

衛生福利部彰化老人養護中心
106 年度住民滿意度調查報告

中 華 民 國 1 0 6 年 1 1 月

衛生福利部彰化老人養護中心 106 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	6
三、醫護保健服務滿意程度	7
四、休閒活動滿意程度	8
五、生活管理及輔導服務滿意度項目	8
肆、交叉分析結果	10
一、性別與各項服務滿意程度交叉分析	10
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.....	18
捌、結論與建議	20

衛生福利部彰化老人養護中心 106 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 106 年 7 月 10 日至 8 月 25 日止，訪查人員為社工科期中實習生 1 人並於 7 月 10 日由各科室協助完成訪員訓練後，共送出 59 份問卷，回收有效問卷計 58 份，其中一位住民因中風無法施測。

年度	發放問卷數	有效樣本數	回收率
105	56	56	100%
106	59	58	98.3%

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，此外如有長輩回答滿意（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 58 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 得知本次受訪者以男性居多，有 30 人（51.7%）；女性為 28 人（48.3%），而年齡層分佈以 70~74 歲者為最多數（27.6%），其次為 80~84 歲（20.7%）及 85~89 歲（19%）。婚姻狀況部分，有 15.5% 的受訪者為已婚者，32.8% 的受訪者未婚；另有 51.7% 為離婚或分居。本次訪談對象以養護區為主（計訪談 42 位，占 72.4%），長照區因長輩意識多不清，僅訪談部分 3C 和 3D 區住民外（計 16 位，占 27.6%）其餘長照區住民未在取樣範圍，各區訪談樣本分布為：2C 區（13 位，22.4%）、2D 區（14 位，24.1%）、2E（15 位，25.9%）、3C（15 位，25.9%）、3D（1 位，1.7%）。

至於受訪者之費別部分，有 56.9% 的受訪者為公費，43.1% 的受訪者為自費。教育程度部分以國小學歷者佔多數，為 24 人（41.4%）；其次不識字者有 15 人（25.9%）。宗教信仰以佛教居多，計 21 人（36.2%），其他依序為一般民間信仰 16 人（27.6%）、無宗教信仰 9 人（15.5%）、一貫道 6 人（10.3%）、基督教 5 人（8.6%）、天主教 1 人（1.7%）。

受訪者身體狀況部分，58 人之中患有高血壓有 32 人次，患有糖尿病 16 人次、心臟病有 8

人次、腦血管疾病和骨質疏鬆有 7 人次，其他疾病有 43 人次。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 29 位 (50%)；其次為完全依賴者 13 人 (22.4%)；嚴重依賴者有 10 人 (17.2%)；顯著依賴者則有 6 人 (10.3%)。受訪者住在機構時間以「五年以上」的資深住民居多計有 25 人 (43.1%)；其次為居住「一年以內」的住民計有 10 人 (17.2%)；再次之為「一年以上未滿兩年」和「三年以上未滿四年」各計有 8 人 (13.8%)；「兩年以上未滿三年」的住民有 6 人 (10.3%)；居住「四年以上未滿五年」的住民，計有 1 人 (1.72%)。

受訪者入住前的居住狀況，以「喪偶」和「其他」選項人數居多，各計有 19 位 (32.8%)；其次為「未婚單身」計有 13 人 (22.4%)；「離婚」計有 4 人 (6.9%)；「夫妻同住」計有 3 人 (5.2%)。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 54 位，佔 93.1%；探視頻率以「平均一個月一次或以上」居多，計有 46 位 (79.3%)；「平均一個月一次或以下」者有 8 位 (13.8%)。

表 1 受訪者個人資料之次數分配(N=58)

變項	類別	人數	百分比	遺漏值
性別	男	30	51.7	
	女	28	48.3	
年齡	65~69 歲	5	8.6	
	70~74 歲	16	27.6	
	75~79 歲	8	13.8	
	80~84 歲	12	20.7	
	85~89 歲	11	19.0	
	90 歲以上	6	10.3	
婚姻狀況	未婚	19	32.8	
	已婚	9	15.5	
	其他	30 ¹	51.7	
居住區別	2C	13	22.4	
	2D	14	24.1	
	2E	15	25.9	
	3C	15	25.9	
	3D	1	1.7	
費別	公費	23	56.9	
	自費	25	43.1	

