

衛生福利部彰化老人養護中心112年度住民家屬滿意度調查報告

本調查係採對至中心探望住民之養護、長照及失智住民家屬現場發放問卷並回收方式進行，訪查期間為民國112年10月27日至12月8日，共回收42份問卷，皆為有效問卷。以下分別針對受訪者基本資料及滿意度結果進行分析，分述如下：

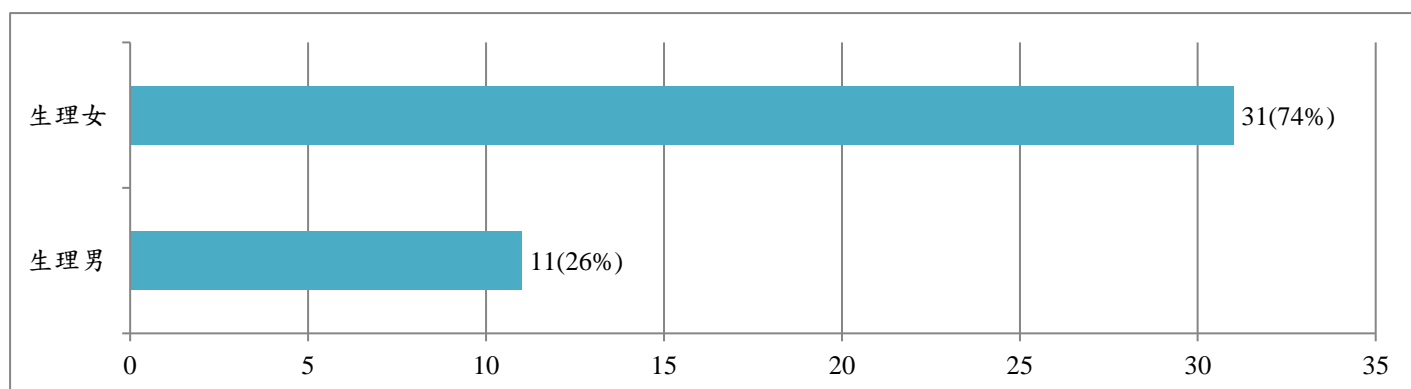
一、受訪者基本資料分析

本節主要對42份有效問卷之受訪住民家屬的個人資料進行描述，其基本資料變項包含(一)住民性別、(二)住民年齡、(三)住民進住時間、(四)住民繳費類別、(五)居住區別、(六)家屬性別、(七)家屬年齡、(八)家屬職業、(九)家屬教育程度及(十)家屬與住民關係，如下說明。

(一)住民性別：

從表1得知本次受訪家屬之在院親屬(住民)之性別，男性人數為11人、女性人數為31人，受訪者之在院親屬(住民)以女性比例較多，與全中心女性住民多於男性住民之性別分配情形相當。

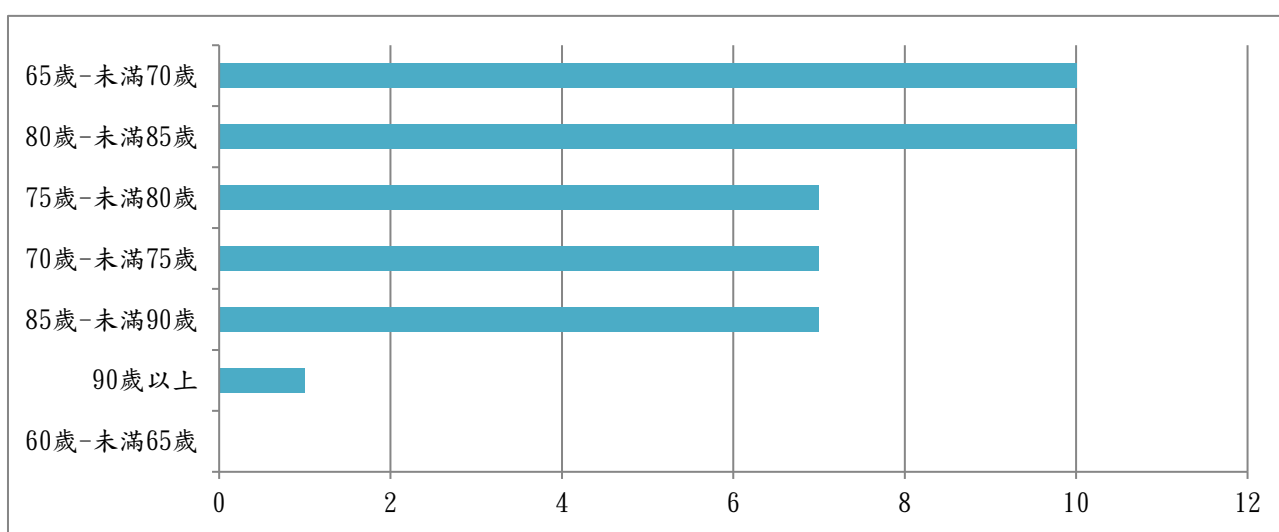
表1、住民性別之次數分配



(二)住民年齡：

從表2得知年齡層分佈以「65歲以上未滿70歲者」及「80歲以上未滿85歲者」為最多數，各佔24%，其次為「70歲以上未滿75歲者」、「75歲以上未滿80歲者」、「85歲以上未滿90歲者」，各佔17%。

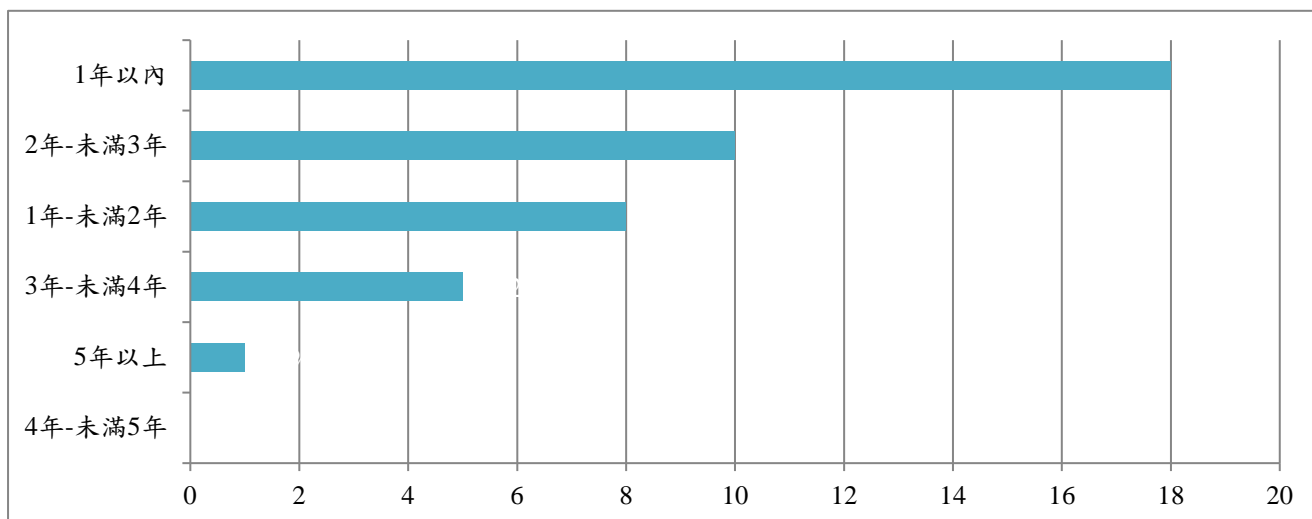
表2、住民年齡之次數分配



(三) 住民進住時間

從表3得知居住「1年以內」的住民最多，18人，佔43%，其次為居住「2年未滿3年」，有10人，佔24%，再次之為居住「1年未滿2年」，有8人，各佔19%。

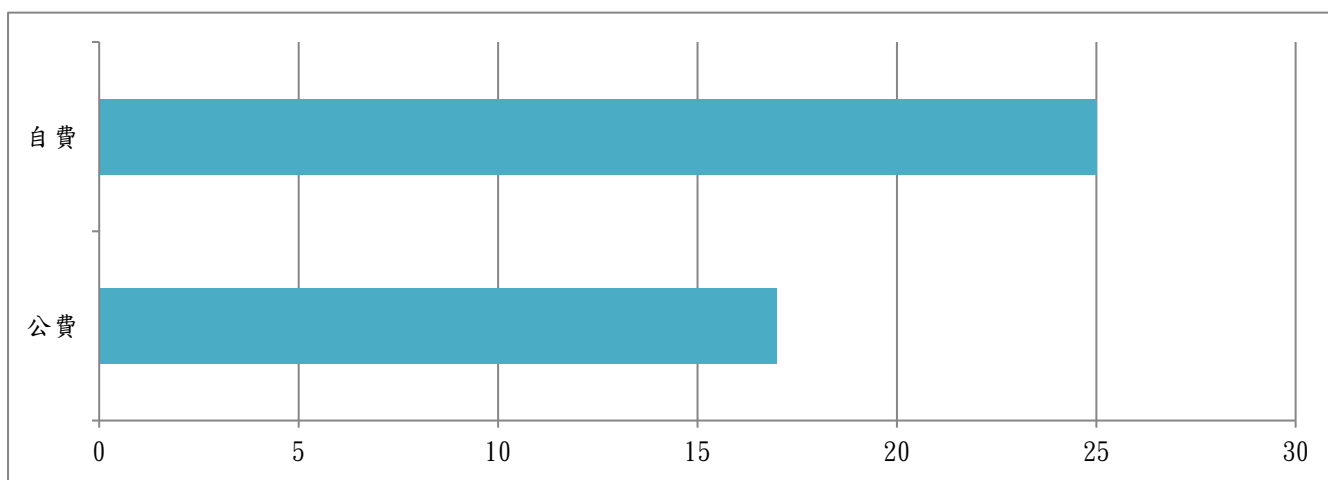
表3、住民進住時間之次數分配



(四) 住民繳費類別

從表4得知受訪家屬住民之費別部分，有40%的受訪者為公費，60%的受訪者為自費，即受訪者以自費者多於公費者，惟實際上本中心公費住人居多(截至112年11月30日止，公費住民197人，自費住民100人)，故依本項填表結果推論：常至本中心探望住民之家屬且有意願填具調查表，以自費者多於公費者。

