

衛生福利部彰化老人養護中心  
104年度住民滿意度（重行施測）調查報告

中 華 民 國 105 年 3 月

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（重行施測）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.....	5
一、伙食滿意度項目.....	5
二、日常生活設施設備滿意度項目.....	5
三、醫護保健服務滿意度項目.....	6
肆、交叉分析結果.....	8
一、受訪者性別與各項服務滿意度交叉分析結果... ..	8
二、受訪者費別與各項服務滿意度交叉分析結果... ..	9
伍、整體滿意度情形說明.....	12
陸、開放性問項之分析與說明.....	13
柒、改善作為與實際績效.....	16

# 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（重行施測）

## 壹、前言與調查說明

本中心 104 年住民滿意度調查前於 104 年 7 月 22 日至 8 月 19 日辦理完竣，於 11 月 9 日完成調查分析，然其結果經與 103 年之調查結果相較具有明顯差距，復經 12 月 24 日辦理成效追蹤檢討會議後，經會議討論，考量該調查過程具高度抽樣性誤差（如部分受訪者，實際上無法有效進行訪談）及系統誤差（如訪員偏誤等）；故為釐清服務成效，針對滿意度不佳之服務項目進行檢討改進，特重行辦理施測，以掌握各項服務項目之品質。

本調查係採面訪方式進行，訪查期間為民國 105 年 1 月 19 日至 1 月 26 日止，訪查人員為社工科期中實習生及退役役男 2 人。訪查人員於 1 月 18 日接受各科室訪員訓練後，逕針對意識狀況良好之住民進行訪談，期間共送出 63 份問卷，後續回收有效問卷共 59 份，在 95% 的信心水準內，抽樣誤差為  $\pm 3.24\%$ 。

發放問卷數	有效樣本數	回收比率	信心水準	抽樣誤差
63	59	93.7%	95%	$\pm 3.24\%$

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，基於尊重長輩自主意識、避免強迫表態，於部分題項上如受訪者無法作答（如「使用宗教信仰設備之滿意度」、「門診服務之滿意度」、「物理治療服務之滿意度」等）該題項則不予統計。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 59 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 37 人(62.7%)；男性為 22 人(37.3%)，而年齡層分佈以 85~89 歲者為最多數 (25.4%)，其次為 75~79 歲(20.3%)及 70~74 歲(18.6%)。婚姻狀況部分，有 74.6% 的受訪者為已婚者，20.3% 的受訪者未婚；另有 5.1% 為離婚或分居。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 13、10、14、16 和 6 位受訪者。至於受訪者之費別部分，有 54.2% 的受訪者為自費，45.8% 的受訪者為公費。教育程度部分以不識字者佔多數，為 25 人(42.4%)；其次國小學歷者有 20 人(33.9%)。宗教信仰以一般民間信仰居多，計 26 人 (44.1%)，其他依序為佛教 23 人(39.0%)、基督教 5 人(8.5%)、無宗教信仰者 3 人(5.1%)、一貫道及天主教各 1 人(1.7%)。

受訪者身體狀況部分，59人之中有33人患高血壓、3人有腦血管疾病、9人有心臟病、14人有骨質疏鬆、15人有糖尿病，以及34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29位(49.2%)；其次為嚴重依賴者19人(32.2%)；完全依賴者有7人(11.9%)；顯著依賴者則有4人(6.8%)。受訪者住在機構時間以五年以上的資深住民居多，有26人(44.1%)；其次為居住「一年以上未滿兩年」的住民，有11人(18.6%)；再次之為居住「一年以內」的住民，有9人(15.3%)；「三年以上未滿四年」的住民，有8人(13.6%)和「四年以上未滿五年」的住民有3人(5.3%)；「兩年以上未滿三年」的住民，有2人(3.4%)。

受訪者入住前的居住狀況，以喪偶的人數居多，有31位(52.5%)；其次未婚單身者有12人(20.3%)。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，獲得此統計數據，本中心住民大多有家屬前來探視，佔94.9%；其中探視頻率又以平均一個月一次以上居多有30位(53.6%)。

表1 受訪者個人資料之次數分配(n=59)

