

衛生福利部彰化老人養護中心
109 年度住民滿意度調查報告

中 華 民 國 1 0 9 年 1 2 月

衛生福利部彰化老人養護中心 109 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	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.....	13
陸、開放性問項之分析與說明.....	15
柒、實際績效與改善作為.....	18
捌、結論與建議	21

衛生福利部彰化老人養護中心 109 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 109 年 7 月 20 日至 8 月 21 日止，訪查人員為社工科暑期實習生 3 人、見習生 1 人並於 7 月 13 日由各科室協助完成訪員訓練後，共送出 44 份問卷，其中 1 位住民因已亡故，另 1 位住民因退養無法施測，回收有效問卷計 42 份。

年度	發放問卷數	有效樣本數	回收率
108	51	50	98%
109	44	42	95.4%

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 42 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、家屬探視頻率及進住時間等。

從表 1 得知本次受訪者以男性居多，有 22 人(52.4%)；女性為 20 人(47.6%)，而年齡層分佈以 80~84 歲者為最多數（28.6%），其次為 70~74 歲者(23.8%)。婚姻狀況部分，有 23.8%的受訪者為已婚者，31.0%的受訪者未婚，31.0%的受訪者喪偶，另有 14.3%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 20 人(47.6%)；其次為「與家人同住」，計有 13 人(31.0%)；「獨居」計有 9 人（21.4%）。本次訪談對象以養護區為主（計訪談 31 位，占 73.8%），長照區因長輩意識多不清，僅訪談部分 3C 及 3D 區住民（計 11 位，占 26.2%），各區訪談樣本分布為：2C 區（13 位，31.0%）、2D 區（14 位，33.3%）、2E（4 位，9.5%）、3C（8 位，19.0%）、3D（3 位，7.2%）。

至於受訪者之費別部分，有 59.6%的受訪者為公費，40.4%的受訪者為自費。教育程度部分以國小學歷者佔多數，為 18 人(42.9%)；其次不識字者有 12 人(28.5%)。宗教信仰以佛教居

多，計 18 人 (42.9%)，其他依序為一般民間信仰 10 人(23.8%)、無宗教信仰 8 人(19.0%)、基督教 4 人(9.5%)、天主教 1 人(2.4%)及一貫道 1 人(2.4%)。

受訪者身體狀況部分，42 人之中患有高血壓有 19 人次，患有糖尿病 11 人次、心臟病 8 人次、骨質疏鬆有 10 人次，其他疾病則有 36 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 19 位 (45.2%)；其次為完全依賴者 12 人 (28.5%)；嚴重依賴者有 8 人(19.0%)；顯著依賴者則有 3 人(7.2%)。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 41 位，佔 97.6%；其中探視頻率以「平均一個月一次以上」較多，計有 27 位 (65.9%)；「平均一個月一次或以下」者有 14 位 (34.1%)。

受訪者住在機構時間以「一年以內」占最多，計有 12 人(28.5%)；其次為「五年以上」的資深住民計有 9 人(21.4%)；依序為居住「一年以上未滿兩年」的住民計有 7 人 (16.7%)，「三年以上未滿四年」的住民計有 6 人(16.3%)，「兩年以上未滿三年」的住民計有 5 人(11.9%)；最後居住「四年以上未滿五年」住民最少，計有 3 人(7.2%)。

表 1 受訪者個人資料之次數分配(N=42)

變項	類別	人數	百分比	遺漏值
性別	男	22	52.4	
	女	20	47.6	
年齡	60~69 歲	8	19.0	
	70~74 歲	10	23.8	
	75~79 歲	4	9.5	
	80~84 歲	12	28.6	
	85~89 歲	3	7.1	
	90 歲以上	5	11.9	
婚姻狀況	已婚	10	23.8	
	未婚	13	31.0	
	喪偶	13	31.0	
	離婚	6	14.3	
居住狀況(入住前)	獨居	9	21.4	
	與家人同住	13	31.0	
	與友人同住	0	0.0	
	住於機構	20	47.6	
居住區別	2C	13	31.0	
	2D	14	33.3	
	2E	4	9.5	
	3C	8	19.0	
	3D	3	7.2	
	3E	0	0.0	

