

衛生福利部彰化老人養護中心
110 年度住民滿意度調查報告

衛生福利部彰化老人養護中心 110 年度住民滿意度調查 報告目錄

壹、前言與調查說明.....	1
貳、受訪者基本資料分析.....	1
參、滿意度調查分析.....	4
一、伙食滿意程度	4
二、日常生活設施設備滿意程度	4
三、醫護保健服務滿意程度	5
四、休閒活動滿意程度	7
五、生活管理及輔導服務滿意度項目	8
肆、整體滿意度說明.....	9
伍、開放性問項之分析與說明.....	11
陸、實際績效與改善作為.....	14
柒、結論與改進	17

衛生福利部彰化老人養護中心 110 年度住民滿意度 調查報告

壹、前言與調查說明

本滿意度調查採面訪方式進行，並考量中心住民之特性採立意取樣，以養護區意識清楚且可口語表達之長輩為主要訪查對象，訪查期間為民國 110 年 8 月 20 日至 9 月 11 日止，訪查人員為社工科暑期實習生 1 人及志工 5 人並於 8 月 13 日由各科室協助完成訪員訓練後，共送出 46 份問卷，其中 5 位住民因身體狀況欠佳無法受訪，另有 3 位住民因拒絕受訪而無施測，回收有效問卷計 38 份。

年度	發放問卷數	有效樣本數	回收率
109	44	42	95.4%
110	46	38	82.6%

另考量住民生理狀況（如理解、記憶能力等）及實際使用設備和服務之經驗各有不同，基於尊重長輩自主意識、避免強迫表態，於部分題項上如受訪者未予（不願意）表態，則該題項滿意度不予計分，並另以「其他」項目計算，此外如有長輩回答滿意（或非常滿意），但其如對該詢問題項仍有建議者，仍會納入開放性之建議事項，俾利相關服務之改善，以下針對受訪者基本資料及滿意度結果進行分析。

貳、受訪者基本資料分析

本節主要對 38 份有效問卷之受訪住民的個人資料進行描述，其基本資料變項包含性別、年齡、婚姻狀況、居住區別、費別、教育程度、宗教信仰、身體健康狀況、日常生活活動功能（ADLs）、居住狀況（入住前）、家屬探視情形、家屬探視頻率及進住時間等。

從表 1 得知本次受訪者以男性居多，有 20 人(52.6%)；女性為 18 人(47.4%)，而年齡層分佈以 80~84 歲者為最多數（28.9%），其次為 70~74 歲者(21.1%)。本次訪談對象以養護區為主（計訪談 31 位，占 81.6%），長照區因長輩意識多不清，僅訪談部分 3C 及 3D 區住民（計 7 位，占 18.4%），各區訪談樣本分布為：2C 區（12 位，31.6%）、2D 區（16 位，42.1%）、2E（3 位，7.9%）、3C（6 位，15.8%）、3D（1 位，2.6%）。受訪者之費別部分，有 68.4%的受訪者為公費，31.6%的受訪者為自費。婚姻狀況部分，受訪者為喪偶居多有 36.8%，其次為 31.6%未婚，18.4%為已婚，另有 13.2%為離婚。

至於受訪者入住前的居住狀況，以「住於機構」選項人數最多，計有 28 人(73.7%)；其次為「與家人同住」，計有 7 人(18.4%)；「獨居」計有 2 人（5.3%）；另有 1 人為「其他」（入住前住於醫院）。教育程度部分以國小學歷者佔多數，為 18 人(47.4%)；其次不識字者有 11 人

(28.9%)。宗教信仰以一般民間信仰居多，計 21 人 (55.3%)，其他依序為佛教 8 人(21.1%)、無宗教信仰 5 人(13.2%)、基督教 2 人(5.3%)、天主教 1 人(2.6%)及一貫道 1 人(2.6%)。

