

宜蘭縣員山鄉衛生所社區整合型服務中心(A單位)

服務滿意度調查統計表111.01-06

N=193

分數	5	4	3	2	1	平均 得分	滿意度%
項目	非常滿意	很滿意	普通	不滿意	非常 不滿意		
1. 個管員每次到宅訪視的自我介紹及提供的連絡資訊夠清楚	145	44	4	0	0	4.75	95%
2. 個管員的服務態度親切且耐心聆聽，覺得有被尊重	160	32	1	0	0	4.82	96.50%
3. 個管員會與案主討論服務內容，會依據案主的需求協助擬訂服務計畫	153	37	3	0	0	4.78	95.50%
4. 若案主的需求或是狀況改變時，個管員能適當協助評估案主需求且適切討論照顧	150	38	5	0	0	4.75	95.00%
5. 個管員對於案主提出的問題有適切說明，並能夠連結相關單位及提供資訊	151	39	3	0	0	4.77	95.30%
6. 個管員每月電訪或家訪能針對服務單位連結及服務品質狀況進行追蹤	153	39	1	0	0	4.79	95.80%
7. 個管員有發現案主的需求時，針對現況提出討論及建議	159	33	1	0	0	4.82	96.40%
8. 個管員會提供此次評估結果，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	163	29	1	0	0	4.84	96.80%
9. 整體而言，您覺得個管員的專業能力	163	29	1	0	0	4.84	96.80%
10. 整體而言，您覺得個管員的服務態度、溝通能力	175	17	1	0	0	4.9	98.00%
11. 整體而言，您覺得此次服務是否滿足您對長照的問題求	168	23	2	0	0	4.86	97%
申訴管道	清楚				不清楚		
您對於相關服務的申訴管道(03-9221575、9359990)清楚嗎?	193				0		

備註：每題滿意度須達95%以上，如未達滿意度95%，以PDCA分析呈現。