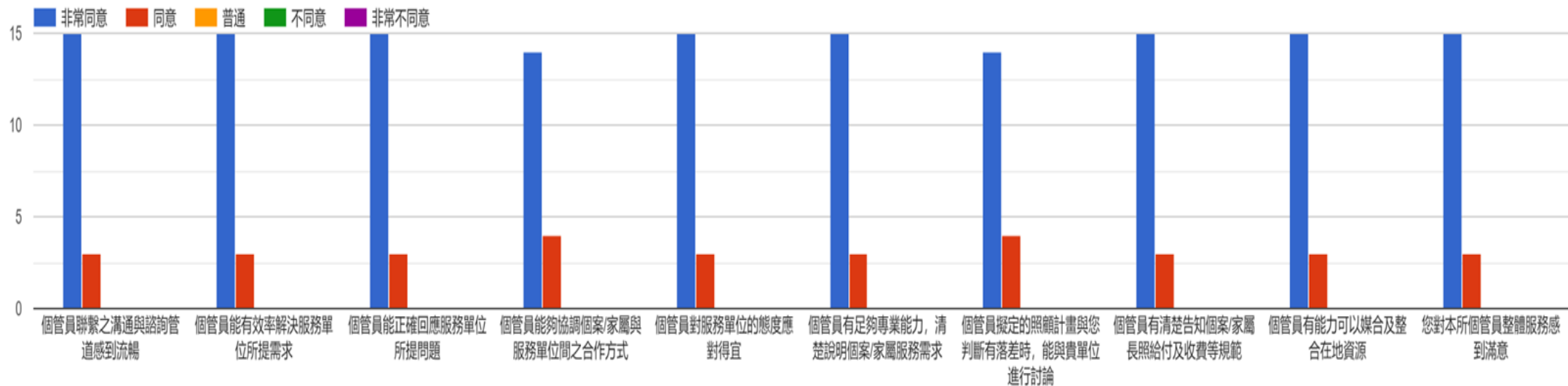


宜蘭縣頭城鎮衛生所-社區整合型服務中心(A)

112 年定期追蹤合作的服務單位對 A 服務提供現況及滿意度分析

每年進行一次合作服務單位(B)對本所 A 單位滿意度調查，滿意度需達 80%，A 單位個案管理員每年採線上 Line B 單位群組填寫 google 表單問卷，本問卷共收集 18 份問卷：

3.請問貴單位對本所(A單位)個管員之滿意度情形



宜蘭縣頭城鎮衛生所-社區整合型服務中心(A)

112 年定期追蹤合作的服務單位對 A

服務提供現況及滿意度分析

一、滿意度分析：

(一)本次服務滿意度調查之整體滿意度達:95.56%。

(二)本次服務滿意度調查之整體滿意度為:同意(95.56 \geq 80%)。

(三)哪些滿意度得分高於或等於平均值：

1. 個管員聯繫之溝通與諮詢管道感到流暢:96.67%。
2. 個管員能有效率解決服務單位所提需求:96.67%。
3. 個管員能正確回應服務單位所提問題:96.67%。
5. 個管員對服務單位的態度應對得宜:96.67%。
6. 個管員有足夠專業能力，清楚說明個案/家屬服務需求:96.67%。
8. 個管員有清楚告知個案/家屬長照給付及收費等規範:96.67%。
9. 個管員有能力可以媒合及整合在地資源:96.67%。
10. 您對本所個管員整體服務感到滿意:96.67%。