變項	類別	人數	百分比	遺漏值
性別	男	22	37.3	
	女	37	62.7	
年齡	65~69歲	6	10.2	
	70~74歲	11	18.6	
	75~79歲	12	20.3	
	80~84歲	7	11.9	
	85~89歲	15	25.4	
	90歲以上	8	13.6	
婚姻狀況	未婚	12	20.3	
	已婚	44	74.6	
	其他	3	5.1	
居住區別	2C	13	22.0	
	2D	10	17.0	
	2E	14	23.7	
	3C	16	27.1	
	3D	6	10.2	
費別	公費	27	45.8	
	自費	32	54.2	
教育程度	不識字	25	42.4	
	國小	20	33.9	
	國(初)中	4	6.8	
	高中職	2	3.4	

變項	類別	人數	百分比	遺漏值
	專科大學	0	0.0	
	研究所以上	0	0.0	
	其他	8	13.6	
宗教信仰	無宗教信仰	3	5.1	
	佛教	23	39.0	
	一般民間信仰	26	44.1	
	基督教	5	8.5	
	天主教	1	1.7	
	一貫道	1	1.7	
	其他	0	0.0	
身體健康狀況 (複選)	健康	2	3.4	
	高血壓	33	55.9	
	腦血管疾病	3	5.1	
	心臟病	9	15.3	
	骨質疏鬆	14	23.7	
	糖尿病	15	25.4	
	其他	34	57.6	
日常生活活動功能 (ADLs)	完全依賴 0~20 分	7	11.9	
	嚴重依賴 21~40 分	19	32.2	
	顯著依賴 41~60 分	4	6.8	
	功能獨立 61~100 分	19	49.2	
居住狀況(入住前)	夫妻同住	8	13.6	
	離婚	6	10.2	
	未婚單身	12	20.3	
	喪偶	31	52.5	
	其他	2	3.4	
家屬探視情形	入住後未有家屬探視	3	5.1	
	有家屬探視	56	94.9	
家屬探視頻率	平均一個月一次或以下	26	46.4	
	平均一個月一次以上	30	53.6	
進住時間	一年以內	9	15.3	
	一年以上未滿兩年	11	18.6	
	兩年以上未滿三年	2	3.4	
	三年以上未滿四年	8	13.6	
	四年以上未滿五年	3	5.1	
	五年以上	26	44.1	

### 參、 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、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，並將與104年8月份之施測結果（以下簡稱前次測驗結果）及103年度施測結果進行比較分析：

#### 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100.0%；其次是「餐廳設備」達98.3%；「伙食份量」的滿意度亦達91.6%，「伙食口味」和「餐食變化」，表示滿意者皆為89.9%。

由資料顯示，住民在伙食方面整體滿意程度達93.9%，與前次施測結果相較上升9.1%；另與103年度相比上升了0.7%，係本次調查的五大項目中最高滿意項目；惟「餐食變化」，與103年相較下降了5.2%，其次為「伙食份量」，下降了3.7%。

表2-1 住民對本中心伙食滿意度之次數分配(n=59)

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(n=58)	5(8.5)	48(81.4)	3(5.1)	2(3.4)	
伙食份量	8(13.6)	46(78.0)	3(5.1)	2(3.4)	
餐食變化(n=58)	26(44.1)	27(45.8)	5(8.5)		
餐廳設備	2(3.4)	56(94.9)	1(1.7)		
餐廳清潔	5(8.5)	54(91.5)			

#### 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「日常生活用品」的滿意度最高，達94.9%；其次是「機構內外照明」，達94.8%；其他依序為「無障礙設施設備」91.5%、「機構內外環境整潔」89.9%及「宗教信仰設備」86.4%。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為普通。

住民在日常生活設施設備方面整體滿意程度達91.5%，與前次施測結果相較上升9.1%；另與103年度相比下降4.5%。

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=59)

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	19(32.2)	37(62.7)	3(5.1)	
機構內外環境整潔	7(11.9)	46(78.0)	5(8.5)	1(1.7)
機構內外照明(n=58)	10(17.2)	45(77.6)	3(5.2)	
宗教信仰設備	11(18.6)	40(67.8)	8(13.6)	
無障礙設施設備	11(18.6)	43(72.9)	5(8.5)	

### 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 96.6%；其次是「物理治療員服務」，達 95.5%；其他依序為「門診服務」93.8%、「照服員服務」91.5%、「藥師服務」89.9%、「營養師服務」86.4%及「復健治療服務」81.8%，整體滿意度達 90.8%。

