

# 衛生福利部彰化老人養護中心114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114年10月20日至11月20日，共回收69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：

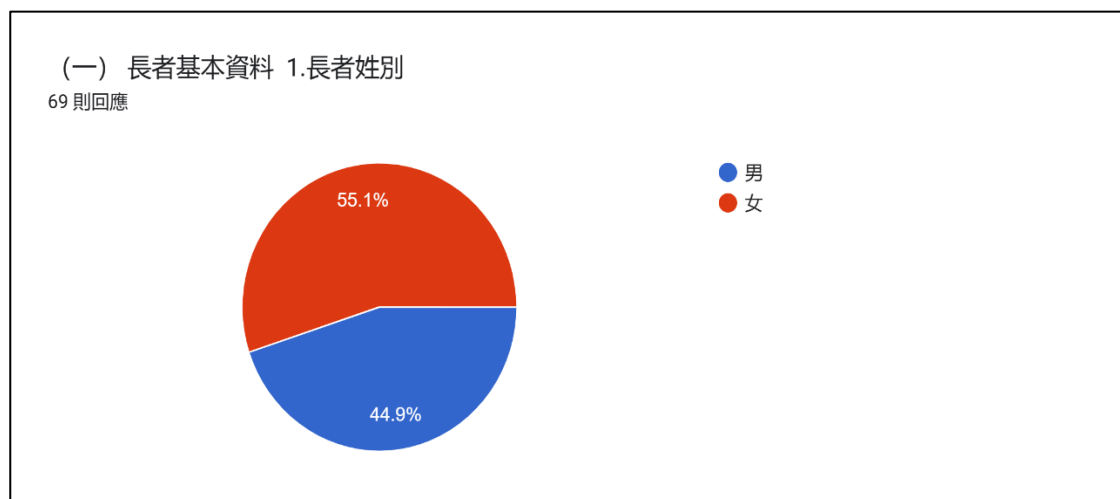
## 一、受訪者基本資料分析

本節主要對69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31人、女性人數為38人，受訪者之在院親屬(住民)以女性比例較高。

表1、住民性別之次數分配

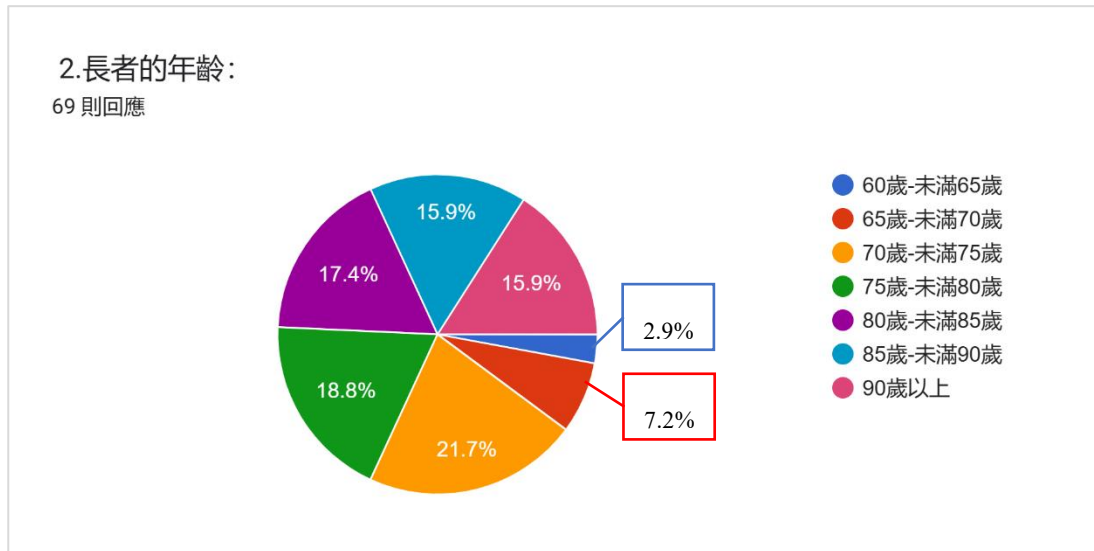


### (二)住民年齡：

從表2得知年齡層分佈以「70歲以上未滿75歲者」及「75歲以上未滿80歲者」為最多數，各佔21.7%(15人)及18.8%(13人)，其次為「80歲以上未滿85歲者」及「85歲以上未

滿90歲者」佔17.4%(12人)及15.9%(11人)、[65歲-未滿70歲]及[90歲以上]各佔7.2%(5人)及15.9%(11人)、「60歲以上未滿65歲者」，佔2.9%(2人)最少。

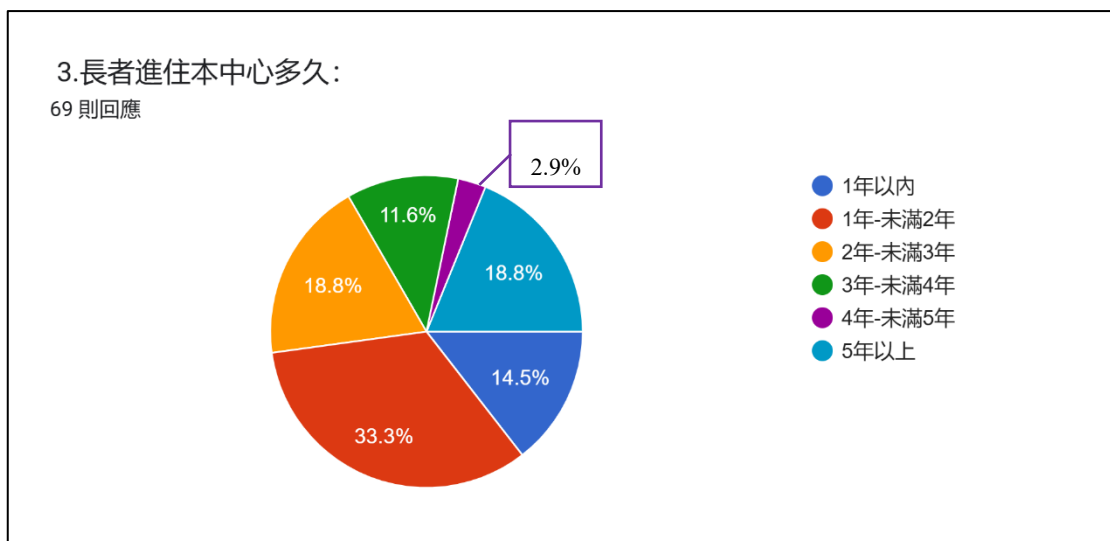
表2、住民年齡之次數分配



### (三)住民進住時間

從表3得知居住「1年未滿2年」的住民最多，佔33.3%(23人)，其次為居住「2年未滿3年」及「5年以上」均佔18.8%(13人)，「1年以內」佔14.5%(10人)，「3年未滿4年」，佔11.6%(8人)，「4年未滿5年」佔1.7%(2人)。

