

# 宜蘭縣南澳鄉衛生所

## 110 年度社區整合型服務中心 (A 單位)滿意度調查 統計分析

調查時間：111 年 01 月 03 日~111 年 01 月 14 日

統計時間：111 年 01 月

調查目的：藉由問卷調查，瞭解個案及家屬接受社區整合型服務中心服務狀況，以及滿意度情形，從中可幫助工作人員瞭解個案和家屬的想法，評估整體服務品質，更能夠針對未來需要調整之處再做進一步的思考。

調查時間：111 年 01 月 03 日~111 年 01 月 14 日

統計時間：112 年 01 月

調查方式：電訪（由承辦人抽樣電訪個案或其家屬）

電訪問卷數量：44 份

有效問卷數：44 份，其中有 21 份問卷是由個案回答，24 份

問卷由家屬代答

無效問卷數：0 份

# 目錄

壹、基本資料 .....	4-9
貳、服務類別 .....	
一、A 單位滿意度 .....	10-12
二、居家單位滿意度 .....	13-15
三、C 碼專業服務滿意度 .....	16
四、BB 日間照顧中心滿意度 .....	16-18
五、家庭托顧服務滿意度 .....	19-21
六、OT01 營養餐飲服務滿意度 .....	22-24
七、BD 交通接送服務滿意度 .....	25-27
八、D 碼交通接送服務滿意度 .....	27-29
九、G 碼喘息服務滿意度 .....	30-32
參、結論與建議 .....	32

# 宜蘭縣南澳鄉衛生所

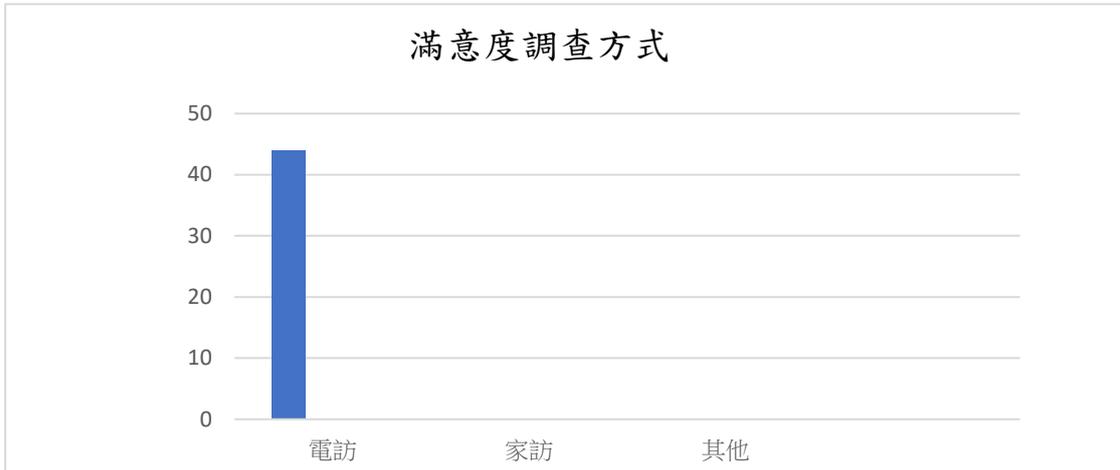
## 110 年社區整合型服務中心(A 單位)滿意度調查統計分析表

### 前導言

1. 您好！本中心正在進行一項調查，希望了解個案接受長期照顧服務之滿意度，調查結果將作為未來執行福利服務之參考依據。本訪問資料只供統計分析與整體決策之用，絕對遵守個人資料保護法的相關規定，請您安心回答。打擾您幾分鐘，請教您幾個問題。謝謝您的合作與支持！
2. 本問卷由第三方(行政人員)協助以電訪調查，已達客觀性。
3. 本問卷含十大問題區段，共 57 題。

### 壹、基本資料

#### 1. 滿意度調查方式(電訪 44 人)



#### 2. 訪問日期:

訪問者於 111.01.03~111.01.14 完成。

#### 3. 回答者

(本人 20 人，父母 2 人、兄弟姊妹 1 人、子女 16 人、配偶 3 人、媳婦 1 人其他親戚 1 人)



#### 4. 使用者性別

男 21 人，女 23 人



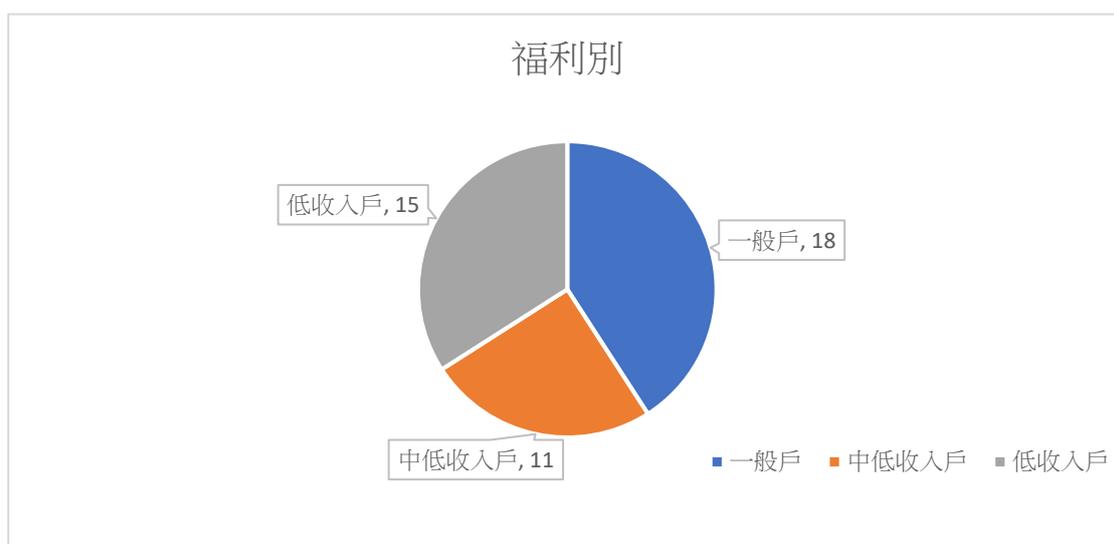
#### 5. 村別

東岳村 7 人 金岳村 4 人 武塔村 2 人 金洋村 5 人 碧候村 10 人 南澳村 6 人 澳花村 10 人



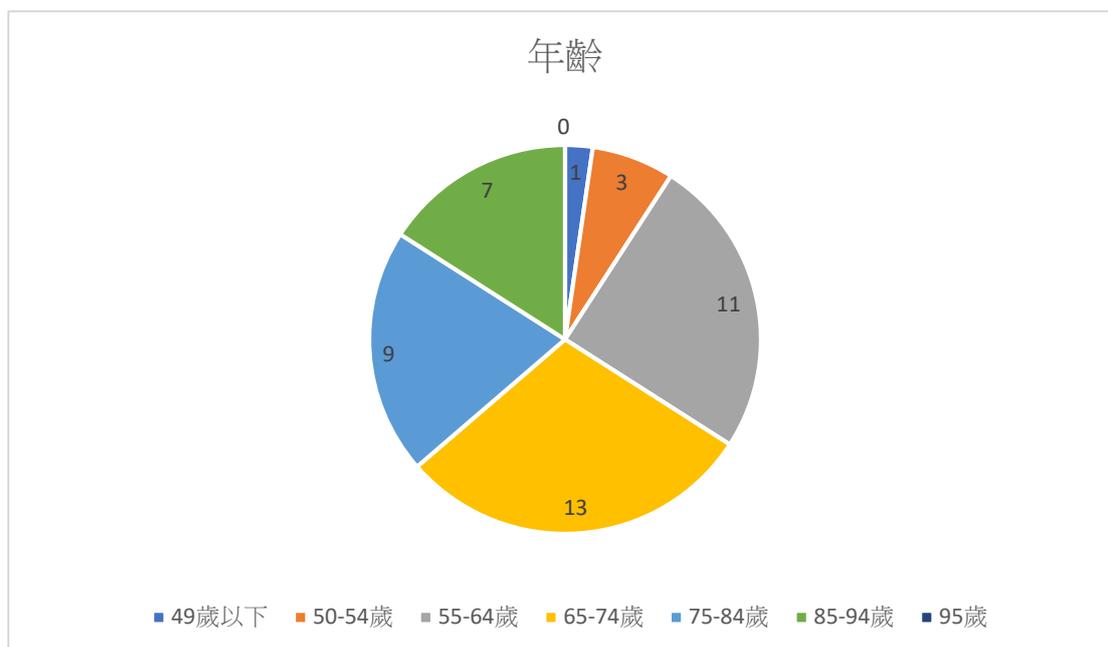
#### 6. 使用者福利別

一般戶 18 人 中低收入戶 11 人 低收入戶 15 人



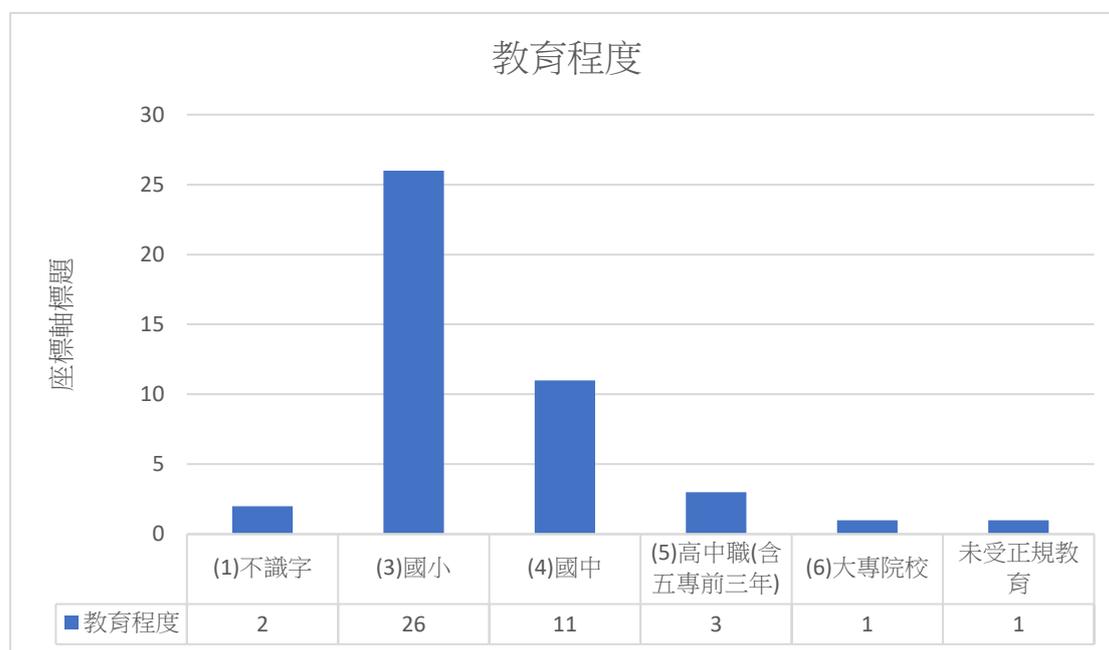
### 7. 使用者年齡

49歲以下 1 人，50-54 歲 3 人，55-64 歲 11 人，65-74 歲 13 人，75-84 歲 9 人，85-94 歲 7 人，95 歲以上 0 人。



