


## 服務使用者滿意度調查表易讀版支持者操作說明(108.12.04 版)

- 一、【服務使用者滿意度調查表易讀版】為財團法人育成社會福利基金會(以下稱育成、本會)製作，係提供予使用單位參考使用，智慧財產權完全歸屬本會。
- 二、本同意書易讀版之圖片，部分來自網路圖庫公開授權，本同意書業已於同意書最後一頁尾備註說明；圖片、照片標示有者係為本會自製，智慧財產權完全歸屬本會，僅供本同意書版本使用，禁止擅自重製或移作他用。
- 三、本調查表是作為了解服務使用者對服務單位整體服務滿意度的調查，包括活動參與、健康照護、場地及支持者等。各題項的照片、圖片僅為範例，使用單位可依服務使用者理解並熟悉的照片、圖片進行置換，建議照片在使用前應作去背處理。
- 四、本調查表中有關日常活動及作業活動題項，請使用單位參看作息表列入各時段之代表性活動。因此，多式活動的名稱、體適能和健康照顧及場地使用情形，請各使用單位務必更換為各單位實際運作的內容。
- 五、本調查表中各題項皆對照機構評鑑指標之相關規定：
  - (一)日常活動：如飲食、學習、溝通、生活等。
  - (二)休閒活動：每週安排有計畫性的多元休閒活動，且內容與進行方式應符合服務對象的生理功能、心理年齡和興趣。
  - (三)戶外活動：泛指離開服務單位所在地辦理之活動。
  - (四)作業活動：依單位相關獎勵(金)核給辦法中所指稱的活動。
  - (五)體適能：配合服務使用者體能或健康需求進行適齡適性的體適能活動規劃。
  - (六)健康照護：包括定期健康檢查、口腔照護與支持、傳染疾病之預防與處理。
  - (七)自治會議：由服務使用者主持或主導會議的進行，且至少每6個月開會1次。服務使用者有參與決定與自身有關事項之機會，包括居住或活動空間安排、生活作息或伙食安排、其他任何與服務使用者有關之決策和活動設計與舉行方式等。
- 六、建議施作本表單時需考量服務使用者的情緒狀況，避免於情緒起伏大時進

行施作。

七、請使用單位工作人員先熟悉本調查表題項，並依照服務使用者需要的支持程度提供策略：

1. 為使服務使用者先對表單能夠有初步認識與了解，建議應先做一次總說明，再進入施作。
2. 為考量服務使用者對於彩色照片/圖片較能有助於對應表單題項，可使用投影機或印製大張海報等呈現滿意度來說明內容。
- 3-1. 若平日可以自行閱讀文字且能理解相關圖文內容者，可由其自行閱讀填寫。
- 3-2. 若理解圖文有困難，需要工作人員進行題項說明者，請依據口譯稿進行，若需要補充說明時，可使用其比較能理解且經常使用的語言、生活事項協助說明，也可提供與服務使用者相關、認識的實際物品(如：雜誌、會訊等)供服務使用者參考。
- 3-3. 聽語障服務使用者可搭配手語或其他輔助方式透過實際物品、照片及圖片等方式，協助其了解題項。
- 3-4. 視覺障礙服務使用者則提供報讀支持策略。
4. 服務使用者對文字及圖像都無法理解時，建議可在該項活動進行期間多次觀察以了解服務使用者的意向進行勾選。

