

衛生福利部彰化老人養護中心  
105 年度住民滿意度調查報告

中 華 民 國 1 0 5 年 9 月

# 衛生福利部彰化老人養護中心 105 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.....	5
一、伙食滿意程度 .....	5
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 .....	7
五、生活管理及輔導服務滿意度項目 .....	8
肆、交叉分析結果 .....	9
一、性別與各項服務滿意程度交叉分析 .....	9
二、費別與各項服務滿意程度交叉分析 .....	10
伍、整體滿意度說明.....	12
陸、開放性問項之分析與說明.....	14
柒、改善作為與實際績效.....	17
捌、結論與建議 .....	19

# 衛生福利部彰化老人養護中心 105 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輩為主要訪查對象，訪查期間為民國 105 年 7 月 25 日至 8 月 5 日止，訪查人員為社工科期中實習生 2 人並於 7 月 21 日由各科室協助完成訪員訓練後，共送出 56 份問卷，回收有效問卷計 56 份。

年度	發放問卷數	有效樣本數	回收率
104 (重測)	63	59	93.7%
105	56	56	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，基於尊重長輩自主意識、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，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 56 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 31 人(55.4%)；男性為 25 人(44.6%)，而年齡層分佈以 70~74 歲者為最多數 (21.4%)，其次為 25~89 歲(19.6%)及 80~84 歲(16.1%)。婚姻狀況部分，有 60.7%的受訪者為已婚者，23.2%的受訪者未婚；另有 16.1%為離婚或分居。本次訪談對象以養護區為主（計訪談 50 位，占 89.3%），長照區因長輩意識多不清，僅訪談部分 3D 區住民外（計 6 位，占 10.7%）其餘長照區住民未在取樣範圍，各區訪談樣本分布為：2C 區（11 位，19.6%）、2D 區（13 位，23.2%）、2E（14 位，25.0%）、3C（12 位，21.4%）。

至於受訪者之費別部分，有 58.9%的受訪者為公費，41.1%的受訪者為自費。教育程度部分以不識字者佔多數，為 27 人(48.2%)；其次國小學歷者有 22 人(39.3%)。宗教信仰以一般民間信仰居多，計 21 人（37.5%），其他依序為佛教 20 人(35.7%)、無宗教信仰 9 人(16.1%)、基督教 5 人(8.5%)、一貫道 1 人(1.7%)。

受訪者身體狀況部分，56 人之中患有高血壓和其他疾病有 31 人次，患有糖尿病 16 人次、腦血管疾病有 15 人次、心臟病有 9 人次、骨質疏鬆 2 人次，僅 1 人健康狀況良好。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 26 位（46.4%）；其次為嚴

重依賴者 16 人 (28.6%)；完全依賴者有 9 人(16.1%)；顯著依賴者則有 5 人(8.9%)。受訪者住在機構時間以「五年以上」的資深住民居多計有 20 人 (35.7%)；其次為居住「兩年以上未滿三年」的住民計有 10 人 (17.9%)；再次之為「一年以上未滿兩年」計有 9 人 (16.1%)；「四年以上未滿五年」的住民有 7 人 (12.5%)；居住「一年以內」和「三年以上未滿四年」的住民，計同為 5 人 (8.9%)。

受訪者入住前的居住狀況，以「其他」選項人數居多，計有 39 位 (53.6%)；其次為「離婚」和「喪偶」同為 9 人 (16.1%)；「夫妻同住」和「未婚單身」同為 4 人 (7.1%)。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 46 位，佔 82.1%；探視頻率以「平均一個月一次或以下」居多，計有 26 位 (56.5%)；「平均一個月一次或以上」者有 20 位 (43.5%)。

表 1 受訪者個人資料之次數分配(N=56)

變項	類別	人數	百分比	遺漏值
性別	男	25	44.6	
	女	31	55.4	
年齡	65~69 歲	9	16.1	
	70~74 歲	12	21.4	
	75~79 歲	8	14.3	
	80~84 歲	9	16.1	
	85~89 歲	11	19.6	
	90 歲以上	7	12.5	
婚姻狀況	未婚	13	23.2	
	已婚	34	60.7	
	其他	9 <sup>1</sup>	16.1	
居住區別	2C	11	19.6	
	2D	13	23.2	
	2E	14	25.0	
	3C	12	21.4	
	3D	6	10.7	
費別	公費	33	58.9	
	自費	23	41.1	