受訪者身體狀況部分，38 人之中患有高血壓有 21 人次、腦血管疾病 2 人次、心臟病 7 人次、骨質疏鬆有 11 人次、糖尿病 13 人次，其他疾病則有 32 人次。於日常生活活動功能(ADLs) 評分項目中，功能獨立之受訪者占最多數，計有 16 位 (42.1%)；其次為完全依賴者及顯著依賴者各有 8 人(21.1%)；嚴重依賴者則有 6 人(15.7%)。有關家屬探視頻率部分，因問題較為敏感，訪員以詢問各區主責護理師和社工員，獲得此統計數據，經統計本中心住民大多有家屬前來探視，計 35 位，佔 92.1%；其中探視頻率以「平均一個月一次或以下」較多，計有 19 位 (54.3%)；「平均一個月一次以上」者有 16 位 (45.7%)。

受訪者住在機構時間以「一年以內」占最多，計有 9 人(23.7%)；其次為「五年以上」的資深住民及「兩年以上未滿三年」的住民各有 7 人(18.4%)；依序為居住「一年以上未滿兩年」的住民計有 6 人 (15.8%)，「四年以上未滿五年」的住民計有 5 人(13.2%)，最後居住「三年以上未滿四年」住民最少，計有 4 人(10.5%)。

表 1 受訪者個人資料之次數分配(N=38)

變項	類別	人數	百分比	遺漏值
性別	男	20	52.6	
	女	18	47.4	
年齡	60~69 歲	6	15.8	
	70~74 歲	8	21.1	
	75~79 歲	5	13.1	
	80~84 歲	11	28.9	
	85~89 歲	3	7.9	
	90 歲以上	5	13.2	
居住區別	2C	12	31.6	
	2D	16	42.1	
	2E	3	7.9	
	3C	6	15.8	
	3D	1	2.6	
	3E	0	0.0	
費別	公費	26	68.4	
	自費	12	31.6	
婚姻狀況	已婚	7	18.4	
	未婚	12	31.6	
	喪偶	12	31.6	
	離婚	5	13.2	
居住狀況(入住前)	獨居	2	5.3	
	與家人同住	7	18.4	
	與友人同住	0	0.0	

	住於機構	28	73.7
	其他	1 ¹	2.6
教育程度	不識字	11	28.9
	國小	18	47.4
	國(初)中	6	15.8
	高中職	0	0
	專科大學	1	2.6
	其他	2 ²	5.3
宗教信仰	無宗教信仰	5	13.2
	佛教	8	21.1
	一般民間信仰	21	55.3
	基督教	2	5.3
	天主教	1	2.6
	一貫道	1	2.6
身體健康狀況 (複選)	健康	0	0.0
	高血壓	21	55.3
	腦血管疾病	2	5.3
	心臟病	7	18.4
	骨質疏鬆	11	28.9
	糖尿病	13	34.2
	其他	32 ³	84.2
日常生活活動功能 (ADLs)	完全依賴 0~20 分	8	21.1
	嚴重依賴 21~40 分	6	15.7
	顯著依賴 41~60 分	8	21.1
	功能獨立 61~100 分	16	42.1
家屬探視情形	入住後未有家屬探視	3	7.9
	有家屬探視	35	92.1
家屬探視頻率 (n=35)	平均一個月一次或以下	19	54.3
	平均一個月一次以上	16	45.7
進住時間	一年以內	9	23.7
	一年以上未滿兩年	6	15.8
	兩年以上未滿三年	7	18.4
	三年以上未滿四年	4	10.5
	四年以上未滿五年	5	13.2
	五年以上	7	18.4

¹ 其他項說明：「住於醫院」*1 位。

² 其他項說明：「未就學但識字」*1 位；「受日本教育」*1 位。

³ 其他項說明：「攝護腺肥大」、「白內障」*7 位；「高血脂」、「帕金森氏症」、「中風」*3 位；「腎臟病」、「青光眼」、「泌尿道感染」、「大腸癌」、「主動脈鈣化」、「慢性肺阻塞肺病」、「攝護腺癌」、「肺阻塞」、「膽結石」*1 位。

參、滿意度調查分析

依 106 年 9 月 20 日「部屬老人福利機構滿意度問卷調查辦理情形及一致性參考原則討論會議」結論，針對問卷設計及調查、統計方法等作法，本問卷分別從「伙食滿意度」、「日常生活用品及設施設備」、「醫護保健服務」、「休閒活動」與「生活管理及輔導服務」等五項目進行調查。