¹其他項說明：「離婚或分居」30 位。

教育程度	不識字	15	25.9
	國小	24	41.4
	國(初)中	6	10.3
	高中職	3	5.2
	專科大學	0	0.0
	研究所以上	0	0.0
	其他	10	17.2
宗教信仰	無宗教信仰	9	15.5
	佛教	21	36.2
	一般民間信仰	16	27.6
	基督教	5	8.6
	天主教	1	1.7
	一貫道	6	10.3
	其他	0	0.0
身體健康狀況 (複選)	健康	0	0
	高血壓	32	55.2
	腦血管疾病	7	12.1
	心臟病	8	13.8
	骨質疏鬆	7	12.1
	糖尿病	16	27.6
	其他	43 ²	74.1
日常生活活動功能 (ADLs)	完全依賴 0~20 分	13	22.4
	嚴重依賴 21~40 分	10	17.2
	顯著依賴 41~60 分	6	10.3
	功能獨立 61~100 分	29	50.0
居住狀況(入住前)	夫妻同住	3	5.2
	離婚	4	6.9
	未婚單身	13	22.4
	喪偶	19	32.8
	其他	19 ³	32.8

²其他項說明：「白內障」*7 位、「中風」*5 位、「高血脂」、「痛風」*4 位、「精神疾病」、「膽結石」*3 位、「B 肝」、「人工關節置換」、「大腸癌」、「失智症」、「青光眼」、「胃出血」、「智能障礙」、「攝護腺肥大」*2 位、「BPH」、「R/O 癲癇」、「子宮肌瘤」、「子宮頸癌」、「巴金氏症誇大妄想」、「心肌梗塞」、「左肩陳舊性骨折」、「再生不良性貧血」、「尿道炎」、「帕金森症」、「直列腺肥大」、「前列腺肥大」、「直腸癌」、「肺炎」、「肺部疾病」、「扁條線癌」、「胃潰瘍」、「胃癌」、「氣喘」、「脊椎側彎」、「退化性關節炎」、「貧血」、「陳舊性肺結核」、「人工關節換置」、「腦瘤」、「腸沾黏」、「腸疝氣」、「腸造廔」、「憂鬱症」。

³其他項說明：因住民在填寫問卷上有出現複選情形，故經統計後，其他項實際包含「住於機構者」*18 位；「與子女或其他親友同住」*10 位；「獨居」*5 位；「家屬失聯」*1 位。

家屬探視情形	入住後未有家屬探視	4	6.9
	有家屬探視	54	93.1
家屬探視頻率 (n=54)	平均一個月一次或以下	8	13.8
	平均一個月一次以上	46	79.3
進住時間	一年以內	10	17.2
	一年以上未滿兩年	8	13.8
	兩年以上未滿三年	6	10.3
	三年以上未滿四年	8	13.8
	四年以上未滿五年	1	1.72
	五年以上	25	43.1

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 105 年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」、「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 4.1 分（標準差為 0.67）。

由表 2-1 顯示，住民對「餐食變化」的滿意程度最高達 89.7%；其次是「餐廳清潔」達 86.2%；「餐廳設備」的滿意程度為 79.3%，最後為「餐食安排」為 77.6%。

經給分計算，住民在伙食方面之滿意度達 81.2%，與 105 年施測結果(97.1%)相較下降 15.9%；經分項比較，此次伙食方面有 4 個子題滿意度皆下降，其中「餐食安排」、「餐廳設備」、「餐廳清潔」項目較 105 年下降 10.2%至 17.2%，「餐食變化」滿意度則較 105 年下降 3.2%；其中「餐食安排」之滿意度為 4 個子題中最低者。

表 2-1 住民對本中心伙食滿意度之次數分配(N=58)

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	8(13.8)	37(63.8)	11(19.0)	2(3.4)		
餐食變化	16(27.6)	36(62.1)	6(10.3)			
餐廳設備	14(24.1)	32(55.2)	11(19.0)	1(1.7)		
餐廳清潔	18(31.0)	32(55.2)	8(13.8)			

1. 填寫不滿意之原因

「餐食安排」：答覆「沒味道」、「調味有問題」計 2 人（列入意見反應中進行檢討）。

「餐廳設備」：答覆「表示有人偷他的衛生紙」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

2. 有填寫開放式意見：

「餐食安排」：答覆「有時候食物有點酸掉」、「早餐較無變化，容易吃不慣(早、晚餐較佳)」、「希望部分食物軟一點(小黃瓜)」、「有的食物太軟和太爛」、「不喜歡魚」、「有時淡了點」，共計 6 人（列入意見反應中進行檢討）。

