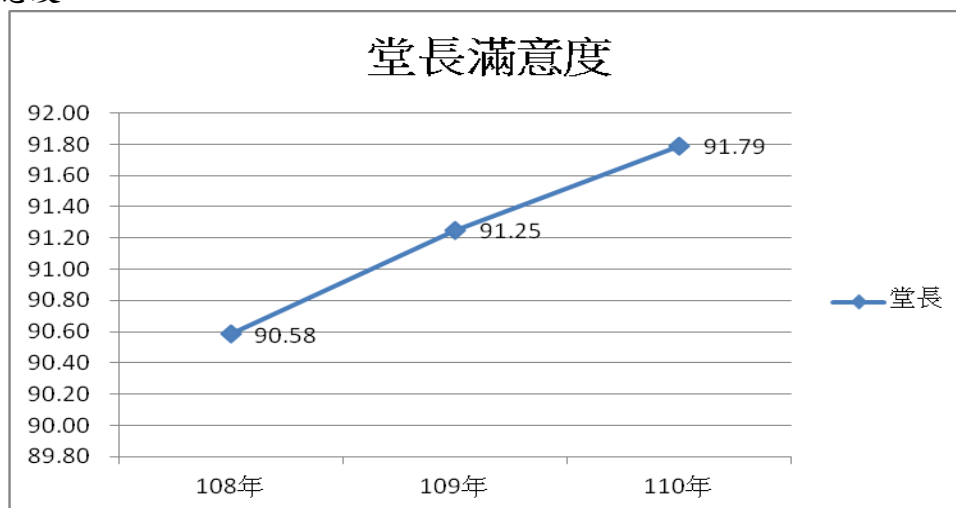
項目	上次調查時間	上次滿意度	本次滿意度	比較
堂長	109 年	91.25	91.79	0.54
護理師	109 年	90.42	93.21	2.79
照服員	109 年	90.83	92.14	1.31
駕駛班	108 年	85.88	90.93	5.05
醫師	109 年	86.48	91.79	5.31
衛教指導	109 年	88.33	91.24	2.90
關心健康行為	109 年	91.25	91.43	0.18
說明病情	109 年	89.58	92.14	2.56
維護權益	109 年	88.33	89.64	1.31
人員服務態度	109 年	88.73	91.59	2.86
旅遊活動	109 年	84.80	87.86	3.06
轉診服務	105 年	83.47	88.16	4.69
復健服務	109 年	82.83	88.10	5.26
門診服務	109 年	87.61	88.57	0.96
就診就醫服務時效	109 年	86.25	89.64	3.39
服務措施	109 年	85.26	88.47	3.20
家區環境美化	108 年	81.33	88.57	7.24
堂隊交誼廳設施	109 年	83.75	85.71	1.96
長青活動中心設施	109 年	85.53	84.92	-0.61
設施設備	109 年	84.76	86.40	1.64
整體滿意度	109 年	87.01	89.76	2.75

