

衛生福利部彰化老人養護中心
108 年度住民滿意度調查報告

中 華 民 國 1 0 8 年 1 0 月

衛生福利部彰化老人養護中心 108 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 | 9 |
| 五、生活管理及輔導服務滿意度項目 | 9 |
| 肆、交叉分析結果 | 11 |
| 一、性別與各項服務滿意程度交叉分析 | 11 |
| 二、費別與各項服務滿意程度交叉分析 | 12 |
| 伍、整體滿意度說明..... | 14 |
| 陸、開放性問項之分析與說明..... | 16 |
| 柒、改善作為與實際績效..... | 21 |
| 捌、結論與建議 | 28 |

衛生福利部彰化老人養護中心 108 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 108 年 7 月 15 日至 7 月 29 日止，訪查人員為社工科暑期實習生 4 人、見習生 1 人並於 7 月 9 日由各科室協助完成訪員訓練後，共送出 51 份問卷，回收有效問卷計 50 份，其中 1 位住民因就醫住院無法施測。

| 年度 | 發放問卷數 | 有效樣本數 | 回收率 |
|-----|-------|-------|-------|
| 107 | 71 | 69 | 97.2% |
| 108 | 51 | 50 | 98% |

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 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、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 28 人(56.0%)；女性為 22 人(44.0%)，而年齡層分佈以 80~84 歲者為最多數（22.0%），其次為 75~79 歲者(20.0%)。婚姻狀況部分，有 16.0%的受訪者為已婚者，30.0%的受訪者未婚，38.0%的受訪者喪偶，另有 16.0%為離婚。受訪者入住前的居住狀況，以「住於機構」選項人數最多，計有 36 人(72.0%)；其次為「與家人同住」，計有 9 人(18.0%)；「獨居」計有 4 人（8.0%）；「與友人同住」1 人(2.0%)。本次訪談對象以養護區為主（計訪談 38 位，占 76.0%），長照區因長輩意識多不清，僅訪談部分 3C、3D 和 3E 區住民（計 12 位，占 24.0%），各區訪談樣本分布為：2C 區（16 位，32.0%）、2D 區（10 位，20.0%）、2E（12 位，24.0%）、3C（8 位，16.0%）、3D（2 位，4.0%）、3E（2 位，4.0%）。

至於受訪者之費別部分，有 64.0%的受訪者為公費，36.0%的受訪者為自費。教育程度部分以國小學歷者佔多數，為 20 人(40.0%)；其次不識字者有 17 人(34.0%)。宗教信仰以佛教居多，計 17 人（34.0%），其他依序為一般民間信仰 11 人(22.0%)、無宗教信仰 10 人(20.0%)、

一貫道 6 人(12.0%)、基督教 4 人(8.0%)及天主教 2 人(4.0%)。

受訪者身體狀況部分，50 人之中患有高血壓有 29 人次，患有糖尿病 15 人次、心臟病 14 人次、腦血管疾病有 11 人次、骨質疏鬆有 9 人次，其他疾病則有 65 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 20 位 (40.0%)；其次為嚴重依賴者 18 人 (36.0%)；完全依賴者有 10 人(20.0%)；顯著依賴者則有 2 人(4.0%)。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 47 位，佔 94.0%；其中探視頻率以「平均一個月一次以上」較多，計有 34 位 (72.3%)；「平均一個月一次或以下」者有 13 位 (27.7%)。

受訪者住在機構時間以「一年以內」和「兩年以上未滿三年」的住民最多各計有 13 人(各佔 26.0%)；其次為「五年以上」的資深住民計有 11 人(22.0%)；依序為居住「一年以上未滿兩年」的住民計有 6 人 (12.0%)，「三年以上未滿四年」的住民計有 4 人(8.0%)，最後居住「四年以上未滿五年」住民最少，計有 3 人(6.0%)。

表 1 受訪者個人資料之次數分配(N=50)

| 變項 | 類別 | 人數 | 百分比 | 遺漏值 |
|-----------|---------|----|------|-----|
| 性別 | 男 | 28 | 56.0 | |
| | 女 | 22 | 44.0 | |
| 年齡 | 65~69 歲 | 6 | 12.0 | |
| | 70~74 歲 | 9 | 18.0 | |
| | 75~79 歲 | 10 | 20.0 | |
| | 80~84 歲 | 11 | 22.0 | |
| | 85~89 歲 | 8 | 16.0 | |
| | 90 歲以上 | 6 | 12.0 | |
| 婚姻狀況 | 已婚 | 8 | 16.0 | |
| | 未婚 | 15 | 30.0 | |
| | 喪偶 | 19 | 38.0 | |
| | 離婚 | 8 | 16.0 | |
| 居住狀況(入住前) | 獨居 | 4 | 8.0 | |
| | 與家人同住 | 9 | 18.0 | |
| | 與友人同住 | 1 | 2.0 | |
| | 住於機構 | 36 | 72.0 | |
| 居住區別 | 2C | 16 | 32.0 | |
| | 2D | 10 | 20.0 | |
| | 2E | 12 | 24.0 | |
| | 3C | 8 | 16.0 | |
| | 3D | 2 | 4.0 | |
| | 3E | 2 | 4.0 | |

| | | | |
|--------------------|---------------|-----------------|------|
| 費別 | 公費 | 32 | 64.0 |
| | 自費 | 18 | 36.0 |
| 教育程度 | 不識字 | 17 | 34.0 |
| | 國小 | 20 | 40.0 |
| | 國(初)中 | 9 | 18.0 |
| | 高中職 | 1 | 2.0 |
| | 專科大學 | 2 | 4.0 |
| | 其他 | 1 ¹ | 2.0 |
| 宗教信仰 | 無宗教信仰 | 10 | 20.0 |
| | 佛教 | 17 | 34.0 |
| | 一般民間信仰 | 11 | 22.0 |
| | 基督教 | 4 | 8.0 |
| | 天主教 | 2 | 4.0 |
| | 一貫道 | 6 | 12.0 |
| 身體健康狀況 (複選) | 健康 | 0 | 0.0 |
| | 高血壓 | 29 | 20.3 |
| | 腦血管疾病 | 11 | 7.7 |
| | 心臟病 | 14 | 9.8 |
| | 骨質疏鬆 | 9 | 6.3 |
| | 糖尿病 | 15 | 10.5 |
| | 其他 | 65 ² | 45.5 |
| 日常生活活動功能 (ADLs) | 完全依賴 0~20 分 | 10 | 20.0 |
| | 嚴重依賴 21~40 分 | 18 | 36.0 |
| | 顯著依賴 41~60 分 | 2 | 4.0 |
| | 功能獨立 61~100 分 | 20 | 40.0 |
| 家屬探視情形 | 入住後未有家屬探視 | 3 | 6.0 |
| | 有家屬探視 | 47 | 94.0 |
| 家屬探視頻率 (n=47) | 平均一個月一次或以下 | 13 | 27.7 |
| | 平均一個月一次以上 | 34 | 72.3 |

