

衛生福利部彰化老人養護中心
111 年度住民滿意度調查報告

衛生福利部彰化老人養護中心 111 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	5
三、醫護保健服務滿意程度	6
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.....	10
伍、開放性問項之分析與說明.....	12
陸、實際績效與改善作為.....	18
柒、結論與改進	22

衛生福利部彰化老人養護中心 111 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者為主要訪查對象，訪查期間為民國 111 年 8 月 8 日至 8 月 26 日止，訪查人員為社工科暑期實習生 3 人及見習生 1 人並於 8 月 4 日由各科室協助完成訪員訓練後，共送出 55 份問卷，其中 1 位住民於受訪期間亡故，2 位住民因身體狀況欠佳無法受訪，另有 2 位住民因拒絕受訪而無施測，回收有效問卷計 50 份。

年度	發放問卷數	有效樣本數	回收率
110	46	38	82.6%
111	55	50	90.9%

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，基於尊重長者自主意識、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，此外如有長者回答滿意（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 50 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 26 人(52.0%)；女性為 24 人(48.0%)，而年齡層分佈以 70~74 歲者為最多數（24.0%），其次為 75~79 歲者(20.0%)。本次訪談對象以養護區為主（計訪談 41 位，占 82.0%），長照區因長者意識多不清，僅訪談部分 3C 及 3D 區住民（計 9 位，占 18.0%），各區訪談樣本分布為：2C 區（14 位，28.0%）、2D 區（11 位，22.0%）、2E（16 位，32.0%）、3C（6 位，12.0%）、3D（3 位，6.0%）。受訪者之費別部分，有 66.0%的受訪者為公費，34.0%的受訪者為自費。婚姻狀況部分，受訪者為喪偶居多有 36.0%，其次為 30.0%未婚，20.0%為已婚，另有 14.0%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 23 人(46.0%)；其次為「與家人同住」，計有 15 人(30.0%)；「獨居」計有 12 人（24.0%）。教育程度部分以國小學歷者佔多數，為 24 人(48.0%)；其次不識字者有 15 人(30.0%)；國(初)中有 8 人(16.0%)；高

中職有 1 人(2%)；專科大學 2 人(4%)。宗教信仰以一般民間信仰居多，計 16 人 (32.0%)，其他依序為佛教 15 人(30.0%)、無宗教信仰 12 人(24.0%)、一貫道 4 人(8.0%)、天主教 2 人(4.0%) 及基督教 1 人(2.0%)。

受訪者身體狀況部分，50 人之中患有高血壓有 34 人次、腦血管疾病 7 人次、心臟病 14 人次、骨質疏鬆有 11 人次、糖尿病 18 人次，其他疾病則有 94 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 15 位 (30.0%)；其次為嚴重依賴者則有 14 人(28.0%)；完全依賴者有 12 人(24.0%)及顯著依賴者 9 人(18.0%)。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 39 位，佔 78.0%；其中探視頻率「平均一個月一次或以下」與「平均一個月一次以上」差不多，分別為 20 位 (40.0%) 與 19 位 (38.0%)。

受訪者住在機構時間以「五年以上」的資深住民占最多，有 12 人(24.0%)；其次分別為「一年以內」及「一年以上未滿兩年」的住民，各有 11 人(22.0%)；「兩年以上未滿三年」的住民有 7 人(14.0%)；「三年以上未滿四年」的住民有 5 人(10.0%)；「四年以上未滿五年」的住民最少，有 4 人(8.0%)。

表 1 受訪者個人資料之次數分配(N=50)

變項	類別	人數	百分比	遺漏值
性別	男	26	52.0	
	女	24	48.0	
年齡	60~69 歲	9	18.0	
	70~74 歲	12	24.0	
	75~79 歲	10	20.0	
	80~84 歲	9	18.0	
	85~89 歲	6	12.0	
	90 歲以上	4	8.0	
居住區別	2C	14	28.0	
	2D	11	22.0	
	2E	16	32.0	
	3C	6	12.0	
	3D	3	6.0	
	3E	0	0.0	
費別	公費	33	66.0	
	自費	17	34.0	
婚姻狀況	已婚	10	20.0	
	未婚	15	30.0	
	喪偶	18	36.0	
	離婚	7	14.0	
居住狀況(入住前)	獨居	12	24.0	
	與家人同住	15	30.0	