費別	公費	25	59.6
	自費	17	40.4
教育程度	不識字	12	28.5
	國小	18	42.9
	國(初)中	7	16.7
	高中職	2	4.8
	專科大學	2	4.8
	其他	1 ¹	2.4
宗教信仰	無宗教信仰	8	19.0
	佛教	18	42.9
	一般民間信仰	10	23.8
	基督教	4	9.5
	天主教	1	2.4
	一貫道	1	2.4
身體健康狀況 (複選)	健康	0	0.0
	高血壓	19	22.6
	心臟病	8	9.5
	骨質疏鬆	10	11.9
	糖尿病	11	13.1
	其他	36 ²	42.9
日常生活活動功能 (ADLs)	完全依賴 0~20 分	12	28.5
	嚴重依賴 21~40 分	8	19.0
	顯著依賴 41~60 分	3	7.2
	功能獨立 61~100 分	19	45.2
家屬探視情形	入住後未有家屬探視	1	2.4
	有家屬探視	41	97.6
家屬探視頻率 (n=41)	平均一個月一次或以下	14	34.1
	平均一個月一次以上	27	65.9

¹其他項說明：「無接受教育但識字」*1 位。

²其他項說明：「帕金森氏症」*3 位；「中風」*8 位；「攝護腺肥大」*5 位；「失智症」、「白內障」、「退化性關節炎」、「憂鬱症」、「大腸癌」、「口腔癌」、「膽結石」、「肺病」*2 位；「失明」、「腎臟病」、「胃癌」、「慢性支氣管炎」、「攝護腺癌」、「甲狀腺亢進」、「痛風」、「骨折」、「思覺失調症」、「慢性精神病」、「尿結石」、「低血鉀」、「高血脂」、「椎間盤突出症」、「肺炎」、「橫紋肌溶解症併急性腎衰竭」、「充血性心衰竭」、「慢性腎病」、「肝癌」、「骨刺」、「外痔」、「胃出血」、「胃穿孔術後」、「盲腸切除」、「白內障」、「躁鬱症」、「視障」、「疝氣」*1 位

進住時間	一年以內	12	28.5
	一年以上未滿兩年	7	16.7
	兩年以上未滿三年	5	11.9
	三年以上未滿四年	6	14.3
	四年以上未滿五年	3	7.2
	五年以上	9	21.4

參、滿意度調查分析

依 106 年 9 月 20 日「部屬老人福利機構滿意度問卷調查辦理情形及一致性參考原則討論會議」結論，針對問卷設計及調查、統計方法等作法，本中心自 107 年起進行調整，因此本(109)年度及 108 年度和先前(107 年前)滿意度調查之差異主要為「滿意度計算方式」，其餘如問卷設計及調查方式等自 105 年起皆相同，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。

本次問卷設計與 108 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，為分別計算「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，將各題項 5 分向度所得分數予以平均(題項分數總分/此一題項總填答人數)，如果題項平均分數達 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。因此本次滿意度與 108 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」3.98 分、「餐食變化」4.20 分、「餐廳設備」4.33 分及「餐廳清潔」4.43 分，其中以「餐廳清潔」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「餐廳清潔」的滿意程度最高達 90.4%；其次是「餐廳設備」達 88.1%，對「餐食變化」的滿意程度為 85.7%，最後為「餐食安排」的滿意程度 71.5%。

住民在伙食方面之滿意度達 84.0%，與 108 年施測結果(83.5%)相較上升 0.5%；經分項比較，此次伙食方面 4 個子題滿意度，「餐食安排」滿意度較 108 年下降幅度最大為 16.5%，「餐廳清潔」滿意度則下降 2.4%，另「餐食變化」及「餐廳設備」滿意度分別較 108 年上升 9.7% 及 6.1%。

表 2-1 住民對本中心伙食滿意度之次數分配(N=42)

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	13(31.0)	17(40.5)	10(23.8)	2(4.8)		
餐食變化	13(31.0)	23(54.7)	5(12.0)			1(2.3)
餐廳設備	16(38.1)	21(50.0)	3(7.1)			2(4.8)
餐廳清潔	19(45.2)	19(45.2)	2(4.8)			2(4.8)

1. 填寫不滿意之原因

「餐食安排」：答覆「沒有味道、過於清淡」計 1 人；長者不願回答非常不滿意之理由，計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

2. 填寫其他之原因

「餐食變化」：因案主為管灌，計 1 人。

「餐食設備」：因案主未於餐廳用餐，計 2 人。

「餐食清潔」：因案主未於餐廳用餐，計 2 人。

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」4.24 分、「機構內外環境整潔」4.44 分、「機構內外照明」4.34 分、「宗教信仰設備」4.63 分及「無障礙設施設備」4.30 分；其中「宗教信仰設施」以實際曾使用設備人數 24 人計算，其平均分數達 4.63 分為各題項中最高，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，「曾使用過宗教信仰設施」的住民（共計 24 人）對「宗教信仰設施」的滿意程度最高，達 95.9%；其次是「機構內外環境整潔」和「機構內外照明」滿意度同為 90.5%，「無障礙設施設備」的滿意程度為 88.1%，「日常生活用品」滿意度最低為 85.7%。