本次問卷採五等量表「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」之設計，為分別計算「滿意」以上的次數加總百分比，並為有效了解住民滿意度傾向，將各題項 5 分向度所得分數予以平均(題項分數總分/此一題項總填答人數)，如果題項平均分數達 3.5 分以上則視為結果「趨向滿意」，最後依據成果報告中分數較差的面向進行檢討與追蹤。因此本次滿意度與 109 年之結果進行比較，以作為提供本中心提升服務品質及未來發展方向之參考。

一、伙食滿意程度

伙食方面有 3 個子題，包含「餐食安排」、「餐食變化」及「餐廳清潔」等項目；而各題項平均分數分別為「餐食安排」3.73 分、「餐食變化」3.73 分及「餐廳清潔」4.08 分，其中以「餐廳清潔」滿意度平均分數最高，但就整體而言，各題項平均分數皆達到 3.5 分以上，故各項滿意度結果可視為「趨向滿意」。

由表 2-1 顯示，住民對「餐廳清潔」的滿意程度最高達 83.8%；其次是「餐食安排」67.6%，最後為「餐食變化」的滿意程度 62.1%。

住民在伙食方面之滿意度為 71.2%，與 109 年施測結果(84.0%)相較下降 12.8%；經分項比較，此次伙食方面 4 個子題滿意度，「餐食變化」滿意度較 109 年下降幅度最大為 23.6%，「餐廳清潔」滿意度則下降 6.6%，另「餐食安排」滿意度較 109 年下降 3.9%。

表 2-1 住民對本中心伙食滿意度之次數分配(N=37)

項目	滿意程度					其他
	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	
餐食安排	6(16.2)	19(51.4)	8(21.6)	4(10.8)		
餐食變化	5(13.5)	18(48.6)	13(35.1)	1(2.7)		
餐廳清潔	10(27.0)	21(56.8)	5(13.5)	1(2.7)		

填寫不滿意之原因

「餐食安排」：答覆「牙齒不好」計 1 人；答覆「缺少青菜」，計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

二、日常生活設施設備滿意程度

日常生活設施設備方面共有 5 個子題，包含「日常生活用品」、「機構內外環境整潔」、「機

構內外照明」、「宗教信仰設施」及「無障礙設施設備」等項目，而各題項滿意度平均分數分別為「日常生活用品」4.16分、「機構內外環境整潔」4.45分、「機構內外照明」4.34分、「宗教信仰設備」4.22分及「無障礙設施設備」4.26分；其中「宗教信仰設施」以實際曾使用設備人數23人計算，其平均分數為4.22分，其餘題項滿意度平均分數皆有達到3.5分以上，故各項滿意度結果可視為「趨向滿意」。

從表2-2、2-2-1顯示，「機構內外環境整潔」之滿意程度最高達100%；其次是「機構內外照明」和「無障礙設施設備」滿意度同為97.3%，的滿意程度為88.1%，「曾使用過宗教信仰設施」的住民(共計23人)對「宗教信仰設施」的滿意程度為87%，「日常生活用品」滿意度最低為86.8%。

住民在日常生活設施設備方面之整體滿意度達93.7%，與109年施測結果(90.1%)相較上升3.6%，其中除「宗教信仰設施」下降8.9%，其餘子項皆上升，「機構內外環境整潔」滿意度上升幅度最高，達9.5%，其次為「無障礙設施設備」較109年上升9.2%，另「機構內外照明」滿意度上升6.8%，「日常生活用品」滿意度上升1.1%。

表2-2 住民對本中心日常生活用品及設施設備滿意度之次數分配(N=42)

項目	滿意程度					其他
	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	
日常生活用品	11(28.9)	22(57.9)	5(13.2)			
機構內外環境整潔	17(44.7)	21(55.3)				
機構內外照明	14(36.8)	23(60.5)	1(2.6)			
無障礙設施設備	11(28.9)	26(68.4)	1(2.6)			

表2-2-1 住民對本中心宗教信仰設施滿意度之次數分配(n=23)

題項	次數 (%)			其他
	有	無		
有無使用宗教信仰設施	23 (60.5)	15 (39.5)		

項目	滿意程度					其他
	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	
宗教信仰設施	8(34.8)	12(52.2)	3(13.0)			

