

衛生福利部彰化老人養護中心  
112 年度住民滿意度調查報告

# 衛生福利部彰化老人養護中心 112 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 .....	8
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.....	17
柒、結論與改進 .....	22

# 衛生福利部彰化老人養護中心 112 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 112 年 7 月 12 日至 8 月 31 日止，訪查人員為社工科暑期實習生 2 人並於 7 月 11 日由各科室協助完成訪員訓練後，共送出 50 份問卷，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%
112	50	50	100%

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 30 人(60.0%)；女性為 20 人(40.0%)，而年齡層分佈以 70~74 歲者為最多數（30.0%），其次為 75~79 歲者(20.0%)。本次訪談對象以養護區為主（計訪談 39 位，占 78.0%），長照區因長者意識多不清，僅訪談部分 3C 及 3D 區住民（計 11 位，占 22.0%），各區訪談樣本分布為：2C 區（15 位，30.0%）、2D 區（12 位，24.0%）、2E（12 位，24.0%）、3C（8 位，16.0%）、3D（3 位，6.0%）。受訪者之費別部分，有 68.0%的受訪者為公費，32.0%的受訪者為自費。婚姻狀況部分，受訪者為離婚居多有 34.0%，其次為 30.0%已婚，22.0%為喪偶，另有 14.0%為未婚。

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 35 人(70.0%)；其次為「與家人同住」和「獨居」，「與家人同住」計有 7 人(14.0%)，「獨居」計有 7 人（14.0%）。教育程度部分以國小學歷者佔多數，為 20 人(40.0%)；其次不識字者有 16 人(32.0%)；國(初)

中有 10 人(20.0%)；高中職有 3 人(6%)；專科大學 1 人(2%)。宗教信仰以一般民間信仰居多，計 19 人(38.0%)，其他依序為無宗教信仰 12 人(24.0%)、佛教 16 人(32.0%)、基督教 1 人(2.0%)、天主教 1 人(2.0%)及一貫道 1 人(2.0%)。

受訪者身體狀況部分，50 人之中患有高血壓有 31 人次、腦血管疾病 20 人次、心臟病 22 人次、骨質疏鬆有 8 人次、糖尿病 19 人次，其他疾病則有 123 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 21 位 (42.0%)；其次為完全依賴者則有 11 人(22.0%)；嚴重依賴者有 10 人(20.0%)及顯著依賴者 8 人(16.0%)。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 42 位，佔 84.0%；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」，分別為 25 位 (59.5%) 與 17 位 (40.5.0%)。

受訪者住在機構時間以「五年以上」的資深住民占最多，有 11 人(22.0%)；其次為「兩年以上未滿三年」的住民有 10 人(20.0%)；依序為「一年以內」及「一年以上未滿兩年」的住民，各有 8 人(16.0%)；「四年以上未滿五年」的住民有 7 人(14.0%)，「三年以上未滿四年」的住民最少，有 6 人(12.0%)。

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	30	60.0	
	女	20	40.0	
年齡	60~69 歲	7	14.0	
	70~74 歲	15	30.0	
	75~79 歲	10	20.0	
	80~84 歲	6	12.0	
	85~89 歲	9	18.0	
	90 歲以上	3	6.0	
居住區別	2C	15	30.0	
	2D	12	24.0	
	2E	12	32.0	
	3C	8	12.0	
	3D	3	6.0	
	3E	0	0.0	
費別	公費	34	68.0	
	自費	16	32.0	
婚姻狀況	已婚	15	30.0	
	未婚	7	14.0	
	喪偶	11	22.0	
	離婚	17	34.0	
居住狀況(入住前)	獨居	7	14.0	
	與家人同住	7	14.0	