¹其他項說明：「只會書寫本人名字」*1 位。

²其他項說明：「帕金森氏症」*7 位、「失智症」*6 位、「腎臟病」、「消化性潰瘍」、「攝護腺肥大」、「精神疾病」*4 位、「脊椎壓迫神經手術」、「失明」、「肝硬化」、「白內障」、「退化性關節炎」*2 位、「胃癌」、「慢性支氣管炎」、「癲癇」、「攝護腺癌」、「青光眼」、「梅尼爾氏症」、「大腸癌」、「吸入性肺炎」、「B 型肝炎」、「食道炎」、「甲狀腺腫瘤」、「梅毒」、「左膝關節置換」、「脊椎側彎」、「肺癌」、「痛風」、「骨折」、「顏面神經失調」、「截肢」、「小腦萎縮症」、「腰椎開刀」、「隻髌骨置換術」、「脊髓移位」、「大腸息肉切除手術」、「左骨裝骨丁」*1 位

| | | | |
|------|----------|----|------|
| 進住時間 | 一年以內 | 13 | 26.0 |
| | 一年以上未滿兩年 | 6 | 12.0 |
| | 兩年以上未滿三年 | 13 | 26.0 |
| | 三年以上未滿四年 | 4 | 8.0 |
| | 四年以上未滿五年 | 3 | 6.0 |
| | 五年以上 | 11 | 22.0 |

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。此外，本次調查依照衛生福利部南區老人之家 106 年 9 月 20 日衛南老社字第 1060000005 號函，針對問卷設計及調查、統計方法等作法，配合部屬老人福利機構滿意度調查之一致性參考原則自 107 年起進行調整，因此本年度及 107 年度和先前(106 年前)滿意度調查之差異主要為「滿意度計算方式」，其餘如問卷設計、調查方式等自 105 年起皆相同。

本次問卷設計與 107 年相同，採五等量表「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」之設計，但滿意度計算方式與 106 年前之加權公式(加權分數/總數)得出滿意值有別，107-108 年皆採分別計算「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，新增各題項 5 分項度所得分數之平均(題項分數總分/此一題項總填答人數)，如果題項平均有達到 3.5 分以上則視為結果「趨向滿意」，最後依據成果報告中分數較差的面向進行檢討與追蹤。因此本次滿意度將與 107 年之結果進行比較，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；而各題項平均分數分別為「餐食安排」4.32 分、「餐食變化」4.04 分、「餐廳設備」3.98 分及「餐廳清潔」4.18 分，其中以「餐食安排」滿意度平均分數最高，但就整體而言，各題項平均分數皆達到 3.5 分以上，故各項滿意度結果可視為「趨向滿意」。

由表 2-1 顯示，住民對「餐食安排」及「餐廳清潔」的滿意程度最高皆達 88.0%；其次是「餐廳設備」達 82.0%，最後為「餐食變化」為 76.0%。

經給分計算，住民在伙食方面之滿意度達 83.5%，與 107 年施測結果(86.3%)相較下降 2.8%；經分項比較，此次伙食方面 4 個子題滿意度，僅「餐食安排」滿意度較 107 年上升 6.8% 上升，其餘 3 個子題皆下降，「餐食變化」滿意度下降幅度最大，較去年 107 年下降 8.1%；其次是「餐廳設備」滿意度較去年 107 年下降 6.4%；「餐廳清潔」滿意度較 107 年下降 3.3%。

表 2-1 住民對本中心伙食滿意度之次數分配(N=50)

| 項目 | 滿意程度 | | | | | |
|------|----------|----------|----------|---------|-----------|----|
| | 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 | 23(46.0) | 21(42.0) | 5(10.0) | 1(2.0) | | |
| 餐食變化 | 17(34.0) | 21(42.0) | 10(20.0) | 1(2.0) | 1(2.0) | |
| 餐廳設備 | 23(26.0) | 28(56.0) | 6(12.0) | 1(2.0) | 2(4.0) | |
| 餐廳清潔 | 18(36.0) | 26(52.0) | 4(8.0) | 1(2.0) | 1(2.0) | |

1. 填寫不滿意之原因

「餐食安排」：答覆「沒愛吃的東西（喜歡紅盆菜）」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

「餐食變化」：答覆「快樂餐不喜歡吃，反應餐點選擇並未詢問他」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

「餐食設備」：答覆「人多的時候較吵」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

「餐食清潔」：答覆「桌子不潔」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

2. 填寫非常不滿意之原因

「餐食變化」：長者不願回答非常不滿意之理由，計 1 人。

「餐食設備」：長者不願回答非常不滿意之理由，計 2 人。

「餐食清潔」：答覆「有時桌面有污垢，摸起黏黏的」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

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」、「宗教信仰設施」及「無障礙設施設備」等項目，而各題項滿意度平均分數分別為「日常生活用品」4.44 分、「機構內外環境整潔」4.50 分、「機構內外照明」4.42 分、「宗教信仰設備」4.56 分及「無障礙設施設備」4.36 分；其中「宗教信仰設施」以實際曾使用設備人數 34 人計算，其平均分數達 4.56 分為各題向中最高，但其餘題項滿意度平均分數皆有達到 3.5 分以上，故各項滿意度結果可視為「趨向滿意」。

從表 2-2、2-2-1 顯示，「日常生活用品」的滿意程度最高，達 98.0%；其次是「曾使用過宗教信仰設施」的住民（共計 34 人）對「宗教信仰設施」的滿意程度為 97.0%，「機構內外環境整潔」和「機構內外照明」滿意度同為 94.0%，「無障礙設施設備」滿意度最低為 92.0%。

經給分計算，住民在日常生活設施設備方面整體滿意度達 95.0%，與 107 年施測結果（93.2%）相較上升 1.8%，且各項滿意度除了「宗教信仰設施」些微下降 0.6%，其餘皆較 107 年上升 0.7% 至 4.1% 不等，其中「機構內外照明」上升幅度最高有 4.1%。

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=50)

| 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 | 23(46.0) | 26(52.0) | 1(2.0) | | | |
| 機構內外環境整潔 | 28(56.0) | 19(38.0) | 3(6.0) | | | |
| 機構內外照明 | 25(50.0) | 22(44.0) | 2(4.0) | 1(2.0) | | |
| 無障礙設施設備 | 24(48.0) | 22(44.0) | 2(4.0) | 2(4.0) | | |

1. 填寫不滿意之原因

「機構內外照明」：答覆「受訪者表示交誼廳燈太亮，眼睛會刺眼」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

「無障礙設施設備」：答覆「輪椅的把手會撞到牆壁」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）；長者不願回答不滿意之理由，計 1 人。

表 2-2-1 住民對本中心宗教信仰設施滿意度之次數分配(n=34)

| 題項 | 次數 (%) | | | | | |
|------------|-----------|----------|--------|-----------|-----------|----|
| | 有 | | 無 | | 其他 | |
| 有無使用宗教信仰設施 | 34 (68.0) | | | 16 (32.0) | | |
| 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 |
| 宗教信仰設施 | 20(58.8) | 13(38.2) | 1(2.9) | | | |