三、醫護保健服務滿意程度

醫護保健服務方面共有6個子題，包含「護理人員服務」、「照服員服務」、「物理治療員(師)

的服務」、「藥師服務」、「營養師服務」及「門診服務」等項目，其中因「物理治療員(師)的服務」、「藥師服務」和「門診服務」並非每位住民皆須要使用該項服務，故在計算滿意度平均分數及滿意度時皆以使用過該項服務之住民為主。

以此項 6 個子題的滿意度平均數來看，「藥師服務」滿意度平均分數為 4.36 分為最高，其次「護理人員服務」為 4.32 分，接下來依序為「營養師服務」4.26 分、「物理治療員(師)的服務」4.23 分、「門診服務」3.97 分及「照服員服務」3.68 分，因各題項滿意度平均分數皆有達到 3.5 分以上，故各項滿意度結果可視為「趨向滿意」。

從表 2-3、2-3-1、2-3-2、2-3-3 顯示，各子項滿意度中「物理治療員(師)的服務」滿意度最高達 96.7%，「護理人員服務」及「營養師服務」滿意程度 92.1%居次，接下來依序為「藥師服務」滿意度 94%、「門診服務」滿意度 75%，「照服員服務」滿意度 60.5%為 6 個子題中最低者。

醫護保健服務整體滿意度為 85.1%，與 109 年度施測結果(87.2%)下降 2.1%；另經分項比較，各項目滿意度除了「照服員服務」及「門診服務」較 109 年下降 20.5%及 13.5%外，其餘滿意度皆較 109 年上升 4.0%至 11.0%不等，其中「物理治療員(師)服務」滿意度上升幅度最大，高達 11.0%。

表 2-3 住民對本中心醫護保健服務滿意度之次數分配(N=38)

項目	滿意程度					其他
	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	
護理人員服務	15(39.5)	20(52.6)	3(7.9)			
照服員服務	4(10.5)	19(50.0)	14(36.8)	1(2.6)		
營養師服務	13(34.2)	22(57.9)	3(7.9)			

1. 填寫不滿意之原因

「照服員服務」：答覆「洗澡時態度不好，要改進」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

表 2-3-1 住民對本中心物理治療員(師)滿意度之次數分配(n=30)

題項	次數 (%)			其他
	有		無	
有無使用物理治療員(師)服務	30 (78.9)		8 (21.1)	

項目	滿意程度					其他
	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	
物理治療員(師)服務	9(30.0)	20(66.7)		1(3.3)		

表 2-3-2 住民對本中心藥師的服務滿意度之次數分配(n=33)

題項	次數 (%)					
	有			無		其他
有無使用藥師服務	33 (86.8)			5 (13.2)		
項目	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	其他
藥師服務	15(45.5)	16(48.5)	1(3.0)	1(3.0)		

表 2-3-3 住民對本中心安排之門診服務滿意度之次數分配(n=32)

題項	次數 (%)					
	有			無		其他
有無使用門診服務	32 (84.2)			6 (15.8)		
項目	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	其他
門診服務	9(28.1)	15(46.9)	6(18.8)	2(6.3)		

四、休閒活動滿意程度

休閒活動方面共有 4 個子題，包含「目前有無參加活動」、「活動場地安排」、「活動時間安排」、「活動內容」等項目，並針對回覆「有參與活動」之受訪者進行滿意程度之統計。

其中以滿意度平均分數而言，「活動場地安排」滿意度平均分數最高，為 4.34 分，「活動時間安排」及「活動內容」同為 4.24 分；但整體而言，各子項滿意度平均分數皆達 3.5 分以上，故各項滿意度結果可視為「趨向滿意」。

從表 2-4 顯示本次受訪住民有參與活動人數為 29 人，佔受訪人數 76.3%，其中「活動場地安排」滿意度最高(96.5%)，「活動時間安排」及「活動內容」滿意度同為 93.1%。本項整體滿意程度達 94.2%，與 109 年(87.6%)施測結果相較上升 6.6%；分項比較後，「活動場地安排」較 109 年上升幅度最大為 11.4%，「活動內容」較 109 年上升 4.3%，「活動時間安排」則上升 4.2%。