### 8. 使用者教育程度

國小以下 26 人，國中 11 人，高中/高職 3 人，專科/大學 1 人，不識字 2 人，識字未受教 1 人



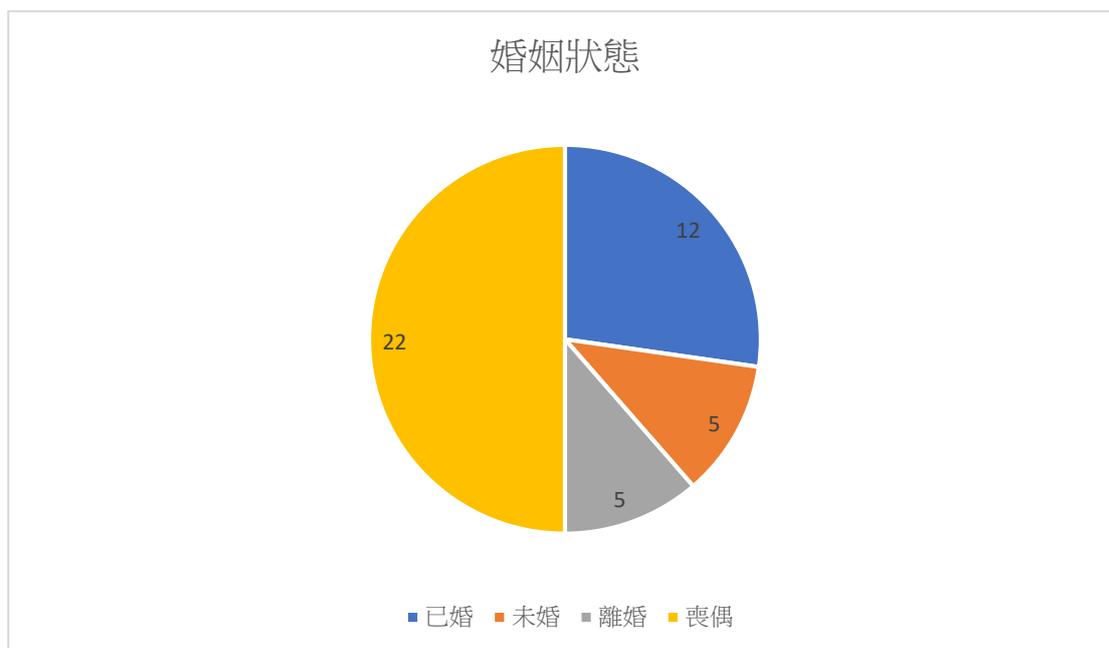
### 9. 使用者群組

閩南人 4 人，原住民 66 人

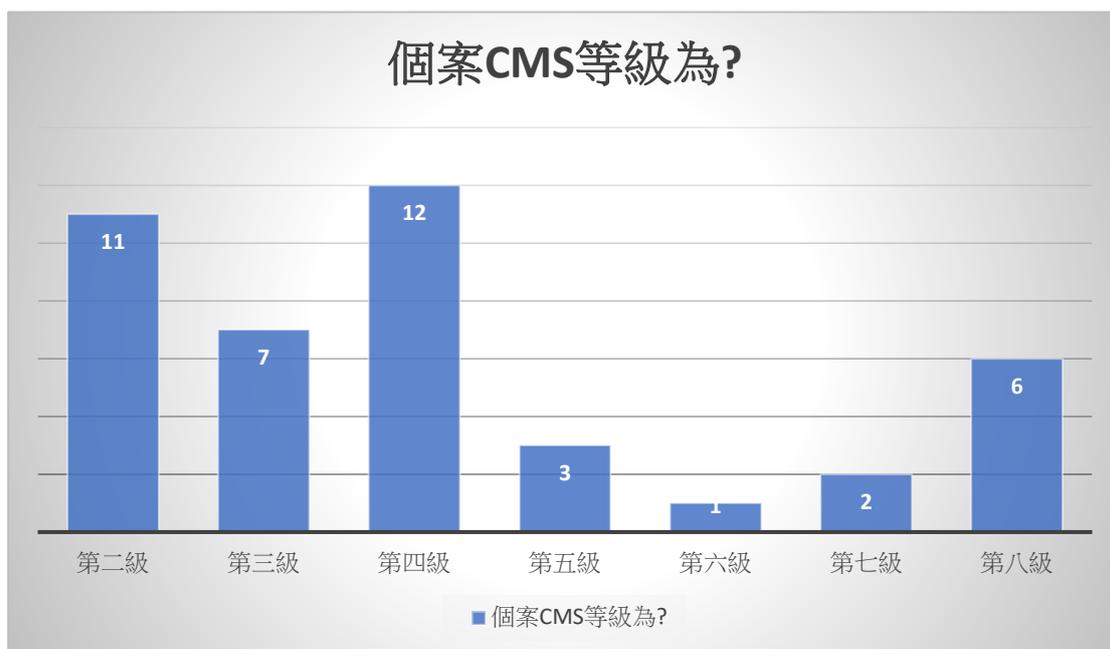


### 10. 使用者婚姻狀態

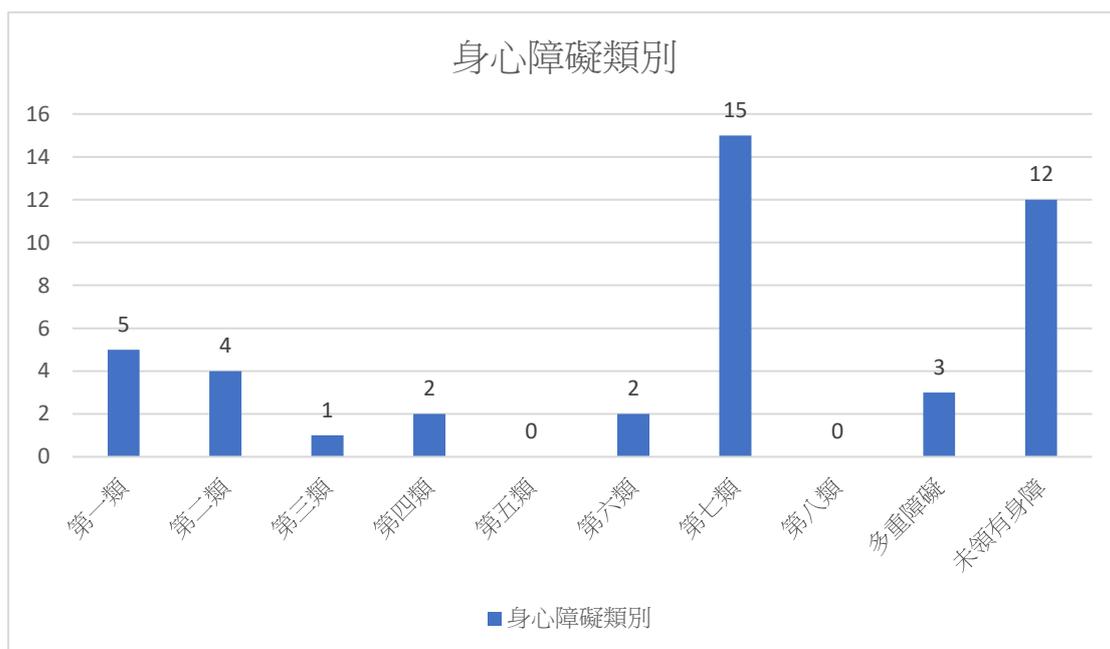
已婚 12 人，未婚 5 人，離婚 5 人、喪偶 22 人



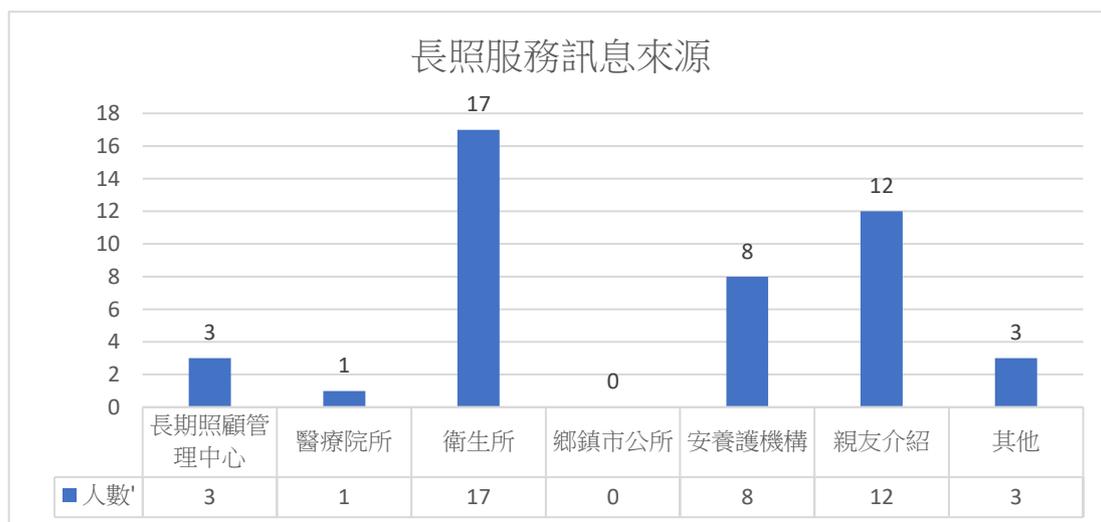
## 11. 長照需要等級



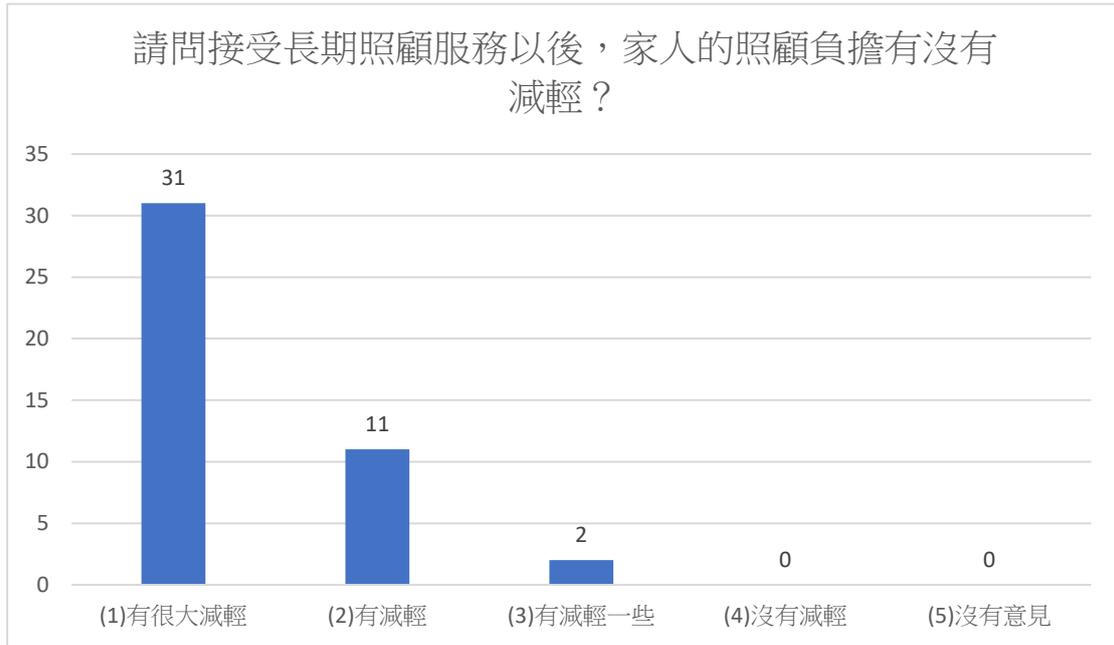
## 12. 個案身障類別



## 13. 請問您是從哪裡得知長期照顧服務的消息?(可複選)



#### 14. 長期照顧服務對於主要家庭照顧者負擔是否減輕



#### 15. 請問是否覺得長照服務有哪些需建議或不滿意的地方

##### 1. 重大傷病卡如何申請

A: 經特約醫療院所醫師診斷，確定所罹患的傷病是屬於公告的重大傷病時，可檢具下列文件郵寄或親自送件，向健保各分區業務組申請重大傷病證明。

全民健康保險重大傷病證明申請書

特約醫院、診所開立 30 日內之診斷證明書

身分證明文件（正反面影本，兒童得以戶口名簿代替）。現場臨櫃申請者，要盡量攜帶健保 IC 卡。

病歷摘要或檢查報告等相關資料。

另外，洽詢醫院若有代辦，也可委託醫院代為申請。

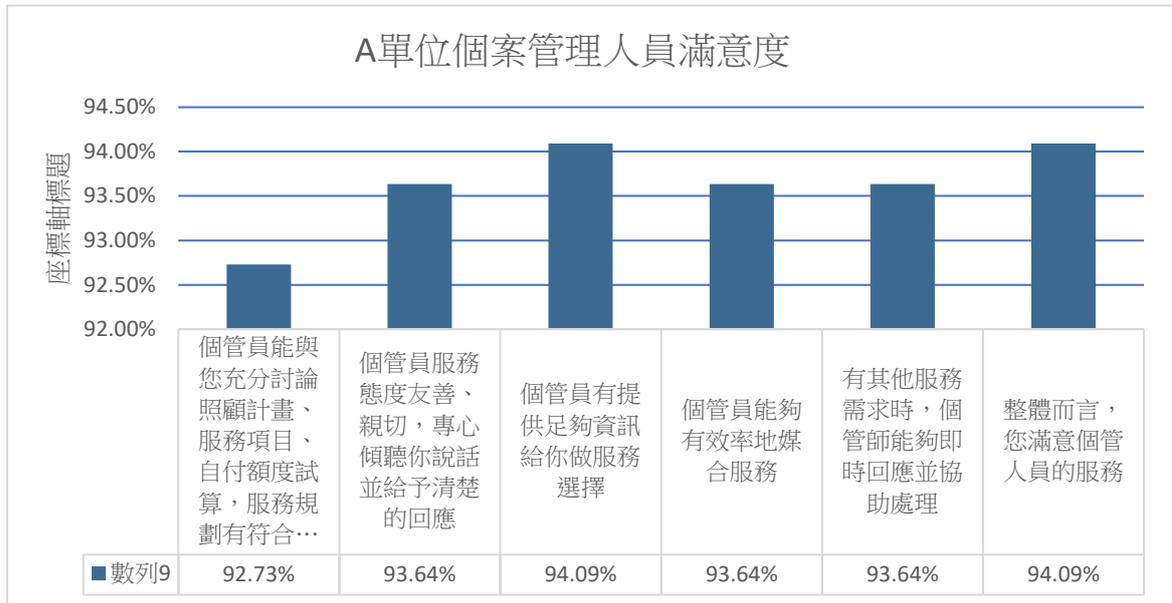
##### 2. Q 希望交通車能夠能夠跨縣市

A: 南澳鄉因高齡化社會使人口面臨老化，且本鄉地形狹長又遼闊，尤其澳花村臨近花蓮，考量當地偏鄉失能長輩就近就醫、復健需求，宜蘭縣，開放長照 10 年交通車接送可鄰近跨花蓮縣就醫，為病患及家屬省下往返花蓮就醫的時間。長照政策中，交通車接送原規定不得跨縣市，不符民眾所需，長照所向中央反應並爭取，衛福部同意授權地方，縣政府與特約單位溝通協調後，提供跨縣市長照交通接送服務，期望之後量能提升能夠跨縣市至台北就醫。

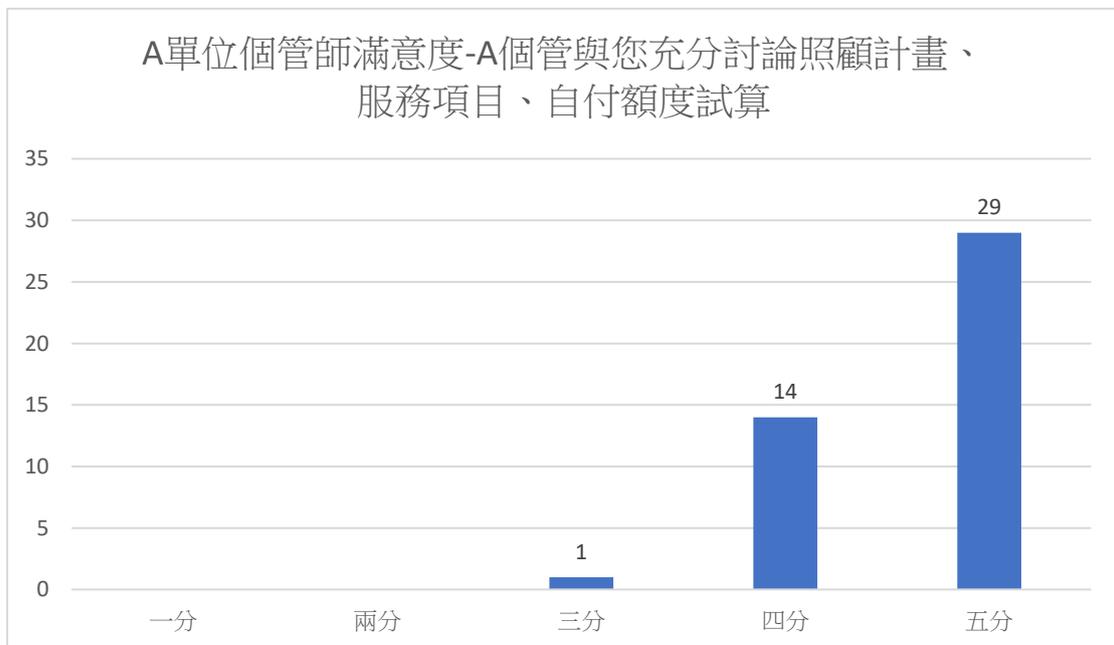
## 貳、服務類別

### 一、A 單位滿意度：

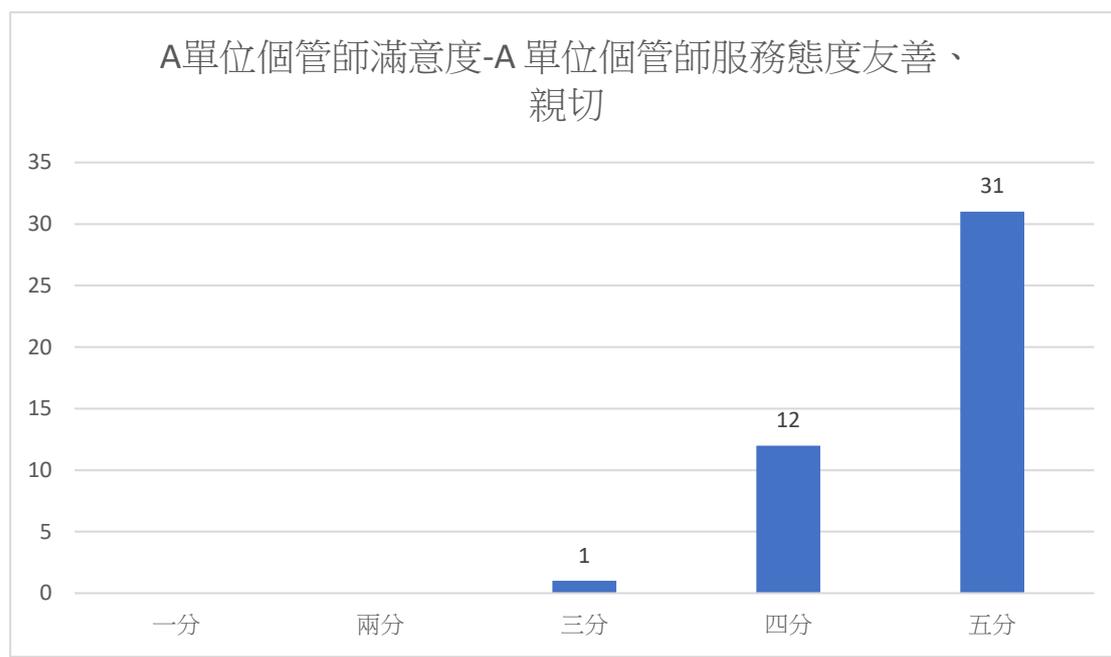
#### 16. A 單位個案管理人員



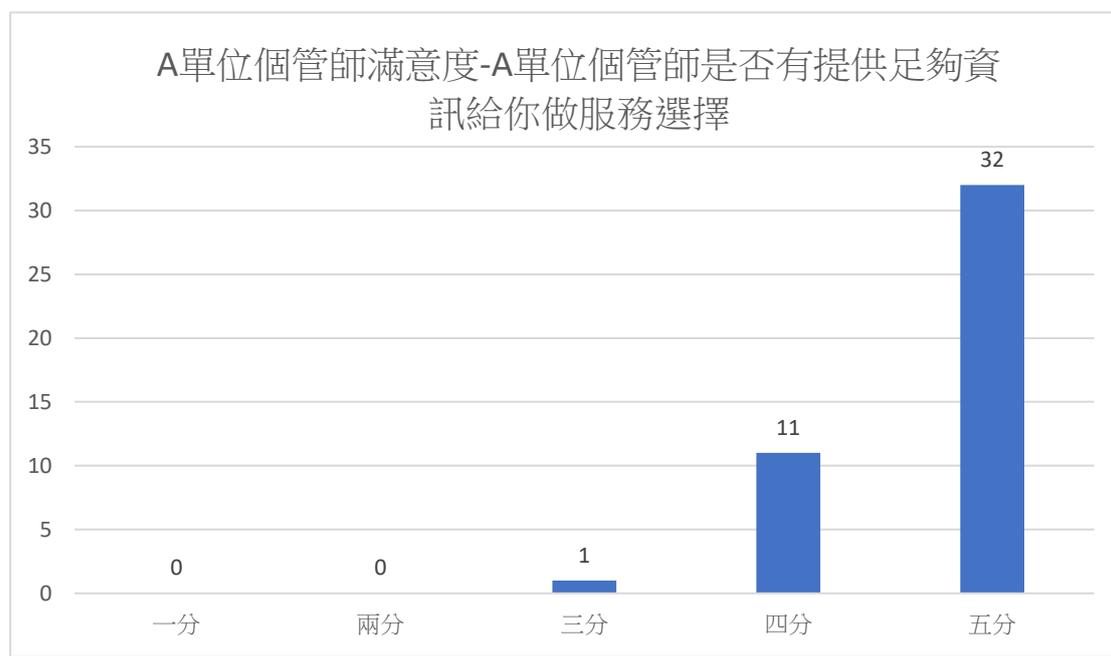
#### 17. A 單位個管師滿意度-A 個管與您充分討論照顧計畫、服務項目、自付額度試算