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，其中因「物理治療員(師)的服務」、「藥師服務」和「門診服務」並非每位住民皆須要使用該項服務，故在計算滿意度平均分數及滿意度時皆以使用過該項服務之住民為主。

以此項 6 個子題的滿意度平均數來看，「門診服務」滿意度平均分數為 4.40 分為最高，其次「物理治療員(師)的服務」和「藥師服務」同為 4.33 分，接下來依序為「護理人員服務」4.26 分、「照服員服務」4.14 分及「營養師服務」4.08 分，因各題項滿意度平均分數皆有達到 3.5 分以上，故各項滿意度結果可視為「趨向滿意」。

從表 2-3、2-3-1、2-3-2、2-3-3 顯示，各子項滿意度中「門診服務」滿意度最高達 96.0%，「藥師服務」滿意程度 85.4%居次，接下來依序為「物理治療員(師)的服務」滿意度 84.6%、「護理人員服務」滿意度 84.0%、「照服員服務」滿意度 82.0%，「營養師服務」滿意度 76.0%為 6 個子題中最低者。

經給分計算，醫護保健服務整體滿意度達 87.4%，與 107 年度施測結果相同；另經分項比較，各項目滿意度除了「護理人員服務」及「門診服務」較 107 年上升 1.4%及 10.0%外，其餘滿意度皆較 107 年下降 2.1%至 10.7%不等，其中「物理治療員(師)的服務」滿意度下降幅度最大，高達 10.7%。

表 2-3 住民對本中心醫護保健服務滿意度之次數分配(N=50)

| 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 |
| 護理人員服務 | 26(52.0) | 16(32.0) | 4(8.0) | 3(6.0) | 1(2.0) | |
| 照服員服務 | 19(38.0) | 22(44.0) | 7(14.0) | 1(2.0) | 1(2.0) | |
| 營養師服務 | 18(36.0) | 20(40.0) | 10(20.0) | 2(4.0) | | |

1. 填寫不滿意之原因

「護理人員服務」：答覆「很兇」計 1 人；「因護理師幫她換新的輪椅(案主喜歡舊的輪椅)」

計 1 人（列入意見反應中進行檢討）；長者不願回答不滿意之理由，計 1 人。

「照服員服務」：答覆「因為大便自己擦/洗不到，但多數照服員都馬馬虎虎地清理，會造成搔癢」計 1 人；。

「營養師服務」：答覆「菜常常一樣；空心菜太硬太長」計 1 人；「快樂餐餐點沒詢問他」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

2. 填寫非常不滿意之原因

「護理人員服務」：答覆「不親切」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

「照服員服務」：答覆「洗澡時，肥皂抹完，沒沖乾淨就說好了」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

表 2-3-1 住民對本中心物理治療員(師)滿意度之次數分配(n=39)

| 題項 | 次數 (%) | | | | | |
|----------------|-----------|----------|---------|-----------|-----------|----|
| | 有 | | | 無 | | 其他 |
| 有無使用物理治療員(師)服務 | 39 (78.0) | | | 11 (22.0) | | |
| 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 |
| 物理治療員(師)服務 | 20(51.3) | 13(33.3) | 5(12.8) | 1(2.6) | | |

1. 填寫不滿意之原因

「物理治療員(師)的服務」：答覆「復健師的態度冷冷的」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

表 2-3-2 住民對本中心藥師的服務滿意度之次數分配(n=48)

| 題項 | 次數 (%) | | | | | |
|----------|-----------|----------|---------|---------|-----------|----|
| | 有 | | | 無 | | 其他 |
| 有無使用藥師服務 | 48 (96.0) | | | 2 (4.0) | | |
| 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 |
| 藥師服務 | 24(50.0) | 17(35.4) | 6(12.5) | 1(2.1) | | |

1. 填寫不滿意之原因

「藥師服務」：答覆「藥吃了沒用」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

表 2-3-3 住民對本中心安排之門診服務滿意度之次數分配(n=25)

| 題項 | 次數 (%) | | | | | |
|----------|-----------|----------|--------|-----------|-----------|----|
| | 有 | | | 無 | | 其他 |
| 有無使用門診服務 | 25 (50.0) | | | 25 (50.0) | | |
| 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 |
| 門診服務 | 11(44.0) | 13(52.0) | 1(4.0) | | | |

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。

其中以滿意度平均分數而言，「活動場地安排」滿意度平均分數最高 4.47 分，「活動內容」4.35 分次之，「活動時間安排」最低有 4.33 分，但整體而言各子項滿意度平均分數皆有達到 3.5 分以上，故各項滿意度結果可視為「趨向滿意」。

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 86.0%，其中「活動內容」滿意度最高 93.0%，「活動場地安排」滿意度 90.7%次之，「活動時間安排」滿意度最低 88.4%。經給分計算，本項整體滿意程度達 90.7%，與 107 年(96.3%)施測結過相較下降 5.6%；分項比較後，「活動內容」較 107 年下降 3.3%，「活動場地安排」較 107 年下降 5.6%，「活動時間安排」下降幅度最大，較 107 年下降 7.9%。

表 2-4 住民對本中心休閒活動服務滿意度之次數分配(N=50)

| 題項 | 次數 (%) | | | | | |
|----------|-------------|----------|---------|----------|-----------|----|
| | 有 | | | 無 | | 其他 |
| 目前有無參加活動 | 43 (86.0) | | | 7 (14.0) | | |
| | 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 | 24(55.8) | 15(34.9) | 4(9.3) | | | |
| 活動時間安排 | 19(44.2) | 19(44.2) | 5(11.6) | | | |
| 休閒活動內容 | 18(41.9) | 22(51.2) | 3(7.0) | | | |

1. 未參與活動之說明：答覆「沒有找我去參加」計 1 人、「不想去，也沒有什麼喜歡的、想參加的活動」計 1 人、「回應沒人邀請他，但又表示似參加過唱歌跳舞的活動」計 1 人，未予說明者計 4 人。

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。其中以各子題滿意度平

均分數而言，「社工人員服務」平均分數為 4.52 分最高，「志願服務人員服務」平均分數 4.38 分次之，其他依序為「替代役男服務」4.16 分、「日常生活協助」4.08 分及「住民意見處理及回應」3.92 分。整體而言各子題滿意度平均分數皆有達到 3.5 分以上，故各項滿意度結果可視為「趨向滿意」。

從表 2-5 顯示住民對「社會工作人員」的滿意度最高有 92.0%，「志願服務人員服務」滿意度 88.0% 次之，其他依序為「日常生活協助」滿意度 82.0%、「替代役男服務」滿意度 78.0%，「意見處理及回應」滿意度最低為 70.0%。

本項整體滿意度為 82.0%，與 107 年(85.2%)施測結果相較下降 3.2%；其中各項目滿意度裡，除了「社會工作人員」的滿意度較 107 年上升 3.6% 之外，其餘各項滿意度皆較 107 年下降，其中「志願服務人員服務」滿意度下降 0.4%、「替代役男服務」滿意度下降 3.2%、「日常生活協助」滿意度下降 5.0%，惟「意見處理及回應」滿意度下降幅度最大，高達 11.2%。

