

## 臺南榮譽國民之家 113 年整體服務滿意度調查報告

### 一、調查經過

本家 113 年整體服務滿意度調查於 11 月 20 日至 11 月 31 日採內部調查方式辦理，共完成 96 份不計名問卷。

### 二、調查結果

#### (一) 調查人數：

調查人數 96 人(養護一堂 15 人、養護二堂 20 人、養護三堂 20 人、樂智堂 15 人及安養堂 26 人)，調查比例 20%(10 月底實際住家人數 480 人)，男性 53 人，女性 43 人，平均年齡 81.76 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 92.87%，較上次調查增加 8.85%(112 年整體滿意度為 84.02%)。男性整體滿意度 91.92%，女性整體滿意度 92.55%，年齡 60-69 歲(11 人)整體滿意度 93.45%，年齡 70-79 歲(30 人)整體滿意度 92.06%，年齡 80-89 歲(29 人)整體滿意度 91.79%，年齡大於 90 歲(27 人)整體滿意度 92.59%。

以調查項目來看，堂隊環境設施的滿意度最高(94.61%)，委外照服員的滿意度最低(91.01%)。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 113 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 92.57%，醫師診療服務的滿意度最高(93.83%)，委外照服員的滿意度最低(91.01%)。

#### 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 92.39%，護理人員服務的滿意度最高(93.12%)，文康活動的滿意度最低(91.69%)。

#### 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 93.65%，以堂隊環境設施的滿意度最高(94.61%)，就醫就診設施的滿意度最低(92.03%)。

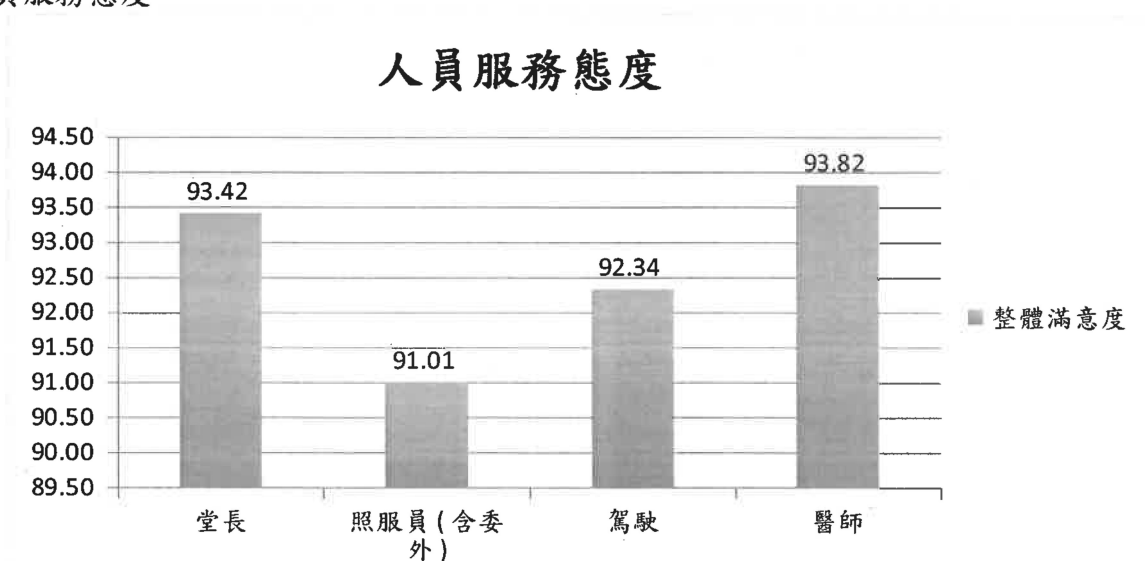
**113 年服務滿意度調查結果統計表**

類別	調查項目	養一堂	養二堂	養三堂	樂智堂	安養堂	整體滿意度
人員服務態度	堂長	90.67	93.00	95.00	100.00	88.46	93.42
	照服員(含委外)	90.67	82.00	97.00	100.00	85.38	91.01
	駕駛	89.33	93.00	94.00	100.00	83.84	92.34
	醫師	90.67	93.00	97.00	100.00	88.46	93.82
	小計	90.33	89.33	95.75	100.00	86.53	92.38
服務措施	護理保健	90.67	91.00	97.00	100.00	86.92	93.11
	文康活動	88.00	87.00	95.00	100.00	88.46	91.69