本項目與前次施測結果相較上升 9.1%；與 103 年度相較下降 1.8%。本項目滿意程度較低，主要因為部分受訪者並無使用服務，例如不曾接受復健服務、沒有使用門診服務；或接受復健服務之後，對於效果不甚滿意。故建議於復健訓練時可多與住民進行溝通，給予住民正向激勵提高住民之成就感與參與動機。

此外另有受訪者表示不認識服務人員或不知道自己已有在接受服務，例如營養師服務及藥師服務，故後續各專業在關懷住民時，可向住民作簡單的業務介紹，以讓住民更清楚中心之各項服務內涵。

表 2-3 住民對本中心醫護保健服務滿意度之次數分配(n=59)

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	24(40.7)	33(55.9)	3(5.1)		
照服員服務	16(27.1)	38(64.4)	5(8.5)		
復健治療服務(n=44)	7(15.9)	29(65.9)	4(9.1)	1(1.7)	
物理治療員服務(n=44)	9(20.5)	33(75.0)	2(4.5)		
藥師服務	5(8.5)	48(81.4)	6(10.2)	4(9.0)	
營養師服務	10(16.9)	41(69.5)	8(13.6)		
門診服務(n=32)	10(31.3)	20(62.5)	2(6.3)		

### 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「休閒活動場地安排」及「休閒活動工作人員」的滿意度最高，達 94.9%；其次是「休閒活動時間安排」及「休閒活動」，達 88.1%。

本項目整體滿意度為 91.1%，與前次施測結果相較上升 2.7%；與 103 年度的調查結果比較，整體滿意度下降 4.3%。

表 2-4 住民對本中心休閒活動服務滿意度之次數分配(n=59)

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	12(20.3)	44(74.6)	3(5.1)		
休閒活動時間安排	10(16.9)	42(71.2)	7(11.9)		
休閒活動工作人員	14(23.7)	42(71.2)	3(5.1)		
休閒活動	14(23.7)	38(64.4)	7(11.9)		

### 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」的滿意度最高，達 96.6%；其次是「替代役男服務」，達 89.9%；其他依序為「住民意見處理及回應」89.8%、「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)」88.1%、「日常生活協助」86.5%。

本項整體滿意度為 90.2%，與前次施測結果相較上升 17.4%；與 103 年度比較，整體滿意度下降了 2.2%。

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=59)

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	6(10.2)	45(76.3)	8(13.6)		
住民意見處理及回應	18(30.5)	35(59.3)	2(3.4)	4(6.8)	
志願服務人員服務	14(23.7)	38(64.4)	7(11.9)		
志願服務人員新服務	22(37.3)	35(59.3)	2(3.4)		
替代役男服務	24(40.7)	29(49.2)	6(10.2)		



## 肆、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」、「伙食份量」、「餐食變化」、「中心內外環境整潔」、「中心護理人員服務」及「替代役男服務」等項目有些許差異，根據表 3-1 至 3-5 之結果如下：

1. 在「伙食口味」方面，男性的滿意度為 100%，女性的滿意度為 86.1%。
2. 在「伙食份量」方面，男性的滿意度為 100%，女性的滿意度為 86.5%。
3. 在「餐食變化」方面，男性的滿意度為 100%，女性的滿意度為 91.7%。
4. 在「中心護理人員服務」方面，男性的滿意度為 100%，女性的滿意度為 94.6%。
5. 在「替代役男服務」方面，男性的滿意度為 100%，女性的滿意度為 83.9%。

從上述資料顯示，在「伙食口味」、「伙食份量」、「餐食變化」、「中心護理人員服務」以及「替代役男服務」方面，男性住民的滿意度皆高於女性，分別高 13.9%、13.5%、9.3%、9.1 與 16.1；而「中心內外環境整潔」方面，則是女性住民高於男性 5.5%。

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(9.1)	20(90.9)			
女性	3(8.3)	28(77.8)	3(8.3)	2(5.6)	

\*N=59(男性 22 人；女性 36 人，女性 1 人無法作答)

表 3-2 性別與中心伙食份量滿意程度交叉分析表

項目	伙食份量滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
男性	4(9.1)	18(90.9)			
女性	4(10.8)	28(75.7)	3(8.1)	2(5.4)	