三、趨勢分析與建議

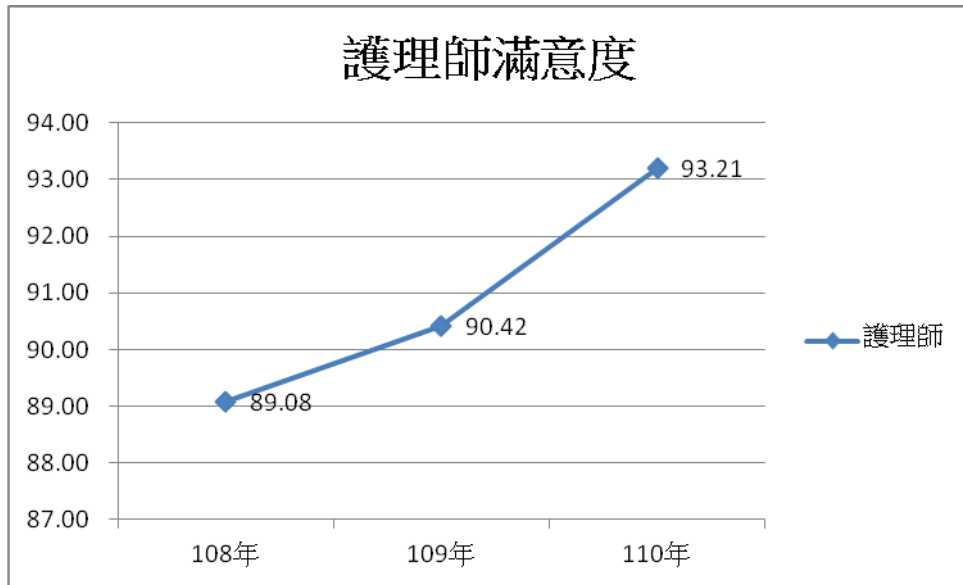
(一)本次整體服務滿意度為 89.76%，較上次調查增加 2.75%。

1. 人員服務態度方面:以醫師的診療服務滿意度增加最多(增加 5.31%)，關心健康行為滿意度增加最少(增加 0.18%)。

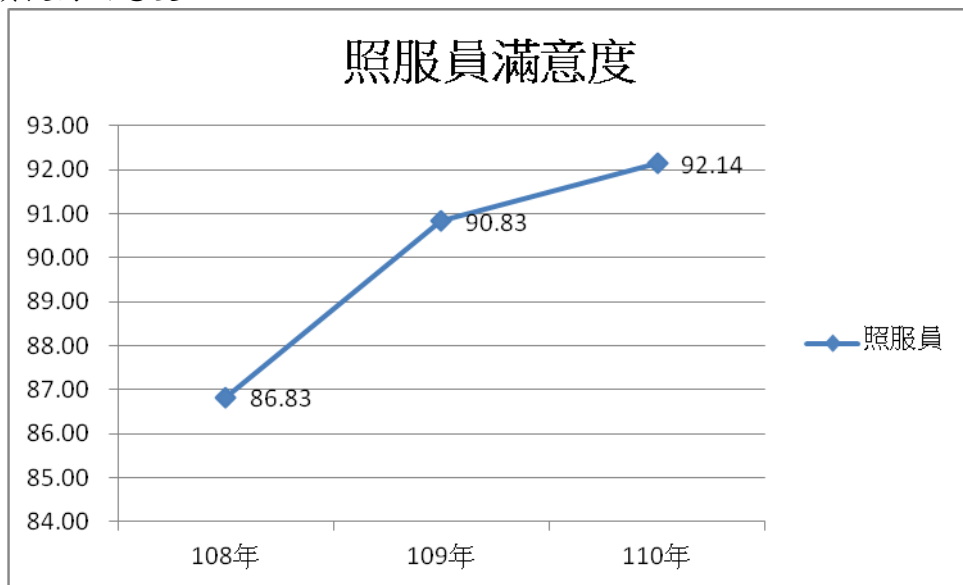
(1)堂長服務態度:除日常巡房噓寒問暖、視住民如親外，亦與家屬透過 line 建立快速聯繫管道，及時回饋並處理住民及家屬需求，滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續維持精進俾持續提高滿意度。



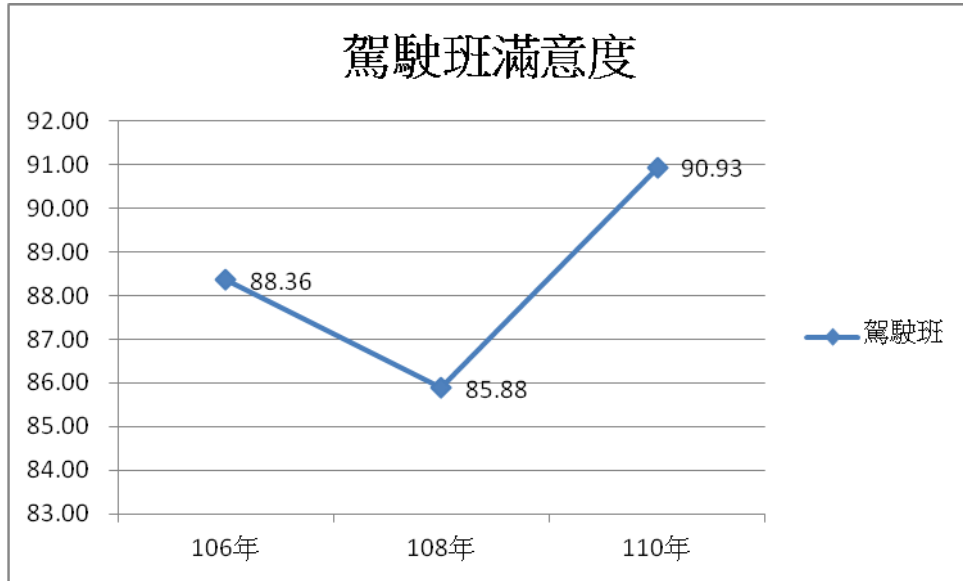
(2)護理師服務態度:用餐時間前往餐廳協助住民用餐並關懷身體狀況，增加夜間巡房次數，並以「健康促進及延緩失能」照護長者參加第八屆「南丁格爾」獎，獲醫護界專家及住民肯定，取得「樂活安養、長照典範」及團體獎「銅獎」之殊榮，為「南丁格爾獎」設置以來第一個獲得「團體獎」之長照機構，滿意度較以往有增加趨勢(如下圖)，賡續維持精進俾持續提高滿意度。



