

## 臺南榮譽國民之家 114 年整體服務滿意度調查報告

### 一、調查經過

本家 114 年整體服務滿意度調查於 10 月 15 日至 11 月 03 日採內部調查方式辦理，共完成 110 份不計名問卷。

### 二、調查結果

#### (一) 調查人數：

調查人數 110 人(養護一堂 20 人、養護二堂 25 人、養護三堂 25 人、樂智堂 15 人及安養堂 25 人)，調查比例 20%(10 月底實際住家人數 552 人)，男性 63 人，女性 47 人，平均年齡 80.43 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 90.81%，較上次調查減少 2.06%(113 年整體滿意度為 92.87%)。男性整體滿意度 88.64%，女性整體滿意度 92.65%，年齡 60-69 歲(6 人)整體滿意度 89.83%，年齡 70-79 歲(52 人)整體滿意度 89.79%，年齡 80-89 歲(31 人)整體滿意度 90.43%，年齡大於 90 歲(21 人)整體滿意度 93.02%。

以調查項目來看，衛生教育活動的滿意度最高(91.62%)，委外照服員的滿意度最低(87.76%)。

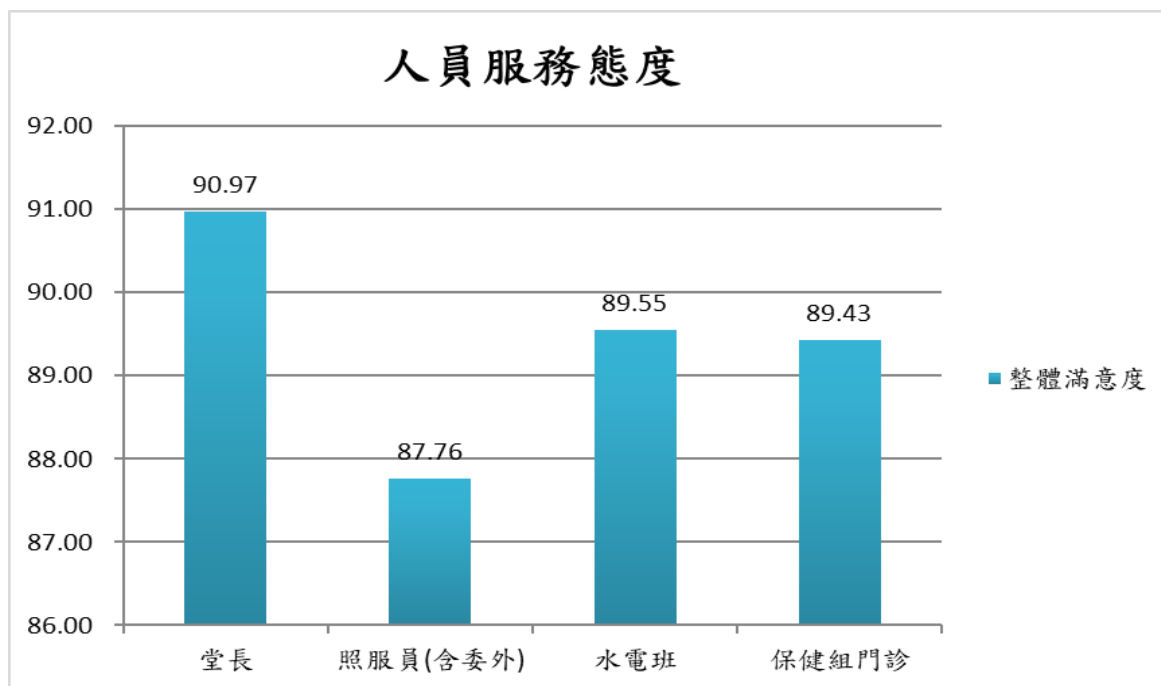
以下就人員服務態度、服務措施與設施設備等三方面滿意度調查結果說明如下(詳如 114 年度服務滿意度調查結果統計表)：

