

衛生福利部彰化老人養護中心
114 年度住民滿意度調查報告

衛生福利部彰化老人養護中心 114 年度住民滿意度調查

報告目錄

壹、前言與調查說明.....	3
貳、受訪者基本資料分析.....	3
參、滿意度調查分析.....	6
一、伙食滿意程度	6
二、設施設備滿意程度	7
三、醫護保健及生活照顧服務滿意程度	8
四、休閒活動滿意程度	9
五、對工作人員服務滿意程度	10
肆、整體滿意度比較及分項滿意度分析.....	12
一、整體滿意度比較	12
二、各項之滿意度對比	13
伍、開放性問項之分析與說明.....	13
陸、結論與改進	17

衛生福利部彰化老人養護中心 114 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，考量中心住民之特性而採用立意取樣，以養護區意識清楚且可口語表達及少部分長照區之長者為主要訪查對象，訪查期間為民國 114 年 7 月 28 日至 8 月 28 日止，訪查人員為社工科暑期實習生 4 人，共送出 50 份問卷，回收有效問卷合計 50 份。

年度	發放問卷數	有效樣本數	回收率
111	55	50	90.9%
112	50	50	100%
113	51	51	100%
114	50	50	100%

考量住民之生理狀況(如認知理解、記憶能力等)及實際使用之設備與服務經驗各有不同，基於尊重長者自主意識並避免強迫表態，若受訪者在部分題項上未予(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、居住區別、費別、婚姻狀況、居住狀況(入住前)、教育程度、宗教信仰、身體健康狀況、行動能力(日常生活活動功能量表 ADLs)、家屬探視情形、家屬探視頻率及進住時間等。

如同表 2-1 所示，本次受訪者總計 50 人，其中男性居多，為 31 人(62%)；女性為 19 人(38%)。年齡分佈方面以 70~79 歲者 29 人為最多數(58%)，其次分別為 80~89 歲 11 人(22%)、60~69 歲 8 人(16%)、90~99 歲 2 人(4%)。

本次訪談對象以 2C、2D、2E 之養護區住民為主(計訪談 39 位，占 78%)，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%)，各區訪談樣本分布為：2C 區(11 位，22%)、2D 區(16 位，32%)、2E(12 位，24%)、3C(6 位，12%)、3D(5 位，10%)。

受訪者之費別部分，有 50 名受訪者(100%)均為公費。婚姻狀況部分，未婚者 23 人(46%)、喪偶者 11 人(各占 22%)，離婚者 12 人(24%)，已婚者 4 人(8%)。

受訪者入住前之居住狀況，最多為「住於機構」，計有 39 人(78%)；其次為「與家人同住」計有 6 人(12%)，而「獨居」者計有 5 人 (10%)。教育程度部分以國小學歷者佔多數，為 24 人(48%)；其次不識字者有 13 人(26%)；國(初)中有 6 人(12%)；高中職有 5 人(10%)；專科大學 1 人(2%)；另有受日本教育 1 人(2%)。宗教信仰方面以道教最多，計 27 人 (54%)，其他依序為佛教 12 人(24%)、無宗教信仰 7 人(14%)、基督教 2 人(4%)、天主教 1 人(2%)及一貫道 1 人(2%)。

受訪者身體狀況部分，50 人之中患有高血壓有 32 人次(64%)、心臟病 12 人次(24%)、骨質疏鬆 2 人次(4%)、糖尿病 15 人次(30%)，絕大多數受訪者(50 人次，100.0%)還患有其他疾病。行動能力方面，依據日常生活活動功能量表(ADLs)評分項目，功能獨立之受訪者占最多數，計有 16 位 (32%)；其次為嚴重依賴者 12 人(24%)；完全依賴者有 9 人(18%)；顯著依賴者 9 人(18%)。

有關家屬探視頻率，根據「鎧琳管理系統」之家庭成員探訪登記資料統計數據得知，本中心之住民大多有家屬前來探視，計 38 位，佔 76%；其中探視頻率「平均一個月一次以上」與「平均一個月一次」，分別為 32 位 (64%) 與 6 位 (12%)。

受訪者在機構之入住時「一年以下」的住民有 7 人(14%)；「一到二年」的住民 18 人(36%)；「二到三年」的住民 4 人(8%)；「三到四年」的住民 3 人(6%)；「四到五年」的住民有 5 人(10%)；「五年以上」的住民有 13 人(26%)。