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=50)

| 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(38.0) | 22(44.0) | 6(12.0) | | 3(6.0) | |
| 意見處理及回應 | 15(30.0) | 20(40.0) | 12(24.0) | 2(4.0) | 1(2.0) | |
| 志願服務人員服務 | 25(50.0) | 19(38.0) | 6(12.0) | | | |
| 社工人員服務 | 30(60.0) | 16(32.0) | 4(8.0) | | | |
| 替代役男服務 | 19(38.0) | 20(40.0) | 11(22.0) | | | |

1. 填寫不滿意之原因

「意見處理及回應」：答覆「曾反應過餐食問題，但認為處理的不滿意」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）、「回答不滿意，但說不出不滿意原因」計 1 人。

2. 填寫非常不滿意之原因

「日常生活協助」：答覆「泡茶請外賓或參加園藝活動都是臨時通知，我不喜歡這樣。尤其是護理人員有時候會說(通知)，有時候忘了說(通知)」計 1 人、「沒有志工協助就醫」計 1 人、「有打電話需求時，要花錢（公共電話）；告知可到社工科打電話，不用錢」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

「意見處理及回應」：答覆「活動都臨時說，沒事先通知」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

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「餐食變化」、「營養師服務」和「社工人員服務」三項滿意度在性別上差異排前三名，根據表 3-1 至 3-3 之結果如下：

1. 在「餐食變化」方面，男性的滿意度為 82.1%，女性的滿意度為 68.2%，兩者相差 13.9%，顯示男性對於本中心在「餐食變化」方面較女性滿意。
2. 在「營養師服務」方面，男性的滿意度為 82.1%，女性的滿意度為 68.2%，兩者相差 13.9%，顯示男性對於中心在「營養師服務」方面較女性滿意。
3. 在「社工人員服務」方面，男性的滿意度為 85.7%，女性的滿意度為 100%，兩者相差 14.3%，顯示女性對於中心在「社工人員服務」方面較男性滿意。

綜上，在第一大項「伙食方面滿意程度」和第二大項「醫護保健服務滿意程度」中，女性住民對於「餐食變化」和「營養師服務」這兩個子項覺得服務普通的人數較多，其餘子項在性別上差異性不大。而在第五大項「生活管理及輔導服務滿意程度」中，男性住民對於「社工人員服務」雖無人覺得不滿意但部分僅覺得普通，而女性住民卻是對社工員的服務感到滿意。

表 3-1 性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 |
| 男性 | 10(35.7) | 13(46.4) | 4(14.3) | 1(3.6) | |
| 女性 | 7(31.8) | 8(36.4) | 6(27.3) | 0(0) | 1(4.5) |

N=50(男性 28 人；女性 22 人)。

表 3-2 性別與營養師服務滿意程度交叉分析表

| 項目 | 營養師服務滿意程度 | | | | |
|----|-----------|----------|---------|--------|-------|
| | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| 男性 | 9(32.1) | 14(50.0) | 4(14.3) | 1(3.6) | |
| 女性 | 9(40.9) | 6(27.3) | 6(27.3) | 1(4.5) | |

N=50(男性 28 人；女性 22 人)。

表 3-3 性別與社工員服務滿意程度交叉分析表

| 項目 | 社工員服務滿意程度 | | | | |
|----|-----------|---------|---------|-----|-------|
| | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| 男性 | 16(57.1) | 8(28.6) | 4(14.3) | | |
| 女性 | 14(63.6) | 8(36.4) | | | |

N=50(男性 28 人；女性 22 人)。

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(滿意及非常滿意百分比加總)進行交叉分析，其中「護理人員服務」、「物理治療師服務」和「日常生活協助」三項滿意度在費別上差異排前三名，根據表 3-4 至 3-6 之結果如下：

1. 在「護理人員服務」方面，公費者的滿意度為 78.2%，自費者的滿意度為 94.5%，兩者相差 16.3%，顯示自費者於本中心在「護理人員服務」方面較公費者滿意。
2. 在「物理治療師服務」方面，公費者的滿意度為 78.3%，自費者的滿意度為 93.8%，兩者相差 15.5%，顯示自費者對於中心在「物理治療師服務」方面較公費者滿意。
3. 在「日常生活協助」方面，公費者的滿意度為 75.0%，自費者的滿意度為 94.4%，兩者相差 19.4%，顯示自費者對於中心在「日常生活協助」方面較公費者滿意。

綜上，在第二大項「醫護保健服務滿意程度」和第五大項「生活管理及輔導服務滿意程度」中，「護理人員服務」、「物理治療師服務」和「日常生活協助」三個子項滿意度皆是自費者高於公費者，探究原因，應該是三子項中公費者皆有因為不滿意或非常不滿意而提出建議，相較於自費者除了各有 1 人覺得服務普通之外，其餘皆無感到不滿意之情形。

表 3-4 費別與護理人員服務滿意程度交叉分析表

| 項目 | 護理人員服務滿意程度 | | | | |
|----|------------|----------|--------|--------|--------|
| | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| 公費 | 14(43.8) | 11(34.4) | 3(9.4) | 3(9.4) | 1(3.1) |
| 自費 | 12(66.7) | 5(27.8) | 1(5.6) | | |

N=50(公費 32 人；自費 18 人)。

表 3-5 費別與物理治療師服務滿意程度交叉分析表

| 項目 | 物理治療師服務滿意程度 | | | | |
|----|-------------|---------|---------|--------|-------|
| | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| 公費 | 10(43.5) | 8(34.8) | 4(17.4) | 1(4.3) | |
| 自費 | 10(62.5) | 5(31.3) | 1(6.3) | | |

n=39(公費 23 人；自費 16 人)。

表 3-6 費別與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 | 11(34.4) | 13(40.6) | 5(15.6) | 0(0) | 3(9.4) |
| 自費 | 8(44.4) | 9(50.0) | 1(5.6) | | |

N=50(公費 32 人；自費 18 人)。

伍、整體滿意度說明

本次施測住民整體滿意度為 86.9，與前次（107 年）施測結果相較，下降 2.2 個百分點；以各項滿意度而言，除了「日常生活設施設備」較去年上升 1.8 個百分點外，其餘各項滿意度皆下降。

綜括近五年之施測結果，今年整體滿意度僅高於 106 年之結果，與 104、105 及 107 年之施測結果相比仍較低；惟配合部屬老人福利機構滿意度調查之一致性參考原則，滿意度計算方式自 107 年起進行調整，故依統計上而言，107 年與 108 年因滿意度計算方式相同，兩者滿意度較具比較意義。