1. 人員服務態度類滿意度方面，滿意度為 89.43%，堂長服務的滿意度最高(90.97%)，委外照服員的滿意度最低(87.76%)。
2. 服務措施類滿意度方面，滿意度為 89.32%，轉診服務的滿意度最高(91.62%)，衛生教育活動的滿意度最低(87.82%)。
3. 設施設備類滿意度方面，滿意度為 90.97%，以家區環境設施的滿意度最高(91.19%)，餐廳設施的滿意度最低(90.59%)。

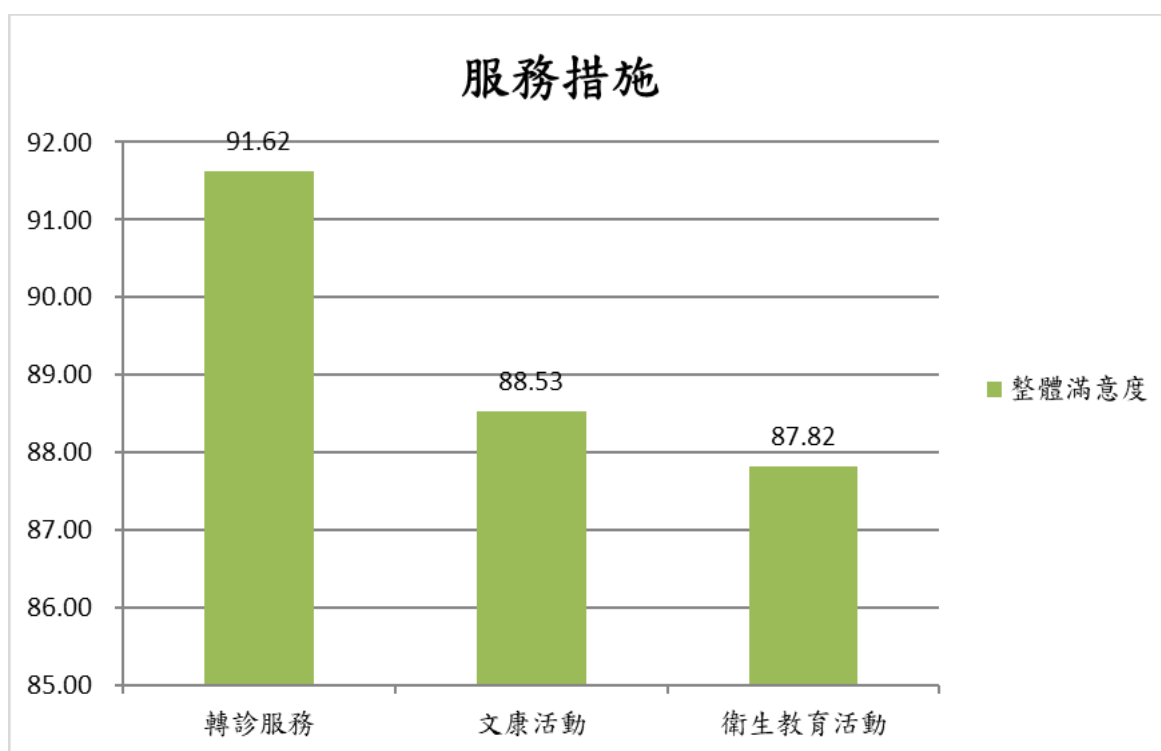
114 年度服務滿意度調查結果統計表							
類別	調查項目	養一堂	養二堂	養三堂	樂智堂	安養堂	整體滿意度
人員服務態度	堂長	83.16	92.80	91.20	90.91	96.80	90.97
	照服員(含委外)	82.50	92.00	92.00	83.63	88.69	87.76
	水電班	85.26	88.80	92.00	90.00	91.67	89.55
	保健組門診	84.44	88.80	91.20	89.09	93.60	89.43
	小計	83.84	90.60	91.60	88.41	92.69	89.43
服務措施	轉診服務	91.43	92.00	91.20	89.09	94.40	91.62
	文康活動	90.67	90.40	92.00	80.00	89.60	88.53
	衛生教育活動	85.88	88.00	91.50	82.50	91.20	87.82
	小計	89.33	90.13	91.57	83.86	91.73	89.32
設施設備	家區環境設施	86.67	92.80	92.00	91.67	92.80	91.19
	堂隊環境設施	84.00	92.80	92.00	91.67	95.20	91.13
	餐廳設施	85.26	89.60	91.20	91.67	95.20	90.59
	小計	85.31	91.73	91.73	91.67	94.40	90.97
整體滿意度		85.93	90.80	91.63	88.02	92.92	89.86

