



24-25財年個人及家庭 體驗與滿意度調查

結果報告

24-25 財年個人及家庭體驗與滿意度調查 結果報告 2025 年 10 月

背景

Harbor Regional Center（Harbor）的工作以我們的願景、使命和價值觀宣言為指導。此外，我們以 Harbor 董事會於 2022 年 3 月通過的 2023-2026 年戰略計劃為指導。該計劃著重於幾個重要領域：增加個人和家庭的經驗和滿意度，加強服務協調，增加資源開發和加強社區參與。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。

我們致力於聆聽和接收我們所服務的個人和家庭的意見反應。我們的方法之一是透過調查，這是我們使用的主要措施，看看我們在戰略計劃方面的工作是否對我們服務的個人和家庭產生積極影響。

在 2025 年 4 月和 5 月，Harbor 向我們服務的所有個人和家庭發佈了第二份年度個人和家庭體驗及滿意度調查。調查集中在四個方面：

溝通與資訊傳遞：調查的這一部分要求提供意見回饋，說明我們提供的資訊內容、資訊是否易於獲得和理解，以及它是否有助於就服務和支援做出明智的決策。

客戶服務：本部分詢問客戶對過去六個月從 Harbor 員工獲得的服務的質量的看法，特別是在專業、積極態度、尊重和溝通方面。

以人為本的服務計劃：本部分著重於個人化家庭服務計劃（IFSP）或個人方案計劃（IPP）會議期間以人為本的服務計劃流程的體驗。以人為本的服務計劃流程旨在幫助個人、家庭和包括服務協調員在內的支援圈共同製定由個人指導並包含對個人而言重要內容的 IFSP 或 IPP。

Harbor 供應商社區的多元化：除了個案管理外，對於那些接受 Harbor 資助服務的人，調查的這一部分詢問了他們對 Harbor 服務供應商的多元化的看法，特別是那些支援 Harbor 服務的個人。

在調查發佈之前，我們從 Harbor 建立了一封電子郵件通訊，並與我們服務的所有個人和家庭分享。4 月中旬，該調查以多種語言透過電子郵件和/或郵件發送給我們服務的所有個人和家庭。問卷調查一直持續到 4 月中旬，我們一直等到 4 月底才收到郵寄問卷，然後才開始總結結果。在整個調查期間也發送了提醒電子郵件，以增加參與度。

結果摘要

本摘要附有詳細的結果演示稿。以下是該演示稿中的一些重點。

回應：我們收到 912 份調查，返回率為 6%。調查是匿名的，但在調查結束時，人們可要求我們致電聯繫，並提供他們的聯絡資訊。在收到的 912 份調查中，110 (15%) 名受訪者要求並接到我們的個案管理經理的回電。

人口統計：四分之三（76%）的受訪者是家庭成員，20 % 是直接從 Harbor 獲得服務的個人。百分之四十四（44%）的人表示他們已接受 Harbor 服務達 10 年或更長時間。百分之六十一（61%）代表 21 歲或以下的個人。除了少數例外，調查受訪者的種族和主要語言通常與 Harbor 服務的每個人的種族和主要語言一致。雖然 31% 的調查受訪者自認為是西班牙裔，但 Harbor 服務的總人數中有 50% 自認為是西班牙裔。儘管 26% 的調查受訪者自認為是亞裔，但 Harbor 服務的總人數中有 18% 自認為是亞裔。Harbor 服務的兩種主要語言是英語（82%）和西班牙語（16%）。在參與調查的人士中，85% 表示英語是其主要語言，9% 則表示是西班牙語。

關鍵結果：

整體：當被要求對 Harbor 的整體體驗和滿意度進行評分時，總共有 87% 的人評分為「良好」、「優秀」或「傑出」。

溝通與資訊傳遞：總共有 82% 的人對 Harbor 提供的資訊和材料感到滿意或非常滿意。

客戶服務：當被要求對過去六個月的客戶服務體驗進行評分時，總共有 87% 的人評分為「良好」、「優秀」或「傑出」。

以人為本的服務計劃：當被問及他們的服務協調員是否具備制定個人化家庭服務計劃（IFSP）或個人方案計劃（IPP）的能力，以及他們的 IFSP/IPP 是否以人為本時，總共有 88 % 的人同意或強烈同意。

*Harbor 供應商社區的多元化：*當被問及在決定誰最能滿足他們的需求和偏好之前，他們是否有多家供應商可供選擇時，62%的人同意或強烈同意。總共有86%的人同意或強烈同意 Harbor 的服務提供商可以滿足我們社區不同的文化和語言需求。

總結

我們感謝所有與我們分享此寶貴意見的個人、家庭和支援成員。請繼續透過我們全年舉辦的調查、聆聽會和焦點小組分享您的意見回饋。

隨著我們繼續實施 Harbor 的戰略計劃，我們仍然致力於在所有領域進行改進。每季度在董事會會議上分享我們在實現戰略目標和目標方面的最新進展。

我謹代表 Harbor 董事會、我們的員工和我本人，感謝您與我們合作，共同塑造 Harbor Regional Center 的未來。



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

背景

Harbor的2023-2026年戰略計劃

- 2022年3月董事會通過
<https://www.harborrc.org/strategic-plan>
- 重點領域、目標和目的
 - 改善個人和家庭的體驗和滿意度*
 - 加強服務協調*
 - 增加資源開發*
 - 加強社區參與