表 3-3 性別與中心餐食變化滿意程度交叉分析表

項目	餐食變化滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
男性	11(50.0)	9(40.9)	2(9.1)		
女性	15(41.7)	18(50.0)	3(8.3)		

\*N=59(男性 22 人；女性 36 人，女性 1 人無法作答)

表 3-4 性別與中心內外照明滿意程度交叉分析表

項目	中心內外照明				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
男性	6(9.1)	17(77.3)	2(9.1)	1(4.5)	
女性	5(13.5)	29(78.4)	3(8.1)		

表 3-5 性別與中心替代役男服務程度交叉分析表

項目	替代役男服務				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
男性	9(40.9)	13(59.1)			
女性	15(40.5)	16(43.4)	6(16.2)		

## 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「伙食口味」、「伙食份量」、「無障礙設施設備」、「照服員服務」、「物理治療員服務」、「日常生活協助」、「住民意見處理及回應」、「替代役男服務」等項目有些許差異，根據表 3-6 至 3-13 之結果如下：

1. 在「伙食口味」方面，公費的滿意度為 96.3%，自費的滿意度為 84.4%。
2. 在「伙食份量」方面，公費的滿意度為 96.3%，自費的滿意度為 87.5%。
3. 在「無障礙設施設備」方面，公費的滿意度為 96.3%，自費的滿意度為 87.5%。
4. 在「照服員服務」方面，公費的滿意度為 85.2%，自費的滿意度為 96.9%。
5. 在「物理治療員服務」方面，公費的滿意度為 90.0%，自費的滿意度為 100%。
6. 在「日常生活協助」方面，公費的滿意度為 77.8%，自費的滿意度為 93.8%。
7. 在「住民意見處理及回應」方面，公費的滿意度為 77.8%，自費的滿意度為 100%。
8. 在「替代役男服務」方面，公費的滿意度為 96.3%，自費的滿意度為 84.4%。

從上述資料顯示，在「伙食口味」、「伙食份量」、「無障礙設施設備」與「替代役男服務」方面，公費住民之滿意度皆高於自費住民，分別高出 11.9%、8.8%、8.8%及 11.9%；而「照服員服務」、「物理治療員服務」、「日常生活協助」與「住民意見處理及回應」方面，自費住民之滿意度則高於公費住民，分別高出 11.7%、10.0%、16.0%及 22.2%。本部分所詢問 8 個題項中，滿意度以「物理治療員服務」最高，皆達九成以上；滿意度最低的為「住民意見處理及回應」（22.2%），且表示不滿意者，皆為公費住民。

表 3-6 費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
公費	2(7.4)	24(88.9)	1(3.7)		
自費	3(9.7)	24(77.4)	2(6.5)	2(6.5)	

\*N=59(公費計 27 人；自費計 32 人，自費 1 人無法作答)

表 3-7 費別與中心伙食份量滿意程度交叉分析表

項目	伙食份量滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
公費	3(11.1)	23(85.2)	1(3.7)		
自費	5(15.6)	23(71.8)	2(6.3)	2(6.3)	

表 3-8 費別與中心無障礙設施設備滿意程度交叉分析表

項目	無障礙設施設備滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
公費	8(29.6)	18(66.7)	1(3.7)		
自費	3(9.4)	25(78.1)	4(12.5)		

表 3-9 費別與中心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	4(14.8)	19(70.4)	4(14.8)		
自費	12(37.5)	19(59.4)	1(3.1)		

表 3-10 費別與中心物理治療員服務滿意程度交叉分析表

項目	物理治療員服務滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
公費	4(14.8)	14(70.4)	2(14.8)		
自費	5(37.5)	19(59.4)			

\*N=59(公費 27 人中 7 人無法作答；自費 32 人中，8 人無法作答)

表 3-11 費別與中心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
公費	4(14.8)	17(63.0)	6(22.2)		
自費	2(6.3)	28(87.5)	2(6.3)		

表 3-12 費別與中心住民意見處理及回應滿意程度交叉分析表

項目	住民意見處理及回應滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
公費	10(37.0)	11(40.7)	2(7.4)	4(14.8)	
自費	8(25.0)	24(75.0)			