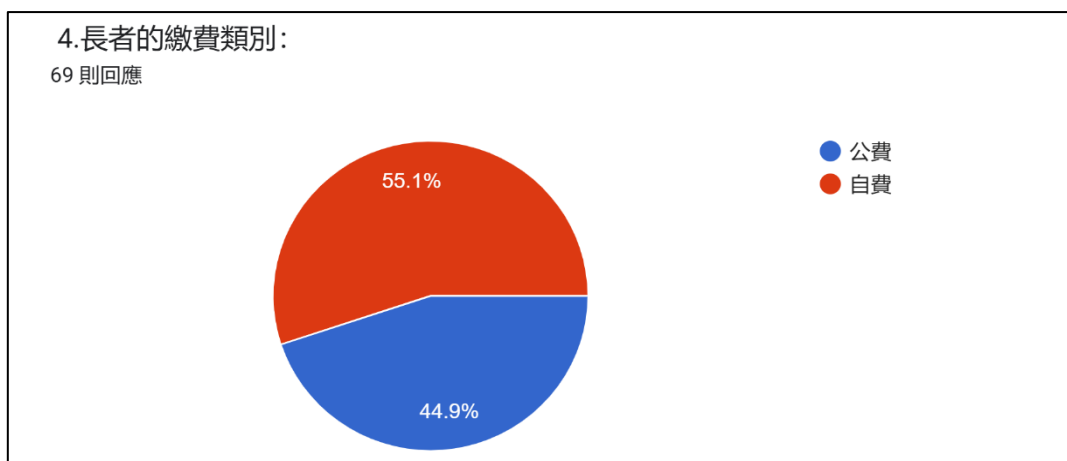
表3、住民進住時間之次數分配



#### (四) 住民繳費類別

從表4得知受訪家屬住民之費別部分，有44.1%(31人)的受訪者為公費，55.9%(38人)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，故依本項填表結果推論：公費家屬較自費家屬長者較少關心或參與長者在機構受照顧情形，與實務上公費長者與家屬關係較疏離一致。

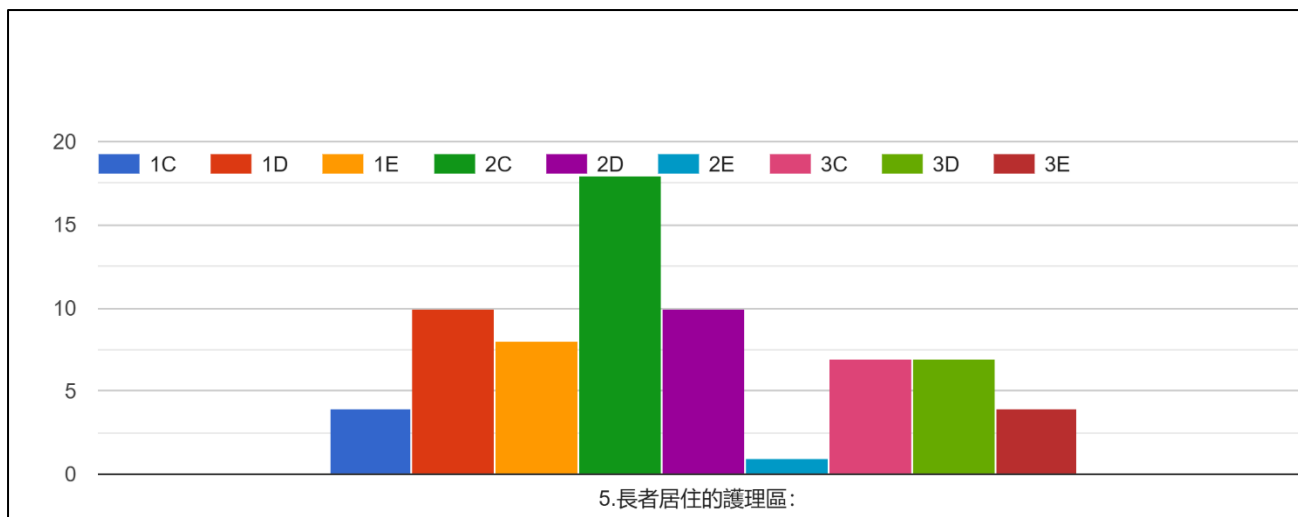
表4、 住民繳費類別之次數分配



#### (五) 居住區別

從表5得知受訪者之在院親屬(住民)以住於2C (26%，18人)為多，其次依序為1D 及2D(14.4%，10人)、1E(11.6%，8人)，3C 及3D(10.1%，7人)、1C 及3E(5.7%，4人)、2E(1.4%，1人)。