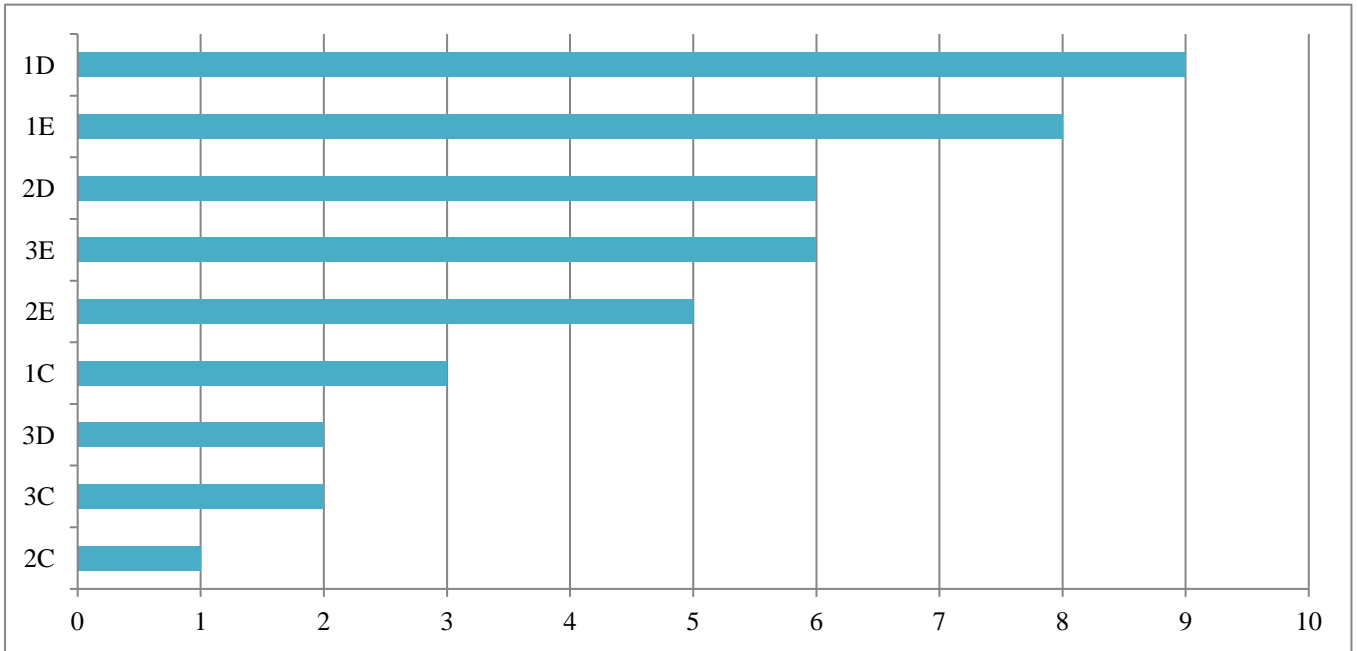
表4、 住民繳費類別之次數分配



(五) 居住區別

從表5得知受訪者之在院親屬(住民)以住於1D(21%)為多，其次依序為1E(19%)、2D 及 3E(各14%)、2E(12%)、1C(7%)、3C 及3D(5%)、2C(2%)。

