

臺南榮家 106 年整體服務滿意度調查報告

一、調查經過

106 年整體服務滿意度調查，於 4 月 10 日至 4 月 14 日，採內部調查方式辦理，共完成 52 份不計名問卷。

二、調查結果

(一)調查人數：

調查人數 52 人(信義堂 13 人、長春堂 13 人、博愛堂 13 人、仁愛堂 13 人)，調查比例 20%(3 月底實際住家人數 260 人)，男性 47 人，女性 5 人，平均年齡 81.17 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 89.32%，較上次調查增加 5.29%(105 年第 3 次 84.03%)。男性整體滿意度 88.75%，女性整體滿意度 90.13%，年齡 70-79 歲整體滿意度 87.77%，年齡 80-89 歲整體滿意度 89.71%，年齡大於 90 歲整體滿意度 95.38%。以調查項目來看，堂長服務滿意度最高(93.08%)，榮園運動器材最低(85.03%)。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 106 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

在人員態度滿意度方面，滿意度為 90.74%，堂長服務滿意度最高(93.08%)，以各堂服務滿意度來看，長春堂及博愛堂長輩對堂長服務滿意度、博愛堂長輩對衛教指導滿意度最高(95.38%)；仁愛堂長輩對駕駛班及服務照顧人員在維護權益上的服務滿意度最低(86.15%)。

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 88.21%，門診、就醫服務時效的滿意度最高(90.38%)；以各堂對服務措施滿意度來看，長春堂長輩對就診、就醫服務滿意度最高(93.85%)；信義堂長輩對每日播音的服務措施滿意度最低(80%)。

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 86.93%，以堂隊浴室清潔的滿意度 89.23% 最高(博愛堂不列計為 86.67%)，榮園運動器材的滿意度 85.03% 最低(仁愛堂不列計為 84.66%)；以各堂對設施設備滿意度來看，長春堂對環境佈置及榮園運動器材設備滿意度 92.31% 最高。**(附註：因博愛堂均是個人浴室，清潔由長輩自理，故不列計)**；信義堂長輩對浴室清潔滿意度及博愛堂長輩對榮園運動器材設備滿意度最低(80%)。

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	87.69	95.38	95.38	93.85	93.08
	照服員	87.69	93.85	90.77	89.23	90.38
	駕駛班	87.27	92.31	87.69	86.15	88.36
	門診服務人員	87.69	93.85	90.77	90.77	90.77
	醫師	89.23	93.85	90.77	89.23	90.77
	衛教指導	87.69	93.85	95.38	87.69	91.15
	關心健康行為	90.00	92.31	93.85	90.77	91.73
	說明病情	90.77	90.77	89.23	90.77	90.38
	維護權益	90.77	93.85	89.23	86.15	90.00
	小計	88.76	93.33	91.45	89.40	90.74
服務措施	旅遊活動	81.67	90.77	84.62	86.67	85.93
	衛生教育活動	85.00	92.31	87.69	90.77	88.94
	每日播音	80.00	92.31	81.54	87.69	85.38
	門診服務	87.69	92.31	90.77	90.77	90.38
	就診就醫服務時效	86.15	93.85	90.77	90.77	90.38
	小計	84.10	92.31	87.08	89.33	88.21
設施設備	環境佈置	81.54	92.31	84.62	87.69	86.54
	堂隊浴室清潔	80.00	90.77	96.92	89.23	89.23
	榮園運動器材	81.67	92.31	80.00	86.15	85.03
	小計	81.07	91.79	87.18	87.69	86.93
整體滿意度		86.03	92.76	89.41	89.08	89.32

(三)與歷次調查結果比較：

整體滿意度較上次調查結果增加 5.29%。人員服務態度(90.74%)較上次增加 4.96%、服務措施(88.21%)較上次增加 4.83%、設施設備(86.93%)較上次增加 5.88%，除了門診服務人員服務滿意度減少(-2.98%)，其餘各項服務滿意度均增加。詳如 106 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	105 年	88.84	93.08	+4.24
照服員	105 年	86.34	90.38	+4.04
駕駛班	102 年	83.33	88.36	+5.03
門診服務人員	102 年	93.75	90.77	-2.98
醫師	105 年	84.99	90.77	+5.78

衛教指導	105 年	84.70	91.15	+6.45
關心健康行為	105 年	85.39	91.73	+6.34
說明病情	105 年	84.68	90.38	+5.70
維護權益	105 年	85.06	90.00	+4.94
人員服務態度	105 年	85.78	90.74	+4.96
旅遊活動	103 年	82.06	85.93	+3.87
衛生教育活動	103 年	81.16	88.94	+7.78
每日播音	103 年	80.00	85.38	+5.38
門診服務	105 年	83.80	90.38	+6.58
就診就醫服務時效	105 年	84.22	90.38	+6.16
服務措施	105 年	83.38	88.21	+4.83
環境佈置	103 年	81.33	86.54	+5.21
堂隊浴室清潔	105 年	80.86	89.23	+8.37
榮園運動器材	103 年	73.07	85.03	+11.96
設施設備	105 年	81.05	86.93	+5.88
整體滿意度	105 年	84.03	89.32	+5.29

(四)意見反應：無

三、分析與建議

- (一)本次整體服務滿意度為 89.32%，較上次調查增加 5.29%，人員服務態度方面，尤以衛教指導服務滿意度增加最多(增加 6.45%)，護理人員主動關心長輩健康行為服務滿意度次之(增加 6.34%)。
- (二)服務措施及設施設備滿意度均較上次調查增加，調查項目中以榮園運動器材設施設備滿意度增加最多(增加 11.96%)，堂隊浴室清潔滿意度次之(增加 8.37%)。**附註：榮園運動器材依榮民建議(103 年第 1 次服務滿意度調查)，提報 104 年上半年設備款經費，增列 2 座運動器材，並於 104.4.29 完成設置使用。**
- (三)保健組門診服務人員滿意度雖然高於 90%，但與上次比較有略為下降(-2.98%)，請門診服務人員加強注意。
- (四)本次服務滿意度調查結果均高於標準值(80%)，陳閱後於服務品質會議提報。