(三) 整體滿意度長條圖：

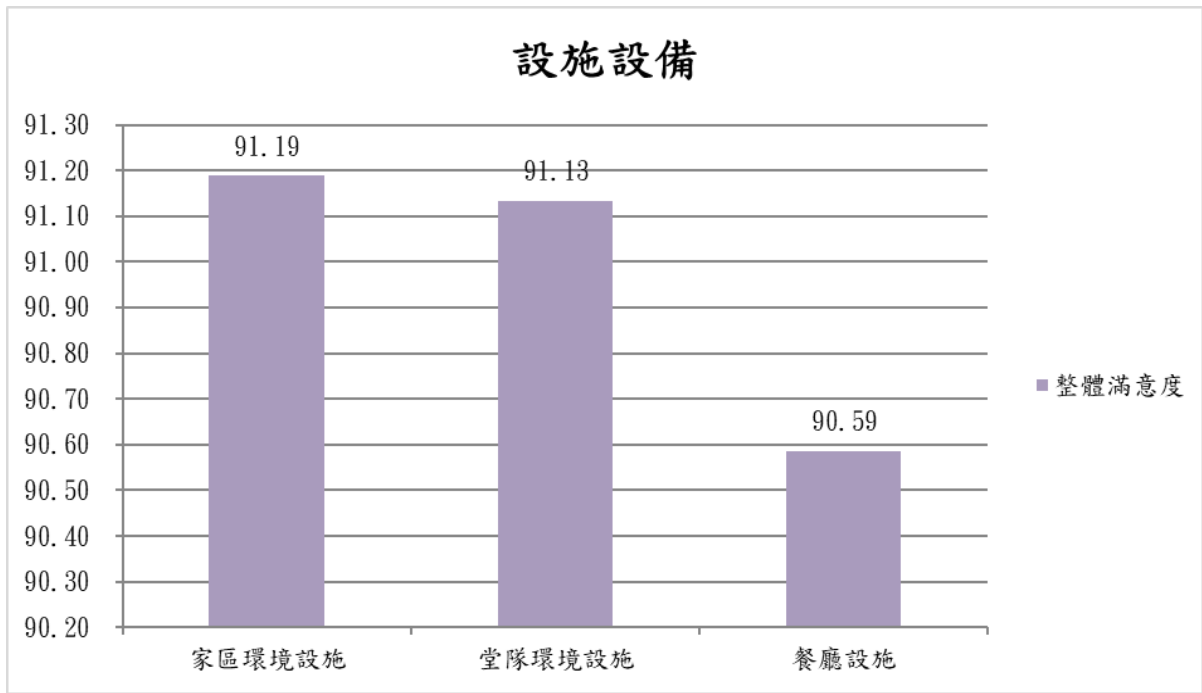
1. 人員服務態度



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(89.91%)較上次調查結果減少 1.32%。人員服務態度(89.43%)較上次減少 2.79%、服務措施(89.32%)較上次減少 1.04%、設施設備(90.97%)較上次減少 0.12%，詳如 114 年服務滿意度調查與歷次調查比較表。