	與友人同住	0	0.0
	住於機構	23	46.0
教育程度	不識字	15	30.0
	國小	24	48.0
	國(初)中	8	16.0
	高中職	1	2.0
	專科大學	2	4.0
宗教信仰	無宗教信仰	12	24.0
	佛教	15	30.0
	一般民間信仰	16	32.0
	基督教	1	2.0
	天主教	2	4.0
	一貫道	4	8.0
身體健康狀況 (複選)	健康	0	0.0
	高血壓	34	19.1
	腦血管疾病	7	3.9
	心臟病	14	7.9
	骨質疏鬆	11	6.2
	糖尿病	18	10.1
	其他	94 ¹	52.8
日常生活活動功能 (ADLs)	完全依賴 0~20 分	12	24.0
	嚴重依賴 21~40 分	14	28.0
	顯著依賴 41~60 分	9	18.0
	功能獨立 61~100 分	15	30.0
家屬探視情形	入住後未有家屬探視	11	22.0
	有家屬探視	39	78.0
家屬探視頻率 (n=39)	平均一個月一次或以下	20	40.0
	平均一個月一次以上	19	38.0
進住時間	一年以內	11	22.0
	一年以上未滿兩年	11	22.0
	兩年以上未滿三年	7	14.0
	三年以上未滿四年	5	10.0
	四年以上未滿五年	4	8.0
	五年以上	12	24.0

¹ 其他項說明：「肺部疾病」*12 位；「白內障」*10 位；「高血脂」、「腎臟疾病」*8 位；、「攝護腺肥大」*7 位；「失智症」、「痛風」*6 位；「肝膽腸胃疾病」、「帕金森氏症」、「中風」*5 位；「青光眼」、「泌尿道感染」、「氣喘」*3 位；「癌症」、「精神疾病」、「良性腫瘤」*2 位；「顏面神經失調」、「敗血症」、「痔瘡」、「甲狀腺機能亢進」、「疝氣」、「關節炎」、「橫紋肌溶解症」*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 110 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」4.08 分、「餐食變化」4.04 分及「餐廳清潔」4.42 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 92.0%；其次是「餐食安排」82.0%，最後為「餐食變化」的滿意程度 78.0%。

住民在伙食方面之滿意度為 84.0%，與 110 年施測結果(71.2%)相較上升 12.8%；經分項比較，此次伙食方面 3 個子題滿意度皆較 110 年上升，「餐食變化」滿意度上升幅度最大為 15.9%，其次為「餐食安排」滿意度上升 14.4%，另「餐廳清潔」滿意度上升 8.2%。

表 2-1 住民對本中心伙食滿意度之次數分配(N=50)

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
餐食安排	16(32.0)	25(50.0)	7(14.0)	1(2.0)	1(2.0)	
餐食變化	16(32.0)	23(46.0)	8(16.0)	3(6.0)		
餐廳清潔	25(50.0)	21(42.0)	4(8.0)			

填寫不滿意之原因

「餐食安排」：答覆「不好吃，食物都被處理過」計 1 人；答覆「不愛吃稀飯」，計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

「餐食變化」：答覆「沒有太大的變化」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）；未給具體建議，計 2 人。

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」4.30 分、「機構內外環境整潔」4.42 分、「機構內外照明」4.18 分、「宗教信仰設施」4.31 分及「無障礙設施設備」4.20 分；其中「宗教信仰設施」以實際曾使用設備人數 29 人計算，其平均分數為 4.31 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 96.0%；其次是「曾使用過宗教信仰設施」的住民(共計 29 人)對「宗教信仰設施」的滿意程度為 93.1%，「日常生活用品」和「無障礙設施設備」滿意度同為 90.0%，「機構內外照明」的滿意程度最低為 88.0%。

住民在日常生活設施設備方面之整體滿意度達 91.4%，與 110 年施測結果(93.7%)相較下降 2.3%，其中除了「日常生活用品」和「宗教信仰設施」兩項滿意度分別較 110 年上升 3.2%和 6.1%外，其餘子項目皆下降，「機構內外照明」滿意度下降幅度最大達 9.3%，「無障礙設施設備」較 110 年下降 7.3%為其次，「機構內外環境整潔」則較 110 年下降 4.0%。

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=50)

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
日常生活用品	20(40.0)	25(50.0)	5(10.0)			
機構內外環境整潔	23(46.0)	25(50.0)	2(4.0)			
機構內外照明	16(32.0)	28(56.0)	5(10.0)	1(2.0)		
無障礙設施設備	18(36.0)	27(54.0)	3(6.0)	1(2.0)	1(2.0)	

