

臺南榮譽國民之家 111 年整體服務滿意度調查報告

一、調查經過

本家 111 年整體服務滿意度調查於 10 月 20 日至 10 月 31 日採內部調查方式辦理，共完成 51 份不計名問卷。

二、調查結果

(一)調查人數：

調查人數 51 人(信義堂 8 人、長春堂 10 人、博愛堂 15 人、仁愛堂 18 人)，調查比例 20%(9 月底實際住家人數 254 人)，男性 36 人，女性 18 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 86.38%，較上次調查減少 3.38%(110 年整體滿意度為 89.76%)。男性整體滿意度 86.67%，女性整體滿意度 83.73%，年齡 60-69 歲(6 人)整體滿意度 87.33%，年齡 70-79 歲(10 人)整體滿意度 82.6%，年齡 80-89 歲(20 人)整體滿意度 84.4%，年齡大於 90 歲(15 人)整體滿意度 89.2%。

以調查項目來看，醫師診療服務態度的滿意度最高(92.32%)，堂隊環境設施的滿意度最低(83.96%)。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 111 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 88.44%，醫師診療服務態度的滿意度最高(92.32%)，警衛服務態度的滿意度最低(86.52%)。

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 85.06%，門診超音波的滿意度最高(86.6%)，延緩失能活動的滿意度最低(84.15%)。

3. 設施設備類滿意度方面

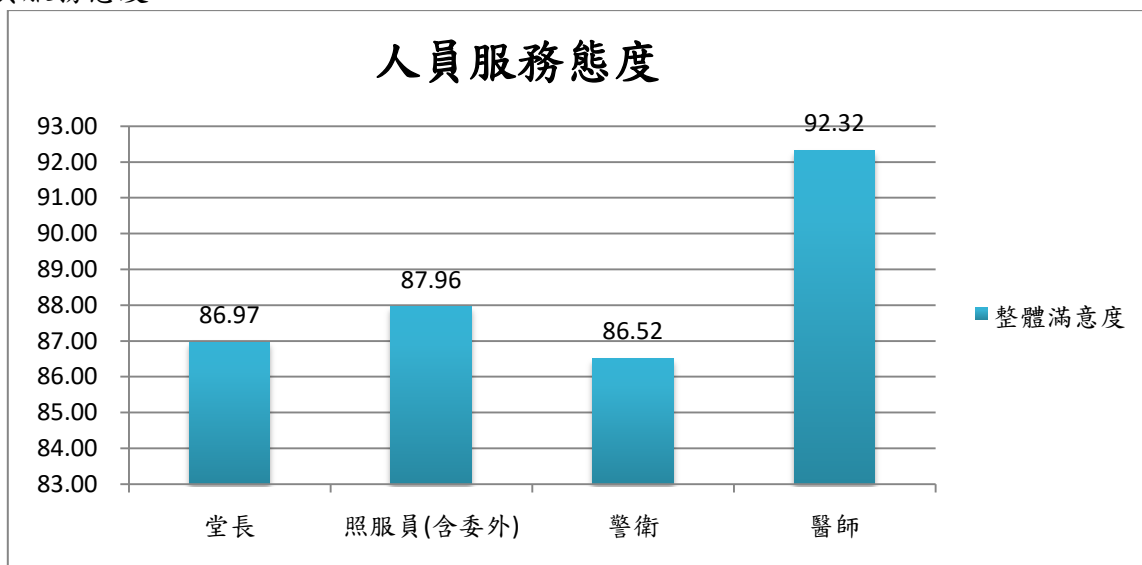
在設施設備滿意度方面，滿意度為 84.96%，以家區環境綠化美化的滿意度最高(85.57%)，堂隊環境設施的滿意度最低(83.96%)。