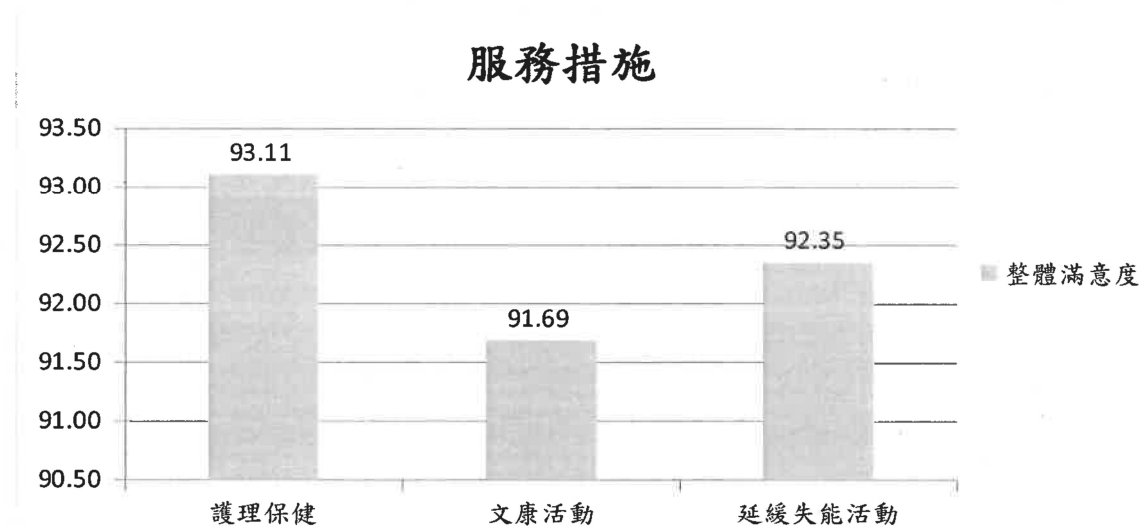
	延緩失能活動	89.33	89.00	95.00	100.00	88.46	92.35
	小計	89.33	89.00	95.66	100.00	87.94	92.38
設施設備	就醫診及復健設施	90.67	85.00	96.00	100.00	88.46	92.26
	堂隊環境設施	90.67	92.00	97.00	100.00	91.53	94.24
	整體環境設施	92.00	89.00	96.00	100.00	91.53	93.70
	小計	91.11	88.66	96.33	100.00	90.50	93.32
整體滿意度		90.26	88.99	95.91	100	88.32	92.69