住民在日常生活設施設備方面之整體滿意度達 90.1%，與 108 年施測結果(95.0%)相較下降 4.9%，各項滿意度皆下降，「日常生活用品」滿意度下降幅度最高，達 12.3%，其次為「無障礙設施設備」較 108 年下降 3.9%，「機構內外環境整潔」和「機構內外照明」滿意度同為下降 3.5%，「宗教信仰設施」則些微下降 1.1%。

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=42)

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	15(35.7)	21(50.0)	5(12.0)			1(2.3)
機構內外環境整潔	21(50.0)	17(40.5)	3(7.1)			1(2.3)
機構內外照明	20(47.6)	18(42.9)	2(4.8)			2(4.8)
無障礙設施設備	15(35.7)	22(52.4)	3(7.1)			2(4.8)

1. 填寫其他之原因

「日常生活用品」：答覆「案主表示都自己買的」計 1 人。

「機構內外環境整潔」：長者不願回答其他之理由，計 1 人。

「機構內外照明」：因案主失明無法得知，計 1 人；長者不願回答其他之理由，計 1 人。

「無障礙設施設備」：因案主多為臥床無法得知，計 1 人；長者不願回答其他之理由，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=24)

題項	次數 (%)					
	有			無		其他
有無使用宗教信仰設施	24 (57.1)			18 (42.9)		
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	16(66.7)	7(29.2)	1(4.2)			

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，「藥師服務」滿意度平均分數為 4.52 分為最高，其次「護理人員服務」為 4.44 分，接下來依序為「物理治療員(師)的服務」4.32 分、「營養師服務」4.29 分、「門診服務」4.27 分及「照服員服務」4.14 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「藥師服務」滿意度最高達 94.0%，「門診服務」滿意程度 88.5% 居次，接下來依序為「護理人員服務」滿意度 88.1%、「營養師服務」滿意度 85.8%、「物理治療員(師)的服務」滿意度 85.7%、「照服員服務」滿意度 81.0%，為 6 個子題中最低者。

醫護保健服務整體滿意度達 87.2%，與 108 年度施測結果(84.7%)上升 2.5%；另經分項比較，各項目滿意度除了「門診服務」及「照服員服務」較 108 年下降 7.5%及 1.0%外，其餘滿意度皆較 108 年上升 1.1%至 9.8%不等，其中「營養師服務」滿意度上升幅度最大，高達 9.8%。

表 2-3 住民對本中心醫護保健服務滿意度之次數分配(N=42)

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	22(52.4)	15(35.7)	4(9.5)			1(4.2)
照服員服務	18(42.9)	16(38.1)	4(9.5)	4(9.5)		
營養師服務	18(42.9)	18(42.9)	6(14.2)			

1. 填寫不滿意之原因

「照服員服務」：答覆「外包的照服員態度較不好，態度很兇，都會強制長輩」計 1 人；答覆「少數幾個服務態度不好」計 1 人；答覆「服務隨便」計 1 人（列入意見反應中進行檢討）。

2. 填寫其他之原因

「護理人員服務」：答覆「不清楚」計 1 人。

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=28)

題項	次數 (%)					
	有			無		其他
有無使用物理治療員(師)服務	28 (66.7)			14 (33.3)		
項目	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意	其他
物理治療員(師)服務	13(46.4)	11(39.3)	4(14.3)		(1)	

表 2-3-2 住民對本中心藥師的服務滿意度之次數分配(n=33)

題項	次數 (%)					
	有			無		其他
有無使用藥師服務	33 (78.6)			9 (21.4)		
項目	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意	其他
藥師服務	19(57.6)	12(36.4)	2(6.0)		(1)	

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=26)

題項	次數 (%)					
	有			無		其他
有無使用門診服務	26 (61.9)			16 (38.1)		
項目	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意	其他
門診服務	10(38.5)	13(50.0)	3(11.5)		(1)	