	與友人同住	0	0.0
	住於機構	35	70.0
	其他	1	2.0
教育程度	不識字	16	32.0
	國小	20	40.0
	國(初)中	10	20.0
	高中職	3	6.0
	專科大學	1	2.0
宗教信仰	無宗教信仰	12	24.0
	佛教	16	32.0
	一般民間信仰	19	38.0
	基督教	1	2.0
	天主教	1	2.0
	一貫道	1	2.0
身體健康狀況 (複選)	健康	0	0
	高血壓	31	13.9
	腦血管疾病	20	9.0
	心臟病	22	9.9
	骨質疏鬆	8	3.6
	糖尿病	19	8.5
	其他	123 <sup>1</sup>	55.2
日常生活活動功能 (ADLs)	完全依賴 0~20 分	11	22.0
	嚴重依賴 21~40 分	10	20.0
	顯著依賴 41~60 分	8	16.0
	功能獨立 61~100 分	21	42.0
家屬探視情形	入住後未有家屬探視	8	16.0
	有家屬探視	42	84.0
家屬探視頻率 (n=42)	平均一個月一次(含一次)以下	25	50.0
	平均一個月一次以上	17	34.0
進住時間	一年以內	8	16.0
	一年以上未滿兩年	8	16.0
	兩年以上未滿三年	10	20.0
	三年以上未滿四年	6	12.0
	四年以上未滿五年	7	14.0
	五年以上	11	22.0

<sup>1</sup> 其他項說明：「肺部疾病」\*13 位；「白內障」\*13 位；「消化道疾病」\*12 位；「攝護腺肥大」\*11 位；「失智症」\*10 位；「癌症」\*9 位；「腎臟疾病」\*7 位；「巴金森氏症」、「肝臟疾病」\*6 位；「精神疾病」、「泌尿道疾病」\*5 位；「疝氣」、「氣喘」、「痛風」\*4 位；「甲狀腺疾病」、「青光眼」、「良性腫瘤」\*3 位；「梅毒」\*2 位；「顏面神經失調」、「痔瘡」、「梅尼爾氏症」\*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 111 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」3.82 分、「餐食變化」3.94 分及「餐廳清潔」4.06 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 86.0%；其次是「餐食變化」80.0%，最後為「餐食安排」的滿意程度 74.0%。

住民在伙食方面之滿意度為 80.0%，與 111 年施測結果(84.0%)相較下降 4.0%；經分項比較，此次伙食方面「餐食變化」滿意度較 111 年上升，「餐食安排」與「餐廳清潔」較 111 年下降。「餐食變化」滿意度上升 2.0%，「餐食安排」滿意度下降 8.0%，另「餐廳清潔」滿意度下降 6.0%。

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					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	11(22.0)	26(52.0)	6(12.0)	7(14.0)		
餐食變化	10(20.0)	30(60.0)	7(14.0)	3(6.0)		
餐廳清潔	12(24.0)	31(62.0)	5(10.0)	2(4.0)		

#### 填寫不滿意之原因

「餐食安排」：答覆「不好吃」計 2 人；答覆「不夠鹹」計 2 人；答覆「菜太鹹、太硬」計 1 人；答覆「菜吃得不適應」計 1 人；答覆「菜色都一樣」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

「餐食變化」：答覆「不喜歡吃」計 1 人；答覆「快樂餐不像快樂餐」計 1 人；答覆「菜色不

多」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

「餐廳清潔」：答覆「有蟑螂」計 1 人；答覆「桌子上有螞蟻」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」3.96 分、「機構內外環境整潔」4.16 分、「機構內外照明」4.06 分、「宗教信仰設備」4.20 分及「無障礙設施設備」4.12 分；其中「宗教信仰設施」以實際曾使用設備人數 30 人計算，其平均分數為 4.20 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 92.0%；其次是「機構內外照明」的滿意程度與「曾使用過宗教信仰設施」的居民（共計 30 人）對「宗教信仰設施」的滿意程度同為 90.0%，「日常生活用品」和「無障礙設施設備」滿意度同為 84.0%，為最低。

居民在日常生活設施設備方面之整體滿意度達 88.0%，與 111 年施測結果(91.4%)相較下降 3.4%，此次日常生活設施設備方面 5 個子題滿意度皆下降，「日常生活用品」和「無障礙設施設備」滿意度下降幅度最大達 6.0%，「機構內外環境整潔」較 111 年下降 4.0%為其次，「宗教信仰設施」較 111 年下降 3.1%，「機構內外照明」則較 111 年下降 2.0%。

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					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	9(18.0)	33(66.0)	5(10.0)	3(6.0)		
機構內外環境整潔	13(26.0)	33(66.0)	3(6.0)	1(2.0)		
機構內外照明	10(20.0)	35(70.0)	3(6.0)	2(4.0)		
無障礙設施設備	14(28.0)	28(56.0)	8(16.0)			

