

新竹榮譽國民之家辦理服務照顧滿意度調查實施計畫

100年3月16日簽奉核准後實施
民國102年02月22日新榮輔字第1020000800號書函修正實施
民國104年10月16日新榮輔字第1040004091號書函修正實施
民國106年03月16日新榮輔字第1060001155號書函修正實施
民國110年02月04日新榮輔字第1100000674號書函修正實施
民國113年01月04日新榮輔字第1120008554號書函修正實施

一、依據：

- (一)國軍退除役官兵輔導委員會榮譽國民之家營造溫馨祥和有尊嚴的頤養環境指導原則。
- (二)老人福利機構評鑑指標D9項「辦理服務滿意度調查情形」。

二、目的：

- (一)為有效提升本家住民服務照顧品質，強化服務工作之推動。
- (二)為了解住民需求及意見，落實顧客導向的服務理念，營造優質服務環境。

三、目標：

- (一)於每年3月實施住民服務照顧滿意度調查1次，以瞭解住民對本家各項目服務照顧滿意情形。
- (二)調查項目應包含本家設施設備、服務內容、服務人員態度等項目，以了解住民對本家整體服務滿意程度。

四、主辦單位：輔導組。

五、實施對象：本家住民。

六、實施期程：每年定期辦理。

七、實施方式：

(一)住民滿意度調查：

1. 本調查以不記名方式實施，調查人數應達本家實際在家人數30%。滿意度調查使用李克特量表(Likert Scale)，受試者的滿意程度為1-5分(如附表)。
2. 調查項目為本家設施設備、服務內容(伙食服務、醫護服務、照顧服務及休閒育樂活動)、服務人員態度等項目，以了解住民對本家整體服務滿意程度。
3. 本調查表由各堂隊發給受訪者自行填寫，或指派人員與受訪對象進行1對1訪談，調查時程為期15天，填妥後將調查表送回本組，以進行各項目滿意度分析。

(二) 滿意度調查分析報告：

1. 滿意度調查分析報告除依據調查結果分析及檢討，對滿意程度未達3分者，應提出改進措施，據以改善照顧服務品質。
2. 滿意度調查報告於陳主任核閱後，函發各組室作為提升服務品之參考。

八、 本計畫奉核准後實施，如有未盡事宜，得隨時修訂之。

新竹榮譽國民之家服務照顧滿意度調查表

親愛的住民，您好：

為瞭解本家辦理服務照顧工作之成效，特訂定本問卷調查表，希望藉由長輩熱心參與，具體的反應單位現況與意見，作為本家改善參考依據，俾使各位都能享受溫馨、安祥、快樂的生活。請就下表「意見」欄內，5是「非常滿意」，4是「滿意」，3是「普通」，2是「不滿意」，1是「非常不滿意」，0是「未使用/未參與」，請以打「V」方式勾出您的意見，也歡迎在「建議事項」欄以文字說明，我們一定會認真處理，謝謝您的寶貴意見。

新竹榮譽國民之家 敬上

第一部分：受訪者基本資料

1. 性別：男 女
2. 年齡：60歲以下 61-70歲 71-80歲 81-90歲 90歲以上
3. 居住本家年限：1年內 1-5年 6-10年 11-20年 20年以上
4. 居住堂別：安養一堂 安養二堂 養護堂
5. 身分別：榮民 榮眷 一般民眾

第二部分：服務照顧

項目	非常 滿意	滿 意	普 通	不 滿 意	非 常 不 滿 意	建議事項
一、環境管理	5	4	3	2	1	
1. 對於本家環境綠美化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 對於本家標示導引路線	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 對於本家無障礙空間設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. 對於本家停放車輛空間設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. 對於本家噪音控制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. 對於本家公共廁所設置與衛生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. 對於本家提供生活住宿環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. 對於本家用餐環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	建議事項
<p>二、設施設備</p> <p>1. 對於本家室內照明度</p> <p>2. 對於本家提供宗教設施</p> <p>3. 對於本家提供無障礙設施(如斜坡道….)</p> <p>4. 對於本家提供餐廳設施(含配膳間)</p> <p>5. 對於本家提供復健設施</p> <p>6. 對於本家提供文康休閒設施</p> <p>7. 對於本家提供日常生活設備</p> <p>8. 對於本家提供寢室設施(含浴室及廁所)</p>	5	4	3	2	1	
<p>三、生活管理</p> <p>1. 對於本家生活公約內容</p> <p>2. 對於本家住家管理方式</p> <p>3. 對於本家作息時間</p> <p>4. 對於本家請假規定</p> <p>5. 對於本家收費標準(如伙食、電費)</p> <p>6. 對於本家處理住民意見與回映方式</p> <p>7. 對於本家對個人隱私的尊重</p>	5	4	3	2	1	
<p>四、員工服務</p> <p>1. 對於堂長服務態度</p> <p>2. 對於社工服務態度</p> <p>3. 對於本家照服人員服務態度</p> <p>4. 對於本家護理人員服務態度</p> <p>5. 對於本家醫師人員服務態度</p> <p>6. 對於本家藥劑人員服務態度</p> <p>7. 對於本家物理治療師服務態度</p> <p>8. 對於本家伙食人員服務態度</p> <p>9. 對於本家行政業務人員服務態度</p>	5	4	3	2	1	
<p>五、照顧服務</p> <p>1. 對於本家提供生活照顧措施</p> <p>2. 對於本家提供定時巡房服務</p> <p>3. 對於本家提供生活適應輔導措施</p> <p>4. 對於本家工作人員與您及家屬互動情形</p>	5	4	3	2	1	

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未使用 / 未參與	建議事項
六、伙食服務 1. 對於本家提供伙食菜色變化 2. 對於本家提供伙食新鮮度 3. 對於本家提供伙食衛生 4. 對於本家提供伙食口味 5. 對於本家提供伙食營養成分 6. 對於本家伙食供應時間及方式	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	
七、醫護服務 1. 對於本家門診服務 2. 對於本家護理照護服務 3. 對於本家藥事服務 4. 對於本家營養保健服務 5. 對於本家復健服務	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	
八、休閒育樂活動(配合年度辦理活動依序列入調查項目) 1. 對於本家辦理 <u>宗教靈性</u> 關懷服務 2. 對於本家辦理 <u>三節等節慶</u> 文康活動 3. 對於本家辦理 <u>每月慶生會</u> 活動 4. 對於本家辦理 <u>電影欣賞</u> 活動 5. 對於本家辦理 <u>大賣場快樂購</u> 活動 6. 對於本家辦理 <u>自強旅遊、微旅行</u> 活動 7. 對於 <u>公益團體來家表演或關懷慰訪</u> 活動	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	
九、新增服務項目 1. 對於本家大門外設置 <u>郵局補摺機</u> 設備 2. 對於本家設置 <u>二堂到養護堂無障礙坡道</u> 3. 對於本家辦理 <u>快樂餐增加新口味</u> 服務 4. 對於本家提供 <u>自立支援-復能訓練</u> 服務 5. 對於本家提供 <u>ACC 輔助溝通系統</u> 服務 6. 對於本家辦理 <u>VR 元宇宙體驗</u> 活動 7. 對於本家辦理 <u>成德高中行動圖書車</u> 活動 8. 對於本家辦理 <u>鍼灸醫藥學會公益按摩</u> 活動	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	

【問卷完畢，謝謝填答】