<sup>1</sup>其他項說明：「離婚或分居」9 位。

教育程度	不識字	27	48.2
	國小	22	39.3
	國(初)中	5	8.9
	高中職	2	3.6
	專科大學	0	0.0
	研究所以上	0	0.0
	其他	0	0.0
宗教信仰	無宗教信仰	9	16.1
	佛教	20	35.7
	一般民間信仰	21	37.5
	基督教	5	8.9
	天主教	0	0.0
	一貫道	1	1.7
	其他	0	0.0
身體健康狀況 (複選)	健康	1	1.8
	高血壓	31	55.4
	腦血管疾病	15	26.8
	心臟病	9	16.1
	骨質疏鬆	2	3.6
	糖尿病	16	28.6
	其他	31 <sup>2</sup>	55.4
日常生活活動功能 (ADLs)	完全依賴 0~20 分	9	16.1
	嚴重依賴 21~40 分	16	28.6
	顯著依賴 41~60 分	5	8.9
	功能獨立 61~100 分	26	46.4
居住狀況(入住前)	夫妻同住	4	7.1
	離婚	9	16.1
	未婚單身	4	7.1
	喪偶	9	16.1
	其他	39 <sup>3</sup>	53.6
家屬探視情形	入住後未有家屬探視	10	17.9
	有家屬探視	46	82.1

<sup>2</sup>其他項說明：「狹心症」、「坐骨神經痛」、「中風」、「甲狀腺腫瘤」、「腰椎骨折」、「帕金森症」、「痛風」\*3 位、「胃出血」、「R/O 癲癇」、「高血脂」\*2 位、「偏頭痛」、「冠狀動脈粥樣硬化」、「白內障」\*4 位、「氣喘」、「BPH」、「B 肝」\*2 位、「膽結石」、「再生不良性貧血」、「肺結核」、「腦瘤(左側癱瘓)」、「精神疾病」\*7 位、「扁桃腺癌」、「胃出血」、「心肌梗塞陳舊性肺結核」、「巴金氏症誇大妄想」、「人工關節置換」、「肺部疾病」、「胃癌」、「青光眼」、「心臟肥大」、「失智症」、「腸造屢」、「陳舊性骨折」、「子宮頸癌」、「腸沾黏」、「腸疝氣」、「小兒麻痺脊椎側彎」、「前列腺肥大」。

<sup>3</sup>其他項說明：「住於機構者」\*26 位；「與子女或其他親友同住」\*11 位；「獨居」\*2 位。

家屬探視頻率 (n=46)	平均一個月一次或以下	26	56.5
	平均一個月一次以上	20	43.5
進住時間	一年以內	5	8.9
	一年以上未滿兩年	9	16.1
	兩年以上未滿三年	10	17.9
	三年以上未滿四年	5	8.9
	四年以上未滿五年	7	12.5
	五年以上	20	35.7

## 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（重測）之施測結果進行比較分析：

### 一、伙食滿意程度

伙食方面有 4 個子題，包含「餐食安排」（本題係將原「伙食口味」、「伙食份量」之題目合併）、「餐食變化」、「餐廳設備」及「餐廳清潔」等項目；整體而言，本項平均分數為 4 分以上 5 分以下（5 分為最高分），總平均為 4.7 分（標準差為 1.00）。

由表 2-1 顯示，住民對「餐廳設備」的滿意程度最高達 96.5%；其次是「餐廳清潔」達 96.4%；「餐食變化」的滿意程度為 92.9%，最後為「餐食安排」為 91.1%。

經給分計算，住民在伙食方面之滿意度達 97.1%，與 104 年施測結果相較上升 3.2%，經分項比較，「餐廳清潔」項目較 104 年下降 0.4%，其餘項目滿意度皆較 104 年高 0.6%至 6.7%分；另本項度之滿意度為 5 大項目中最低者。

表 2-1 住民對本中心伙食滿意度之次數分配(N=56)

項目	滿意程度					
	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	其他
餐食安排	41(73.2)	10(17.9)	3(5.4)	1(1.8)		1(1.8)
餐食變化	45(80.4)	7 (12.5)	1(1.8)			3(5.4)
餐廳設備	51(91.1)	3(5.4)				2(3.6)
餐廳清潔	53(94.6)	1(1.8)				2(3.6)