1. 填寫不滿意之原因

「機構內外照明」：答覆「眼睛不好、光線太弱」，計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

「無障礙設施設備」：答覆「很少在用」，計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

2. 填寫非常不滿意之原因

「自己沒有力氣可以扶」，計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

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=29)

題項	次數 (%)					
	有			無		其他
有無使用宗教信仰設施	29 (58.0)			21 (42.0)		
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

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，「護理人員服務」滿意度平均分數為 4.44 分為最高，其次「照服員服務」為 4.30 分，接下來依序為「營養師服務」4.20 分、「藥師服務」4.19 分、「物理治療員(師)的服務」4.18 分及「門診服務」4.14 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「護理人員服務」滿意度最高達 96.0%，「營養師服務」滿意程度 92.0% 居次，接下來依序為「藥師服務」滿意度 91.7%、「物理治療員(師)的服務」滿意度 90.9%、「照服員服務」滿意度 88.0%，「門診服務」滿意度 86.5% 為 6 個子題中最低者。

醫護保健服務整體滿意度為 90.9%，與 110 年度施測結果(85.1%)上升 5.8%；另經分項比較，各項目滿意度中，「照服員服務」滿意度上升幅度最大，高達 27.5%，其次是「門診服務」滿意度上升 11.5%，「護理人員服務」則上升 3.9%；另有關滿意度較 110 年下降部分，「物理治療員(師)服務」滿意度下降幅度最大，高達 5.8%，其次是「藥師服務」滿意度下降 2.3%，「營養師服務」滿意程度則下降 0.1%。

表 2-3 住民對本中心醫護保健服務滿意度之次數分配(N=50)

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	26(52.0)	22(44.0)	1(2.0)		1(2.0)	
照服員服務	23(46.0)	21(42.0)	4(8.0)	2(4.0)		
營養師服務	15(30.0)	31(62.0)	3(6.0)	1(2.0)		

1. 填寫不滿意之原因

「照服員服務」：答覆「會偷東西(吃的)、打人」，計 1 人（列入意見反應中進行檢討）；未給具體建議計 1 人。

「營養師服務」：未給具體建議計 1 人。

2. 填寫非常不滿意之原因

「護理人員服務」：未給具體建議計 1 人。

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=33)

題項	次數 (%)					
	有			無		其他
有無使用物理治療員(師)服務	33 (66.0)			17 (34.0)		
項目	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意	其他
	(1)					
物理治療員(師)服務	11(22.0)	19(38.0)	1(2.0)	2(4.0)		
填寫不滿意之原因	「物理治療員(師)服務」:答覆「沒有服務到」,計1人(列入意見反應中進行檢討);「做了沒有用」,計1人(列入意見反應中進行檢討)。					

表 2-3-2 住民對本中心藥師的服務滿意度之次數分配(n=48)

題項	次數 (%)					
	有			無		其他
有無使用藥師服務	48 (96.0)			2 (4.0)		
項目	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意	其他
	(1)					
藥師服務	14(28.0)	30(60.0)	3(6.0)	1(2.0)		
填寫不滿意之原因	「藥師服務」: 答覆「藥袋封膜會撕不開」,計1人(列入意見反應中進行檢討)。					

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=37)

題項	次數 (%)					
	有			無		其他
有無使用門診服務	37 (74.0)			13 (26.0)		
項目	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意	其他
	(1)					
門診服務	10(20.0)	22(44.0)	5(10.0)			

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」及「活動內容」滿意度平均分數最高同為

4.31 分，「活動場地安排」略低為 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 顯示本次受訪居民有參與活動人數為 42 人，佔受訪人數 84.0%，其中「活動場地安排」、「活動時間安排」及「活動內容」滿意度皆為 90.5%。本項整體滿意程度達 90.5%，與 110 年(94.2%)施測結果相較下降 3.7%；分項比較後，「活動場地安排」較 110 年下降幅度最大為 6.0%，「活動時間安排」及「活動內容」較 110 年同樣下降 2.6%。

表 2-4 住民對本中心休閒活動服務滿意度之次數分配(N=50)

題項	次數 (%)			滿意程度 (n=42)					
	有	無	其他	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	其他
目前有無參加活動	42 (84.0)	8 (16.0)							
活動場地安排				14(28.0)	24(48.0)	4(8.0)			
活動時間安排				18(36.0)	20(40.0)	3(6.0)	1(2.0)		
休閒活動內容				17(34.0)	21(42.0)	4(8.0)			

