宜蘭縣五結鄉衛生所社區整合型服務中心(A單位)

滿意度調查及分析

(一)問卷調查對象：針對使用長照服務超過六個月以上者，採抽樣調查。

※調查日期：110年10月01日至10月15日

※共調查150份問卷，回收有效問卷:150份，回收率100%。

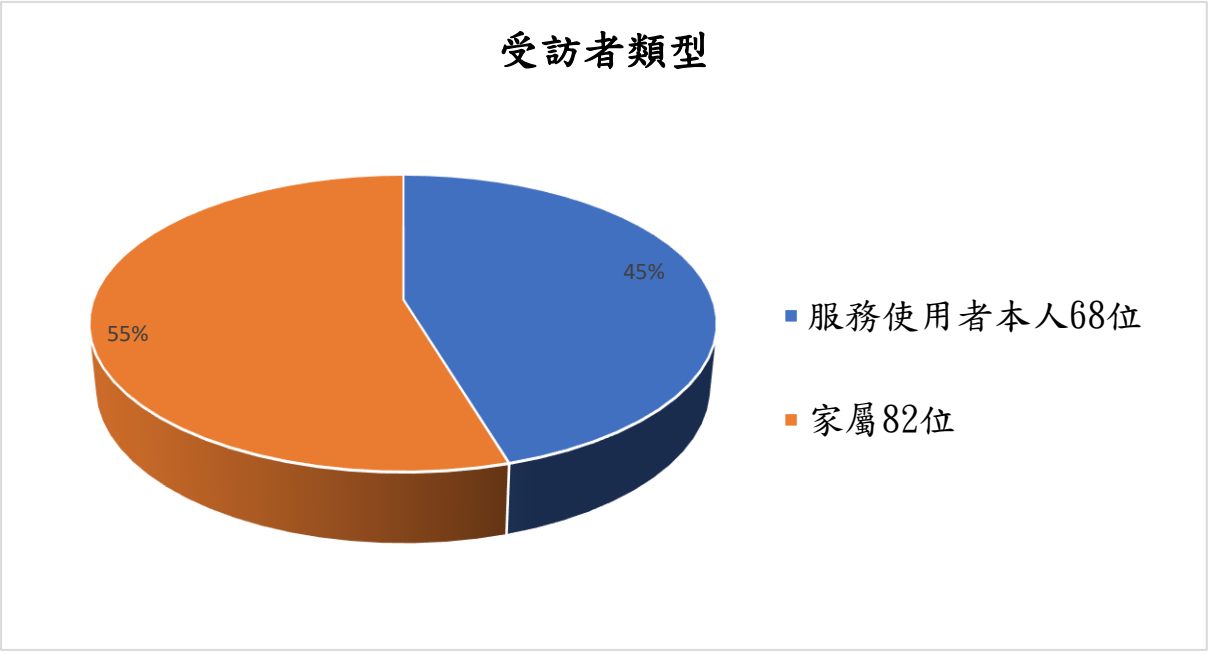
※問卷訪談方式：由本所保健志工及本所護理師以電訪、家訪、辦公室訪談方式調查。