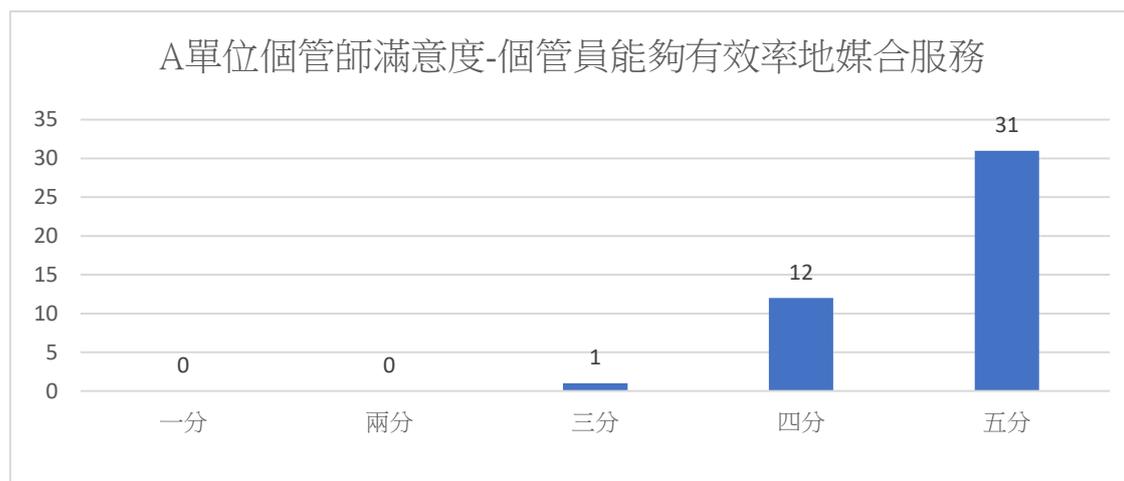
18. A 單位個管師滿意度-A 單位個管師服務態度友善、親切



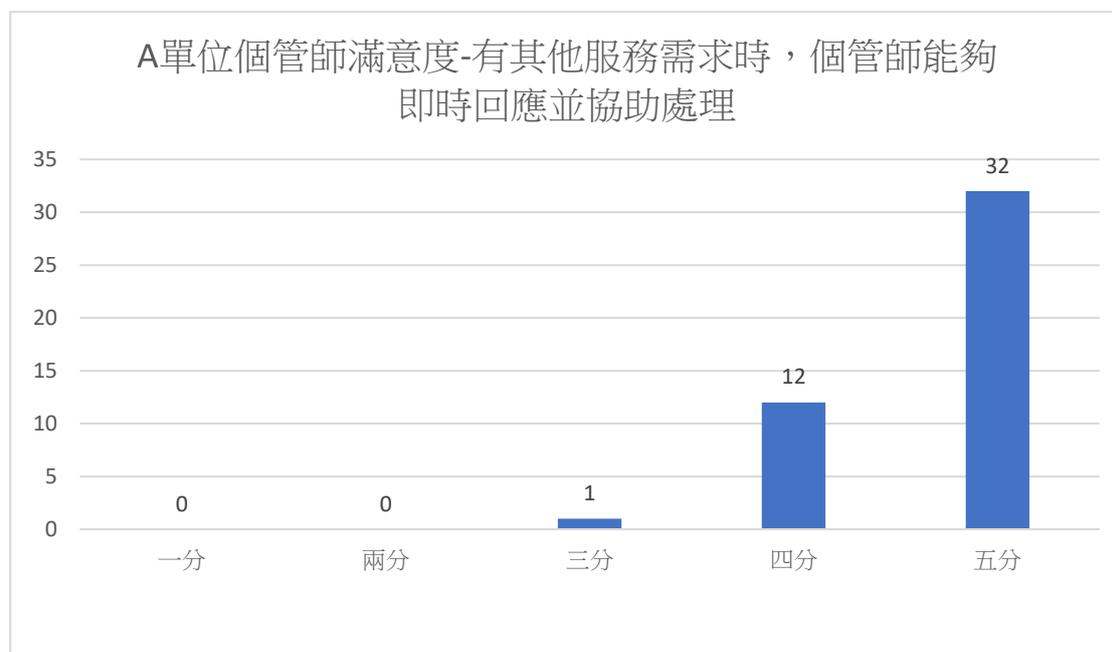
19. A 單位個管師滿意度-A 單位個管師是否有提供足夠資訊給你做服務選擇



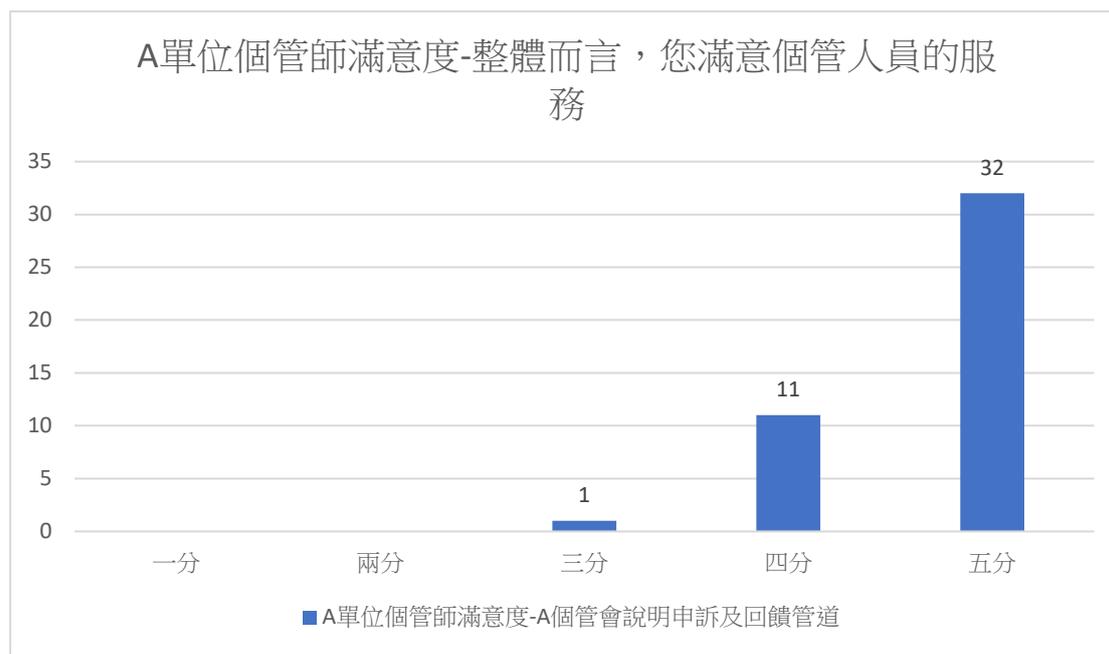
20. A 單位個管師滿意度-個管員能夠有效率地媒合服務



21. A 單位個管師滿意度-有其他服務需求時，個管師能夠即時回應並協助處理



22. A 單位個管師滿意度-整體而言，您滿意個管人員的服務



23. 對 A 單位的整體建議對 A 單位的整體建議:

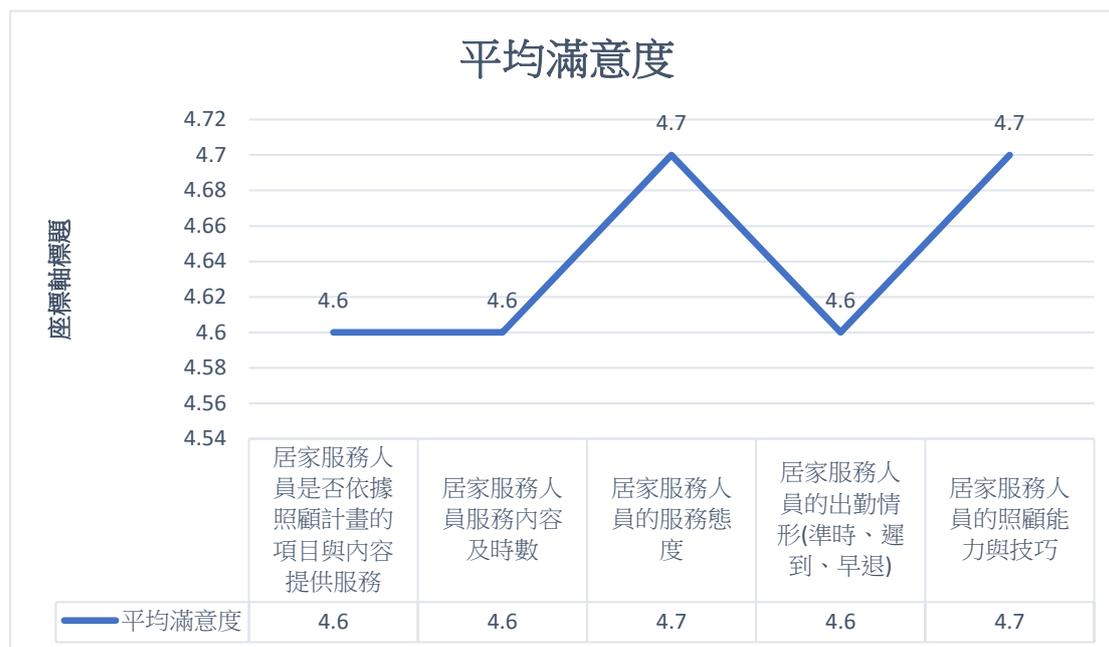
Q: 感謝個管師常電話關心

個管師服務很好

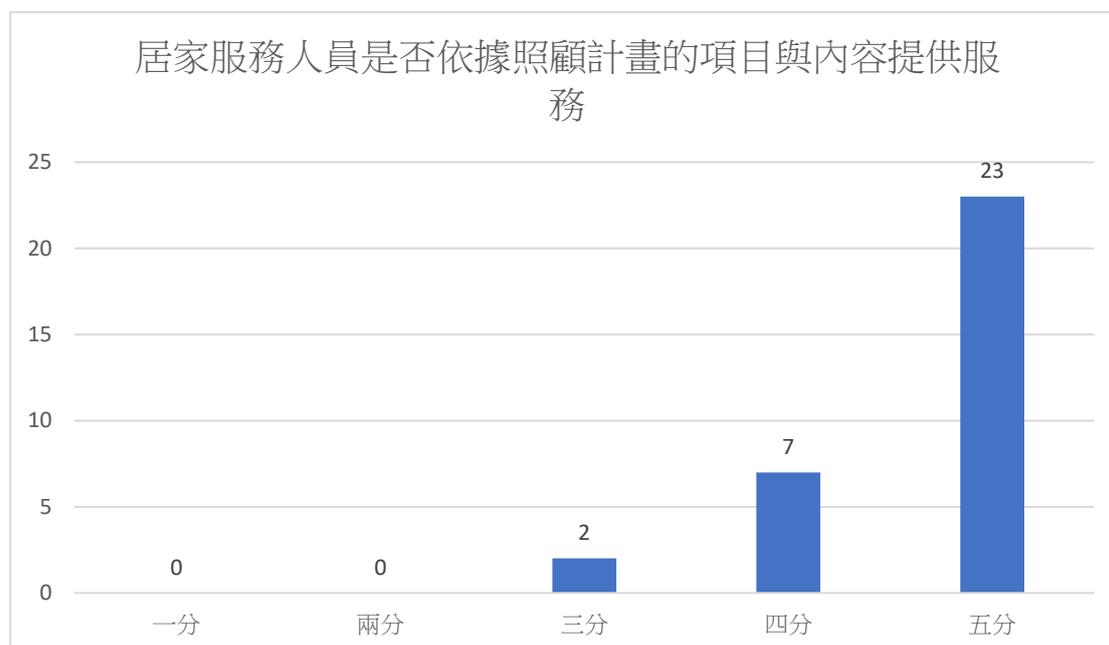
親切滿意

A: 感謝個案及家屬鼓勵，因為你的留言是我們前進的最大動力，本所將秉持著為民服務的精神理念，持續提供更優質服務，對於你所讚揚的服務人員，將代為轉達同仁知悉，以鼓舞同仁並提升服務成就感及認同感。