「餐食變化」：答覆「快樂餐量太少」、「不喜歡吃肉圓」、「有時沒訂」，共計 3 人（列入意見反應中進行檢討）。

「餐廳設備」：答覆「空間太擠」、「皆是在床上進食」、「空間太擠，希望有些長輩可以在電視那邊吃飯」，共計 3 人（列入意見反應中進行檢討）。

3. 對於伙食其他建議:

答覆「調味不合」計 2 位,「魚、粥、菜量多一點」計 2 位,「青菜可以選較嫩部分」計 2 位,「希望可以加菜頭粿」計 2 位,「食物不要太軟爛或切太小塊」、「不要處理得太軟爛或都打成泥狀(看了會沒胃口)」、「希望可以加豆乳,且菜可以用爛一點(咬不下)」各計 1 位。

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 4.2 分(標準差為 0.62)。

從表 2-2 顯示住民對「日常生活用品」的滿意程度最高,達 91.4%;其次是「機構內外照明」89.7%,其他依序為「機構內外環境整潔」86.2%、「無障礙設施設備」84.5%和「宗教信仰設備」79.3%。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 88%。

經給分計算,住民在日常生活設施設備方面整體滿意度達 83.1%,與 105 年施測結果(97.6%)相較下降 14.5%,經分項比較其中僅有「宗教信仰設備」的滿意度較 105 年高 4.3%,其餘各項目滿意度皆較 105 年低 3.3%至 12%。

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=58)

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)	
日常生活用品	15(25.9)	38(65.5)	4(6.9)			1(1.7)
機構內外環境整潔	24(41.4)	26(44.8)	7(12.1)			1(1.7)
機構內外照明	7(12.1)	45(77.6)	2(3.4)	1(1.7)		3(5.2)
宗教信仰設備	13(22.4)	33(56.9)	6(10.3)			6(10.3)
無障礙設施設備	16(27.6)	33(56.9)	7(12.1)		1(1.7)	1(1.7)

1. 填寫不滿意之原因

「機構內外照明」:答覆「不夠亮」,計 1 人(列入意見反應中進行檢討)。

「無障礙設施設備」:答覆「扶手不乾淨」,計 1 人(列入意見反應中進行檢討)。

2. 有填寫開放式意見及其他項說明

「日常生活用品」:答覆「都用自己的」、「希望毛巾品質好一點」、「牙刷可以換大隻一點」、「毛巾不見」,計 4 人。

「內外環境整潔」:「沒有在注意」、「看電視的地方偶爾不乾淨(地上有痰來不及清理)」,計 2 人。

「機構內外照明」:答覆「不記得」、「有點亮」、「無使用」、「太亮」、「餐廳燈太暗」,計 5 人。

「宗教信仰設備」:答覆「不知道」計 1 人、「無使用」計 2 人、「未去過」計 4 人。

「無障礙設施設備」:答覆「扶手要多清理」計 1 人。

「整體而言,您對中心日常生活用品及設施設備的建議」:答覆「涼鞋須小一點」、「需加毛巾

」、「冷氣太強」、「有時輪椅會佔空間(走廊)」，計 4 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」、「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 4.1 分(標準差為 0.68)。

從表 2-3 顯示，相較於 105 年住民對「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%，今年度各項滿意程度均有下降，其中對於「藥師服務」滿意程度最高有 87.9%，「護理人員服務」滿意程度 86.2%居次，「營養師服務」及「照服員服務」滿意程度同為 84.5%；另「物理治療師(員)服務」及「門診服務」2 題項皆各有 9 位受訪者表示無使用該服務(實際回覆人數各有 49 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」滿意程度為 79.6%，「門診服務」之滿意程度為 93.9%。

經給分計算，醫護保健服務整體滿意度達 82.9%，與 105 年(98.9%)度施測結果相較下降 16%；另經分項比較，各項目滿意度皆較 105 年下降 5%至 20.4%不等。

表 2-3 住民對本中心醫護保健服務滿意度之次數分配(N=58)

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	20(34.5)	30(51.7)	7(12.1)	1(1.7)		
照服員服務	15(25.9)	34(58.6)	8(13.8)	1(1.7)		
物理治療師服務	10(17.2)	29(50.0)	10(17.2)			9(15.5)
藥師服務	13(22.4)	38(65.5)	5(8.6)		1(1.7)	1(1.7)
營養師服務	20(34.5)	29(50.0)	6(10.3)			3(5.2)
門診服務	17(29.3)	29(50.0)	2(3.4)	1(1.7)		9(15.5)