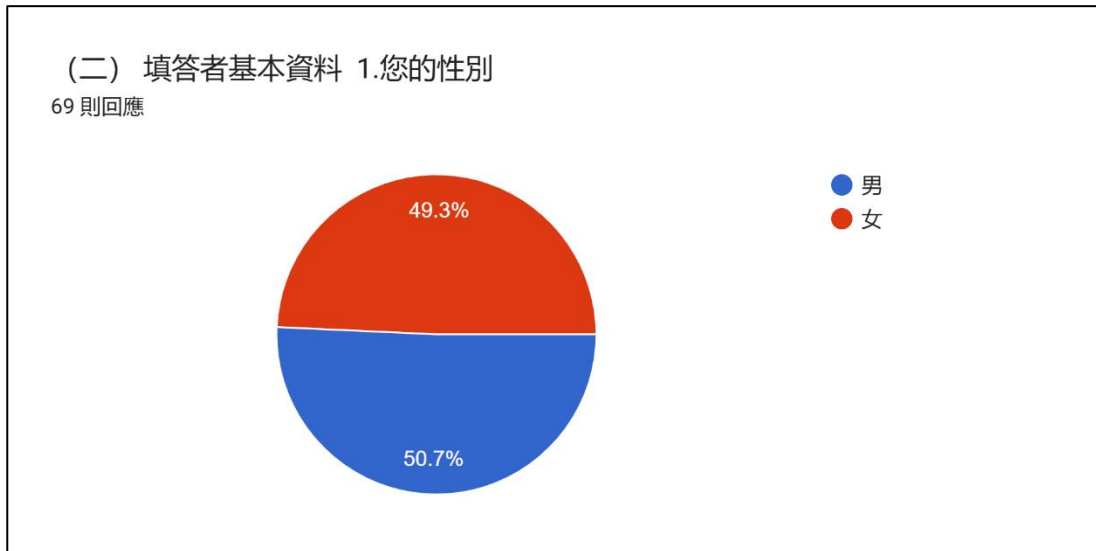
表5、 住民居住區別之次數分配



## (六)家屬性別

從表6得知受訪家屬性別部分，男、女各為35及34人。

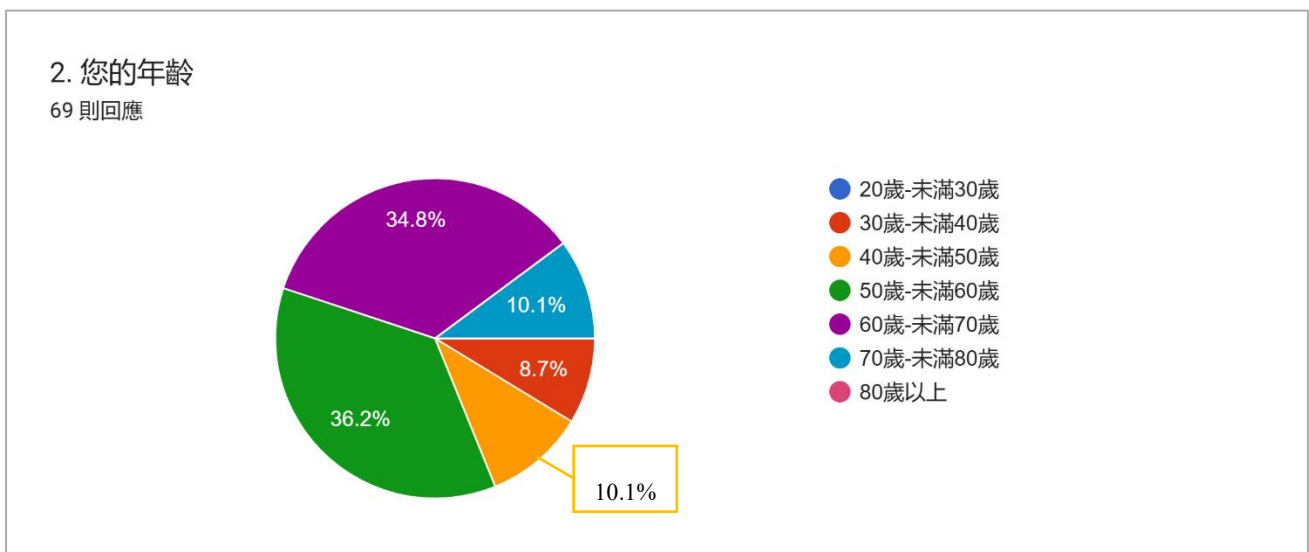
表6、家屬性別之次數分配



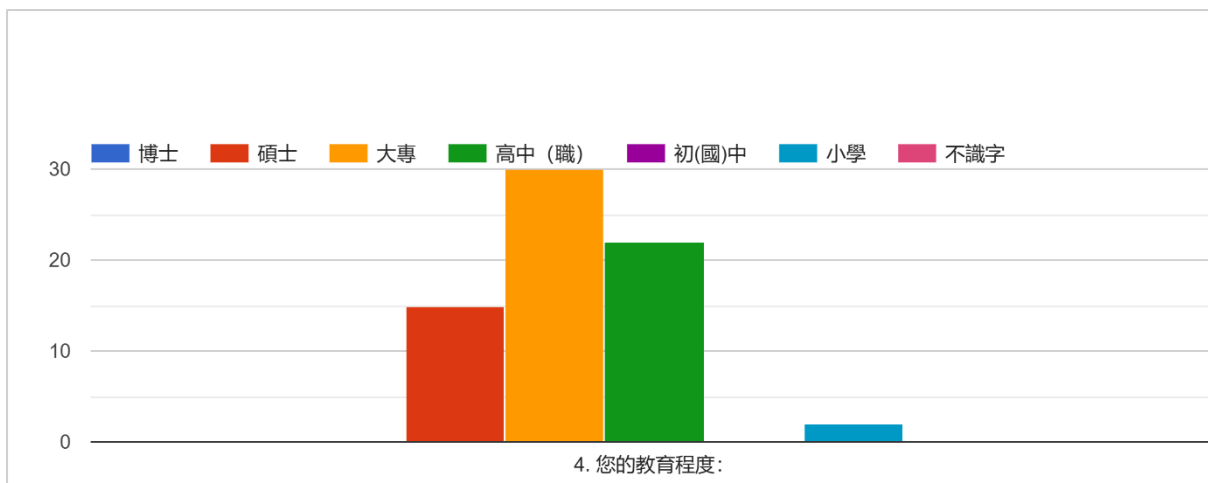
## (七)家屬年齡

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25人，佔36.2%，其次為60歲未滿70歲24人(34.8%)。

表7、家屬年齡之次數分配

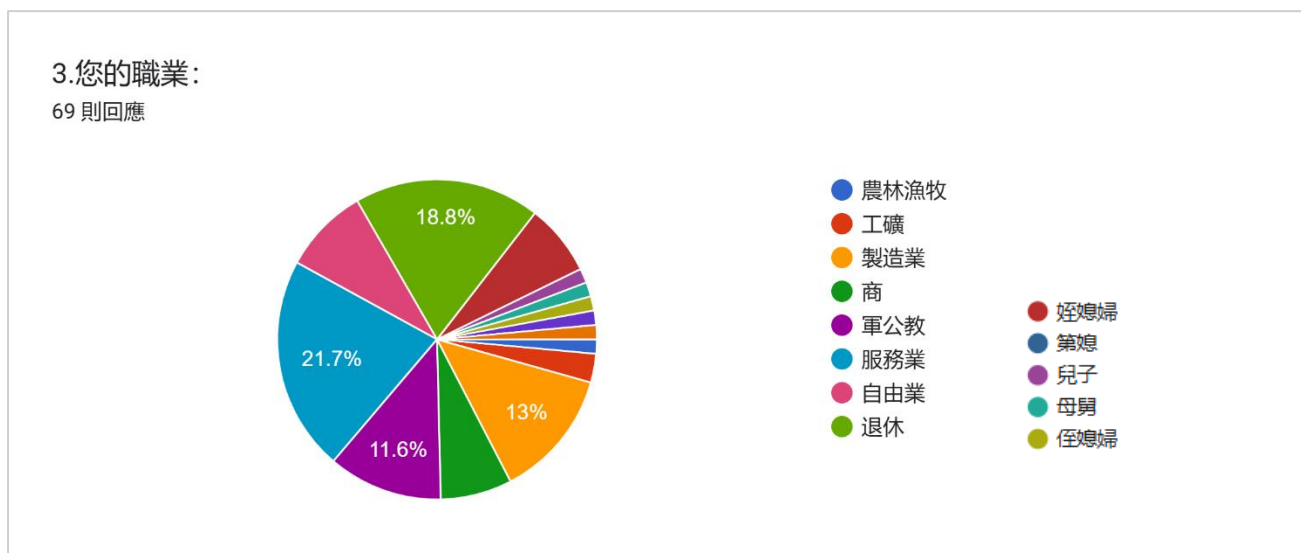


## (八)家屬職業



從表8得知受訪家屬職業部分，「服務業」者最多數，佔23.7%(15人)，其次為「退休」13% (13人)、「製造業」佔13%(9人)，再次依序為「軍公教」13%(9人)及「商」 (各佔10.2%)、「自由業」(8.5%)、「家管」(6.8%)、「其他」(5.1%)、「工礦」及「農林漁牧」(各佔1.7%)。