表 2-1 受訪者個人資料之次數分配(N=50)

變項	類別	人數	百分比
性別	男	31	62
	女	19	38
年齡區間	60-69 歲	8	16
	70-79 歲	29	58
	80-89 歲	11	22
	90-99 歲	2	4
年齡區間	2C	11	22
	2D	16	32
	2E	12	24
	3C	6	12
	3D	5	10
費別	公費	50	100
	自費	0	0
婚姻狀況	未婚	23	46
	已婚	4	8
	離婚	12	24
	喪偶	11	22

變項	類別	人數	百分比
居住狀況(入住前)	獨居	5	10
	與家人同住	6	12
	住於機構	39	78
教育程度	不識字	13	26
	國小	24	48
	國中	6	12
	高中職	5	10
	專科大學	1	2
	日本教育	1	2
宗教信仰	無宗教信仰	7	14
	佛教	12	24
	一般民間信仰(道教/拜拜)	27	54
	基督教	2	4
	天主教	1	2
	一貫道	1	2
行動能力(ADLs)	完全依賴(0-20 分)	9	18
	嚴重依賴(21-40 分)	14	28
	顯著依賴(41-60 分)	10	20
	功能獨立(61-100 分)	17	34
家屬探視情形	入住後未曾有家屬探視	12	24
	有家屬探視	38	76
探視頻率	無探視	12	24
	平均一個月一次	6	12
	平均一個月一次以上	32	64
入住時長	一年以下	7	14
	一到二年	18	36
	二到三年	4	8
	三到四年	3	6
	四到五年	5	10
	五年以上	13	26

	疾病	人次	占總人數之百分比
身體健康狀況	高血壓	32	64%
	心臟病	12	24%
	骨質疏鬆	2	4%
	糖尿病	15	30%
	其他疾病	50	100.0%

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，進行本次之「114 年度院民滿意度調查」。

本問卷分別從「伙食滿意度」、「設施設備」、「醫護保健及生活照顧服務」、「休閒活動」與「工作人員服務」等五項目進行調查。並採用五等量表「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」之設計，為有效了解住民滿意度傾向，各題項以 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」，並將「滿意」以上的次數加總百分比做為整體滿意度之評分，最後依據成果報告中分數較差的面向進行檢討與追蹤。

本次滿意度將與 113 年之滿意度調查結果進行比較，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

伙食滿意程度方面有 3 個子題項，包含「餐食安排滿意度」、「餐食變化滿意度」及「餐廳清潔滿意度」三項。

如表 3-1 所示，各題項之平均分數分別為「餐食安排」4.60 分、「餐食變化」4.44 分及「餐廳清潔」4.50 分；皆有達到 3.5 分以上，故各項滿意度結果可視為「趨向滿意」。住民對「餐食安排」、「餐食變化」、「餐廳清潔」的滿意程度均達 90%。

住民對於伙食之滿意度與 113 年之施測結果相比，對於「餐食安排」之滿意度雖下降 6.1%，有 3 位受訪者提供意見：1 位受訪者表示配菜太少；1 位表示肉太硬，味道太淡，魚腥味太重；有 1 位表示菜太硬，太清淡，建議鹹一點，辛香料多一點。「餐食變化」之題項 1 名受訪者無特別提出反饋意見。以上住民之意見均會列入意見反應；對於「餐食變化」之滿意度上升 17.5%；對於「餐廳清潔」之滿意度下降 4.1%，整體而言，本年度伙食方面之整體滿意度為 90%，較去年之施測結果 87.5%上升了 2.44%，整體對中心伙食滿意度有所提升。

表 3-1 住民對本中心伙食滿意度之次數分配(N=50)

項目	滿意程度(百分比)					平均分數	滿意度
	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	27(54)	18(36)	2(4)	1(2)	2(4)	4.60	90%
餐食變化	28(56)	17(34)	4(8)	1(2)	0(0)	4.44	90%
餐廳清潔	33(66)	12(24)	4(8)	0(0)	0(0)	4.50	90%