### 填寫不滿意之原因

「日常生活用品」：答覆「中心沒提供」，計 1 人。答覆「沒拿到」，計 1 人。答覆「被動給予」，計 1 人。（列入意見反應中進行檢討）。

「機構內外環境整潔」：答覆「拖地不乾淨」，計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

「機構內外照明」：答覆「不夠亮」，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=30)

題項	次數 (%)		
	有	無	其他

有無使用宗教信仰設施	30 (60.0)		20 (40.0)		
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)
宗教信仰設施 (n=30)	9(30.0)	18(60.0)	3(10.0)		

### 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，「門診服務」滿意度平均分數為 4.15 分為最高，其次「護理人員服務」為 4.10 分，接下來依序為「物理治療員(師)的服務」4.06 分、「藥師服務」4.00 分、「營養師服務」3.94 分及「照服員服務」3.88 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「門診服務」滿意度最高達 92.6%，「護理人員服務」滿意程度 86.0% 居次，接下來依序為「藥師服務」滿意度 83.4%、「物理治療員(師)的服務」滿意度 82.8%、「照服員服務」滿意度 80.0%，「營養師服務」滿意度 78.0% 為 6 個子題中最低者。

醫護保健服務整體滿意度為 83.8%，與 111 年度施測結果(90.9%)下降 7.1%；另經分項比較，各項目滿意度中，「門診服務」滿意度上升 6.1%；另有關滿意度較 111 年下降部分，「營養師服務」滿意度下降幅度最大，高達 14.0%，其次是「護理人員服務」滿意度下降 10.0%，「藥師服務」滿意度下降 8.3%，「物理治療員(師)的服務」滿意度下降 8.1%，「照服員服務」滿意程度則下降 8.0%。

表 2-3 住民對本中心醫護保健服務滿意度之次數分配(N=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	13(26.0)	30(60.0)	6(12.0)	1(2.0)		
照服員服務	9(18.0)	31(62.0)	5(10.0)	5(10.0)		
營養師服務	10(20.0)	29(58.0)	9(18.0)	2(4.0)		

#### 填寫不滿意之原因

「護理人員服務」：答覆「態度不佳」，計 1 人（列入意見反應中進行檢討）

「照服員服務」：答覆「女性照服員少，都被男性服務，希望由女生服務」，計 1 人；答覆「有些態度不好」，計 1 人；答覆「洗澡不乾淨」，計 1 人；答覆「洗澡粗魯」，計 1



人；答覆「洗澡亂洗」，計1人（列入意見反應中進行檢討）。

「營養師服務」：答覆「只能吃粥」，計1人；答覆「菜單安排不滿意」，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=35)

題項	次數 (%)					
	有			無		其他
有無使用物理治療員(師)服務	35 (70.0)			15 (30.0)		
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	9(25.7)	20(57.1)	5(14.3)	1(2.9)		

填寫不滿意之原因

「物理治療員(師)服務」：答覆「態度不好」，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=42)

題項	次數 (%)					
	有			無		其他
有無使用藥師服務	42 (84.0)			8 (16.0)		
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	7(16.7)	28(66.7)	7(16.7)			

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=27)

題項	次數 (%)					
	有			無		其他
有無使用門診服務	27 (54.0)			23 (46.0)		
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	7(25.9)	18(66.7)	1(3.7)	1(3.7)		

填寫不滿意之原因

「門診服務」：答覆「門診種類太少」，計1人（列入意見反應中進行檢討）。

#### 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，「活動內容」滿意度平均分數最高為 4.13 分，「活動場地安排」略低為 4.09 分，「活動時間安排」則為 4.06 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 32 人，佔受訪人數 64.0%，其中「活動場地安排」滿意度為 84.4%，「活動時間安排」及「活動內容」滿意度皆為 90.7%。本項整體滿意程度達 88.6%，與 111 年(90.5%)施測結果相較下降 1.9%；分項比較後，「活動場地安排」較 111 年下降幅度最大為 6.1%，「活動時間安排」及「活動內容」較 111 年同樣上升 0.2%。

表 2-4 住民對本中心休閒活動服務滿意度之次數分配(N=50)