**114 年服務滿意度調查與歷次調查比較表**

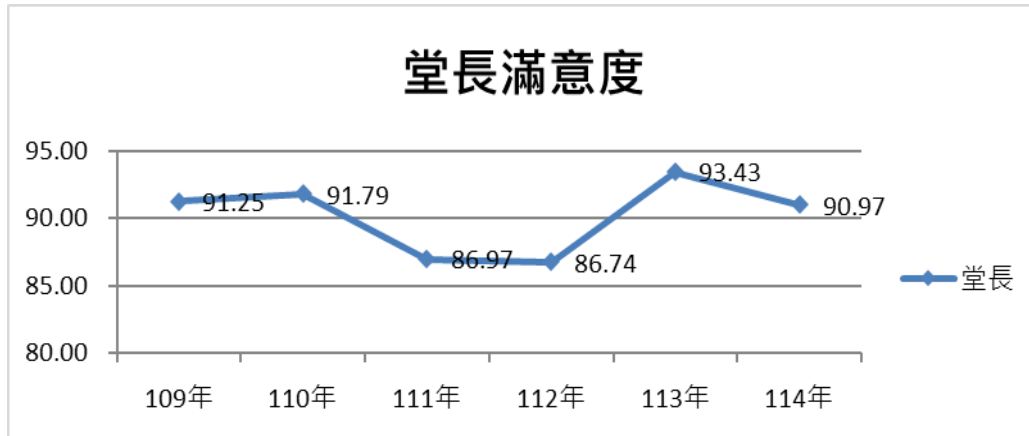
項 目	上次調查時間	上次滿意度	本次滿意度	比較
堂長	113 年	93.43	90.97	-2.46
照服員	113 年	91.01	87.76	-3.25
水電班			89.55	初次調查項目
門診服務人員			89.43	初次調查項目
人員服務態度	113 年	92.22	89.43	-2.79
轉診服務	110 年	88.16	91.62	3.46
文康活動	113 年	91.69	88.53	-3.16
衛生教育活動	110 年	91.24	87.82	-3.42
服務措施	113 年	90.36	89.32	-1.04
家區環境設施	113 年	87.57	91.19	3.62
堂隊環境設施	113 年	94.61	91.13	-3.48
餐廳設施			90.59	初次調查項目
設施設備	113 年	91.09	90.97	-0.12
整體滿意度	113 年	91.22	89.91	-1.32