★問卷內容分析：

1.受訪者基本資料

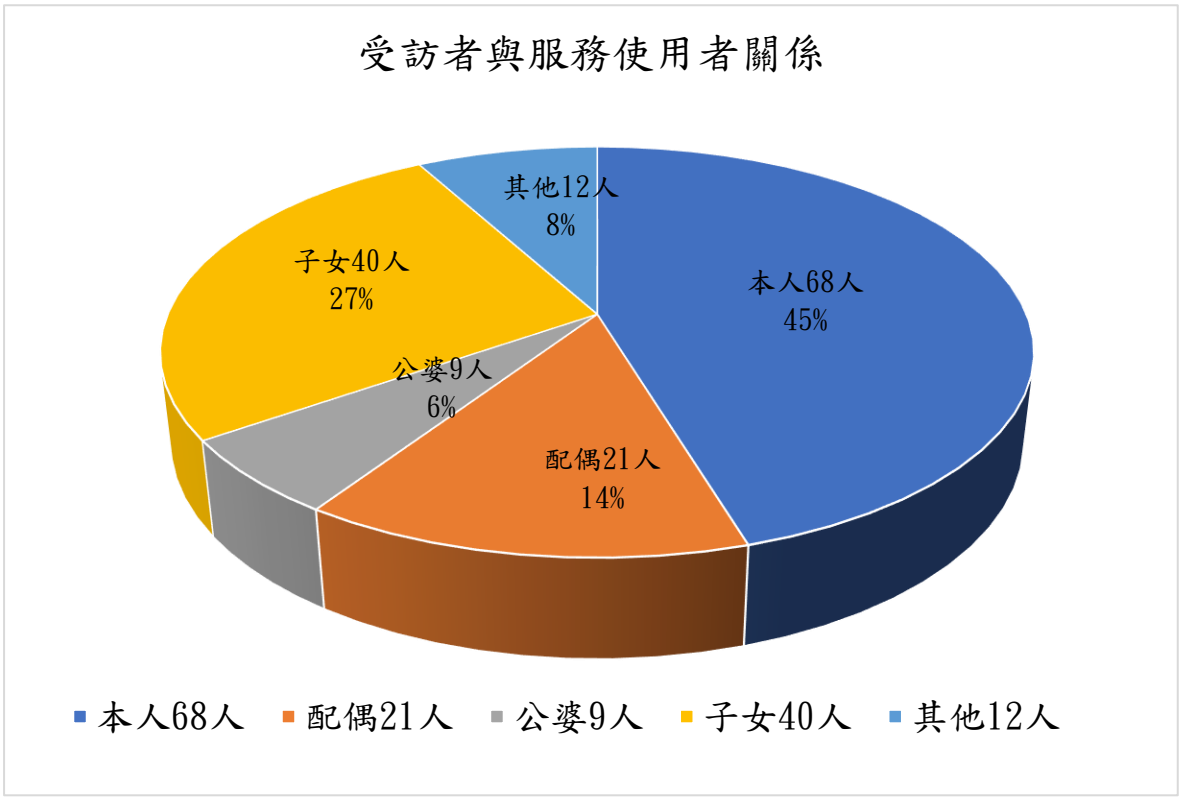
問卷受訪者類型

受訪者	人數（人）	比率（%）
使用者	68	45
使用者家屬	82	55



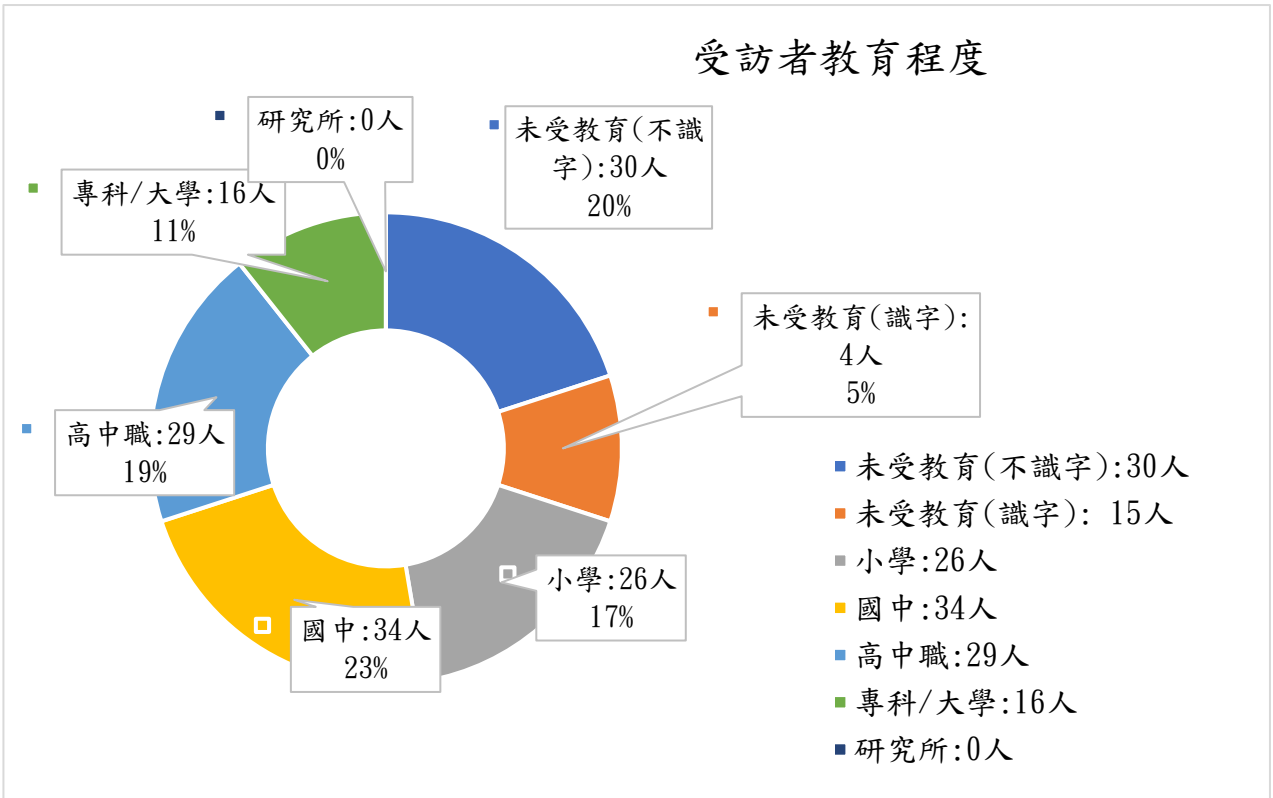
受訪者與使用者關係

受訪者關係	人數 （人）	比率（%）