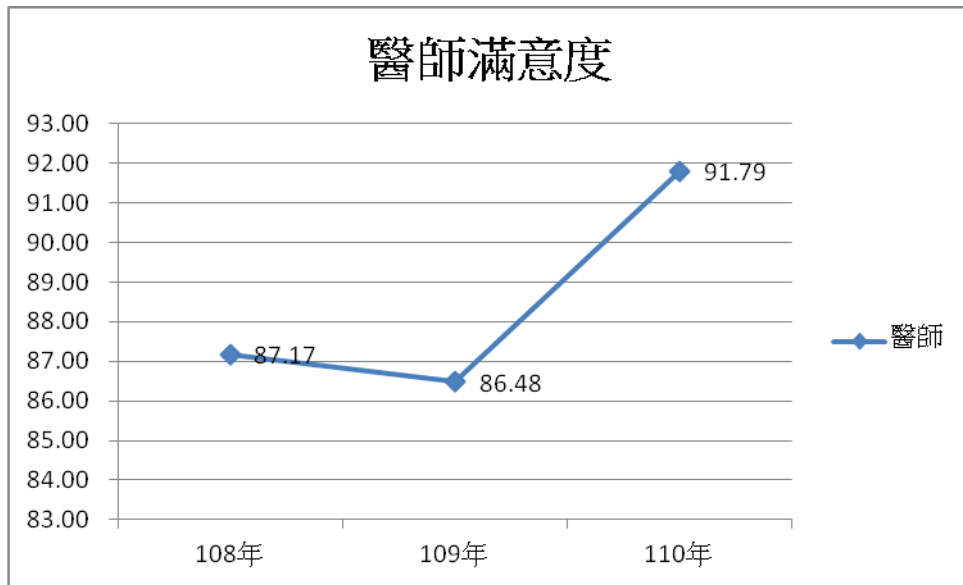
(3)照服員服務態度:針對住民不同需求提供個別化住房清潔服務(如疥瘡)，辦理委外照服員日常實務工作講習及訓練，加強照服員專業知能，滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續維持精進俾持續提高滿意度。



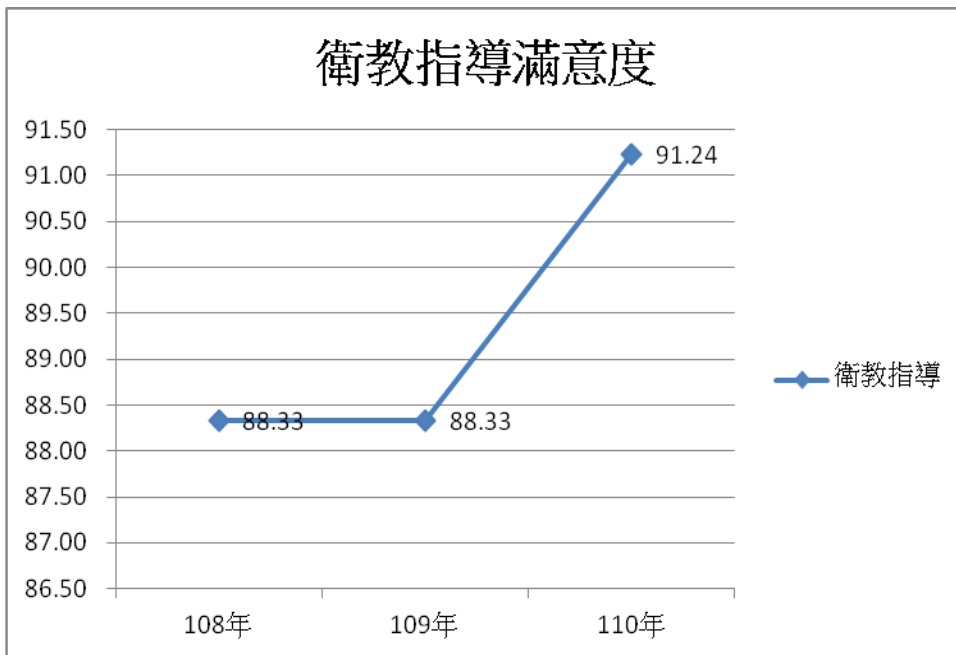
(4)駕駛班服務態度:對住民態度親切有禮，不分晝夜及平日假期接送住民準時負責，滿意度較以往有增加趨勢(如下圖)，賡續維持精進俾持續提高滿意度。