表 2-4 住民對本中心休閒活動服務滿意度之次數分配(N=38)

題項	次數 (%)					
	有			無		其他
目前有無參加活動	29 (76.3)			9 (23.7)		
	滿意程度 (n=29)					
項目	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	其他
活動場地安排	11(37.9)	17(58.6)	1(3.4)			
活動時間安排	9(31.0)	18(62.1)	2(6.9)			
休閒活動內容	9(31.0)	18(62.1)	2(6.9)			

五、生活管理及輔導服務滿意度項目

生活管理及輔導服務方面共有 3 個子題，包含「日常生活協助」、「住民意見處理及回應」及「社工人員服務」等項目。其中以各子題滿意度平均分數而言，「社工人員服務」平均分數為 4.42 分最高，「日常生活協助」平均分數 4.21 分次之，「住民意見處理及回應」3.97 分最低。整體而言，各子題滿意度平均分數皆達 3.5 分以上，故各項滿意度結果可視為「趨向滿意」。

從表 2-5 顯示住民對「日常生活協助」的滿意度最高(97.4%)，「社會工作人員」滿意度(94.8%)次之，「意見處理及回應」滿意度最低(79%)。

本項整體滿意度達 90.4%，與 109 年施測結果(73.6%)相較上升 16.8%；其中各項目滿意度，其中「日常生活協助」的滿意度上升幅度最大為 18.8%，「意見處理及回應」及「社工人員服務」滿意度同為上升 2.8%。

表 2-5 住民對本中心生活管理及輔導服務滿意度之次數分配(N=38)

項目	滿意程度					
	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常 不滿意 (1)	其他
日常生活協助	9(23.7)	28(73.7)	1(2.6)			
意見處理及回應	8(21.1)	22(57.9)	7(18.4)	1(2.6)		
社工人員服務	18(47.4)	18(47.4)	2(5.3)			

1. 填寫不滿意之原因

「意見處理及回應」：答覆「照顧與服務態度不滿意」計 1 人。

肆、整體滿意度說明

依據本次施測結果，住民整體滿意度為 87.3%，與前次（109 年）施測結果（84.4%）相較，上升 2.9 個百分點；以各項滿意度而言，除了「伙食滿意度」及「醫護保健服務」較去年下降外，其餘各項滿意度皆上升。

本次整體滿意度之計算方式係依滿意程度分別給予 5~1 分，然後計算「滿意」以上的次數加總百分比，未作答、表示無使用該項服務和設施設備者不予計入，以使滿意度分數更貼近實際服務情形。

各項服務	106 年度 滿意度%	107 年度 滿意度%	108 年度 滿意度%	109 年度 滿意度%	110 年度 滿意度%	±值(%) N=38 (人)
一、伙食滿意度	81.3	86.3	83.5	84.0	71.2	-12.8
餐食安排	77.6	81.2	88.0	71.5	67.6	n=37
餐食變化	83.4	84.1	76.0	85.7	62.1	n=37
餐廳設備	80.3	88.4	82.0	88.1	-	-
餐廳清潔	83.4	91.3	88.0	90.4	83.8	n=37
二、日常生活設施設備	83.1	93.2	95.0	90.1	93.7	3.6
日常生活用品	83.9	95.7	98.0	85.7	86.8	n=38
機構內外環境 整潔	86.0	91.3	94.0	90.5	100.0	n=38
機構內外照明	81.1	89.9	94.0	90.5	97.3	n=38
宗教信仰設備	82.7	97.6	97.0	95.9	87.0	n=26
無障礙設施設備	82.1	91.3	92.0	88.1	97.3	n=38
三、醫護保健服務	82.9	87.4	84.7	87.2	85.1	-2.1
護理人員服務	83.8	82.6	84.0	88.1	92.1	n=38
照服員服務	81.7	84.1	82.0	81.0	60.5	n=38
物理治療師（員） 服務	80.0	95.3	84.6	85.7	96.7	n=30
藥師服務	81.8	90.9	85.4	94.0	94.0	n=33
營養師服務	85.1	85.5	76.0	85.8	92.1	n=38
門診服務	85.3	86.0	96.0	88.5	75.0	n=32
四、休閒活動滿意度	84.6	96.3	90.7	87.6	94.2	6.6