### 三、趨勢分析與建議

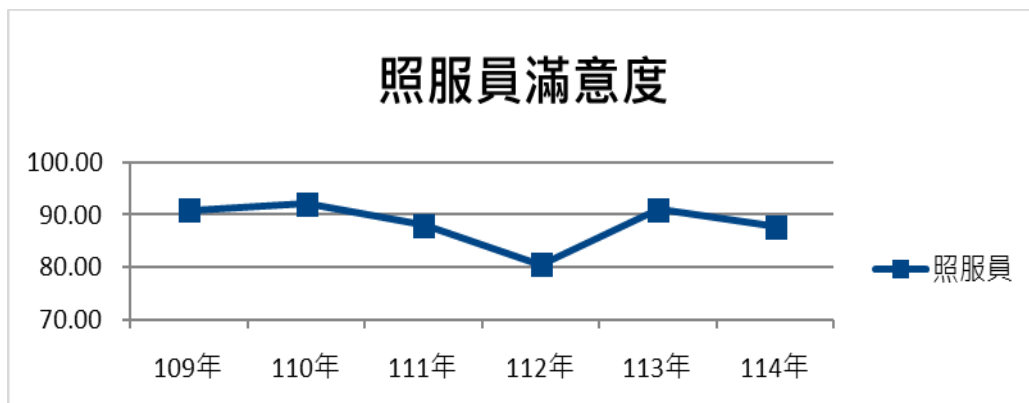
(一)本次整體服務滿意度為 89.91%，較上次調查減少 1.32%。

1. 人員服務態度方面：以照服員的服務態度滿意度減少最多(減少 3.25%)，對堂長服務滿意度減少較少(減少 2.46%)。

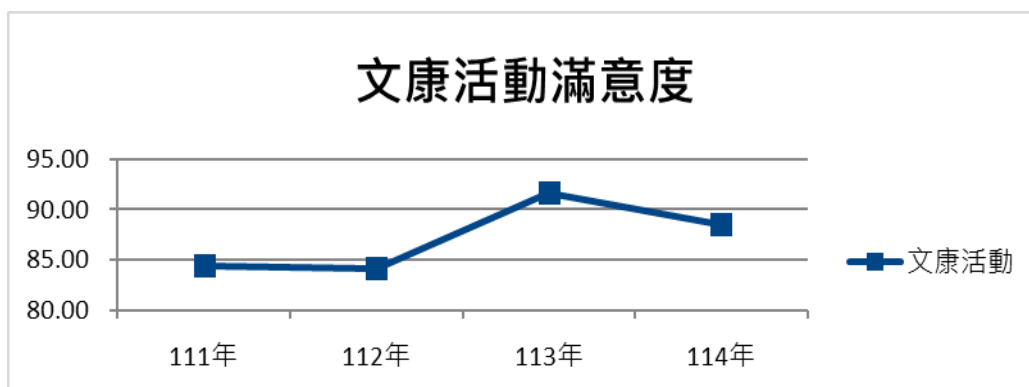
(1)堂長服務態度：滿意度較去年減少 2.46%(如下圖)，分析主要是因本家有堂長屆齡退休，面對新舊堂長交替，長輩往往較習慣與舊堂長互動交流，對新堂長較不熟悉，外加新堂長仍需熟悉日常事務的運作，可能導致對長輩疏於嘘寒問暖，以至降低滿意度。



(2)照服員服務態度：滿意度較去年減少 3.25%(如下圖)，分析是本家於今年度新補進委外照服員，長輩對於新照服員較不習慣，外加照服員屬於高勞動力與人員流動率較高，導致長輩無法適應新照服員的照顧，導致降低服務的滿意度。

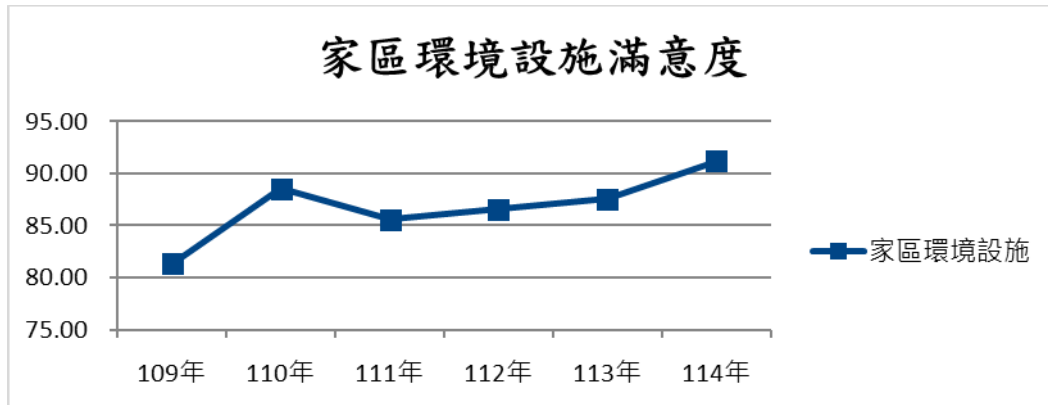


2. 服務措施方面：文康活動滿意度較去年減少 3.16%(如下圖)，分析主要是因今年流感跟疫情有升溫的趨勢，為避免群聚感染與有效管控，因此各堂隊減少舉辦文康活動的次數，讓長輩覺得今年能參與的活動較少，故降低文康活動的滿意度。