表 3-13 費別與中心替代役男服務滿意程度交叉分析表

項目	住民意見處理及回應滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
公費	13(48.2)	13(48.2)	1(3.6)		
自費	11(34.4)	16(50.0)	5(15.6)		

#### 伍、整體滿意度情形說明

本次施測住民整體滿意度為 91.7，與前次（104 年 8 月份）施測結果相較，上升 11.9 個百分點；落差最大的項目分別為「醫護保健服務」（+20.9%）、「生活管理及輔導服務」（+17.4%）2 項。另與 103 年施測結果相較，本次整體滿意度下降 2.3 個百分點；差異較多之項目為「日常生活設施設備」（-4.5%）和「休閒活動滿意度」（-4.3%），其餘項目差異均於 2% 之內，唯一與 103 年滿意度相比較高之項目為「伙食滿意度」（+0.7%）。

各項服務	103 年度 滿意度(%)	104 年度 滿意度(%)	104 年度(重測) 滿意度(%)
<b>一、伙食滿意度</b>	<b>93.2</b>	<b>84.8</b>	<b>93.9 (+9.1)</b>
伙食口味	79.0	66.7	89.9
伙食份量	96.8	89.4	91.6
餐食變化	93.6	80.3	89.9
餐廳設備	98.4	92.4	98.3
餐廳清潔	98.4	95.4	100
<b>二、日常生活設施設備</b>	<b>96.0</b>	<b>82.4</b>	<b>91.5 (+9.1)</b>
日常生活用品	95.2	80.3	94.9
機構內外環境整潔	100.0	96.9	89.9
機構內外照明	91.8	87.9	94.8
宗教信仰設備	96.5	62.2	86.4
無障礙設施設備	96.7	84.8	91.5
<b>三、醫護保健服務</b>	<b>92.6</b>	<b>69.9</b>	<b>90.8 (+20.9)</b>
護理人員服務	93.6	86.3	96.6
照服員服務	88.7	83.3	91.5
復健治療服務	93.0	75.5	81.8
物理治療員服務	100.0	77.4	95.5
藥師服務	87.5	39.3	89.9
營養師服務	96.1	66.7	86.4
門診服務	89.4	60.6	93.8
<b>四、休閒活動滿意度</b>	<b>96.2</b>	<b>89.2</b>	<b>91.9 (+2.7)</b>
休閒活動場地安排	96.2	86.2	94.9
休閒活動時間安排	96.2	95.4	88.1
休閒活動工作人員	94.3	90.7	94.9
休閒活動	98.1	84.6	88.1
<b>五、生活管理及輔導服務</b>	<b>92.4</b>	<b>72.8</b>	<b>90.2 (+17.4)</b>
日常生活協助	96.2	71.2	86.5
居民意見處理及回應	86.0	56.1	89.8
志願服務人員服務	91.9	81.8	88.1
志願服務人員新服務	93.2	73.4	96.6
替代役男服務	94.8	81.6	89.9
<b>整體滿意度</b>	<b>94.0</b>	<b>79.8</b>	<b>91.7 (+11.9)</b>

## 陸、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（重測）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	1. 中心菜色不合口味(1位住民) (3C 護理區)	保健科 護理科	<p><b>一、護理科：</b> 若住民有禁忌的食物或飲食上有問題可隨時反應給護理區工作人員，會協助照會營養師做進一步的處理。</p> <p><b>二、保健科：</b> 營養師詢餐時了解住民之口味需求，針對其需求納入開立菜單參考。</p>
日常生活設施設備	1. 照明設備問題(1位住民) (3C 護理區) (1)在沒人的地方開很多燈 (2)照明太亮了	行政室 護理科	<p><b>一、行政室：</b> 針對較不喜光線過於明亮之住民，建請工作人員依住民個別情形協助控制燈光。</p> <p><b>二、護理科：</b> 護理區工作人員若發現照明設備或設施有功能或使用異常時會隨時請修，另固定每月執行設備檢查，包含電燈、呼叫鈴、冷氣、床、置物櫃等功能測試。</p>
醫護保健服務	1. 復健服務效果不佳(4位住民)	保健科	復健成效影響因素甚多，與住民對復健的期待、意願、生活方式及本身健康狀態等有關，物理治療人員服務時加強與住民說明溝通，並關懷及鼓勵其動機。
休閒活動滿意	1. 中心活動變少了(1位住民) (3C 護理區) 2. 想增加一點畫畫課(1位住民) (3C 護理區) 3. 希望多增加比賽類的活動(1位)	護理科 保健科 社工科	<p><b>一、護理科：</b> 謝謝住民的意見，將其建議及喜好列護理區內活動辦理之參考。</p> <p><b>二、保健科</b></p>