1. 填寫不滿意之原因

「護理人員服務」：答覆「有的護士人很好，但有的講話態度較兇」者計 1 人(列入意見反應中進行檢討)。

「照服員服務」：答覆「有的照服員很好，但有的對住久的人較不溫和」者計 1 人(列入意見反應中進行檢討)。

「藥師服務」：答覆「表示吃藥後不舒服」者計 1 人(列入意見反應中進行檢討)。

「門診服務」：答覆「表示門診醫師開的藥有副作用」者計 1 人。(列入意見反應中進行檢討)

2. 其他項說明：

「物理治療師服務」：答覆「不知道、沒印象」者計 2 人、答覆「無去過復健室」者計 7 人。

「藥師服務」：答覆「不知道、沒印象」者計 1 人。

「營養師服務」：答覆「不知道、沒印象」者計 2 人、答覆「表示未關心過，故不清楚」者計 1 人。

「門診服務」：未說明理由者計 1 人、答覆「不知道、不清楚」者計 2 人、答覆「無看診過」

計 6 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 4.2 分（標準差為 0.55）。

從表 2-4 顯示本次受訪居民有參與活動人數為 56 人佔受訪人數 96.6%，各項滿意程度中「活動場地安排」及「休閒活動內容」的滿意程度皆為 91.4%，「活動時間安排」滿意程度為 89.7%。本項目整體滿意度為 84.6%，與 105 年(98.1%)施測結果相較下降 13.5%；經分項比較，各項目滿意度皆較 105 年下降 6.3%至 10.3%。

表 2-4 住民對本中心休閒活動服務滿意度之次數分配(N=58)

題項	次數 (%)			其他		
	有	無				
目前有無參加活動	56 (96.6)	2 (3.4)				
項目	滿意程度 (n=56)					
	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	17(29.3)	36(62.1)	3(5.2)			
活動時間安排	10(17.2)	42(72.4)	4(6.9)			
休閒活動內容	22(37.9)	31(53.4)	3(5.2)			

1. 未參與活動之說明：皆未予說明者計 2 人。

2. 有填寫開放式意見說明：

「休閒活動時間」：表示「活動時間若能錯開會更好」者，計 1 人；「活動時間久一點會更好」者，計 1 人。（列入意見反應項目中）

「休閒活動內容」：表示「增加音樂類、唱歌」者，計 5 人；「增加電影」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」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 4.3（標準差為 0.66）。

從表 2-5 顯示住民對「日常生活協助」的滿意度最高為 89.7%，其次是「志願服務人員服務」達 87.9%；「意見處理及回應」、「社會工作人員」和「替代役男服務」的滿意程度皆為 86.2%；「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，本項服務滿意度上升為 89.2%。

本項整體滿意度為 86.1%，與 105 年(99.4%)施測結果相較下降 13.3%，各項目滿意度皆較 105 年下降 6.7%至 12%。

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=58)

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	19(32.8)	33(56.9)	5(8.6)		1(1.7)	
意見處理及回應	18 (31.0)	32(55.2)	6(10.3)			2 (3.4)
志願服務人員服務	27(46.6)	24(41.4)	5(8.6)			2 (3.4)
社工人員服務	24(41.4)	26(44.8)	4(6.9)			4 (6.9)
替代役男服務	24(41.4)	26(44.8)	5(8.6)			3 (5.2)

1. 填寫不滿意之原因

「日常生活協助」：答覆「希望有人來清耳屎」，計 1 人。(列入意見反應項目中)

2. 其他項說明：

「意見處理及回應」：未予說明者 2 人。

「志願服務人員服務」：未予說明者 1 人、答覆「不清楚」計 1 人。

「社工人員服務」：未予說明者 2 人、答覆「無印象」計 2 人。

「替代役男服務」：未予說明者 2 人、答覆「無印象」計 1 人。

肆、交叉比較結果

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統計檢定，經檢定結果並無顯著差異，由此可知中心各項服務之滿意程度在不同性別及費別間並無顯著差別。故僅能依照交叉比較結果，從中針對滿意度差異較明顯(滿意及非常滿意度加總之百分比差大於 10 個百分點)之項目進行說明。

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(滿意及非常滿意百分比加總)進行交叉分析，其中性別與「餐食安排」及「宗教信仰設備」等項目有些許差異，根據表 3-1 至 3-2 之結果如下：

1. 在「餐食安排」方面，男性的滿意度為 83.3%，女性的滿意度為 71.4%，兩者相差 11.9%，顯示男性對於本中心在「餐食安排」方面較女性滿意。
2. 在「宗教信仰設備」方面，男性的滿意度為 80.8%，女性的滿意度為 96.1%，兩者相差 15.3%(其中另有 4 名男性和 2 名女性表示未使用過中心宗教設備，故不列入滿意度計算)，顯示女性對於中心在「宗教信仰設備」方面較男性滿意。