表8、家屬職業之次數分配



## (九)家屬教育程度

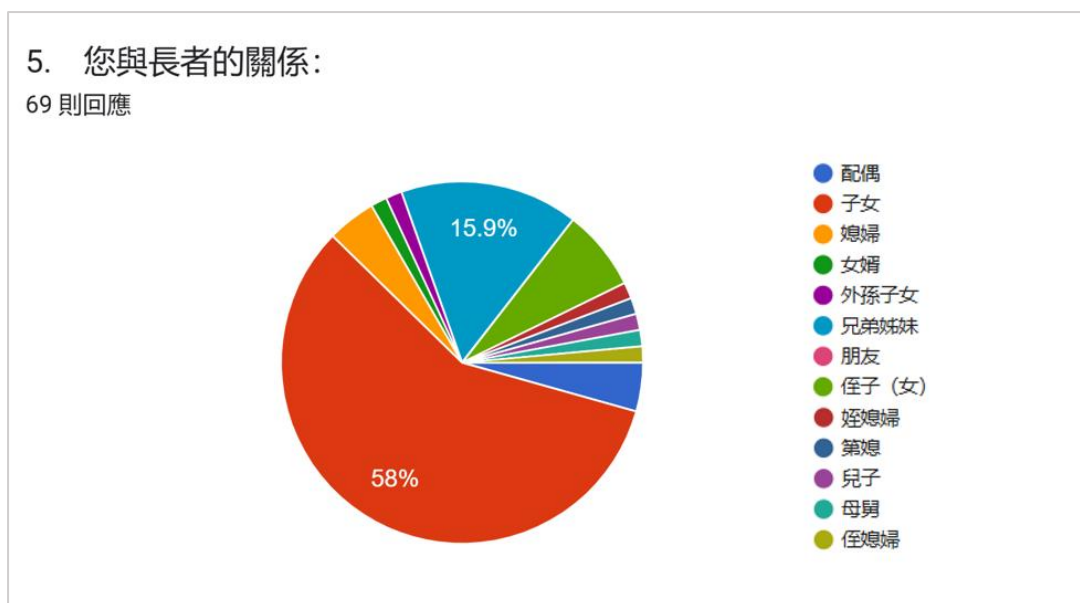
從表9得知受訪家屬教育程度，以大專的人數居多，有30人，佔43.5%，其次高中(職)有22人，佔31.8%，再次之為碩士有15人，佔21.7%。

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40人，佔58%；其次為「兄弟姊妹」，有11人，佔15%；「侄子(女)」有5人，佔7.2%；「媳婦」有3人，佔4.3%；「其他」有2人，佔3.4%；配偶有1人，佔1.7%，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



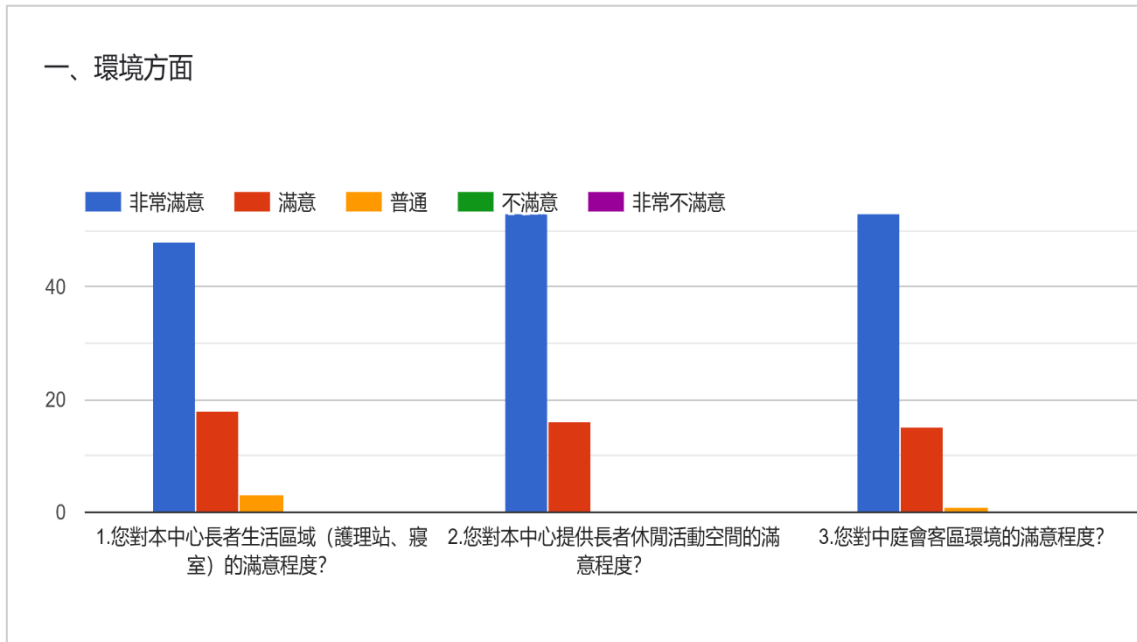
## 二、滿意度調查分析

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顯示住民家屬對「休閒活動空間」滿意度最高達100%，「中庭會客區環境」達98.6%(68人)；其次為「生活區域整潔」達95.7%(66人)，而整體滿意度為98.1%。