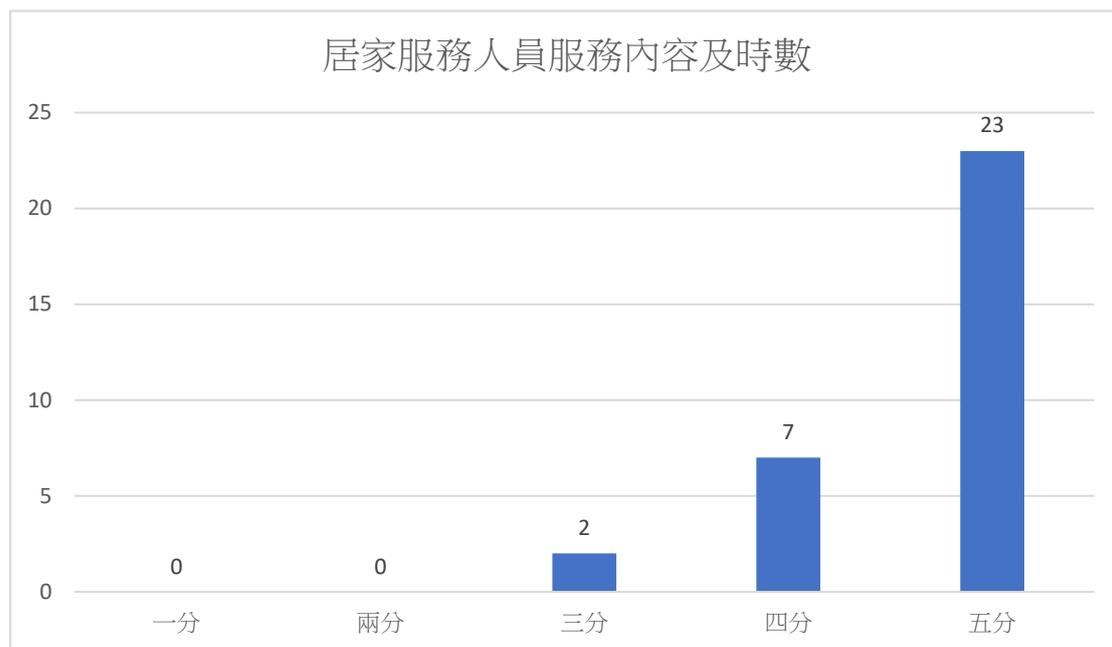
## 二、居家單位滿意度：



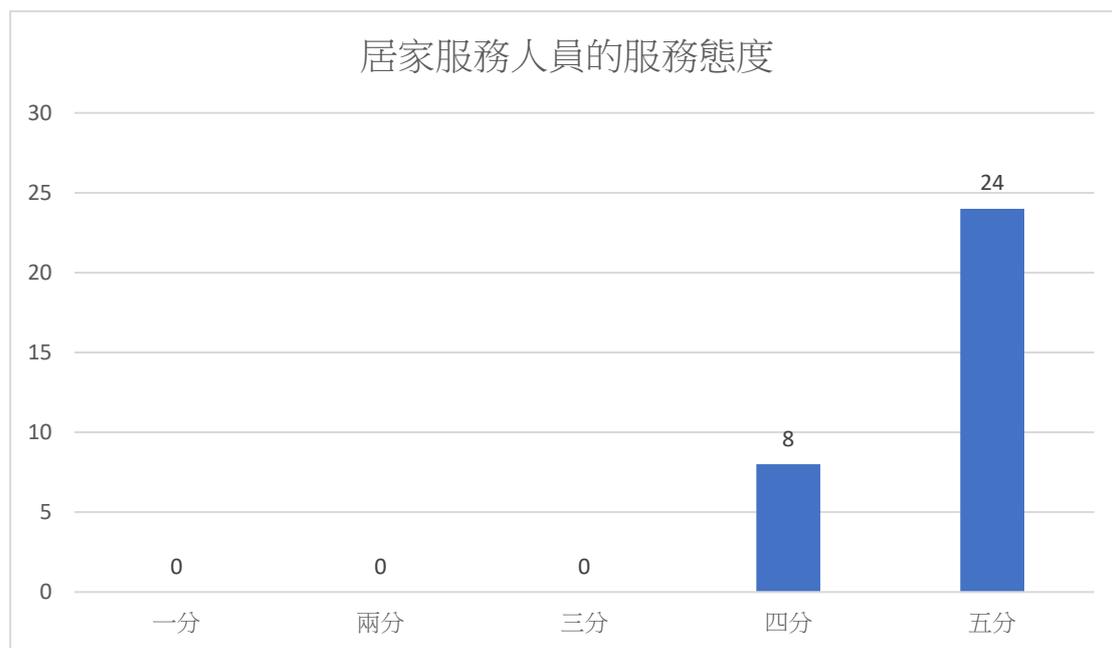
### 22. 居家服務人員是否依據照顧計畫的項目與內容提供服務



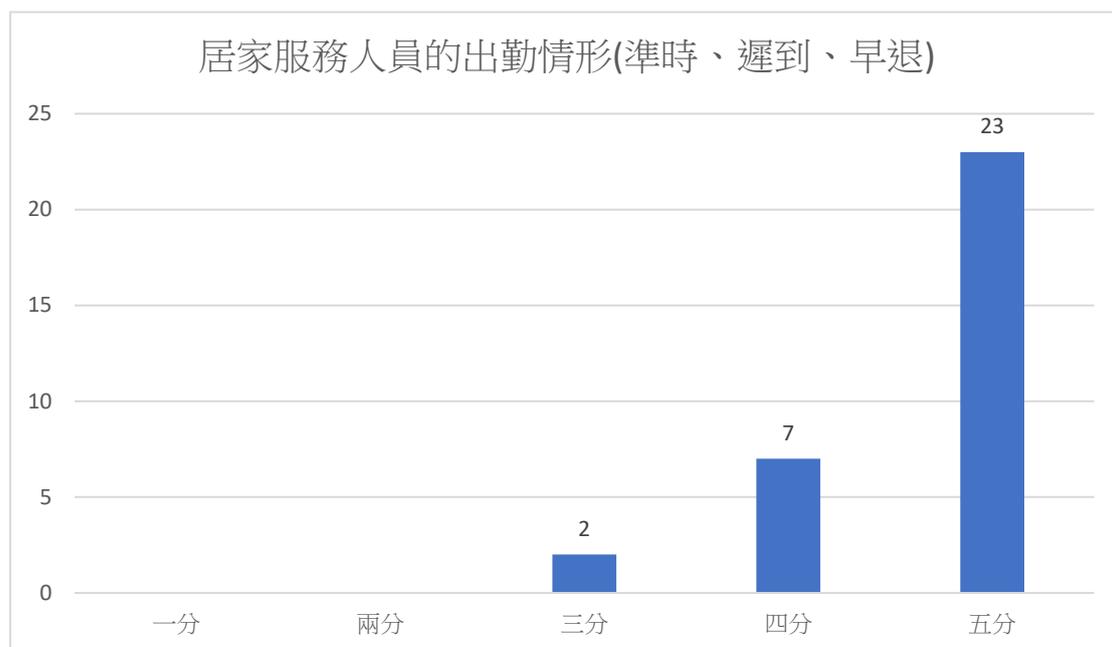
#### 24. 居家服務人員服務內容及時數



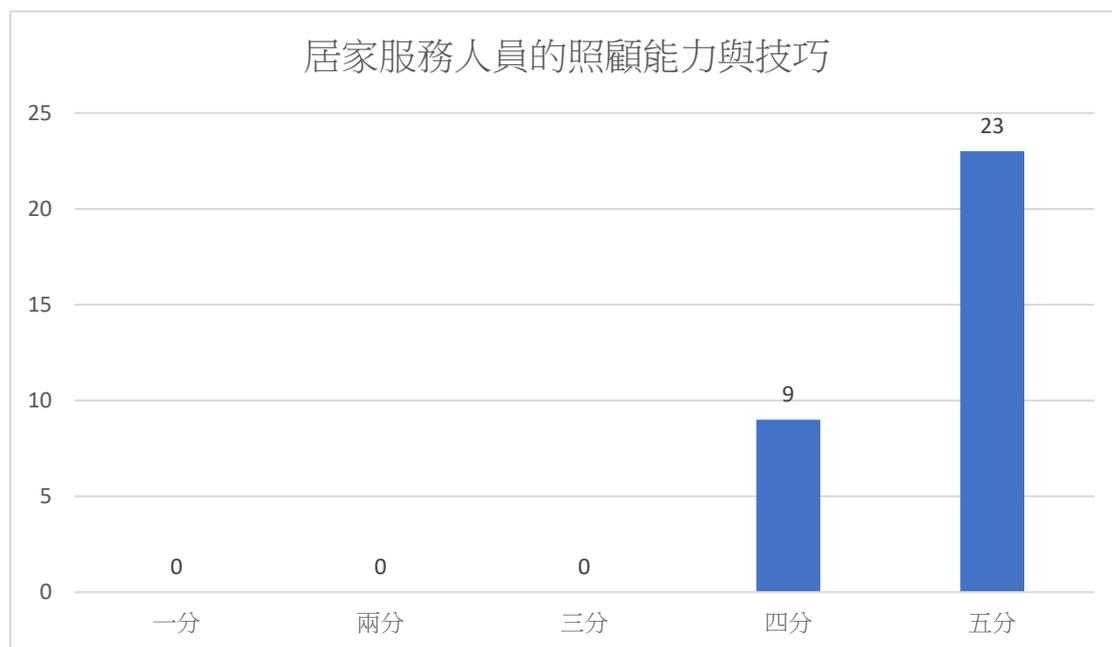
#### 25. 居家服務人員的服務態度



## 26. 居家服務人員的出勤情形(準時、遲到、早退)



## 27. 居家服務人員的照顧能力與技巧



## 28. 對居家服務單位的整體建議

Q

對居服員表示細心有耐心

稱讚服務員很好

分析：

行政人員訪問 44 位個案中，有 32 位使用居家服務。

1. 本所 110 年簽約居家服務 B 單位 2 間：

(1)財團法人宜蘭縣私立天主教弘道仁愛之家附設宜蘭縣私立弘道居家式服務類長期照顧服務機構。

- (2)有限責任臺灣第二照顧服務勞動合作社附設宜蘭縣私立二顧居家長照機構
2. 未來期許有其他居家服務單位可加入原鄉及偏鄉服務，採取輪派機制，第(1)間居家服務員為 20 位；第(2)間居家服務員為 1 位。
- (3) 本調查結果將轉知合作單位佈達調查結果並給予鼓勵。

### 三、C 碼專業服務滿意度：

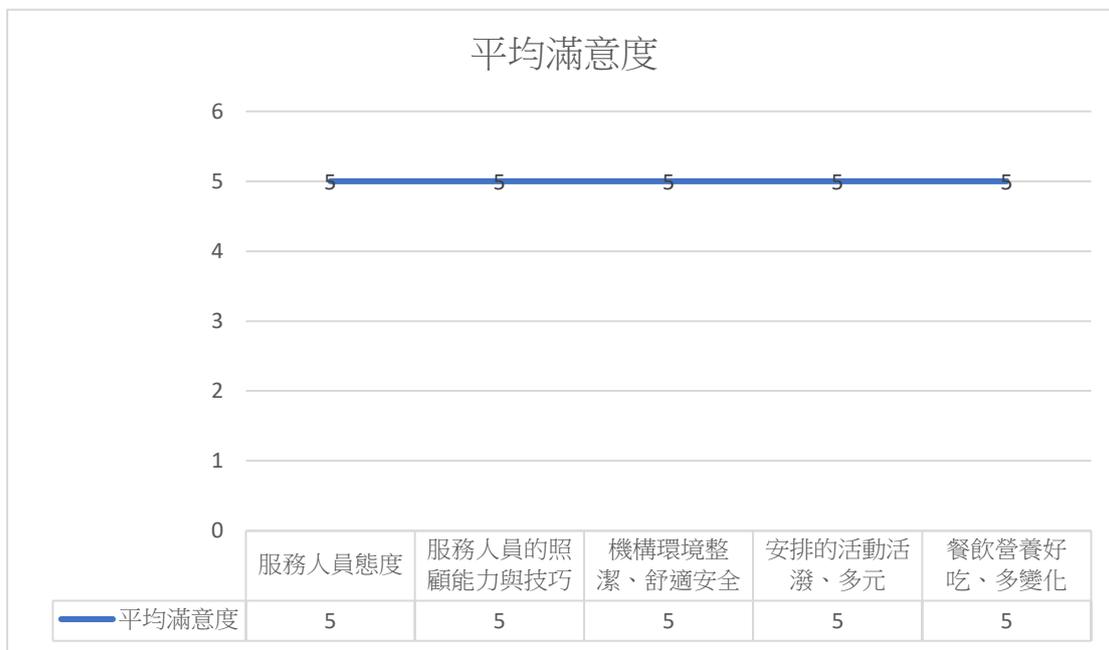
#### 29 題-33 題受訪案家無接受專業服務

29. 專業服務提供人員服務態度友善、親切
30. 專業服務提供人員照顧能力與技巧
31. 專業服務提供人員能與服務員、外勞、家屬合作
32. 專業服務提供人員能提升您生活獨立自主能力或生活品質
33. 對專業服務單位的整體建議

#### 分析

專業服務給付額度係用於 C 碼專業服務照顧組合若超過本給付額度須自行負擔費用。本鄉民眾大多聽到需自費且金額較高，會吃到其他額度大多不願意申請，且南澳及東澳、澳花村皆有復健站免費復健，居家醫療已執行多年，醫師及護理師會至案家服務且免費，故民眾申請意願不高