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，「活動內容」滿意度平均分數最高，為 4.30 分，「活動時間安排」4.26 分次之，「活動場地安排」最低，為 4.22 分；但整體而言，各子項滿意度平均分數皆達 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 27 人，佔受訪人數 64.3%，其中「活動時間安排」滿意度最高(88.9%)，「活動內容」滿意度(88.8%)次之，「活動場地安排」滿意度最低

(85.1%)。本項整體滿意程度達 87.6%，與 108 年(90.7%)施測結果相較下降 3.1%；分項比較後，僅「活動時間安排」較 108 年上升 0.5%，「活動內容」及「活動場地安排」則較 108 年分別下降 4.2%及 5.6%。

表 2-4 住民對本中心休閒活動服務滿意度之次數分配(N=42)

題項	次數 (%)					
	有	無	其他			
目前有無參加活動	27 (64.3)	15 (35.7)				
	滿意程度 (n=27)					
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	10(37.0)	13(48.1)	4(14.8)			
活動時間安排	10(37.0)	14(51.9)	3(11.1)			
休閒活動內容	11(40.7)	13(48.1)	3(11.1)			

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 4.40 分最高，「志願服務人員服務」平均分數 4.24 分次之，其他依序為「日常生活協助」4.17 分、「住民意見處理及回應」4.14 分及「替代役男服務」4.00 分。整體而言，各子題滿意度平均分數皆達 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(92.0%)，「日常生活協助」滿意度(78.6%)次之，其他依序為「意見處理及回應」滿意度(76.2%)、「志願服務人員服務」滿意度(73.8%)，「替代役男服務」滿意度最低(47.6%)。

本項整體滿意度為 73.6%，與 108 年施測結果(82.0%)相較下降 8.4%；其中各項目滿意度，其中「社會工作人員」的滿意度持平，「意見處理及回應」滿意度上升 6.2%，其餘各項滿意度皆較 108 年下降，「日常生活協助」滿意度下降 3.4%、「志願服務人員服務」滿意度下降 14.2%、「替代役男服務」滿意度下降幅度最大，高達 30.4%。

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=42)

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

日常生活協助	17(40.5)	16(38.1)	8(19.0)	1(2.4)	
意見處理及回應	16(38.1)	16(38.1)	10(23.8)		
志願服務人員服務	17(40.5)	14(33.3)	6(14.3)	1(2.4)	4(9.5)
社工人員服務	21(60.0)	14(32.0)	5(8.0)		2(4.8)
替代役男服務	13(31.0)	7(16.6)	13(31.0)		9(21.4)

1. 填寫不滿意之原因

「日常生活協助」：答覆「照顧與服務態度不滿意」計 1 人。

「志願服務人員服務」：答覆「與自己的連結不深」計 1 人。

2. 填寫其他之原因

「志願服務人員服務」：答覆「不知道有志工」計 2 人、答覆「沒看過志工」計 2 人。

「社工人員服務」：答覆「對社工較無印象」計 1 人、長者不願回答其他之理由，計 1 人。

「替代役男服務」：答覆「無印象」計 4 人、答覆「不知道有替代役」計 5 人。

肆、交叉分析結果

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,在性別上,滿意度達明顯差異之前三名為「餐食變化」、「休閒活動內容」和「餐食安排」三項滿意度(如表 3-1 至 3-3),分別說明如下:

1. 在「餐食變化」方面,男性的滿意度為 77.3%,女性的滿意度為 65.0%,兩者相差 12.3%,顯示男性在「餐食變化」方面較女性滿意。
2. 在「休閒活動內容」方面,男性的滿意度為 80.0%,女性的滿意度為 94.2%,兩者相差 14.2%,顯示女性在「休閒活動內容」方面較男性滿意。
3. 在「餐食安排」方面,男性的滿意度為 77.3%,女性的滿意度為 65.0%,兩者相差 12.3%,顯示男性在「餐食安排」方面較女性滿意。

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	7(31.8)	10(45.5)	5(22.7)	0(0)	0(0)
女性	6(30.0)	7(35.0)	5(25.0)	2(10.0)	0(0)

N=42(男性 22 人;女性 20 人)。

表 3-2 性別與休閒活動內容滿意程度交叉分析表

項目	休閒活動內容滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
男性	2(20.0)	6(60.0)	2(20.0)	0(0)	0(0)
女性	9(53.0)	7(41.2)	1(5.8)	0(0)	0(0)

N=27(男性 10 人;女性 17 人)。

表 3-3 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	7(31.8)	10(45.5)	5(22.7)	0(0)	0(0)
女性	6(30.0)	7(35.0)	5(25.0)	2(10.0)	0(0)