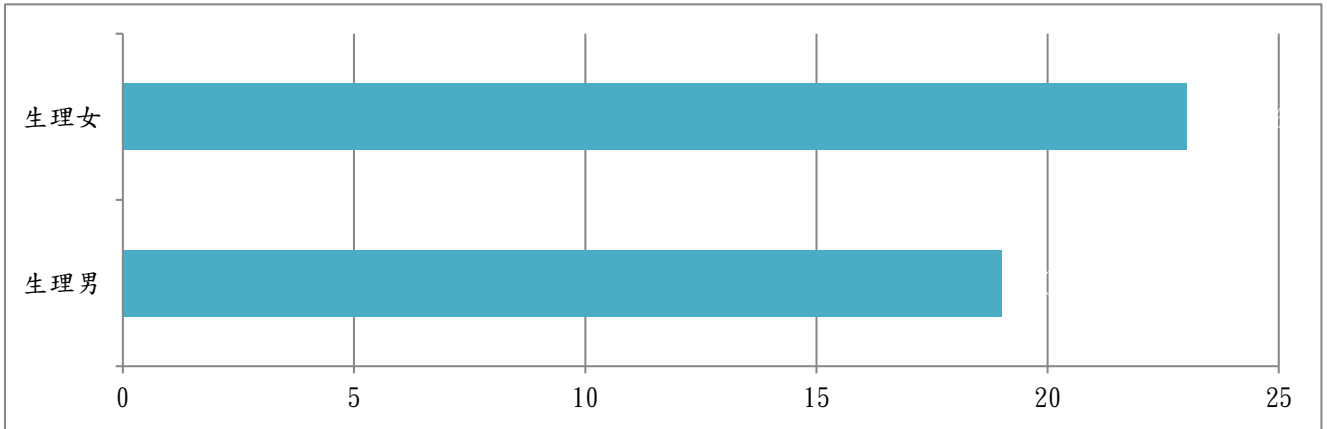
表5、住民居住區別之次數分配



(六)家屬性別

從表6得知受訪家屬性別部分，男、女各為19及23人，顯示探訪者以女性家屬多於男性家屬。

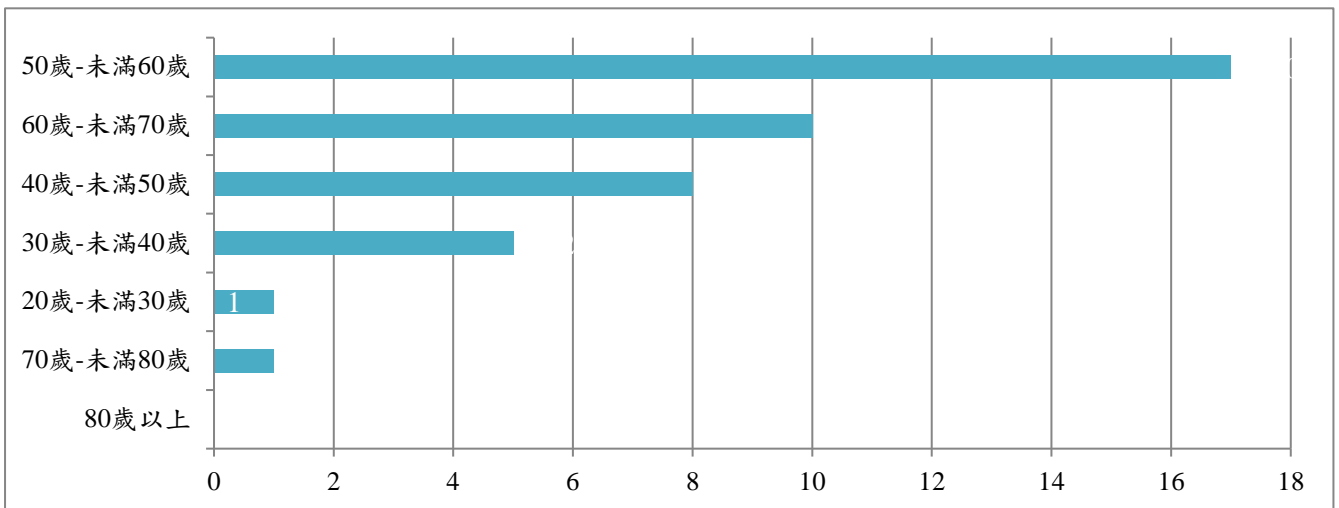
表6、家屬性別之次數分配



(七)家屬年齡

從表7得知在受訪家屬年齡部分，50歲未滿60歲為最多數，有17人，佔40%，其次為60歲未滿70歲10人(24%)。

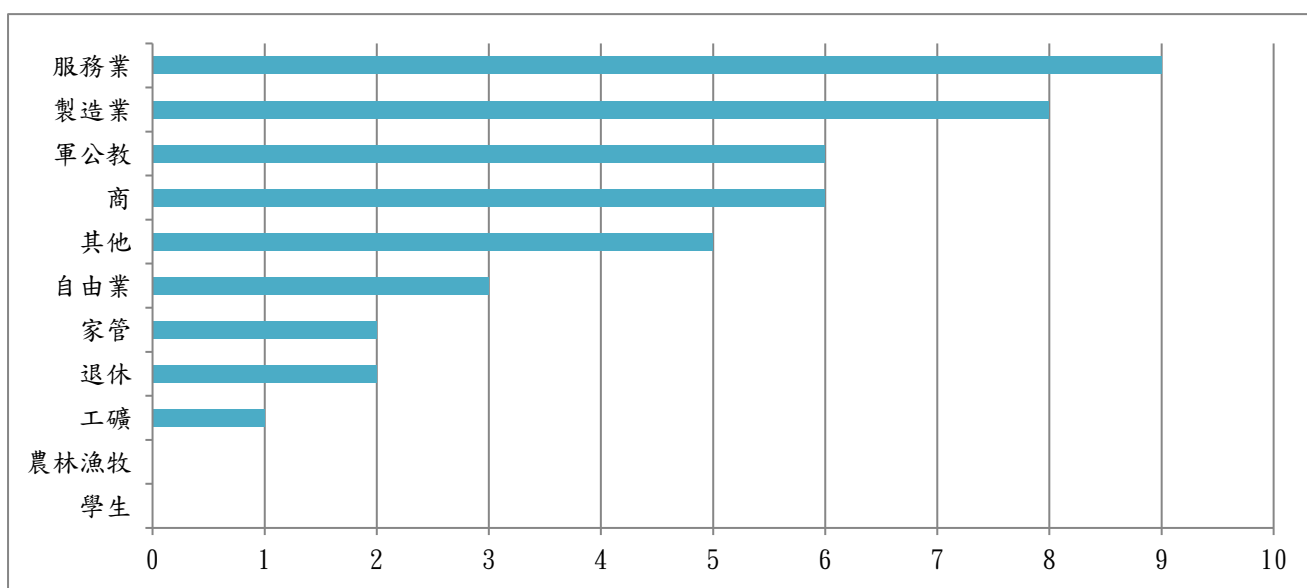
表7、家屬年齡之次數分配



(八)家屬職業

從表8得知受訪家屬職業部分，「服務業」者最多數，佔21%，其次為「製造業」，佔19%，再次依序為「商」及「軍公教」（各佔14%）、「其他」（12%）、「自由業」（7%）、「退休」、「家管」（5%）。

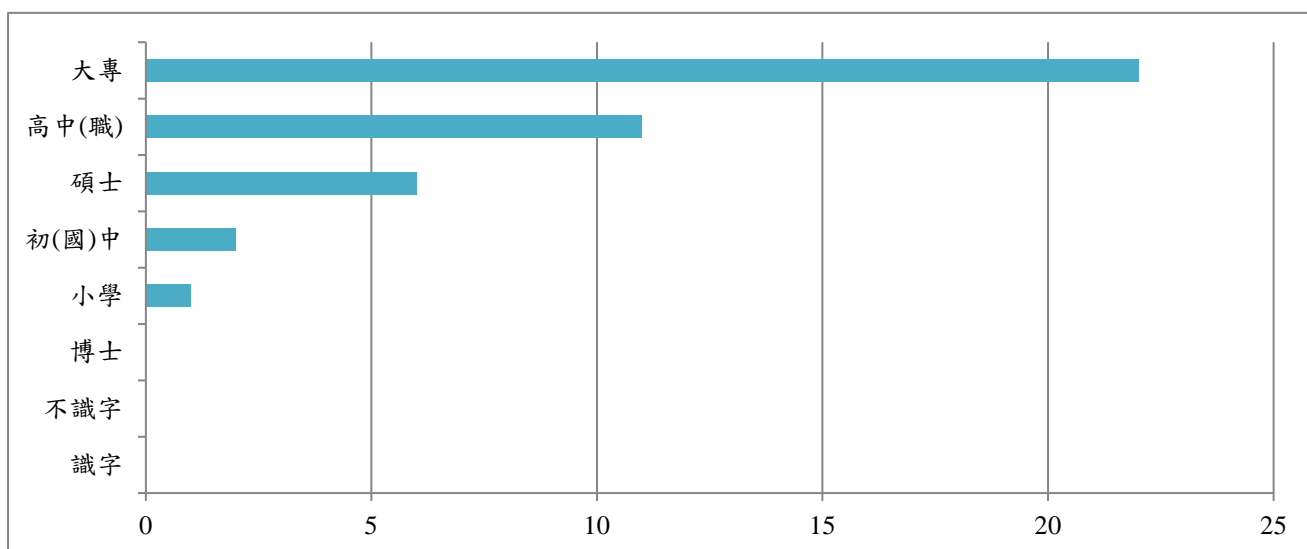
表8、家屬職業之次數分配



(九)家屬教育程度

從表9得知受訪家屬教育程度，以大專的人數居多，有22人，佔52%，其次高中(職)有11人，佔26%，再次之為碩士，佔14%。

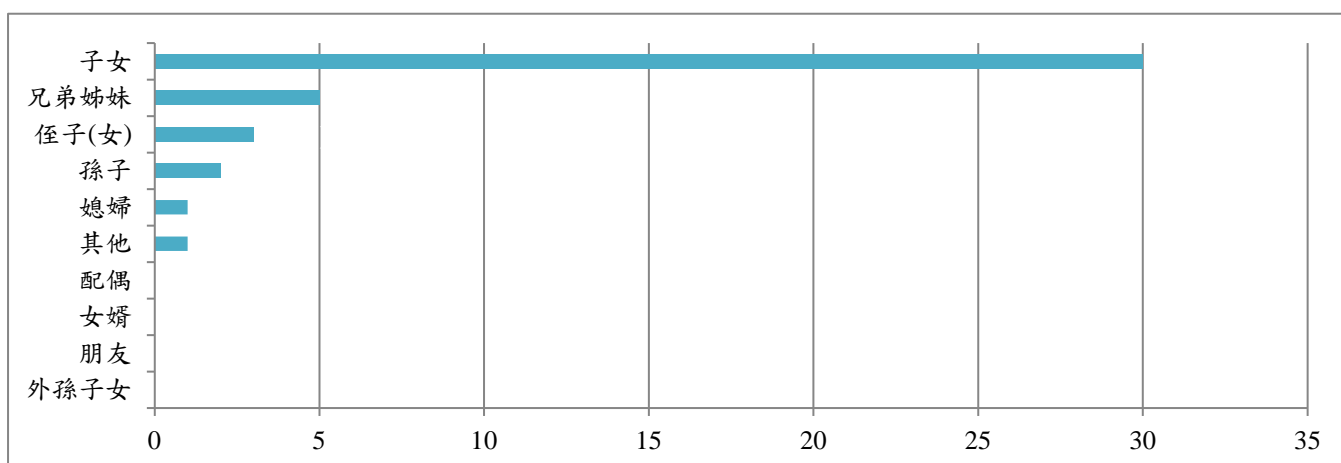
表9、家屬教育程度之次數分配



(十)家屬與住民關係

從表10得知家屬與住民關係部分，「子女」為30人，佔71%，其次為「兄弟姊妹」、有5人，佔12%，「侄子(女)」有3人，佔7%，「孫子女」各有2人，佔5%，「媳婦」有1人佔2%；顯示受訪者以住民之子女居大多數。

表10、家屬與住民關係之次數分配



二、滿意度調查分析

有關服務滿意度部分，本問卷分別從(一)環境方面、(二)生活及照護方面、(三)保健服務方面、(四)社工服務方面、(五)行政作業方面與(六)服務人員態度方面等6項目進行調查，滿意程度係從非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意等五大向度來加以測量，分析結果如下：

(一)環境方面滿意度項目

環境方面有3個子題，包含「生活區域整潔」、「休閒活動空間」、「中庭會客區環境」等項目。從表11-13顯示住民家屬對「中庭會客區環境」滿意度最高，達100%；其次是「休閒活動空間」達95%；再次之為「生活區域整潔」達93%，而整體滿意度為96%。