註. 平均分數為(題項分數總分/此一題項總填答人數) 滿意度為填答滿意以上之累計百分比。

「餐食安排」之 3 名反饋意見，有 1 位受訪者表示配菜太少；有 1 位表示肉太硬，味道太淡，魚腥味太重；有 1 位表示菜太硬，太清淡，建議鹹一點，辛香料多一點。

「餐食變化」之 1 名受訪者無特別提出反饋意見。

二、設施設備滿意程度

日常生活設施設備方面共有 4 個子題，包含「中心內外環境整潔」、「中心內外照明」、「中心宗教信仰設施」及「中心無障礙設施設備」等項目。

如表 3-2 所示，各題項之平均分數分別為「中心內外環境整潔」4.57 分、「中心內外照明」4.47 分、「宗教信仰設施」4.70 分及「無障礙設施設備」4.4 分；皆有達到 3.5 分以上，故各項滿意度結果可視為「趨向滿意」。其中，住民對「宗教信仰設施」、「無障礙設施設備」均為滿意以上、其次是「環境整潔」90.1%及「中心內外照明」80.0%。

住民對於設施設備之滿意度與 113 年之施測結果相比，對於「中心內外照明」之滿意度下降 12.2%；對於「宗教信仰設施」之滿意度上升 2.7%。整體而言，本年度設施設備之整體滿意度為 92.52%，較去年之施測結果(95.9%)下降了 2.98%。其中「中心內外照明」滿意度降低原因為 7、8 月夏季中心實施節電政策、隨手關燈，中心交誼廳、房間內才會讓住民有光源不足的感受性。

此外「中心內外環境整潔」之題項收到反饋表示戶外太多螞蟥，建議針對戶外座位區域殺螞蟥；「中心內外照明」收到反饋 3 位受訪者表示房間燈太暗、1 位受訪者表示交誼廳太暗。

表 3-2 住民對本中心設施設備滿意度之次數分配(N=50)

項目	滿意程度(百分比)					平均分數	滿意度
	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)		
環境整潔	32(63.0)	13(26.0)	4(8.6)	0(0)	1(2.1)	4.57	90.1%
中心內外照明	28(54.3)	12(23.9)	6(13.0)	4(8.6)	0(0)	4.47	80.0%
宗教信仰設施 (N=34) ¹	24(45.6)	10(19.5)	0(0)	0(0)	0(0)	4.70	100%
無礙設施設備	26(84.3)	18(15.7)	6(0)	0(0)	0(0)	4.4	100%

註：平均分數為(題項分數總分/此一題項總填答人數) 滿意度為填答滿意以上之累計百分比。

¹⁵⁰ 名受訪者當中有 15 名填答未曾使用宗教信仰設施，故不列入平均分數及滿意度計算。

「中心內外環境整潔」之反饋意見，有 1 位受訪者表示戶外太多螞蟻，建議針對戶外座位區域殺螞蟻。

「內外照明」之反饋意見 3 位受訪者表示房間燈太暗、1 位受訪者表示交誼廳太暗。

三、醫護保健及生活照顧服務滿意程度

醫護保健及生活照顧服務方面共有 3 個子題，包含「機構提供日常生活協助」、「住民意見之處理及回應」、「中心安排之門診服務」等項目。

如表 3-3 所示，各題項之平均分數分別為「機構提供日常生活協助」4.61 分、「住民意見之處理及回應」4.53 分及「中心安排之門診服務」4.46 分，皆有達到 3.5 分以上，故各項滿意度結果可視為「趨向滿意」。其中，住民對「機構提供日常生活協助」、「住民意見之處理及回應」之滿意程度均為 92.0%；其次為「安排門診服務」之滿意程度 90.0%。整體而言，本年度醫護保健及生活照顧服務之滿意程度為 91.3%，與去年之施測結果(96.3%)相比雖稍降低 5%，整體大致呈現滿意。

此外「中心安排之門診服務」之題項收到 3 位受訪者反饋，表示檢查不夠詳細、醫生態度不好、需要看診時醫生不一定會在。

表 3-3 醫護健保及生活照顧服務滿意度之次數分配(N=50)

項目	滿意程度(百分比)					平均分數	滿意度
	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	33(66)	13(26)	3(6)	0(0)	1(0)	4.61	92.0%
住民意見之處理及回應	29(58)	17(34)	3(6)	1(2)	0(0)	4.53	92.0%
安排門診服務(N=30) ¹	17(56)	10(33.3)	3(10)	0(0)	0(0)	4.46	90.0%