填寫不滿意之原因

「活動時間安排」：答覆「太早」，計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

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 4.34 分最高，「住民意見處理及回應」平均分數 4.22 分次之，「日常生活協助」4.16 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(92.0%)，「社會工作人員」滿意度(90.0%)次之，「意見處理及回應」滿意度最低(88%)。

本項整體滿意度達 90.0%，與 110 年施測結果(90.4%)相較下降 0.4%；其中各項目滿意度，其中僅「意見處理及回應」滿意度較 110 年上升 9.0%，其他「日常生活協助」及「社工人員服務」滿意度皆低於 110 年，分別下降 5.4%及 4.8%。

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=50)

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	14(28.0)	32(64.0)	2(4.0)	2(4.0)
意見處理及回應	18(36.0)	26(52.0)	5(10.0)	1(2.0)
社工人員服務	22(44.0)	23(46.0)	5(10.0)	

填寫不滿意之原因

「日常生活協助」：答覆「下床時，床邊護欄需協助放下，要等很久才會來協助」，計 1 人（列入意見反應中進行檢討）、未給具體建議計 1 人。

「意見處理及回應」：答覆「不太有人幫忙處理」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

肆、整體滿意度說明

依據本次施測結果，住民整體滿意度為 89.8%，與前次（110 年）施測結果(87.3%)相較，上升 2.5 個百分點；以各項滿意度而言，「伙食滿意度」及「醫護保健服務」皆較去年上升，而「日常生活設施設備」、「休閒活動滿意度」及「生活管理及輔導服務」則皆較去年下降。

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	107 年度 滿意度%	108 年度 滿意度%	109 年度 滿意度%	110 年度 滿意度%	111 年度 滿意度%	±值(%) N=50 (人)
一、伙食滿意度	86.3	83.5	84.0	71.2	84.0	12.8
餐食安排	81.2	88.0	71.5	67.6	82.0	n=50
餐食變化	84.1	76.0	85.7	62.1	78.0	n=50
餐廳設備	88.4	82.0	88.1	-	-	-
餐廳清潔	91.3	88.0	90.4	83.8	92.0	n=50
二、日常生活設施設備	93.2	95.0	90.1	93.7	91.4	-2.3
日常生活用品	95.7	98.0	85.7	86.8	90.0	n=50
機構內外環境 整潔	91.3	94.0	90.5	100.0	96.0	n=50
機構內外照明	89.9	94.0	90.5	97.3	88.0	n=50
宗教信仰設備	97.6	97.0	95.9	87.0	93.1	n=29
無障礙設施設備	91.3	92.0	88.1	97.3	90.0	n=50
三、醫護保健服務	87.4	84.7	87.2	85.1	90.9	5.8
護理人員服務	82.6	84.0	88.1	92.1	96.0	n=50
照服員服務	84.1	82.0	81.0	60.5	88.0	n=50
物理治療師（員） 服務	95.3	84.6	85.7	96.7	90.9	n=33
藥師服務	90.9	85.4	94.0	94.0	91.7	n=48
營養師服務	85.5	76.0	85.8	92.1	92.0	n=50
門診服務	86.0	96.0	88.5	75.0	86.5	n=37
四、休閒活動滿意度	96.3	90.7	87.6	94.2	90.5	-3.7

活動場地安排	96.3	90.7	85.1	96.5	90.5	n=42
活動時間安排	96.3	88.4	88.9	93.1	90.5	n=42
休閒活動內容	96.3	93.0	88.8	93.1	90.5	n=42
五、生活管理及輔導服務	85.2	82.0	73.6	90.4	90.0	-0.4
日常生活協助	87.0	82.0	78.6	97.4	92.0	n=50
住民意見處理及回應	81.2	70.0	76.2	79.0	88.0	n=50
志願服務人員服務	88.4	88.0	73.8	-	-	-
社工人員服務	88.4	92.0	92.0	94.8	90.0	n=50
替代役男服務	81.2	78.0	47.6	-	-	-
整體滿意度	89.1	86.9	84.4	87.3	89.8	2.5