*調查中涉及的重點領域





背景

調查過程

- 行政總監於2024年4月初向所有接受Harbor服務的個人和家庭發送的電子郵件
- 在2024年4月中旬以多種語言向個人和家庭發送電子郵件和/或郵寄調查問卷
- 調查至2024年5月底為止
- 與110名受訪者交談，他們在調查結束時要求回電





2025 年10月

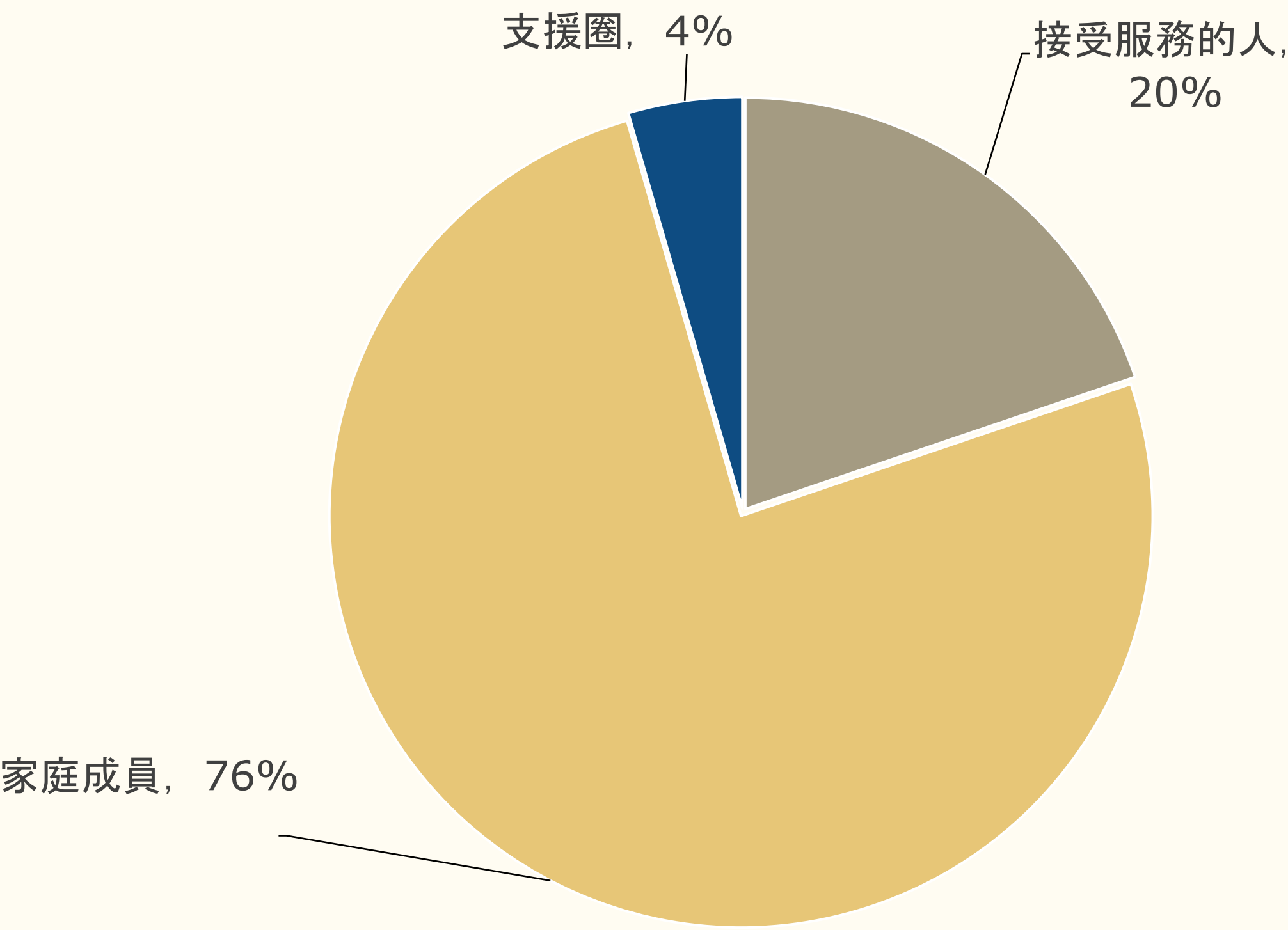