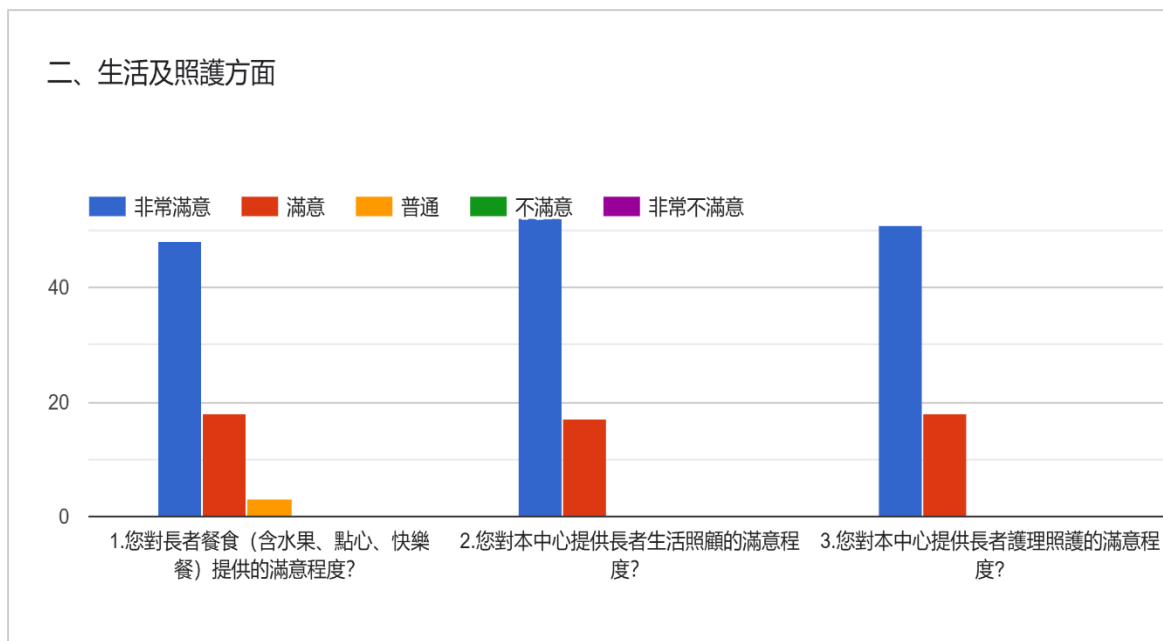
表11、環境方面滿意度3個子題之次數分配



(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12顯示住民家屬對「生活照顧」、「護理照護」的滿意度較高，為100%(69人)；其次是「餐食提供」為95.7%(66人)，而整體滿意度為98.6%。

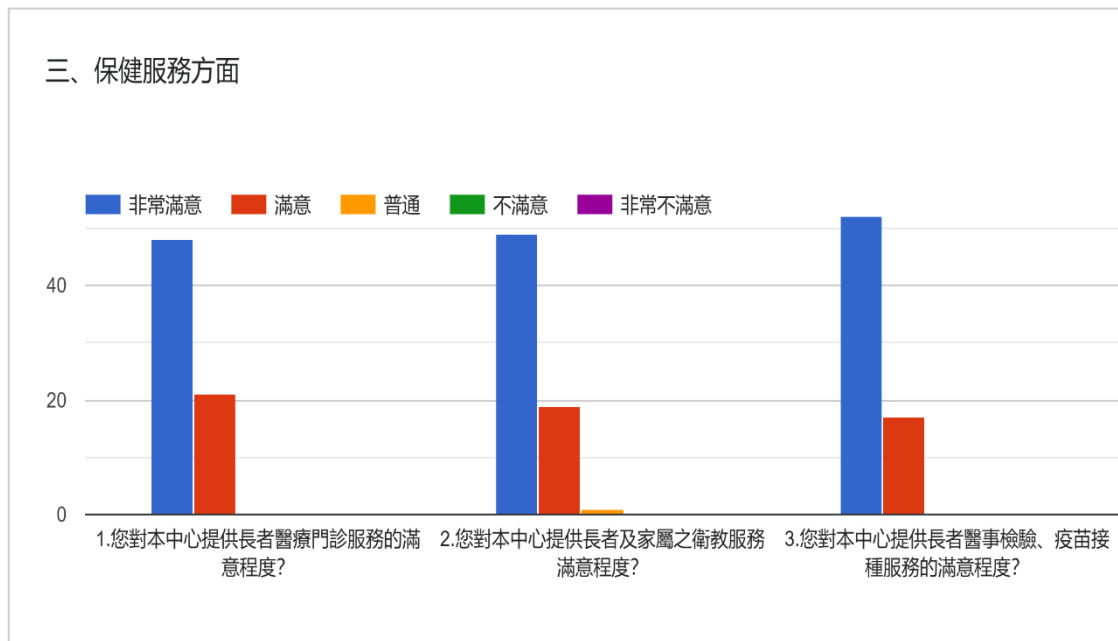
表12 「餐食提供」、「生活照顧」、「護理照護」滿意度之次數分配



### (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13顯示住民家屬對「長者醫療門診服務」、「醫事檢驗及疫苗接種服務」的滿意度較高為100%(69人)；其次是「衛教服務」，各為98.6%；而整體滿意度為99.3%。

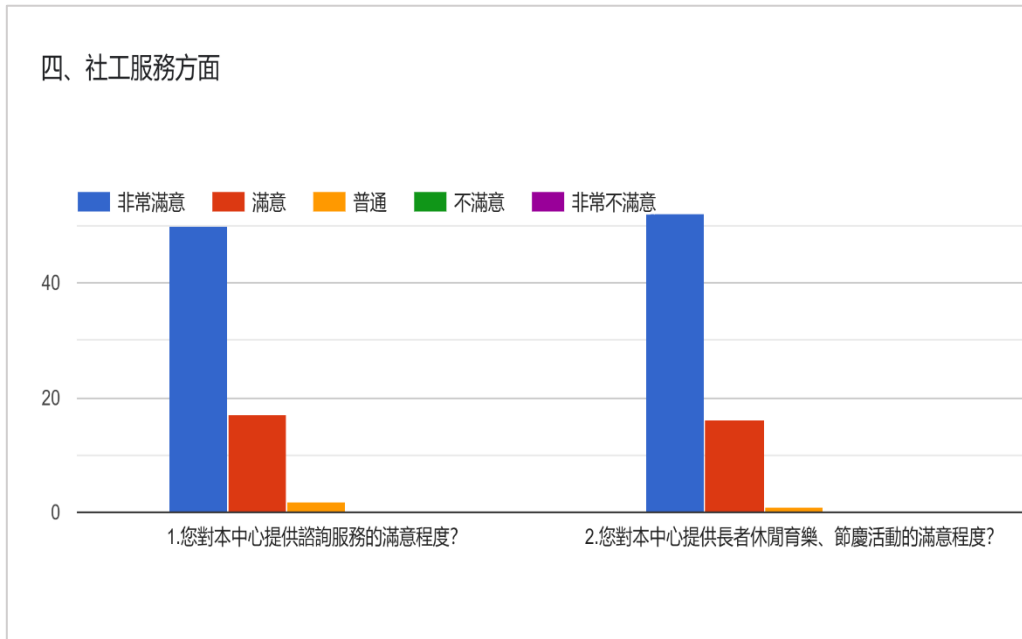
表13、保健服務方面滿意度3個子題之次數分配



### (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14顯示住民家屬對「休閒娛樂及節慶活動」的滿意度為98.6%(68人)，其次為「諮詢服務」的滿意度為97.1%(67人)；整體滿意度為97.8%。