使用者	68	45
配偶	21	14
公婆	9	6
子女	40	27
其他	12	8



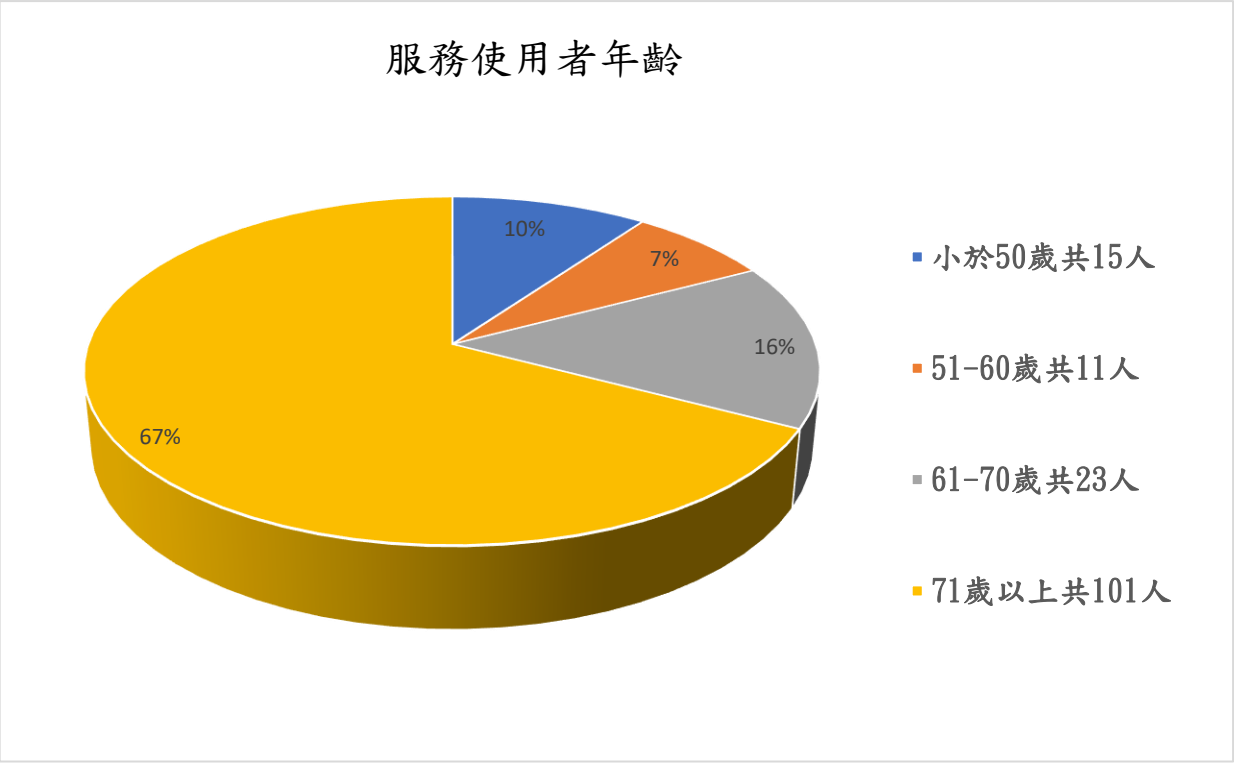
受訪者教育程度

教育程度	人數（人）	比率　(%)
不識字	30	20
識字	4	5
小學	26	17
國中	34	23
高中職	29	19
專科/大學	16	11
研究所	0	0



