

# 衛生福利部彰化老人養護中心 104 年度住民滿意度調查報告

本調查係採面訪方式進行，訪查期間為民國 104 年 7 月 22 日至 8 月 19 日止，訪查人員為社工科實習生，訪查人員接受訪員訓練後，逕針對意識狀況良好之住民進行訪談，期間共送出 75 份問卷，後續回收有效問卷共 66 份，以下針對受訪者基本資料及滿意度結果進行分析說明如下：

## 一、受訪者基本資料分析

本節主要對 66 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、家屬探視頻率與進住時間等。

從表 1 得知本次受訪者以女性居多，有 38 人(57.6%)，而男性為 28 人(42.4%)，而年齡層分佈以 85~89 歲者為最多數，佔 24.2%，其次為 70~74 歲(21.2%)及 75~79 歲(21.2%)。婚姻狀況部分，有 80.3%的受訪者為已婚者，19.7%的受訪者未婚。本次訪談對象除 3E 長照區較多意識不清之住民，其餘分布於 2C、2D、2E、3C 和 3D，各有 11、11、13、20 和 11 位受訪者。至於受訪者之費別部分，自費與公費比例相同，各佔 50.0%。教育程度部分以國小學歷者佔多數，為 25 人(37.9%)，其次不識字者有 24 人(36.4%)。宗教信仰以一般民間信仰居多，有 35 人，佔 53.0%，其他依序為佛教 19 人(28.8%)、基督教 5 人(7.6%)、無宗教信仰者 4 人(6.1%)、一貫道 1 人(1.5%)及其他 2 人(3.0%)。

受訪者身體狀況部分，66 人之中有 42 人患高血壓、20 人有腦血管疾病、5 人有心臟病、12 人有骨質疏鬆、20 人有糖尿病，以及 40 位患有其他疾病。在日常生活活動功能(ADLs)的評分中，功能獨立之受訪者最多數，有 33 位，佔 50.0%，其次嚴重依賴者有 16 人，佔 24.4%，完全依賴者有 10 人(15.2%)，顯著依賴者則有 7 人(10.6%)。受訪者住在機構時間以五年以上的資深住民居多，有 25 人，佔 37.9%，其次為居住「一年以上未滿兩年」的住民，有 14 人，佔 21.2%，再次之為居住「一年以內」、「三年以上未滿四年」和「四年以上未滿五年」的住民各有 7 人(10.6%)。

受訪者入住前的居住狀況，以喪偶的人數居多，有 35 位，佔 53.0%，其次未婚單身者有 13 人，佔 19.7%。而家屬探視頻率部分，因問題較為敏感，故訪員詢問各區主責護理師，獲得此統計數據，本中心住民大多有家屬前來探視，佔 98.5%，其中探視頻率又以平均一個月一次以上居多，有 35 位，佔 53.0%。

表 1 受訪者個人資料之次數分配(n=66)

變項	類別	人數	百分比	遺漏值
性別	男	28	42.4	
	女	38	57.6	
年齡	65~69 歲	7	10.6	
	70~74 歲	14	21.2	

	75~79 歲	14	21.2
	80~84 歲	11	16.7
	85~89 歲	16	24.2
	90 歲以上	4	6.1
婚姻狀況	未婚	13	19.7
	已婚	53	80.3
	其他	0	0.0
居住區別	2C	11	16.7
	2D	11	16.7
	2E	13	19.7
	3C	20	30.3
	3D	11	16.7
費別	公費	33	50
	自費	33	50
教育程度	不識字	24	36.4
	國小	25	37.9
	國(初)中	5	7.6
	高中職	3	4.5
	專科大學	2	3.0
	其他	7	10.6
宗教信仰	無宗教信仰	4	6.1
	佛教	19	28.8
	一般民間信仰	35	53.0
	基督教	5	7.6
	一貫道	1	1.5
	其他	2	3.0
身體健康狀況 (複選)	健康	0	0.0
	高血壓	42	63.6
	腦血管疾病	20	30.3
	心臟病	5	7.6
	骨質疏鬆	12	18.2
	糖尿病	20	30.3
	其他	40	60.6
日常生活活動功能 (ADLs)	完全依賴 0~20 分	10	15.2
	嚴重依賴 21~40 分	16	24.2
	顯著依賴 41~60 分	7	10.6
	功能獨立 61~100 分	33	50.0