表11、生活區域整潔滿意度之次數分配

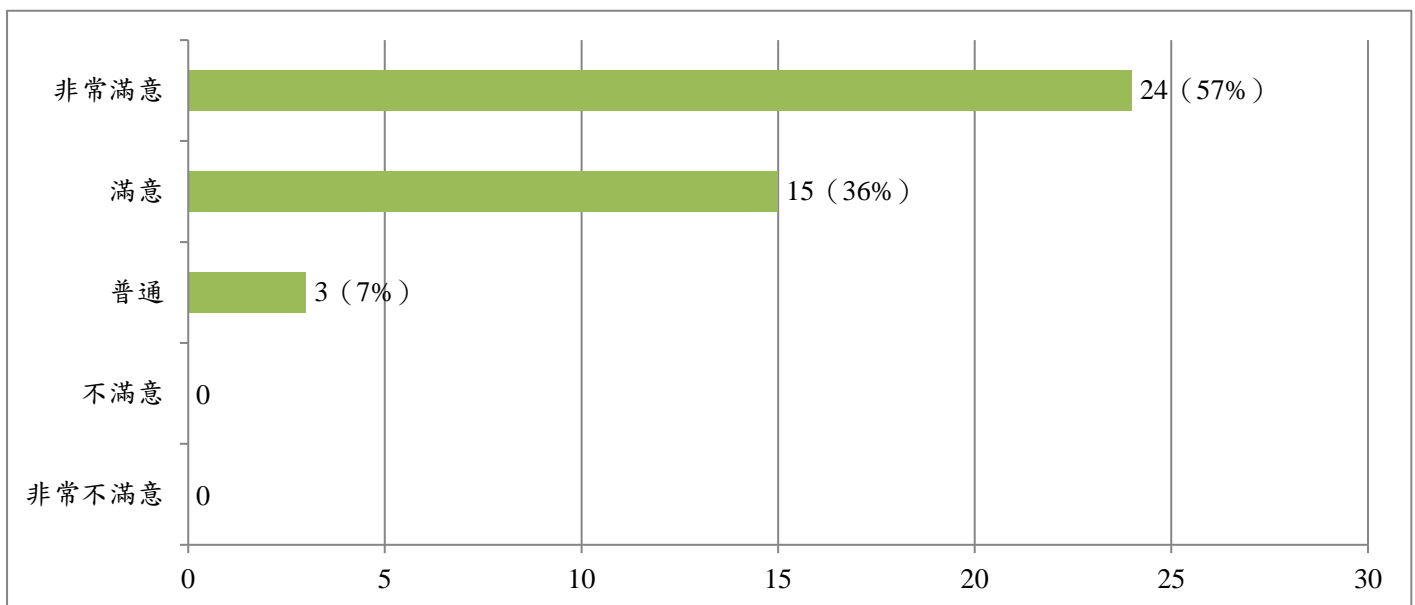


表12、休閒活動空間滿意度之次數分配

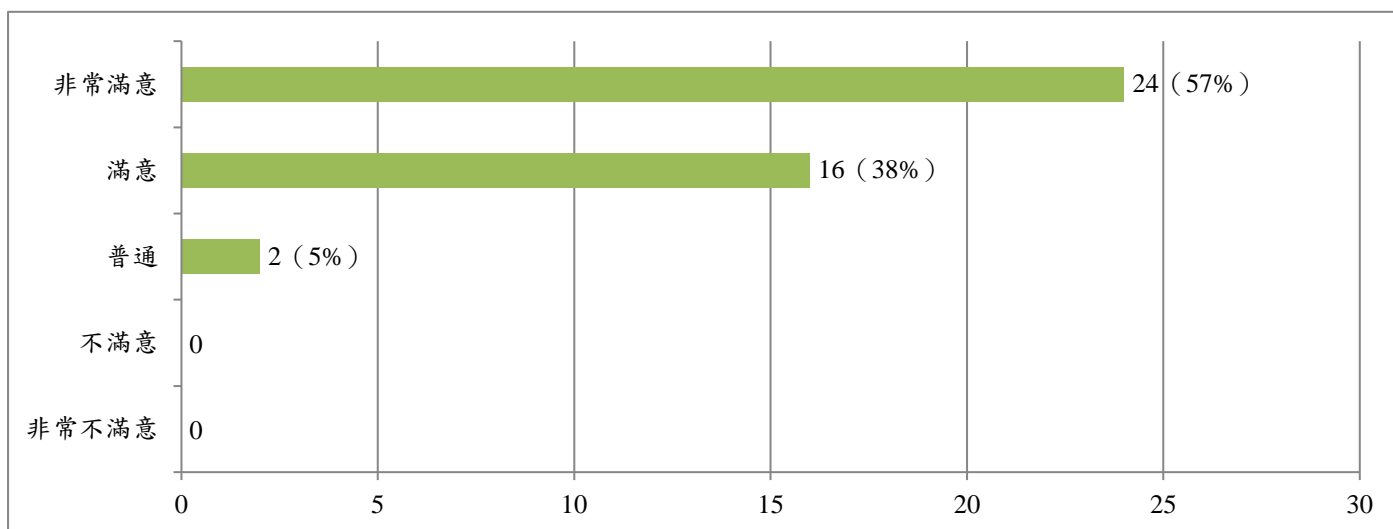
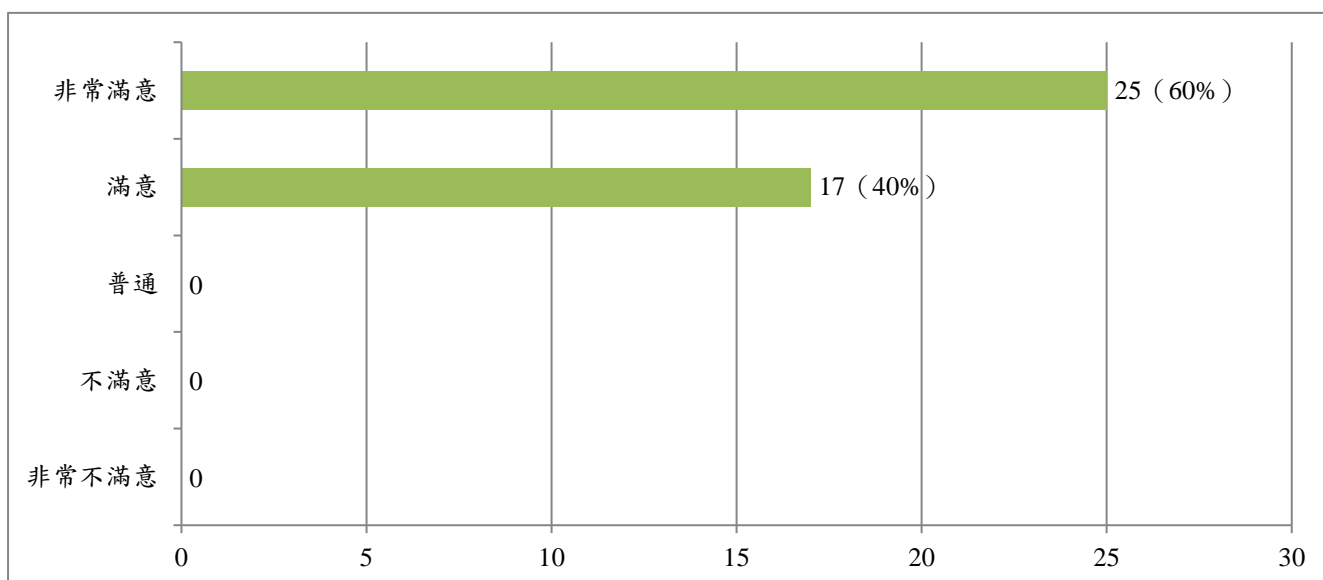


表13、中庭會客區環境滿意度之次數分配



(二)生活及照護方面滿意度項目

生活及照護方面共有3個子題，包含「餐食提供」、「生活照顧」、「護理照護」。從表14-16顯示住民家屬對「護理照護」的滿意度較高，為98%；其次是「生活照顧」為95%；再次之為「餐食提供」，達91%，而整體滿意度為94.7%。