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：

111 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
<p>伙食滿意度</p> <p>一、餐食安排之滿意程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 魚不好吃(1名, 2C區)。 2. 不好吃, 食物都被處理過(1名, 2C區)。 3. 不愛吃稀飯(1名, 2E區)。 4. 魚頭的魚刺有點難拉, 會被刺到(1名, 3C區)。 <p>二、餐食變化之滿意程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 沒有太大的變化(1名, 2C區)。 2. 比較無法進食那些, 都吃粥(1名, 2D區)。 <p>三、對於伙食其他建議事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 不用盛太多(1名, 2C區)。 2. 太鹹(1名, 2C區)。 3. 菜多一點(1名, 2D區)。 4. 比較喜歡吃碗粿(素)(1名, 2D區)。 5. 肉多一點(1名, 2D)。 6. 菜色變化可以再多一點(1名, 2D)。 7. 想吃炒飯、菜多一點(1名, 2D)。 8. 愛吃控肉飯、雞、豬肉、雞隨(1名, 2E區)。 9. 素食, 青菜想吃多一點(1名, 3C區)。 10. 食物可以軟一點(1名, 3C區)。 	<p>保健科</p>	<p>一、餐食安排之滿意程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供合宜魚類烹煮方式, 蒸、炸、紅燒等方式輪流烹煮, 避免口味無變化性。 2. 為了食用的安全性, 食材都會煮熟並適當調味再供應。 3. 針對不愛吃稀飯的長者再評估牙口功能是否可以調整為乾飯供應。 4. 魚頭的營養價值不高且含膽固醇較高, 後續將建議長者避免食用魚頭也可避免被魚刺刺到的情形發生。 <p>二、餐食變化之滿意程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對長者反應餐食沒有太大的變化的部分, 將依季節性及食材盛產季節增加新菜單的開立。 2. 部分長者因牙口功能差, 故僅能進食粥類以維護生理需求。 <p>三、對於伙食其他建議事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 長者可以依自己進食量的多寡跟當區的照服員反應調整打菜量, 此部分會回饋給護理區依照長者用餐量打餐。 2. 請廚師烹調時注意調味料的添加。 3. 喜愛青菜的長者可以跟營養師反應增加青菜的供應量。 4. 中心週五的快樂餐會不定期開立碗粿(素)供長者勾選。

	建議事項	主辦單位	說明與回覆
			5. 評估愛吃肉的長者其身體狀況是否可以增加供應量，若因疾病導致需限制蛋白質供應量者，後續再與長者衛教。 6. 針對長者反應增加菜色變化的部分，將依季節性及食材盛產季節增加新菜單的開立。 7. 中心週五的快樂餐會不定期開立炒飯供長者勾選另喜愛青菜的長者可以跟營養師反應增加青菜的供應量。 8. 中心週五的快樂餐會不定期開立控肉飯供長者勾選，雞肉、豬肉、魚類等採用輪流開立菜單的方式供應。 9. 喜愛青菜的長者可以跟營養師反應增加青菜的供應量。 10. 依據需求提供軟硬度合宜的食材供長者食用，針對牙口功能不佳或退化的長者可以評估需求適度調整供餐的質地。
日常生活設施設備滿意程度	一、日常生活用品之滿意程度 1. 日常生活用品大多是自己買(1名, 2C區)。 二、機構內外環境整潔之滿意程度 1. 水桶水要換，有發現水有髒，但清潔人員沒有換水(1名, 3C區)。 三、機構內外照明之滿意程度 1. 眼睛不好、光線太弱(1名, 2C)。 2. 有反應太亮(1名, 2D)。 3. 床邊的布簾不夠，導致睡覺時太亮(1名, 2D)。 4. 睡覺的時候只要燈光是亮的就會睡不著(1名, 2E)。 5. 可以定時開關燈(1名, 3C)。 四、無障礙設施設備之滿意程度 1. 很少在用(1名, 2E)。 2. 自己沒有力氣可以扶(1名, 3C)。 五、對於日常生活設施設備其他建議	護理科 行政室	一、日常生活用品之滿意程度 <u>護理科:</u> 1. 護理區係提供日常生活用品因應住民日常生活基本所需，若是住民因個人喜好品牌或使用量過大，則請家屬或住民自備以滿足其個人需求。 <u>行政室:</u> 1. 依護理區所提出之住民需求配發生活用品。 二、機構內外環境整潔之滿意程度 <u>護理科:</u> 1. 此水桶如果是拖地使用，將請工作人員適時更換。若為茶水桶，先前曾發現有住民將飲用過的水倒入。經評估住民現皆