#### 1. 填寫不滿意之原因

「餐食安排」：答覆「覺得不會煮」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

#### 2. 其他項說明

「餐食安排」：未表態，1 人。

「餐食變化」：答覆「只能喝牛奶」，計 3 人（列入意見反應中進行檢討）。

「餐廳設備」：未表態 1 人；答覆「未使用過」計 2 人，理由為：「臥床在房」、「在房間吃飯」。

「餐廳清潔」：答覆「未使用過」計 2 人，理由同上。

### 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」、「宗教信仰設備」及「無障礙設施設備」等項目。整體而言，本項平均數為 4 分以上 5 分以下（5 分為最高分），總平均為 4.6 分（標準差為 1.29）。

從表 2-2 顯示住民對「無障礙設施設備」的滿意程度最高，達 96.5%；其次是「日常生活用品」和「機構內外照明」，同為 94.7%，其他依序為「機構內外環境整潔」94.6%和「宗教信仰設備」75%。其中「宗教信仰設備」的滿意度偏低，主要原因由於部分住民表示本身不曾使用過或無信仰，故經重新統計（去除未使用者）本項滿意程度為 97.7%。

經給分計算，住民在日常生活設施設備方面整體滿意度達 97.6%，與 104 年施測結果相較上升 6.1%，經分項比較各項目滿意度皆較 104 年高 1.5%至 9.9%。

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=56)

項目	滿意程度					
	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)	其他
日常生活用品	50(89.3)	3(5.4)	1(1.8)			2 (3.6)
機構內外環境整潔	53 (94.6)		1(1.8)	1(1.8)		1 (1.8)
機構內外照明	52(92.9)	1(1.8)	1(1.8)	1(1.8)		1(1.8)
宗教信仰設備	36(64.3)	6(10.7)	1(1.8)			13(23.2)
無障礙設施設備	52(92.9)	2(3.6)				2 (3.6)

#### 1. 填寫不滿意之原因

「內外環境整潔」：未予詳細說明，計 1 人。

「內外照明」：答覆「(照明)太刺眼」和「太亮」者，計 2 人。

#### 2. 其他項說明

「日常生活用品」：答覆「都用自己的」或「自備」者計 2 人。

「內外環境整潔」：未予詳細說明，計 1 人。

「機構內外照明」：未予詳細說明，計 1 人。

「宗教信仰設備」：答覆「未使用、未曾去過」計 10 人；答覆「無信仰」者計 3 人。

「無障礙設施設備」：無法詳細說明，計 1 人；答覆「臥床，無法坐輪椅活動」計 1 人；

### 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」(與原「復健治療服務」項目合併詢問)、「藥師服務」、「營養師服務」及「門診服務」等項目。整體而言，本項平均分數落在 4 分到 5 分以下(5 分為最高分)，總平均為 4.41 分(標準差為 1.55)。

從表 2-3 顯示，住民對「護理人員服務」、「照服員服務」、「藥師服務」和「營養師服務」滿意程度皆達 100%；另「物理治療師(員)服務」及「門診服務」2 題項因受訪者表示無使用該服務之比率較高(實際回覆人數分別為 41 人和 34 人)，故經重新統計(去除回答為「其他」項目者)後，「物理治療師(員)服務」滿意程度亦達 100%，「門診服務」之滿意程度為 97.2%。

經給分計算，醫護保健服務整體滿意度達 98.9%，與 104 年度施測結果相較上升 8%；另經分項比較，各項目滿意度皆較 104 年高 2.3%至 12.9%。



表 2-3 住民對本中心醫護保健服務滿意度之次數分配(N=56)

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	53(94.6)	3(5.4)				
照服員服務	50 (89.3)	6(10.7)				
物理治療師服務	40(71.4)	1(1.8)				15(26.8)
藥師服務	54(96.4)	2(3.6)				
營養師服務	54(96.4)	2(3.6)				2 (3.6)
門診服務	33(58.9)	1(1.8)	1(1.8)			21 (37.5)

其他項說明：

「物理治療師服務」：答覆「使用過、沒去過」者計 12 人、答覆「次數太少」者計 1 人、答覆「還沒去」者計 1 人、答覆「不能走就沒去」者計 1 人。

「營養師服務」：未予詳細說明，計 1 人、答覆「菜色有時太淡有時太鹹」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