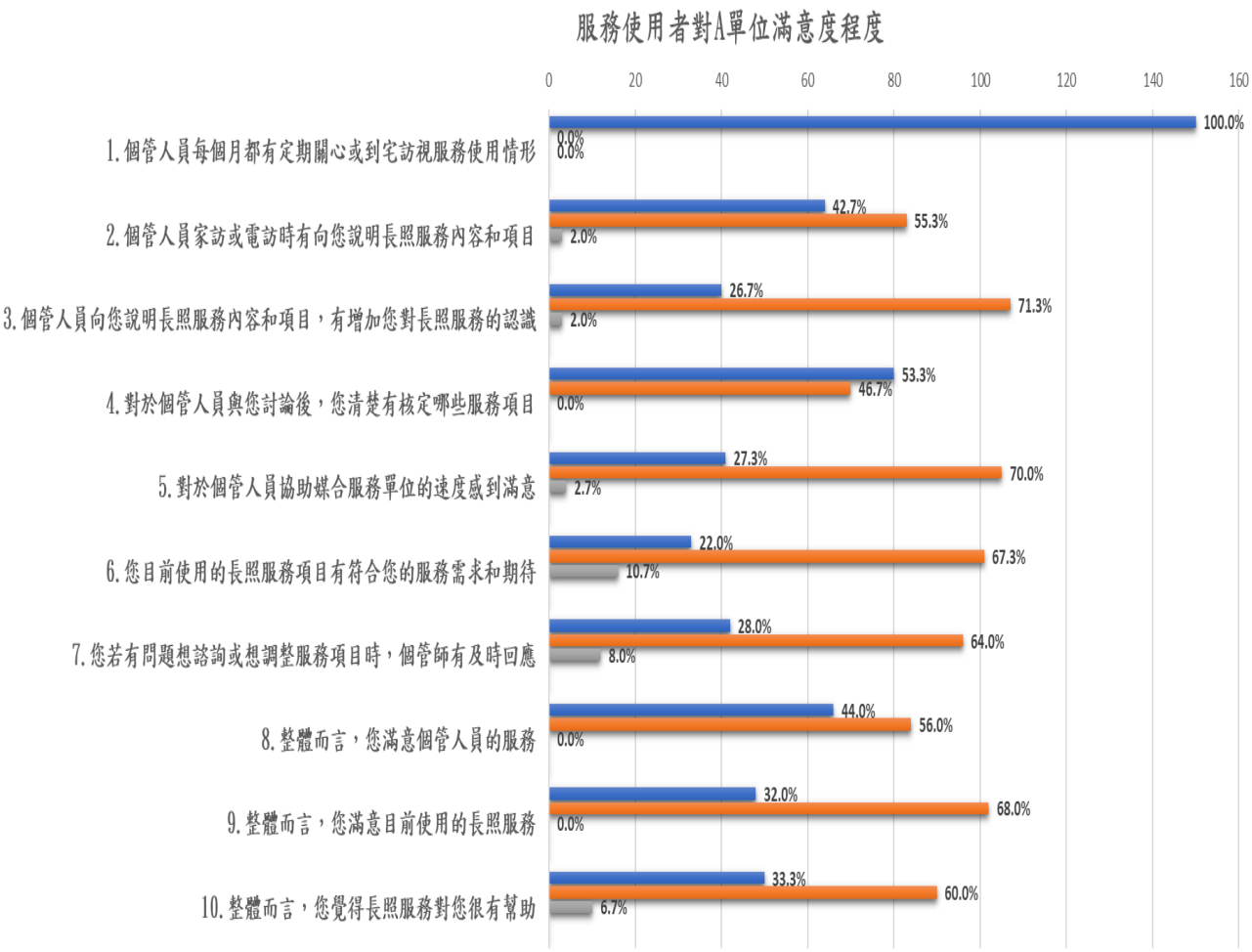
服務使用者年齡、人數、比率

年齡	人數（人）	年齡使用服務比率（%）
50歲	15	10
51-60歲	11	7
61-70歲	23	16
71歲以上	101	67



2.服務使用者對A單位滿意度

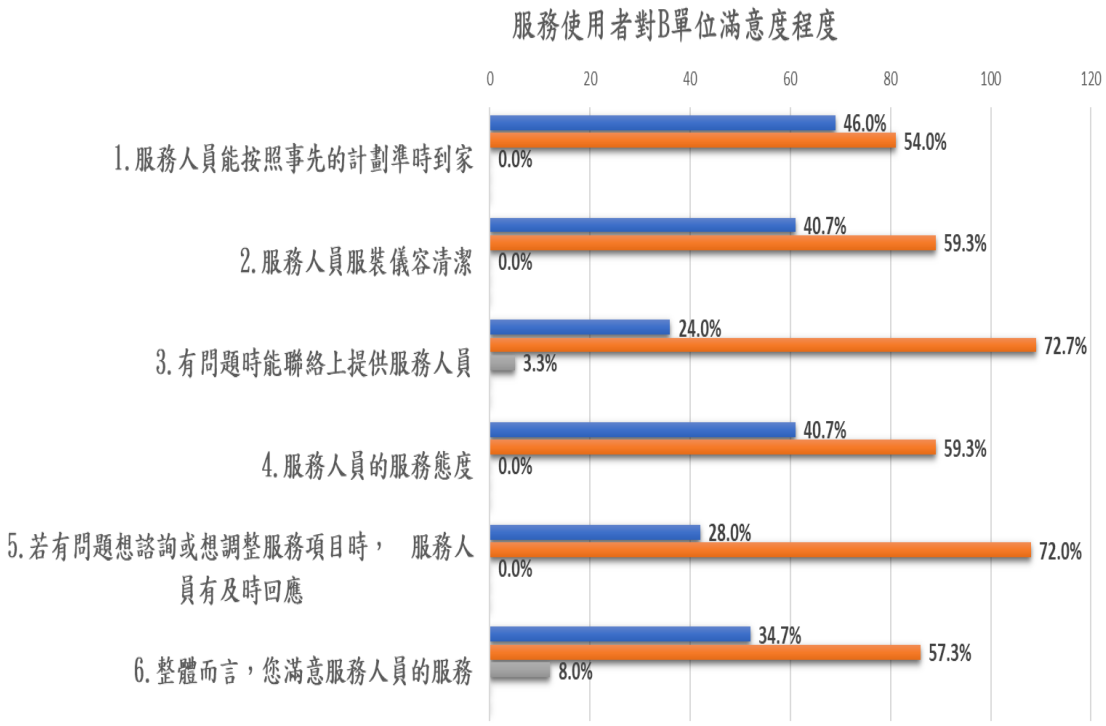
問卷滿意度'	非常同意(人)	比率(%)	同意(人)	比率(%)	普通(人)	比率(%)
1.個管人員每個月都有定期關心或到宅訪視服務使用情形	150	100.0	0	0.0	0	0.0
2.個管人員家訪或電訪時有向您說明長照服務內容和項目	64	42.7	83	55.3	3	2.0
3.個管人員向您說明長照服務內容和項目，有增加您對長照服務的認識	40	26.7	107	71.3	3	2.0
4.對於個管人員與您討論後，您清楚有核定哪些服務項目	80	53.3	70	46.7	0	0.0
5.對於個管人員協助媒合服務單位的速度感到滿意	41	27.3	105	70.0	4	2.7
6.您目前使用的長照服務項目有符合您的服務需求和期待	33	22.0	101	67.3	16	10.7
7.您若有問題想諮詢或想調整服務項目時，個管師有及時回應	42	28.0	96	64.0	12	8.0
8.整體而言，您滿意個管人員的服務	66	44.0	84	56.0	0	0.0
9.整體而言，您滿意目前使用的長照服務	48	32.0	102	68.0	0	0.0
10.整體而言，您覺得長照服務對您很有幫助	50	33.3	90	60.0	0	6.7