綜上，在第一大項「伙食滿意程度」中，僅女性住民對於餐食安排較男性有建議和想法，其他項目則無明顯的性別差異。而第二大項「日常生活設施設備滿意程度」中，男性住民對於機構「宗教信仰設備」的要求明顯高於女性，其他項目則無明顯的性別差異。

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	6(20.0)	19(63.3)	4(13.3)	1(3.3)	
女性	2(7.1)	18(64.3)	7(25.0)	3(3.6)	

n=58(男性 30 人；女性 28 人)。

表 3-2 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	8(30.8)	13(50.0)	5(19.2)		
女性	5(19.2)	20(76.9)	1(3.8)		

n=52(男性 26 人；女性 26 人，計有男性 4 人、女性 2 人表示未曾使用過中心宗教信仰設備)。

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「餐食變化」、「餐廳設備」和「餐廳清潔」等項目有些許差異，根據表 3-3 至 3-5 之結果分析如下：

1. 在「餐食變化」方面，公費者的滿意度為 94%，自費者的滿意度為 84%，兩者相差 10%，

顯示公費住民對於本中心在「餐食變化」方面較自費住民滿意。

2. 在「餐廳設備」方面，公費者的滿意度為 84.8%，自費者的滿意度為 72%，兩者相差 12.8%，顯示公費住民對於本中心在「餐廳設備」方面較自費住民滿意。
3. 在「餐廳清潔」方面，公費者的滿意度為 90.9%，自費者的滿意度為 80%，兩者相差 10.9%，顯示公費住民對於本中心在「餐廳清潔」方面較自費住民滿意。

從上述資料顯示，公費住民於「餐食變化」、「餐廳設備」和「餐廳清潔」方面之滿意程度皆高於自費住民。

表 3-3 費別與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
公費	9(27.3)	22(66.7)	2(6.1)		
自費	7(28.0)	14(56.0)	4(16.0)		

n=58(男性 30 人；女性 28 人)。

表 3-4 費別與餐廳設備滿意程度交叉分析表

項目	餐廳設備滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
公費	8(24.2)	20(60.6)	5(15.2)	0(0.0)	
自費	6(24.0)	12(48.0)	6(24.0)	1(4.0)	

n=58(男性 30 人；女性 28 人)。

表 3-5 費別與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	12(36.4)	18(54.5)	3(9.1)		
自費	6(24.0)	14(56.0)	5(20.0)		

n=58(男性 30 人；女性 28 人)。

伍、整體滿意度說明

本次施測住民整體滿意度為 83.6，與前次(105 年)施測結果相較，下降 14.6 個百分點，相較於過去三年有明顯降低，其中各項滿意度皆下滑，另以「醫護保健服務」下降 16 個百分點幅度最大。

本年度整體滿意度之計算方式係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%	106 年度 滿意度%	備註 N=58 (人)
一、伙食滿意度		93.2	93.9	97.1	81.2	-15.9
餐食安排	(原)伙食口味	79.0	89.9	93.1*	77.6	n=58
	(原)伙食份量	96.8	91.6			
餐食變化		93.6	89.9	96.6	83.4	n=58
餐廳設備		98.4	98.3	98.9	80.3	n=58
餐廳清潔		98.4	100	99.6	83.4	n=58
二、日常生活設施設備		96.0	91.5	97.6	83.1	-14.5
日常生活用品		95.2	94.9	96.4	83.9	n=57
機構內外環境整潔		100.0	89.9	98.2	86.0	n=57
機構內外照明		91.8	94.8	97.8	81.1	n=55
宗教信仰設備		96.5	86.4	96.3	82.7	n=52
無障礙設施設備		96.7	91.5	99.3	82.1	n=57
三、醫護保健服務		92.6	90.8	98.9	82.9	-16
護理人員服務		93.6	96.6	98.9	83.8	n=58
照服員服務		88.7	91.5	97.8	81.7	n=58
復健治療服務		93.0	81.8	--	--	原題目刪除
物理治療師(員)服務		100.0	95.5	99.5	80.0	n=49
藥師服務		87.5	89.9	99.3	81.8	n=57
營養師服務		96.1	86.4	99.3	85.1	n=55
門診服務		89.4	93.8	98.2	85.3	n=49
四、休閒活動滿意度		96.2	91.9	98.1	84.6	-13.5
活動場地安排		96.2	94.9	98.1	85.0	n=56
活動時間安排		96.2	88.1	97.2	82.1	n=56
活動工作人員		94.3	94.9	--	--	原題目刪除