N=42(男性 22 人;女性 20 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,在費別上,滿意度達明顯差異之前三名為「照服員服務」、「護理人員服務」和「日常生活協助」三項滿意度(如表 3-4 至 3-6),分別說明如下:

1. 在「照服員服務」方面,公費者的滿意度為 92.0%,自費者的滿意度為 64.7%,兩者相差 27.3%,顯示公費者於本中心在「照服員服務」方面較自費者滿意。
2. 在「護理人員服務」方面,公費者的滿意度為 95.9%,自費者的滿意度為 82.4%,兩者相差 13.5%,顯示公費者對於中心在「護理人員服務」方面較自費者滿意。
3. 在「日常生活協助」方面,公費者的滿意度為 84.0%,自費者的滿意度為 70.6%,兩者相差 13.4%,顯示公費者對於中心在「日常生活協助」方面較自費者滿意。

表 3-4 費別與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	11(44.0)	12(48.0)	2(8.0)	0(0)	0(0)
自費	7(41.2)	4(23.5)	2(11.8)	4(23.5)	0(0)

N=42(公費 25 人;自費 17 人)。

表 3-5 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	13(54.2)	10(41.7)	1(4.1)	0(0)	0(0)
自費	9(53.0)	5(29.4)	3(17.6)	0(0)	0(0)

n=31(公費 24 人;自費 17 人)。

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	10(40.0)	11(44.0)	4(16.0)	0(0)	0(0)
自費	7(41.2)	5(29.4)	4(23.5)	1(5.9)	0(0)

N=42(公費 25 人;自費 17 人)。

伍、整體滿意度說明

依據本次施測結果，住民整體滿意度為 84.4%，與前次（108 年）施測結果（86.9%）相較，下降 2.5 個百分點；以各項滿意度而言，除了「伙食滿意度」及「醫護保健服務」較去年上升外，其餘各項滿意度皆下降。

本(109)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	105 年度 滿意度%	106 年度 滿意度%	107 年度 滿意度%	108 年度 滿意度%	109 年度 滿意度%	±值(%) N=42 (人)
一、伙食滿意度	97.1	81.3	86.3	83.5	84.0	0.5
餐食安排	93.1	77.6	81.2	88.0	71.5	n=42
餐食變化	96.6	83.4	84.1	76.0	85.7	n=42
餐廳設備	98.9	80.3	88.4	82.0	88.1	n=42
餐廳清潔	99.6	83.4	91.3	88.0	90.4	n=42
二、日常生活設施設備	97.6	83.1	93.2	95.0	90.1	-4.9
日常生活用品	96.4	83.9	95.7	98.0	85.7	n=42
機構內外環境 整潔	98.2	86.0	91.3	94.0	90.5	n=42
機構內外照明	97.8	81.1	89.9	94.0	90.5	n=42
宗教信仰設備	96.3	82.7	97.6	97.0	95.9	n=24
無障礙設施設 備	99.3	82.1	91.3	92.0	88.1	n=42
三、醫護保健服務	98.9	82.9	87.4	84.7	87.2	2.5
護理人員服務	98.9	83.8	82.6	84.0	88.1	n=42
照服員服務	97.8	81.7	84.1	82.0	81.0	n=42
物理治療師（員） 服務	99.5	80.0	95.3	84.6	85.7	n=28
藥師服務	99.3	81.8	90.9	85.4	94.0	n=33
營養師服務	99.3	85.1	85.5	76.0	85.8	n=42
門診服務	98.2	85.3	86.0	96.0	88.5	n=26
四、休閒活動滿意度	98.1	84.6	96.3	90.7	87.6	-3.1
活動場地安排	98.1	85.0	96.3	90.7	85.1	n=27
活動時間安排	97.2	82.1	96.3	88.4	88.9	n=27
休閒活動內容	99.1	86.8	96.3	93.0	88.8	n=27

五、生活管理及輔導服務	99.4	86.1	85.2	82.0	73.6	-8.4
日常生活協助	99.6	83.8	87.0	82.0	78.6	n=42
住民意見處理及回應	99.2	84.3	81.2	70.0	76.2	n=42
志願服務人員服務	99.3	87.9	88.4	88.0	73.8	n=42
社工人員服務	99.6	87.4	88.4	92.0	92.0	n=42
替代役男服務	99.2	86.9	81.2	78.0	47.6	n=42
整體滿意度	98.2	83.6	89.1	86.9	84.4	-2.5