題項	次數 (%)			其他		
	有	無				
目前有無參加活動	32 (64.0)	18 (36.0)				
	滿意程度 (n=32)					
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	7(21.9)	20(62.5)	5(15.6)			
活動時間安排	7(21.9)	22(68.8)	2(6.3)	1(3.1)		
休閒活動內容	7(21.9)	22(68.8)	3(9.4)			
填寫不滿意之原因						
「活動時間安排」：答覆「時間太短」，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 4.14 分最高，「住民意見處理及回應」及「日常生活協助」平均分數皆為 4.00 分。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「社會工作人員」的滿意度最高(84.0%)，「日常生活協助」及「意見處理及回應」滿意度皆(78.0%)次之。

本項整體滿意度達 80.0%，與 111 年施測結果(90%)相較下降 10.0%；其中各項目滿意度，「日常生活協助」、「意見處理及回應」及「社工人員服務」滿意度皆低於 111 年，分別下降 14.0%、10.0%及 6.0%。

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					其他
	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常 不滿意 (1)	
日常生活協助	12(24.0)	27(54.0)	10(20.0)	1(2.0)		
意見處理及回應	12(24.0)	27(54.0)	10(20.0)	1(2.0)		
社工人員服務	16(32.0)	26(52.0)	7(14.0)	1(2.0)		

填寫不滿意之原因

「日常生活協助」：答覆「按鈴沒回應」，計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

「意見處理及回應」：答覆「有反應沒人理」，計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

「社工人員服務」：答覆「沒常來看他」，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 84.4%，與前次（111 年）施測結果(89.8%)相較，下降 5.4 個百分點，就各大項滿意度而言皆較去年下降。

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%	112 年度 滿意度%	±值(%) N=50 (人)
<b>一、伙食滿意度</b>	<b>86.3</b>	<b>83.5</b>	<b>84.0</b>	<b>71.2</b>	<b>84.0</b>	<b>80.0</b>	<b>-4.0</b>
餐食安排	81.2	88.0	71.5	67.6	82.0	74.0	n=50
餐食變化	84.1	76.0	85.7	62.1	78.0	80.0	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	86.0	n=50
<b>二、日常生活設施設備</b>	<b>93.2</b>	<b>95.0</b>	<b>90.1</b>	<b>93.7</b>	<b>91.4</b>	<b>88.0</b>	<b>-3.4</b>
日常生活用品	95.7	98.0	85.7	86.8	90.0	84.0	n=50
機構內外環境 整潔	91.3	94.0	90.5	100.0	96.0	92.0	n=50
機構內外照明	89.9	94.0	90.5	97.3	88.0	90.0	n=50
宗教信仰設備	97.6	97.0	95.9	87.0	93.1	90.0	n=30
無障礙設施設備	91.3	92.0	88.1	97.3	90.0	84.0	n=50
<b>三、醫護保健服務</b>	<b>87.4</b>	<b>84.7</b>	<b>87.2</b>	<b>85.1</b>	<b>90.9</b>	<b>83.8</b>	<b>-7.0</b>
護理人員服務	82.6	84.0	88.1	92.1	96.0	86.0	n=50
照服員服務	84.1	82.0	81.0	60.5	88.0	80.0	n=50
物理治療師(員) 服務	95.3	84.6	85.7	96.7	90.9	82.9	n=35
藥師服務	90.9	85.4	94.0	94.0	91.7	83.3	n=42
營養師服務	85.5	76.0	85.8	92.1	92.0	78.0	n=50
門診服務	86.0	96.0	88.5	75.0	86.5	92.6	n=27
<b>四、休閒活動滿意度</b>	<b>96.3</b>	<b>90.7</b>	<b>87.6</b>	<b>94.2</b>	<b>90.5</b>	<b>88.5</b>	<b>-2.0</b>

活動場地安排	96.3	90.7	85.1	96.5	90.5	84.4	n=32
活動時間安排	96.3	88.4	88.9	93.1	90.5	90.6	n=32
休閒活動內容	96.3	93.0	88.8	93.1	90.5	90.6	n=32
<b>五、生活管理及 輔導服務</b>	<b>85.2</b>	<b>82.0</b>	<b>73.6</b>	<b>90.4</b>	<b>90.0</b>	<b>80.0</b>	<b>-10.0</b>
日常生活協助	87.0	82.0	78.6	97.4	92.0	78.0	n=50
住民意見處理及 回應	81.2	70.0	76.2	79.0	88.0	78.0	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	84.0	n=50
替代役男服務	81.2	78.0	47.6	-	-	-	-
<b>整體滿意度</b>	<b>89.1</b>	<b>86.9</b>	<b>84.4</b>	<b>87.3</b>	<b>89.8</b>	<b>84.4</b>	<b>-5.4</b>