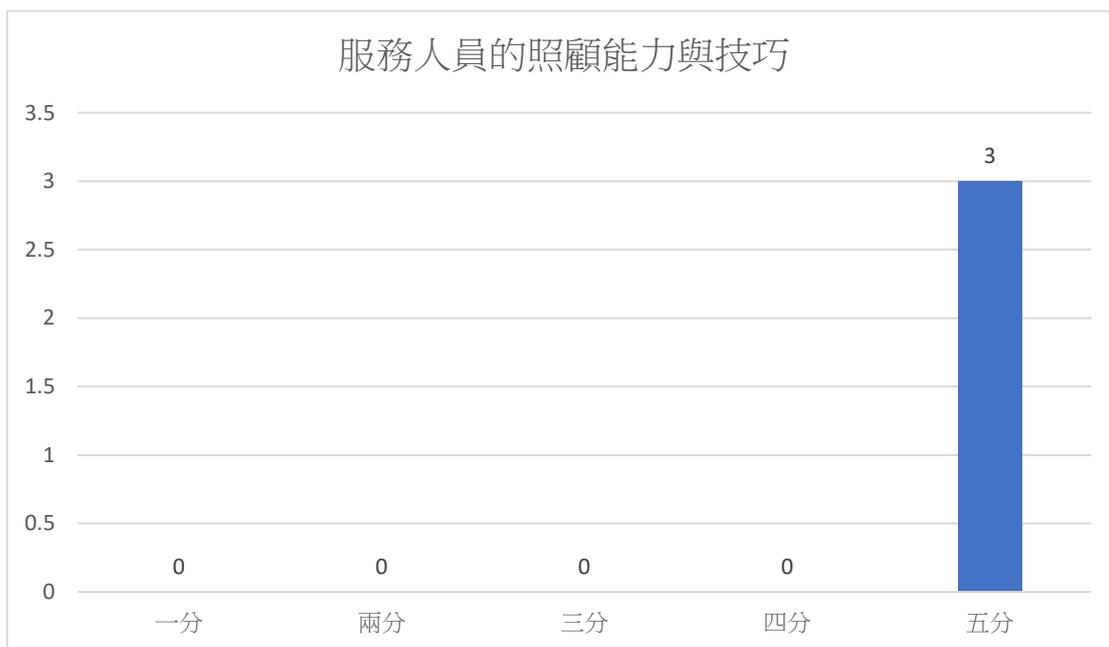
### 四、BB 日間照顧中心滿意度：



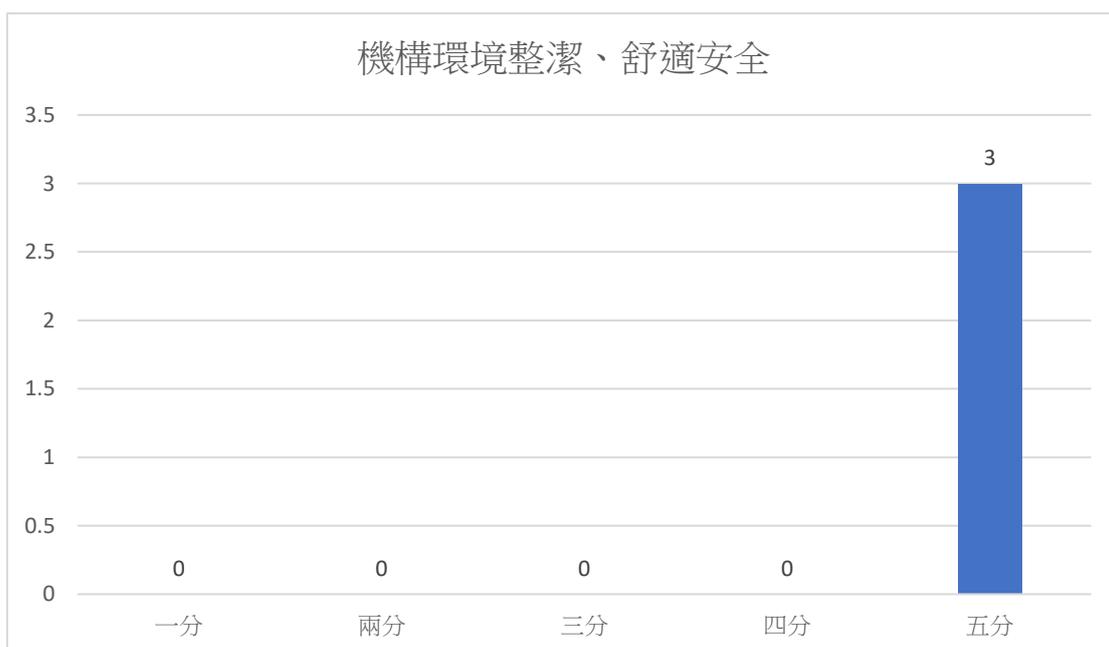
#### 34. 服務人員態度



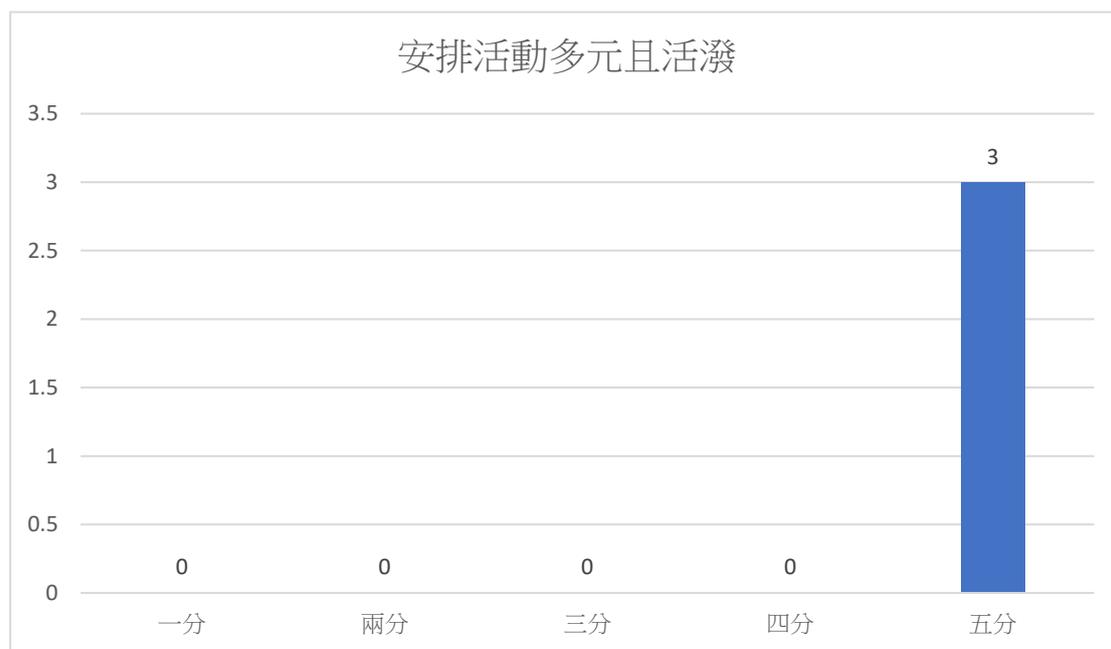
#### 35. 服務人員的照顧能力與技巧



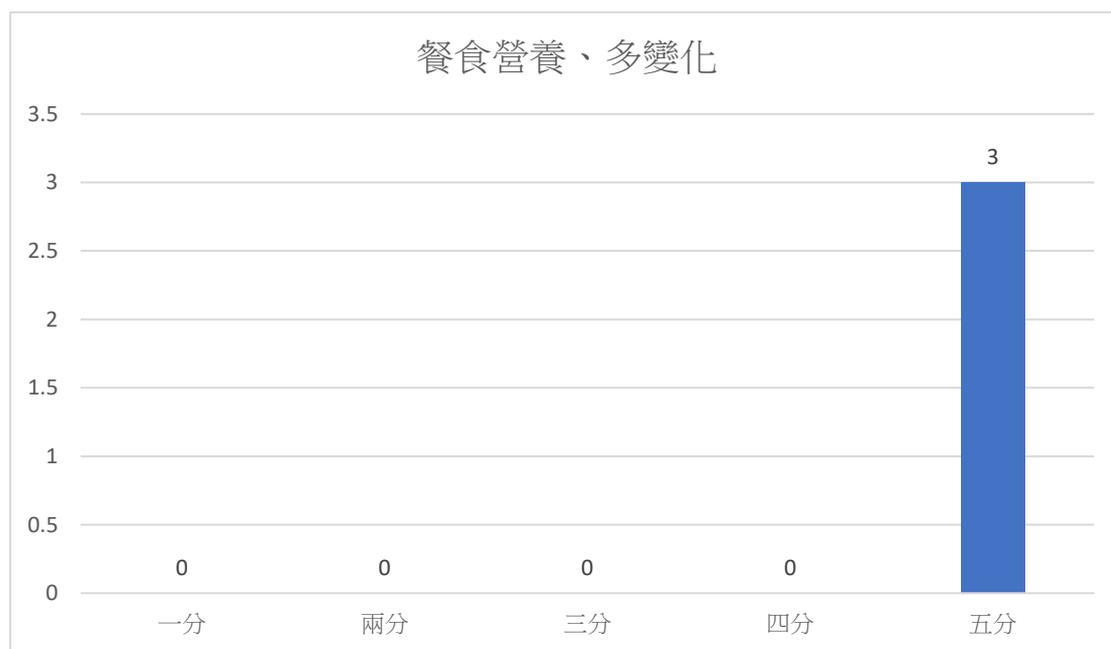
#### 36. 機構環境整潔、舒適安全



### 37. 安排的活動活潑、多元



### 38. 餐飲營養好吃、多變化

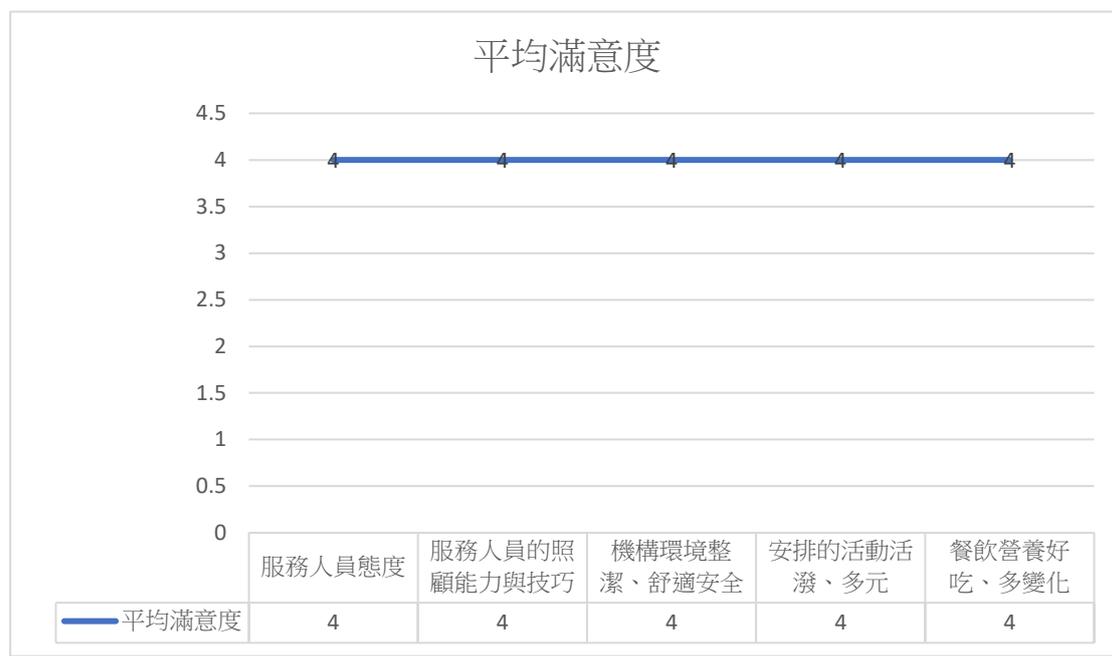


### 39. 對服務單位的整體建議:

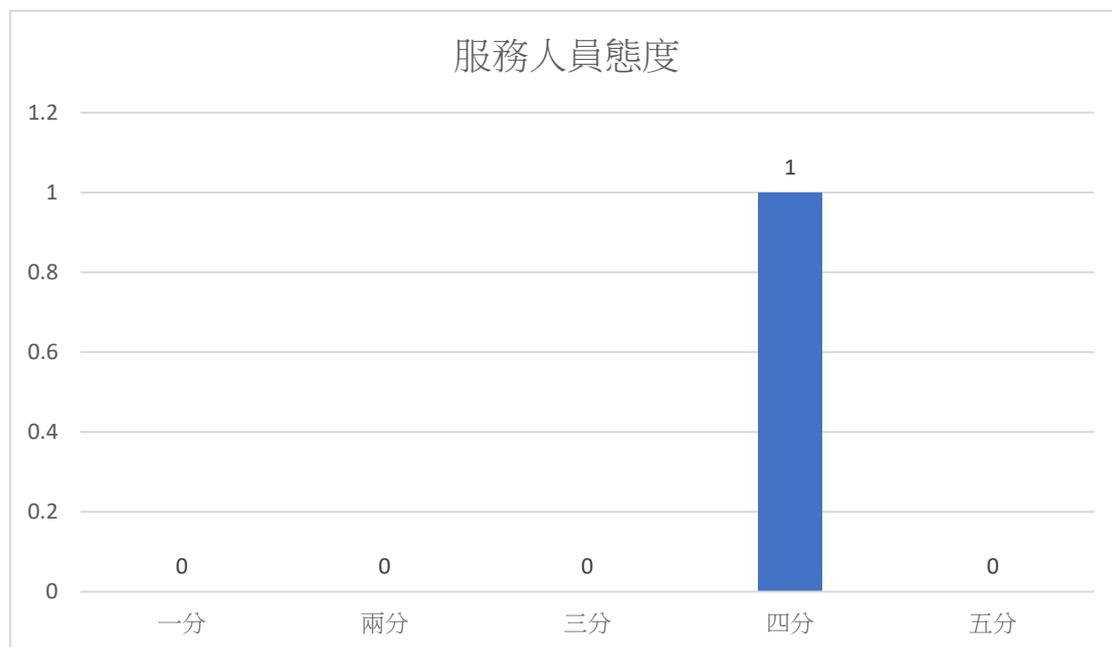
本題無回答分析:

行政人員訪問 44 位個案中，有 3 位使用日間照顧服務。

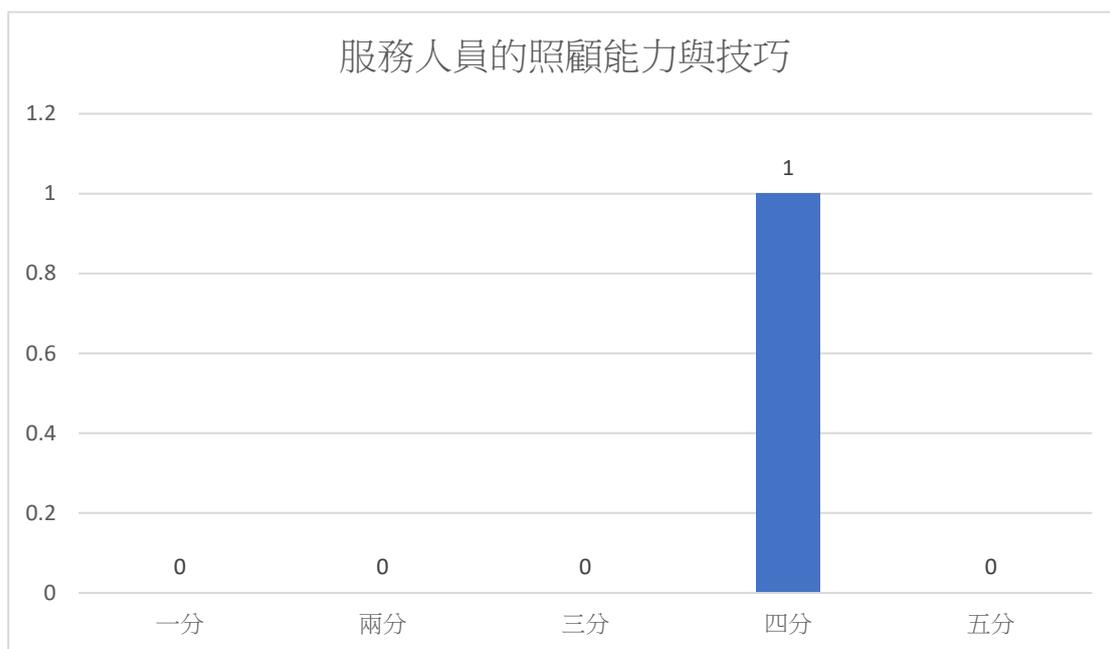
## 六、家庭托顧滿意度：



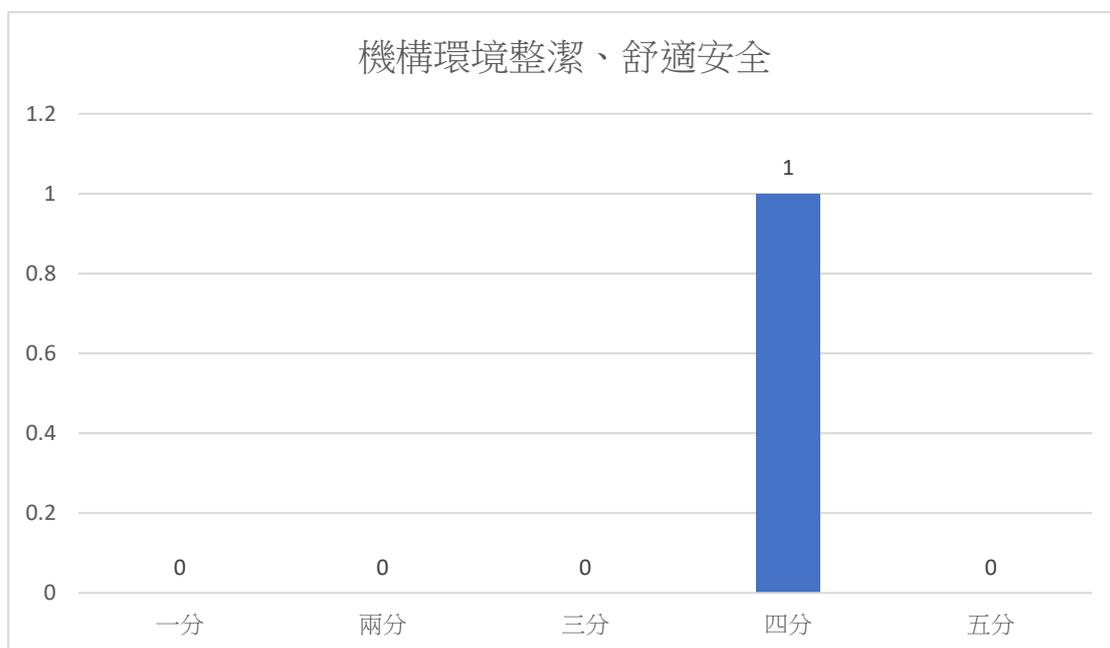
### 40. 服務人員態度



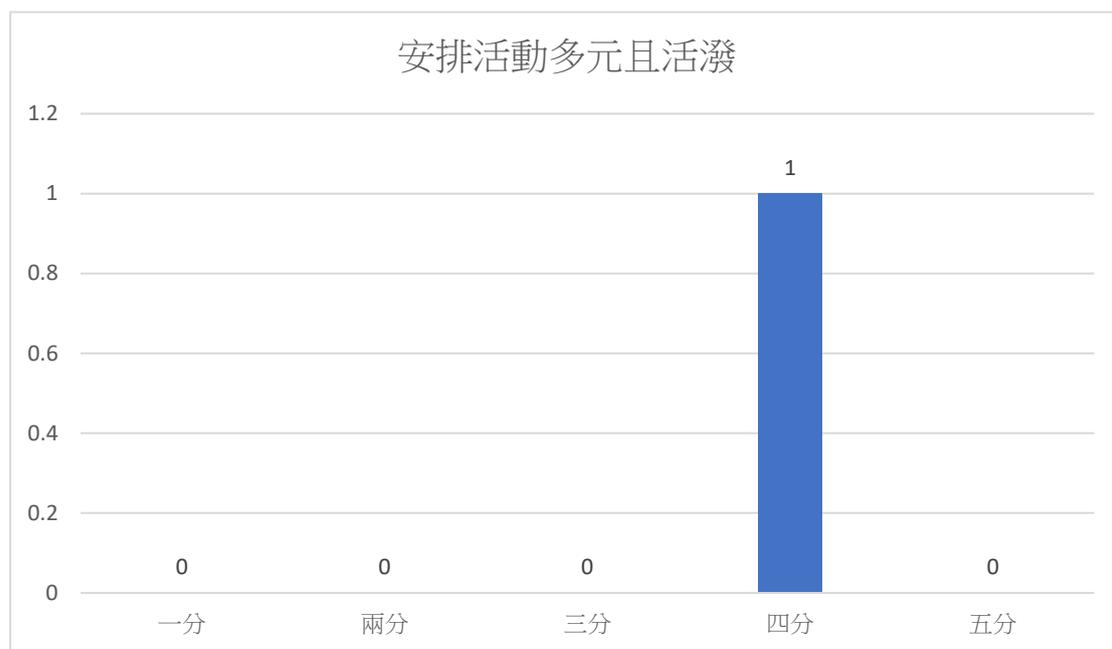
#### 41. 服務人員的照顧能力與技巧



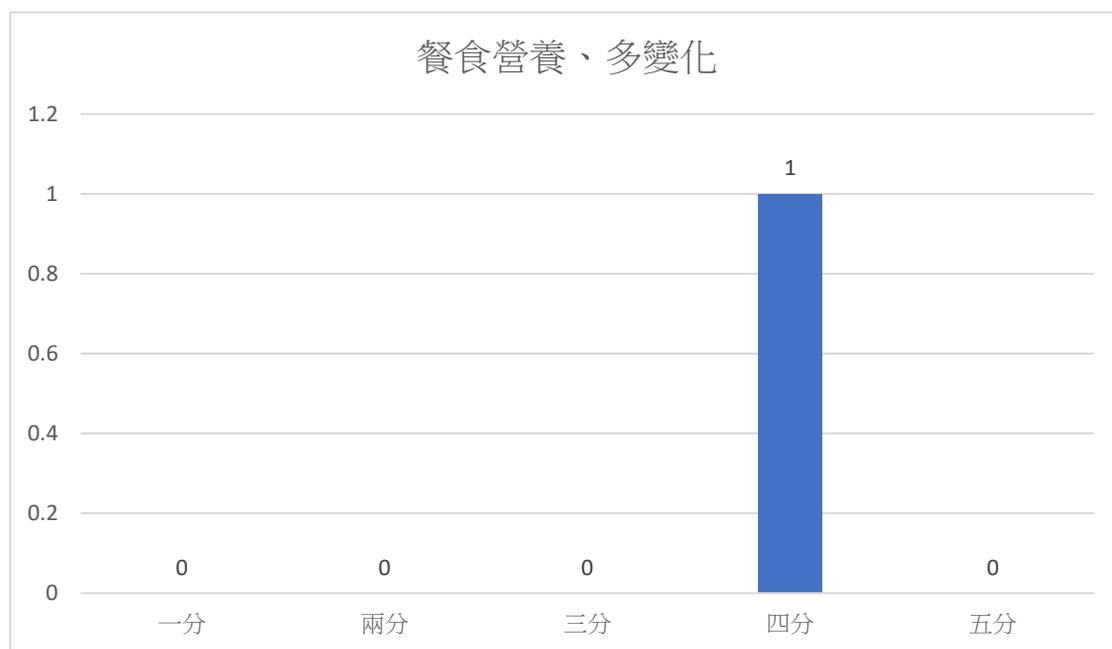
#### 42. 機構環境整潔、舒適安全



#### 43. 安排的活動活潑、多元



#### 44. 餐飲營養好吃、多變化



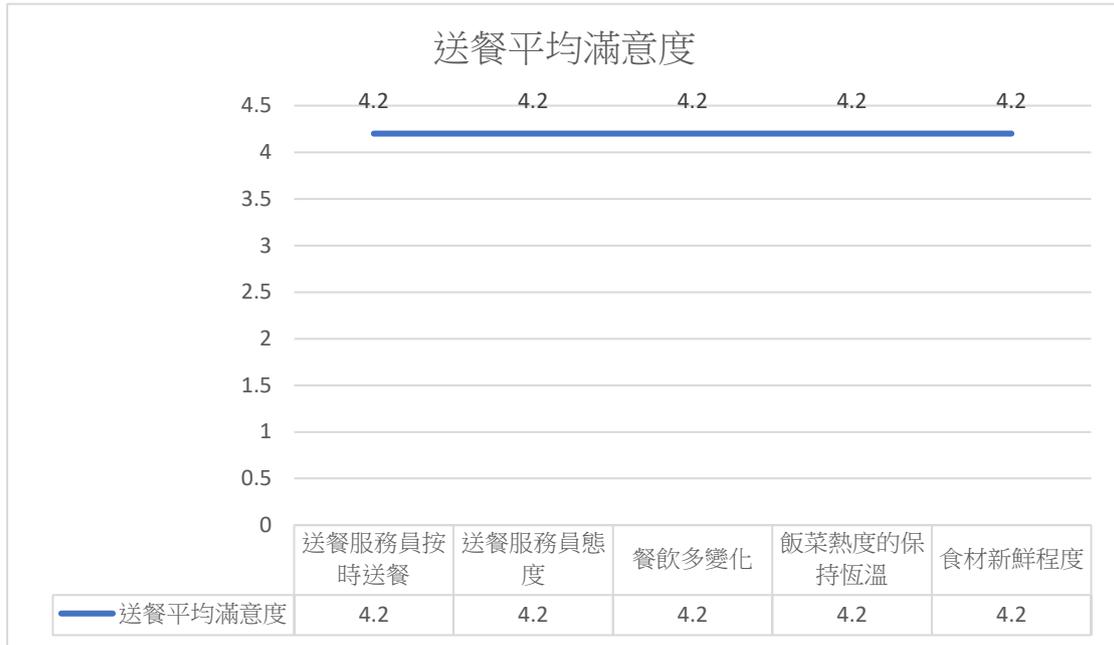
#### 45. 對服務單位的整體建議:

本題無回答

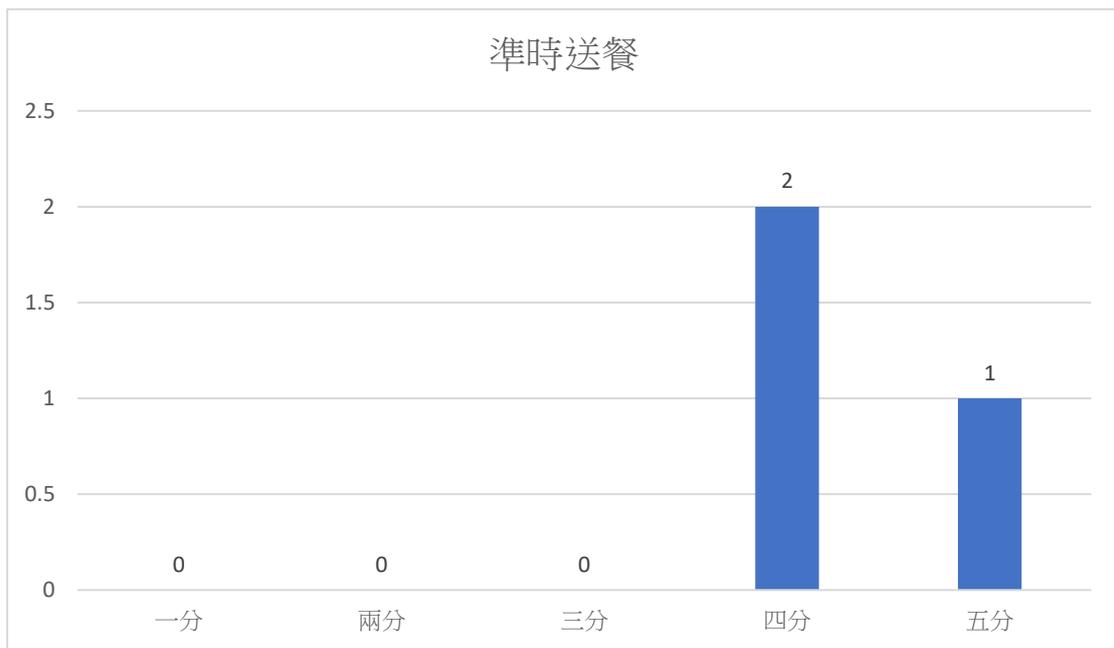
分析:

行政人員訪問 44 位個案中，有 1 位使用家庭托顧服務。

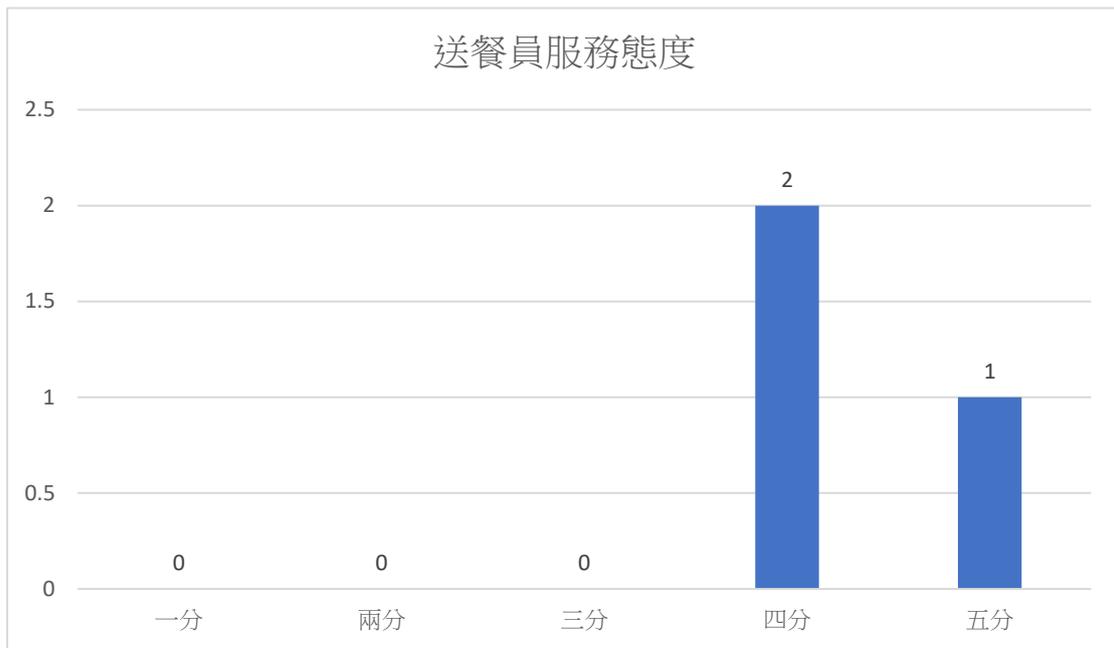
## 七、OT01 營養餐飲服務滿意度：



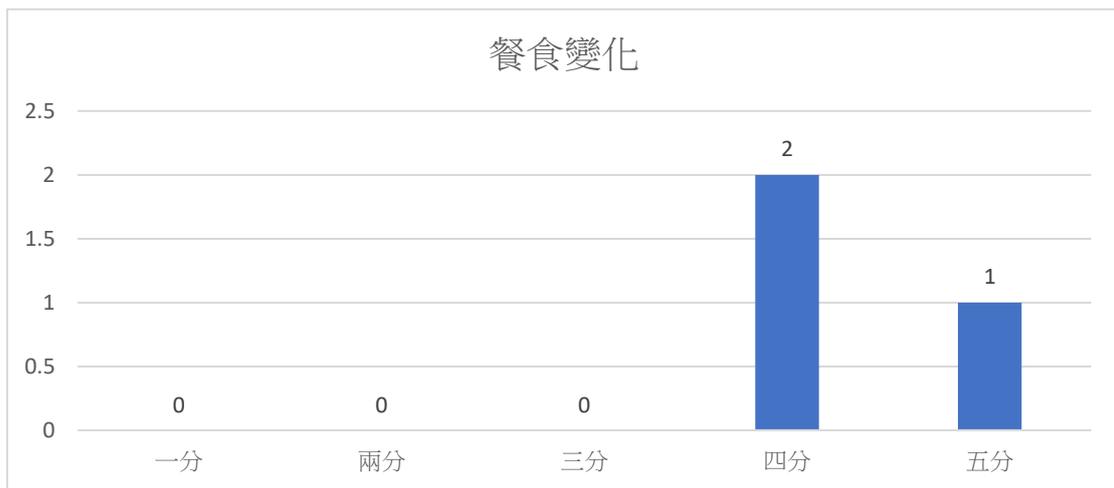
### 46. 送餐員按時送餐



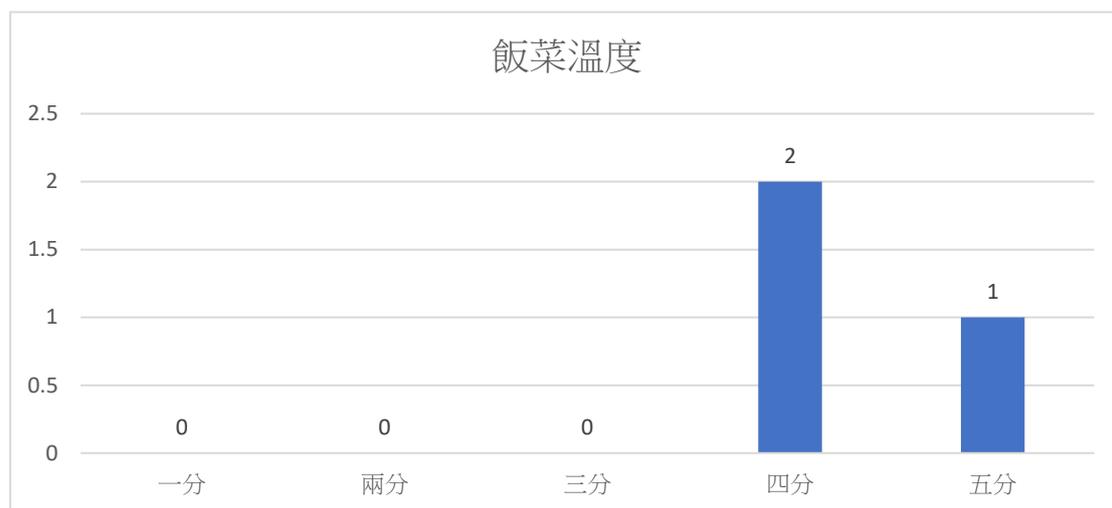
#### 47. 送餐員服務態度



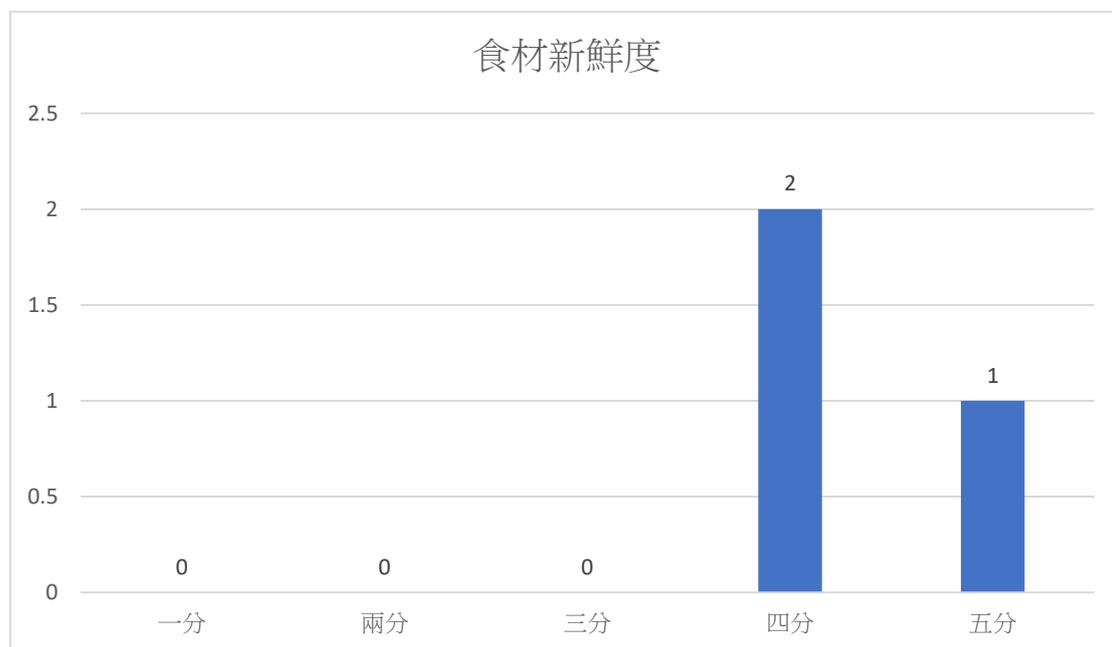
#### 48. 餐食變化



#### 49. 飯菜溫度



#### 50. 食材新鮮度



#### 51. 對送餐服務單位的整體建議

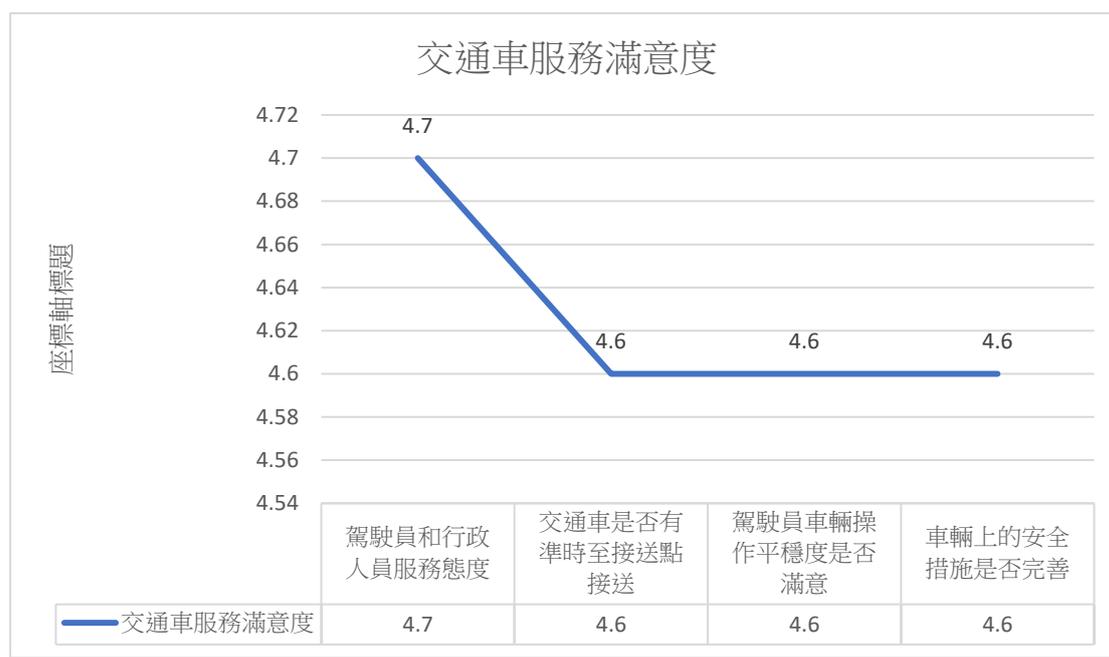
整體滿意, 有次菜和湯混在一起看起來不好吃, 有反應, 之後就沒類似狀況

分析:

