

臺南榮譽國民之家 112 年整體服務滿意度調查報告

一、調查經過

本家 112 年整體服務滿意度調查於 8 月 15 日至 8 月 21 日採內部調查方式辦理，共完成 63 份不計名問卷。

二、調查結果

(一) 調查人數：

調查人數 63 人(信義堂 12 人、長春堂 12 人、博愛堂 18 人、仁愛堂 21 人)，調查比例 20%(7 月底實際住家人數 313 人)，男性 47 人，女性 16 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 77.55%，較上次調查減少 8.83%(111 年整體滿意度為 86.38%)。男性整體滿意度 80.17%，女性整體滿意度 79.62%，年齡 60-69 歲(2 人)整體滿意度 90%，年齡 70-79 歲(16 人)整體滿意度 87.37%，年齡 80-89 歲(26 人)整體滿意度 79.76%，年齡大於 90 歲(19 人)整體滿意度 73.15%。

以調查項目來看，護理師服務態度的滿意度最高(87.02%)，文康活動的滿意度最低(71.12%)。以下就人員服務態度、服務措施、設施設備及防疫措施等四方面滿意度調查結果說明如下(詳如 112 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 84.75%，護理師服務態度的滿意度最高(87.02%)，照服員服務態度的滿意度最低(80.49%)。

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 75.61%，就診、就醫各項服務時效的滿意度最高(80.11%)，文康活動的滿意度最低(71.12%)。

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 74.18%，以堂隊廁所、浴室清潔衛生滿意度最高(74.56%)，堂隊環境設施的滿意度最低(73.8%)。

4. 防疫措施類滿意度方面

在防疫措施滿意度方面，滿意度為 74.93%，以堂隊防疫措施滿意度最高(76.03%)，隔離期間的生活服務照顧最低(73.84%)。

5. 搬遷準備類滿意度方面

在搬遷準備滿意度方面，滿意度為 71.76%。

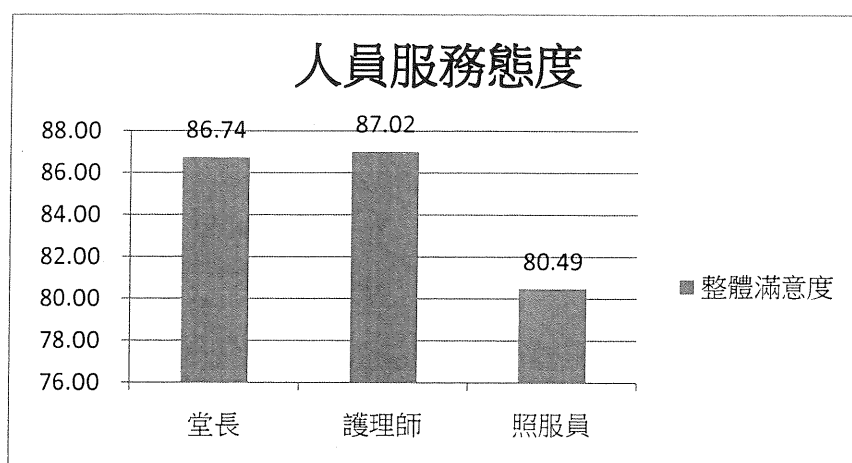
112 年服務滿意度調查結果統計表

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	60.00	93.33	95.55	98.09	86.74
	護理師	63.33	93.33	93.33	98.09	87.02
	照服員	56.66	81.66	85.55	98.09	80.49
	小計	59.99	89.44	91.47	98.09	84.74
服務措施	文康活動	50.00	71.66	73.33	89.52	71.12
	就診	53.33	86.66	90.00	90.47	80.11
	小計	51.66	79.16	81.66	89.99	75.61
設施設備	環境設施	51.66	81.66	73.33	88.57	73.80
	廁所	51.66	75.00	81.11	90.47	74.56