(四)哪些滿意度得分低於平均值：

1. 個管員能夠協調個案/家屬與服務單位間之合作方式:91.11%。
2. 個管員擬定的照顧計畫與您判斷有落差時，能與貴單位進行討論:91.11%。

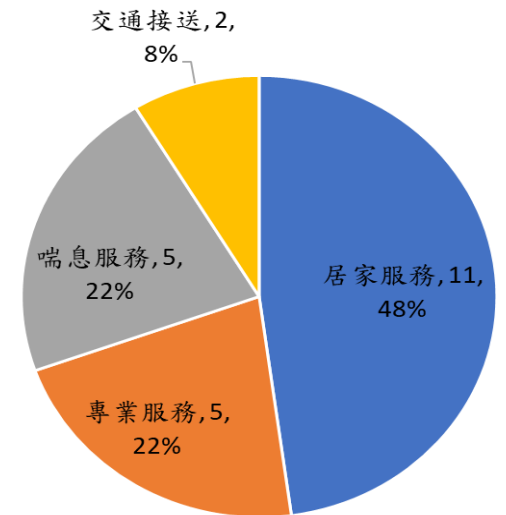
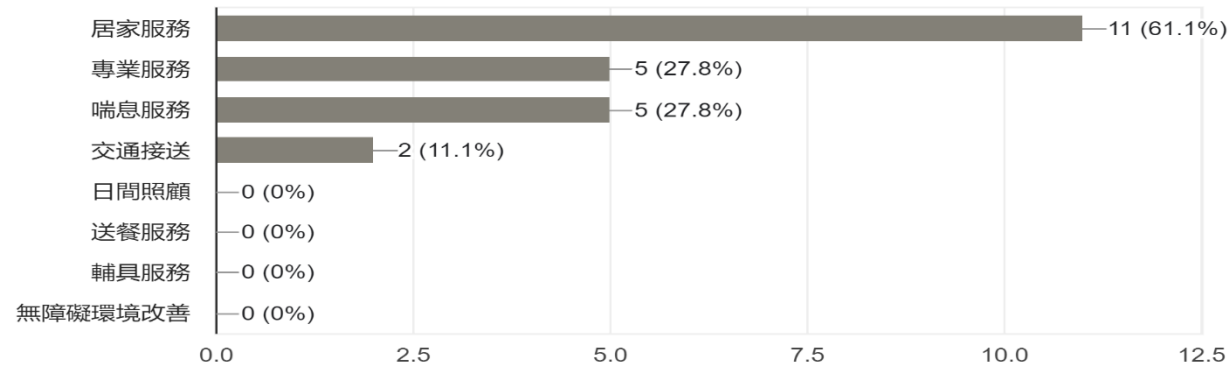
(五)B 單位提供服務類型：

宜蘭縣頭城鎮衛生所-社區整合型服務中心(A)

112 年定期追蹤合作的服務單位對 A 服務提供現況及滿意度分析

1. 請問各單位可提供的服務類別

18 則回應



宜蘭縣頭城鎮衛生所-社區整合型服務中心(A)

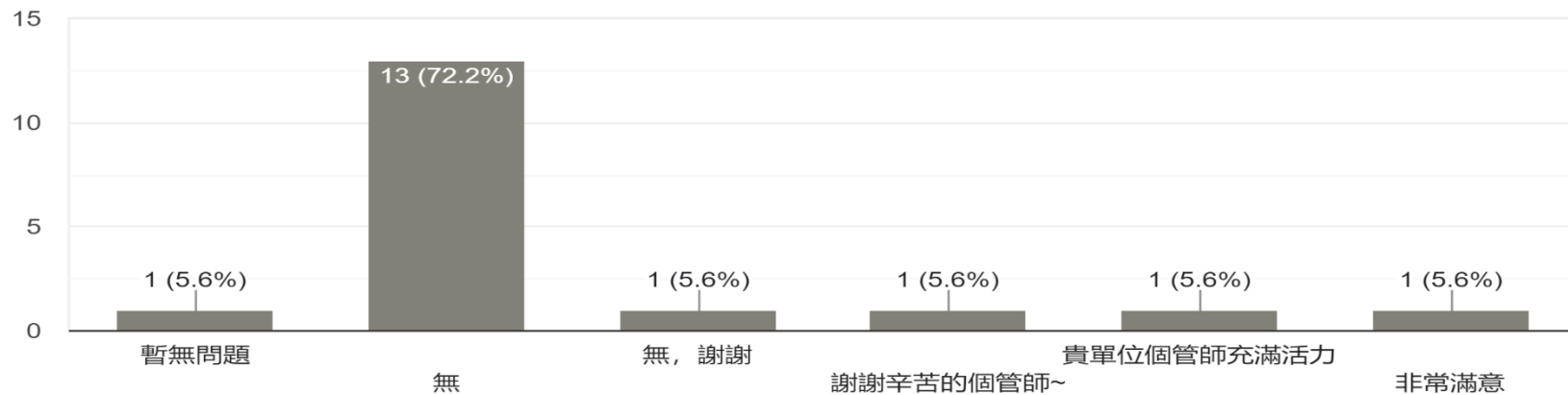
112 年定期追蹤合作的服務單位對 A 服務提供現況及滿意度分析

(六)B 單位其他建議:

1. 謝謝辛苦的個管師~
2. 貴單位個管師充滿活力。
3. 非常滿意。

5.若您有其他建議或疑問，都歡迎向我們提出！

18 則回應



宜蘭縣頭城鎮衛生所-社區整合型服務中心(A)

112 年定期追蹤合作的服務單位對 A 服務提供現況及滿意度分析

二、滿意度調查之建議改善檢討:

(一)能夠協調個案/家屬與服務單位間之合作方式:

1. 依個案之額度、問題清單及照顧組合表，提供案家足夠資訊，尊重其意願及選擇擬定照顧服務計畫。
2. 照會前先與個案/家屬說明原則目的、服務內容及執行範圍，盡所能協調及整合一切助益性服務介入。

(二)擬定的照顧計畫與 B 單位判斷有落差時，能與單位進行討論:

1. 本所重視服務協調(包含服務單位間合作關係)，且以統整、有效能與有率的方式提供個案/家屬所需要之服務。
2. 若發生擬定的照顧計畫與 B 單位判斷有落差時，可透過個案討論會尋求共識以解決個案/家屬照顧問題並達到服務之連續性。