



2023-2024 財年個人和家庭體驗及滿意度調查

結果報告

2023/2024 財年個人和家庭體驗及滿意度調查 結果報告 2024 年 11 月

背景

Harbor Regional Center (Harbor) 的工作是在我們的願景、使命和價值觀的指導下進行。此外，我們還遵循 Harbor 董事會於 2022 年 3 月通過的《2023-2026 年戰略計劃》。該計劃側重於幾個重要領域：改善所服務個人和家庭的體驗和滿意度、加強服務協調、增進資源開發、強化社區參與。我們建議您在 Harbor [網站](#)的「關於我們」部分閱讀這些指導性聲明以及《戰略計劃》。

我們致力於傾聽和接收我們所服務的個人和家庭的回饋意見。我們收集意見的管道之一是透過問卷調查，這是我們用來衡量我們在《戰略計劃》方面的工作是否對我們所服務的個人和家庭產生積極影響的主要指標。

2024 年 5 月和 6 月，Harbor 向我們服務的所有個人和家庭分發了《個人和家庭體驗及滿意度調查》。該調查重點關注四個領域：

資訊的溝通與傳遞：調查的這一部分詢問了我們所提供的資訊內容是否易於獲取和理解，以及是否有助於就服務和支援做出明智決定的方面的意見。

客戶服務：此部分詢問了對於過去六個月以來從 Harbor 員工那裡獲得的客戶服務質量的看法，尤其是在專業精神、積極態度、尊重和溝通方面。

以人為本的服務規劃：此部分重點關注在《個性化家庭服務計劃 (IFSP)》或《個人專案計劃 (IPP)》會議期間對於以人為本的服務規劃流程的體驗。以人為本的服務規劃流程旨在幫助個人、家庭和支援圈，包括服務協調員在內，共同制定出一個由接受服務的個人所指導的 IFSP 或 IPP，其內容涵蓋了對該人重要的事情。

Harbor 服務提供者社區的多元化：對於那些接受 Harbor 資助服務（除了案件管理之外）的人員，本部分調查詢問了對 Harbor 服務提供者的多元化的看法，尤其是對於那些為 Harbor 所服務人員提供支援的人來說。

在編寫好調查問卷之後，我們實施了一個流程來確保我們所服務的每個人都能獲取該調查問卷，並被鼓勵填寫調查問卷。

在分發調查問卷之前，我們從 Harbor 創建了一個個性化的錄影消息和電子郵件通信，與我們服務的所有個人和家庭進行分享。我們的《2024 年春季 Harbor 活動通訊》也分享了有關該調查的資訊，並鼓勵大家透過填寫調查向我們提供回饋。

5 月中旬，該調查以多種語言透過電子郵件和/或郵件分發給了我們服務的所有個人和家庭。該調查在線上提供直至 6 月中旬，為了接收郵寄而來的調查問卷我們等到了 6 月底，然後才開始匯總結果。

結果亮點

本摘要附有詳細的結果宣講。以下是此次宣講的一些亮點。

響應：我們收到了 721 份調查問卷。這些調查問卷都是匿名的，但在問卷的結尾，人們可以要求我們電話回訪，並附上他們的聯絡方式。在所收到的 721 份問卷中，有 122 人提出了要求，並且接到了我們的案件管理經理們的回電。

人口統計：大多數（66%）的受訪者是家庭成員，有 30%則是直接從 Harbor 接受服務的個人。其中近一半的人表示，他們已經由 Harbor 服務了 10 年或更長時間。百分之六十（60%）為年齡 22 歲或以上的個人。除了少數例外情況，受訪者的種族和主要語言通常與 Harbor 所服務個人的種族和主要語言一致。有 38%的受訪者自認為是拉美裔，而 Harbor 服務的總人數中有 45%自認為是拉美裔。有20%的受訪者自認為是亞裔，而 Harbor 服務的總人數中有 14%自認為是亞裔。Harbor 所服務人員的兩種主要語言是英語，占 81%，以及西班牙語，占 17%。在接受調查的人中，有 78%的人表示英語是其主要語言，有 14%的人表示是西班牙語是其主要語言。

重要結果：

總體而言：當問及他們對 Harbor 的整體體驗和滿意度的評價時，共有 88%的人給出的評價為良好、優秀或優異。

資訊的溝通與傳遞：總計有 81%的受訪者表示，他們對 Harbor 提供的資訊和資料感到滿意或非常滿意。

客戶服務：當問及過去六個月中他們對客戶服務體驗的評價時，共有 88%的人給出的評價為良好、優秀或優異。

以人為本的服務規劃：當問及他們的服務協調員是否擅長制定《個性化家庭服務計劃（IFSP）》或《個人項專案計劃（IPP）》，以及其 IFSP/IPP 是否體現了以人為本時，共有 87%的人表示同意或非常同意。

Harbor 服務提供者社區的多元化：當問及在決定誰最能滿足他們的需求和偏好之前是否有幾個服務提供者可供選擇時，有 64%的人表示同意或非常同意。總計有 85%的人同意或非常同意 Harbor 擁有能夠滿足我們社區不同文化和語言需求的服務提供者。