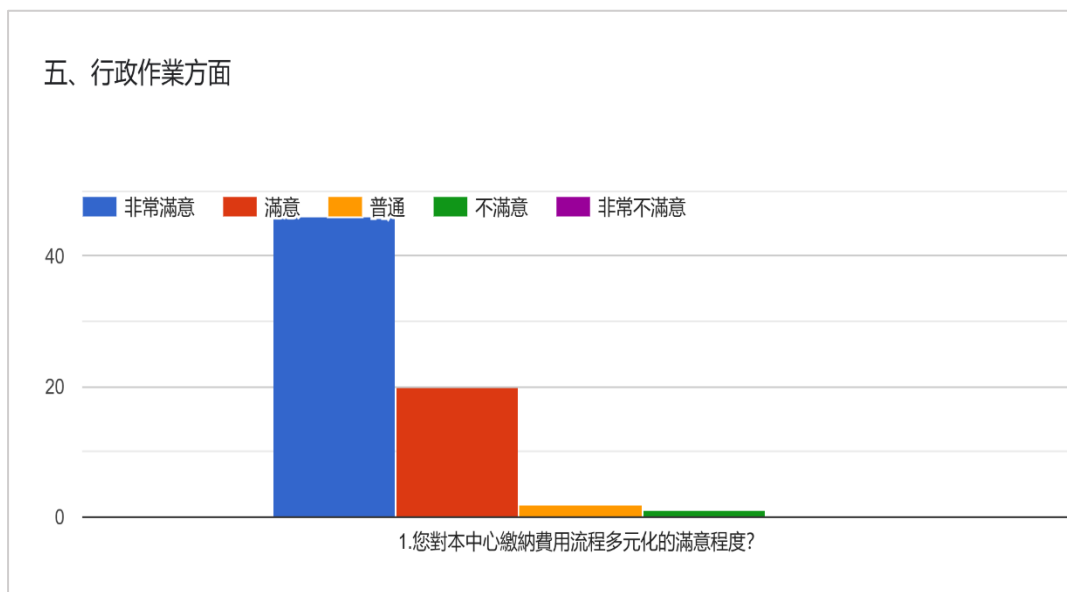
表14、社工服務方面滿意度2個子題之次數分配



(五) 行政作業方面滿意度項目

從表15顯示住民家屬對「繳納費用流程多元化」的滿意度為95.7%(66人)。

表15、繳納費用流程多元化滿意度之次數分配

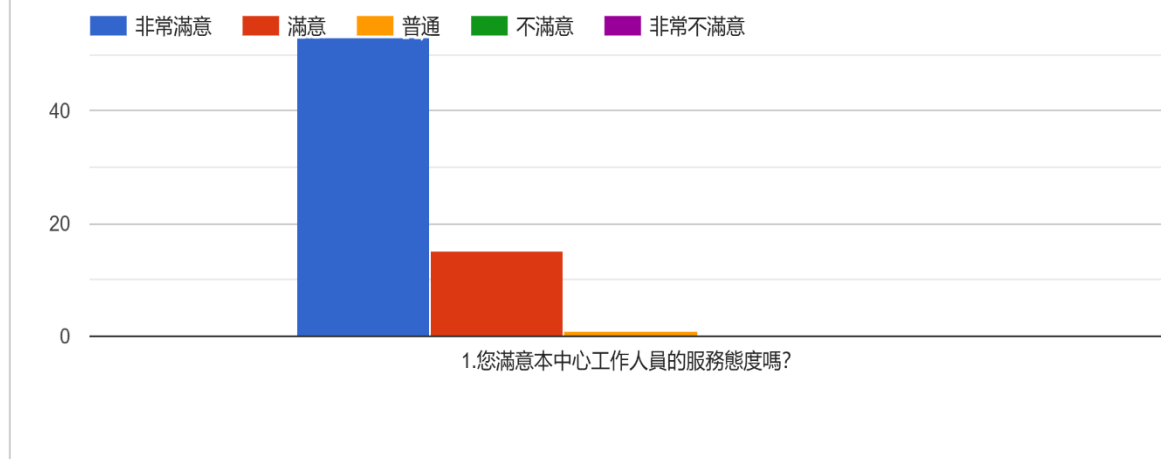


(六) 服務人員態度方面滿意度項目

從表16顯示住民家屬對「工作人員服務態度」的滿意度為98.6%(68人)。

表16、工作人員服務態度滿意度之次數分配

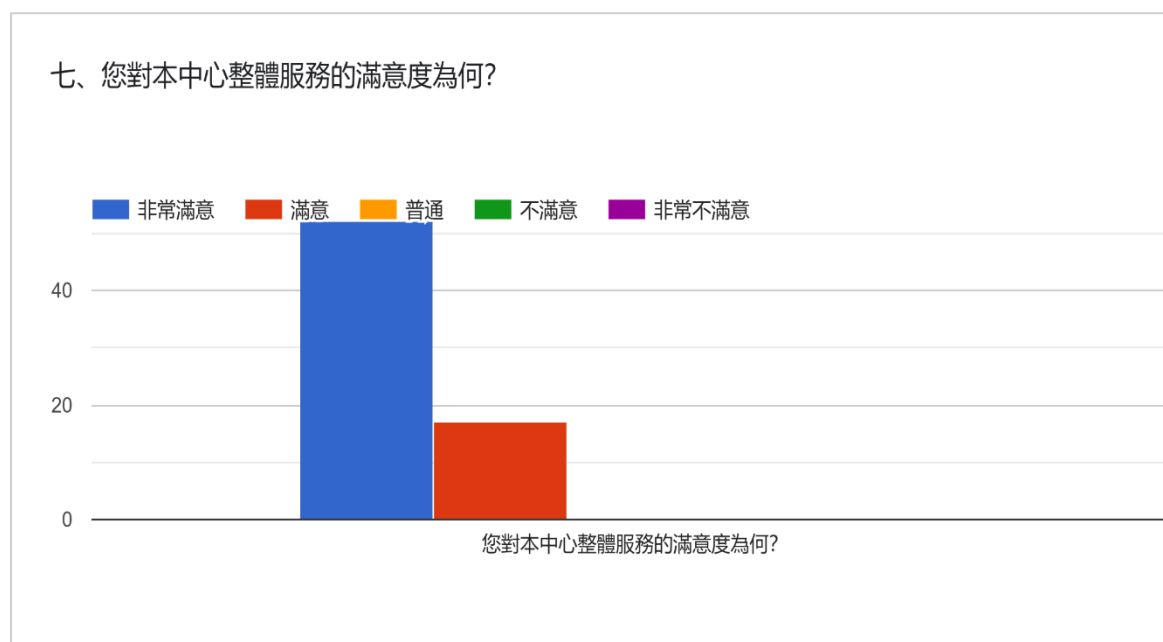
## 六、服務人員態度方面



## (七) 整體服務方面滿意度項目

從表17顯示住民家屬對「中心整體服務」的滿意度為100%。

表17、中心整體服務方面滿意度之次數分配



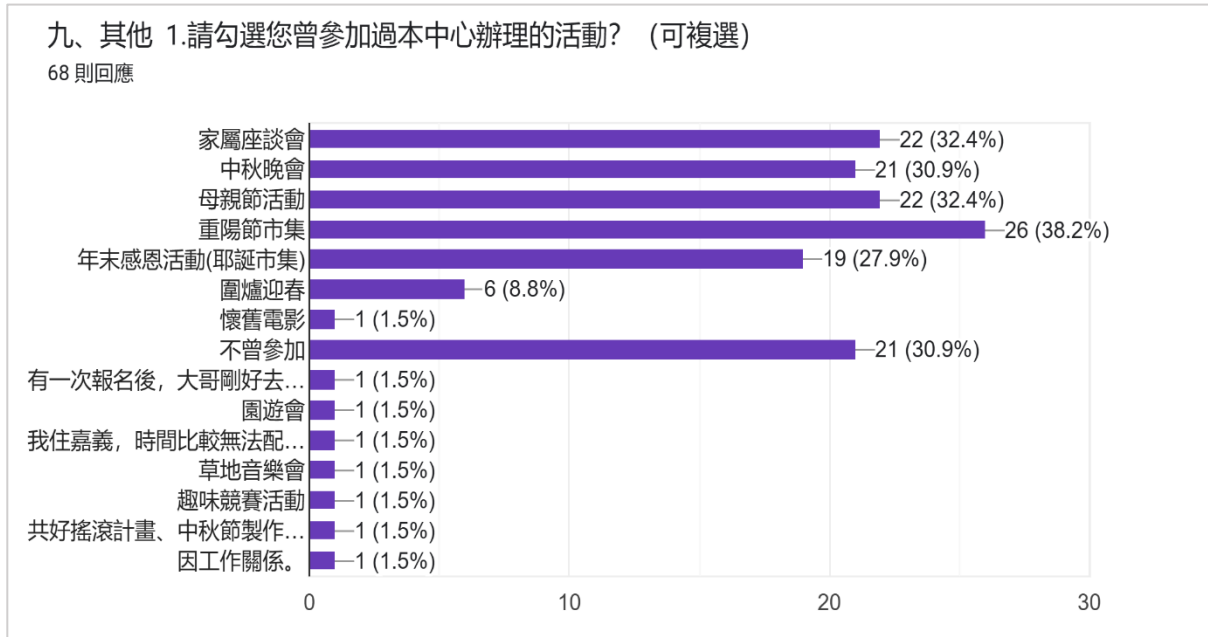
## 三、活動方面建議

### (一) 家屬參與中心辦理活動

從表18顯示住民家屬曾參與之活動最多者為「重陽節市集」38.2%，其次為「不曾參加」