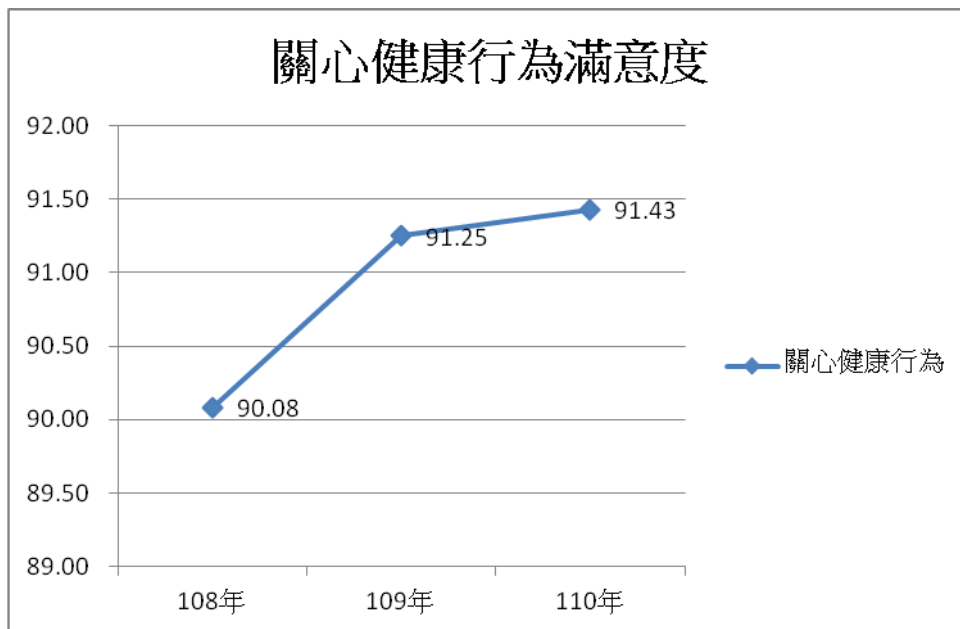
(5)醫師診療:原駐家醫師退休後，高雄榮總臺南分院支援醫師只有星期一及星期五蒞家看診，致滿意度較一度下降(如下圖)，周醫師到任後，增加至堂隊巡診次數，建立住民親密感及信任感並即時處理住民及家屬需求，滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續維持精進俾持續提高滿意度。



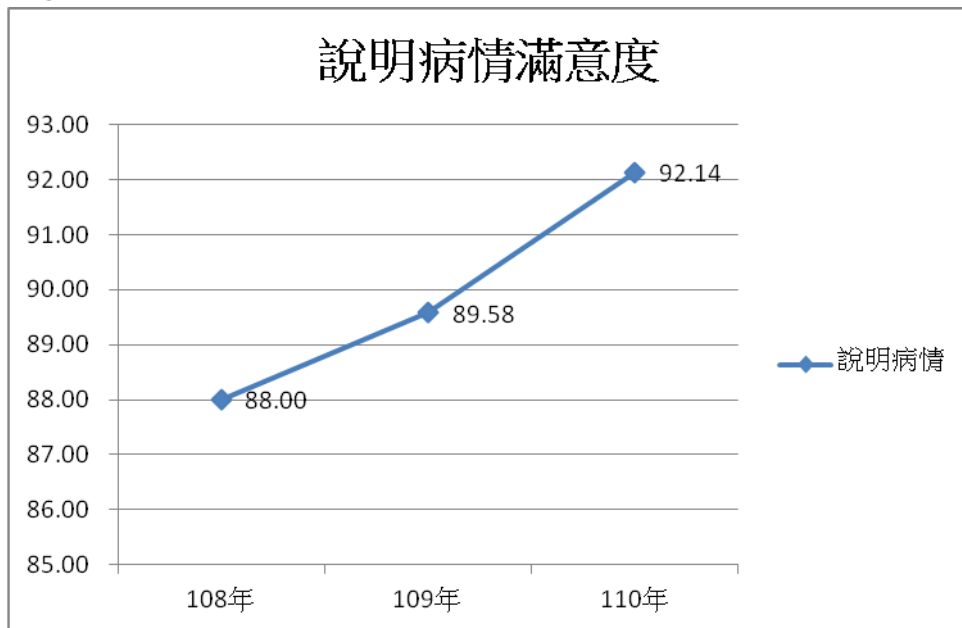
(6)護理人員衛教指導:利用午、晚餐前時段，給予住民當令時節疾病之預防衛教，並依健康檢查情形或個別狀況給予衛教指導，滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續維持精進俾持續提高滿意度。