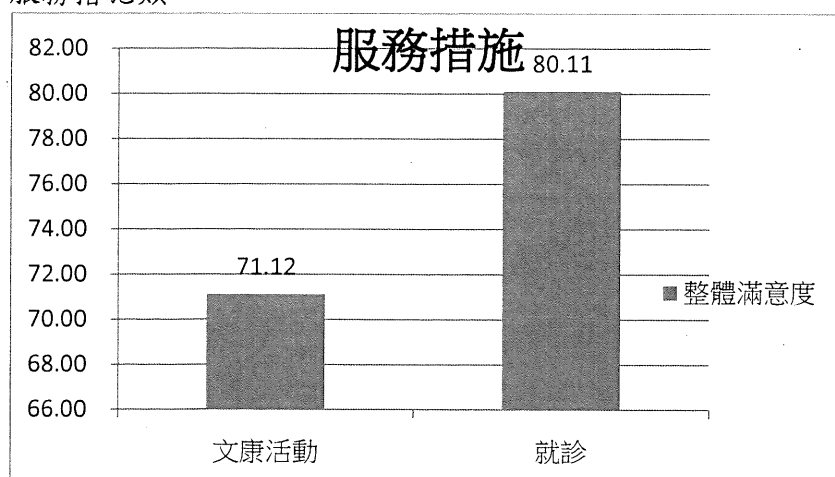
	小計	51.66	78.33	77.22	89.52	74.18
防疫措施	防疫設施	50.00	80.00	85.55	88.57	76.03
	隔離期間生活服務照顧	51.66	81.66	74.44	87.61	73.84
	小計	50.83	80.83	79.99	88.09	74.93
搬遷準備	床位安排	51.66	80.00	61.11	94.28	71.76
	小計	51.66	80.00	61.11	94.28	71.76
整體滿意度		54.00	82.50	81.33	92.38	77.55

(三) 整體滿意度長條圖：

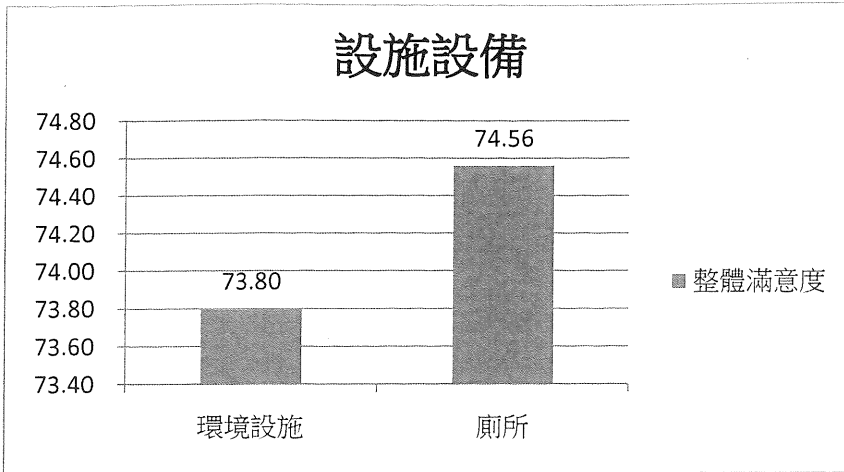
1. 人員服務態度類



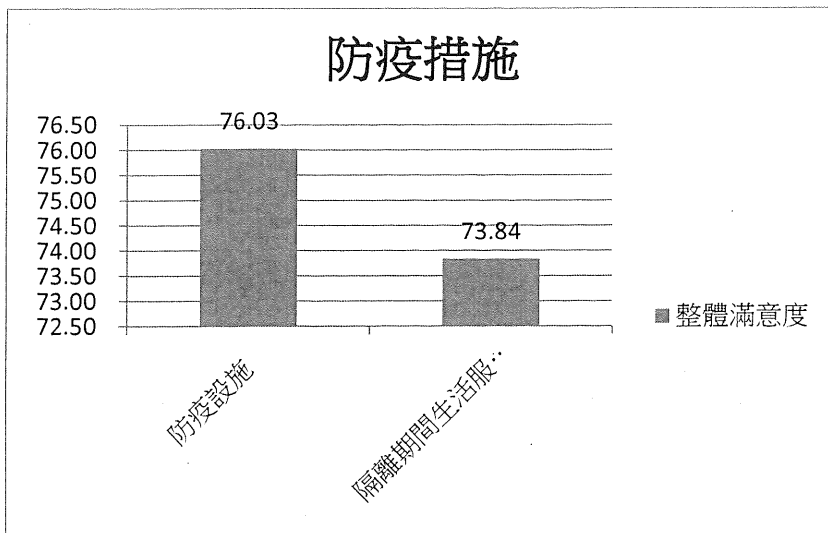
2. 服務措施類



3. 設施設備類



4. 防疫措施類



5. 搬遷準備類

此類題目僅一項，無法顯示長條圖比較。

(四) 與歷次調查結果比較：

整體滿意度較上次調查結果減少 8.83%。人員服務態度(84.75%)較上次減少 4.63%、服務措施(75.61%)較上次減少 11.42%、設施設備(74.18%)較上次減少 9.78%，詳如 112 年服務滿意度調查與歷次調查比較表。