## 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：

### 112 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><b>一、餐食安排之滿意程度</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 菜吃不適應 (1 名, 2C 區)。</li> <li>2. 菜太鹹、太硬 (1 名, 2C 區)。</li> <li>3. 不夠鹹 (1 名, 2C 區)。</li> <li>4. 不好吃 (2 名, 3C 區)。</li> <li>5. 菜色都一樣 (1 名, 3D 區)。</li> </ol> <p><b>二、餐食變化之滿意程度</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不喜歡吃 (1 名, 2C 區)。</li> <li>2. 快樂餐不像快樂餐 (1 名, 3C 區)。</li> <li>3. 菜色不多 (1 名, 3C 區)。</li> </ol> <p><b>三、餐廳清潔之滿意程度</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 桌子有螞蟻 (1 名, 2C 區)。</li> <li>2. 有蟑螂 (2 名, 3C 區)。</li> </ol> <p><b>四、對於伙食其他建議事項</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 肉軟一點 (1 名, 2C 區)。</li> <li>2. 星期五的特別餐可以再改進 (1 名, 3C 區)。</li> <li>3. 三餐要定時給 (1 名, 3D 區)。</li> </ol>	保健科	<p><b>一、餐食安排、餐食變化之滿意程度及對於伙食其他建議事項</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本科於 112 年 7 月 3 日至 21 日隨機訪問住民對於餐食油膩度、鹹淡度、軟硬度的滿意程度並立即針對個人進行個人化調整，並追蹤住民對調整後的餐食滿意；另於 112 年 7 月底隨機調查住民對餐食的滿意度，收集 40 份有效問卷，使用五分制的李克特量表。住民對伙食鹹淡度程度、餐食變化度滿意度為 4.73 分、4.95；藉由上述說明透過問卷訪談得知長者對於餐食鹹、淡、油膩等趨近於滿意，仍持續改善餐食供應以符合長者期待。</li> <li>2. 針對週五快樂餐，本科內部將與廚師開會討論，以縮短快樂餐菜單循環天數、且規範廚師巡餐了解長者對快樂餐的期待及喜好為改善措施，以期待提供住民心目中的快樂餐模式。</li> </ol> <p><b>二、餐廳清潔之滿意程度</b></p> <p>隨時協助整理長者自備罐</p>

	建議事項	主辦單位	說明與回覆
			頭，避免囤積引來蚊蟲。
日常生活設施設備滿意程度	<p><b>一、日常生活用品之滿意程度</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 被動給予(1名, 2C區)。</li> <li>2. 中心沒提供(1名, 2E區)。</li> <li>3. 沒拿到(1名, 2E區)。</li> </ol> <p><b>二、機構內外環境整潔之滿意程度</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 拖地不乾淨(1名, 2C區)。</li> </ol> <p><b>三、機構內外照明之滿意程度</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不夠亮(1名, 2C區)。</li> </ol> <p><b>四、對於日常生活設施設備其他建議事項</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 枕頭壞了沒人換(1名, 2C區)。</li> <li>2. 洗澡喜歡坐椅子(1名, 2C區)。</li> <li>3. 無障礙設施可以再改善(1名, 2E區)。</li> <li>4. 想要牙刷、牙膏(1名, 2E區)。</li> <li>5. 遇到活動時，電梯常排隊，建議改善動線(1名, 3C區)。</li> <li>6. 有時候太亮(照明)(1名, 3D區)。</li> </ol>	護理科 行政室	<p><b>一、日常生活用品之滿意程度</b></p> <p>日常用品由中心主動提供，若為特殊品或使用量較多的日常用品，先了解原因(如：感冒使衛生紙用量增加，或是長輩遺忘想重複領用)。經評估後，確實有需求，公費住民運用零用金購買，自費住民則連繫家屬協助準備。</p> <p><b>二、機構內外環境整潔之滿意程度</b></p> <p>已請同仁加強環境清潔，保持地面乾燥乾淨，如長者發現髒污，立即提醒工作人員處理。</p> <p><b>三、機構內外照明之滿意程度</b></p> <p>照明不足或過亮，請長輩隨時向工作人員反應調整，平日維持基本光源，避免浪費多於能源。</p> <p><b>四、對於日常生活設施設備其他建議事項</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 枕頭蓬鬆厚實度每人喜好不一，護理區有新品，長者可依需求隨時提出更換。</li> <li>2. 依長者當下身體狀況選擇合適沐浴輔具。</li> <li>3. 工作人員每日檢視物品及設備功能正常，若有損壞或故障立即請修或汰換。分時段並分區搭乘電梯，減少等待時間。</li> </ol>