	10.整體而言，您覺得長照服務對您很有幫助	9.整體而言，您滿意目前使用的長照服務	8.整體而言，您滿意個管人員的服務	7.您若有問題想諮詢或想調整服務項目時，個管師有及時回應	6.您目前使用的長照服務項目有符合您的服務需求和期待	5.對於個管人員協助媒合服務單位的速度感到滿意	4.對於個管人員與您討論後，您清楚有核定哪些服務項目	3.個管人員向您說明長照服務內容和項目，有增加您對長照服務的認識	2.個管人員家訪或電訪時有向您說明長照服務內容和項目	1.個管人員每個月都有定期關心或到宅訪視服務使用情形
非常同意	50	48	66	42	33	41	80	40	64	150
同意	90	102	84	96	101	105	70	107	83	0
普通	10	0	0	12	16	4	0	3	3	0
不同意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
非常不同意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

3.服務使用者對B單位滿意度

問卷滿意度’	非常同意（人）	比率（%）	同意（人）	比率（%）	普通（人）	比率（%）
1.服務人員能按照事先的計劃準時到家	69	46.0	81	54.0	0	0.0
2.服務人員服裝儀容清潔	61	40.7	89	59.3	0	0.0
3.有問題時能聯絡上提供服務人員	36	24.0	109	72.7	5	3.3
4.服務人員的服務態度	61	40.7	89	59.3	0	0.0
5.若有問題想諮詢或想調整服務項目時，服務人員有及時回應	42	28.0	108	72.0	0	0.0
6.整體而言，您滿意服務人員的服務	52	34.7	86	57.3	12	8



	6.整體而言，您滿意服務人員的服務	5.若有問題想諮詢或想調整服務項目時， 服務人員有及時回應	4.服務人員的服務態度	3.有問題時能聯絡上提供服務人員	2.服務人員服裝儀容清潔	1.服務人員能按照事先的計劃準時到家
非常同意	52	42	61	36	61	69
同意	86	108	89	109	89	81
普通	12	0	0	5	0	0
不同意	0	0	0	0	0	0
非常不同意	0	0	0	0	0	0

※本次受訪回覆問卷中顯示

1. 受訪者對象主要為長照使用者(45%)，教育程度國中(23%)最多。
2. 長照使用者年齡主要為 71 歲以上(67%)。
3. 服務使用者對 A 單位滿意度:非常同意(33%)、同意(60%)、普通(6.7%)。
4. 服務使用者對 B 單位滿意度:非常同意(34.7%)、同意(57.3%)、普通(8%)。
5. 此次問卷採匿名方式，服務使用者對 A 單位及 B 單位整體滿意度達 92.5%以上。