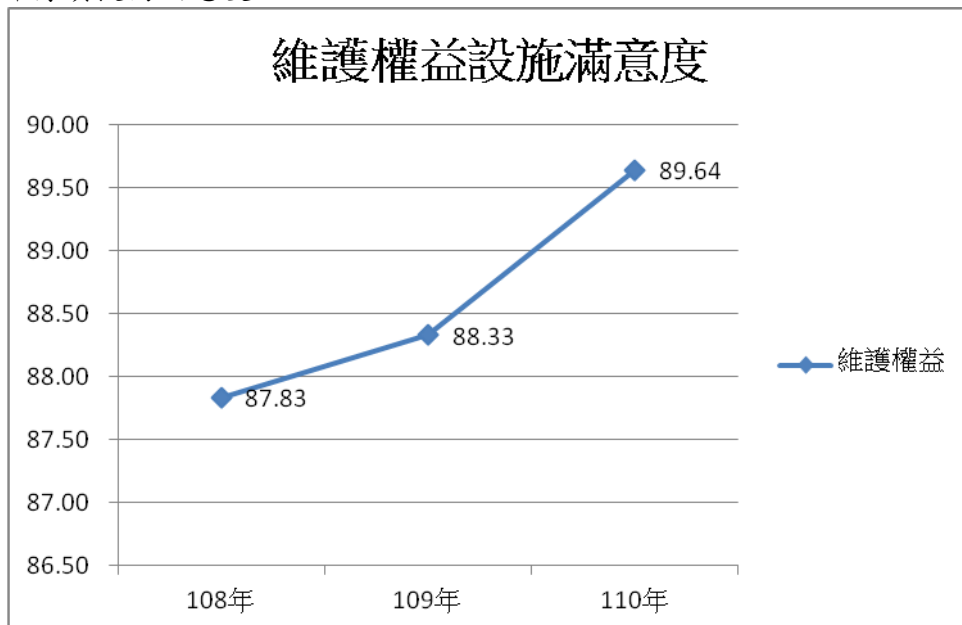
(7)護理人員主動關心健康行為:除增加早晚巡房次數，量測體溫並主動關懷住民身心狀況外，有效掌握責任區住民健康狀況，滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續強化精進俾持續提高滿意度。



(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。

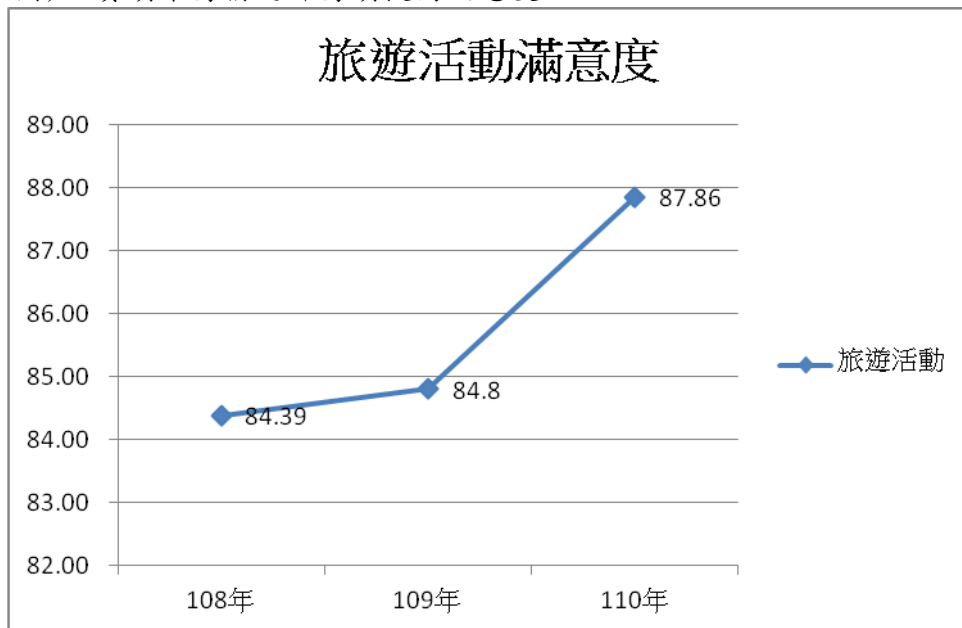


(9)服務照顧人員維護權益:鼓勵住民預立遺囑及安寧緩和暨維生醫療抉擇意願書並積極查明介入住民財物保管,全面維護住民權益不遺餘力,滿意度較去年有增加趨勢(如下圖),賡續強化精進俾持續提高滿意度。