總結

我們感謝所有與我們分享這一寶貴回饋的個人、家庭和支援圈成員。請繼續透過我們在全年之中所舉辦的調查、傾聽會議和焦點小組活動來分享您的回饋意見。

在我們努力實施 Harbor 的《戰略計劃》的同時，我們仍然致力於在各個領域進行改進。每季度在董事會會議上分享我們在實現戰略目標和短期目標方面的最新進展。

僅代表 Harbor 董事會、我們的員工和我本人，感謝您的合作，讓我們共同努力塑造 Harbor Regional Center 的未來。



Patrick Ruppe
Harbor Regional Center
行政總監
Patrick.Ruppe@harborrc.org

背景

2023-2026年HARBOR戰略計劃

- 2022年3月獲董事會通過
<https://www.harborrc.org/strategic-plan>
- 重點領域、長期目標和短期目標
 - 改進個人和家庭的體驗及滿意度*
 - 提升服務協調*
 - 提升資源開發*
 - 增進社區參與

* 本次調查涉及的重點領域



背景

調查流程

- 2024年5月，行政總監向所有接受Harbor服務的個人和家庭發送了錄影訊息
- 2024年5月初，發表了《Harbor活動》通訊文章
- 2024年5月中旬，以多種語言向個人和家庭電郵發送和/或郵寄了調查問卷
- 調查持續開放至2024年6月中旬
- 與122位在調查結束時要求回電的受訪者進行了交談