建議事項	主辦單位	說明與回覆
<p>醫護保健服務滿意程度</p> <p><b>一、護理人員服務之滿意程度</b> 1. 態度不佳(1名, 3C區)。</p> <p><b>二、照服員服務之滿意程度</b> 1. 洗澡亂洗(1名, 2C區)。 2. 洗澡不乾淨(1名, 2C區)。 3. 洗澡粗魯(1名, 2C區)。 4. 有些態度不好(1名, 2C區)。 5. 女性照服員少, 都被男性服務, 希望由女生服務(1名, 3D區)。</p> <p><b>三、物理治療員(師)服務之滿意程度</b> 1. 態度不好(1名, 3C區)。</p> <p><b>四、營養師服務之滿意程度</b> 1. 菜單安排不滿意(1名, 3C區)。 2. 只能吃粥(1名, 3C區)。</p> <p><b>五、門診服務之滿意程度</b> 1. 科別太少(1名, 2C區)。 2. 門診種類太少(1名, 3C區)。</p> <p><b>六、對於醫護保健服務其他建議事項</b> 1. 藥沒了, 希望機構能幫忙拿藥(1名, 2D區)。</p>	<p>護理科 保健科</p>	<p><b>一、護理人員服務之滿意程度</b> 將工作人員的服務態度, 列入考核內容, 平日提醒同仁服務態度及口氣, 重視長者感受, 若有態度問題, 已請長者逕向當區護理長反應處理。</p> <p><b>二、照服員服務之滿意程度</b> 1. 已請工作人員沐浴時動作輕柔, 並鼓勵提供輔具及設備, 鼓勵長者自立支援, 並給予足夠時間享受沐浴時光。 2. 長者多有皮膚乾燥情形, 中心採購的沐浴乳為保濕型, 清水沖洗後觸摸會有滑溜感, 似是沐浴乳沒沖乾淨。 3. 目前社會趨勢, 照顧服務工作有許多男性投入, 照顧工作不分男女, 工作訓練及品質要求皆是一致, 若是長輩個人需求及期待, 也請反應給護理長, 將視個別需求調整。</p> <p><b>三、物理治療員(師)服務之滿意程度</b> 針對長者建議服務太不好部分, 以傾聽服務對象原則, 修正物理治療員(師)說話方式, 如慢慢說, 小聲說等。</p> <p><b>四、營養師服務之滿意程度</b> 1. 目前循環菜單以雞肉、豬肉、魚肉平均開立以滿足各長者的需求, 若長者有個別需求由營養師進行個別化餐食調整。</p>



	建議事項	主辦單位	說明與回覆
			<p>2. 主食選擇有白粥、乾飯、糙米飯，可依住民疾病需求、牙口狀況及個人喜好做個人化調整。</p> <p><b>五、門診服務之滿意程度</b> 目前中心內有彰化醫院醫師門診，每周 2-3 診次巡診，方便處理長者就診問題。若長者有醫療需求，均建議就近於中心就診，由醫師全面評估後做藥物整合評估。</p> <p><b>六、對於醫護保健服務其他建議事項</b></p> <p>1. 進一步了解本問題的主因，對於為何沒有藥物可服用的原因，以提出改善方案。</p> <p>2. 沒有藥物可服用，家屬端(於外院就醫)可能原因包括: 延遲帶住民回診延遲領回慢箋藥物。</p> <p>3. 中心端於部彰或秀傳安寧就醫，藥物一律由護理科或保健科處置。</p>
休閒活動滿意程度	<p><b>一、休閒活動時間安排之滿意程度</b> 1. 時間太短(1 名, 2C 區)。</p> <p><b>二、希望增設的活動種類建議</b> 1. 市集(1 名, 3C 區)。</p> <p><b>三、對於中心休閒活動其他建議事項</b> 1. 活動時間要通知(1 名, 2E 區)。 2. 有邀請就會去(1 名, 2E 區)。</p>	社工科	<p><b>一、休閒活動時間安排、活動種類之滿意程度</b> 因考量多數長輩無法久坐之身體狀況，中心活動時間多為 1-2 小時內，後續將依個別情形及活動內容，邀請長輩參加。</p> <p><b>二、對於中心休閒活動其他建議事項</b> 本中心活動會依照各節慶特色辦理，如春節寫春聯、端午節賽龍舟等，市集方式預</p>