111 年服務滿意度調查結果統計表

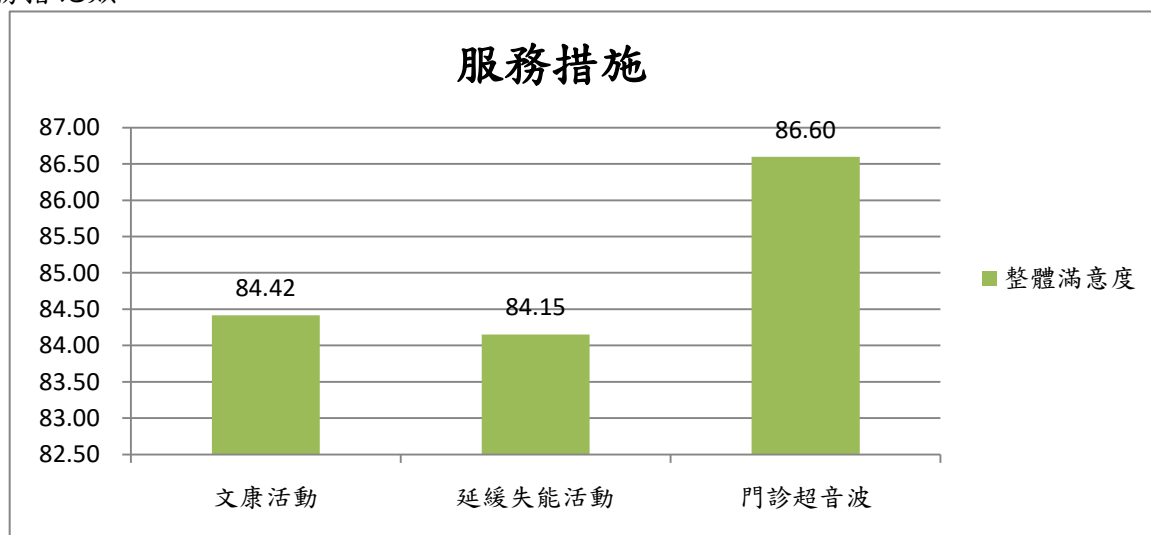
類別	調查項目	信義堂	長春堂	博愛堂	仁愛堂	整體滿意度
人員服務態度	堂長	85.00	90.00	84.00	88.89	86.97
	照服員(含委外)	92.50	86.00	80.00	93.33	87.96
	警衛	92.50	86.00	78.67	88.89	86.52
	醫師	97.50	92.00	85.33	94.44	92.32
	小計	91.88	88.50	82.00	91.39	88.44
服務措施	文康活動	95.00	80.00	76.00	86.67	84.42
	延緩失能活動	97.50	76.00	78.67	84.44	84.15
	門診超音波	97.50	86.00	77.33	85.56	86.60
	小計	96.67	80.67	77.33	85.56	85.06
設施設備	環境綠化美化	92.50	80.00	78.67	91.11	85.57
	堂隊環境設施	92.50	80.00	80.00	83.33	83.96
	堂隊交誼廳設施	95.00	86.00	76.00	84.44	85.36
	小計	93.33	82.00	78.22	86.29	84.96
整體滿意度	93.75	84.20	79.47	88.11	86.38	

(三) 整體滿意度長條圖：

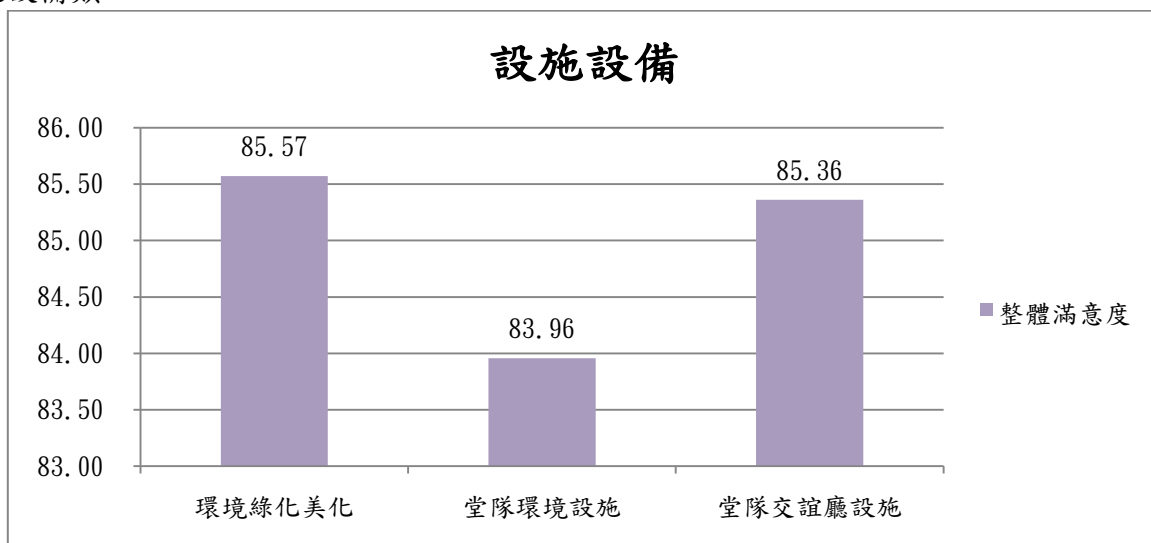
1. 人員服務態度



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減少 3.38%。人員服務態度(88.44%)較上次增加 6.85%、服務措施(85.06%)較上次減少 3.41%、設施設備(84.96%)較上次減少 1.44%，詳如 111 年服務滿意度調查與歷次調查比較表。