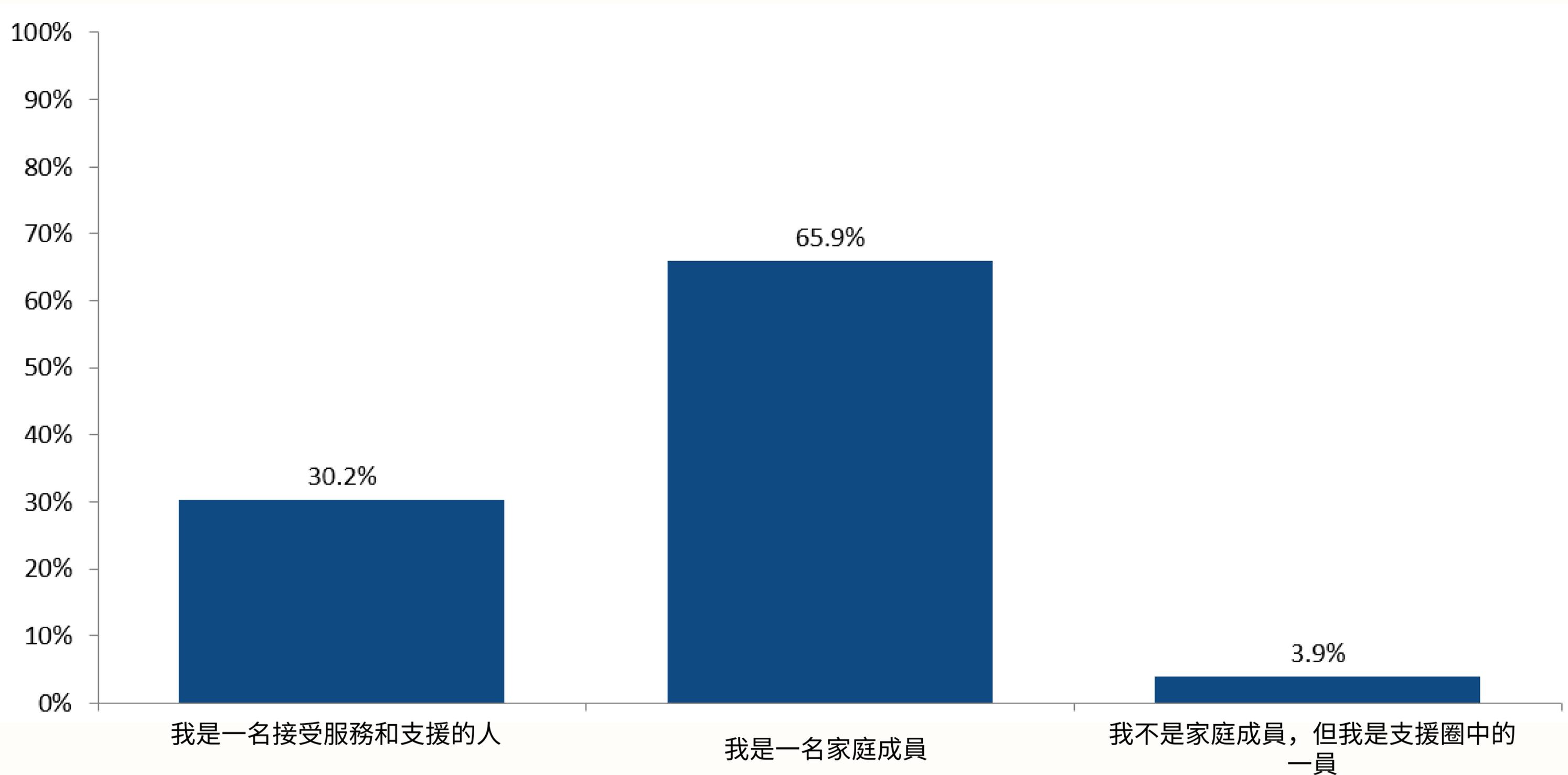
受訪者統計資料

共收到721份調查回復



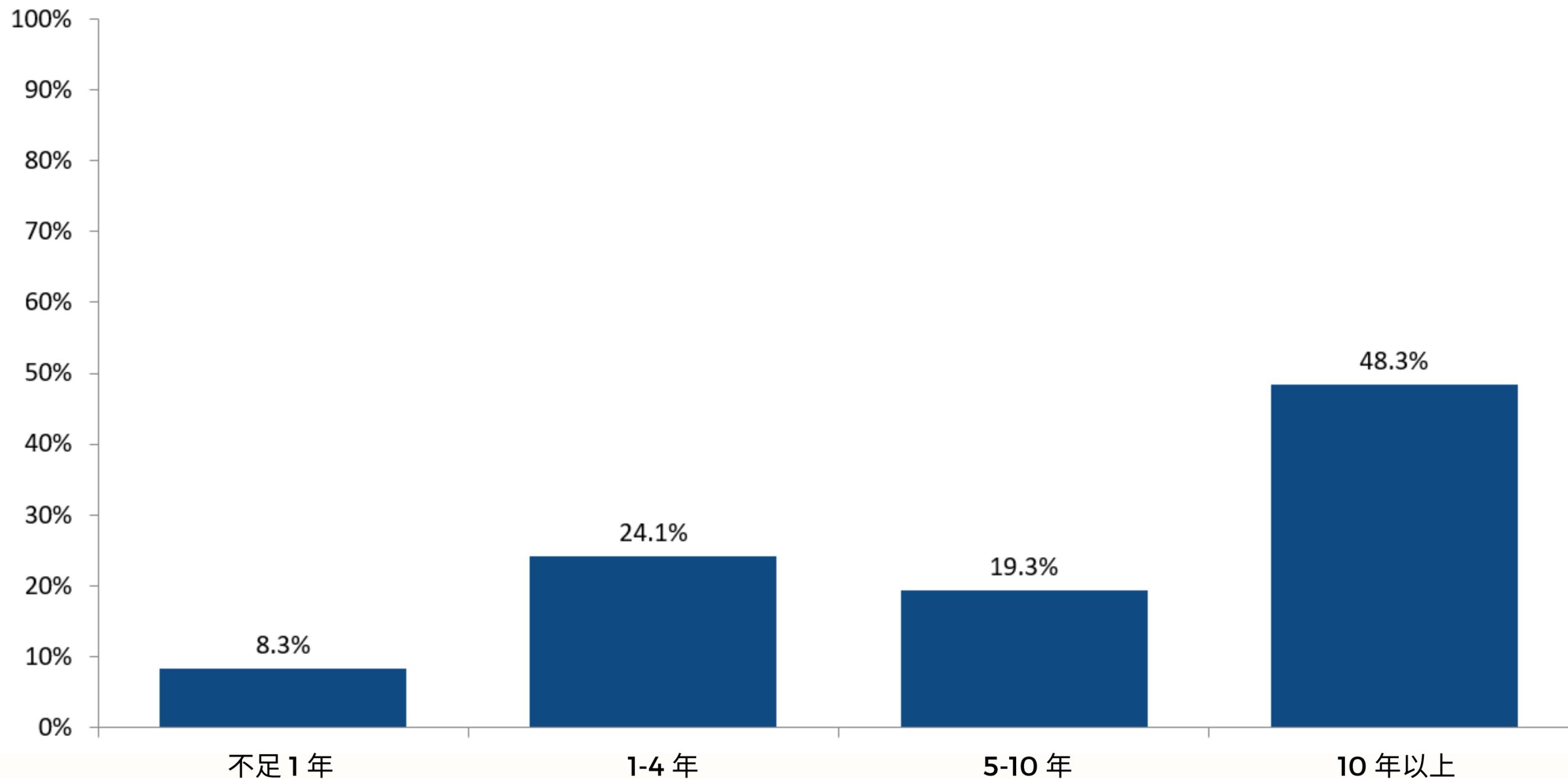


哪種說法最適合您？



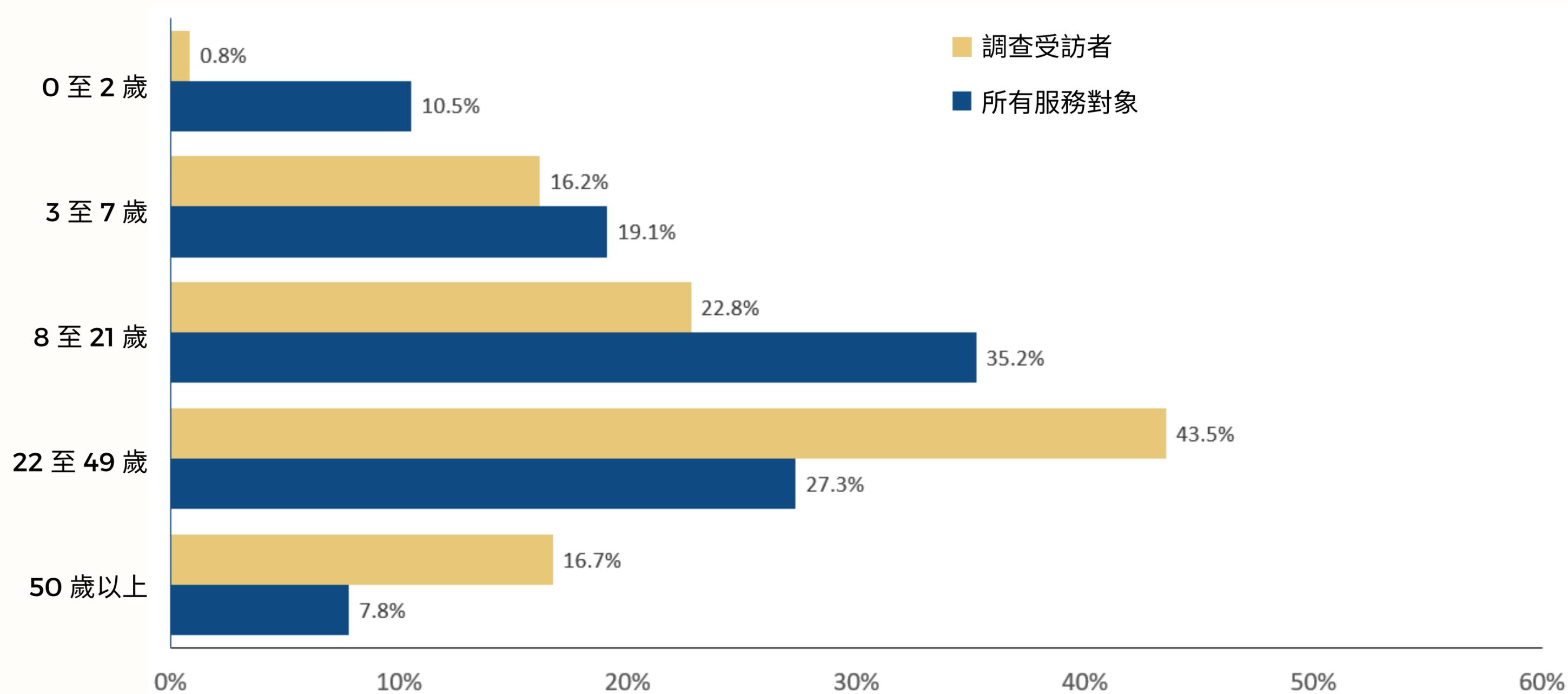


您接受*Harbor Regional Center*的服務多久了？