活動場地安排	85.0	96.3	90.7	85.1	96.5	n=29
活動時間安排	82.1	96.3	88.4	88.9	93.1	n=29
休閒活動內容	86.8	96.3	93.0	88.8	93.1	n=29
五、生活管理及輔導服務	86.1	85.2	82.0	73.6	90.4	16.8
日常生活協助	83.8	87.0	82.0	78.6	97.4	n=38
住民意見處理及回應	84.3	81.2	70.0	76.2	79.0	n=38
志願服務人員服務	87.9	88.4	88.0	73.8	-	-
社工人員服務	87.4	88.4	92.0	92.0	94.8	n=38
替代役男服務	86.9	81.2	78.0	47.6	-	-
整體滿意度	83.6	89.1	86.9	84.4	87.3	2.9

伍、開放性問項之分析與說明

本節主要係針對問卷內開放性問項內住民所提建議，進行說明與回覆，茲說明如下：

110 年度住民滿意度調查意見反應執行情況報告表

	建議事項	主辦單位	說明與回覆
伙食滿意度	<p>一、餐食安排之滿意程度</p> <p>1. 缺少青菜(1名,2C區)。</p> <p>二、對於伙食其他建議事項</p> <p>1. 牙齒不好,喜歡煮爛一點(1名,2C區)。</p> <p>2. 肉骨要注意骨頭碎片處理(1名,2C區)。</p> <p>3. 希望多點青菜(1名,2C區)。</p> <p>4. 多點蚵、三文魚、茄子(1名,2C區)。</p> <p>5. 肉多一點、於少一點(1名,2D區)。</p> <p>6. 自選日可曾為一週2次(1名,2D區)。</p>	保健科	<p>一、餐食安排之滿意程度</p> <p>目前三餐皆會有一道全蔬菜,另外也搭配半葷素菜色,以增加蔬菜多樣性攝取,若長者有蔬菜增量需求,可依個人化需求作調整。</p> <p>二、對於伙食其他建議事項</p> <p>1. 目前院內餐食質地烹調以煮軟為主,營養師會試吃確認軟硬度提醒廚師,若單一長者對於普通餐食的質地覺得不適合,本科另有軟質、剁碎、打泥質地,可依住民牙口狀況做選擇。</p> <p>2. 目前食材主要會以去骨或大骨頭食材(如雞腿、小排)優先選擇,並與廚師討論避免碎骨的烹飪方式。</p> <p>3. 菜單設計部分,每餐皆會提供至少1份蔬菜,並依當令食材供應,若長者有蔬菜增量需求,可依個人需要做調整。</p> <p>4. 110年12月供應茄子次數13次,蚵仔0次(110年7-11月平均5-6次),三文魚0次,因冬天的蚵仔較小顆品</p>

建議事項		主辦單位	說明與回覆
			<p>質不佳故未開立後續會視蚵仔品質納入菜單內，三文魚因細刺較多為安全起見較少供應給長者。</p> <p>5. 肉和魚皆為優良蛋白質食物，目前菜單開立頻次為豬肉、雞肉、魚類輪替，其魚類頻次已較肉類少。</p> <p>6. 快樂餐自選日增加次數因涉及廚房人力安排問題，規劃活力早餐供應當週增加1次快樂餐的供應。</p>
日常生活設施設備滿意程度	無		
醫護保健服務滿意程度	<p>一、照服員服務之滿意程度</p> <p>1. 以前比較好，現在常換較不適應(1名，2C區)。</p> <p>2. 有些態度不太好(1名，2D區)。</p> <p>3. 洗澡時態度不好，要改進(1名，2D區)。</p>	護理科	<p>1. 111年照服員已改為機關自行進用，將努力降低照服員的流動率，提升工作人員及住民彼此的熟悉。</p> <p>2. 服務態度為照服員工作考評項目，若照服員服務態度不好，請反應給護理師(護理長)，將進行了解及個別輔導。</p> <p>3. 加強宣導及留意住民沐浴時之感受，了解住民個別之需求，做個別協助。</p>