(三) 整體滿意度長條圖：

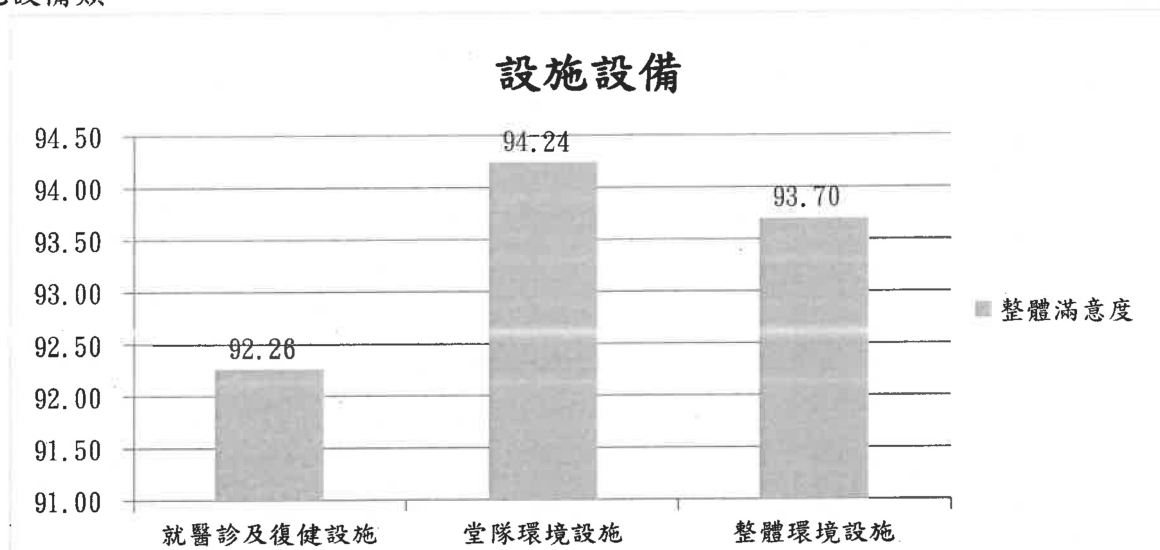
1. 人員服務態度



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。

**113 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	112 年	86.74	93.43	+6.69
照服員	112 年	80.49	91.01	+10.52
駕駛	107 年	86.52	92.03	+5.51
醫師	110 年	92.32	93.83	+1.51
<b>人員服務態度</b>		<b>86.52</b>	<b>92.58</b>	<b>+6.06</b>
護理保健	112 年	87.02	93.12	+6.10
文康活動	112 年	71.12	91.69	+20.57
延緩失能活動	110 年	86.60	92.36	+5.76
<b>服務措施</b>		<b>81.58</b>	<b>92.39</b>	<b>+10.81</b>
就醫診及復健設施			92.03	初次調查項目
堂隊環境設施	112 年	83.96	94.61	+10.65
整體環境設施			94.31	初次調查項目
<b>設施設備</b>		<b>83.96</b>	<b>93.65</b>	<b>+9.69</b>
<b>整體滿意度</b>		<b>84.02</b>	<b>92.87</b>	<b>+8.85</b>

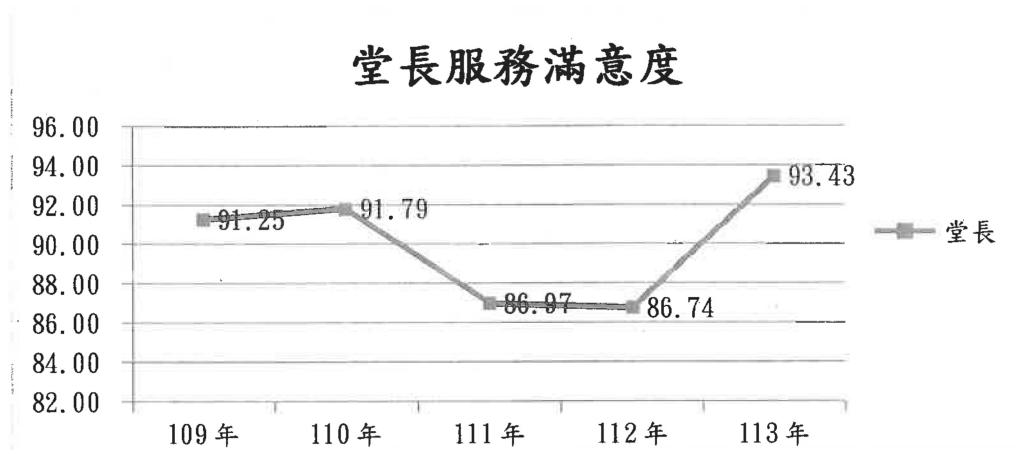
### 三、趨勢分析與建議

(一)本次整體服務滿意度為 92.87%，較上次調查增加 8.85%。

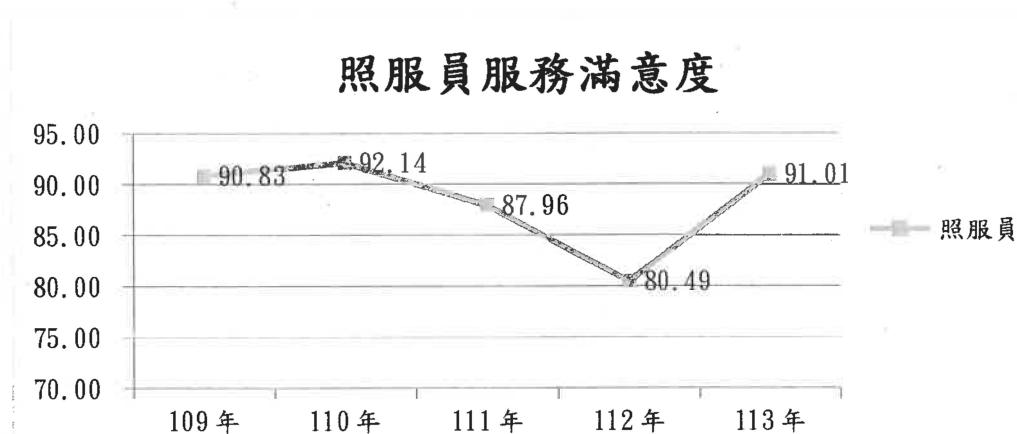
1. 人員服務態度方面：以照服員的服務態度滿意度增加最多(增加 10.52%)，對醫師服務滿意度增加較少(增加 1.51%)。