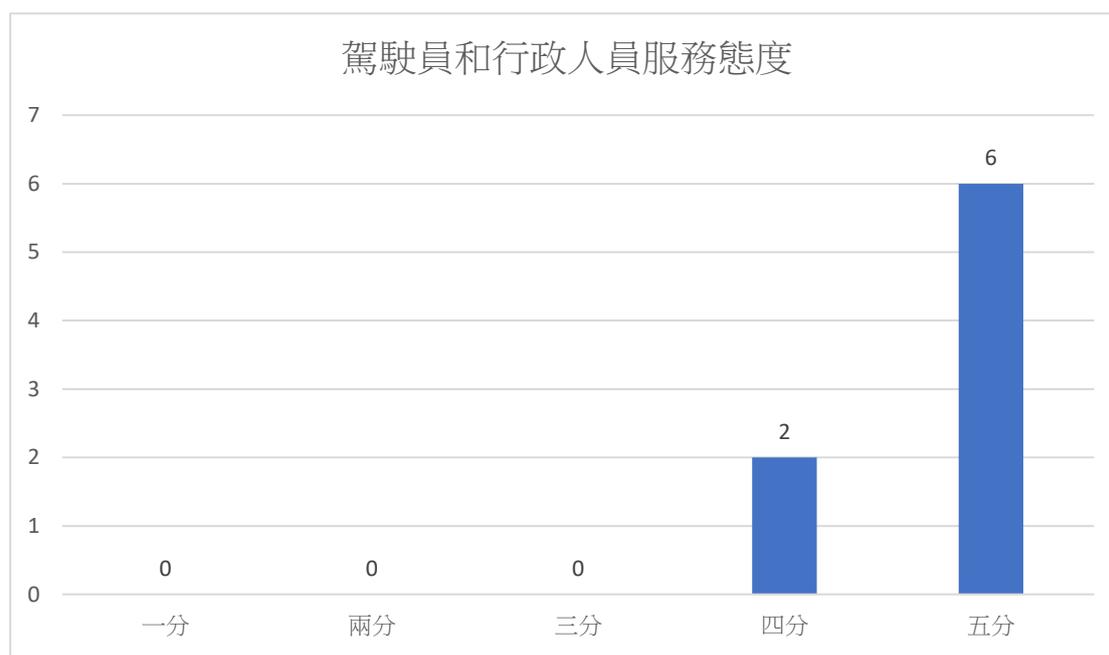
行政人員訪問 44 位個案中, 有 3 位使用營養餐飲照顧服務。

1. 本鄉服務單位為財團法人宜蘭縣私立天主教弘道仁愛之家, 因各部落區域關係送餐執行由各部落文健站協助提供, 本調查結果將轉知合作單位佈達調查結果並建議改善。

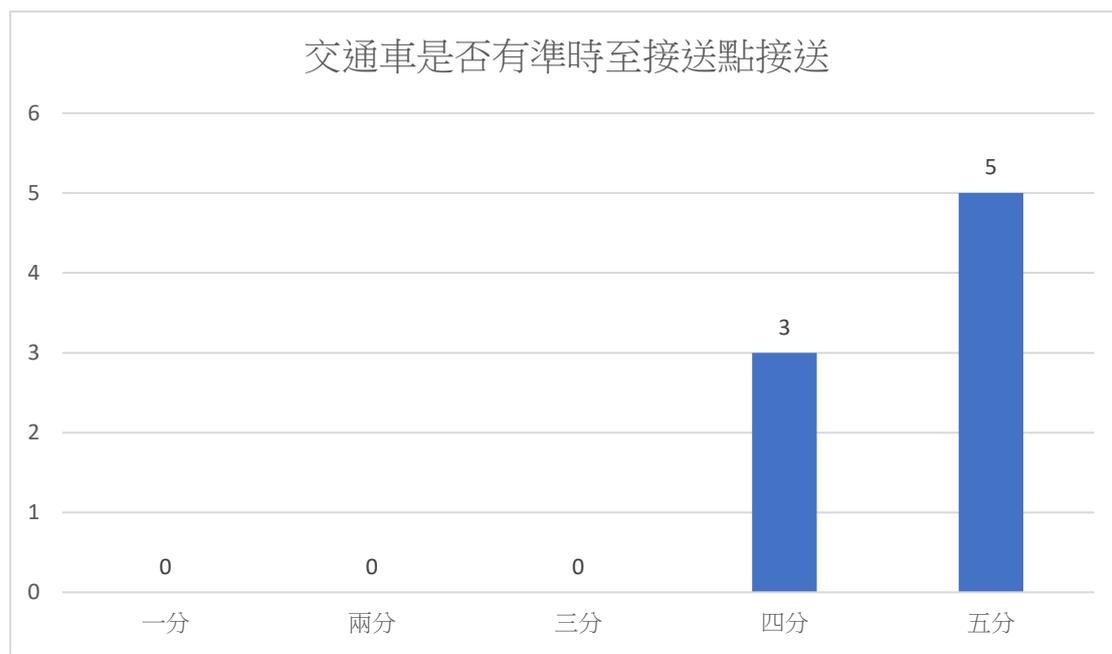
## 八、BD 交通接送服務滿意度：



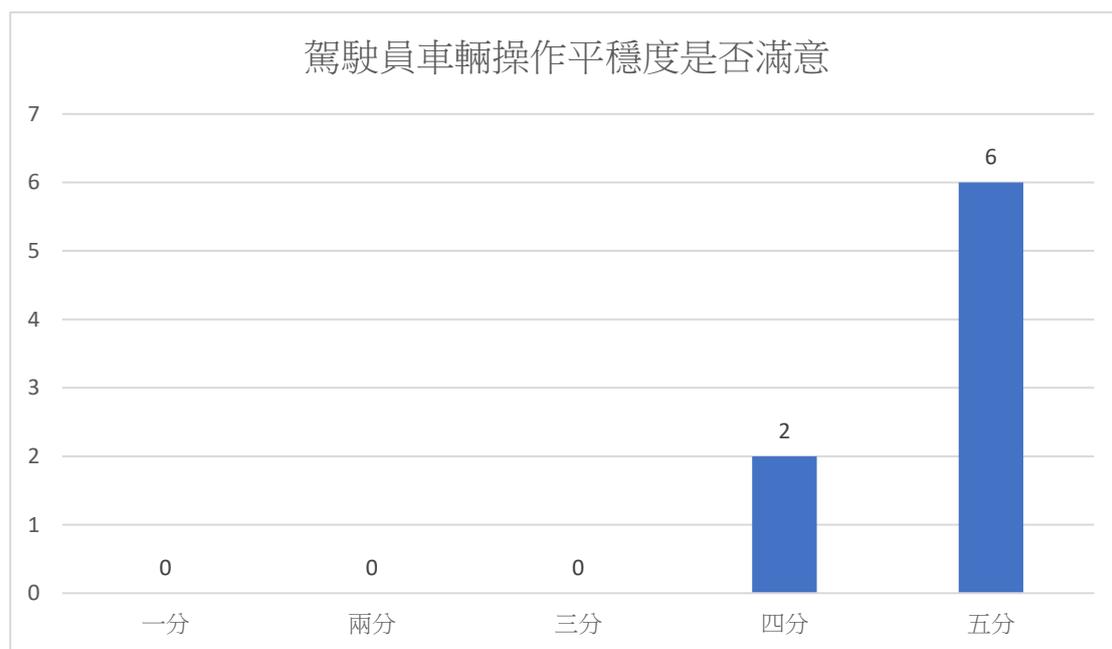
### 52. 駕駛員和行政人員服務態度



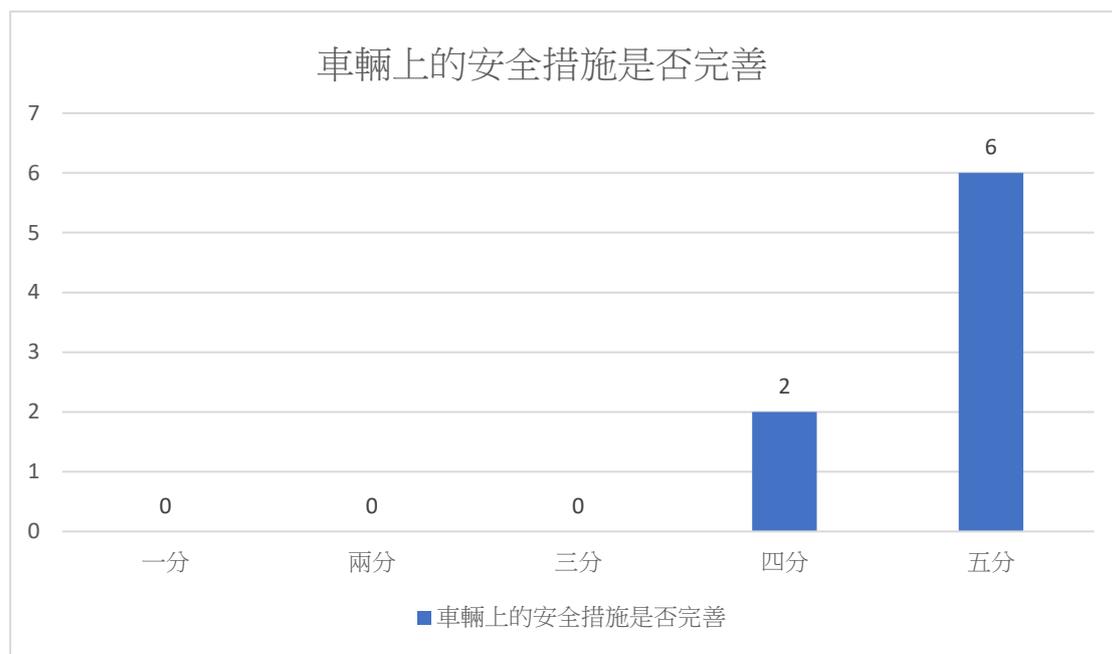
53. 交通車是否有準時至接送點接送



54. 駕駛員車輛操作平穩度是否滿意



### 55. 車輛上的安全措施是否完善



### 56. 對交通服務單位的整體建議

司機服務很好

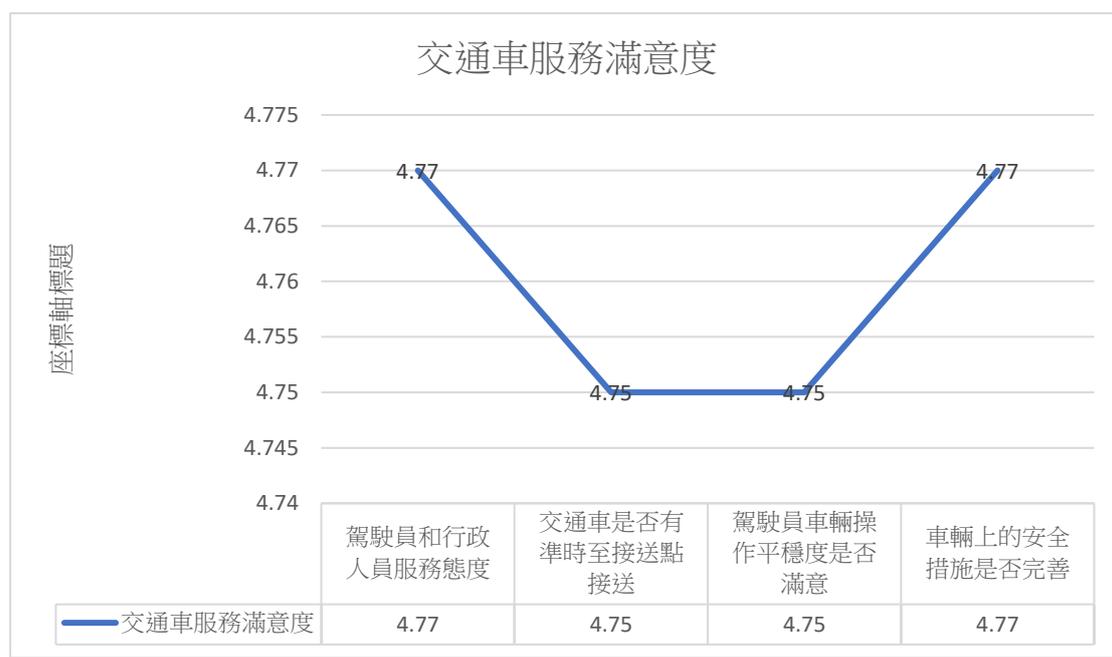
有耐心親切開車很穩

分析：

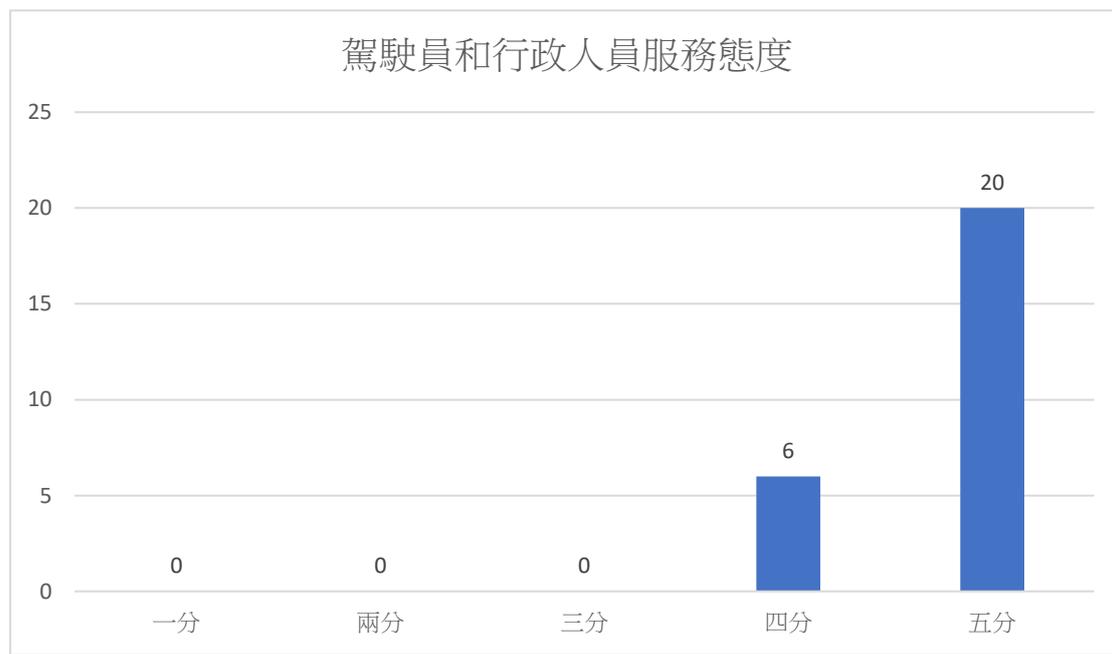
行政人員訪問 44 位個案中，有 8 位申請交通車服務。

1. 目前鄉內 BD03 有 3 個服務單位，長輩於白天由交通接送車接送至長照巷弄站、文化健康站、失智社區服務據點、家庭托顧、輔具中心，由專業人員帶領預防及延緩失能及供餐各項類型活動，傍晚再接回家中與親人共享天倫之樂；用意在於有效活化老人身心靈，延緩老化速度，而家屬亦可有效降低照顧負擔。未來本所仍將努力尋找願意加入交通車服務夥伴，提高服務量能及提升照顧服務品質，以滿足鄉內老人及身心障礙者需要。本調查結果將轉知合作單位佈達調查結果給予鼓勵