居住狀況(入住前)	夫妻同住	9	13.6
	離婚	8	12.1
	未婚單身	13	19.7
	喪偶	35	53.0
	其他	1	1.5
家屬探視情形	入住後未有家屬探視	1	1.5
	有家屬探視	65	98.5
家屬探視頻率	平均一個月一次或以下	30	45.5
	平均一個月一次以上	35	53.0
進住時間	一年以內	7	10.6
	一年以上未滿兩年	14	21.2
	兩年以上未滿三年	6	9.1
	三年以上未滿四年	7	10.6
	四年以上未滿五年	7	10.6
	五年以上	25	37.9

## 二、滿意度調查分析

有關服務滿意度部分，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，滿意程度係從非常滿意、普通、不滿意、非常不滿意等五大項度來加以測量，分析結果如下：

### (一) 伙食滿意度項目

伙食方面有5個子題，包含「伙食口味」、「伙食份量」、「餐食變化」、「餐廳設備」及「餐廳清潔」等項目。從表2-1顯示住民對「餐廳清潔」的滿意度最高，達95.4%；其次是「餐廳設備」達92.4%；「餐食變化」的滿意度亦達89.4%，僅「伙食口味」項目滿意度稍低，表示滿意者有66.7%。

由資料顯示，住民在伙食方面整體滿意程度達84.8%，與103年度相比下降了8.4%，所有項目的滿意度均呈現下降趨勢，其中差異幅度最大的為「餐食變化」，下降了13.3%，其次為「伙食口味」，下降了12.3%。

表2-1 住民對本中心伙食滿意度之次數分配(n=66)

項目	滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
伙食口味	4(6.1)	40(60.6)	13(19.7)	8(12.1)	1(1.5)
伙食份量	2(3.0)	57(86.4)	3(4.5)	4(6.1)	
餐食變化(n=64)	9(13.6)	44(66.7)	8(12.1)	3(4.5)	
餐廳設備	1(1.5)	60(90.9)	4(6.1)	1(1.5)	

餐廳清潔	3(4.5)	60(90.9)	1(1.5)	2(3.0)
------	--------	----------	--------	--------

### (二) 日常生活設施設備滿意度項目

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」、「宗教信仰設備」及「無障礙設施設備」等項目。從表2-2顯示住民對「機構內外環境整潔」的滿意度最高，達96.9%；其次是「機構內外照明」，達87.9%；其他依序為「無障礙設施設備」84.8%、「日常生活用品」80.3%及「宗教信仰設備」62.2%。其中「宗教信仰設備」的滿意度偏低，主要原因由於部分住民反應雖知中心設有佛堂，但本身並不曾使用過，因此，對於中心內部的宗教設施滿意度僅為普通。

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=66)

項目	滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
日常生活用品		53(80.3)	9(13.6)	4(6.1)	
機構內外環境整潔	3(4.5)	61(92.4)	1(1.5)	1(1.5)	
機構內外照明(n=65)		58(87.9)	5(7.6)	2(3.0)	
宗教信仰設備(n=65)	4(6.1)	37(56.1)	22(33.3)	2(3.0)	
無障礙設施設備	1(1.5)	55(83.3)	7(10.6)	3(4.5)	