(1)堂長服務態度：滿意度較去年增加 6.69%(如下圖)，分析主要是因本家已完成搬遷，各堂堂

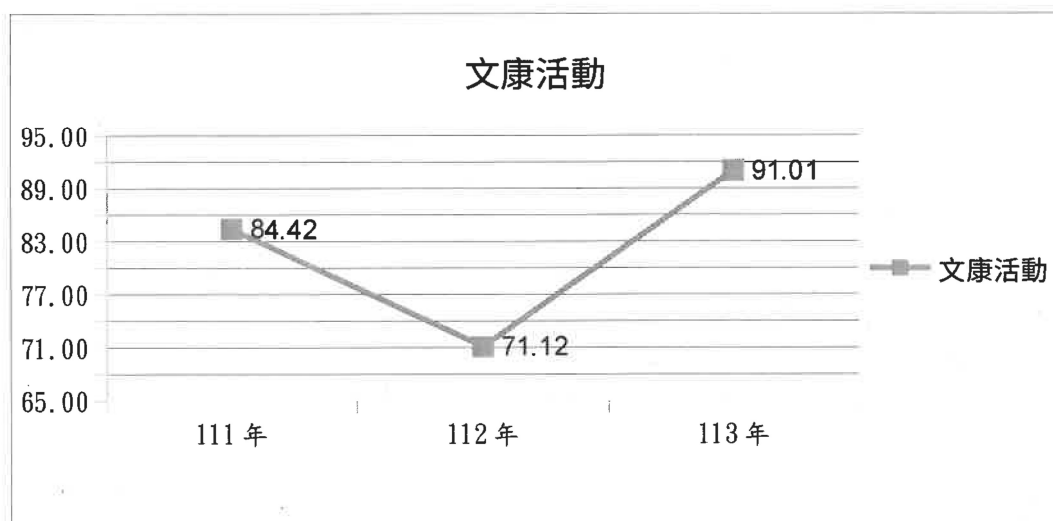
長較有餘力與住民互動，雖然日常事務繁忙，但依然對長輩住民時常噓寒問暖，也因應節慶舉辦相關節慶活動，以至提高滿意度。



(2)照服員服務態度：滿意度較去年增加 10.52%(如下圖)，分析是本家於今年度補進委外照服員，照服人力較去年餘裕，較能及時處理住民照護問題並減少摩擦產生，增進住民對服務的滿意度。

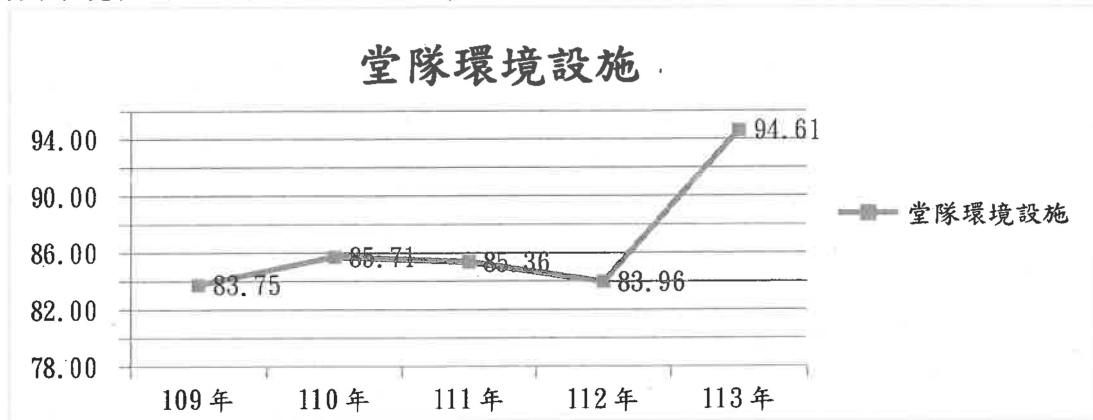


2. 服務措施方面：藉由各堂隊的努力，舉辦許多有趣及應景的文康活動，讓住民長輩們能參與許多活動，故文康活動較去年增進 19.89%。



3. 設施設備方面：本次調查就醫診及復健設施及整體家區環境滿意度為今年新增設之項目，無前幾年可供參考之標的，而堂隊環境設施滿意度較去年增加 10.65%。

(1) 堂隊環境設施：滿意度較上次增加 10.65%，分析原因為本家於今年度完成新舊家搬遷任務，新家區設備與環境較新也比較貼近住民長輩們的需求，故提升今年堂隊環境設施的滿意度。



(二) 針對今年度服務滿意度較上次調查各項目皆呈現增長，分析原因為本家於今年完成新家的搬遷，並設置許多服務與設施，讓住民長輩們感受到嶄新的溫暖，另為增進照顧長輩們之福祉及提供優質的照顧服務，請各業管組室持續維持提供優質服務。服務滿意度調查結果，將陳閱後於服務品質會議提報。