八、同班(組)服務使用者需要的支持方式不同時，可參考 3-1 至 3-4 的支持方式，進行分組施作。

服務使用者滿意度調查易讀版口譯稿

口譯內容
00 你好(大家好)，現在我們要作的是滿意度調查表，要問你們喜不喜歡在 00(單位)的生活，你(你們)準備好了嗎?那我們要開始了!
我現在要先問你參加(單位)平時的活動，你喜不喜歡這些活動。
1-1. 你有參加 00(單元活動)，你喜不喜歡這個 00(單元活動)呢? 喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
1-2. 你有沒有參加(寵物陪伴)活動，如果有，你喜不喜歡(寵物陪伴)活動呢? 喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
1-3. 你有參加(園藝)活動，你喜不喜歡(園藝)活動呢? 喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
現在我要問你喜不喜歡社區適應的活動。
2-1. 你有搭車去社區適應，你喜不喜歡搭車去社區適應呢? 喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
2-2. 你有外出運動，你喜不喜歡外出運動呢? 喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
2-3. 你有去逛街買東西，你喜不喜歡逛街買東西呢? 喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
3. 你可以選擇自己想參加的休閒活動，你滿不滿意可以自己選擇活動呢? 滿意請勾笑臉，不滿意請勾哭臉。
現在我要問你喜不喜歡參加(單位)的休閒活動。
4-1. 你有參加跳舞活動，你喜不喜歡跳舞活動呢? 喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
4-2. 你有參加畫畫活動，你喜不喜歡畫畫活動呢? 喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
4-3. 你有參加手作活動，你喜不喜歡手作活動呢? 喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
5. (單位)有帶你外出活動，你喜不喜歡外出活動呢? 喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
6. (單位)有辦親子活動，可以邀請家人一起來參加，像是聖誕節活動、父母親節活動或是中秋節活動，你喜不喜歡呢? 喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
我現在要問你喜不喜歡(單位)的作業活動。
7-1. 你有幫忙掃廁所，你喜不喜歡幫忙掃廁所呢? 喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉，。
7-2. 你有幫忙收垃圾，你喜不喜歡收垃圾呢? 喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭

口譯內容
臉。
7-3. 你有在(單位)廚房幫忙，你喜不喜歡在(單位)廚房幫忙呢？喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
現在我要問你喜不喜歡(單位)的體適能活動。
8-1. 你在(單位)有用運動器材，你喜不喜歡這些運動器材呢？喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
8-2. 你有去爬樓梯，你喜不喜歡爬樓梯呢？喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
8-3. 你有去散步，你喜不喜歡去散步呢？喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
9. (單位)會安排我健康檢查、洗牙、幫我量體重，照顧我的健康，你滿不滿意呢？滿意請勾笑臉，不滿意請勾哭臉。
現在我要問你喜不喜歡(單位)的食物。(日間單位請保留午餐欄位即可)
10-1. 你有吃(單位)的早餐，你喜不喜歡(單位)的早餐呢？喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
10-2. 你有吃(單位)的午餐，你喜不喜歡(單位)的午餐呢？喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
10-3. 你有吃(單位)的晚餐，你喜不喜歡(單位)的晚餐呢？喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
現在我要問你喜不喜歡(單位)睡覺、活動的地方
(日間服務使用者跳過這題)
11-1. 你住在(單位)，你喜不喜歡你的房間呢？喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
(日間服務使用者跳過這題)
11-2. 你住在(單位)，你喜不喜歡客廳呢？喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
11-3. 你有在(單位)大廳活動，你喜不喜歡大廳呢？喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
11-4. 你有在活動室活動，你喜不喜歡活動室呢？喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
11-5. 你有在家族教室活動，你喜不喜歡家族教室呢？喜歡請勾笑臉，不喜歡請勾哭臉。
12. 你可以參加自治會表達你的想法，你滿不滿意呢？滿意請勾笑臉，不滿意請勾哭臉。
13. 你在(單位)需要幫忙的時候，(單位)有 000(請以服務使用者對主任等工作人員的稱呼進行說明)，你知不知道可以找誰來幫忙呢？知道請勾笑臉，不知道請勾哭臉。

服務滿意度調查表(圖片建請改為單位的照片)



姓名：

填表日期： 年 月 日

1-1. 我有參加 00(單元活動)





我喜不喜歡單元活動

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

1-2. 我有參加(寵物陪伴)





我喜不喜歡(寵物陪伴)

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

1-3. 我有參加(園藝活動)





我喜不喜歡(園藝活動)

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

2-1. 我有搭車去社區適應





我喜不喜歡搭車去社區適應

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

2-2. 我有外出運動





我喜歡外出運動

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

2-3. 我有去逛街買東西





我喜不喜歡逛街買東西

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

3. 我可以自己選擇想參加的休閒活動





我滿不滿意能自己選活動

<input type="checkbox"/> 滿意 	<input type="checkbox"/> 不滿意 
---	---

4-1. 我有參加(跳舞)活動





我喜不喜歡(跳舞)活動

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

4-2. 我有參加(畫畫)活動



我喜不喜歡(畫畫)活動



<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---



4-3. 我有參加(手作)活動





我喜不喜歡(手作)活動

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

5. (單位)有帶我外出活動





我喜不喜歡外出活動

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

6. (單位)有辦親子活動



我喜不喜歡親子活動

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---





(沒參加作業活動就跳過第7題)