111 年服務滿意度調查與歷次調查比較表

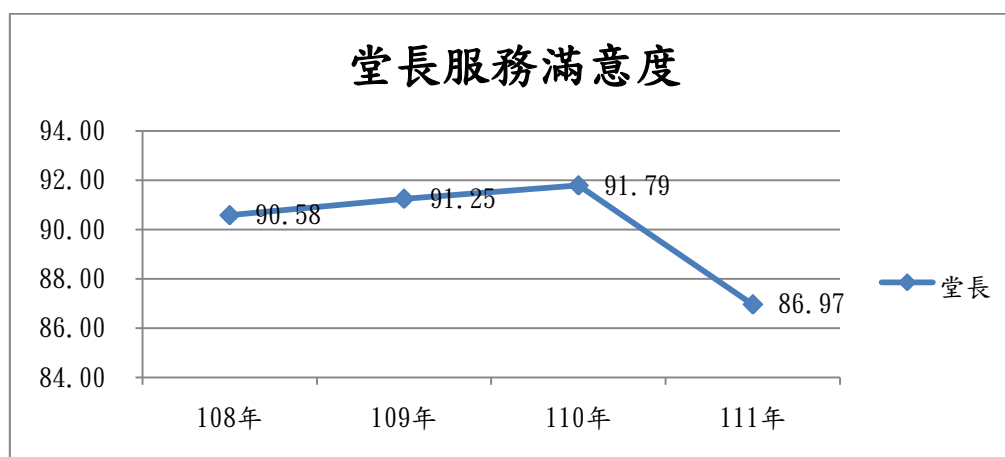
項目	上次調查時間	上次滿意度	本次滿意度	比較
堂長	110 年	91.79	86.97	-4.82
照服員	110 年	92.14	87.96	-4.18
警衛	107 年	84.58	86.52	1.94
醫師	110 年	91.79	92.32	0.53
人員服務態度		81.59	88.44	6.85
文康活動			84.42	初次調查項目
延緩失能活動			84.15	初次調查項目
門診超音波			86.60	初次調查項目
服務措施		88.47	85.06	-3.41
家區環境美化	110 年	88.57	85.57	-3.00
堂隊環境設施			83.96	初次調查項目
堂隊交誼廳設施	110 年	85.71	85.36	-0.35
設施設備		86.40	84.96	-1.44
整體滿意度		89.76	86.38	-3.38

三、趨勢分析與建議

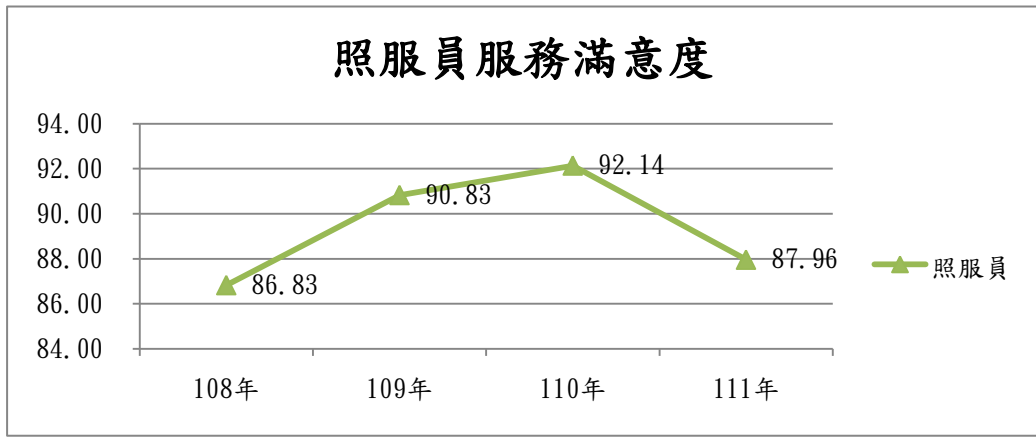
(一)本次整體服務滿意度為 86.38%，較上次調查減少 3.38%。

1. 人員服務態度方面:以警衛的服務態度滿意度增加最多(增加 1.94%)，對堂長服務滿意度減少最多(減少 4.82%)。

(1)堂長服務態度：滿意度較去年減少(如下圖)，分析是受疫情及因應明年度搬遷計畫影響，各堂堂長日常事務更加繁忙，以致服務態度降低，建議各堂增加巡房噓寒問暖次數，與住民家屬透過 line 快速聯繫管道，及時回饋並處理住民及家屬需求，俾提高滿意度。