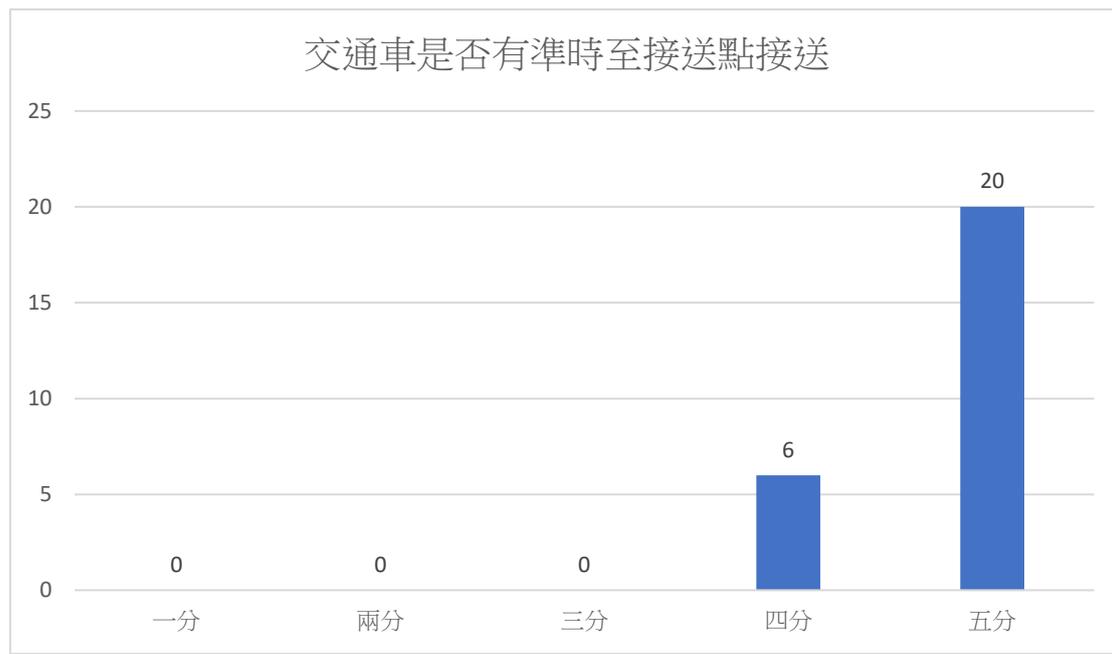
## 九、D 碼交通接送服務滿意度：



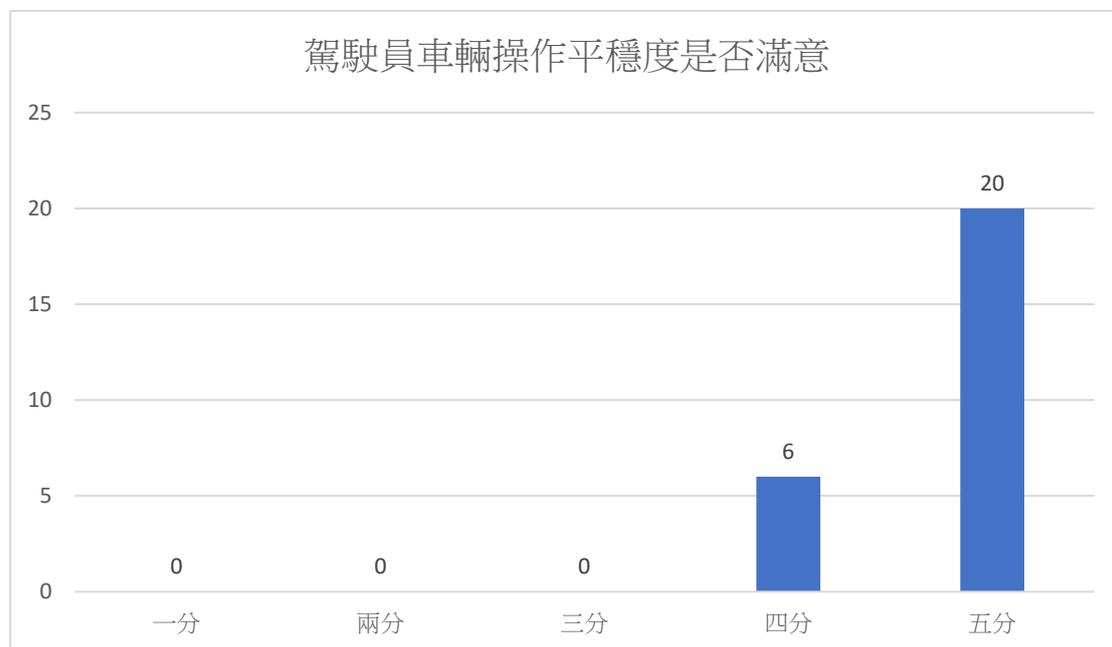
### 49. 駕駛員和行政人員服務態度



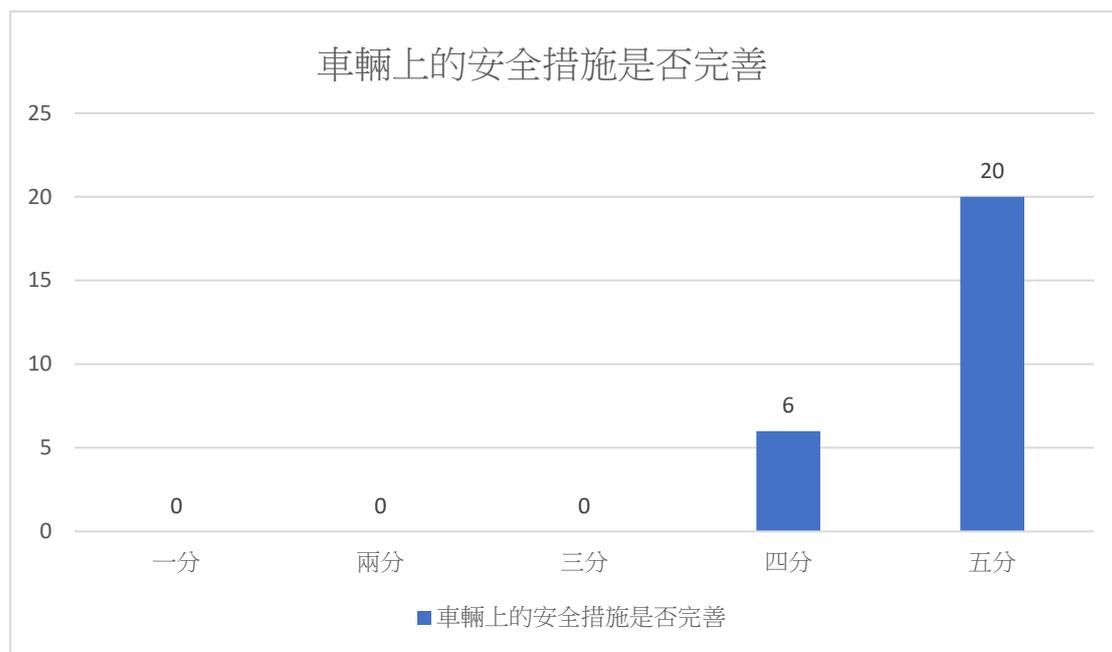
57. 交通車是否有準時至接送點接送



58. 駕駛員車輛操作平穩度是否滿意



## 59. 車輛上的安全措施是否完善



## 60. 對交通服務單位的整體建議

司機態度親切

司機為當地人必較親近

駕駛穩定安全

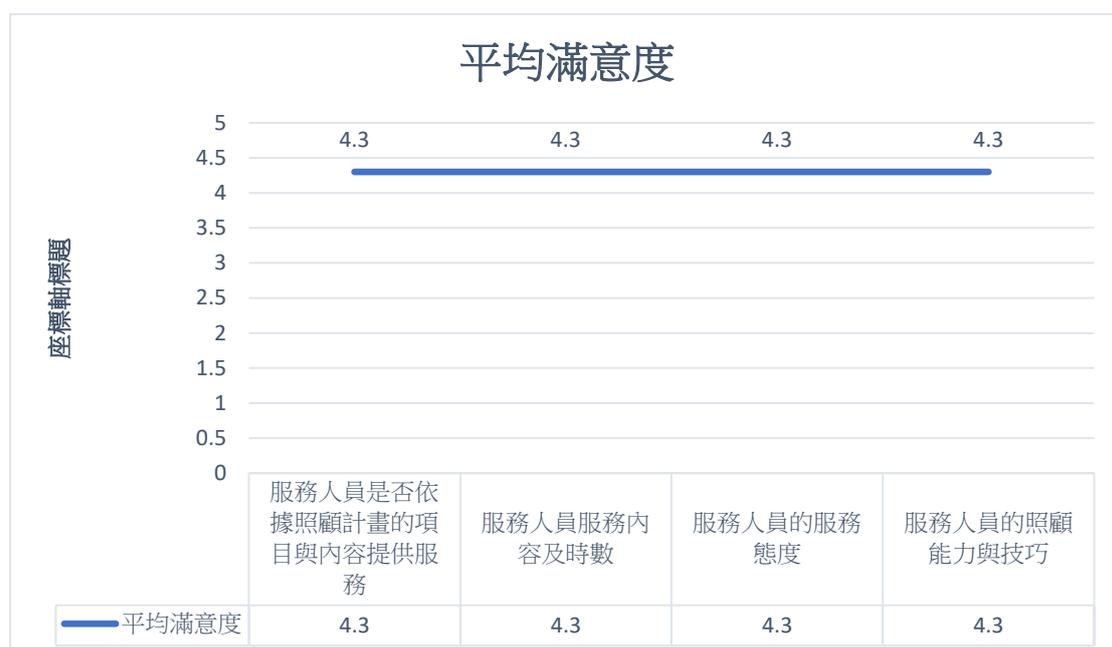
分析：

行政人員訪問 44 位個案中，有 26 位申請交通車服務。

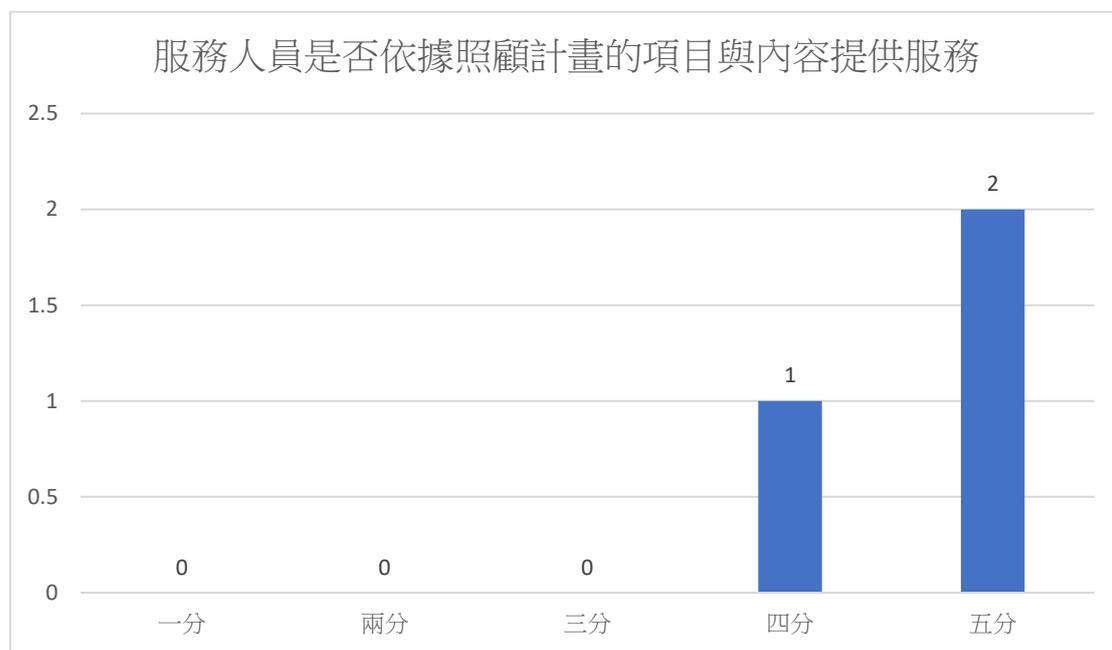
1. 目前鄉內 Da01 有 2 個服務單位，仍不敷使用，本所將積極發掘交通接送服務對象，以鼓勵更多民間單位資源投入，改善資源不足地區之長照服務可近性。

本調查結果將轉知合作單位佈達調查結果並給予鼓勵。

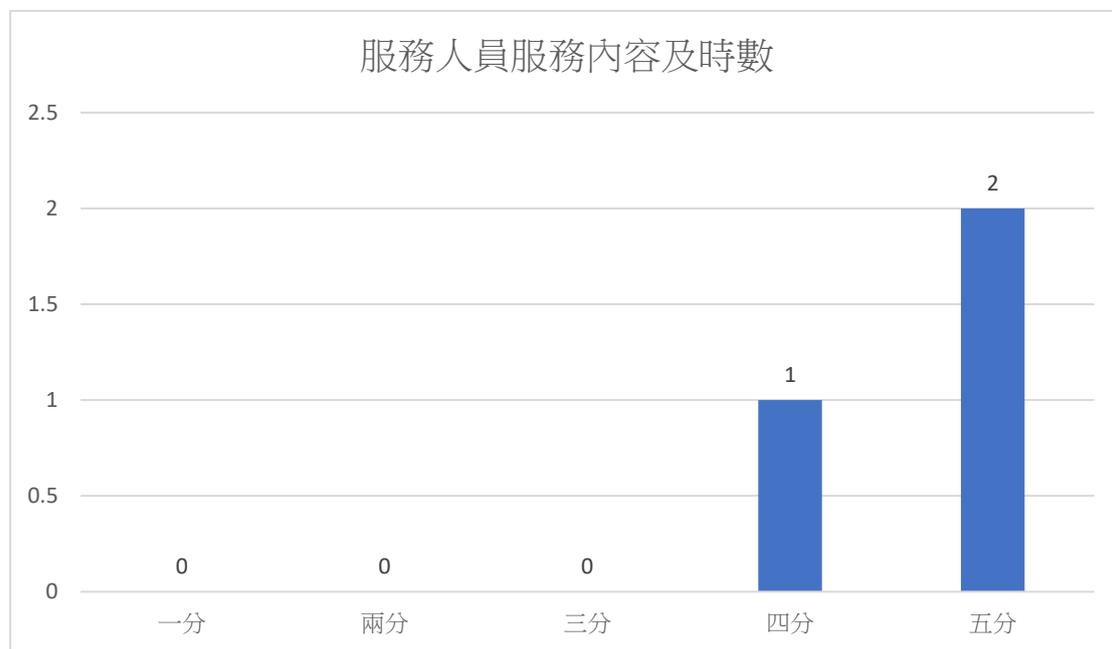
## 十、G 碼喘息服務滿意度：



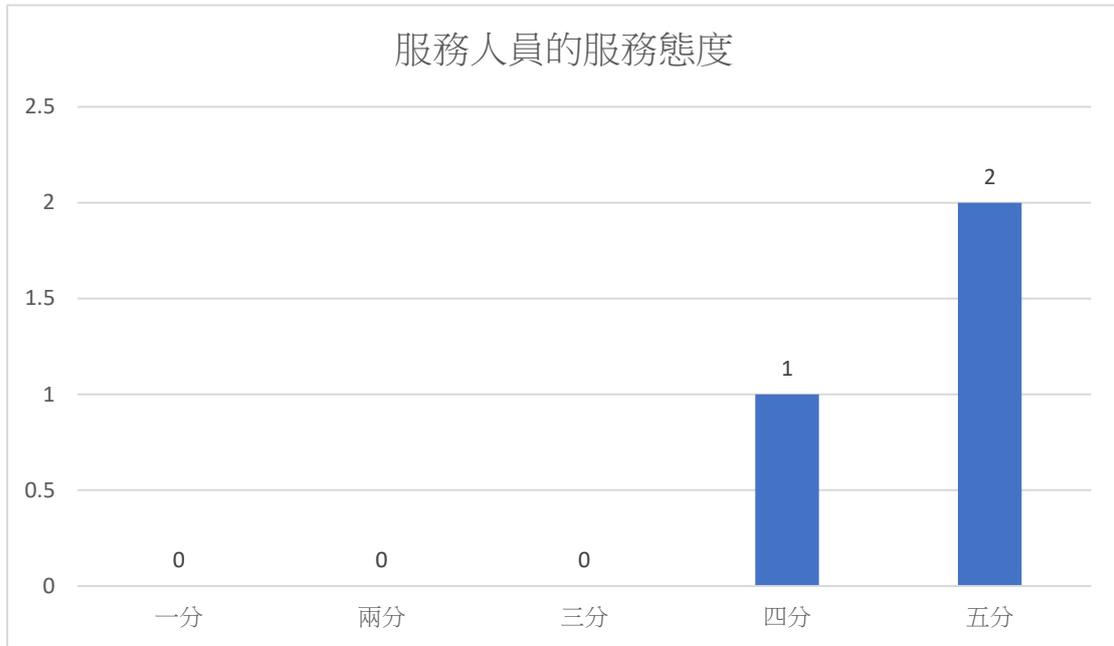
61. 服務人員是否依據照顧計畫的項目與內容提供服務



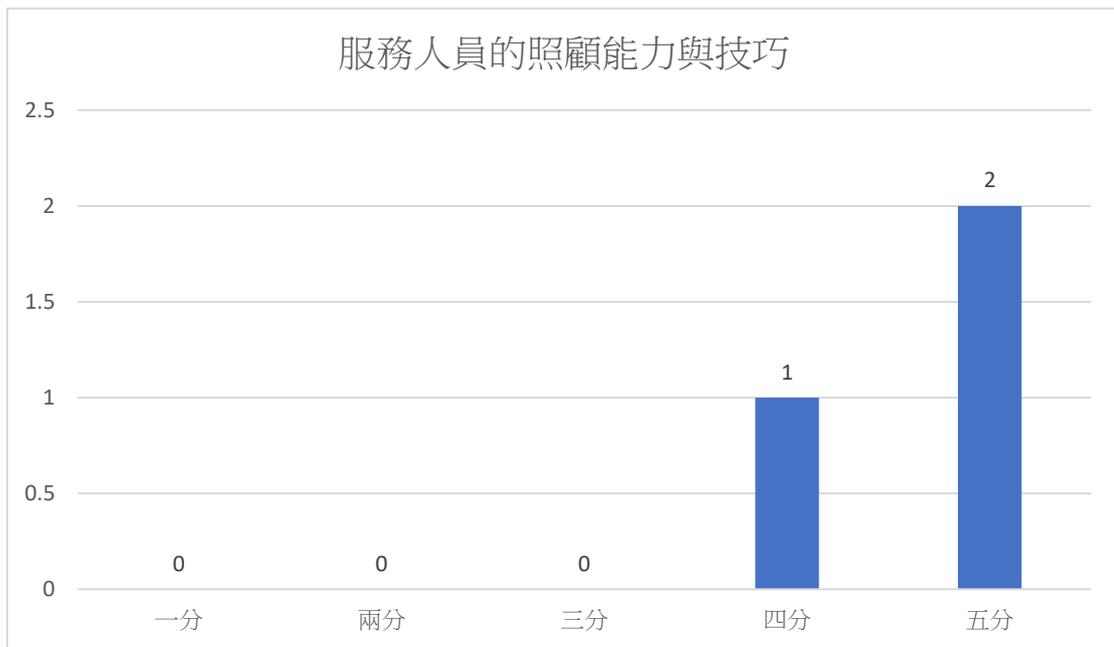
62. 服務人員服務內容及時數



63. 服務人員的服務態度



#### 64. 服務人員的照顧能力與技巧



#### 65. 對服務單位的整體建議

Q

稱讚服務員很好

分析：

行政人員訪問 44 位個案中，有 3 位使用居家喘息服務。

1. 本所 110 年簽約居家喘息服務 B 單位 2 間：

(1)財團法人宜蘭縣私立天主教弘道仁愛之家附設宜蘭縣私立弘道居家式服務類長期照顧服務機構。

(2)有限責任臺灣第二照顧服務勞動合作社附設宜蘭縣私立二顧居家長照機構

2. 未來期許有其他居家服務單位可加入原鄉及偏鄉服務，採取輪派機制，第(1)間居家服務員為 20 位；第(2)間居家服務員為 1 位。

(3) 本調查結果將轉知合作單位。

#### 參、結論與建議

一、本次調查 A 單位整體滿意度為 93.83%，表示有九成以上民眾對本所提供之服務表達高度之肯定。民眾的支持是本所努力向上提昇之動力，未來亦將以穩健的腳步，持續革新、改進，期能創造更優質的便民服務，達成本所「當民眾親切專業的好鄰居，提供零距離、零時差的地政服務」的服務願景。

二、本年度平均整體滿意度 93.83%，無人表示不滿意，顯示本所不斷持續精進服務品質的努力，已深獲民眾之肯定。

三、此次問卷雖有九成以上民眾對本所服務表示肯定，但仍有部分民眾對提供之服務給予寶貴的建議，有幾位民眾對本所提出改善建議及讚美鼓勵本所，正面的鼓勵是本所持續精進服務的動力；反之，民眾的建議亦是一種改進之契機，本所將持續秉持「抱怨就是最好的禮物」的服務精神，從中得以檢視服務之不足，予以改善，從而成長，以維持最佳之服務效能。