建議事項		主辦單位	說明與回覆
休閒活動滿意程度	<p>一、希望增設的活動種類建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 歌仔戲(1名, 2C區)。 2. 唱歌(1名, 2C區)。 3. 電影欣賞(1名, 2C區)。 4. 球類活動(1名, 2D區)。 5. 外出逛街(1名, 2D區)。 	社工科	<ol style="list-style-type: none"> 1. 歌仔戲：常合作的晶采歌仔戲曲社，有限定義演場次，如非免費義演，費用較高(109年度1場3萬元)，故較不易常態性辦理。 2. 唱歌：年度計畫列有卡拉OK教唱班。 3. 電影欣賞：每月有懷舊電影2場次，研議購置新片。 4. 球類活動：適合長者的球類活動為地板滾球，本科將配合院內健康促進活動辦理。 5. 外出逛街：可安排於春旅、秋旅或社區活動行程中。
生活管理及輔導服務滿意程度	無		

陸、實際績效與改善作為

本次施測結果，與 109 年相較滿意度上升，其中「餐食變化」、「照服員服務」及「門診服務」等 3 項滿意度下降幅度較大，詳細調查結果如下表。

106 至 110 年度住民服務滿意度調查比較表

問卷項目	主辦單位	滿意度(%)					改善作為及說明(下降達5%填寫)	備註
		106年	107年	108年	109年	110年(±值)		
一、 伙食滿意度								
1. 餐食安排	保健科 護理科	77.6	81.2	88.0	71.5	67.6 (-3.9)	◎餐食變化改善(保健科): 透過每日午晚餐廚師及營養師巡餐，可熟知長者對於每餐伙食用餐狀況，可藉此調整菜單開立，以營養均衡導向為原則，滿足長者營養需求及豐富菜色變化性。 ◎餐廳清潔改善(護理科): 加強督導。	
2. 餐食變化		83.4	84.1	76.0	85.7	62.1 (-23.6)		
3. 餐廳清潔		83.4	91.3	88.0	90.4	83.8 (-6.6)		
二、 日常生活設施設備								
1. 日常生活用品	護理科 行政室	83.9	95.7	98.0	85.7	86.8 (1.1)	◎宗教信仰設備改善(社工科):因受疫情影響，110年相關佛學講座、基督團契等宗教性活動	
2. 機構內外環境整潔		86.0	91.3	94.0	90.5	100.0 (9.5)		
3. 機構內外照明		81.1	89.9	94.0	90.5	97.3 (6.8)		

4. 宗教信仰設備		82.7	97.6	97.0	95.9	87.0 (-8.9)	多數時間停辦，推論可能因此影響住民對宗教信仰設備使用上之滿意度。
5. 無障礙設施設備		82.1	91.3	92.0	88.1	97.3 (9.2)	
三、醫護保健服務							
1. 護理人員服務	護理科 保健科	83.8	82.6	84.0	88.1	92.1 (4.0)	◎照服員服務改善(護理科): 加強宣導服務態度列入平時考核。 ◎門診服務改善(保健科):110 年度門診科別由原本 3 個科別，調整為 6 各科別，新增心臟內科、腎臟內科及中醫科門診，分析滿意度降低原因為 5 月份疫情嚴峻期間門診服務以診間看診及視訊診療方式為主，故導致長者覺與醫師直接接觸的時間較少，故導致滿意度下降原因，針對此調查結果回饋於合作醫療院所，列入改善。
2. 照服員服務		81.7	84.1	82.0	81.0	60.5 (-20.5)	
3. 物理治療員(師)服務		80.0	95.3	84.6	85.7	96.7 (11.0)	
4. 藥師服務		81.8	90.9	85.4	94.0	94.0 (0.0)	
5. 營養師服務		85.1	85.5	76.0	85.8	92.1 (6.3)	
6. 門診服務		85.3	86.0	96.0	88.5	75.0 (-13.5)	