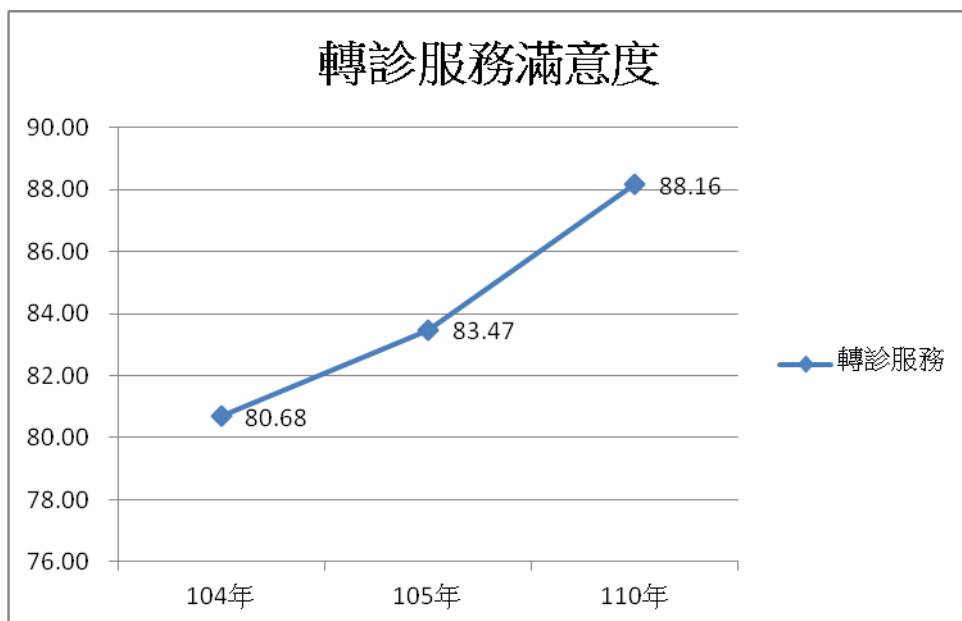


2. 服務措施方面:本次調查均較上次增加，尤以復健服務滿意度增加最多(增加 5.26%)。

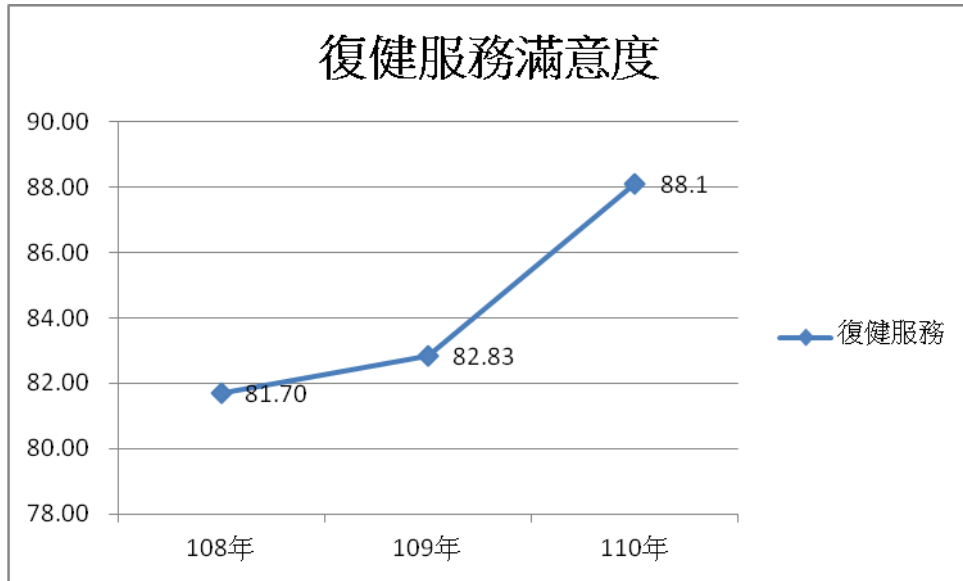
(1) 旅遊活動安排:時常結合週遭地區性活動辦理微旅行並鼓勵長輩參加，滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續維持精進俾持續提高滿意度。



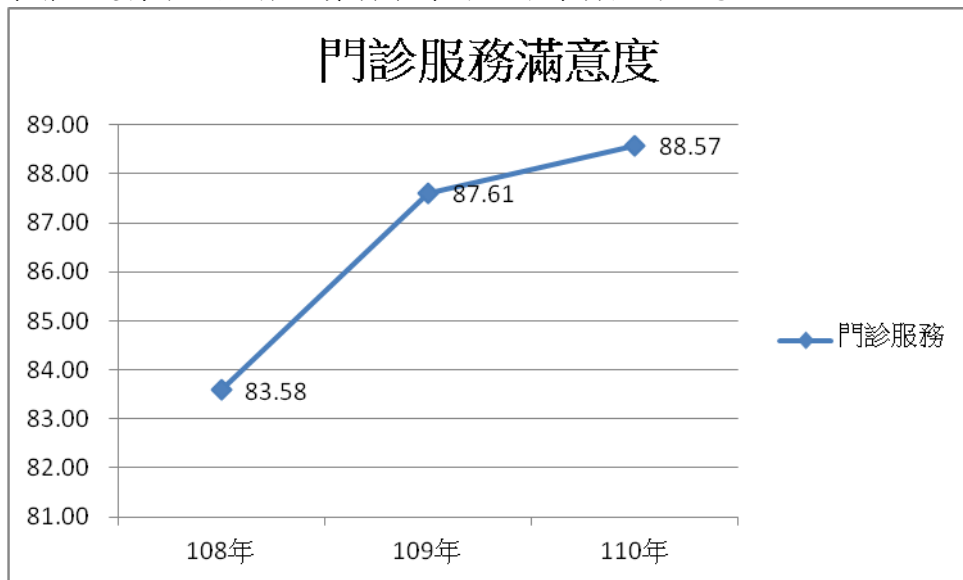
(2) 轉診服務: 提供最正確的諮詢和掛號服務，使住民能夠順利就醫及受檢，並負責追蹤各項診療及檢查結果，且以最快速度提供回覆給予轉介醫院(醫師)，供轉介醫師為住民做後續病情追蹤診斷、治療的重要參考。滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續維持精進俾持續提高滿意度。