30.9%、再其次為「母親節活動」及「家屬座談」32.4%(22人)。其他說明為中秋晚會、團康活動、剪貼課程、聖誕市集、草地野餐音樂會、歌唱比賽、生日慶生，其次說明為住較遠、剛進去住、孤单老人、有事不克參加、家裡人少繁忙無法參與活動等。

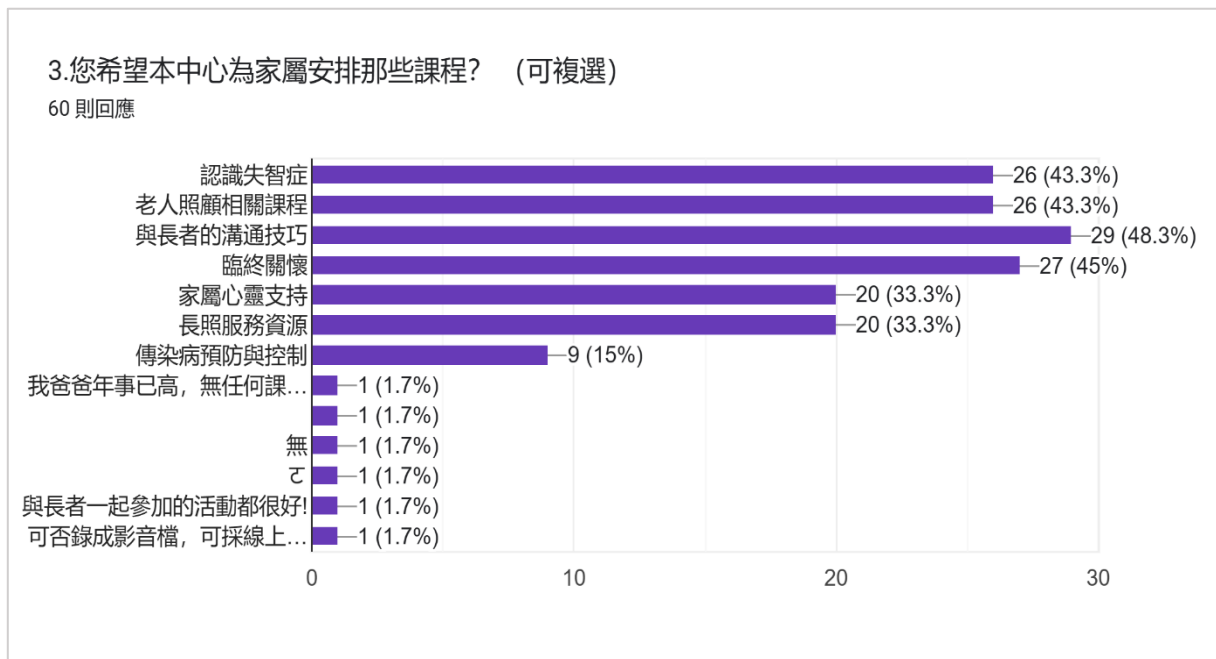
表18、家屬曾參與本中心辦理之活動（可複選答項）



## (二)希望本中心為家屬安排之課程內容

從表19顯示住民家屬建議中心安排的家屬教育課程最多者為「與長者的溝通技巧」48.3%，其次為「臨終關懷」45%，「認識失智症」、「老人照顧相關課程」，分別達43.3%。

表19、家屬希望本中心安排之課程（可複選答項）



#### 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100%，與前一年度(113)施測結果(平均整體滿意度100%)相當。

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「保健服務」99.3%，其次為「生活及照顧」、「服務人員態度」均為98.6%，「環境方面」為98.1%，「社工服務」97.8%、「行政作業」95.7%，整體平均滿意度為98.3%。