建議事項	主辦單位	說明與回覆
<p>事項</p> <p>1. 電風扇風量大(1名, 2C)。</p>		<p>由工作人員協助或自行至茶水間裝溫熱開水，故移除 3C 交誼廳茶水桶。</p> <p>三、機構內外照明之滿意程度</p> <p>護理科:</p> <p>1、2. 住民因生理狀況而引發眼疾問題，影響視力及眼睛不適症狀，若有出現畏光、視力退化，要主動轉知工作人員協助安排眼科就診，將請工作人員加強留意隨作息調整適度照明。</p> <p>2. 床邊圍簾無遮光功能，僅有落地窗簾能遮光，白天午休時可請工作人員協助拉上窗簾，夜間則請工作人員適當開啟燈光。</p> <p>3. 夜間睡眠時間多為關燈，但管灌時間或更換尿褲時間仍會開燈，若因光線會影響睡眠可提供小毛巾或眼罩使用。</p> <p>4. 配合節電措施，執行照顧時開燈，離開房間時隨手關燈。</p> <p>行政室:</p> <p>房間內設有燈光開關，請照服人員配合住民作息調整燈光。</p> <p>四、無障礙設施設備之滿意程度</p> <p>行政室:</p> <p>1. 各區均有無障礙設備標示，請各單位宣傳提供住民使用。</p> <p>2. 建議透過復健活動延緩長者功能退化。</p> <p>五、對於日常生活設施設備其他建議事項</p> <p>護理科:</p> <p>1. 宣導工作人員電扇使用時避</p>

	建議事項	主辦單位	說明與回覆
			<p>免開高速風量及避免直吹住民身上。</p> <p>2. 依長者個人環境舒適度需求，必要時調整床位或電扇。</p> <p>行政室：</p> <p>1. 請水電維修人員進行維修保養。</p>
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. 若反應會痛，照護人員會不開心(1名，2D區)。</p> <p>2. 會偷東西(吃的)、打人(1名，3C區)。</p> <p>3. 有些人很兇，也會拿他的東西(1名，3C區)。</p> <p>二、物理治療員(師)服務之滿意程度</p> <p>1. 沒有服務到(1名，2C)。</p> <p>2. 做了沒有用(1名，2C)。</p> <p>三、藥師服務之滿意程度</p> <p>1. 藥袋封膜會撕不開(1名，3D)。</p>	<p>護理科 保健科</p>	<p>一、照服員服務之滿意程度</p> <p>1. 宣導同仁在應對口語上音量適切，叫喚或引導住民的肢體碰觸上動作宜輕柔，若工作人員有服務上之問題時，也請住民要反應給護理師(長)，將進行輔導。</p> <p>2、住民因記憶或認知退化，偶有誤會工作人員的情形，已宣導同仁避免，例如整理住民床位時須住民陪同，發現有過期的食物，需在住民同意下再丟棄。</p> <p>◎因照服員人數較多，住民認知的情形與事實或有出入，在不知是哪位住民提出的問題，無法針對問題(人事時地物)進行改善，僅能提醒照服員儘可能注意溝通時的語氣和態度。</p> <p>二、物理治療員(師)服務之滿意程度</p> <p>1. 沒有接受復健治療服務長者主因日常生活可自理依賴程度低，故暫時無介入復健服務，後續由各責任區物理治療師評估需求性介入。</p> <p>2. 需視長者是甚麼原因接受復健治療，是疾病的因素還是復健治療計畫有需要修正之處，這部分還是需要依個案情況個別處理。</p>

	建議事項	主辦單位	說明與回覆
			<p>三、藥師服務之滿意程度</p> <p>1. 針對有特殊需求個案，請護理師或照服員協助，於藥包邊緣剪一刀，以利撕開。</p>
<p>休閒活動滿意程度</p>	<p>一、休閒活動時間安排之滿意程度</p> <p>1. 太早(1名, 2E)。</p> <p>二、機構提供之休閒活動之滿意程度</p> <p>1. 眼睛看不清楚，不太有參加的感受(1名, 2C)。</p> <p>三、希望增設的活動種類建議</p> <p>1. 唱歌(2名, 2E區)。</p> <p>2. 球類(1名, 2E區)。</p> <p>3. 跳舞(1名, 2E區)、(1名, 3C區)。</p> <p>4. 象棋(1名, 2E區)。</p> <p>5. 畫畫(1名, 3C區)。</p> <p>6. 佛教活動(1名, 3C區)。</p> <p>7. 散步逛一逛(1名, 3C區)。</p>	<p>社工科</p>	<p>一、休閒活動時間安排之滿意程度</p> <p>1. 為配合住民生活作息，上午活動安排最早於9:30開始(社團活動)，下午活動則於14:30開始，將宣導請工作人員及志工不要催促長者，待長者準備妥當後，再協助推送參與活動即可。</p> <p>二、機構提供之休閒活動之滿意程度</p> <p>1. 視線問題擬請護理人員協助評估是否就醫；另請工作人員及志工於活動進行中留意長者反映，若發現因視線不佳而無法參與者，可安排專人在長者身邊即時轉述過程，以協助長者投入活動情境。</p> <p>三、希望增設的活動種類建議</p> <p>◎目前社工科規劃社團活動含括日光浴、桌遊、棋藝等，另常態性有卡拉OK教唱班、佛學講座、繪畫班、滾地球活動等課程開辦；惟跳舞活動，考量中心長者多為行動不便，本年度已邀請志工隊或外部團體，如志工土風舞表演、傳愛役演、愛無限樂團等至中心演出，明年度將積極聯繫相關團體資源，以滿足長者需求。</p>