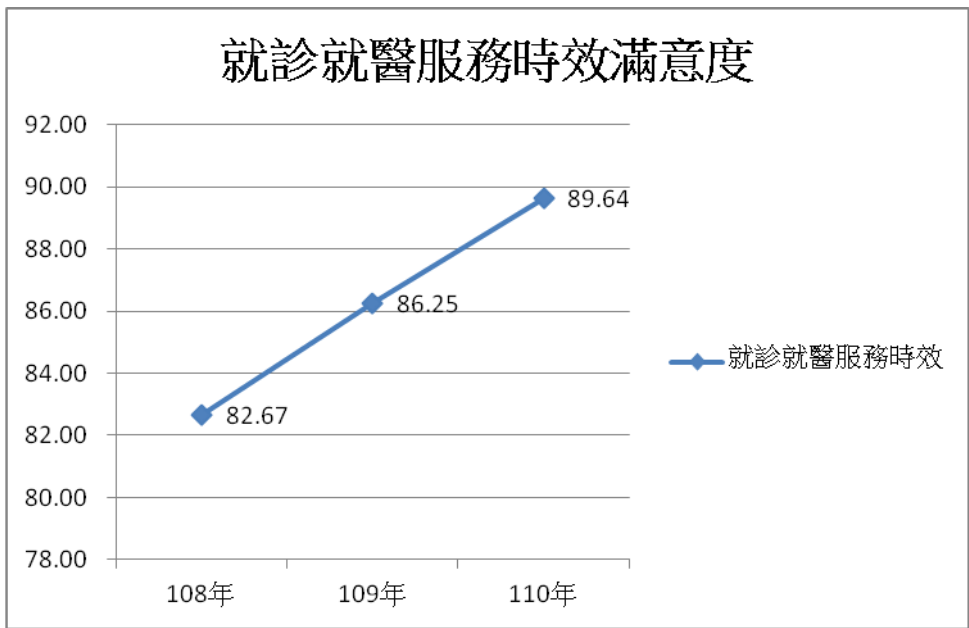
(3)復健服務:每星期五高雄榮總臺南分院王一舟主任蒞家看診，並針對住民狀況安排復健，以緩解不適，並促進或維持功能，滿意度較去年有增加趨勢(如下圖)，賡續維持精進俾持續提高滿意度。



(4)門診服務: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。

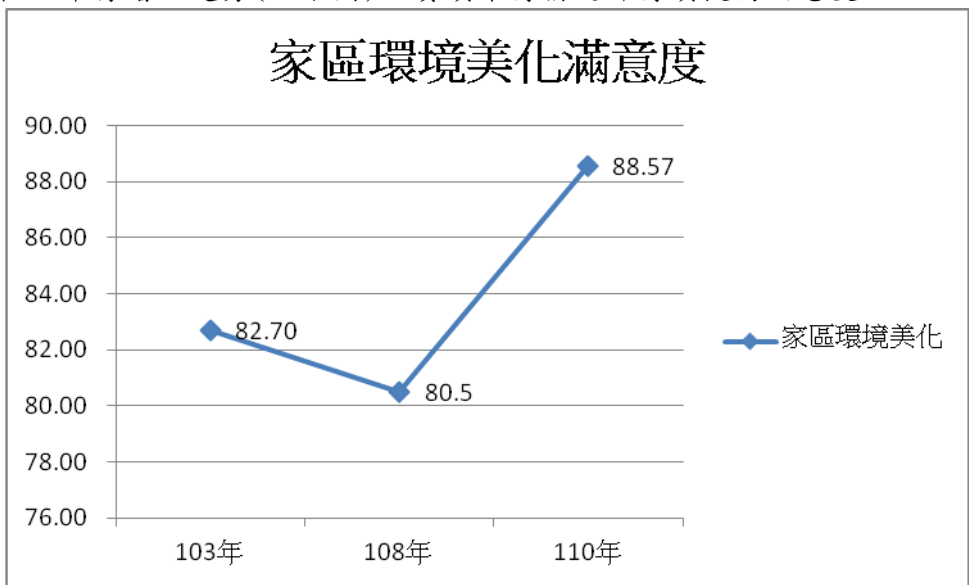


(5)就診就醫服務時效:駐堂護理人員早晚巡房,量測體溫並關懷住民狀況,有問題隨時介入協處,安排本家或醫院門診看診,及時協助解決住民所需;新增超音波及遠距醫療影像系統平台,大幅提高就診就醫服務時效,滿意度較去年有增加趨勢(如下圖),賡續維持精進俾持續提高滿意度。