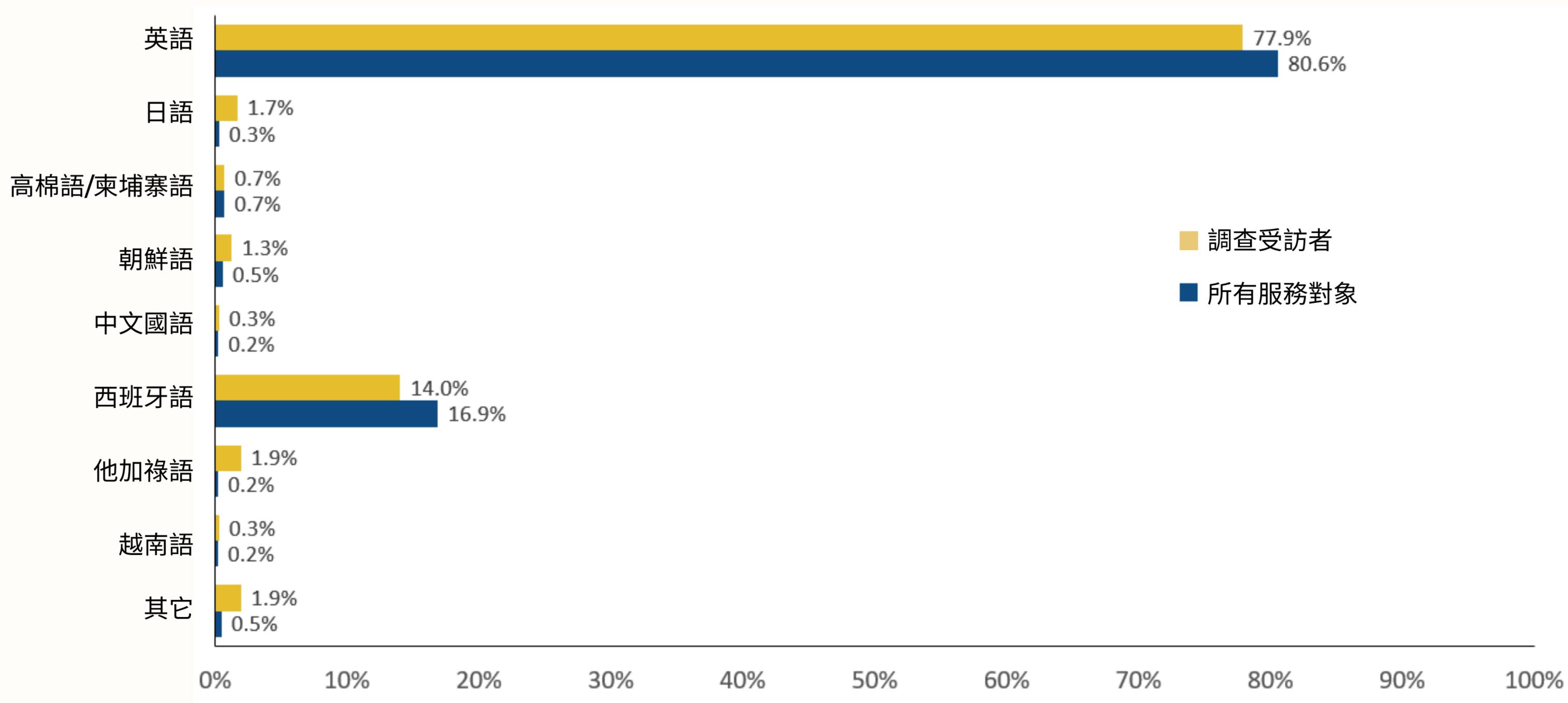


調查受訪者所代表服務對象的年齡 與*Harbor*所有服務對象的年齡對比





調查受訪者的首選語言 與*Harbor*所有服務對象的首選語言對比





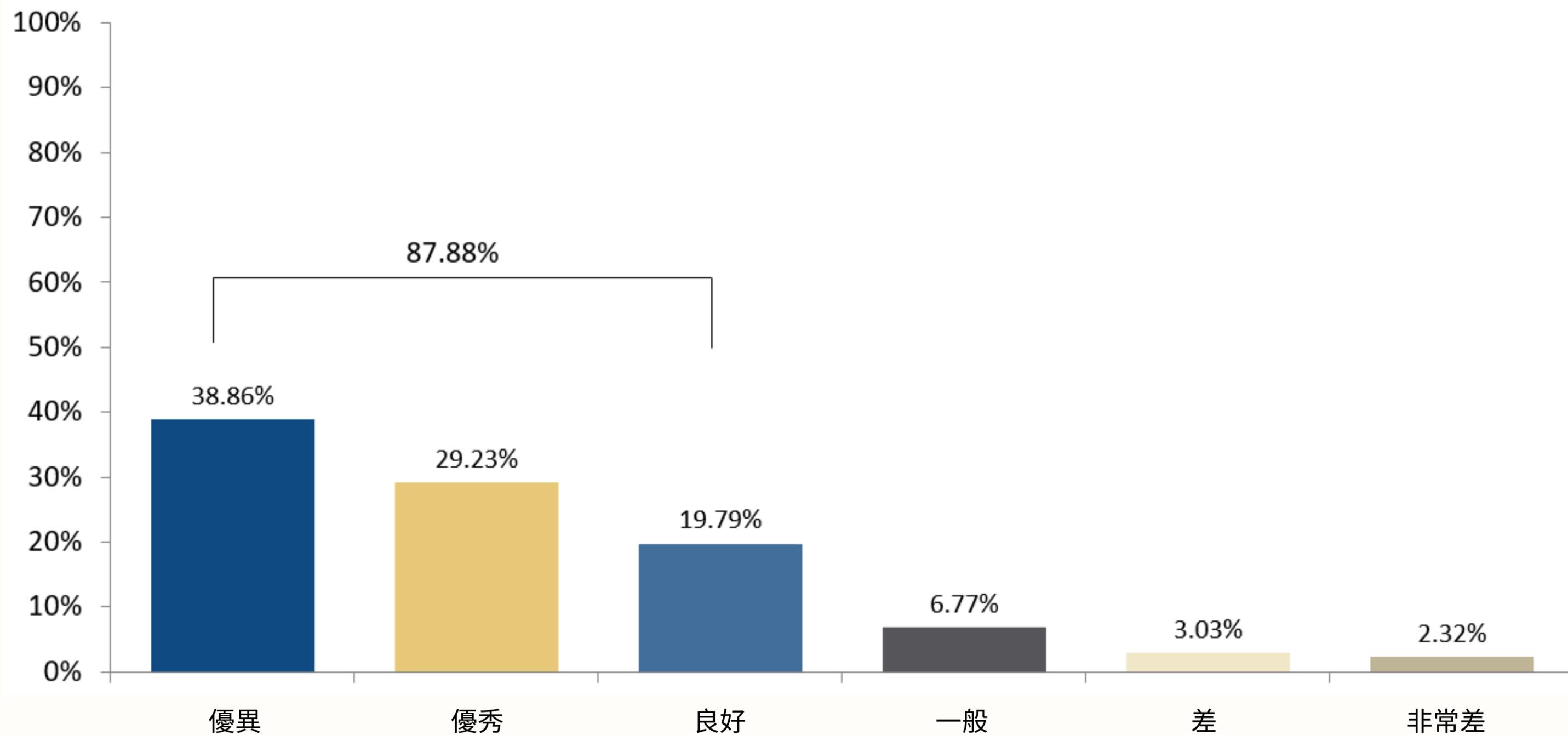
2024年11月

整體體驗 和滿意度





對*Harbor Regional Center*的 整體體驗和滿意度的評價