註：平均分數為(題項分數總分/此一題項總填答人數) 滿意度為填答滿意以上之累計百分比。

¹50 名受訪者當中有 20 名填答未曾使用安排門診服務，故不列入平均分數及滿意度計算。

安排門診服務之反饋意見，1 位受訪者表示檢查不夠詳細，1 位受訪者表示醫生態度不好，1 位受訪者表示需要看診時醫生不一定會在。

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」、「機構提供之休閒活動」等項目，以下針對回覆「有參與活動」之 40 名受訪者進行滿意程度之統計。

如表 3-4 所示，各題項之平均分數分別為「休閒活動場地安排」4.42 分、「休閒活動時間安排」4.36 分及「機構提供之休閒活動」4.55 分，皆有達到 3.5 分以上，故各項滿意度結果可視為「趨向滿意」。其中，住民對「休閒活動場地安排」及「機構提供之休閒活動」之滿意程度均為滿意以上；其次為「休閒活動場地安排」82.0%。整體而言，本年度休閒活動之滿意程度為 89.1%。

此外「是否參曾參加中心辦理活動」之題項當中，未曾參與者之反饋 2 位表示眼睛不方便、1 位表示不想參加、1 位表示對活動沒興趣、1 位表示需要人帶領參加；「機構提供之休閒活動」題項 1 位受訪者反饋表示志工很熱情。

表 3-4 住民對本中心休閒活動服務滿意度之次數分配(N=50)

項目	滿意程度(百分比)					平均分數	滿意度
	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)		
休閒活動場地安排	25(50)	18(36)	2(4)	0(0)	0(0)	4.42	90.0%
休閒活動時間安排	19(38)	22(44)	3(6)	1(2)	0(0)	4.36	82.0%
機構提供之休閒活動	27(60)	16(35.5)	2(4.44)	0(0)	0(0)	4.55	95.5%

註：平均分數為(題項分數總分/此一題項總填答人數) 滿意度為填答滿意以上之累計百分比。

50 名受訪者當中有 5 名填答未曾參加過中心辦理之活動，故不列入平均分數及滿意度計算(N=45)。

未曾參加中心辦理活動之受訪者，共 5 名反饋意見，2 位表示眼睛不方便、1 位表示不想參加、1 位表示對活動沒興趣、1 位表示需要有人帶領參與。

休閒活動時間安排之反饋意見，2 位受訪者表示希望活動時間長一點、1 位表示活動時間太早、1 位表示配合時間較困難。

五、對工作人員服務滿意程度

對工作人員服務滿意度方面共有 6 個子題，包含「對社工人員滿意度」、「對護理人員滿意度」、「對照顧服務員滿意度」、「對物理治療師服務滿意度」、「對藥師服務滿意度」及「對營養師服務滿意度」等項目，其中「物理治療師服務」與「藥師服務」之滿意度僅針對曾使用該服務之受訪者進行統計。

如表 3-5 所示，各題項之平均分數分別為「對社工人員滿意度」4.72 分、「對護理人員滿意度」4.51 分、「對照顧服務員滿意度」4.65 分、「對物理治療師服務滿意度」4.61 分、「對藥師服務滿意度」4.48 及「對營養師服務滿意度」4.67 分，皆有達到 3.5 分以上，故各項滿意度結果可視為「趨向滿意」。其中，住民對「社工人員」、「護理人員」、「物理治療師」、「藥師」之滿意程度均為 100%；其次為「照顧服務員」、「營養師」98.0%。整體而言，本年度工作人員服務之滿意程度為 99%。

此外「對照顧服務員滿意度」之題項，一位受訪者表示希望能將床鋪好；「對營養師滿意度」之題項當中，給出不滿意者之反饋表示「餐食不可口」；「對物理治療師滿意度」題項，一位受訪者給出反饋表示希望能上樓做復健。

表 3-5 對工作人員服務滿意程度(N=50)