建議事項	主辦單位	說明與回覆
<p>生活管理及輔導服務滿意程度</p> <p>一、日常生活協助之滿意程度</p> <p>1. 下床時，床邊護欄需協助放下，要等很久才會來協助(1名，2C)。</p> <p>二、意見處理及回應</p> <p>1. 不太有人幫忙處理(1名，3C)。</p>	<p>護理科 社工科</p>	<p>護理科：</p> <p>一、日常生活協助之滿意程度</p> <p>1. 宣導同仁積極處理長者的需求，若無法及時滿足，先評估需求，視狀況尋求同仁協助。</p> <p>2. 引導長者叫人鈴的使用時機。</p> <p>二、意見處理及回應</p> <p>要能了解住民所述情境，才能改善問題。</p> <p>社工科：</p> <p>二、意見處理及回應</p> <p>1. 目前各區社工皆固定至護理區關心案主，以積極發現並回應案主需求。</p>

陸、實際績效與改善作為

本次施測結果，與 110 年相較滿意度上升，其中「機構內外照明」、「無障礙設施設備」、「物理治療員（師）服務」、「休閒活動場地安排」及「日常生活協助」等 5 項滿意度下降幅度較大，詳細調查結果如下表。

107 至 111 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
		107年	108年	109年	110年	111年(±值)		
一、 伙食滿意度								
1. 餐食安排	保健科護理科	81.2	88.0	71.5	67.6	82.0 (14.4)		
2. 餐食變化		84.1	76.0	85.7	62.1	78.0 (15.9)		
3. 餐廳清潔		91.3	88.0	90.4	83.8	92.0 (8.2)		
二、 日常生活設施設備								
1. 日常生活用品	護理科行政室	95.7	98.0	85.7	86.8	90.0 (3.2)	◎機構內外照明改善(護理科、行政室): *護理科: 請照服員夜間管灌或換尿褲時適當開啟照明,如有較畏光之住民可協助拉上窗簾、提供毛巾或協助購買眼罩。 *行政室: 房間內設有燈光開關,請照服人員配	
2. 機構內外環境整潔		91.3	94.0	90.5	100.0	96.0 (-4.0)		
3. 機構內外照明		89.9	94.0	90.5	97.3	88.0 (-9.3)		
4. 宗教信仰設備		97.6	97.0	95.9	87.0	93.1 (6.1)		
5. 無障礙設施設備		91.3	92.0	88.1	97.3	90.0 (-7.3)		

							合住民作息調整燈光。 ◎無障礙設施設備改善(行政室):加強設備維修,確保設備可用,住民如有需求可透過護理區反映改善。	
三、醫護保健服務								
1. 護理人員服務	護理科 保健科	82.6	84.0	88.1	92.1	96.0 (3.9)	◎物理治療員(師)服務改善(保健科):各區負責物理治療師加強定期每週2次關懷評估,依據長者需求調整復健治療服務規劃,活動規劃以長者為需求為主軸,進而提高物理治療服務滿意度。	
2. 照服員服務		84.1	82.0	81.0	60.5	88.0 (27.5)		
3. 物理治療員(師)服務		95.3	84.6	85.7	96.7	90.9 (-5.8)		
4. 藥師服務		90.9	85.4	94.0	94.0	91.7 (-2.3)		
5. 營養師服務		85.5	76.0	85.8	92.1	92 (-0.1)		
6. 門診服務		86.0	96.0	88.5	75.0	86.5 (11.5)		
四、休閒活動滿意度								
1. 休閒活動場地安排	社工科 護理科	96.3	90.7	85.1	96.5	90.5 (-6.0)	◎休閒活動場地安排改善(社工科):活動場地會依活動性質不同,於不同地點舉辦,如團體表演或課程多在活	
2. 休閒活動時間安排		96.3	88.4	88.9	93.1	90.5 (-2.6)		
3. 休閒活動內容		96.3	93.0	88.8	93.1	90.5 (-2.6)		