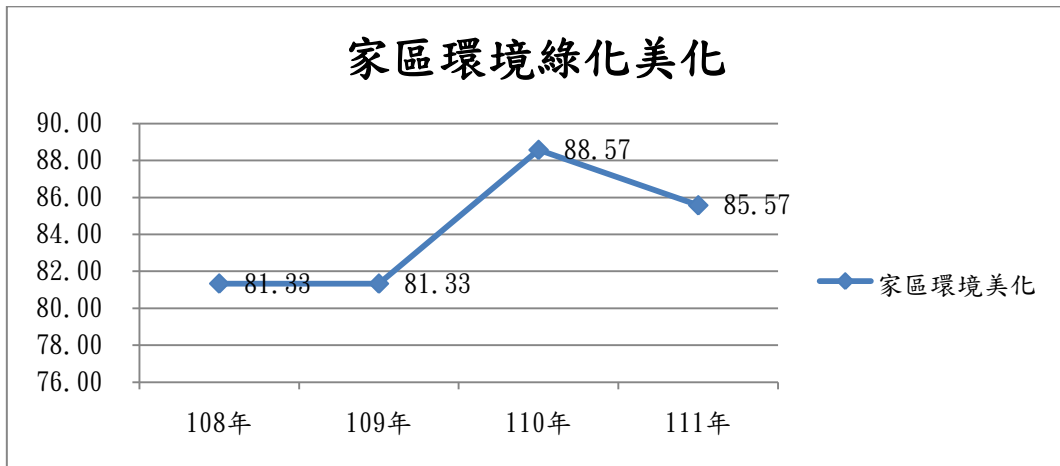


(2)照服員服務態度：滿意度較去年減少(如下圖)，分析是照服員素質參差不齊，且疫情期間，照服人力短缺所致，建議委外公司加強照服員專業知能及工作倫理規範，俾能及時處理住民照護問題並減少摩擦產生。

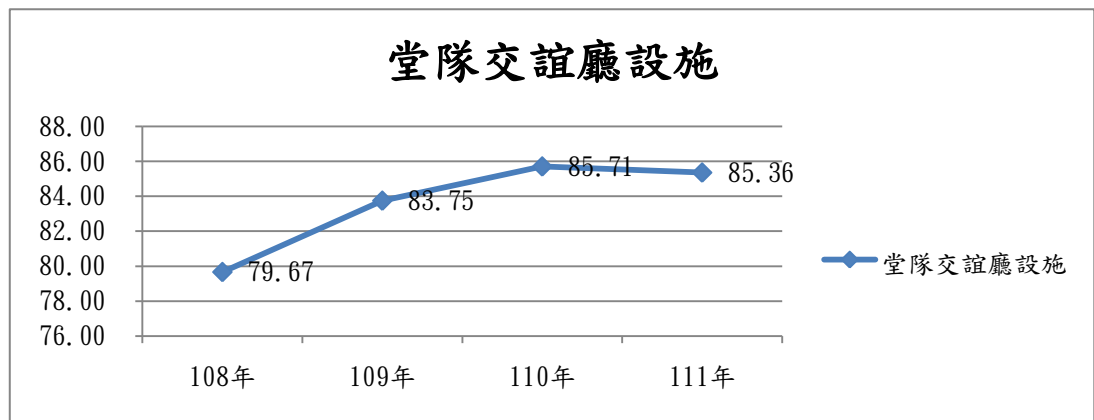


2. 服務措施方面：文康活動、延緩失能活動及門診超音波等項目，均為本年度新修訂項目，尚無歷次資料可供比較，惟請輔導組及保健組賡續維持精進。

3. 設施設備方面：本次調查較上次減少 1.44%，尤以家區環境綠化美化滿意度減少最多(減少 3%)。
 (1) 家區環境綠化美化：滿意度較上次減少 3%，本家近期已於行政大樓前方空地新增設開心農場，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。



(2) 堂隊交誼廳設施：滿意度較上次減少 0.35%，分析原因為本家博愛堂及仁愛堂新增設養護區，交誼廳設施(備)未及整備。



(二) 建議針對服務滿意度較上次調查減少項目(堂長、照服員、家區環境綠化美化、堂隊交誼廳設施)，請業管組室加強改善。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。