### (三) 醫護保健服務滿意度項目

醫護保健服務方面共有7個子題，包含「護理人員服務」、「照服員服務」、「復健治療服務」、「物理治療員服務」、「藥師服務」、「營養師服務」及「門診服務」等項目。從表2-3顯示住民對「護理人員服務」的滿意度最高，達86.3%；其次是「照服員服務」，達83.3%；其他依序為「物理治療員服務」77.4%、「復健治療服務」75.5%、「營養師服務」66.7%、「門診服務」60.6%及「藥師服務」39.3%，整體滿意度達69.9%。相較於103年度，所有項目的滿意度均呈現下降趨勢。

醫護保健服務項目的滿意程度較低，且整體滿意度為本次調查的五大項目中最低者，主要因為部分受訪者並無使用服務，例如不曾復健或沒有使用門診服務，或在接受復健服務之後，對於效果不甚滿意，建議治療師在提供復健訓練時多與住民進行溝通，並給予住民正向激勵，提高住民在復健時之成就感與參與意願，亦有受訪者表示不認識服務人員或不知道自己已有接受服務，例如營養師服務及藥師服務，建議營養師和藥師在關懷住民時，可做簡單的自我介紹。

表2-3 住民對本中心醫護保健服務滿意度之次數分配(n=66)

項目	滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
護理人員服務	9(13.6)	48(72.7)	6(9.1)	3(4.5)	
照服員服務	6(9.1)	49(74.2)	8(12.1)	2(3.0)	1(1.5)

復健治療服務(n=53)	6(11.3)	34(64.2)	12(22.6)	1(1.9)
物理治療員服務 (n=53)	8(15.1)	33(62.3)	10(18.9)	2(3.8)
藥師服務	3(4.5)	23(34.8)	39(59.1)	1(1.5)
營養師服務	5(7.6)	39(59.1)	19(28.8)	3(4.5)
門診服務	3(4.5)	37(56.1)	26(39.4)	

#### (四) 休閒活動滿意度項目

休閒活動方面共有4個子題，包含「休閒活動場地」、「休閒活動時間安排」、「休閒活動工作人員」及「休閒活動」等項目。從表2-4顯示住民對「休閒活動時間安排」的滿意度最高，達95.4%；其次是「休閒活動工作人員」，達90.7%；依序為「休閒活動場地安排」86.2%及「休閒活動」84.6%，而整體滿意度為89.2%，係本次調查的五大項目中最高滿意項目。

此部分滿意度雖為各項目中最高，但相較103年度的調查，各細項滿意度仍呈現下降趨勢，整體滿意度下降7%。在66位受訪者中表示未參與活動的有11位，係因「身體不適」、「活動內容不符合期待」、「自己會安排活動」、「不喜歡嘈雜的環境」等緣故；而受訪者提出希望增設的活動有「紙黏土」、「陶土」、「繪畫」、「英文課程」可供參考，其中有多位受訪者表示喜歡參加歌唱類型活動，但目前中心僅提供兩週一次的卡拉OK歌唱班，因此住民提出希望能增加歌唱活動場次，此外對於中心本年度增設之識字班活動，亦有住民表示希望能持續辦理。

表2-4 住民對本中心休閒活動服務滿意度之次數分配(n=66)

項目	滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
休閒活動場地安排 (n=65)	2(3.1)	54(83.1)	5(7.6)	4(6.2)	
休閒活動時間安排 (n=65)		62(95.4)	1(1.5)	2(3.1)	
休閒活動工作人員 (n=65)	9(13.8)	50(76.9)	6(9.2)		
休閒活動(n=65)	3(4.6)	52(80.0)	7(10.8)	3(4.6)	

#### (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5個子題，包含「日常生活協助」、「住民意見處理及回應」、「志願服務人員服務」、「志願服務人員新服務」及「替代役男服務」等項目。從表2-5顯示住民對「志願服務人員服務(陪伴長者聊天、沐浴後吹髮、推送長者參與活動等)」的滿意度最高，達81.8%；其次是「替代役男服務」，達81.6%；其他依序為「志願服務人員新服務」73.4%、「日常生活協助」71.2%、「住民意見處理及回應」56.1%，整體滿意度達72.8%。