表14、餐食提供滿意度之次數分配

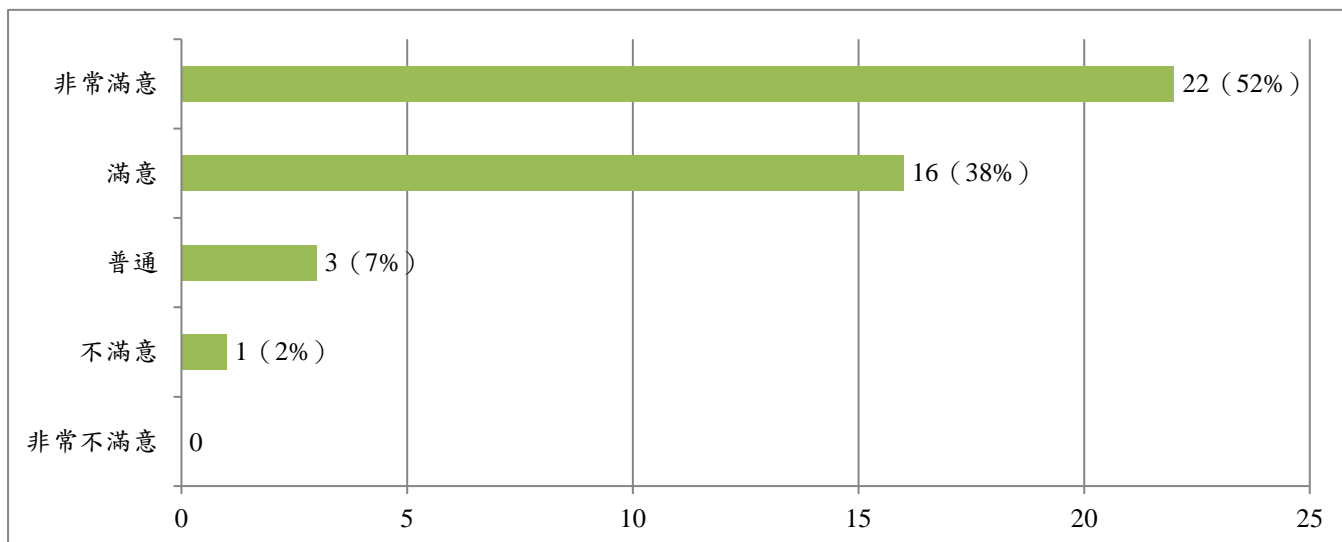


表15、生活照顧滿意度之次數分配

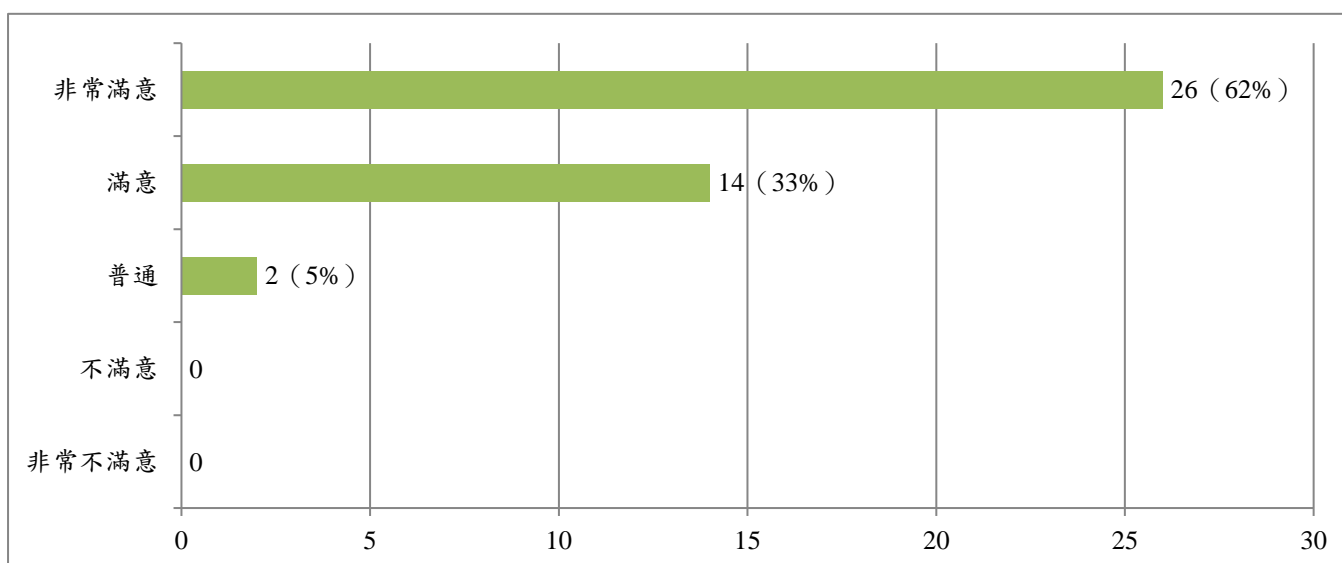
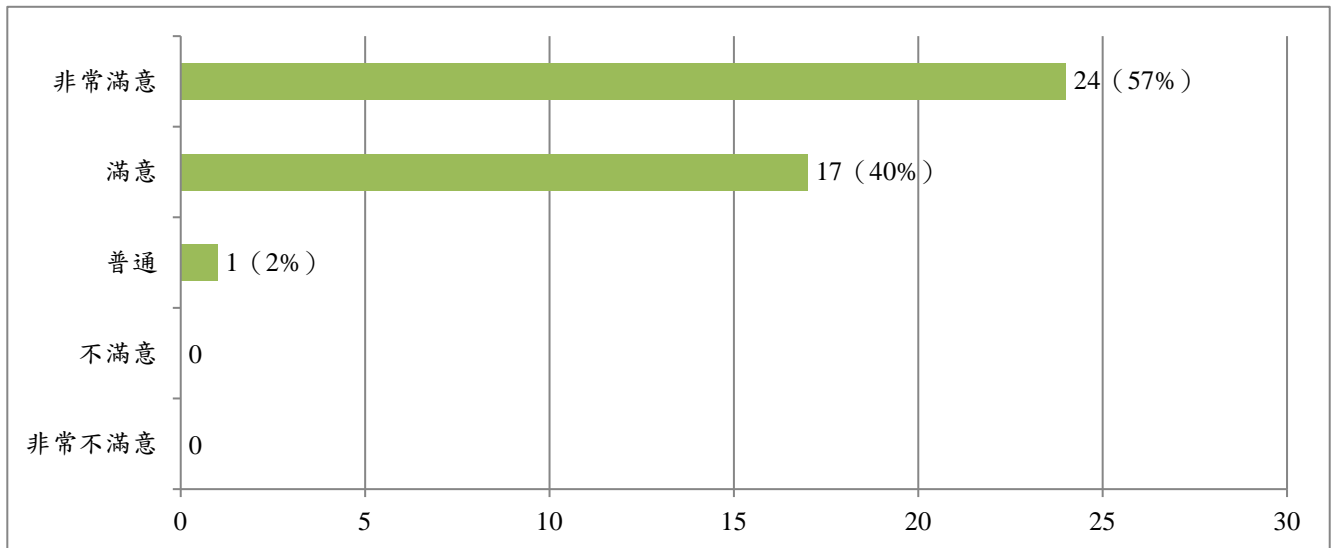


表16、護理照護滿意度之次數分配



(三) 保健服務方面滿意度項目

保健服務方面共有3個子題，包含「門診服務」、「衛教服務」、「醫事檢驗及疫苗接種服務」。從表17-19顯示住民家屬對「醫事檢驗及疫苗接種服務」的滿意度較高為99%；其次是「門診服務」及「衛教服務」，各為95%；而整體滿意度為96.3%。

表17、門診服務滿意度之次數分配

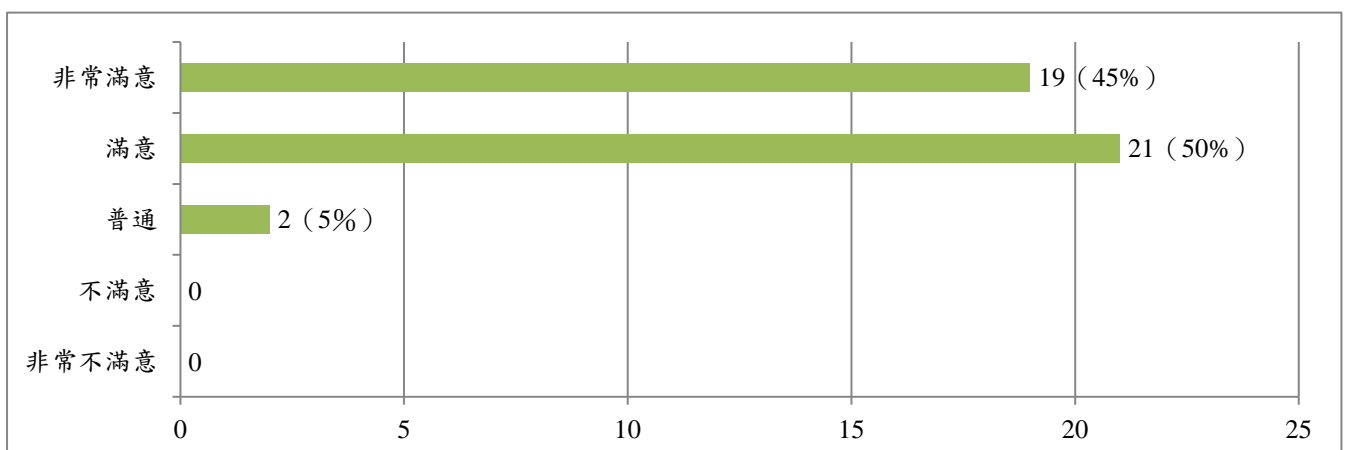


表18、衛教服務滿意度之次數分配

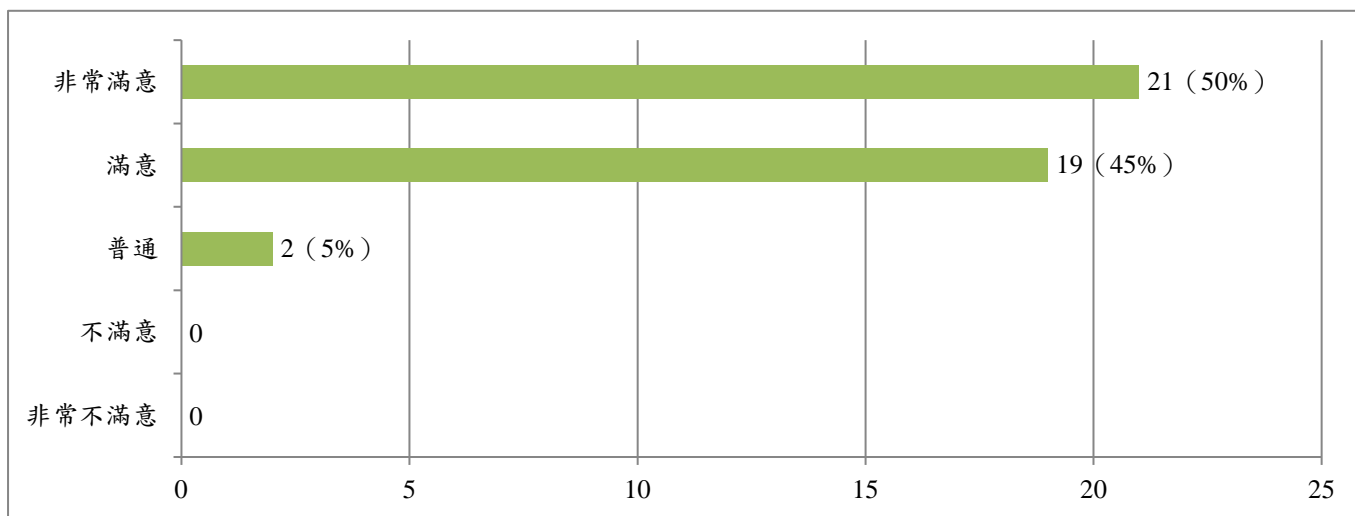
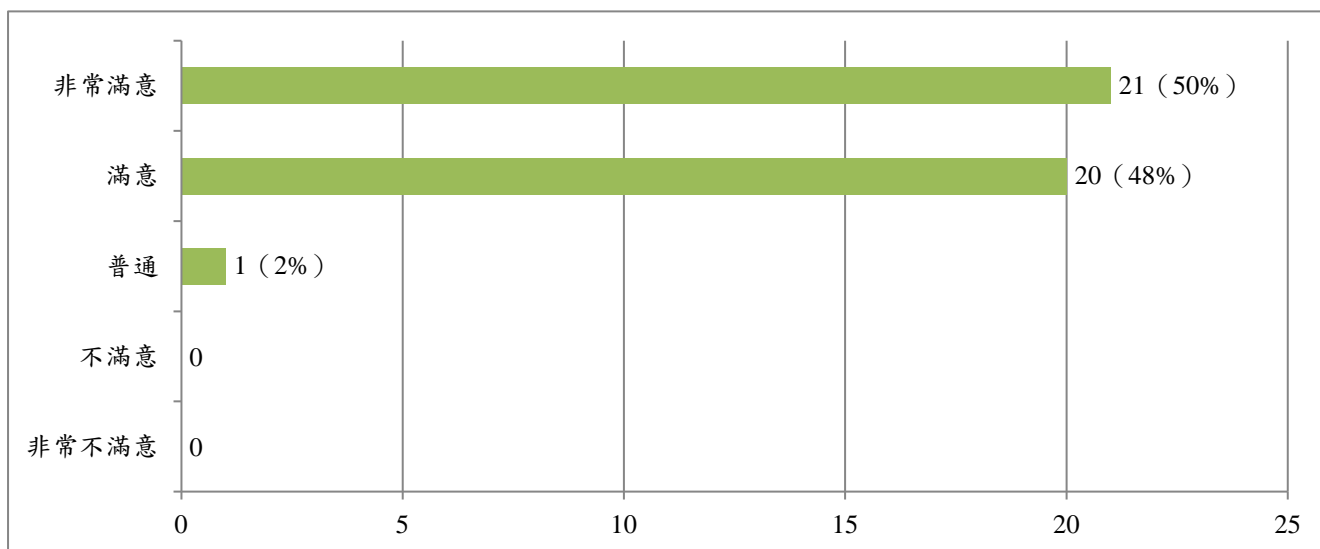