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，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。

| 各項服務 | | 104 年度 (重測)滿 意度% | 105 年度 滿意度% | 106 年度 滿意度% | 107 年度 滿意度% | 108 年度 滿意度% | 備註/±值 N=50 (人) |
|------------------------|-------------|------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|
| 一、伙食滿意度 | | 93.9 | 97.1 | 81.3 | 86.3 | 83.5 | -2.8 |
| 餐食 安排 | (原)伙 食口味 | 89.9 | 93.1 | 77.6 | 81.2 | 88.0 | n=50 |
| | (原)伙 食份量 | 91.6 | | | | | |
| 餐食變化 | | 89.9 | 96.6 | 83.4 | 84.1 | 76.0 | n=50 |
| 餐廳設備 | | 98.3 | 98.9 | 80.3 | 88.4 | 82.0 | n=50 |
| 餐廳清潔 | | 100 | 99.6 | 83.4 | 91.3 | 88.0 | n=50 |
| 二、日常生活設施 設備 | | 91.5 | 97.6 | 83.1 | 93.2 | 95.0 | 1.8 |
| 日常生活用品 | | 94.9 | 96.4 | 83.9 | 95.7 | 98.0 | n=50 |
| 機構內外環境 整潔 | | 89.9 | 98.2 | 86.0 | 91.3 | 94.0 | n=50 |
| 機構內外照明 | | 94.8 | 97.8 | 81.1 | 89.9 | 94.0 | n=50 |
| 宗教信仰設備 | | 86.4 | 96.3 | 82.7 | 97.6 | 97.0 | n=34 |
| 無障礙設施設 備 | | 91.5 | 99.3 | 82.1 | 91.3 | 92.0 | n=50 |
| 三、醫護保健服務 | | 90.8 | 98.9 | 82.9 | 87.4 | 84.7 | -2.7 |
| 護理人員服務 | | 96.6 | 98.9 | 83.8 | 82.6 | 84.0 | n=50 |
| 照服員服務 | | 91.5 | 97.8 | 81.7 | 84.1 | 82.0 | n=50 |
| 復健治療服務 | | 81.8 | -- | -- | -- | -- | 原題刪除 |
| 物理治療師(員) 服務 | | 95.5 | 99.5 | 80.0 | 95.3 | 84.6 | n=39 |
| 藥師服務 | | 89.9 | 99.3 | 81.8 | 90.9 | 85.4 | n=48 |

| | | | | | | |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 營養師服務 | 86.4 | 99.3 | 85.1 | 85.5 | 76.0 | n=50 |
| 門診服務 | 93.8 | 98.2 | 85.3 | 86.0 | 96.0 | n=25 |
| 四、休閒活動滿意度 | 91.9 | 98.1 | 84.6 | 96.3 | 90.7 | -5.6 |
| 活動場地安排 | 94.9 | 98.1 | 85.0 | 96.3 | 90.7 | n=43 |
| 活動時間安排 | 88.1 | 97.2 | 82.1 | 96.3 | 88.4 | n=43 |
| 活動工作人員 | 94.9 | -- | -- | -- | -- | 原題刪除 |
| 休閒活動內容 | 88.1 | 99.1 | 86.8 | 96.3 | 93.0 | n=43 |
| 五、生活管理及輔導服務 | 90.2 | 99.4 | 86.1 | 85.2 | 82.0 | -3.2 |
| 日常生活協助 | 86.5 | 99.6 | 83.8 | 87.0 | 82.0 | n=50 |
| 住民意見處理及回應 | 89.8 | 99.2 | 84.3 | 81.2 | 70.0 | n=50 |
| 志願服務人員服務 | 88.1 | 99.3 | 87.9 | 88.4 | 88.0 | n=50 |
| 社工人員服務 | 96.6 | 99.6 | 87.4 | 88.4 | 92.0 | n=50 |
| 替代役男服務 | 89.9 | 99.2 | 86.9 | 81.2 | 78.0 | n=50 |
| 整體滿意度 | 91.7 | 98.2 | 83.6 | 89.1 | 86.9 | -2.2 |

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：

108 年度住民滿意度調查意見反應執行情況報告表

| 建議事項(大項 / 題項) | 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 1. 沒愛吃的東西 (喜歡紅盆菜) (1名, 2D 區)。</p> <p>二、餐食變化之滿意程度 1. 快樂餐不喜歡吃, 反應餐點選擇並未詢問他 (1名, 2D 區)。</p> <p>三、餐廳設備之滿意程度 1. 人多的時候較吵 (1名, 3C 區)。</p> <p>四、餐廳清潔之滿意程度 1. 桌子不潔 (1名, 3E 區)。 2. 有時桌面有污垢, 摸起黏黏的 (1名, 2C 區)。</p> | <p>保健科、 護理科</p> | <p>一、餐食安排之滿意程度 <u>保健科回應:</u> 1. 營養師開立菜單秉持均衡的飲食原則, 運用季節性食材的及多變化的菜色, 滿足住民的食慾, 至於個別性的喜好, 在能運用的範圍滿足住民的喜好, 至於無法的部分會請家屬來探視長輩時順道製備或購買, 使住民的口慾得到滿足。</p> <p>二、餐食變化之滿意程度 1. <u>保健科回應:</u> 對於每週五快樂餐的選項都提前發問卷至各區由當區照服員詢問住民喜歡的選項之後, 送回營養室統計份數(各護理站會留複本作為發餐的依據), 營養師以各項總份數, 開立各項食材的採買數量及分發各區快樂餐份數的依據, 此部分會請照服員於點選快樂餐時務必詢問住民的意見。 <u>護理科回應:</u> 有關快樂餐餐點詢問, 目前約於 2 週前由照服員一一詢問住民。有請護理師留意照服員協助詢問狀況, 尊重住民之選擇, 若有進食安全之考量, 將與住民溝通。也曾發生住民點餐後忘了點過什麼。</p> <p>三、餐廳設備之滿意程度</p> |

| | 建議事項(大項 / 題項) | 主辦單位 | 說明與回覆 |
|--------------|---|---------|---|
| | | | <p><u>護理科回應:</u></p> <p>1. 將了解住民需求，協助調整用餐位置。</p> <p>四、餐廳清潔之滿意程度</p> <p><u>護理科回應:</u></p> <p>1. 針對 3E 區桌子不潔部分，會進行加強清潔及相關查核作業。</p> <p>2. 將請同仁加強清潔，並督導役男落實清潔。</p> |
| 日常生活設施設備滿意程度 | <p>一、機構內外照明之滿意程度</p> <p>1. 受訪者表示交誼廳燈太亮，眼睛會刺眼(1 名，2E 區)。</p> <p>二、無障礙設施設備之滿意程度</p> <p>1. 輪椅的把手會撞到牆壁(1 名，2E 區)。</p> <p>三、對中心日常生活用品及設施設備的建議</p> <p>1. 房間地板沒拖地(1 名，2C 區)</p> <p>2. 衛生紙用不夠，護理師說用太兇(1 名，2D 區)。</p> | 行政室、護理科 | <p>一、機構內外照明之滿意程度</p> <p>1. <u>行政室回應:</u></p> <p>經與護理長溝通結果，將把部份 LED 板燈改為先前較不明亮之日光燈，以符需求。</p> <p><u>護理科回應:</u></p> <p>針對 2E 交誼廳燈太亮，眼睛會刺眼問題，會適時調整休閒區燈光，並衛教長輩若眼睛有不適情形可告知護理人員評估，是否需進一步安排外診眼科。</p> <p>二、無障礙設施設備之滿意程度</p> <p>1. <u>保健科回應:</u></p> <p>輔具適配的流程會讓住民先適配依據需求性選擇適合的輔具，適配後物理治療師也會確認住民使用後之情形，針對此次長輩建議事項列入爾後適配時周全性詳細評估。</p> <p><u>護理科回應:</u></p> <p>針對 2E 輪椅的把手會撞到牆壁問題，工作人員會再加強留意住民使用行動輔具時的狀況，並適時照會物理治療師給予協助</p> <p>三、對中心日常生活用品及設施設備的建議</p> <p><u>護理科回應:</u></p> |