調查受訪者的人口統計資料

已收到52個調查回覆

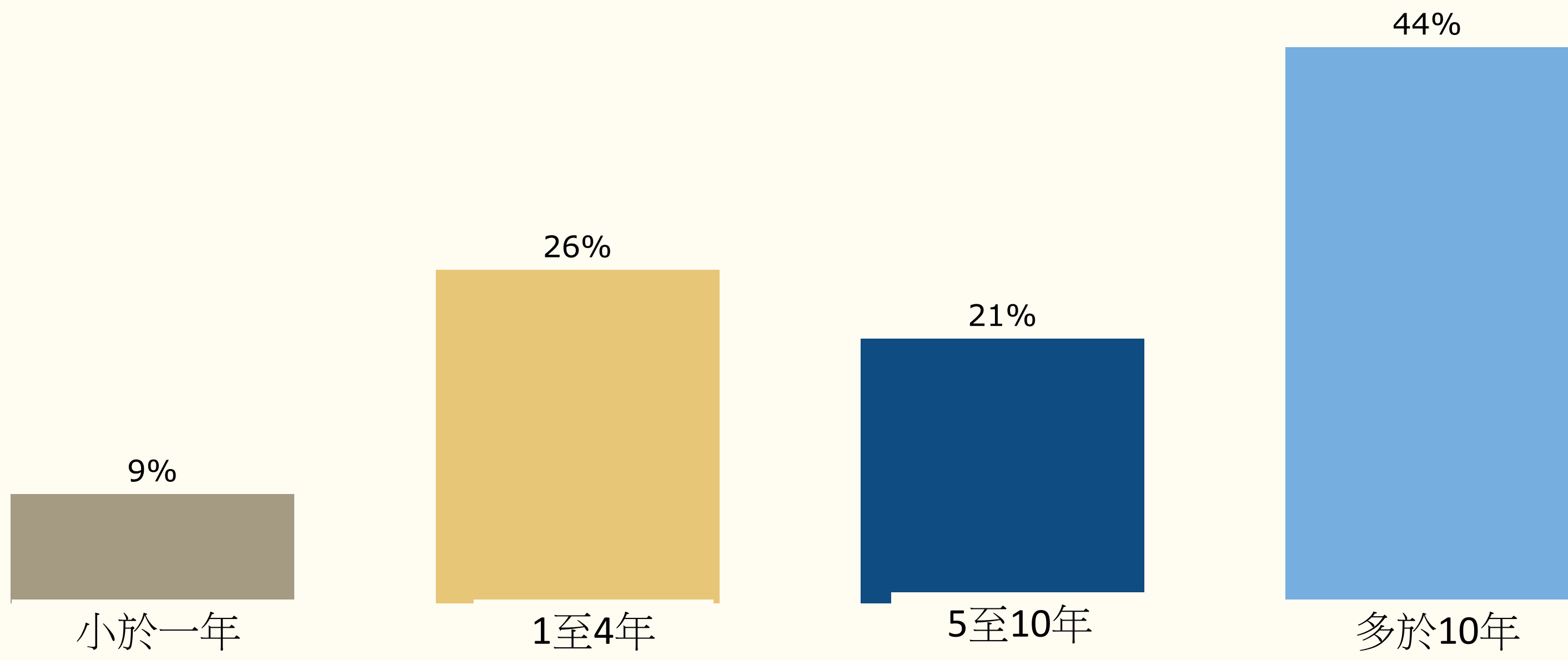




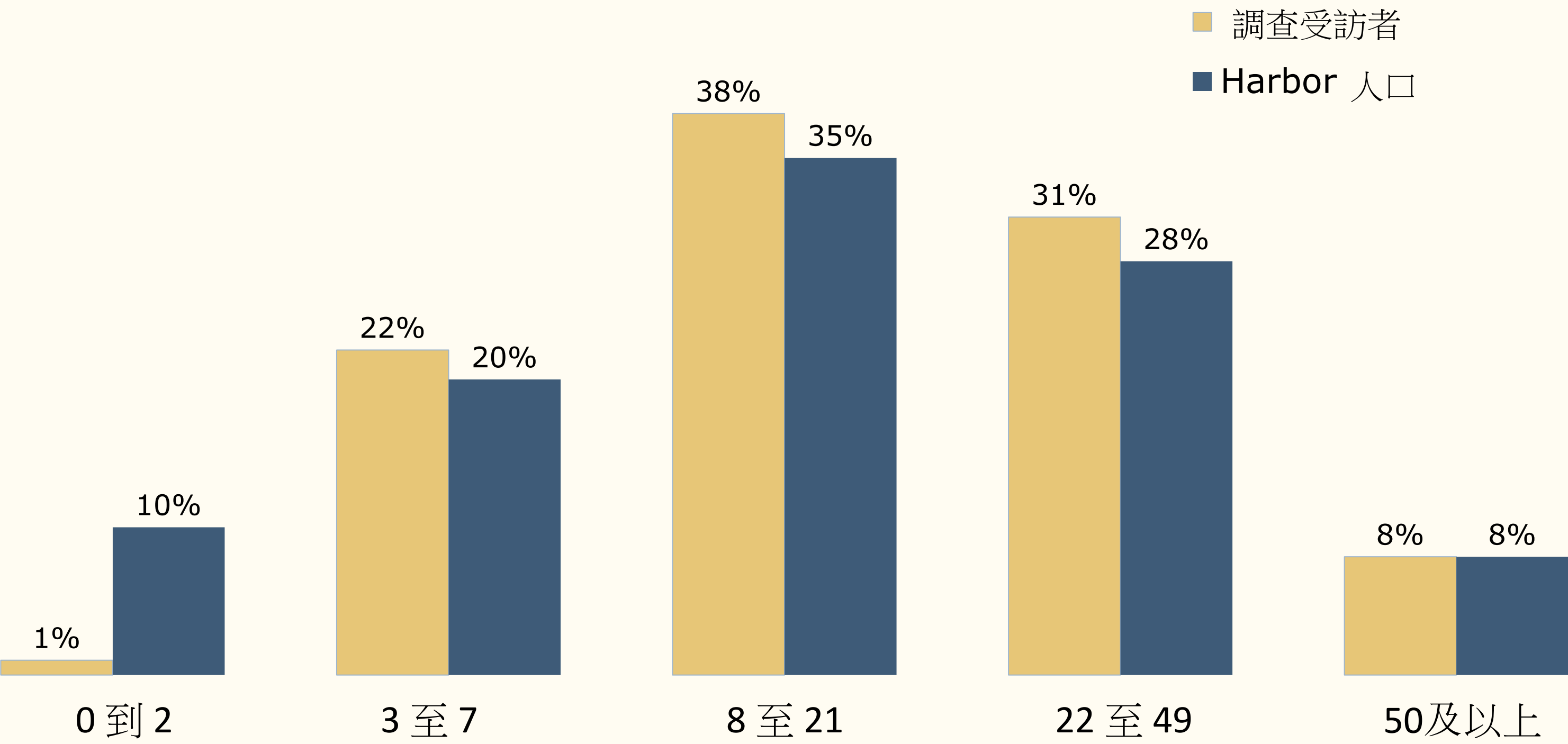
哪一種說法最適用於您？



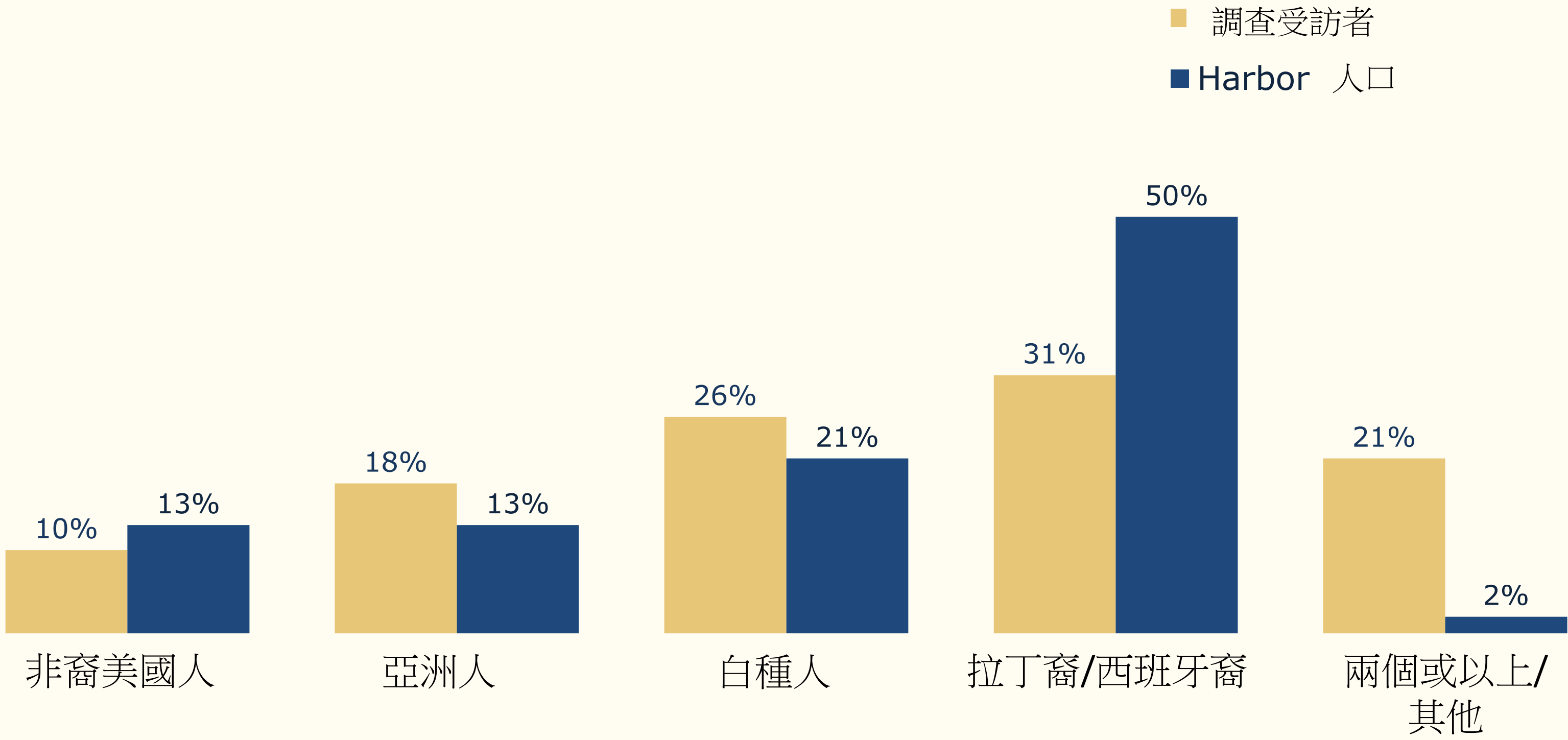
您接受Harbor Regional Center的服務多久了？