<p>意 度</p>	<p>住民) (3C 護理區)</p> <p>4. 多增加一些到外面去遊覽的活動(1位住民) (3C 護理區)</p> <p>5. 喜歡清靜, 例如看電視或煮東西等的活動(1位住民) (2E 護理區)</p> <p>6. 較喜歡卡拉OK類的活動(2位住民) (2E 護理區)。</p> <p>7. 較喜歡參加有禮物可以拿的活動(1位住民) (2C 護理區)</p> <p>8. 參加活動的場地有一、兩次會熱(1位住民) (3D 護理區)</p>	<p>住民建議事項將納入未來辦理活動考量。</p> <p><b>三、社工科:</b></p> <p>(一) 休閒活動執行情形說明:</p> <p>1、定期性活動:</p> <p>(1) 每週辦理:</p> <p>星期二下午辦理佛學講座; 星期五上午由威盛信望愛基金會帶領唱詩歌、講聖經故事及彰化聖十字架堂修女、教友關懷探訪; 星期五下午辦理香功及念佛活動。</p> <p>(2) 每月辦理</p> <p>A. 卡拉OK活動: 第1週及第3週星期三下午。</p> <p>B. 基督教團契: 第2週及4週、第5週星期三下午。</p> <p>2、不定期性活動:</p> <p>依住民需求, 結合外界資源辦理相關活動, 如規劃紙黏土、陶土、畫圖班或識字班等; 另中心前與彰化社大合作於104年4月至7月每星期一下午辦理識字班、104年11月至12月每星期一下午辦理鄉土歌謠班等課程。</p> <p>3、活動參與鼓勵策略:</p> <p>於活動結束後提供長者飲料、餅乾或牛奶等; 惟考量長者健康因素(血糖及腸胃健康), 將再視情形調整鼓勵策略及內容。</p> <p>(二) 活動場地執行情形與說明:</p> <p>本科活動多於2樓活動室辦理, 該空間現設有大型落地冷氣機1台及壁上掛扇6台, 並視活動辦理時節使用, 後續將依住民需求及感受調整使用方式, 以增</p>
----------------	--	--



			進活動空間之友善性。
生活管理及輔導服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 住民表示別的住民都換過兩、三次輪椅了，他的都沒有換(1位住民) (2E 護理區)</li> <li>2. 住民表示同房的住民不喜歡給照服員換尿布，常常自己換掉後將尿布丟至廁所垃圾桶，向護理人員反應後，同房住民依然無改善(1位住民) (2C 護理區)</li> </ol>	<p>護理科 保健科</p>	<p>一、<b>護理科:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 輪椅的大小、高低、種類各有不同的區分，選用輪椅時皆須評估個人生理功能及使用需求。若住民輪椅使用上有任何問題，請反應給工作人員協助處理。</li> <li>2. 因住民個人使用習慣問題，工作人員觀察使用習慣後，已增加淨空垃圾的次數，避免同房其他住民之不便。</li> </ol> <p>二、<b>保健科</b></p> <p>住民輪椅若有損壞情形，會先進行維修，去年度維修人員檢修輔具時表示本中心輪椅情況維持得不錯，因此若住民生活功能狀況沒有顯著變化，且無提出需求，為避免換輪椅後需重新適應，不會建議住民更換輪椅。</p>

柒、改善作為與實際績效

本次施測結果，與前次（104年8月）施測結果相較，無滿意度偏低(七成以下)之情形；若與103年滿意度調查結果相較，下降之滿意度偏低之項目計有7項，詳細調查結果暨相關科室改善作為及說明如下表。