「門診服務」：答覆「未使用、未看診」者計 20 人；答覆「沒生病」計 1 人。

#### 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。整體而言，本項平均分數為 4 分以上 5 分以下（5 分為最高分），總平均為 4.9 分（標準差為 2.1）。

從表 2-4 顯示本次受訪住民有參與活動人數為 43 人佔受訪人數 76.8%，各項滿意程度中「活動場地安排」及「活動時間安排」的滿意程度皆高達 100%，「活動內容」滿意程度為 97.7%。

本項目整體滿意度為 98.1%，與前次施測結果相較上升 6.2%；經分項比較，各項目滿意度皆較 104 年高 3.2%至 11%。

表 2-4 住民對本中心休閒活動服務滿意度之次數分配(N=56)

題項	次數 (%)			其他		
	有	無				
目前有無參加活動	43 (76.8)	13 (23.2)				
	滿意程度 (n=43)					
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	39(90.7)	4(9.3)				
活動時間安排	40 (93.0)	3(7.0)				
休閒活動內容	41(95.4)	1(2.3)				1(2.3)
1. 未參與活動之說明：答覆「不愛參加活動、沒興趣或不喜歡」者計有 4 人、答覆「只喜歡看電視」者計 2 人、答覆「在床上聽音樂」者 1 人、答覆「沒力氣（參加）」者 1 人、答						

覆「臥床在房」者1人，未予說明者計4人。

2. 滿意度「其他」項說明：

「休閒活動內容」：表示「增加紙球活動」者，計1人（列入意見反應項目中）。

### 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」、「社工人員服務」（原「志願服務人員新服務」修正）及「替代役男服務」等項目。整體而言，本項平均分數為5分（為5大項中最高分），總平均為5.0（標準差為1.1）。

從表2-5顯示住民對「日常生活協助」、「志願服務人員服務」和「社工人員服務」的滿意程度最高，達98.2%；其次是「替代役男服務」，達92.9%。「意見處理及回應」因非所有受訪者皆有意見反應之經驗，故經重新統計（去除回答為「其他」項目者）後，本項服務滿意度亦高達100%。

本項整體滿意度為99.4%，與104施測結果相較上升9.2%，各項目滿意度皆較104年高3%至13.1%。

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=56)

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	54(96.4)	1(1.8)				1(1.8)
意見處理及回應	46 (82.1)	2(3.6)				8 (14.3)
志願服務人員服務	53(94.6)	2(3.6)				1(1.8)
社工人員服務	54(96.4)	1(1.8)				1(1.8)
替代役男服務	50(89.3)	2(3.6)				4 (7.1)

其他項說明：

「日常生活協助」：未予說明者1人。

「意見處理及回應」：答覆「未使用過」者計8人。

「志願服務人員服務」：答覆「無印象」計1人。

「社工人員服務」：答覆「無印象」計1人。

「替代役男服務」：答覆「無印象」計3人、未予說明者1人。

## 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程度進行交叉分析，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程度交叉分析結果

就性別與各項服務滿意度進行交叉分析，其中性別與「餐食安排」、「餐食變化」、「內外環境整潔」、「宗教信仰設備」及「有無參加活動」等項目有些許差異，根據表 3-1 至 3-5 之結果如下：

1. 在「餐食安排」方面，男性的滿意度為 92.0%，女性的滿意度為 90.3%；惟男性對於餐食滿意程度表示普通和不滿意者為 8%，女性為 2%。
2. 在「餐食變化」方面，男性的滿意度為 100%，女性的滿意度為 96.5%；且女性有 3.5% 對於餐食變化表示普通滿意。
3. 在「內外環境整潔」方面，女性的滿意度為 100%，男性的滿意度為 91.6%；且表達普通和不滿意者為 8.4%。
4. 在「宗教信仰設備」方面，女性的滿意度為 100%，男性的滿意度為 93.3%；且表達普通為 6.7%。
5. 在「有無參加活動」方面，女性參與活動的比率（80.6）較男性（72.0）高；然 2 性別對於活動之滿意程度（場地安排、時間安排、內容安排）皆達 100%。

綜上，在第一大項「伙食滿意程度」中，男性住民對於餐食安排較女性有建議和想法，女性對於餐食變化較有需求。

第二大項「日常生活設施設備滿意程度」中，男性住民對於機構內外環境整潔的要求明顯高於女性；且住民（無論男性或女性）對於宗教信仰設施設備的知悉或使用情形僅為 76.8%，其中男性使用和滿意情形低於女性。