	建議事項	主辦單位	說明與回覆
			計於下半年的重陽節(10月21日)及聖誕節(12月16日)辦理。
生活管理及輔導服務滿意程度	<p><b>一、日常生活協助之滿意程度</b></p> <p>1. 按鈴沒回應(1名, 2C區)。</p> <p><b>二、意見處理及回應</b></p> <p>1. 有反應沒人理(1名, 2D區)。</p> <p><b>三、社會工作人員服務之滿意程度</b></p> <p>1. 沒常來看他(1名, 2C區)。</p> <p><b>四、對於中心生活管理及輔導服務其他建議事項</b></p> <p>1. 社工台語能力要加強(1名, 3C區)。</p>	護理科 社工科	<p><b>一、日常生活協助之滿意程度</b></p> <p>對於按鈴需求高的長輩, 請工作人員向長者說明服務及等待的時間, 減少因久候產生不信任感。</p> <p><b>二、意見處理及回應</b></p> <p>長者對於服務上的意見, 已提醒即時反應給照服員、組長或護理師, 若未能獲滿意處理, 請再向上反應給護理長、社工協處。</p> <p><b>三、社會工作人員服務之滿意程度</b></p> <p>會積極要求各區社工員每天至護理區關懷長輩, 並定期辦理慶生會、各休閒活動等, 以利即時了解長輩需求。</p> <p><b>四、對於中心生活管理及輔導服務其他建議事項</b></p> <p>經瞭解因前社工員為客家人, 閩南語較不流利, 未來如有類似狀況, 將請其他工作人員協助翻譯溝通, 也會請社工員留意與長輩對話時所用語言及語氣, 避免誤解。</p>

## 陸、實際績效與改善作為

本次施測結果，與 111 年相較滿意度皆下降，其中除了「餐食變化」、「機構內外環境整潔」、「機構內外照明」、「宗教信仰設備」、「門診服務」、「休閒活動時間安排」及「休閒活動內容」等 7 項滿意度微升或下降幅度沒那麼大之外，其餘項目滿意度皆下降達 5% 以上，詳細調查結果如下表。

107 至 112 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	112 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	74.0 (-8.0)	*餐食安排改善: 1.透過巡餐機制了解長者喜愛菜色，做為調整平日及快樂餐菜單內容之依據。 2.評估長者有飲食個人化需求，由營養師進行個人化飲食調整。  *餐廳清潔改善: 固定清潔人力，並定期清潔查核。	
2. 餐食變化		84.1	76.0	85.7	62.1	78.0	80.0 (2.0)		
3. 餐廳清潔		91.3	88.0	90.4	83.8	92.0	86.0 (-6.0)		
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	84.0 (-6.0)	*日常生活用品改善: 評估長者個別需求，適切提供。  *無障礙設施設備改善: 依法規標準設立，如有不敷使用或毀損情形將隨時改進修繕。	
2. 機構內外環境整潔		91.3	94.0	90.5	100.0	96.0	92.0 (-4.0)		
3. 機構內外照明		89.9	94.0	90.5	97.3	88.0	90.0 (2.0)		