(二)問卷調查對象：針對已簽訂合作意向書服務提供單位(B單位)，採抽樣調查。

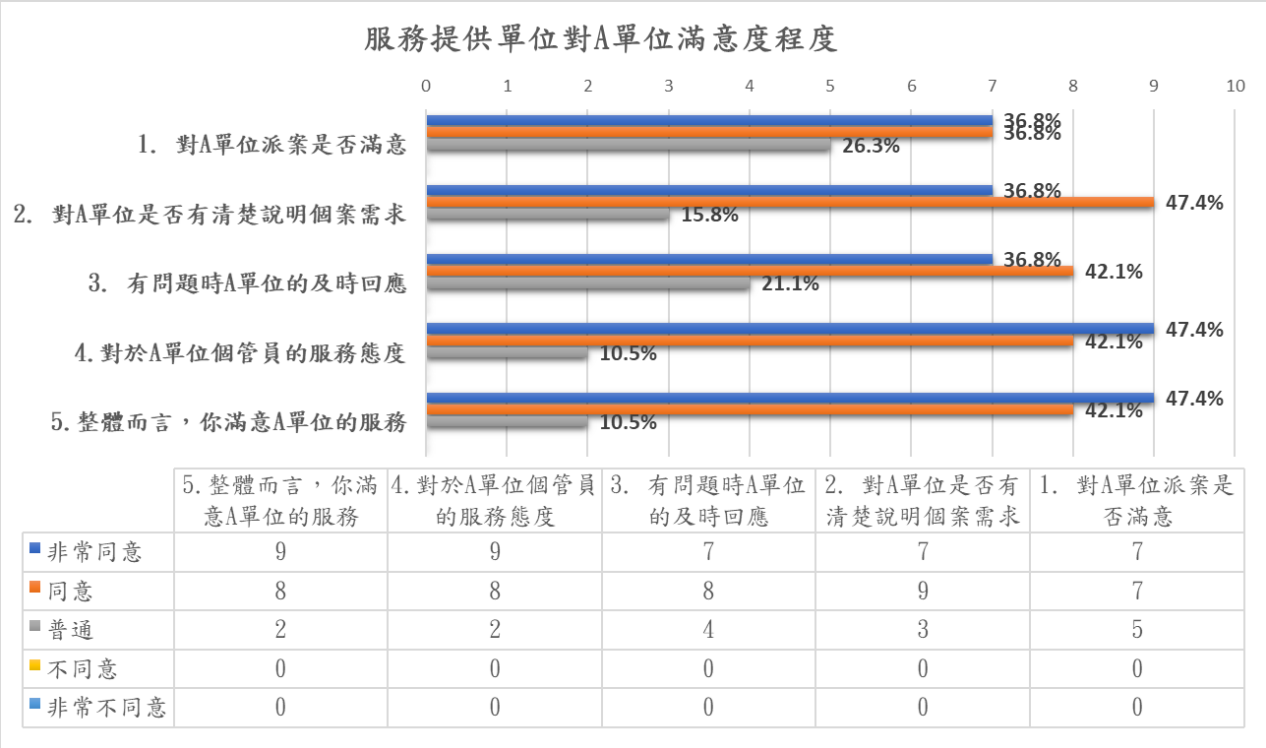
※調查日期：110年10月01日至10月15日

※共調查20份問卷，回收有效問卷:19份，回收率95%。

※問卷訪談方式：以通訊軟體Google問卷匿名方式調查。

B服務提供單位對A單位滿意程度

問卷滿意度	非常同意（人）	比率（%）	同意（人）	比率（%）	普通（人）	比率（%）
1.對A單位派案是否滿意	7	36.8	7	36.8	5	26.3
2.對A單位是否有清楚說明個案需求	7	36.8	9	47.4	3	15.8
3.有問題時A單位的及時回應	7	36.8	8	42.1	4	21.1
4.對於A單位個管員的服務態度	9	47.4	8	42.1	2	10.5
5.整體而言，你滿意A單位的服務	9	47.4	8	42.1	2	10.5



	5. 整體而言，你滿意A單位的服務	4. 對於A單位個管員的服務態度	3. 有問題時A單位的及時回應	2. 對A單位是否有清楚說明個案需求	1. 對A單位派案是否滿意
非常同意	9	9	7	7	7
同意	8	8	8	9	7
普通	2	2	4	3	5
不同意	0	0	0	0	0
非常不同意	0	0	0	0	0

三、對於目前長照服務是否有任何改善意見或回饋

(一)五結個管師會耐心聽取服務對象需求，評估選擇對服務對象好且讓服務對象可接受服務項目 ,並且聽取B單位服務執行情形作調整。謝謝單個管及魏個管的協助個案事宜。

(二)感謝個管師熱心、積極處理個案一事。

(三)感謝個管師為個案和服務單位考量溝通,達到圓滿結果。

※本次受訪回覆問卷中顯示

有效問卷為19份,服務提供單位對A單位滿意度:非常同意(47.4%)、同意(42.1%)、普通(10.5%)；整體滿意度達89.5%。

四、結論

此次問卷採匿名方式，服務使用者對A單位及B單位整體滿意度達90%以上，服務提供單位對A單位整體滿意度達85%，雖未有不同意及非常不同意之滿意度結果，但仍需秉持核心價值提供「專業、效率、服務」的精神，重視每位民眾的建議和指教，追求民眾對本所服務品質的高滿意度。