此項目相較103年度之整體滿意度下降了29.9%，下降幅度高，為本次調查的五大項目中滿意度次低者，其中又以「住民意見處理及回應」滿意度最低，與去年度相比是所有子項目中

下降幅度最大者，除部分受訪者表示未曾向工作人員反應意見外，亦有多位受訪者表示向中心或專業人員提出意見並未獲得回應，問題也未見改善。

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=66)

項目	滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
日常生活協助	1(1.5)	46(69.7)	19(28.8)		
住民意見處理及回應	4(6.1)	33(50.0)	25(37.9)	4(6.1)	
志願服務人員服務	14(21.2)	40(60.6)	10(15.2)	2(3.0)	
志願服務人員新服務 (n=64)	8(12.5)	39(60.9)	15(23.4)	2(3.2)	
替代役男服務(n=65)	17(26.2)	36(55.4)	11(16.9)	1(1.5)	

### 三、交叉分析結果

為了瞭解受訪者基本特質與各項服務滿意度之關係，本節以受訪者之性別、費別與各項服務之滿意度進行交叉分析，並從中針對差異較明顯之項目進行說明與分析。

#### (一) 受訪者性別與各項服務滿意度交叉分析結果

就性別與各項服務滿意度進行交叉分析，其中性別與「伙食口味」、「餐廳清潔」、「藥師服務」及「日常生活協助」等項目有些許差異，根據表 3-1 至 3-4 之結果，歸納出結果如下：

1. 在「伙食口味」方面，男性的滿意度為 60.7%，女性的滿意度為 71.1%。
2. 在「餐廳清潔」方面，男性的滿意度為 96.4%，女性的滿意度為 94.7%。
3. 在「藥師服務」方面，男性的滿意度為 32.2%，女性的滿意度為 44.8%。
4. 在「日常生活協助」方面，男性的滿意度為 64.3%，女性的滿意度為 76.3%。

從上述資料顯示，在「伙食口味」、「藥師服務」以及「日常生活協助」方面，女性住民的滿意度皆高於男性，分別高 10.4%、12.6%與 12.0%；而「餐廳清潔」方面，則是男性住民高於女性 1.7%。

表 3-1 性別與中心伙食口味滿意程度交叉分析表

項目	伙食口味滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
男性	2(7.1)	15(53.6)	6(21.4)	5(17.9)	
女性	2(5.3)	25(65.8)	7(18.4)	3(7.9)	1(2.6)

表 3-2 性別與中心餐廳清潔滿意程度交叉分析表

項目	餐廳清潔滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
男性		27(96.4)		1(3.6)	
女性	3(7.9)	33(86.8)	1(2.6)	1(2.6)	

表 3-3 性別與中心藥師服務滿意程度交叉分析表

項目	藥師服務滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
男性	1(3.6)	8(28.6)	18(64.3)	1(3.6)	
女性	2(5.3)	15(39.5)	21(55.3)		

表 3-4 性別與中心提供日常生活協助滿意程度交叉分析表

項目	日常生活協助滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
男性	1(3.6)	17(60.7)	10(35.7)		
女性		29(76.3)	9(23.7)		

## (二) 受訪者費別與各項服務滿意度交叉分析結果

就費別與各項服務滿意度進行交叉分析，其中費別與「餐廳清潔」、「照服員服務」、「日常生活協助」及「志願服務人員新服務(協助小型快樂餐、四季遊園、卡拉OK等)」等項目有些許差異，根據表 3-5 至 3-8 之結果，歸納出結果如下：

1. 在「餐廳清潔」方面，公費的滿意度為 97.0%，自費的滿意度為 94.0%。
2. 在「照服員服務」方面，公費的滿意度為 81.8%，自費的滿意度為 84.9%。
3. 在「日常生活協助」方面，公費的滿意度為 69.7%，自費的滿意度為 72.7%。
4. 在「志願服務人員新服務」方面，公費的滿意度為 74.2%，自費的滿意度為 72.8%