4. 宗教信仰設備		97.6	97.0	95.9	87.0	93.1	90.0 (-3.1)	
5. 無障礙設施設備		91.3	92.0	88.1	97.3	90.0	84.0 (-6.5)	
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	86.0 (-10.0)	<p><b>*護理人員服務改善:</b> 服務態度教育訓練，落實考核。</p> <p><b>*照服員服務改善:</b> 服務態度教育訓練，落實考核。</p> <p><b>*物理治療員(師)服務改善:</b> 以傾聽服務對象原則，修正物理治療員(師)說話方式，如慢慢說，小聲說等。</p> <p><b>*藥師服務改善:</b> 落實床邊訪視及走動關懷，觀察長者生理狀況與用藥後反應。</p> <p><b>*營養師服務改善:</b> 針對餐食部分做多變化以符合長者個人化需求。</p>
2. 照服員服務		84.1	82.0	81.0	60.5	88.0	80.0 (-8.0)	
3. 物理治療員(師)服務		95.3	84.6	85.7	96.7	90.9	82.9 (-8.0)	
4. 藥師服務		90.9	85.4	94.0	94.0	91.7	83.3 (-8.4)	
5. 營養師服務		85.5	76.0	85.8	92.1	92	78.0 (-14.0)	
6. 門診服務		86.0	96.0	88.5	75.0	86.5	92.6 (6.1)	
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	84.4 (-6.1)	<p><b>*休閒活動場地安排改善:</b> 依活動性質安排室內或戶外之場地，並注意長者參與動線，避免造成不便。</p>
2. 休閒活動時間安排		96.3	88.4	88.9	93.1	90.5	90.6 (0.1)	
3. 休閒活動內容		96.3	93.0	88.8	93.1	90.5	90.6 (0.1)	

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	78.0 (-14.0)	<b>*日常生活協助改善:</b> 1. 給予明確的服務及等候時間。 2. 社工每日關懷問，以了解長者需求並即時提供服務。 <b>*住民意見處理及回應改善:</b> 1. 照服員、組長或護理師無法協助部分可向上反應給護理長。 2. 每日關懷了解長者需求，必要時召開跨專業會議討論。 <b>*社工人員服務改善:</b> 每日關懷傾聽長者心聲，積極協助問題處理。	
2. 住民意見處理及回應		81.2	70.0	76.2	79.0	88.0	78.0 (-10.0)		
3. 社工人員服務		88.4	92.0	92.0	94.8	90.0	84.0 (-6.0)		

## 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「門診服務」，其滿意度高達 96%，其次為「機構內外環境整潔」(92%)，第三名有二項，分別為「活動時間安排」及「休閒活動安排」(90.6%)。
2. 此次滿意度較低題項為「餐食安排」僅 74%，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，惟平均分數仍有 3.82 分，達 3.5 分以上，仍可視為趨向滿意。針對本中心之餐食，前於同(112)年七月底曾隨機調查中心住民對於餐食油膩度、鹹淡度、軟硬度進行滿意程度調查，並依結果立即針對個別化進行調整，並追蹤調整後之狀況，後續將積極透過巡餐機制，以即時了解長者喜愛菜色，做為調整平日及快樂餐菜單內容依據。

#### (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 3.5 分以上，惟本年度整體滿意度仍較去年滿意度下降 5.4%，各子項多有下降 3-14%不等之幅度，故針對受訪者提出之開放性建議，將積極配合與調整。

### 二、未來改進作法

考量此次整體滿意度下降，故針對平均滿意度下降 10% 以上的項目進行檢討，未來改進作法說明如下：

#### (一) 護理人員服務：

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. 定期安排教育訓練，讓工作人員實際體驗住民感受，增加同理，提升服務細緻度。

(二) 營養師服務：營養師將每日固定巡餐，如有遇到長者提出對菜品的建議(如鹹淡度、軟硬度等)將會即時訪問其他長者看法，適時與中心廚司溝通改進，若遇到長者個別化需求，亦會提供個人配菜(如豆腐乳、脆瓜、肉鬆等)以符合長輩期待。

#### (三) 日常生活協助：

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

#### (四) 住民意見處理及回應：

1. 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。
2. 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。

(五)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達百分百，惟調查結果滿意度多數下降，除了前述各項專業服務上之提升與改進外，另有訪員偏誤之可行性，本次調查訪員為暑期實習生，於事前皆完成訪員訓練，但在訪問過程中訪員反應與長者溝通上有語言落差(訪員不善長閩南語)，雖已及時加強訪員在使用閩南語提問之技巧，但仍可能造成受訪者無法完全瞭解問項之情形，未來在進行問卷調查時，訪員訓練應加強語言提問技巧，以期降低訪員偏誤。