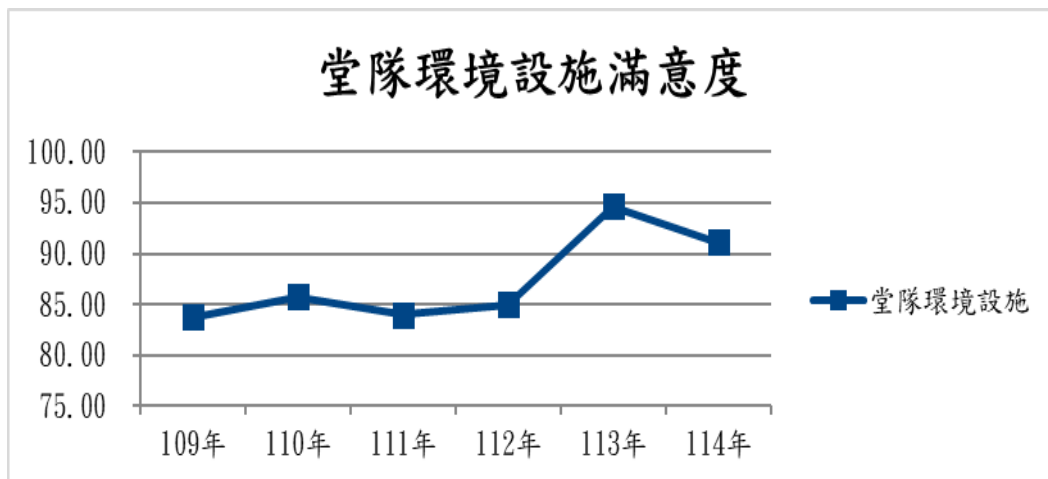


3. 設施設備方面：本次調查餐廳設施滿意度為今年新增設之項目，無前幾年可供參考之標的，而家區環境設施滿意度較去年增加 3.62%及堂隊環境設施滿意度較去年減少 3.48%。

(1)家區環境設施：滿意度較去年增加 3.62%，分析原因為本家新家區設備與環境較新比較貼近長輩的需求，也不斷營造家區環境居住的舒適度，故提升今年家區環境設施的滿意度。



(2)堂隊環境設施：滿意度較去年減少 3.48%，分析原因為本家於去年度完成新舊家搬遷任務，歷經一年的居住，堂隊的設備與環境對長輩而言較無新意，故降低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多呈現降低趨勢，分析原因為新舊服務人員交替長輩較無法適應、適逢流感疫情升溫無法舉辦多人群聚的活動以及歷經一年居住環境對長輩而言較無新意，為增進照顧長輩之福祉及提升優質的照顧服務，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。

臺南榮家 114 年整體服務滿意度調查結果分辦表

項次	項目	辦理單位	改進措施
一	各堂長輩對堂長的服務滿意度 90.97%，較上次(93.4%)減少 2.46%，請輔導組研提改進措施，並於服務品質會議提報。	輔導組	請堂長針對住民個別化特性需求，宜彈性調整協助，持續提供關懷支持服務。
二	各堂長輩對照服員(含委外)的服務滿意度 87.76%，較上次(91.01%)減少 3.25%，請輔導組及保健組研提改進措施，並於服務品質會議提報。	輔導組 保健組	轉知委外照服公司加強照服員教育訓練，以提升專業度和一致性，增進住民受照顧服務。 轉知委外公司強化督導訪視頻率及即時回饋機制，持續提升長輩服務體驗與滿意度。
三	長輩對文康活動的服務滿意度 88.53%，較上次(92.22%)減少 2.79%，請輔導組研提改進措施，並於服務品質會議提報。	輔導組	參照其他榮家辦理文康活動成功經驗，並依本家住民興趣和個別化能力，持續規劃更具多元性活動。

<p>四</p>	<p>長輩對衛生教育活動的服務滿意度 87.82%，較上次 (91.24%) 減少 3.42%，請保健組研提改進措施，並於服務品質會議提報。</p>	<p>保健組</p>	<p>除依規訂辦理季節性及當前之疾病預防性衛教外，擬先行調查住民感興趣之衛教議題提供之。</p>
<p>五</p>	<p>長輩對堂隊環境設施滿意度 91.13%，較上次 (94.61%) 減少 3.48%，請輔導組研提改進措施，並於服務品質會議提報。</p>	<p>輔導組</p>	<p>請各堂隊針對服務需求落實改善。</p>