第三大項「休閒活動滿意程度」部分，本項次女性住民參與活動比率較男性住民高。

表 3-1 性別與餐食安排滿意程度交叉分析表

項目	餐食安排滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
男性	21(84.0)	2(8.0)	1(4.0)	1(4.0)	
女性	20(64.5)	8(25.8)	2(6.5)		

n=55(男性 25 人；女性 30 人，女性 1 人未表態)。

表 3-2 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	22(88.0)	2(8.0)			
女性	23(79.3)	5(17.2)	1(3.5)		

n=53(男性 22 人；女性 36 人，計有男性 1 人、女性 2 人回覆為其他項)。

表 3-3 性別與中心內外環境整潔滿意程度交叉分析表

項目	內外環境整潔滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
男性	22(91.6)		1 (4.2)	1 (4.2)	
女性	31(100)				

n=55(男性 24 人；女性 31 人，計有男性 1 人未表態)。

表 3-4 性別與宗教信仰設備滿意程度交叉分析表

項目	宗教信仰設備				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
男性	13(86.6)	1(6.7)	1(6.7)		
女性	23(82.1)	5(17.9)			

n=43(男性 15 人；女性 28 人，計有男性 10 人、女性 3 人表示未曾使用過中心宗教信仰設備)。

表 3-5 性別與有無參加活動交叉分析表

項目	有無參加活動	
	有	無
男性	18(72.0)	7(28.0)
女性	25(80.6)	6(19.4)

N=56

## 二、受訪者費別與各項服務滿意程度交叉分析結果

就費別與各項服務滿意度進行交叉分析，其中費別與「餐食安排」、「機構內外照明」、「日常生活用品」、「門診服務」等項目有些許差異，根據表 3-6 至 3-9 之結果分析如下：

1. 在「餐食安排」方面，公費者的滿意度為 100%，自費者的滿意度為 81.8%，且自費表示普通和不滿意者有 18.1%。
2. 在「機構內外照明」方面，公費者的滿意度為 93.8%，自費者的滿意度為 100%；另公費表示普通和不滿意者有 6.2%。
3. 在「日常生活用品」方面，公費者的滿意度為 100%，自費者的滿意度為 95.5%；自費表示普通者有 4.5%。
4. 在「門診服務」方面，公費者的滿意度為 95.7%，自費者的滿意度為 100%；且公費表示普通者有 4.3%。進一步分析，表示未使用本項服務之公費者為占 46.7%；自費者占 52.3%。

從上述資料顯示，公費住民於「餐食安排」、「門診服務」和「日常生活用品」方面之滿意程度皆高於自費住民，於「機構內外照明」方面則是自費住民滿意程度較高，此外公自費身份滿意程度差距較大表現於「餐食安排」項目達 18.2%，餘差距皆在 4%至 6%間。

表 3-6 費別與餐食安排滿意程度交叉分析表

項目	餐食安排滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
公費	25(75.8)	8(24.2)			
自費	16(72.7)	2(9.1)	3(13.6)	1(4.3)	

n=55(公費 33 人；自費 22 人，自費 1 人未表態)。

表 3-7 費別與機構內外照明滿意程度交叉分析表

項目	內外照明滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
公費	30(93.8)		1(3.1)	1(3.1)	
自費	22(95.7)	1(4.3)			

n=55(公費 32 人；自費 23 人，公費 1 人未表態)。

表 3-8 費別與日常生活用品滿意程度交叉分析表

項目	日常生活用品滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
公費	31(96.9)	1(3.1)			
自費	19(86.4)	2(9.1)	1(4.5)		

n=54(公費 32 人；自費 22 人，另計有公費 1 人、自費 1 人表示「使用自有物品或自備」)。

表 3-9 費別與門診服務滿意程度交叉分析表

項目	門診服務滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
公費	21(91.4)	1(4.3)	1(4.3)		
自費	12(100)				

n=35(公費 23 人；自費 12 人，計有公費 10 人、自費 11 人表示「未使用過和未看過診」)。

## 伍、整體滿意度說明

本次施測住民整體滿意度為 98.2，與前次（104 年）施測結果相較，上升 6.5 個百分點，為近三年最高，且滿意度成長超過 5 個百分點計有 4 項；「伙食滿意度」上升 3.2 個百分點。