112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	111年	86.97	86.74	-0.23
護理師	110年	93.21	87.02	-6.19
照服員	111年	87.96	80.49	-7.47
人員服務態度		89.38	84.75	-4.63
文康活動	111年	84.42	71.12	-13.3
就診	110年	89.64	80.11	-9.53
服務措施		87.03	75.61	-11.42
環境設施	111年	83.96	73.80	-10.16
廁所			74.56	無前次調查數據
設施設備		83.96	74.18	-9.78
防疫設施			76.03	初次調查項目
隔離期間生活服務照顧			73.84	初次調查項目
防疫措施			74.93	
床位安排			71.76	初次調查項目
搬遷準備			71.76	
整體滿意度		86.38	77.55	-8.83

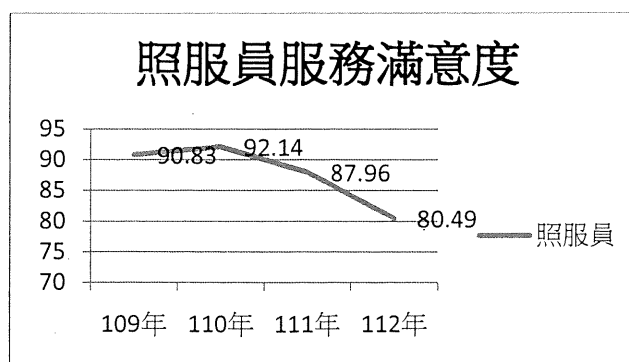
三、趨勢分析與建議

(一) 本次整體服務滿意度為 77.55%，較上次調查減少 8.83%。

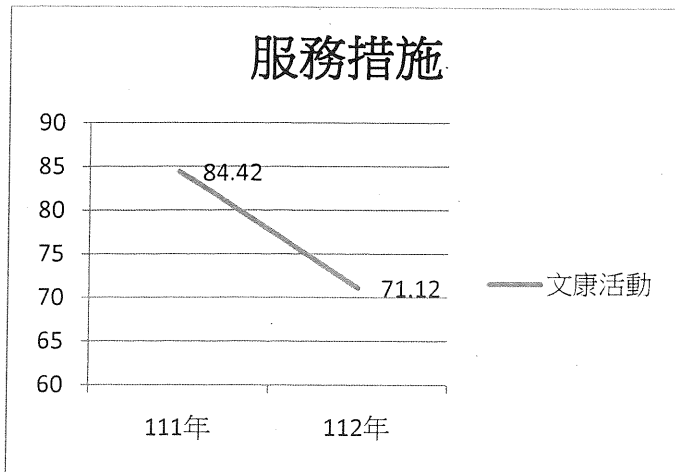
1. 人員服務態度方面：對照服員服務滿意度減少最多(減少 7.47%)。

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。

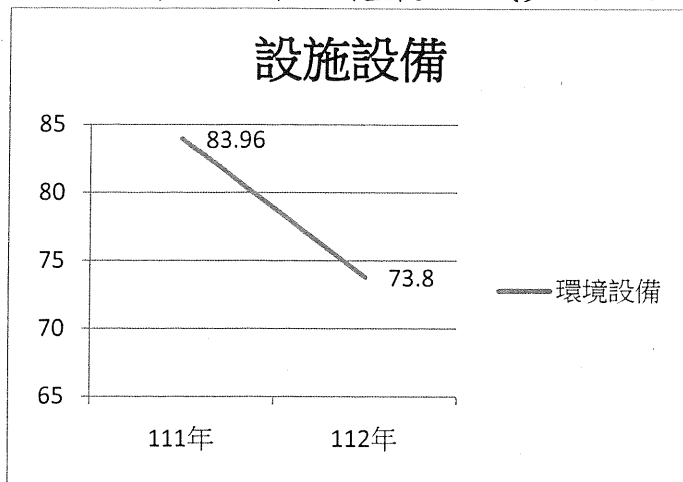
本年度照服員異動率較大，新進照服員對住民習性較不了解，造成照顧磨合期時的不滿，已請慈惠公司加強新進人員教育訓練。



2. 服務措施方面：本次調查文康活動較上次減少 13.3%，因受疫情影響，且本家搬遷前置作業繁多，故辦理活動較少。



3. 設施設備方面：本次調查較上次減少 10.16%。



4. 防疫措施及搬遷準備為本年度新修訂項目，尚無歷次資料可供比較。

(二) 建議針對服務滿意度較上次調查減少項目，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。