表19、醫事檢驗及疫苗接種服務滿意度之次數分配



(四) 社工服務方面滿意度項目

社工服務方面共有2個子題，包含「諮詢服務」及「休閒娛樂及節慶活動」。從表20-21顯示住家家屬對「休閒娛樂及節慶活動」「諮詢服務」的滿意度均為93%；整體滿意度為93%。

表20、諮詢服務滿意度之次數分配

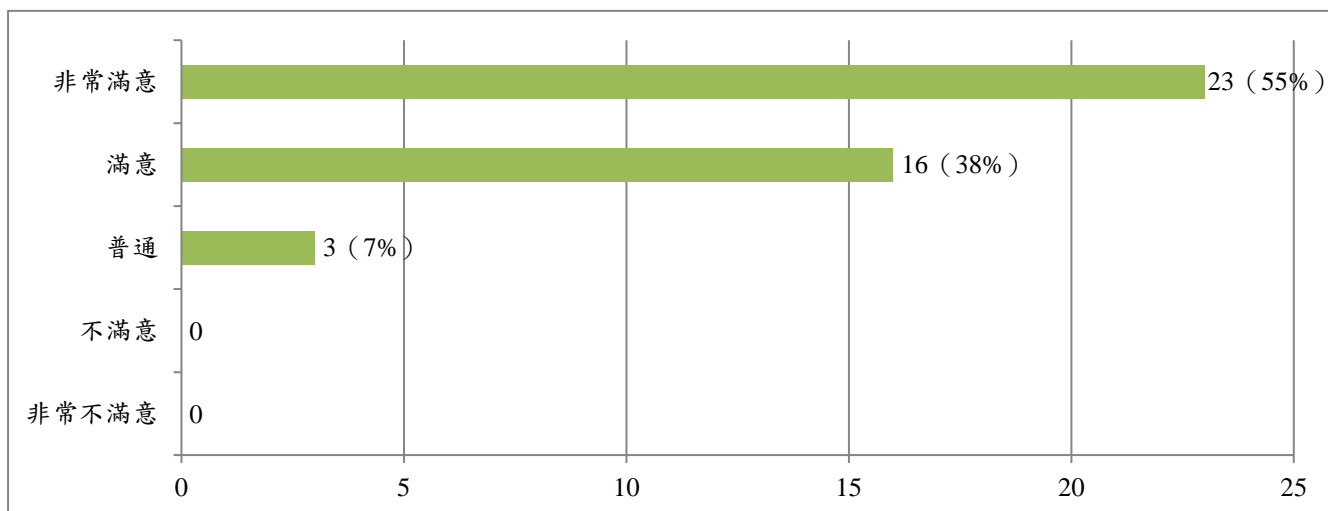
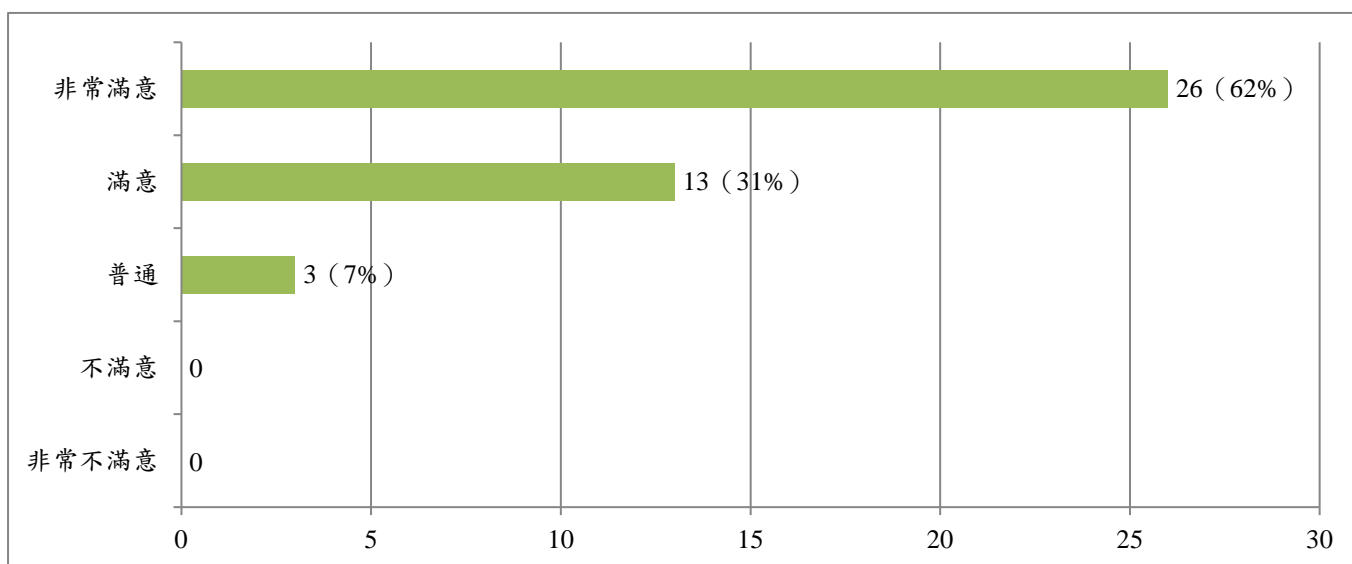