另本年度施測因應實務情形，進行問卷題項（數）調整（計合併 1 題、刪除 2 題及新增/調整 1 題），滿意度分數計算方式亦進行調整（依滿意程度分別給予 5~1 分，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		103 年度滿意度%	104 年度(重測)滿意度%	105 年度滿意度%	備註 N=56 (人)
<b>一、伙食滿意度</b>		<b>93.2</b>	<b>93.9</b>	<b>97.1</b>	<b>+3.2</b>
餐食安排	(原) 伙食口味	79.0	89.9	93.1*	n=55 原題目合併
	(原) 伙食份量	96.8	91.6		
餐食變化		93.6	89.9	96.6	n=53
餐廳設備		98.4	98.3	98.9	n=54
餐廳清潔		98.4	100	99.6	n=54
<b>二、日常生活設施設備</b>		<b>96.0</b>	<b>91.5</b>	<b>97.6</b>	<b>+6.1</b>
日常生活用品		95.2	94.9	96.4	n=56
機構內外環境整潔		100.0	89.9	98.2	n=56
機構內外照明		91.8	94.8	97.8	n=56
宗教信仰設備		96.5	86.4	96.3	n=43
無障礙設施設備		96.7	91.5	99.3	n=54
<b>三、醫護保健服務</b>		<b>92.6</b>	<b>90.8</b>	<b>98.9</b>	<b>+8</b>
護理人員服務		93.6	96.6	98.9	n=56
照服員服務		88.7	91.5	97.8	n=56
復健治療服務 (105 年刪除)		93.0	81.8	--	原題目刪除
物理治療師 (員) 服務		100.0	95.5	99.5	n=41
藥師服務		87.5	89.9	99.3	n=56
營養師服務		96.1	86.4	99.3	n=56
門診服務		89.4	93.8	98.2	n=35
<b>四、休閒活動滿意度</b>		<b>96.2</b>	<b>91.9</b>	<b>98.1</b>	<b>+6.2</b>
活動場地安排		96.2	94.9	98.1	n=43
活動時間安排		96.2	88.1	97.2	n=43
活動工作人員 (105 年刪除)		94.3	94.9	--	原題目刪除
休閒活動內容		98.1	88.1	99.1	n=43

<b>五、生活管理及輔導服務</b>	<b>92.4</b>	<b>90.2</b>	<b>99.4</b>	<b>+9.2</b>
日常生活協助	96.2	86.5	99.6	n=55
住民意見處理及回應	86.0	89.8	99.2	n=48
志願服務人員服務	91.9	88.1	99.3	n=55
社工人員服務（原志工新服務）	93.2	96.6	99.6*	新增 n=55
替代役男服務	94.8	89.9	99.2	n=52
<b>整體滿意度</b>	<b>94.0</b>	<b>91.7</b>	<b>98.2</b>	<b>+6.5</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：

### 105 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>一、餐食安排之滿意程度</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 覺得不會煮 (1 名, 2C 區)。</li> <li>2. 不會煮, 該爛該鹹都沒有, 有的爛到糊掉 (1 名, 2D 區)</li> <li>3. 肉太少, 愛吃豬肉 (1 名, 2C 區)。</li> <li>4. 飯要再煮爛 (1 名, 2C 區)。</li> <li>5. 香菇沒辦法吃 (太硬、1 名, 3D 區)。</li> </ol> <p>二、餐食變化的滿意程度</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. (感覺) 只能喝牛奶, 其他不能吃 (1 名, 2D 區; 2 名, 2E 區)。</li> <li>2. 潤餅不要包大麵, 硬梆梆難吃 (1 名, 3C 區)。</li> </ol> <p>三、餐廳清潔的滿意程度:</p> <p>餐桌因有貼東西, 黏黏的 (1 名, 2C 區)。</p> <p>四、對於伙食其他建議事項</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 早餐 (素食) 配菜都一樣 (1 名, 2C 區)。</li> <li>2. 菜少一點 (1 名, 2C 區)。</li> <li>3. 菜太清淡 (1 名, 2C 區)。</li> <li>4. 湯太鹹 (1 名, 2D 區)。</li> </ol>	保健科 護理科	<p>一、餐食安排之滿意程度 (保健科)</p> <p>1~2: 為兼顧長者普遍牙口欠佳情況與健康考量, 在餐食的烹調上大致以低鹽與柔軟為原則, 也符合多數長者的習慣。然對牙口不錯的長者而言對某幾種綠葉菜 (如: 地瓜葉、莧菜) 有時可能因此覺得太爛, 會請廚司再多留意悶煮的時間。</p> <p>3: 基於健康考量, 均衡飲食為菜單設計的原則, 在菜色的安排上也盡量使肉、魚、豆、蛋、海鮮等平均出現在每週的三餐中, 若長者有個別的喜好, 可以採個別化稍微調整供應量並經由衛教教導正確的飲食原則, 建立正確飲食觀念。</p> <p>4: 目前飯的軟硬度已調整到長者可接受的程度, 將再了解是偶發事件或個案牙口的問題, 針對問題改善。</p> <p>5: 香菇屬佐料食品之一種, 用量不多, 已請廚司用機器絞 2 次, 盡量減少牙口不佳長者的不適感。</p> <p>二、餐食變化的滿意程度 (保健科)</p> <p>1: 對於長者的期待, 會透過護理人員了解, 若無吞嚥障礙的危險性, 除了灌食稀釋果汁, 另外個別供應鮮奶酪、豆花等材質易吞嚥的食品當點心, 滿足口慾。</p> <p>2: 潤餅食材都由營養師開立, 食材</p>