7-1. 我有幫忙掃廁所





我喜不喜歡幫忙掃廁所

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

7-2. 我有幫忙收垃圾





我喜不喜歡幫忙收垃圾

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

7-3. 我有在(單位)的廚房幫忙





我喜不喜歡在廚房幫忙

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

8-1. 我在(單位)有用運動器材





我喜不喜歡這些運動器材

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

8-2. 我有去爬樓梯





我喜不喜歡爬樓梯

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

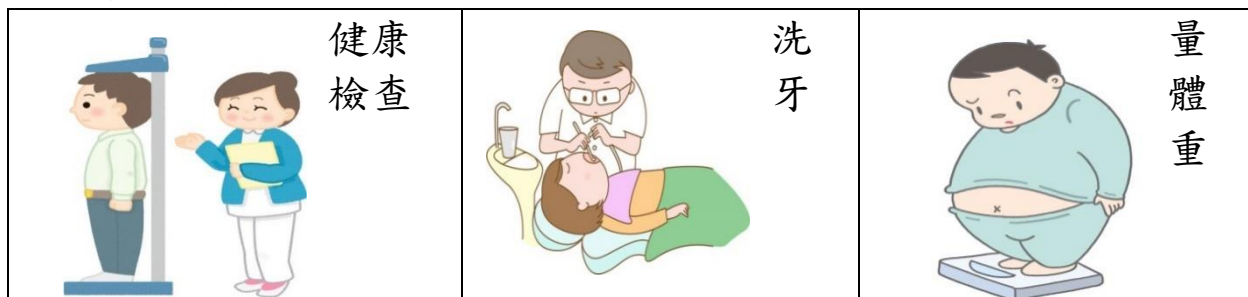
8-3. 我有去散步





我喜不喜歡散步

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

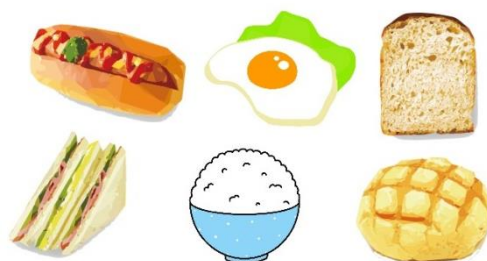
9. 我對(單位)平常對我的健康照顧





我滿不滿意

<input type="checkbox"/> 滿意 	<input type="checkbox"/> 不滿意 
---	---

10-1. 我有吃(單位)的早餐





我喜不喜歡(單位)的早餐

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

10-2. 我有吃(單位)的午餐





我喜不喜歡(單位)的午餐

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

10-3. 我有吃(單位)的晚餐





我喜不喜歡(單位)的午餐

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

11-1. 我住在(單位)





我喜不喜歡我的房間

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

11-2. 我住在(單位)





我喜不喜歡客廳

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

11-3. 我有在大廳活動





我喜不喜歡大廳

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

11-4. 我有在活動室活動





我喜不喜歡活動室

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

11-5. 我有在家族教室活動





我喜不喜歡家族教室

<input type="checkbox"/> 喜歡 	<input type="checkbox"/> 不喜歡 
---	---

## 12. 參加自治委員會可以表達自己的想法




我覺得滿不滿意



<input type="checkbox"/> 滿意 	<input type="checkbox"/> 不滿意 
---	---

## 13. 我在(單位)需要幫忙的時候

(單位)有 0 主任、0 組長、0 教保、0 社工、0 護理師(名字)


		
		

我知道可以找誰來幫我

<input type="checkbox"/> 知道 	<input type="checkbox"/> 不知道 
---	---

備註：圖片、照片來源

1. 網站：<http://ac-illustr.com/tw/>

2. 標示  者，智慧財產權為育成基金會所有，僅供本同意書使用，禁止擅自重製或移作他用。