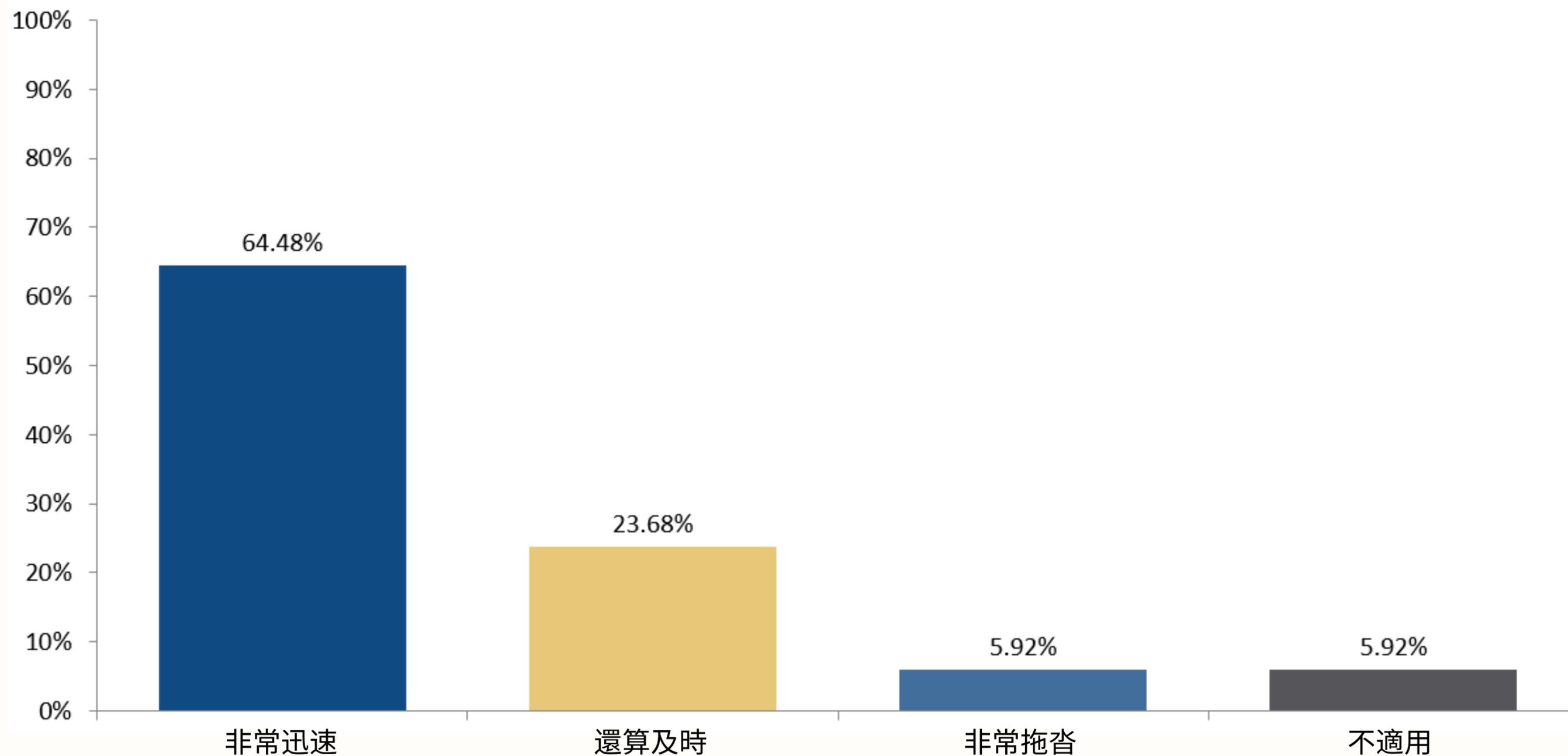


資訊與 溝通

調查的此部分詢問了 Harbor 所提供資訊的內容如何、是否易於獲取和理解，以及是否有助於個人和家庭就服務和支援做出明智決定的方面的意見。

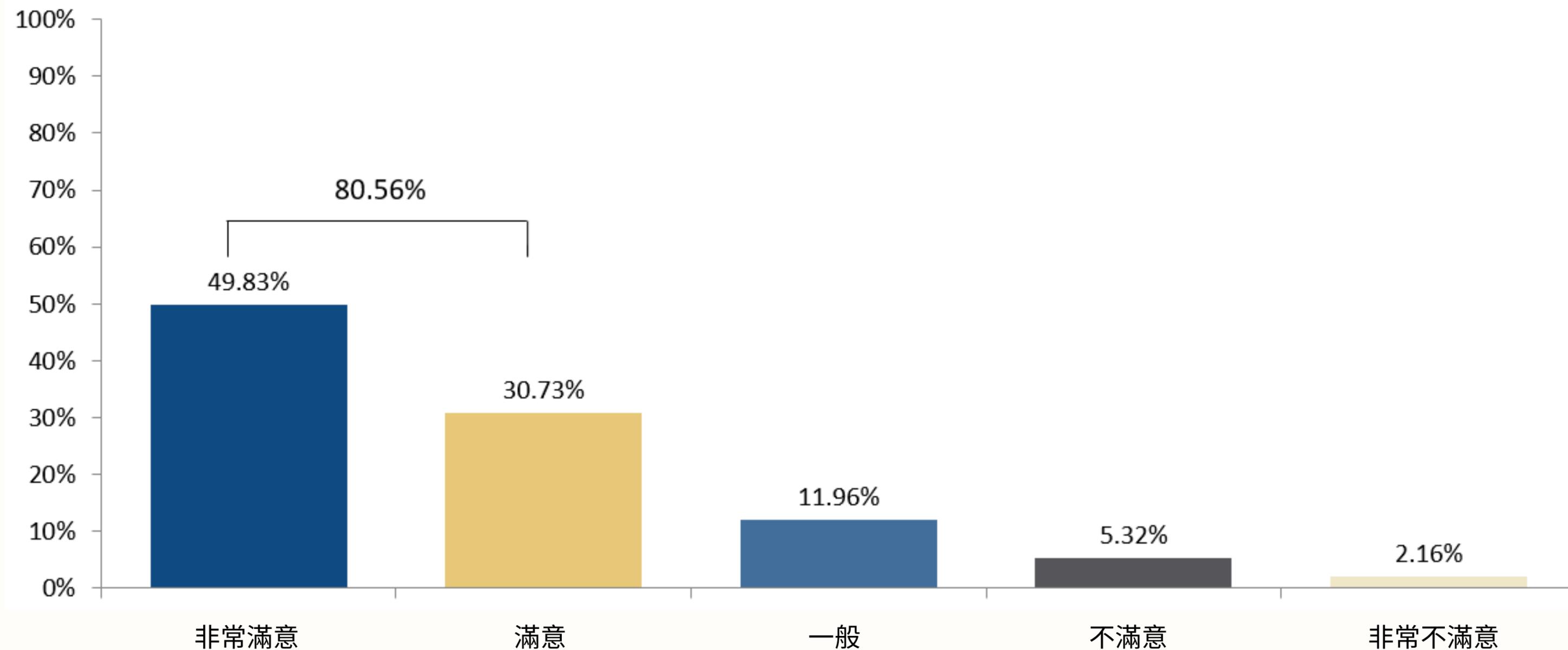


當您要求提供資訊或資料時， *Harbor*的反應有多快（即有多迅速和積極）？





總體而言，您對*Harbor*所提供資訊和資料的滿意度如何？