104年度住民服務滿意度調查（重測）改善作為與實際績效報告表

問卷項目	主辦單位	滿意度(%)			改善作為及說明	改善後績效
		103年	104年	104年(重測)		
伙食口味	保健科 護理科	79.0	66.7	89.9	<b>保健科：</b> 詢餐時關懷了解老人之飲食習慣、口味及對食物份量之需求，以列入開立菜單之參考；並同時衛教住民若有飲食問題可以隨即向工作人員及營養師反應或於膳委會議中提出，以及時解決飲食問題。	
伙食份量		96.8	89.4	91.6		
餐食變化		93.6	80.3	89.9		
餐廳設備		98.4	92.4	98.3		
餐廳清潔		98.4	95.4	100		
日常生活用品	護理科 行政室	95.2	80.3	94.9	<b>一、行政室：</b> 針對機構公共區域環境整潔，將責成工友、外包園藝廠商及替代役男持續改善，並加強監督巡視維護整潔。針對宗教信仰設備，則請工作人員協助住民至佛堂使用設施。 <b>二、護理科：</b> 每天均有安排人員責責清潔，亦排定人員定期消毒，住民用餐及活動後將請工作人員隨時清潔環境。	
機構內外環境整潔		100.0	96.9	89.9 (-10.1)		
機構內外照明		91.8	87.9	94.8		
宗教信仰設備		96.5	62.2	86.4 (-10.1)		
無障礙設施設備		96.7	84.8	91.5		
護理人員服務	護理科 保健科	93.6	86.3	96.6	<b>保健科：</b> 1. 物理治療人員服務時加強瞭解住民之期待及正向溝通與衛教。 2. 營養師加強於訪視時對老人自我介紹(經了解住	
照服員服務		88.7	83.3	91.5		
復健治療服務		93.0	75.5	81.8 (-11.2)		

問卷項目	主辦單位	滿意度(%)			改善作為及說明	改善後 績效
		103 年	104 年	104年 (重測)		
物理治療員服務		100.0	77.4	95.5	民常有錯認現象)。	
藥師服務		87.5	39.3	89.9		
營養師服務		96.1	66.7	86.4 (-9.7)		
門診服務		89.4	60.6	93.8		
休閒活動場地 安排	社工科 保健科	96.2	86.2	94.9	<b>一、護理科：</b> 活動辦理後進行評估， 將配合住民喜好及需求辦理 休閒活動，另儘量挑選多數 住民能參加時段辦理。 <b>二、保健科：</b>	
休閒活動時間 安排		96.2	95.4	88.1 (-8.1)		
休閒活動工作 人員		94.3	90.7	94.9		

問卷項目	主辦單位	滿意度(%)			改善作為及說明	改善後 績效
		103 年	104 年	104年 (重測)		
休閒活動		98.1	84.6	88.1 (-10)	<p>將本次「開放性問項」中住民建議事項將納入未來辦理活動考量。</p> <p><b>三、社工科：</b></p> <p>有關休閒活動滿意度下降，改善作為及說明如下：</p> <p>(一) 彈性安排休閒活動之時間：</p> <p>原配合住民盥洗，多將活動時間安排於下午辦理，然未顧及上午未盥洗之住民需求，致使部分住民認為活動減少等現象；故自 104 年 9 月起特將懷舊電影院安排於上午播放；另 105 年 3 月、8 月亦安排 2 場次於上午辦理以彈性調整活動時間，滿足住民需求；後續亦將視本次調整成效，作為後續活動時間安排之參考。</p> <p>(二) 檢討並增進休閒活動內容之變化與豐富性：</p> <p>除持續辦理各項休閒及宗教靈性活動外，並定期檢討活動內容，避免活動內容過於單一；另評估住民需求，連結社會資源導入新型態之活動設計與安排，滿足住民多元需求。</p>	
日常生活協助	保健科 社工科	96.2	71.2	86.5 (-9.7)	<p><b>護理科：</b></p> <p>讓住民了解照顧的限制，並在可能的範圍內盡速滿足住民日常生活協助的需</p>	
住民意見處理及回應	護理科 行政室	86.0	56.1	89.8		

問卷項目	主辦單位	滿意度(%)			改善作為及說明	改善後 績效
		103 年	104 年	104年 (重測)		
志願服務人員 服務		91.9	81.8	88.1	求，若無法立即滿足時，應 委婉告知住民協助的限制或 可協助完成的時效，處理有 困難時應報告護理長。	
志願服務人員 新服務		93.2	73.4	96.6		
替代役男服務		94.8	81.6	89.9		