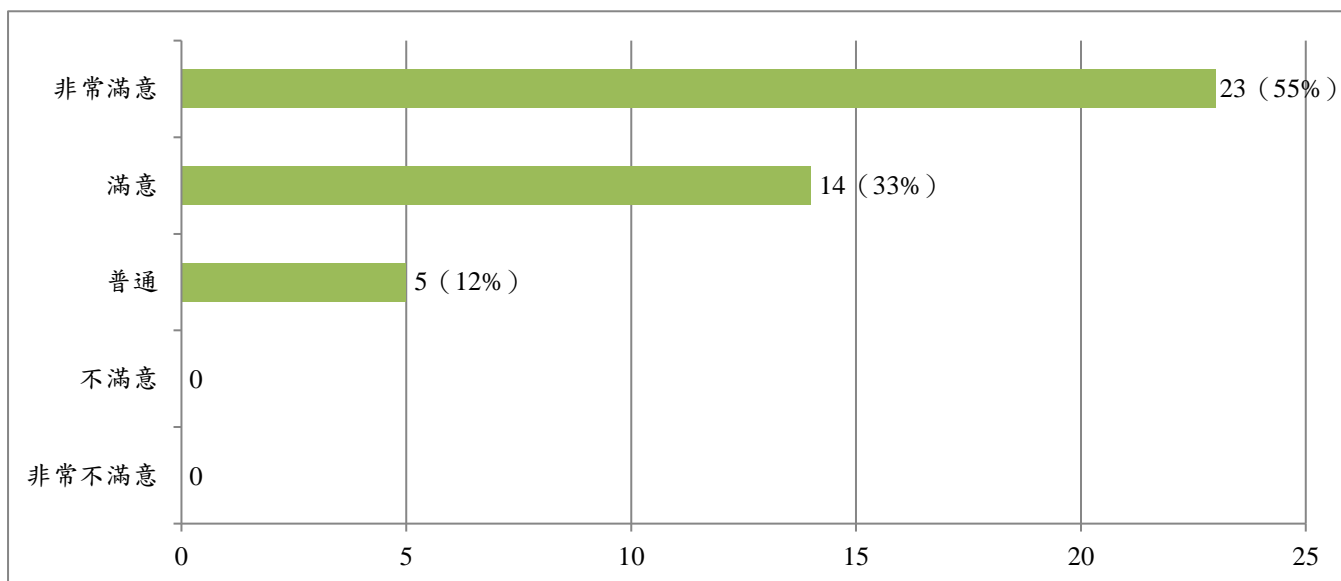
表21、 休閒娛樂及節慶活動滿意度之次數分配



(五) 行政作業方面滿意度項目

從表22顯示住民家屬對「繳納費用流程多元化」的滿意度為88%。

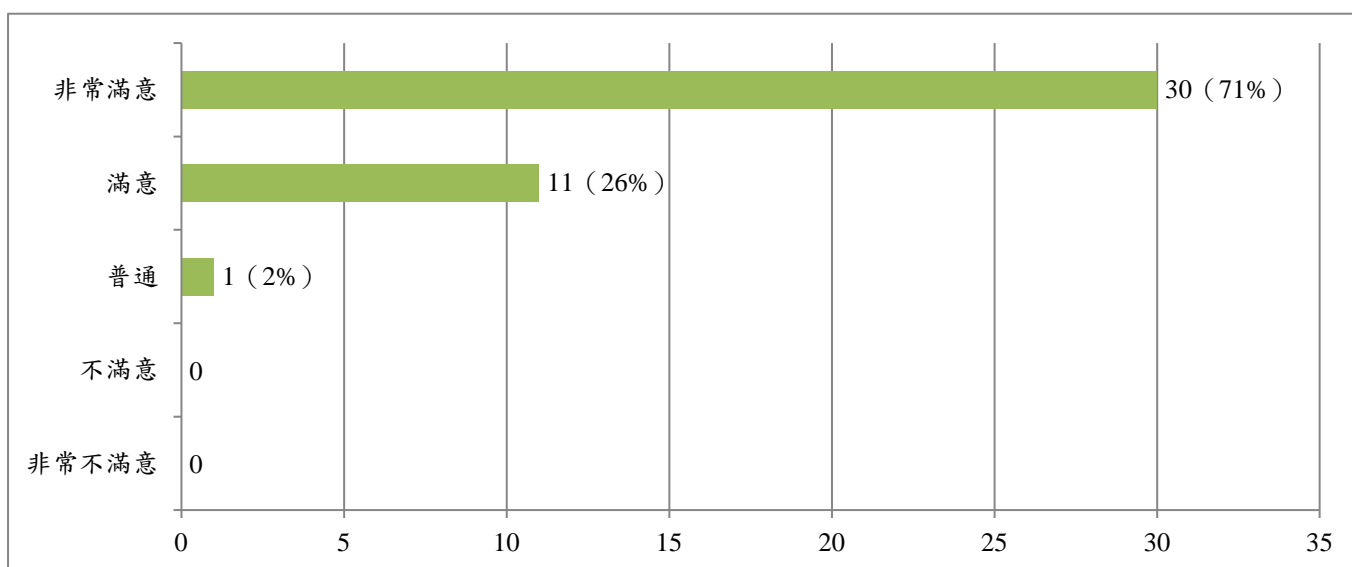
表22、 繳納費用流程多元化滿意度之次數分配



(六) 服務人員態度方面滿意度項目

從表23顯示住民家屬對「工作人員服務態度」的滿意度為98%。

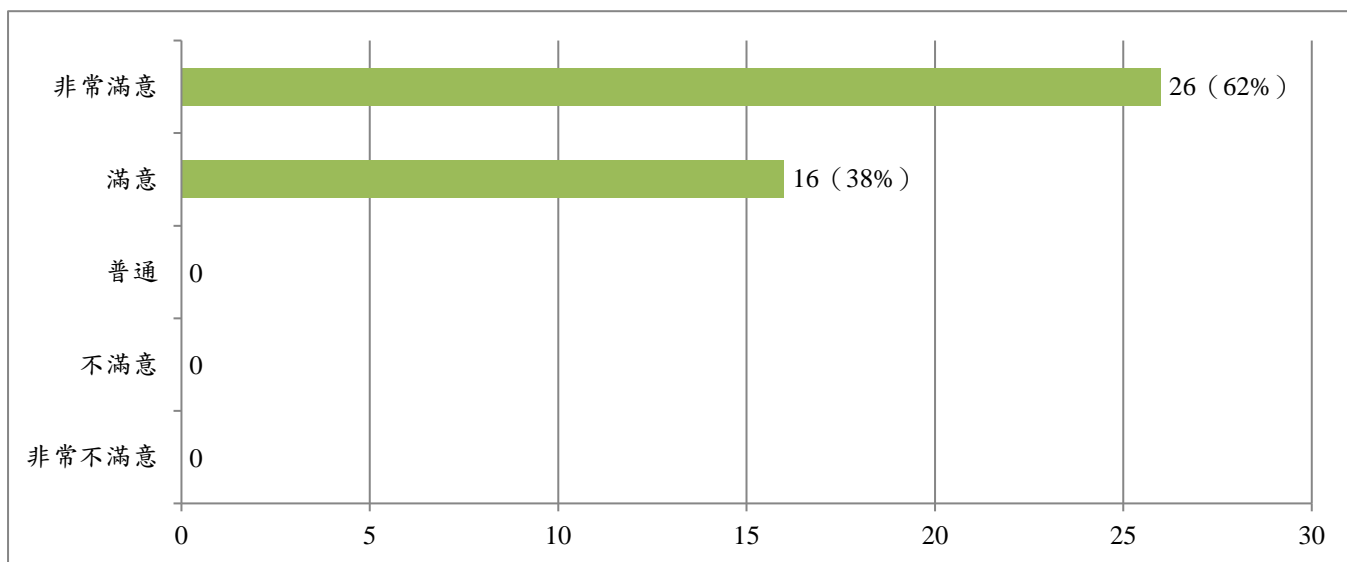
表23、工作人員服務態度滿意度之次數分配



(七) 整體服務方面滿意度項目

從表24顯示住民家屬對「中心整體服務」的滿意度為100%。

表24、中心整體服務方面滿意度之次數分配

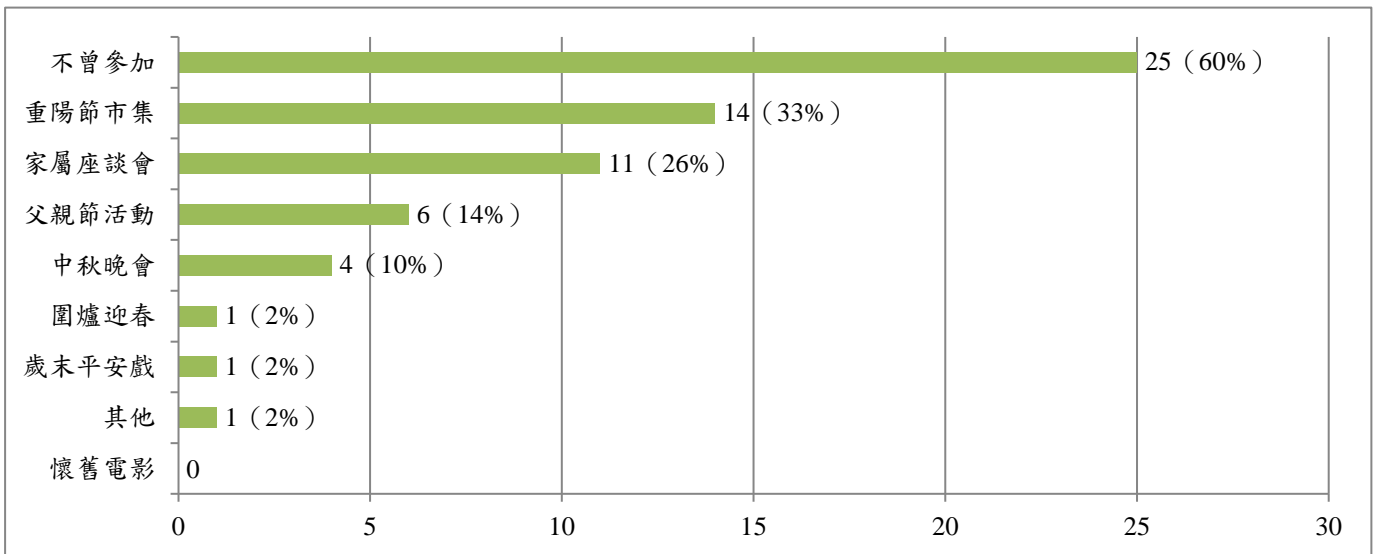


三、活動方面建議

(一)家屬參與中心辦理活動

從表25顯示住民家屬曾參與之活動最多者為「不曾參加」60%，其次為「重陽節市集」33%、再其次為「家屬座談會」26%。

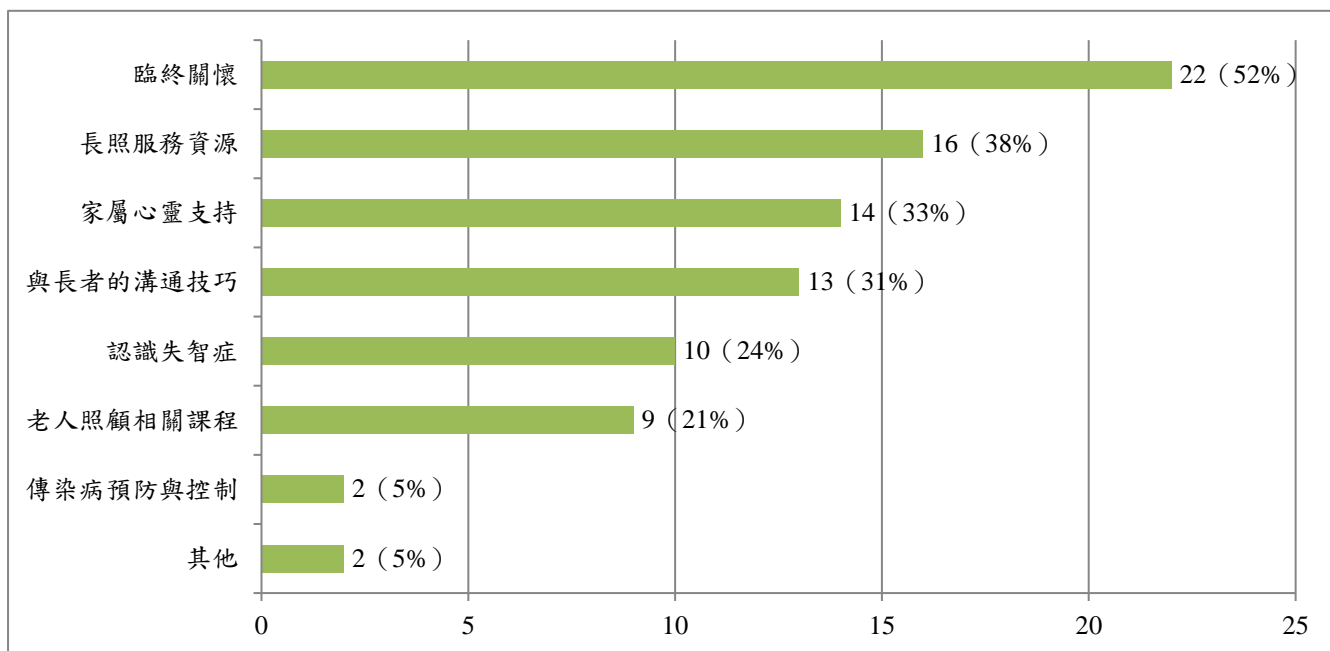
表25、家屬曾參與本中心辦理之活動



(二)希望本中心為家屬安排之課程內容

從表26顯示住民家屬建議中心安排的家屬教育課程最多者為「臨終關懷」，達52%；次之為「長照服務資源」，達38%；再次之為「家屬心靈支持」，達33%。

表26、家屬希望本中心安排之課程



四、滿意度情形說明

本年度滿意度計算方式依衛生福利部所屬福利機構滿意度調查辦理情形及一致性參考原則辦理，列出滿意以上的百分比，住民家屬整體滿意度為95.3%，與前一年度(111)施測結果(平均整體滿意度95.3%)相較，下降0.2個百分點。

本年度整體家屬滿意度之各大項服務滿意度，以「對中心整體」滿意度最高，為100%，其次為「服務人員態度」98%，再其次分別為「保健服務」96.3%、「環境方面」96%、「生活及照顧」94.7%、「社工服務」93%、「行政作業」88%，整體平均滿意度為95.1%。

前(111)年度與本年度整體家屬滿意度之各大項服務滿意度相較而言，「行政作業」下降最多(2.5%)，其次為「社工服務」(2.4%)，再其次為「生活及照顧」(1.6%)；上升最多的則是「對中心整體」(3.2%)，其次為「服務人員態度」(2.7%)，再其次為「保健服務」(0.4%)，整體平均滿意度則下降0.2%。

針對下降最多之前二項分析如下：其中行政作業方面僅有一題問項為「繳納費用流程多元化」下降2.5%。次之為社工服務方面下降2.4%，包含二題問項分別為「提供諮詢服務」下降0.8%及「提供長者休閒育樂及節慶活動」下降3.9%。

滿意度調查採不記名的問卷方式，由家屬提出自身接受服務之觀感以供機構參考，由本中心在家屬座談會中與家屬討論並提出改進作法。

111年度與112年度整體家屬滿意度之各項服務滿意度情形說明：

各項服務	111年度滿意度(%)	各項服務	112年度滿意度(%)	比較
環境方面滿意度	96.8	環境方面滿意度	96	下降0.8
生活照顧方面	96.3	生活及照護方面	94.7	下降1.6
保健服務方面	95.9	保健服務方面	96.3	上升0.4
社工服務方面	95.4	社工服務方面	93	下降2.4
行政作業方面	90.5	行政作業方面	88	下降2.5
服務人員態度方面	95.3	服務人員態度方面	98	上升2.7
對中心整體滿意度	96.8	對中心整體滿意度	100	上升3.2
整體平均滿意度	95.3	整體平均滿意度	95.1	下降0.2

五、開放性問項之分析與說明

本節主要係針對開放性問項之受訪家屬所提建議，進行說明與回覆，敘述如下：

112年度住民家屬滿意度調查反應意見之執行情形表

類別	建議事項	反應人數	答覆內容	權責單位