從上述資料顯示，在「照服員服務」與「日常生活協助」方面，自費住民之滿意度皆高於公費住民，分別高 3.1%及 3.0%；而「餐廳清潔」與「志願服務人員新服務」方面，公費住民之滿意度則高於自費住民，分別高 3.0%及 1.4%。在這四項與費別具有些微差異的項目中，滿意度以「餐廳清潔」最高，皆達九成以上，而滿意度最低的為「日常生活協助」，其中又以公費住民之滿意度為最低。

表 3-5 費別與中心餐廳清潔滿意程度交叉分析表

項目	餐廳清潔滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
公費		32(97.0)		1(3.0)	
自費	3(9.1)	28(84.9)	1(3.0)	1(3.0)	

表 3-6 費別與中心提供照服員服務滿意程度交叉分析表

項目	照服員服務滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意



公費	3(9.1)	24(72.7)	4(12.1)	1(3.0)	1(3.0)
自費	3(9.1)	25(75.8)	4(12.1)	1(3.0)	

表 3-7 費別與中心提供日常生活協助服務滿意程度交叉分析表

項目	日常生活協助滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
公費		23(69.7)	10(30.3)		
自費	1(3.0)	23(69.7)	9(27.3)		

表 3-8 費別與中心提供志願服務人員新服務滿意程度交叉分析表

項目	志願服務人員新服務滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
公費	6(19.4)	17(54.8)	7(22.6)	1(3.2)	
自費	2(6.1)	22(66.7)	8(24.2)	1(3.0)	

#### 四、滿意度情形說明

103 年度與 104 年度各項服務滿意度情形說明：

各項服務	103 年度 滿意度(%)	104 年度 滿意度(%)
<b>一、伙食滿意度</b>	<b>93.2</b>	<b>84.8</b>
伙食口味	79.0	66.7
伙食份量	96.8	89.4
餐食變化	93.6	80.3
餐廳設備	98.4	92.4
餐廳清潔	98.4	95.4
<b>二、日常生活設施設備</b>	<b>96.0</b>	<b>82.4</b>
日常生活用品	95.2	80.3
機構內外環境整潔	100.0	96.9
機構內外照明	91.8	87.9
宗教信仰設備	96.5	62.2
無障礙設施設備	96.7	84.8
<b>三、醫護保健服務</b>	<b>92.6</b>	<b>69.9</b>
護理人員服務	93.6	86.3
照服員服務	88.7	83.3
復健治療服務	93.0	75.5
物理治療員服務	100.0	77.4
藥師服務	87.5	39.3
營養師服務	96.1	66.7
門診服務	89.4	60.6
<b>四、休閒活動滿意度</b>	<b>96.2</b>	<b>89.2</b>
休閒活動場地安排	96.2	86.2
休閒活動時間安排	96.2	95.4
休閒活動工作人員	94.3	90.7
休閒活動	98.1	84.6
<b>五、生活管理及輔導服務</b>	<b>92.4</b>	<b>72.8</b>
日常生活協助	96.2	71.2
住民意見處理及回應	86.0	56.1
志願服務人員服務	91.9	81.8
志願服務人員新服務	93.2	73.4
替代役男服務	94.8	81.6
<b>整體滿意度</b>	<b>94.0</b>	<b>79.8</b>