| 建議事項(大項 / 題項) | 主辦單位 | 說明與回覆 |
|---|---------|--|
| | | 1. 督導同仁落實環境清潔。 2. 目前住民衛生紙用量皆登記領用情形，若有特殊使用量，請工作人員與住民討論後個別處理。 |
| 醫護保健服務滿意程度 一、護理人員服務之滿意程度 <ol style="list-style-type: none"> 1. 不親切(1名，2D區) 2. 因護理師幫她換新的輪椅(案主喜歡舊的輪椅)(1名，2E區)。 3. 很兇(1名，3C區)。 二、照服員服務之滿意程度 <ol style="list-style-type: none"> 1. 因為大便自己擦/洗不到，但多數照服員都馬馬虎虎地清理，會造成搔癢(1名，2C區)。 2. 洗澡時，肥皂抹完，沒沖乾淨就說好了(1名，2C區)。 三、營養師服務之滿意程度 <ol style="list-style-type: none"> 1. 菜常常一樣；空心菜太硬太長(1名，2C區)。 2. 快樂餐餐點沒詢問他(1名，2D區)。 四、物理治療員(師)服務之滿意程度 <ol style="list-style-type: none"> 1. 復健師的態度冷冷的(1名，2D區)。 五、藥師服務之滿意程度 <ol style="list-style-type: none"> 1. 藥吃了沒用(1名，2D區)。 | 保健科、護理科 | 一、護理人員服務之滿意程度 <u>護理科回應：</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. 將輔導護理師之服務態度，並列為平時考核。 2. 針對 2E 住民不滿意護理師幫她換新的輪椅(案主喜歡舊的輪椅)，因更換輪椅會照會物理治療師依住民現況需求進行輔具適配，但住民仍反映此問題，工作人員會再加強更換輔具前與住民的溝通，也會再加強評估住民更換輔具後的使用狀況，並適時提供衛教等協助。 3. 加強教育護理師。 二、照服員服務之滿意程度 <u>護理科回應：</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. 除加強宣導及教育，避免住民不適及泌尿道感染，亦了解住民個別性需求。 2. 使用沐浴乳清洗較易有滑滑的感覺，致感覺尚未沖洗乾淨，了解住民需求本中心，予更換肥皂使用或安排較後面有時間，依個別需求清洗，避免其他住民等待過久。 三、營養師服務之滿意程度 <u>保健科回應：</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視季節性食材及菜色的變化；多些切除菜梗較硬的部分並減少空心菜的出現次數。 2. <u>保健科回應：</u> 請各區照服員落實住民所選取 |

| | 建議事項(大項 / 題項) | 主辦單位 | 說明與回覆 |
|----------|--|------|---|
| | | | <p>的快樂餐選項發送。</p> <p><u>護理科回應:</u></p> <p>有關快樂餐餐點詢問,目前約於2週前由照服員一一詢問住民。有請護理師留意照服員協助詢問狀況,尊重住民之選擇,若有進食安全之考量,將與住民溝通,若有未詢問情形,請立即反映給護理師或護理長協處。</p> <p>四、物理治療員(師)服務之滿意程度</p> <p><u>保健科回應:</u></p> <p>1. 請同仁於服務住民時務必保持熱忱服務態度,多給予住民關懷及鼓勵,讓住民感受到員工對於長輩的關懷。</p> <p>五、藥師服務之滿意程度</p> <p><u>保健科回應:</u></p> <p>1. 關於藥品療效不佳的部分,必須依照住民的臨床症狀由醫師的處方做調整。藥師能協助的部分,在於執行藥物評估作業時,經由護理人員轉述住民不適症狀,或查看護理紀錄評估後,填寫藥物評估建議單予醫師參考。</p> |
| 休閒活動滿意程度 | <p>一、希望增設活動種類</p> <p>1. 跳舞表演(1名,3C)</p> | 社工科 | <p>一、希望增設活動種類</p> <p><u>社工科回應:</u></p> <p>1. 今年度中心辦理有關舞蹈表演的活動有5月3日明道中學學生關懷舞蹈表演、5月10日富邦基金會愛無限樂團熱舞表演活動、6月11日員林市饒明國小學生表演、7月3日院慶週活動-安地斯樂團表演、8月3日彰德慈善會肚皮舞及熱舞表演及8月8日傳愛役演-替代役公益大使團表</p> |

| | 建議事項(大項 / 題項) | 主辦單位 | 說明與回覆 |
|---------------|--|---------------------|--|
| | | | 演，後續將再依長者需求辦理相關活動。 |
| 生活管理及輔導服務滿意程度 | <p>一、日常生活協助之滿意程度</p> <p>1. 泡茶請外賓或參加園藝活動都是臨時通知，我不喜歡這樣。尤其是護理人員有時候會說(通知)，有時候忘了說(通知) (2名，2C區)。</p> <p>2. 沒有志工協助就醫的(1名，2C區)。</p> <p>3. 有打電話需求時，要花錢(公共電話)；告知可到社工科打電話，不用錢的(1名，2D區)。</p> <p>二、意見處理及回應之滿意程度</p> <p>1. 曾反應過餐食問題，但認為處理的不滿意(1名，2E區)。</p> | 保健科、 護理科、 社工科 | <p>一、日常生活協助之滿意程度</p> <p><u>護理科回應：</u></p> <p>1. 已請護理科書記將每月各活動辦理時間置於各護理區好康報報內，以利住民清楚。另有特殊由護理長親自說明。</p> <p><u>社工科回應：</u></p> <p>2. 目前中心志工提供住民的服務主要為生活關懷及陪伴休閒活動等，考量就醫服務屬中心專業人員服務範疇，安排志工服務亦有妥適性之考量，故暫不安排志工協助住民就醫，後續將與住民說明。</p> <p><u>護理科回應：</u></p> <p>3. 住民若有打電話需求，可請工作人員協助。護理站之電話屬公務電話，若要與家人長時間通話，建議請工作人員協助購買電話卡使用。</p> <p>二、意見處理及回應之滿意程度</p> <p>1. <u>保健科回應：</u></p> <p>針對住民反映的部分會將處理後的措施再次與該住民回饋後續處理的情形如何，依據住民的需求調整改善。</p> <p><u>護理科回應：</u></p> <p>針對 2E 住民反應餐食問題，但認為處理不滿意，針對住民反應餐食問題皆會反映給營養師介入評估，日後針對住民反應餐食問題若營養師有修正後，會再加強後續追蹤住民是否滿意。</p> |