項目	滿意程度(百分比)					平均分數	滿意度
	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)		
社工人員	36(72)	14(28)	0(0)	0(0)	0(0)	4.72	100.0%
護理人員	33(66)	17(34)	0(0)	0(0)	0(0)	4.51	100.0%
照顧服務員	32(64)	17(34)	0(0)	1(2)	0(0)	4.65	98.0%
物理治療師服務(N=26)	16(61)	10(38)	0(0)	0(0)	0(0)	4.61	100.0%
藥師服務(N=43)	21(42)	22(44)	0(0)	0(0)	0(0)	4.48	100.0%
營養師服務	33(66)	16(32)	0(0)	1(2)	0(0)	4.67	98.0%

註：平均分數為(題項分數總分/此一題項總填答人數) 滿意度為填答滿意以上之累計百分比。

50 名受訪者當中有 24 名填答未曾使用過中心之物理治療師服務、7 名未使用藥師服務，故不列入平均分數及滿意度計算。

對照顧服務員滿意度之反饋意見，受訪者表示希望能將床鋪好。

對物理治療師服務滿意度，受訪者希望能上樓做復建。

對營養師滿意度之反饋意見，受訪者表示餐食不可口。

肆、整體滿意度比較及分項滿意度分析

一、整體滿意度比較

依據本次施測結果，住民之整體滿意度為 92.9%，經計算後得出今年較 113 年之滿意度雖降低 2.5 個百分點，部份項次(伙食滿意度、醫護保健服務)之滿意度而言有較去年提升、部分項次(日常生活設施設備、休閒活動滿意度、生活管理及輔導服務)之滿意度則較去年降低。

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。

表 4-1 114 與 113 年之滿意度對比

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%	113 年 度 滿意 度%	114 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	80.0	87.6	90.0	2.4
餐食安排	81.2	88.0	71.5	67.6	82.0	74.0	96.1	90.0	n=50
餐食變化	84.1	76.0	85.7	62.1	78.0	80.0	72.5	90.0	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	94.1	90.0	n=50
二、日常生活設施設備	93.2	95.0	90.1	93.7	91.4	88.0	95.9	92.5	-3.4
日常生活用品	95.7	98.0	85.7	86.8	90.0	84.0	98.0	92.0	n=50
機構內外環境整潔	91.3	94.0	90.5	100.0	96.0	92.0	94.1	90.1	n=50
機構內外照明	89.9	94.0	90.5	97.3	88.0	90.0	92.2	80.0	n=50
宗教信仰設備	97.6	97.0	95.9	87.0	93.1	90.0	97.3	100.0	n=30
無障礙設施設備	91.3	92.0	88.1	97.3	90.0	84.0	100.0	100.0	n=50
三、醫護保健服務	87.4	84.7	87.2	85.1	90.9	83.8	96.3	98.6	2.3
護理人員服務	82.6	84.0	88.1	92.1	96.0	86.0	96.1	98.0	n=50
照服員服務	84.1	82.0	81.0	60.5	88.0	80.0	98.0	98.0	n=50

物理治療師 (員)服務	95.3	84.6	85.7	96.7	90.9	82.9	95.1	100.0	n=26
藥師服務	90.9	85.4	94.0	94.0	91.7	83.3	100.0	100.0	n=43
營養師服務	85.5	76.0	85.8	92.1	92.0	78.0	98.0	98.0	n=50
門診服務	86.0	96.0	88.5	75.0	86.5	92.6	94.7	90.0	n=30
四、休閒活動 滿意度	96.3	90.7	87.6	94.2	90.5	88.5	99.2	89.1	-10.1
活動場地安排	96.3	90.7	85.1	96.5	90.5	84.4	100.0	90.0	n=50
活動時間安排	96.3	88.4	88.9	93.1	90.5	90.6	97.7	82.0	n=50
休閒活動內容	96.3	93.0	88.8	93.1	90.5	90.6	100.0	95.5	n=45
五、生活管理 及輔導服務	85.2	82.0	73.6	90.4	90.0	80.0	98.0	94.6	-3.4
日常生活協助	87.0	82.0	78.6	97.4	92.0	78.0	98.0	92.0	n=50
住民意見處理 及回應	81.2	70.0	76.2	79.0	88.0	78.0	96.1	92.0	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	100	100	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	84.4	95.4	92.9	-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：