## 五、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：

### 104 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	執行情形
伙食滿意度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 部分伙食太鹹(1 位住民)</li> <li>2. 部分伙食太淡(2 位住民)</li> <li>3. 伙食份量太多(2 位住民)</li> <li>4. 伙食份量不夠(3 位住民)</li> <li>5. 伙食有些太硬(2 位住民)</li> <li>6. 快樂餐不合胃口(2 位住民)</li> <li>7. 飯菜品質不穩定(3 位住民)</li> <li>8. 青菜太少(1 位住民)</li> <li>9. 餐廳設備、餐具不乾淨(2 位住民)</li> <li>10. 餐廳桌子不合用(1 位住民)</li> <li>11. 青菜洗不乾淨(1 位住民)</li> <li>12. 湯太油，可以清淡一點(1 位住民)</li> <li>13. 伙食不合胃口(1 位住民)</li> <li>14. 用餐時間不合意(1 位住民)</li> </ol>	保健科 護理科	<p>1. 及 2.</p> <p><u>保健科：</u> 由於住民各人對味道反應不一，同一道菜，有人覺的鹹，也還有人覺得太淡。業請廚司注意適量烹調及試吃，並將了解口味太鹹或太淡是否屬個人飲食習慣，個別飲食衛教。另於院區供應海苔醬或豆腐乳供淡味者調味。</p> <p>3. 4. 及 8.</p> <p><u>保健科：</u> 個別了解份量太多或不夠之住民，請照服員調整對該 2 位的份量供應，營養師並於菜單中增加菜量。</p> <p>4. <u>護理科：</u> 2 位住民皆為鼻胃管灌食加上由口嘗試餵食之住民，目前 1 位已經鼻胃管移除成功由口進食，每餐皆可由口進食 1 大碗 8 分滿之半流飯菜，另 1 位住民仍維持由口進食及鼻胃管留置補充水分及三餐由口進食 8 分滿之半流飯菜，另外睡前由鼻胃管補充牛奶 1 杯，2 位住民之飲食亮經和營養師討論後</p>

		<p>營養師表示是足夠的，不需額外再增量。</p> <p>5. <u>保健科</u>： 部分住民牙齒功能較弱但仍堅持吃普通飲食，造成餐食太硬嚼不動，除了給予衛教，也請住民隨時可以表達想吃的菜色，會列入菜單中，並請廚師延長悶煮時間。</p> <p>6. <u>保健科</u>： 本中心有各式快樂餐，將了解住民之反應後個別處遇。</p> <p>7. <u>保健科</u>： 宣導住民可隨時表達飯菜品質並加強關懷巡餐，以及時了解改進。</p> <p>9. <u>保健科</u>： 請工作人員洗餐具時加強最後一道收碗清潔度的檢查。</p> <p>10. <u>護理科</u>： 住民表示餐廳折疊式餐板太高，試著讓住民使用輪椅餐板但住民拒絕並表示維持原來的折疊式餐板使用就好了。</p> <p>11. <u>保健科</u>： 知會廚師加強清潔菜餚。</p> <p>12. <u>保健科</u>： 營養師擬以素高湯料取代動物性大骨以去油。</p> <p>13. <u>保健科</u>： 將了解該住民之原因後個別處遇。</p>
日常生活設	<p>1. 日常生活用品問題(3位住民) (1)牙刷不合用 (2)沒有收到女生包鞋 (3)沒有拿到日常生活用品</p> <p>2. 電梯使用方面問題(3位住民)</p>	<p>行政室 護理科</p> <p>1. <u>行政室</u>： 目前本中心使用兒童牙刷，若有個別需求可另案辦理。至於日常用品發放依需求辦理。</p> <p><u>護理科</u>：</p>