Harbor所提供的資訊...	同意	非常同意
幫助我就服務和支持做出明智的決定。	34%	49%
尊重我的文化。	34%	52%
以人為本（關注我的需求、價值觀和偏好）。	33%	49%
易於理解。	35%	50%
與我相關。	37%	45%
對Harbor社區的文化多元化很敏感。	32%	47%



接收*Harbor*資訊的當前管道或方式 與首選方式

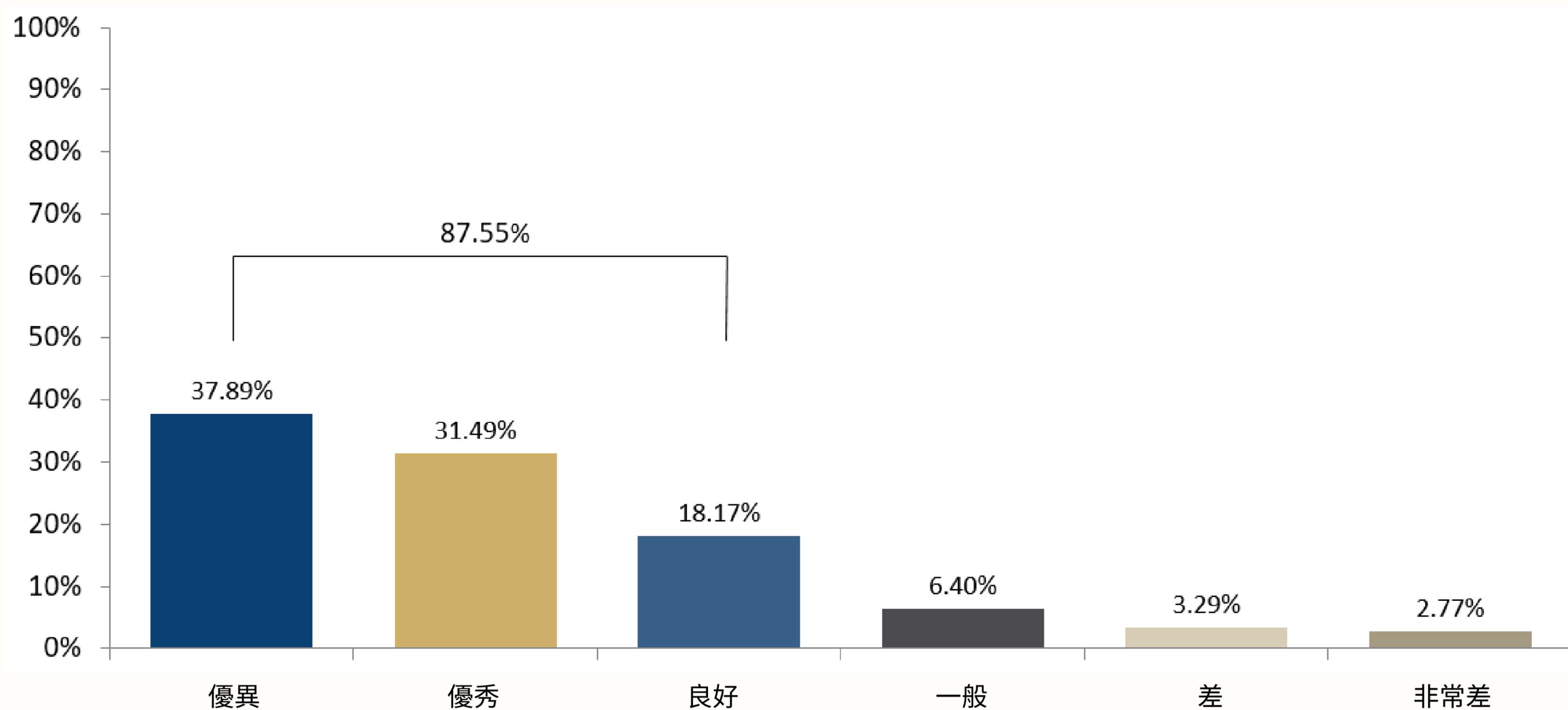
接收資訊的方式	Current	Preferred
電子郵件	57%	62%
Harbor服務協調員	54%	48%
Harbor通訊	29%	28%
Harbor宣傳單和小冊子	28%	27%
Harbor概況說明書	15%	16%
Harbor網站	13%	12%
其它Harbor員工	9%	8%
簡訊	8%	21%
Facebook	4%	4%
Blog	3%	2%
Instagram	2%	4%