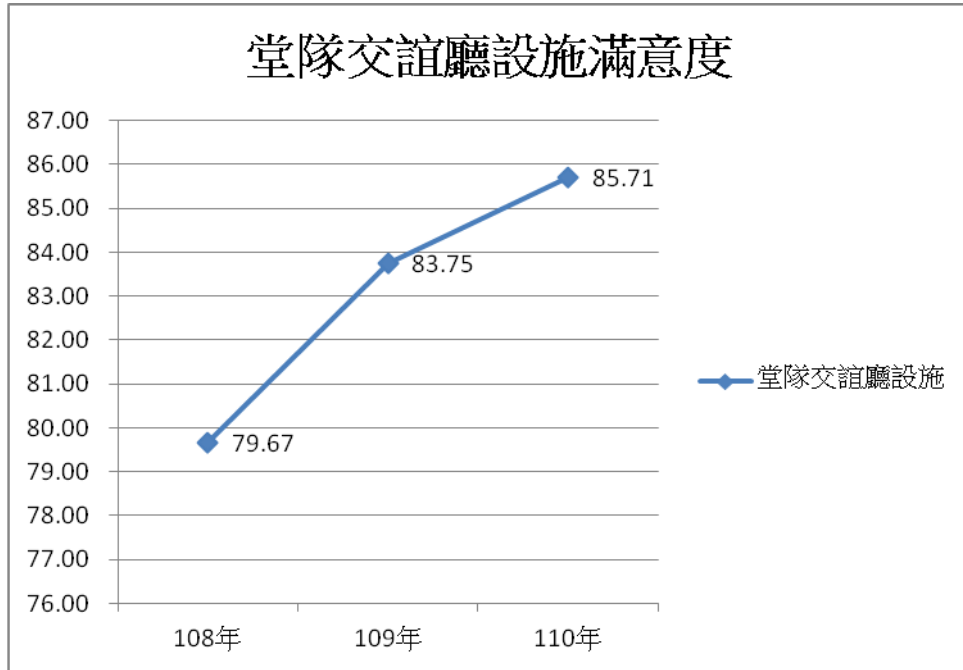


3. 設施設備方面:本次調查均較上次增加,尤以家區環境美化滿意度增加最多(增加 7.24%)。

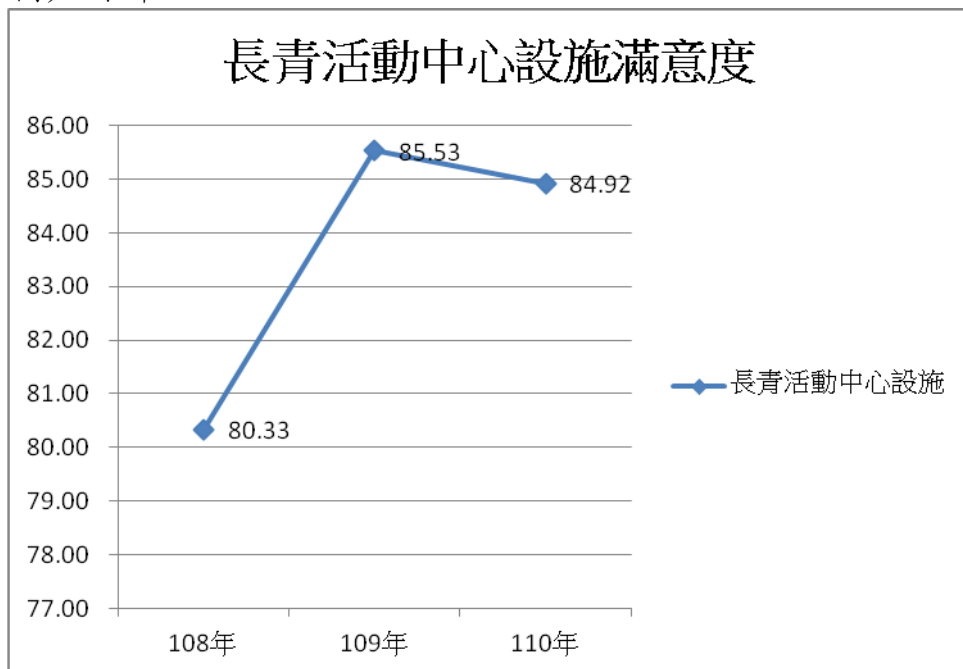
(1)家區環境綠化美化:開放家區空地讓住民認領種植各類蔬果,提供住民活躍老化、促進健康的頤養環境,家區內設置 3 台 AED(全自動體外心臟電擊器),建立安心且優質的健康照護環境,滿意度較去年有增加趨勢(如下圖),賡續維持精進俾持續提高滿意度。



(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108年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。另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,惟家照者計畫於109年停辦,設施設備滿意度較去年有略為下降趨勢(如下圖),下降0.61%。



(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(長青活動中心設施滿意度),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。