柒、改善作為與實際績效

本次施測結果，與 107 年相較滿意度多數下降，其中「物理治療員（師）服務」、「營養師服務」及「住民意見處理及回應」三項滿意度下降幅度最大，詳細調查結果如下表。

104 至 108 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 5%填寫） | 備註 |
|---------------|---------|---------------|-------|-------|-------|-----------------|--|------------|
| | | 104 年 (重測) | 105 年 | 106 年 | 107 年 | 108 年 (±值) | | |
| 一、 伙食滿意度 | | | | | | | | |
| 1. 餐食安排 | 1. 伙食口味 | 89.9 | 93.1 | 77.6 | 81.2 | 88.0 (6.8) | ◎餐廳設備改善(護理科): 依本中心 10 月份主管會報決議，護理科擬安排參觀其他部屬機構餐廳設備改善成果，以作為中心未來改進之參考，且後續將會同行政室進行相關修繕計畫。 ◎物理治療師服務改善(保健科):(1)目前針對各區已有專責物理治療師做責任區別分配，透過業務責任分工可讓治療師更了解住民日常生活活動情形及需要復健治療介入措施。 | 原 1、2 題項合併 |
| | 2. 伙食份量 | 91.6 | | | | | | |
| 2. 餐食變化 | | 93.6 | 96.6 | 83.4 | 84.1 | 76.0 (-8.1) | | |
| 3. 餐廳設備 | | 98.4 | 98.9 | 80.3 | 88.4 | 82.0 (-6.4) | | |
| 4. 餐廳清潔 | | 98.4 | 99.6 | 83.4 | 91.3 | 88.0 (-3.3) | | |
| 二、 日常生活設施設備 | | | | | | | | |
| 1. 日常生活用品 | | 94.9 | 96.4 | 83.9 | 95.7 | 98.0 (2.3) | ◎物理治療師服務改善(保健科):(1)目前針對各區已有專責物理治療師做責任區別分配，透過業務責任分工可讓治療師更了解住民日常生活活動情形及需要復健治療介入措施。 | 第 3 題刪除 |
| 2. 機構內外環境整潔 | | 89.9 | 98.2 | 86.0 | 91.3 | 94.0 (2.7) | | |
| 3. 機構內外照明 | | 94.8 | 97.8 | 81.1 | 89.9 | 94.0 (4.1) | | |
| 4. 宗教信仰設備 | | 86.4 | 96.3 | 82.7 | 97.6 | 97.0 (-0.6) | | |
| 5. 無障礙設施設備 | | 91.5 | 99.3 | 82.1 | 91.3 | 92.0 (0.7) | | |
| 三、 醫護保健服務 | | | | | | | | |
| 1. 護理人員服務 | | 96.6 | 98.9 | 83.8 | 82.6 | 84.0 (1.4) | ◎物理治療師服務改善(保健科):(1)目前針對各區已有專責物理治療師做責任區別分配，透過業務責任分工可讓治療師更了解住民日常生活活動情形及需要復健治療介入措施。 | 第 3 題刪除 |
| 2. 照服員服務 | | 91.5 | 97.8 | 81.7 | 84.1 | 82.0 (-2.1) | | |
| 3. 復健治療服務 | | 81.8 | 刪除 | 刪除 | 刪除 | 刪除 | | |
| 4. 物理治療員（師）服務 | | 95.5 | 99.5 | 80.0 | 95.3 | 84.6 (-10.7) | | |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|------|------|------|------|------------------------|---|--------|--|
| 5. 藥師服務 | | 89.9 | 99.3 | 81.8 | 90.9 | <u>85.4</u> (-5.5) | (2)提醒同仁提高服務熱忱，主動給予住民關懷及鼓勵，期望可提高中心住民對於復健治療的服務滿意度。 ◎藥師服務改善(保健科):自108年10月起，增加每月「藥師走動服務」人數，原本每月12人次，擬提高至每月16人次，藉由增加與長者互動關懷的頻率，期能提升藥師服務滿意度。 | 原第3題刪除 | |
| 6. 營養師服務 | | 86.4 | 99.3 | 85.1 | 85.5 | <u>76.0</u> (-9.5) | | | |
| 7. 門診服務 | | 93.8 | 98.2 | 85.3 | 86.0 | <u>96.0</u> (10.0) | | | |
| 四、休閒活動滿意度 | | | | | | | | | |
| 1. 休閒活動場地安排 | 社工科 保健科 | 94.9 | 98.1 | 85.0 | 96.3 | <u>90.7</u> (-5.6) | | | |
| 2. 休閒活動時間安排 | | 88.1 | 97.2 | 82.1 | 96.3 | <u>88.4</u> (-7.9) | | | |
| 3. 休閒活動工作人員 | | 94.9 | 刪除 | 刪除 | 刪除 | 刪除 | | | |
| 4. 休閒活動 | | 88.1 | 99.1 | 86.8 | 96.3 | <u>93.0</u> (-3.3) | | | |
| 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 | 86.5 | 99.6 | 83.8 | 87.0 | <u>82.0</u> (-5.0) | ◎營養師服務及餐食變化改善(保健科):自108年9月由營養師提供走動服務，針對住民飲食狀況進行主動關懷評估及調整處遇，透過走動式主動關懷機制多與長輩接觸了解其進食情形，並針對住民建議及需求即時調整飲 | 第4題調整 | |
| 2. 住民意見處理及回應 | | 89.8 | 99.2 | 84.3 | 81.2 | <u>70.0</u> (-11.2) | | | |
| 3. 志願服務人員服務 | | 88.1 | 99.3 | 87.9 | 88.4 | <u>88.0</u> (-0.4) | | | |
| 4. 社工人員服務 (原志願服務人員新服務) | | 96.6 | 99.6 | 87.4 | 88.4 | <u>92.0</u> (3.6) | | | |
| 5. 替代役男服務 | | 89.9 | 99.2 | 86.9 | 81.2 | <u>78.0</u> (-3.2) | | | |