休閒活動內容	98.1	88.1	99.1	86.8	n=56
五、生活管理及輔導服務	92.4	90.2	99.4	86.1	-13.3
日常生活協助	96.2	86.5	99.6	83.8	n=58
住民意見處理及回應	86.0	89.8	99.2	84.3	n=56
志願服務人員服務	91.9	88.1	99.3	87.9	n=56
社工人員服務	93.2	96.6	99.6*	87.4	新增 n=54
替代役男服務	94.8	89.9	99.2	86.9	n=55
整體滿意度	94.0	91.7	98.2	83.6	-14.6

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：

106 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
<p>伙食滿意度</p> <p>一、餐食安排之滿意程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 沒味道 (1 名, 2E 區)。 2. 調味有問題 (1 名, 3C 區)。 3. 有時候食物有點酸掉 (1 名, 2D 區)。 4. 早餐較無變化, 容易吃不慣 (1 名, 2E 區)。 5. 希望部分食物軟一點 (1 名, 2E 區)。 6. 有的食物太軟和太爛 (1 名, 2E 區)。 7. 不喜歡魚 (1 名, 2E 區)。 8. 有時淡了點 (1 名, 2E 區)。 <p>二、餐食變化的滿意程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 快樂餐量太少 (1 名, 2E 區)。 2. 不喜歡吃肉圓 (1 名, 2D 區)。 3. 有時沒訂 (1 名, 2C 區)。 <p>三、餐廳設備的滿意程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 表示有人偷他的衛生紙 (1 名, 2D 區)。 2. 空間太擠 (1 名, 2D 區)。 3. 皆是在床上進食 (1 名, 2D 區)。 4. 空間太擠, 希望有些長輩可以在電視那邊吃飯 (1 名, 3C 區)。 <p>四、對於伙食其他建議事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 調味不合 (1 名, 2E 區; 1 名, 2D 區)。 2. 魚、粥、菜量多一點 (2 名, 2E 區)。 3. 青菜可以選較嫩部分 (2 名, 2D 區)。 	<p>保健科護理科</p>	<p>一、餐食安排之滿意程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 8. 營養師於住民用餐時, 關懷了解住民個別的口味差異, 加以調整或給予衛教。 3. (1) 已轉知單位住民若有遇到食物有點酸掉之問題, 請馬上告知照護人員, 由護理師協助通知營養師前來處理。 (2) 中心食材均每日進貨, 由查驗人員點驗品質。將於營養師詢餐時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處理。 4. 早餐為 3 菜, 每天有饅頭或菜包, 及豆漿、米漿或熱牛奶。由於素食與葷食配菜不同, 有在視覺上可能會顯得雷同, 將再了解個案的原意。 5. 6. 營養師於用餐關懷時了解住民牙口的咀嚼力給予合宜的餐食內容。 7. 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>二、餐食變化的滿意程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 快樂餐之份量為 1 人 1 份, 中心廚

建議事項	主辦單位	說明與回覆
<p>4. 希望可以加菜頭粿(2名, 2D區)。</p> <p>5. 食物不要太軟爛或切太小塊(1名, 2C區)。</p> <p>6. 不要處理得太軟爛或都打成泥狀(看了會沒胃口)(1名, 2C區)。</p> <p>7. 希望可以加豆乳, 且菜可以用爛一點(咬不下)(1名, 3C區)。</p>		<p>房並備有3菜1湯, 據觀察及詢問住民享用快樂餐之情形, 多數反映份量充足, 未來將了解住民反映分量不足之快樂餐菜單品項, 據以處理。</p> <p>2. 已和營養師達成共識, 多備幾份不同的快樂餐, 以利住民臨時想更換自己所選擇的快樂餐。</p> <p>2.3. 請工作人員協助住民於點選快樂餐時, 能注意住民喜好。</p> <p>三、餐廳設備的滿意程度</p> <p>1. 因有部分住民有失智情形, 會拿取他人物品, 將注意妥處。</p> <p>2.3.4.</p> <p>經了解住民反應餐廳空間太擠係因住民輪椅就定位後走道較窄不方便較快用餐完畢之住民離開餐廳, 已調整住民座位及餐桌位置改善。</p> <p>四、對於伙食其他建議事項</p> <p>1. 於用餐關懷時, 個別了解的口味差異, 加以調整或給予衛教。</p> <p>2. 在不影響住民健康前提下將, 將了解並提供住民個別化需求。</p> <p>3. 於用餐關懷時了解住民牙口的咀嚼力給予合宜的餐食內容。青菜粗梗部分請廚司盡量切掉。</p> <p>4. 中心所提供自主點餐之快樂餐, 早餐及午餐品項中皆有提供菜頭粿供點選, 請工作人員協助點選注意住民個別喜好及協助宣導。</p> <p>5.6.</p> <p>於用餐關懷時了解住民牙口的咀嚼力給予合宜的餐食內容。</p> <p>7. 豆腐乳會在早餐適量提供(避免太鹹, 通常一星期提供一次), 住民</p>