			<p>內不含大麵，食材也都經志工剝細、悶軟。</p> <p>三、餐廳清潔的滿意程度（護理科） 餐桌原貼有營養師的用餐叮嚀，後續將請工作人員於更換時將殘膠去除乾淨，以維持餐桌之清潔。</p> <p>四、對於伙食其他建議事項（保健科） 1：早餐（素食）配菜以豆製品為多，在視覺上可能會顯得雷同，再了解個案的原意。 2~4：菜供少一些、菜太清淡或湯太鹹等建議，將了解個案的原意再後續處理。</p>
醫 護 保 健 服 務	<p>一、中心護理人員之服務的滿意程度： 有時（交班）無準確交接，（上次）抽血檢查沒有提醒明天要檢查（1名，2C）。</p> <p>二、對於中心照顧服務員之服務的滿意程度： 扶下床時有點粗魯（1名，3C區）。</p> <p>三、對於中心營養師的服務的滿意程度： 菜色有時太淡有時太鹹（1名，3C區）。</p>	<p>護理科 保健科</p>	<p>一、中心護理人員之服務的滿意程度（護理科）： 將要求同仁於辦理各項活動或檢查等事項前皆須事先讓每一位住民知曉。</p> <p>二、中心照顧服務員之服務的滿意程度（護理科）： 於交班時提醒照顧服務員於提供服務時動作輕柔，並注意住民感受。</p> <p>三、中心營養師的服務的滿意程度（保健科） 在餐食的烹調上大致以低鹽為原則，為提高長者的食慾，在3道菜餚的搭配上，鹹淡互搭可以比較下飯，若是廚師調味的疏忽造成時而太鹹時而太淡，會轉知廚師們多留意。</p>
休 閒 活 動 滿 意	<p>對中心休閒活動的建議為： 建議增加紙球的活動（類似桌上排球，1名，2E區）。</p>	<p>護理科 保健科 社工科</p>	<p>對中心休閒活動的建議： 1. 護理科： 後續將詢問住民有關該項活動之程序，並評估辦理，並請各區瞭解住民個別需求，增加活動類別或項目。</p>

度			<p>2. 社工科： 經了解本項活動（輪椅排球）應源於創齡-銀向樂活競賽，後續將與護理科、志工隊和外界資源合作，於辦理活動時安排類似運動。</p> <p>3. 保健科： 納入未來辦理設計活動時之參考。</p>
生活管理及輔導服務	<p>對於中心替代役男（阿兵哥）服務的滿意程度： 有時候太兇（1名，2C區）。</p>	<p>護理科 行政室</p>	<p>1. 護理科： 據了解本科（該區）役男服務表現良好，本項意見將詳細瞭解情形後處理。</p> <p>2. 行政室： 經查原服務該區之役男已退伍，後續將告知新接役男注意服務態度，並請護理科役男督導加強工作督導。</p>

## 柒、改善作為與實際績效

本次施測結果，與 104 年（重測）及 103 施測結果相較，無滿意度偏低(七成以下)之情形，且多數項目為近 3 年新高；僅 4 項（「餐食安排」、「宗教信仰設備」、「機構內外環境整潔」和「物理治療員服務」）較 103 年滿意度相較，略微下降 0.2 到 3.7 個百分點（未達 5%），詳細調查結果如下表。