前(113)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，僅「行政作業方面」下降(0.9%)，惟本項較113年高度上升8.6，114年僅為微幅下修。上升最多的則是「生活及照護方面」(2.6%)，其次為「保健服務方面」、「環境方面」均為(2.1%)，接著為「服務人員態度」(2.0%)，再其次為「社工服務方面」(1.2%)，再整體平均滿意度則上升1.3%。

針對下降最多「行政作業方面」項分析如下：其僅有一題問項為「您對本中心繳納費用流程多元化的滿意程度？」有一則不滿意之回覆，其意見為「無紙化，不需要再郵寄帳單到家，改善繳費方式」。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。

113年度與114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	113年度滿意度(%)	各項服務	114年度滿意度(%)	比較
環境方面滿意度	96	環境方面滿意度	98.1	上升2.1
生活照顧方面	96	生活及照護方面	98.6	上升2.6
保健服務方面	97.2	保健服務方面	99.3	上升2.1
社工服務方面	96.6	社工服務方面	97.8	上升1.2
行政作業方面	96.6	行政作業方面	95.7	113年上升8.6， 114年下降0.9
服務人員態度方面	96.6	服務人員態度方面	98.6	上升2.0
對中心整體滿意度	100	對中心整體滿意度	100	持平
整體平均滿意度	97	整體平均滿意度	98.3	上升1.3

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：

114年度住民家屬滿意度調查反應意見之執行情形報告表

類別	建議事項	反應人數	答覆內容	權責單位
1 環境方面	請問什麼時候可進入探視。	1	<p>依據衛生福利機構(住宿型)因應感染管制措施指引：訪客及住民家屬探視及陪伴者建議採取預約制，進入機構遵循呼吸道衛生與咳嗽禮節並佩戴口罩防止呼吸道分泌物散播。倘有疑似/感染呼吸道傳染疾病，非必要應避免進入機構；目前受理預約時間為每天早上9-11時，下午2-4時。</p> <p>住民具有下列例外情形，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"> <li>1. 病危、緩和療護、安寧療護、生命末期及臨終醫療協助。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	護理科

			4.其他經機構評估有必要之情形。	
2 生活照顧方面	—	—		—
3 護理照護方面	<p>(1)約束時絕不可以太緊，否則手會變形很不舒服。</p> <p>(2)每次來看媽媽時，她左手有浸潤，很臭，我自行用中心手部清潔液幫她清消、擦掉很多皮屑，請照服員多用心、有心，能幫媽媽天天清潔手部！</p>	2	<p>(1)目前中心在推動減約束，並會定期檢視約束情形，如家屬探視時有發現約束較緊情形可立即跟護理站反應改善。</p> <p>(2)如家屬探視時有發現手部浸潤異味情形情形可立即跟護理站反應改善。</p>	護理科
4 保健服務方面	<p>(1)不知道有何醫事檢驗部分。</p> <p>(2)請繼續定期洗牙，並希望護理站回覆有無需要拔牙或補牙！</p>	2	<p>(1)針對醫事檢驗部分項目回覆： 每年度辦理2次抽血檢驗服務，包含血液、生化等常規檢驗，另每年1次尿液、胸部X光檢查等項目，當次檢驗報告皆會提供護理區如有異常部分會轉知家屬門診追蹤（保健科）。</p> <p>(2)中心牙科每月3次門診，僅提供檢查及清除牙結石服務，每次6-8人，人次量能有限，護理站盡可能安排每位住民可接受到服務，若有次數增加及其餘牙科需求可聯繫護理站協助派車，請家屬陪同牙醫看診。（護理科）</p>	保健科 護理科

5 社工服務方面	探訪預約應用 APP 或其他方式更便捷	1	透過本中心探視預約之個案服務系統開發提供家屬線上預約功能(經費及執行尚商討研議中)。	社工科
6 行政作業方面	無紙化，不需要再郵寄帳單到家，改善繳費方式。	1	因目前大多數家屬仍希望能收到紙本繳費通知單，故本年度仍採郵寄紙本方式。因下年度預計更換收費系統，將與廠商討論可否採個別化寄電子郵件方式辦理。	行政室
7 整體方面	可採網路視親服務	1	目前中心已有視訊服務，家屬可加入中心的官方 LINE 群組，採事先預約並於約視訊探訪時間撥打 line 電話與住民進行視訊通話。	社工科
8 其他	<p>*您對中心舉辦活動方面的建議</p> <p>(1)圍爐請開放參加。</p> <p>(2)請解決需要排很長的隊的問題，會讓長輩及家屬等太久，以至身體不適！</p> <p>(3)希望能在周末連假舉辦，比較有機會參加。</p>	3	<p>(1)圍爐請開放參加回覆： 以往年節圍爐活動會邀請家屬自費參與，因疫情因素針對圍爐調整為日式餐盒部分減少交互感染風險，後續疫情慢慢緩解考量到長者牙口因素，近幾年調整由中心營養師與廚師共同擬定年節圍爐菜色，由廚房烹煮以年節菜色形式，讓長者與員工一起圍爐感受年節氣氛，因考量人力及場地問題，建議家屬可請假方式帶長者回家圍爐，讓長者更可感受回家圍爐團聚氛圍(保健科)。</p> <p>(2)活動排隊問題回覆： 鑒於母親節市集經驗，後續活動規劃已調整每梯次逛市集之長輩及工作人員數量，分散單一攤位排隊過長之問題，觀察重陽節敬老市集未出現排隊過長狀況(社工科)。</p> <p>(3)期待活動於周末連假舉辦回覆：</p>	保健科 社工科

			為擴大節慶活動豐富及多元性，不同節慶活動中心會與不同公益社團或民間團體合作，爰此活動時間不特定安排於週間或周末，後續活動將納入家屬意見參酌辦理(社工科)。	
9 家 屬 回 饋	<p>(1)很棒，辛苦大家了。(1位家屬，關於各項皆回覆)</p> <p>(2)感覺環境，越來越好。(環境方面)</p> <p>(3)很細心，很貼心(生活/護理照顧方面)</p> <p>(4)很好(保健服務)。</p> <p>(5)服務周到/滿意(社工服務方面)</p> <p>(6)我大哥免費入住，所以我沒做答/滿意(行政作業方面)</p> <p>(7)服務很完善/很满意(整體方面)</p> <p>(8)課程建議：</p> <p>A. 謝育霖0985726499 (健身教練)(國際證照)(推薦老人訓練肌力)(同事)</p> <p>B. 嚴嘉明老師 (國家衛生嚴究院專員)。</p> <p>C. 不倒翁學校，郭健中醫生，教導長者用健走杖行走和循練肌力</p>			
備 註	114年度住民家屬滿意度調查表截至114/11/20共回收 <u>69</u> 份，有填寫意見者 <u>13</u> 份。			