	建議事項	主辦單位	說明與回覆
			<p>若有個別需求，會適度額外個別化提供並給予低鹽飲食衛教，也會於用餐關懷時強調低鹽飲食對健康的重要性，並觀察住民對豆腐乳食用的快慢及原因，增加用餐關懷的次數以改變住民對豆腐乳的依賴。</p>
醫護保健服務	<p>一、中心護理人員之服務的滿意程度： 有的護士人很好，但有的講話態度較兇（1名，2C）。</p> <p>二、對於中心照顧服務員之服務的滿意程度： 有的照服員很好，但有的對住久的人較不溫和（1名，2C區）。</p> <p>三、對於中心藥師的服務的滿意程度： 表示吃藥後不舒服（1名，2D區）。</p> <p>四、對於門診服務的滿意程度： 表示門診醫師開的藥有副作用（1名，2D區）。</p>	護理科 保健科	<p>一、二、中心護理人員與照顧服務員之服務的滿意程度 將適時提醒工作人員注意服務時之態度，尊重住民之感受，有服務限制時應適時委婉說明。</p> <p>三、對於中心藥師的服務的滿意程度 已知會 2D 住民若有服藥後不適情形請告知護理人員，並請護理人員多加留意觀察住民服藥狀況，必要時照會藥師處理。</p> <p>四、對於門診服務的滿意程度 上述兩項經了解後，該住民認為藥物會傷害自己，因此醫師所開立的藥物，阿公通常拒絕服用，因此阿公平常是沒有吃藥。（阿公因生理狀況因素已於 9 月份往生）</p>
休閒活動滿意度	<p>一、對中心休閒活動時間的建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 活動時間若能錯開會更好（1名，2C）。 活動時間久一點會更好（1名，2C）。 <p>二、對中心休閒活動內容的建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 增加音樂類、唱歌（4名，2C；1名，3C）。 增加電影（1名，2C）。 	護理科 社工科	<p>一、對中心休閒活動時間的建議</p> <ol style="list-style-type: none"> <ol style="list-style-type: none"> 對中心休閒活動時間的建議活動辦理時業考量並錯開其他活動時間，讓更多長輩能參與活動。 目前中心幾乎每天都有排定活動，為讓長者增加活動的選擇性及個別化，同時段會安排不同活動供長者選擇參加。 考量大部分長者行動以輪椅代步，無法久坐，且配合作息起居，大部分活動以不超過 2 小時為原則（含前置作業及推送時間）。

建議事項		主辦單位	說明與回覆
			<p>二、對中心休閒活動內容的建議</p> <p>1. 除每月第1及第3週的星期三下午的卡拉OK教唱外；106年更結合彰化社區大學開辦日語班-秋季班，已於10月2日起每星期一上午開課，另有10月25日基督團契小組音樂盒合唱表演、10月26日重陽99音樂會等音樂歌唱類節目，後續將再依長者需求辦理相關活動。</p> <p>2. 電影於每月第2週星期四播放1次，將視中心活動動態及長者的建議適時調整。</p>
生活管理及輔導服務	對於中心日常生活協助滿意程度：希望有人來清耳屎（1名，2D區）。	護理科	已請照護人員協助掏耳屎，僅限於外耳道，太深則看診請耳鼻喉科醫師處理。