114 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	一、餐食安排之滿意程度 1. 配菜太少 (2 名, 2C)。 2. 肉太硬、味道太乾、魚腥味太重 (1 名, 2C)。 3. 菜太硬、太清淡，建議鹹一	保健科	一、餐食安排之滿意程度 1. 現午晚餐供應三菜一湯，另於節慶(如父親節、中元普渡)增加為四菜一湯一點心增添菜單豐富性；若是菜量不足可隨時向營養師、護理區反映以及時

建議事項		主辦單位	說明與回覆
	點，辛香料多一點(1名，3C區)。 二、餐食變化之滿意程度 1. 餐食變化不足(1名，2C)。		調整。 2. 肉太硬、味道太乾、魚腥味太重：現會使用鳳梨、奇異果等富含酵素水果軟化肉質，並選擇適合長者牙口的肉品；與廚師討論去腥改善的方式以減少魚腥味。 3. 因中心長者普遍對於重口味之辛香料接受度差，建議可依據個人需求添購調味料自行添加。 二、餐食變化之滿意程度 現每個月有2次西式早餐、2次活力早餐、1次在地美食、3-4次懷舊美食，及每周1次快樂早餐(如鹹粥、麵線糊)，配合節慶及活動豐富菜色。
設施設備滿意程度	一、中心內外環境整潔之滿意程度 1. 戶外太多螞蟥(1名，2C)。 二、中心內外照明之滿意程度 1. 房間燈太暗(3名，2D、3D、3D)。 2. 交誼廳太暗(1名，2E)	護理科 行政室	護理科 一、 1. 戶外螞蟥：行政室已每季請外包清潔公司除蟲噴藥，針對螞蟥問題亦有加強清潔消毒與除蟲，亦請同仁留意住民活動區域之環境清潔，近來螞蟥數量已大幅減少 二、 1. 照明不足：為配合節電政策，有將不需要的燈關閉，若住民有需求可告知工作人員協助開燈。晚間巡視時特別關注住民安全，避免因燈光不足導致跌倒或不便。 行政室 1. 近期將展開下半年第2次滅蟻工作，往後每年將固定辦理滅蟻，以減少螞蟥數量。
醫護保健及生活照	一、門診服務之滿意程度 1. 檢查不夠詳細(1名，2D)。 2. 醫生態度不好(1名，2D)。 3. 需看診時醫生不在(1名，2D)	護理科 保健科	護理科 一、 1. 檢查不夠詳細：於陪診及檢查過程中，加強與醫師溝通，並協助住民表達需求，確保檢查完整與詳盡。 2. 醫師態度反映：已將意見反映至醫療合作團隊，並持續追蹤改進，期望醫師在

建議事項		主辦單位	說明與回覆
顧服務滿意程度			診療過程中更注重溝通與尊重。 3. 本中心合作之讀診次有限制，無法隨時有醫師看診，住民如有就醫需求，護理師評估後依照需求協助安排門診或急診，避免住民延誤診療。 保健科 針對長者反應門診醫事服務建議事項，因無法明確得知長者反應問題為機構外就醫還是機構內就醫，因每周門診時段皆依健保局規範開立且須先完成報備程序，如有停診均會提前告知，無法滿足想看診就有門診的需求，針對建議部分會轉達醫療合作醫院請醫師留意看診詳細度及態度。
休閒活動滿意程度	一、未參加過中心辦理的活動 1. 眼睛不方便(2名，2C、2C) 2. 不想參加(1名，2C) 3. 對活動沒興趣(1名，3C) 4. 需有人帶領參與(1名，2C) 二、休閒活動時間安排之滿意程度 1. 希望活動時間長一點(2名，2D、2E) 2. 活動時間太早(1名，2D) 3. 配合時間較困難(1名，2D)	社工科	一、針對長者個別需求 個別邀請，如長者眼睛不方便，邀請參與音樂欣賞活動，若不想參與大型活動者，邀請參加小團體活動，如公彩小團體、念佛小團體或安排志工個別陪伴聊天。 二、長者參與活動時，安排志工推送長者至活動現場，陪伴並適時協助參與，提升參與活動的成就感。 三、活動時間以中心長者作息時間安排規劃，目前有時會影響到的是洗澡時間，事先都會做好洗澡時間的調整，也會充分跟長者說明，安撫長者焦慮的心情，讓想參與活動的長者可以順利參與活動。
工作人員服務滿意程度	一、照顧服務員滿意度 1. 希望將床鋪好。(1名，3C)。 二、照顧服務員滿意度 1. 希望能上樓做復健(1名，2D)。 三、營養師服務滿意度 1. 餐食不可口(1名，2C)。	護理科 保健科	護理科 一、 1. 已加強照顧服務員教育訓練，提醒在日常照護過程中，注意主動協助住民整理床鋪，確保臥床舒適與整潔。 保健科 二、 1. 針對長者希望安排上樓復健意見。目前復健與復能目標皆以生活功能為導向，將復能的元素落實在日常生活中，治療師會