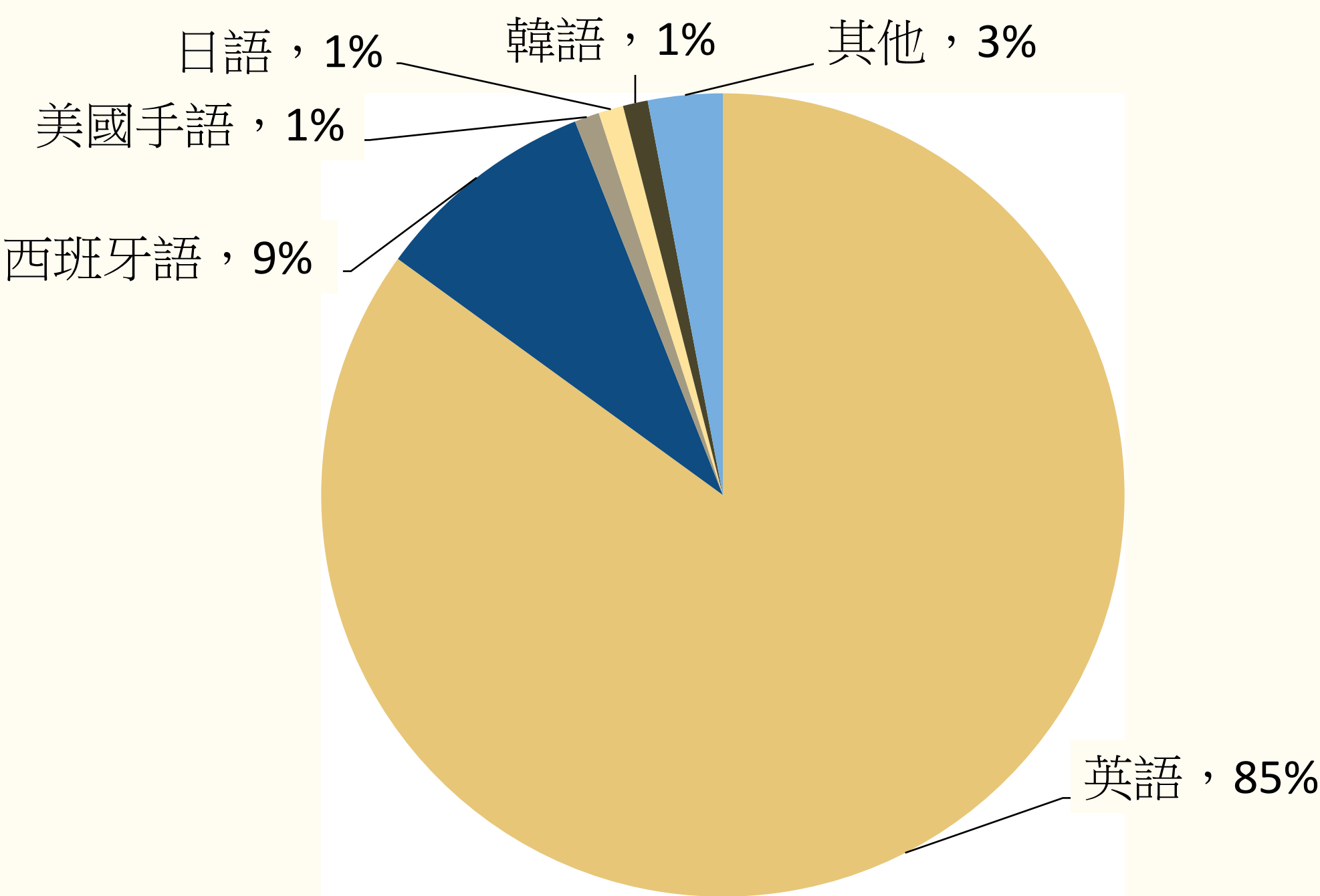
調查的受訪者年齡層 與 Harbor 服務的所有個人的年齡相比



調查的受訪者所屬族群 與 Harbor 服務的所有個人的年齡相比



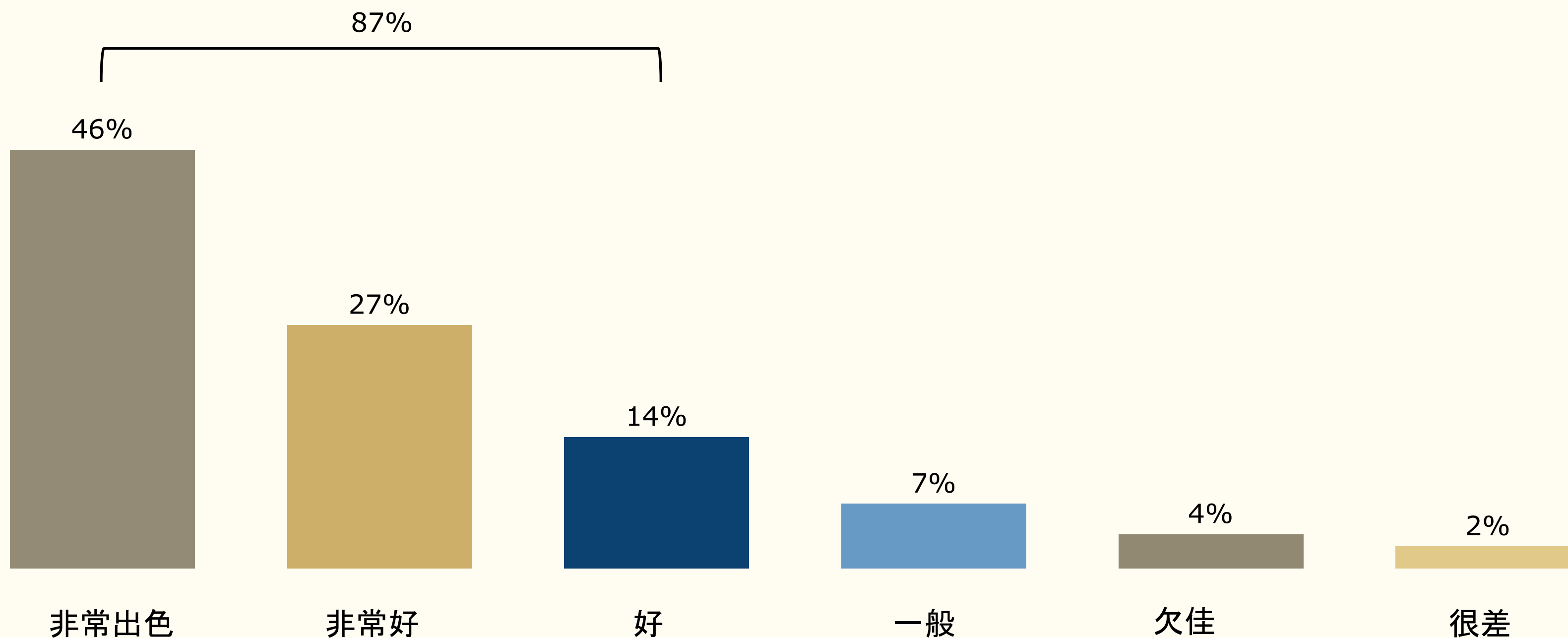
調查受訪者的首選語言 與Harbor服務的所有個人的首選語言相比



整體體驗 和滿意度



對您在 *Harbor Regional Center* 的整體體驗和滿意度評分