| | |
|--|--|
| <p>食餐點。</p> <p>◎休閒活動場地及時間安排改善(社工科):中心因囿於原建築空間及場地限制，後續活動辦理將依性質活用中心各空間角落，如戶外空間、中庭、活動室、禮堂、護理站活動區、悠然小站及藝文走廊等；另活動時間則留意配合住民作息進行安排或調整，如 10 月份起懷舊電影重播時間錯開住民沐浴時段等。</p> <p>◎日常生活協助改善(護理科、保健科、社工科):</p> <p>● <u>護理科回應</u>:</p> <p>因為得到的資訊並不充足，住民開放意見只有 3 點，如：泡茶請外賓或參加園藝活動都是臨時通知，我不喜</p> | |
|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>歡這樣。尤其是護理人員有時候會說(通知),有時候忘了說(通知) (2名, 2C區);沒有志工協助就醫的(1名, 2C區);有打電話需求時,要花钱公共電話;告知可到社工科打電話,不用錢的(1名, 2D區)。就住民提出具體意見可改善的似乎可以檢討活動通知的時間及方式;需要與家人聯絡時的協助等。至於志工協助就醫方面尚需評估,如有合適人員並經適當之訓練,或許可以列為日後志工服務項目。另檢討本項滿意度低的可能原因有:無法立即滿足住民的需求、服務與住民的期待有落差等,改善措施有:如果住民</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | <p>有服務需求不能滿足時，應明確告知原因及可協助之時間及程度，儘量減少與住民溝通之落差。並請住民在不滿意服務時能隨時反應，讓工作人員能有溝通或改善的機會。</p> <p>● <u>保健科</u> 回應： 針對住民有關於營養、藥事、復健等三大領域有任何日常生活照護上需要協助或調整處遇者，由各職類的人員會依據住民需求及現況評估立即介入處理。</p> <p>● <u>社工科</u> 回應： 社工員每週進護理區關心長者時，亦可積極留意住民需求，並適時提供服務處置。</p> <p>◎ <u>住民意見處理及回應改善</u> (護理科、保健</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|

科):

● 護理科回

應:

本項的開放意見僅有：曾反應過餐食問題，但認為處理的不滿意(1名，2E區)。因為沒有較具體之資料，尚難研擬具體的改善措施，僅能要求工作人員在住民提出意見或要求無法處理時，應立即向護理長或科長反應，亦擬請住民在不滿意工作人員處理及回應所提出之意見時，能適時反應給護理長或科長，以便了解原因進行改善。也建議嗣後進行滿意度調查時能請訪員確實詢問出住民不滿意的事項而據以改善。

● 保健科回

應:

針對住民如有任何疑問或建

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>議事項會依據執行現況於第一時間回應並針對對策調整改善，以符合住民需求。</p> <p>● <u>社工科回應</u>：</p> <p>於平日關懷長者時若有知悉長輩意見反應或從志工處得知長輩需求，各責任區社工員會立即就事件狀況協處，必要時召集各專業人員召開共照會議作為後續提供處遇服務之依據。</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

捌、結論與建議

一、有關滿意度程度分析部分：

- (一) 五大面向中各子題的滿意度平均分數均有達到 4 分以上，因滿意度平均分數高於 3.5 分，所以五大項各子題滿意度結果都可視為「趨向滿意」。經分析滿意度平均分數最高者為「宗教信仰設備」達 4.56 分，其次為「社工人員服務」有 4.52 分，第三高分為「機構內外環境整潔」有 4.50 分；反觀滿意度平均分數略低者為「餐廳設備」3.98 分和「住民意見處理及回應」3.92 分，細探原因，因兩個細項受訪者表示「普通」、「不滿意」及「非常不滿意」人數較多，故影響整體的平均滿意分數。針對受訪者表示「不滿意」及「非常不滿意」的部分，已列入意見反應中進行檢討。
- (二) 今年各項子題的滿意度最高者為「日常生活用品」，其滿意度高達 98.0%，其次為「宗教信仰設備」97.0%，第三名為「門診服務」96.0%，探究原因應該是中心所提供之日常生活用品數量及品質都有符合大多數受訪者之需求，而「宗教信仰設備」及「門診服務」兩個子項在調查滿意度前皆有先排除未使用該項設備或服務之受訪者，讓受訪者在回應調查時更明確，且本中心近一年持續活化原有的宗教設備空間，如在耶和華悠然小站新增道愛留聲機留言板，讓耶和華悠然小站不再只是信仰寄託的場所，更是住民間互相緬懷感念的溫馨之地；而「門診服務」方面，中心除了維持原有的精神科、神經內科和老人醫學科門診外，今年更新增了皮膚科看診，讓長輩在獲取醫療服務上更為便利。
- (三) 另外，此次滿意度較低題項為「住民意見處理及回應」僅 70.0%，「餐食變化」和「營養師服務」則同為 76.0%，檢討其中原因，上述三項皆有受訪者表達餐食變化不大、選擇快樂餐時遭遺漏和活動未事前告知等問題，造成勾選「不滿意」及「非常不滿意」人數較多，降低該項滿意度。建議營養師開立菜單時在考量住民餐點營養及合適性之餘，盡可能變換菜色，而護理區更應積極落實照服員調查住民快樂餐選項及尊重其意願，並事前告知中心各項活動安排，若有住民反映未盡之處，建議請護理師及護理長立即協處。

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統計檢定後並無顯著差異，由此可知中心在各項服務上對於不同性別和費別之住民並無差別，僅能就滿意度上差異較大的子項進行分析。在性別差異裡，男性對於「餐食變化」和「營養師服務」的滿意度高於女性，女性則是對「社工人員服務」皆感到滿意。探究原因為男女住民雖都有在各子項上表達「不滿意」及「非常不滿意」，但又有較多女性在「餐食變化」和「營養師服務」兩子項上勾選「普通」，而「普通」選項不列入滿意度計算中，故才會顯示男性的滿意度高於女性；同樣地，女性在「社工人員服務」子項上皆勾選「滿意」和「非常滿意」，故該項滿意度明顯高於男性。

在費別差異裡，自費者對於「護理人員服務」、「物理治療師服務」及「日常生活協助」三子項滿意度皆大幅高於公費者，是因為自費者對於三子項服務皆無人勾選「不滿意」及「非常不滿意」，因此造成公自費受訪者之差異。在上述子項中若有住民因勾選「不滿意」或「非常不滿意」而提出說明者，皆已將相關建議提供予保健科、護理科參考改進。

三、整體滿意度

本次測驗滿意度計算依照 107 年之計算方式，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，新增各題項 5 分項度所得分數之平均(題項分數總分/此一題項總填答人數)，如果題項平均有達到 3.5 分以上則視為結果「趨向滿意」，除了希望分數能反應服務使用者實際使用情形外，更是依照部屬老人福利機構滿意度調查之一致性參考原則進行調整。經比較，本年度各大項整體滿意度較去年多有下降趨勢，僅「日常生活設施設備」略高於去年滿意度(上升 1.8%)，探究原因，在今年施行滿意度調查過程中，發現受訪者對於中心各項服務皆較往年踴躍表達意見，尤其對於勾選「不滿意」及「非常不滿意」的說明也明顯增多，這除了對中心服務改進有很大的助益之外，亦代表中心提供長者一個安全無慮的空間，讓長者可以暢所欲言。

此外，關於本測驗歷年來因受限於長輩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，惟自 107 年起本中心開始實施床位調整計畫，失能程度較高的長者人數變多，造成今年度受訪樣本數又較往年測驗來得少(104 年 59 案、105 年 56 案、106 年 58 案、107 年 69 案、108 年 50 案)。儘管在統計學上，選取的樣本數愈多，統計分析結果的推論實際現況的精確度愈高，但以現行滿意度調查的模式下，透過長者積極的意見反映也確實讓中心在調整和規劃未來服務上更有依據及方向，因此建議未來在進行訪員訓練時，可以針對開方式問題的提問方式再多加培訓，以其能更確實掌握住民滿意度調查之結果。