四、休閒活動滿意度								
1. 休閒活動場地安排	社工科 護理科	85.0	96.3	90.7	85.1	96.5 (11.4)		
2. 休閒活動時間安排		82.1	96.3	88.4	88.9	93.1 (4.2)		
3. 休閒活動內容		86.8	96.3	93.0	88.8	93.1 (4.3)		
五、生活管理及輔導服務								
1. 日常生活協助	社工科 護理科	83.8	87.0	82.0	78.6	97.4 (18.8)		
2. 居民意見處理及回應		84.3	81.2	70.0	76.2	79.0 (2.8)		
3. 社工人員服務		87.4	88.4	92.0	92.0	94.8 (2.8)		

柒、結論與改進

一、結論

(一) 五大面向滿意度：

1. 本年各項子題的滿意度最高者為「機構內外環境整潔」，其滿意度高達 100%，其次為「日常生活協助」(97.4%)，第三名為「機構內外照明」及「無障礙設施設備」(97.3%)。
2. 此次滿意度較低題項為「照服員服務」僅 60.5%，因此項受訪者表示滿意度為「普通」人數較多，造成該項滿意度降低，檢討其中原因，因照服員流動率高另服務品質有好有壞，111 年照服員已改為機關自行進用，將努力降低照服員的流動率，提升工作人員及住民彼此的熟悉，並將服務態度為照服員工作考評項目。

(二) 整體滿意度：

本調查滿意度之計算方式係依照部屬老人福利機構滿意度調查之一致性參考原則，分別採計「滿意」以上的次數加總百分比，並為有效了解住民滿意度傾向，將各題項 5 分向度所得分數予以平均(題項分數總分/此一題項總填答人數)，如果題項平均分數達 3.5 分以上則視為結果「趨向滿意」；經比較，本年度整體滿意度較去年滿意度上升 2.9%，其中以「休閒活動滿意度」為最高，另有關受訪者提出之開放性建議，將配合調整辦理。

二、未來改進作法

針對平均滿意度低於 80%的項目，未來改進作法說明如下：

- (一)餐食安排：現已每 2 週循環菜單方式開立，透過每日巡餐可了解長者用餐喜好，並依據營養需求性及牙口狀況餐食供給，除每日三餐餐食供應外，每週提供點選式快樂餐及年節加菜服務，豐富餐食安排多元化。
- (二)餐食變化：透過每日午晚餐廚師及營養師巡餐，可熟知長者對於每餐伙食用餐狀況，可藉此調整菜單開立，以營養均衡導向為原則，滿足長者營養需求及豐富菜色變化性。
- (三)照服員服務：
 1. 針對服務態度不佳同仁，適時及時介入輔導，加強宣導服務態度，列入平時及年度考核，以提升服務品質。
 2. 於晨會或工作檢討會針對服務態度表現良好者，予口頭讚美，提升同仁服務價值並利其他同仁效仿。
- (四)門診服務：110 年度門診科別由原本 3 個科別，調整為 6 各科別，新增心臟內科、腎臟內科及中醫科門診，分析滿意度降低原因為 5 月份疫情嚴峻期間門診服務以診間看診及視訊診療方式為主，推測長者可能與醫師直接接觸的時間較少，故導致滿意度下降原因，針對此調查結果回饋於合作醫療院所，列入改善。
- (五)住民意見處理及回應：
 1. 部分住民希望日常生活之協助(例如衣物之清洗方式、輪椅損壞時之修復、代買物品等)，因尚需由其他科室或廠商處理，有一定之處理時間或流程，無法立即滿足住民之

需求，會向住民說明請其理解與配合。

2. 有時住民提出之服務需求，因工作人員當時手邊工作無法立即結束予以協助，已請工作人員應委婉告知住民，請其稍候片刻，結束手邊工作後立即予以協助，並請工作人員注意表達時之語氣。
3. 照護人員每天皆會主動關心住民需求，對於住民意見或需求提供協助並列交班，另視其需求照會各專業協處。

(六)其他：

關於本調查歷年來受限於住民身體及認知情形變化，抽樣方法皆採立意抽樣(purpose sampling)方式選取樣本，今年度之問卷回收率略為下降，係因施測期間為防疫期，訪查人員未能進入住民照顧區進行訪問，需由工作人員將受訪住民推至會客區，而有數位住民拒絕受訪，建議爾後訪問期間可視情況讓訪查人員能進入照顧區與受訪住民進行訪問，或運用相關配套措施，能讓訪查人員走向受訪住民。