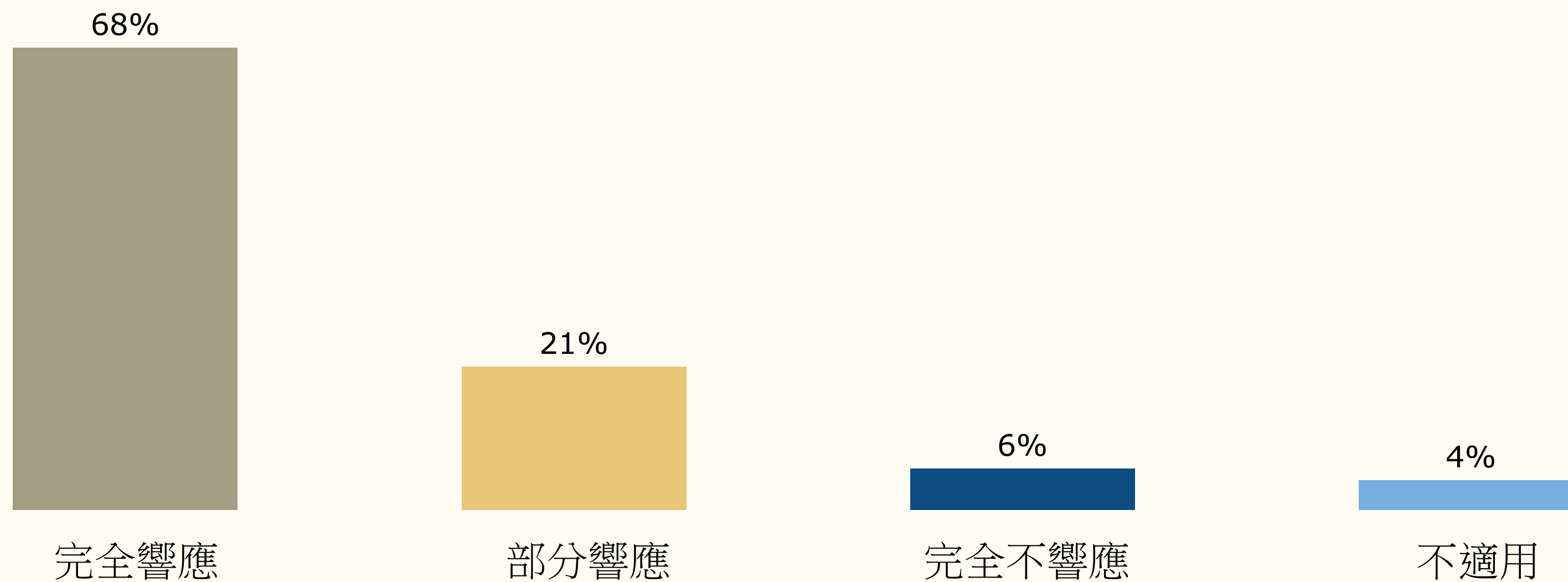
資訊與通訊

這部分調查詢問了 Harbor 提供的資訊內容、是否易於獲取和理解，以及它是否有助於個人和家庭就服務和支援做出明智的決定。

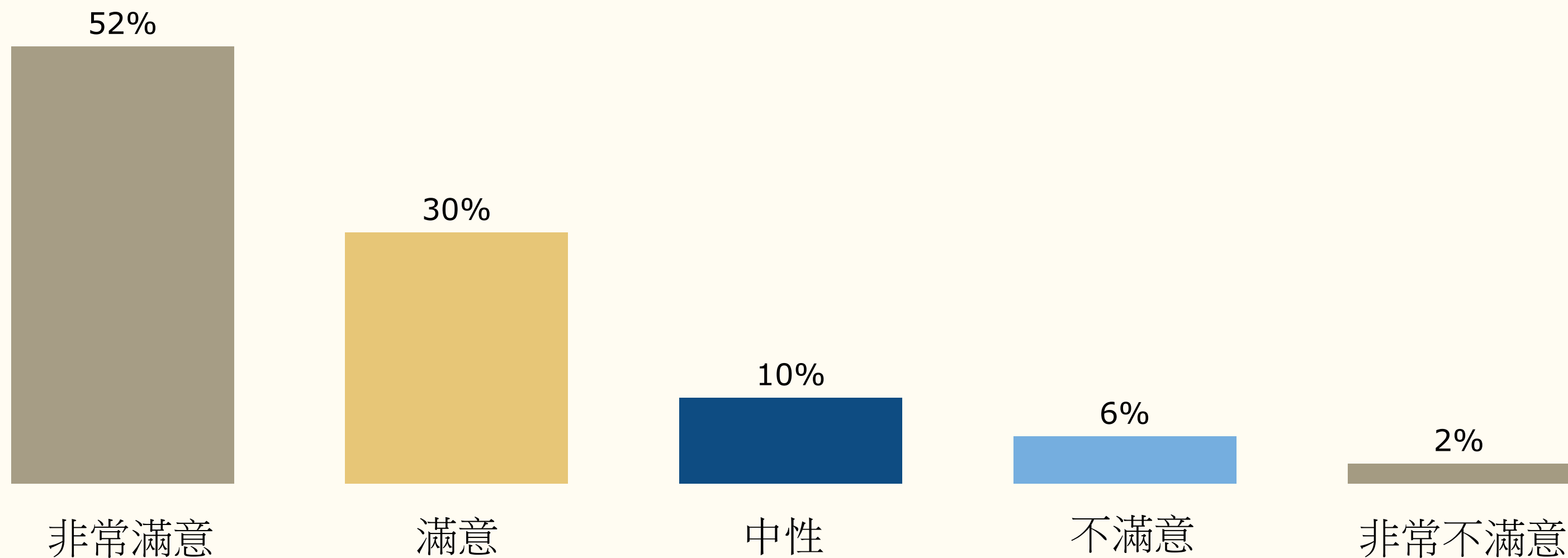




當您要求資訊或資料時, *Harbor* 的回應速度如何 (即速度和積極性如何) ?



整體而言，您對Harbor提供的資訊和材料的滿意程度如何？



Harbor 提供的資訊...	同意	非常同意
幫助我對服務和支援做出明智的決定。	33%	50%
尊重我的文化。	31%	52%
以人為本（專注於我的需求、價值觀和偏好）。	33%	50%
易於理解。	36%	50%
與我相關。	34%	48%
對 Harbor 社區的文化多元化很敏感。	31%	48%

目前如何或在何處接收Harbor的資訊， 相較於首選的接收方式

接收信息的方式	目前	首選
電郵	65%	72%
Harbor服務協調員	58%	53%
Harbor通訊	25%	22%
Harbor傳單和小冊子	28%	27%
Harbor資訊簡報	19%	19%
Harbor網站	13%	10%
其他Harbor工作人員	9%	7%
短訊	8%	21%
Facebook	3%	4%
博客	2%	2%
Instagram	1%	3%