103 至 105 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 (下降達未達達 5%填寫)	備註
			103 年	104 年 (重測)	105 年		
一、伙食滿意度							
1. 餐食安排	1. 伙食口味	保健科 護理科	79.0	89.9	93.1	原 1、2 題項 合併	
	2. 伙食份量		96.8	91.6			
2. 餐食變化			93.6	89.9	96.6		
3. 餐廳設備			98.4	98.3	98.9		
4. 餐廳清潔			98.4	100	99.6		
二、日常生活設施設備							
1. 日常生活用品		護理科 行政室	95.2	94.9	96.4		
2. 機構內外環境整潔			100.0	89.9	98.2		
3. 機構內外照明			91.8	94.8	97.8		
4. 宗教信仰設備			96.5	86.4	96.3		
5. 無障礙設施設備			96.7	91.5	99.3		
三、醫護保健服務							
1. 護理人員服務		護理科 保健科	93.6	96.6	98.9	第 3 題 刪 除	
2. 照服員服務			88.7	91.5	97.8		
3. 復健治療服務			93.0	81.8	刪除		
4. 物理治療師（員）服務			100.0	95.5	99.5		
5. 藥師服務			87.5	89.9	99.3		
6. 營養師服務			96.1	86.4	99.3		
7. 門診服務			89.4	93.8	98.2		
四、休閒活動滿意度							
1. 休閒活動場地安排		社工科 保健科	96.2	94.9	98.1	原 第 3 題 刪除	
2. 休閒活動時間安排			96.2	88.1	97.2		
3. 休閒活動工作人員			94.3	94.9	刪除		
4. 休閒活動			98.1	88.1	99.1		
五、生活管理及輔導服務							

1. 日常生活協助	保健科 社工科 護理科 行政室	96.2	86.5	99.6		第 4 題 調 整
2. 住民意見處理及回應		86.0	89.8	99.2		
3. 志願服務人員服務		91.9	88.1	99.3		
4. 社工人員服務 (原志願服務人員新服 務)		93.2	96.6	99.6		
5. 替代役男服務		94.8	89.9	99.2		

## 捌、結論與建議

### 一、有關滿意度程度分析部分：

(一) 五大面向中僅「生活管理及輔導服務」項目平均滿意分數達 5 分（非常滿意），其次分別為「休閒活動」（4.9 分）、「伙食滿意」（4.7）、「日常生活設施設備」（4.6）及「醫療保健服務」（4.41）。

經分析「醫療保健服務」項目滿意程度分數較低原因係其中『門診服務』有 21 位受訪者（占整體滿意度 37.5%）表示未使用過該項服務，進而影響滿意分數，此部分可能與本調查採利益抽樣（以意識清楚、可口語表達之受訪者為主）有關，故建議後續於題目設計與詢問技巧上可再調整，以符合本調查之目的與實益。

(二) 於「日常生活設施設備」滿意程度中，「宗教信仰設備」使用率較低（占總數 23.2%），且較多受測者多表示「未使用、未曾去過」；復經與基本資料表比對，具宗教信仰之受訪者佔 83.9%，更進一步以「宗教別」作分析，受測者之信仰（佛教、一般民間信仰、基督教）符合中心既有之宗教設施設備供應（佛堂、天主及基督教堂）情形者相符程度達 82.1%；故住民信仰與該設施設備使用、滿意程度之落差可能與受其活動能力影響（有參與活動且生理功能獨立者僅佔 46.4%），後續於提供宗教服務時，可思考以在地（當區）服務或加強推送協助，以促進宗教信仰設施設備的知悉和使用率。

### 二、交叉分析結果

經以受測者之性別、費別與各項服務之滿意度進行交叉分析後，僅自費者對於「餐食安排」（詢問內容包含菜單安排、菜色等）之滿意程度低於九成（81.8%）且與公費住民滿意程度差距達 18.2%，對於伙食的具體建議包含烹調技術、菜色的安排、調味及入口軟硬度等，前述相關建議業提供予保健科參考改進。

### 三、整體滿意度

本次測驗滿意度計算調整為依程度計算給分（即納入「普通」、「不滿意」共同計分）以期分數反應服務使用者實際使用情形。經比較，本年度各大項整體滿意度皆為近 3 年新高；於細部項目部分，僅「餐食安排」、「機構內外環境」、「宗教信仰設備」和「物理治療師（員）」服務較 103 年滿意度分數略微下降（下降幅度為 0.2%至 3.7%）。