柒、改善作為與實際績效

本次施測結果，與 103 年、104 年（重測）及 105 年施測結果相較，各項滿意度皆偏低；與 105 年相較，皆下降十個百分點以上，詳細調查結果如下表。

103 至 106 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（下降達達 5%填寫）	備註	
		103年	104年 (重測)	105年	106年			
一、伙食滿意度								
1. 餐食安排	1. 伙食口味	79.0	89.9	93.1	<u>77.6</u>	本年度各項整體滿意度皆大幅低於近 3 年之整體滿意度，其中各細項的部分相較 105 年之滿意度皆下降 10 個百分點以上，然觀察 103 年至 106 年各子項間滿意度施測結果，子項間差異甚小，顯示本年度滿意度調查結果受系統性誤差影響程度不大。故探究滿意度大幅下降的原因，可能係受訪員、施測時	原 1、2 題項合併	
	2. 伙食份量	96.8	91.6		(-15.5)			
2. 餐食變化		93.6	89.9	96.6	<u>83.4</u>			(-13.2)
3. 餐廳設備		98.4	98.3	98.9	<u>80.3</u>			(-18.6)
4. 餐廳清潔		98.4	100	99.6	<u>83.4</u>			(-16.2)
二、日常生活設施設備								
1. 日常生活用品		95.2	94.9	96.4	<u>83.9</u>	(-12.5)		
2. 機構內外環境整潔		100.0	89.9	98.2	<u>86.0</u>	(-12.2)		
3. 機構內外照明		91.8	94.8	97.8	<u>81.1</u>	(-16.7)		
4. 宗教信仰設備		96.5	86.4	96.3	<u>82.7</u>	(-13.6)		
5. 無障礙設施設備		96.7	91.5	99.3	<u>82.1</u>	(-17.2)		
三、醫護保健服務								
1. 護理人員服務		93.6	96.6	98.9	<u>83.8</u>	(-15.1)	第 3 題刪除	
2. 照服員服務		88.7	91.5	97.8	<u>81.7</u>	(-16.1)		
3. 復健治療服務		93.0	81.8	刪除	刪除			
4. 物理治療員（師）服務		100.0	95.5	99.5	<u>80.0</u>	(-19.5)		

5. 藥師服務		87.5	89.9	99.3	<u>81.8</u> (-17.5)	間和地點等因素影響，建議明年度進行院民滿意度調查前，應加強訪員訓練並考量施測時間和地點等影響因素，降低調查誤差，以期能更真實反應出住民對於本中心服務的各項意見。	原第3題刪除
6. 營養師服務		96.1	86.4	99.3	<u>85.1</u> (-14.2)		
7. 門診服務		89.4	93.8	98.2	<u>85.3</u> (-12.9)		
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	<u>85.0</u> (-13.1)		
2. 休閒活動時間安排		96.2	88.1	97.2	<u>82.1</u> (-15.1)		
3. 休閒活動工作人員		94.3	94.9	刪除	刪除		
4. 休閒活動		98.1	88.1	99.1	<u>86.8</u> (-12.3)		
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	<u>83.8</u> (-15.8)	第4題調整	
2. 住民意見處理及回應		86.0	89.8	99.2	<u>84.3</u> (-14.9)		
3. 志願服務人員服務		91.9	88.1	99.3	<u>87.9</u> (-11.4)		
4. 社工人員服務 (原志願服務人員新服務)		93.2	96.6	99.6	<u>87.4</u> (-12.2)		
5. 替代役男服務		94.8	89.9	99.2	<u>86.9</u> (-12.3)		

捌、結論與建議

一、有關滿意度程度分析部分：

- (一) 五大面向中項目平均滿意分數最高為「生活管理及輔導服務」為 4.3 分，其次「日常生活設施設備」、「醫療保健服務」和「休閒活動」同為 4.2 分，最低為「伙食滿意」4.1 分。經分析五大面向項目平均滿意分數差距不大，其中「伙食滿意」項目滿意程度分數略低係受 3 位受訪者表示「不滿意」，且各子題受訪者勾選「滿意」或「普通」者居多，皆達六成以上，進而影響整體的平均滿意分數。針對受訪者表示「不滿意」的部分，已列入意見反應中進行檢討。
- (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 10.3%），且受測者多表示「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 84.5%，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 74.1%；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 50%），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，僅女性住民在「餐食安排」(71.4%)和自費住民在「餐廳設備」(72%)方面滿意程度低於七成，上述關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，以及對於餐廳設備意見皆以提供予保健科、護理科參考改進。

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大幅低於近 3 年之整體滿意度，各細項的部分相較 105 年之滿意度皆下降 10 個百分點以上，然觀察 103 年至 106 年各子項間滿意度施測結果，子項間差異甚小，顯示本年度滿意度調查結果受系統性誤差影響程度不大。故探究滿意度大幅下降的原因，可能係受訪員、施測時間和地點等因素影響，建議明年度進行院民滿意度調查前，應加強訪員訓練並考量施測時間和地點等影響因素，降低調查誤差，以期能更真實反應出住民對於本中心服務的各項意見。