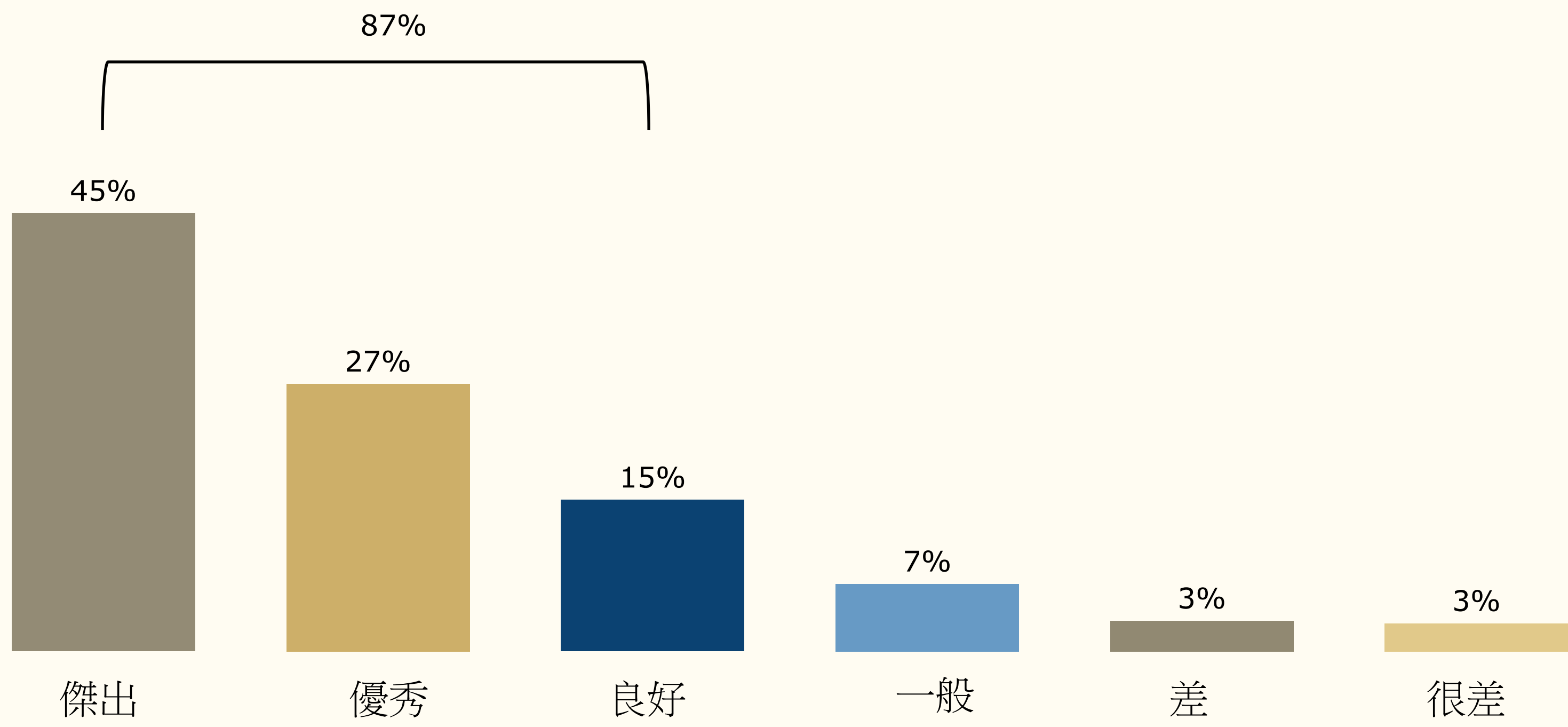
2025 年10月

客戶服務

問卷中的客戶服務部分主要詢問了受訪者在過去六個月內，從 Harbor 員工處獲得的客戶服務質量，特別是在專業性、積極態度、尊重和溝通方面。



根據你在過去六個月的體驗, 為Harbor的客戶服務評分



根據過去六個月的經驗， Harbor的客戶服務.....	通常	經常
員工及時回覆電子郵件、電話和/或信件。	17%	62%
員工在互動時會保持禮貌。	14%	78%
當我想與某人交談時， 可以輕鬆聯絡工作人員。	21%	58%
工作人員為我提供易於理解的準確資訊。	20%	65%
員工提供解決方案和/或替代方案來解決我的問題/疑慮。	19%	62%
員工對我的文化和偏好很敏感。	15%	69%
員工以我偏好的語言與我溝通。	9%	86%
員工聆聽我的疑慮。	16%	43%



2025 年10月



以人為本的服務計劃

調查的第三部分著重於個人和家庭在自己或親人個人化家庭服務計劃（IFSP）或個人方案計劃（IPP）會議期間以人為本的服務計劃流程的體驗。

以人為本的服務計劃	同意	非常同意
我的IFSP/IPP會議是在我方便的時間和地點舉行的。	25%	69%
我的服務協調員聽取了我的意見。	22%	72%
我的服務協調員支援我談論對我來說重要的事情。	21%	72%
我的服務協調員尊重我的選擇和意見。	21%	72%
我的服務協調員擅長制定我/我的家人的IFSP/IPP。	20%	67%
我/我的家庭成員的IFSP/IPP以人為本（關注我的需求、價值觀和偏好）。	21%	67%
我/我家人的IFSP/IPP符合我/我家人的需求。	22%	65%



服務供應商的多元化



調查的最後一部分是關於Harbor供應商社區的多元化。本部分專門針對那些除了案件管理之外還接受 Harbor 資助服務的人士。他們被問及對 Harbor 服務供應商的多元化的看法，特別是那些支援他們的人。

Harbor供應商社區的多元化	同意	非常同意
在決定誰最能滿足我的需求和偏好之前，我有多個供應商可選擇。	26%	36%
我的服務供應商以尊重我文化的方式為我提供支援。	29%	59%
我的服務供應商會使用我偏好的語言與我溝通。	25%	70%
我的服務供應商會為我提供易於理解的資訊和材料。	28%	62%
我的服務供應商擁有來自不同文化、講不同語言的員工。	29%	46%
我相信Harbor的服務供應商可以滿足我們社區不同的文化和語言需求。	30%	56%



2025 年10月

結語

01

我們感謝所有為我們提供寶貴意見的個人、家庭和支援成員！

02

Harbor致力於聆聽和接收社區的意見回饋。

請繼續透過我們全年舉辦的調查和焦點/傾聽小組分享您的反饋。

03

隨著我們繼續實施 [Harbor的戰略計劃](#)，我們努力在所有領域進行改進



定期訪問Harbor的網站，
以獲取未來的調查更新！