建議事項		主辦單位	說明與回覆
			評估長者體能狀況或是訓練過程若需要特別的輔助安全措施，也會安排至治療室復健。 三、 1.現每個月菜單皆與廚師討論菜色組合，若長者有期待的菜色可提供給營養師參考。

陸、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在設施設備滿意程度-「宗教信仰設施」、「無礙設施設備」，以及對工作人員服務滿意程度-「社工人員」、「護理人員」、「物理治療師」、「藥師」，滿意度上均為 100%；在各大面向之滿意度則為「醫療保健服務之滿意度」最高(98.6%)。
2. 此次滿意度最低子題項為「休閒活動滿意度-活動時間安排」方面，僅達 82%，較去年之分數下降 15.7%，因此項受訪者認為活動時間安排太早、配合時間困難、希望活動時間長一點。

(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，本年度之整體滿意度較去年滿意度降低 2.9%，其中各項服務日常生活照顧(機構內外照明：降低 12.2%)、休閒活動滿意度(活動場地安排：降低 10%、活動時間安排：降低 15.7%、休閒活動內容：降低 4.5%)，其餘各項皆上升 1.9-17.5%不等，整體而言仍有精進之空間，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

考量此次部分項次滿意度降低，針對其未來改進作法說明如下：

(一) 日常生活設施設備

1. 機構內外環境整潔：由行政室每季請外包清潔公司除蟲噴藥，針對螞蟻問題亦加強清潔消毒與除蟲，亦請同仁留意住民活動區域之環境清潔，經實行後近來螞蟻數量已大幅減少。
2. 機構內外照明不足：雖配合節電政策將不需要的燈關閉，但仍告知住民若有需求可請工作人員協助開燈；並且於夜間巡視時特別關注住民安全，避免因燈光不足導致跌倒或不便。

(二) 休閒活動滿意度

1. 活動場地、時間、休閒活動安排：

- (1) 針對長者個別需求作個別邀請，如長者眼睛不方便，邀請參與音樂欣賞活動，若不想參與大型活動者，則邀請參加小團體活動，如公彩小團體、念佛小團體或安排志工個別陪伴聊天等。
- (2) 長者參與活動時，安排志工推送長者至活動現場，陪伴並適時協助參與，提升參與活動的成就感。
- (3) 活動時間以中心長者作息時間安排規劃，目前有時會影響到的是洗澡時間，故將事

前協調以利洗澡時間進行調整，同時也會充分跟長者說明，安撫長者焦慮的心情，讓想參與活動的長者可以順利參加。

(三) 生活管理及輔導服務

1. 日常生活管理及輔導服務：

- (1) 日常生活協助及住民意見處理及回應：將加強現場工作人員教育訓練，提醒在日常照護過程中，應注意並主動協助住民需求，確保住民生活舒適與整潔；社工亦於每日參與護理區交班，以利即時了解住民需求，並適時提供處遇。
- (2) 針對長者希望安排上樓復健，因目前復健與復能目標皆以生活功能為導向，故已將復能的元素落實在日常生活中(如進行簡易家事、輔具移位等)，但倘若治療師評估長者狀況或是訓練仍需要特別的輔助，也會針對個別需求再安排至治療室復健。

(四) 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，邀請意識清楚、可口語或肢體表達之住民為受訪者，而今年受訪對象皆恰為公費主民，雖問卷回收率達百分百，但仍可能因公費住民屬性(符合特定條件由縣市政府安置)，造成問卷調查結果未能有效呈現本中心住民在院狀況，故未來在進行問卷調查時，樣本選取除了考量住民本身狀況外，公、自費住民也應客觀且平均篩選，以免形成誤差。