							動室，社團於悠然小站，日光浴及重陽市集等則在中心花園辦理。	
五、生活管理及輔導服務								
1. 日常生活協助	社工 科 護理 科	87.0	82.0	78.6	97.4	92.0 (-5.4)	◎日常生活協助改善(護理科、社工科): * <u>護理科</u> : 雖然日常生活協助較去年低5.4,但因去年分數太高,仍較107-109年之滿意度高,因本中心為一對多之照顧,某些時段服務需求較大,例如沐浴時常有住民希望先洗,無法同時提供協助,將提醒照服員遇此情形必須委婉說明並安撫情緒。 * <u>社工科</u> : 各區主責社工每日皆會至護理區關心長者及其需求,以適時	
2. 住民意見處理及回應		81.2	70.0	76.2	79.0	88.0 (9.0)		
3. 社工人員服務		88.4	92.0	92.0	94.8	90.0 (-4.8)		

							提供協助。	
--	--	--	--	--	--	--	-------	--

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」及「護理人員服務」，其滿意度高達 96%，其次為「宗教信仰設備」(93.1%)，第三名有三項，分別為「餐廳清潔」、「營養師服務」及「日常生活協助」(92%)。
2. 此次滿意度較低題項為「餐食變化」僅 78%，因此項受訪者表示滿意度為「普通」和「不滿意」人數較多，造成該項滿意度降低，惟本項滿意度較去年相比上升 15.9%，是本次調查上升幅度第二高之項目，由此可知，在餐食變化上本中心一直都有在積極改進，努力符合長者之需求。

(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」，而此次調查各題項平均分數皆有達 4 分以上；另經比較，本年度整體滿意度亦較去年滿意度上升 2.5%，其中以「日常生活設施設備」為最高，其他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

考量此次整體滿意度已有些微上升，故針對平均滿意度低於 90%的項目進行檢討，未來改進作法說明如下：

- (一)餐食安排：依據長者營養需求性及牙口狀況供給每日三餐餐食服務，採用 2 週循環菜單方式開立，透過營養師及廚師每日巡餐可了解長者用餐喜好及鹹淡度是否合宜，除此之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：除透過巡餐機制了解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；規劃舉辦美食座談會方式了解長者對於美食期待，配合營養及牙口狀況辦理圓夢料理服務，以滿足心中對於美食之期待。
- (三)機構內外照明：後續將隨時依長者或現場照顧人員之反應進行調整。
- (四)照服員服務：

本年度照服員服務滿意度為 88%，較前一年度 60.5%有大幅進步，且是近幾年最高，惟有住民反饋照服員之服務態度不佳、未能及時提供服務等，仍有進步空間，本年度照服員已由勞務承攬改為自行進用，可以直接督導管理，改進作法如下：

1. 針對服務態度不佳同仁，及時介入輔導，追縱改善情形，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，予以表揚，提升同仁服務動力，增加

其他同仁效仿。

3. 安排教育訓練，讓照服員實際體驗住民感受，增加同理，提升服務細緻度。

(四)門診服務：111 年度滿意度較 110 年成長 11.5%，看診科別持續維持多專科科別導入，提供看診服務便利性及提高看診品質，針對此調查結果回饋於合作醫療院所，列入品質改善。

(五)住民意見處理及回應：

1. 部分住民反映的狀況或協助(例如：設備或輔具故障、衣物之清洗方式、代買物品等)，因尚需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，會先以替代設備提供服務並向住民說明請其理解。
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. 鼓勵住民適時反映需求，可針對未能即時滿足之原因尋找可替代方案及解決方式。
4. 各區主責社工每日皆會至護理區關心長者並了解其需求，若有住民意見反映，會即時協助與處理。

(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已略為上升，推測應為今年八月份進行問卷調查時疫情已漸趨緩，且訪員皆為暑期見習生及實習生，並且進到各護理區完成問卷調查，長者在面對非中心人員(去年疫情影響，實習生僅 1 位，餘由志工擔任訪員)及在熟悉的環境，更有意願去接受訪問並表達自身意見；建議爾後訪問盡量由非中心人員擔任，避免長者因為熟識者而不願回答或有所保留，以期降低訪員偏誤。