<p>施 設 備</p>	<p>(1) 電梯距離遠 (2) 一個人不敢搭乘電梯 (3) 電梯不好等</p> <p>3. 照明設備問題(3 位住民) (1) 在沒人的地方開很多燈 (2) 照明太亮了 (3) 交誼廳太暗</p> <p>4. 宗教設施設備問題(2 位住民) (1) 基督堂/天主堂空間窄 (2) 不知道佛堂位置</p> <p>5. 電風扇風太強(1 位住民)</p>	<p>(1) 住民刷牙習慣不同，因個別性喜好，再依其喜好請購其需求。</p> <p>(2) 經了解女生包鞋並非 6 個護理區同時發放，受訪時該區比隔壁區慢發 1 天，目前住民有 2 雙包鞋。</p> <p>(3) 工作同仁直接將衛生紙、牙刷直接放置住民單位，住民並不知道有發放新的，已囑咐照服員發放物品後要告知住民。</p> <p>2. <u>行政室：</u> 中心於 B 棟及 D 棟共設有 3 部電梯，若住民有困難，建請工作人員或志工協助。另電梯使用人數眾多，又大多為推床或輪椅，出入時間較長，為維護使用安全，請耐心等候。</p> <p><u>護理科：</u> (3) 3 樓有多位住民要搭乘電梯，遇到有活動時只有 3 台電梯故須排隊等候，已向住民解釋，住民可接受。</p> <p>3. <u>行政室：</u> 至護理區了解部份住民較重視節能減碳，會自主關燈。部份較重視光線充足，希望保持明亮，建請工作人員依住民個別情形協助控制燈光。</p> <p><u>護理科：</u> (3) 些許住民會畏光不喜歡開太亮，經協調後請住民若真的感覺太暗就坐到靠牆邊的位置並告知照護人員，請照護同仁協助開靠牆邊的燈。</p>
----------------------	--	--

		<p>4. <u>行政室</u>：</p> <p>據了解目前因空間因素，宗教活動均於活動室辦理，因院舍空間固定，基督/天主堂亦尚無替代地點，建請仍於活動室辦理相關活動。</p> <p><u>護理科</u>：</p> <p>住民先前常到佛堂，可能因有輕度失智，近期老伴往生，影響情緒，業請工作人員加強留意，並告知住民如果有參佛之需求，可請志工或工作人員帶領。</p> <p>5. <u>護理科</u>：</p> <p>同房住民對冷氣溫度及電風扇風量之接受度皆不同，已請工作人員注意室溫調整，避免將吊扇風量開得太大，也避免將電扇直吹住民，造成不適。</p>
醫 護 保 健 服 務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 照服員態度不佳(4位住民)</li> <li>2. 照服員太少(1位住民)</li> <li>3. 護理師態度不佳(1位住民)</li> <li>4. 要一直跟護理師報告行蹤，不自由(1位住民)</li> </ol>	<p>護理科</p> <p>對於住民感覺照服人員態度不佳一事，已向住民詢問關心事情經過，係有時候住民主觀意識強、自主性高，因屬一對多之照顧，住民不容易理解工作人員照顧上之困難，有時無法立即滿足住民個別需求，已於晨會宣導：若無法立即滿足住民要求時，請工作同仁態度溫和但堅定告知，切勿責備。另因本中心係開放空間，住民如欲至庭園散步，應讓工作人員了解去向，避免工作人員尋找，此部份已向住民解釋並請配合。</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>復健服務效果不佳(3位住民)</li> <li>物理治療師態度差(1位住民)</li> </ol>	保健科	<p>復健治療效果與住民背景、主觀認定、情緒狀況和對成效期待有關，中心部分住民情緒較為負面，對於治療效果期待過高，物理治療人員已盡力以正向方式輔導、解釋及衛教治療過程和成效。未來對於接受復健的住民，將會更著重於病情的解釋；若牽涉到住民個人之主觀認知，照會其他專業介入諮詢輔導。</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>營養師沒有特別關心住民(1位住民)</li> <li>對營養師開立的菜單不滿意(1位住民)</li> <li>不喜歡配方奶，想喝牛奶(1位住民)</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>營養師對營養有問題之住民均會前往訪視，惟因業務繁忙可能因此未能兼顧營養狀況良好之老人，將注意改善。</li> <li>3. 將個別了解住民飲食需求及菜單不滿意之處。</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>門診醫生看診不仔細(1位住民)</li> </ol>		<p>將了解住民對門診醫師服務不滿意之情形，必要時轉知醫療合作單位協助。</p>
休閒活動滿意度	<ol style="list-style-type: none"> <li>希望可以增加紙黏土、陶土的活動(1位住民)</li> <li>希望可以增加畫圖班的活動(1位住民)</li> <li>希望可以增設英文課程，或繼續識字課程(1位住民)</li> <li>希望唱歌活動可以多一點(1位住民)</li> <li>洗澡時間和活動時間衝突(2位住民)</li> <li>中心舉辦的活動內容無聊(1位住民)</li> <li>活動時間太長(1位住民)</li> <li>學生團體關懷慰問減少(1位住民)</li> </ol>	<p>護理科 保健科 社工科</p>	<p><u>保健科</u>： 調查顯示住民對活動安排較具個別化，未來建議應增加受訪住民人數(至少100人)以利後續處遇。建議社工員服務應納入滿意度調查，因休閒活動工作人員，本中心無此職稱。</p> <p>1. 至 3. <u>社工科</u>： 如有外界資源，將納入規劃紙黏土、陶土、畫圖班或繼續識字課程的活動。</p> <p>4. <u>社工科</u>： 11月至12月(每星期一下午)本中心與彰化社大合辦鄉土歌謠班課程。</p> <p>5. <u>護理科</u>： 洗澡與活動時間衝突時，可依住民需求作個別性調整或安排</p>