環境方面	希望早日能參觀居住環境。	5	<p>2023年5月1日起「嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)」由第五類傳染病調整為第四類傳染病，中心依據衛生福利機構(住宿型)因應 COVID-19 感染管制措施指引進行訪客管理：</p> <p>(一)探視及陪伴者採取預約制，進入機構建議全程佩戴口罩。</p> <p>(二)具有 COVID-19 相關症狀或尚於自主健康管理期間者，儘量避免前往機構探視、陪伴及陪住。</p> <p>(三)住民具有下列例外情形，得不限訪客及住民健康狀況，開放必要性探視、陪伴及新進陪住：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 病危、緩和療護 (palliative care)、安寧療護 (hospice care)、生命末期及臨終醫療協助。 2. 有身體護理和心理健康需求，包括協助失能住民進行進食、肢體活動及身體清潔等活動。 3. 因病情惡化或醫療處置需要，需家屬簽署同意書或文件無其他家屬可替代者。 4. 其他經機構評估有必要之情形。 	社工科

生活照顧方面	衣服整齊美觀！不要一直重複穿著同一二套有破損就丟掉告知家屬再補上謝謝您	1	1. 謝謝家屬的建議，會再宣導給一線同仁留意住民個人衣著上之變化，並於換季前衣物汰舊換新，將再連繫家屬協助準備。 2. 目前中心內長輩衣物皆為個別化準備，若有破損或不適宜，將轉知家屬購置。	護理科
	買長者衣服，可直接購買，不用太多手續	1	公費住民長輩衣物皆由中心量身採購，但若有個別需求時，仍需依住民零用金管理規定填寫申請表，獲同意後才能協助購買。	護理科
	因有插鼻胃管，希望能常清潔媽媽的鼻孔	1	目前留有鼻胃管之長輩，每日需執行鼻胃管路照顧(包含清潔)，若住民鼻腔分泌物較多時，將視長輩情況增加清潔次數。	護理科
社工服務方面	希望能跟家屬更熱情接觸聯繫	1	社工定期透過電話及 LINE 訊息聯繫家屬，讓家屬知悉長者在中心生活狀況並邀請參與中心活動。	社工科
	可提供長者入住後的各項資訊給家屬，例如住民相處狀況、飲食狀況、身體狀況，是否有發生什麼特別的事，讓家屬多了解住民在中心的生活，照片、影片或是 LINE 訊息都可。建議開放佛堂讓家屬可陪同長者一起去參拜(探視時段)。	1	護理科:新入住長輩隔離期間鼓勵家屬可多來電至護理站諮詢長輩狀況或視訊使用跟長輩互動，隔離期滿鼓勵家屬預約探視，現場護理師及照服員皆會提供長輩生活適應狀況。佛堂屬公共空間，家屬探視時可陪長者前往。 社工科:中心辦理的活動及長者參與狀況會公告在中心官網及粉絲頁，若家屬有個別期待傳送長者個別照片，可以聯繫主責社工協助傳送。	護理科 社工科

保健服務方面	目前醫療服務無法滿足長者需求	1	<p>1. 目前本中心與醫療合作單位-衛生福利部彰化醫院提供門診服務，科別包含:神經內科、精神科、腎臟內科、心臟內科、胸腔內科、中醫科等5大科別；因外科系科別需要設置相關檢查儀器設備，故無法比照醫院提供多專科科別，且礙於法規規定每週門診診次以不超過3診次為原則，故科別提供以長者需求性較高的科別為主。</p> <p>2. 除門診服務外針對管路長者提供居家照護服務；安寧服務需求個案提供居家安寧收案服務。</p> <p>3. 亦與多家醫療機構合作如衛生福利部彰化醫院、漢銘基督教醫院、財團法人秀傳醫院、烏日林新醫院…等多家醫療院所簽訂醫療服務合約，提供門、急診及住院等服務。</p>	保健科
	牙醫醫師可以挑選年輕一點的醫生手腳才俐落老人家耐心有限	1	<p>目前於本中心看診牙科服務由彰化牙醫師公會協助媒合彰化地區牙科診所醫師來院協助駐診服務，該2家診所牙科醫師臨床經驗皆非常豐富，多年來協助中心長者解決牙科方面的問題，每次長者看診的問題皆不同，需處理時間亦不同，尊重專業以醫師看診的方式為主，後續跟醫師溝通避免長者等候過久。</p>	保健科
	在病牀硬體及功能方面多加設備，提供長期臥床長者多功能	1	<p>本中心近年來自行採購或接受各界捐贈的病床均為電動床，除少部分捐贈的床型外，大部分的均有中控煞車，方便工作人員使用，養護區的床皆為自支支援床型，床欄可開，方便行動不便長者自行攙扶上下床，床可降低高度，避免長者</p>	護理科

		<p>跌落造成傷害，另長者可自行使用電動床按鍵調整角度，也可操作床頭抬高方便起身下床。</p> <p>除電動床外，中心亦採購氣墊床，供長期臥床長者使用，避免壓傷情形發生。</p>	
--	--	---	--