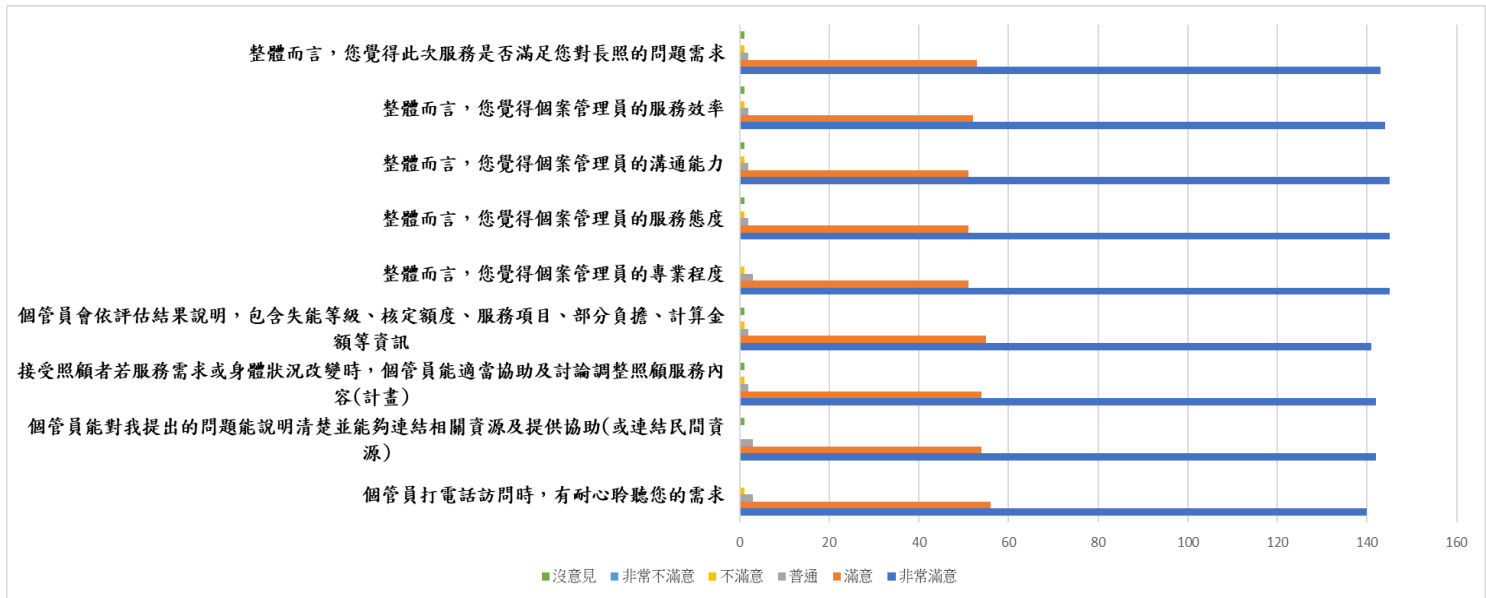


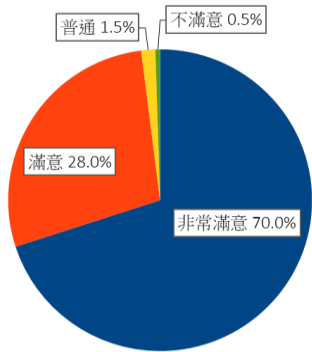
宜蘭縣頭城鎮衛生所-社區整合型服務中心(A)