			<p>先沐浴。</p> <p>6. <u>社工科</u>： 本中心積極辦理各項休閒及宗教靈性活動，以達到增加生活情趣，充實精神生活之目標，辦理活動項目包括：日常文康休閒活動、節慶聯歡活動、宗教靈性活動、外界團體、學校參觀慰問活動、美學系列活動、園藝系列活動、老人自強活動、慶生活動、團體治療活動等。</p> <p>7. <u>社工科</u>： 因長者行動依賴輪椅，活動時間規劃約1個小時，少數長者無法久坐，請志工協助推回護理區休息。</p> <p>8. <u>社工科</u>： 本年度學生團體關懷慰問有彰興國中、幼祥幼兒園、培英國小、彰商慈幼社、永福教會青年團契及弘光科技大學物理治療系等分別前來關懷慰問。</p>
生活管理及輔導	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提出照服員的問題沒有改善(1位住民)</li> <li>2. 照顧人員太忙，不能來幫忙(1位住民)</li> </ol>	護理科	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 已向住民了解是哪位照服員，針對個別性輔導。</li> <li>2. 因為本中心非1對1照顧，有人力上的限制，已向住民說明有需求時可以按呼叫鈴，在工作人員能力範圍內盡可能提供服務。</li> </ol>



服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 向營養師反應問題未改善(3位住民)</li> <li>2. 小型快樂餐瓠瓜煎餅可改用高麗菜，口感更好(1位住民)</li> <li>3. 不喜歡瓠瓜煎餅，因裡面加魚，不敢吃魚(1位住民)</li> <li>4. 小型快樂餐要為不在的人留一份(1位住民)</li> </ol>	保健科	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營養師可能於巡餐時因時間緊迫未來得及回應及改善，將注意改進。</li> <li>2. 目前高麗菜非當季蔬菜，俟下年度高麗菜季節時實施。</li> <li>3. 胡瓜煎餅之食材將注意不放魚。</li> <li>4. 小型快樂餐於結束時都會將食材烹煮完畢，食物交予當區工作人員處理(含素食)，將轉知同仁注意。</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 役男動作慢，有時太晚掃地(1位住民)</li> </ol>	行政室	該役男於104年9月5日退伍，往後將加強對役男要求，亦請督導科室加強管理。
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 沒有看到志工到3D護理區服務(1位住民)</li> </ol>	社工科	經責任區志工前往關懷該長者，長者將志工視為工作人員。