客戶服務

調查的客戶服務部分詢問了在過去六個月中，Harbor員工所提供客戶服務的質量如何，尤其是在專業精神、積極態度、尊重和溝通方面。



在過去六個月，您對*Harbor*客戶服務體驗的評價





在過去六個月，基於對Harbor客戶服務的體驗...	經常	一貫
工作人員及時回復電子郵件、電話和/或信件。	23%	57%
工作人員在互動中很有禮貌。	16%	75%
當我希望與某位工作人員通話時，很容易聯絡到對方。	21%	57%
工作人員為我提供了易於理解的準確資訊。	20%	64%
工作人員提供了解決方案和/或替代方案來解決我的問題/擔憂。	17%	61%
工作人員對我的文化和喜好很敏感。	17%	65%
工作人員用我的首選語言與我進行溝通。	8%	84%
工作人員傾聽我的擔憂。	14%	73%



以人為本的 服務規劃

調查的第三部分重點關注個人和家庭在自己或親人的個性化家庭服務計劃（IFSP）或個人專案計畫（IPP）會議期間對於以人為本的服務規劃流程的體驗。



以人為本的服務規劃	同意	非常同意
我的IFSP/IPP會議在我方便的時間和地點舉行。	25%	67%
我的服務協調員聽取我的意見。	23%	70%
我的服務協調員支持我討論對我來說很重要的事情。	22%	69%
我的服務協調員尊重我的選擇和意見。	23%	69%
我的服務協調員擅長於制定我/我的家庭成員的IFSP/IPP。	23%	64%
我/我的家庭成員的IFSP/IPP體現了以人為本的精神（關注了我的需求、價值觀和偏好）。	25%	62%
我/我的家庭成員的IFSP/IPP滿足了我/我的家庭成員的需求。	25%	61%



服務提供者的 多元化

調查的最後一個部分是關於Harbor服務提供者社區的多元化。此部分專門針對那些除了案件管理服務外還接受Harbor資助服務的人士。向他們詢問了對Harbor服務提供者的多元化的看法，尤其是對那些為其提供支援的人員的看法。



Harbor服務提供者社區的多元化	同意	非常同意
在決定誰最能滿足我的需求和偏好之前，我有幾個提供者可供選擇。	27%	37%
我的服務提供者以尊重我的文化的方式為我提供支援。	31%	59%
我的服務提供商用我的首選語言與我進行溝通。	25%	70%
我的服務提供者為我提供易於理解的資訊和資料。	26%	64%
我的服務提供者擁有來自不同文化的員工，他們會講不同的語言。	27%	50%
我認為Harbor擁有能夠滿足我們社區不同文化和語言需求的服務提供者。	30%	55%

結語

01

我們感謝所有為我們提供這一寶貴回饋的個人、家庭和支持圈成員！

02

Harbor致力於傾聽和接收來自我們社區的回饋意見。

請繼續透過我們在全年所舉辦的調查和焦點/傾聽小組活動來分享您的意見。

03

隨著我們繼續實施Harbor戰略計劃，我們努力在各個領域進行改進。



請定期訪問Harbor的網站，了解未來的調查情況更新！