112年定期追蹤服務使用者/家屬對A服務 提供滿意度分析及處理紀錄

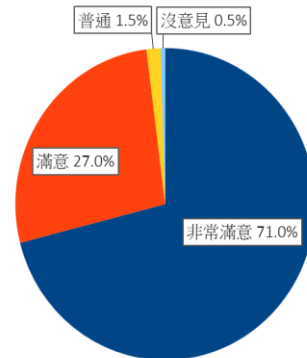
112年服務滿意度調查 112.10.11-112.10.18



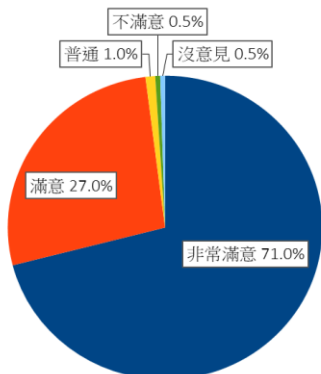
個管員打電話訪問時，有耐心聆聽您的需求



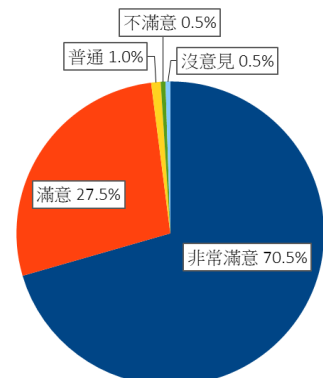
個管員能對我提出的問題能說明清楚並能夠連結相關資源及提供協助(或連結民間資源)



接受照顧者若服務需求或身體狀況改變時，個管員能適當協助及討論調整照顧服務內容(計畫)



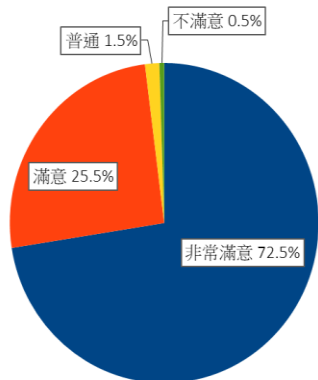
個管員會依評估結果說明，包含失能等級、核定額度、服務項目、部分負擔、計算金額等資訊



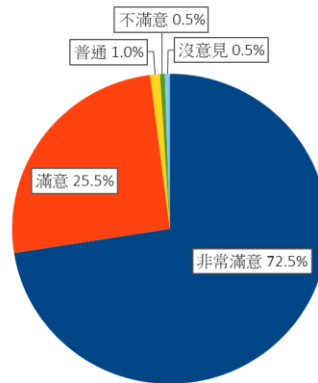
宜蘭縣頭城鎮衛生所-社區整合型服務中心(A)

112年定期追蹤服務使用者/家屬對A服務提供滿意度分析及處理紀錄

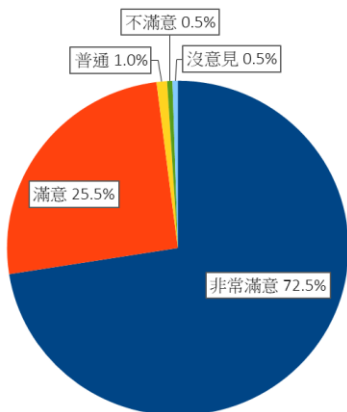
整體而言，您覺得個案管理員的專業程度



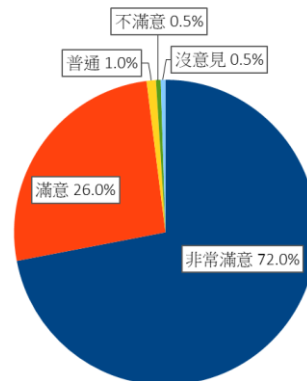
整體而言，您覺得個案管理員的服務態度



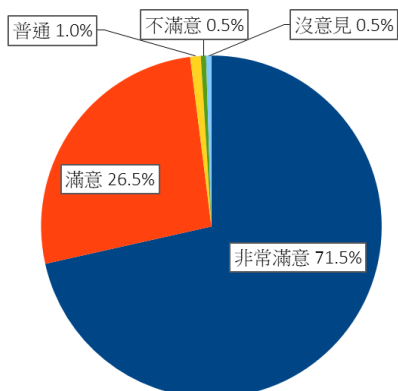
整體而言，您覺得個案管理員的溝通能力



整體而言，您覺得個案管理員的服務效率



整體而言，您覺得此次服務是否滿足您對長照的問題需求



宜蘭縣頭城鎮衛生所-社區整合型服務中心(A)

112年定期追蹤服務使用者/家屬對A服務 提供滿意度分析及處理紀錄

112年服務滿意度調查 112.10.11-112.10.18

滿意度分析:

1. 本次服務滿意度調查之整體滿意度得分為:**93.9**分。相較去(111)年滿意度提升為**7.2%**(111年滿意度:**86.7**分)。
2. 本次服務滿意度調查之整體滿意度為:**滿意(93.9 \geq 80分)**。
3. 哪些滿意度得分高於或等於平均值：
 - (1)個管員能對我提出的問題能說明清楚並能夠連結相關資源及提供協助(或連結民間資源):**94**分。
 - (2)整體而言，您覺得個案管理員的專業程度:**94**分。
 - (3)整體而言，您覺得個案管理員的服務態度:**94.2**分。
 - (4)整體而言，您覺得個案管理員的溝通能力:**94.2**分。
 - (5)整體而言，您覺得個案管理員的服務效率:**94.1**分。
 - (6)整體而言，您覺得此次服務是否滿足您對長照的問題需求:**94**分(**85.9**)。
4. 哪些滿意度得分低於平均值：
 - (1)個案管理員打電話訪問時，有耐心聆聽您的需求:**93.5**分。
 - (2)接受照顧者若服務需求或身體狀況改變時，個案管理員能適當協助及討論調整照顧服務內容(計畫):**93.9**分。
 - (3)個管員會依評估結果說明，包含失能等級、核定額度、服務項目、部分負擔、計算金額等資訊:**93.8**分

滿意度調查之建議改善檢討:

1. 整體而言，案家對個案管理員的服務態度及溝通能力給予最高分(94.2分)，本所個案管理員將持續秉持服務精神，努力不懈。
2. 由此調查了解，對於管理員打電話訪問時，有耐心聆聽您的需求其滿意度分數最低:**93.5**分；表示案家對於個管能充分聆聽其需求有較高的期待，因本所電話有通話時間限制(5分鐘後斷線)，故導致個案/家屬誤解是否因為個管員無耐心聆聽，針對此點本所改善如下：
 - (1)已於今(112)年7月申請公務手機，鼓勵會使用手機通訊軟體(Line)的個案/家屬加入本所A單位群組俾利即時性地充分溝通。
 - (2)對於無使用通訊軟體(Line)的個案/家屬，仍使用本所市內電話撥

宜蘭縣頭城鎮衛生所-社區整合型服務中心(A)

112 年定期追蹤服務使用者/家屬對 A 服務

提供滿意度分析及處理紀錄

出，電訪時主動告知時間限制，並會在斷線後主動再次聯繫，避免個案/家屬因中斷通話(掛電話)產生誤解。

3. 其他建議:有 7 位另提出其他建議，佔 3.5 %。

- (1)都非常滿意。(1 位)
- (2)家人都在上班希望服務增加。(1 位)
- (3)交通接送問題想多了解。(1 位)
- (4)老人照顧服務能更符合需求。(1 位)
- (5)車子接送醫院需求改進。(3 位)

4. 案家對於問卷反應情形，分析其原因，我們作的調整措施：

(1)案家屬表示:家人都在上班希望服務增加(1 位)。

本所每月電訪了解個案/家屬照顧服務需求，因此案為 CMS:7 級需大量 ADL 協助及長時間維護安全，故已介入 63 單位/年居家喘息服務，但有限資源下案家屬仍覺不敷使用。

(2)家通接送問題(4 位)。

經了解主要原因乃因無法預約到長照交通車，本鎮地形狹長且鎮內無醫院故交通接送服務需求高，加上長期固定頻率洗腎及復健案多，導致臨時的約車較為困難，本所調整措施如下：

- A. 電訪時提醒民眾儘早預約車輛，若確定時間請於 3 週前預約。
- B. 個案/家屬若因特殊需求則較難預約合適車輛及媒合服務單位，如：乘坐高背輪椅、攜氧氣瓶、不願共乘(個案無法等候或居服員時間無法配合)及無陪同者，以上狀況將提前告知個案/家屬需有其他因應搭車方式。
- C. 回饋問卷個案/家屬建議給交通接送服務單位，提供其提升服務量能參考。

(3)老人照顧服務能更符合需求。(1 位)

該位個案/家屬乃因期盼日間照顧服務，目前鎮內服務量能皆滿額，目前已協助排位等候，並介入居家服務及媒合 C 據點延緩失能、失智加重服務。