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：

109 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"> 1. 沒有味道、過於清淡 (1 名, 2C 區)。 2. 早上較不好, 中午常常一樣 (1 名, 2E 區)。 3. 有時太鹹有時太甜 (1 名, 3C 區)。 4. 菜切太小或沒爛, 飯時硬時爛 (1 名, 2E 區)。 <p>二、餐食變化之滿意程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 虱目魚都用蒸的, 偶爾也可以用煎的較不會有腥味 (1 名, 3C 區)。 <p>三、對於伙食其他建議事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 希望豬肉不要那麼多 (1 名, 2C 區)。 2. 早上食物較無味道、需要自己買一些配菜來配 (1 名, 2C 區)。 	保健科	<p>一、餐食安排之滿意程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務對象因罹患高血壓、心血管疾病及糖尿病等慢性疾病比例較高, 在開菜單的原則上採低鹽、低油、低糖的烹調原則, 因味蕾退化, 味道也傾向重鹹口味, 有些服務對象會自行以蔭瓜、豆腐乳佐餐, 營養師會以個人體檢生化值或疾病史給予飲食衛教, 對於較著重口慾滿足的住民就會個別化適量提供海苔醬、鹹蛋等佐餐以滿足口慾並叮嚀服務對象以健康的因素儘量少用。 2. 每週提供自主選擇快樂餐, 及各種甜湯、慶生豬腳麵線、節慶點心等來豐富菜色變化, 對於牙口不佳或營養不良的服務對象採個別化餐食供應照顧住民不同的餐食需求。 3. 關於菜餚的鹹淡度、軟硬度已請廚司巡餐時多與住民互動, 了解原因以針對問題改善。 <p>二、餐食變化之滿意程度</p> <p>服務對象牙口的咀嚼吞嚥能力差異大, 在餐食製備以符合牙口為原則, 菜單設計上</p>

建議事項		主辦單位	說明與回覆
			<p>油炸的菜餚就相對減少，針對服務對象建議在魚類的烹調上適度調整虱目魚(無刺)炸的次數，並巡視接受度，對於感覺炸魚較硬者給予個別化適度淋醬或換蒲燒魚排供應。</p> <p>三、對於伙食其他建議事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中心提供主食以魚肉、雞肉及豬肉為主，營養師開立菜單以2週循環菜單為原則，針對三項主食採取輪流供應方式。 2. 早餐菜餚採低油清淡為主，3道菜色中會有1道口味較鹹的菜(如炒叻魚、菜脯蛋、茄汁魚、肉鬆、海苔醬或鹹蛋等)，滿足住民口感，另外也提供豆漿、米漿、牛奶、饅頭等多樣選擇；有些習慣鹹口味住民，也會視情況提供豆腐乳、蔭瓜等佐餐食品，營養師仍會強調低鹽飲食的重要性。
日常生活設施設備滿意程度	<p>一、日常生活用品之滿意程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受訪者表示並未使用(1名，2C區)。 2. 受訪者表示都自己買的(1名，2D區)。 3. 衛生紙有時不夠用，牙膏會被長輩偷用(1名，2D區) 	行政室、護理科	<p>行政室： 有關日常用品係依各護理區所提需求辦理發放工作。</p> <p>護理科： 1. 護理區提供的日用品有毛巾、牙刷、牙膏、杯子、乳液、洗髮精沐浴乳..等生活所需的日用品，若對日用品品牌、功能或使用量有特殊需求，建議自行購買以符合個人所需。</p>

建議事項		主辦單位	說明與回覆
			2. 因部分長輩認知功能較差，會誤拿或誤用他人用品，若有發現請立即反應給工作人員處理。
醫護保健服務滿意程度	一、照服員服務之滿意程度 1. 外包的照服員態度較不好，態度很兇，都會強制長輩(1名，2C區) 2. 少數幾個服務態度不好(1名，2C區)。 3. 服務隨便(1名，2D區)。	護理科	有關照服員之服務態度為平常工作稽核內容之一，若照服員有服務態度不佳問題請反應給護理師(長)，由護理長及廠商輔導，若未改善或不適任者將依契約撤換。
休閒活動滿意程度	一、對中心休閒活動的建議： 1. 唱歌活動可多辦(4名，2C區)。 2. 畫圖活動可多辦(1名，3C區)。	社工科、護理科	護理科： 除了社工科辦理的大型卡啦ok活動及護理科每月辦理2次住民小團體繪畫課外，平時可使用各護理區之卡啦ok設備唱歌，亦可配合住民之喜好提供紙及用具供住民畫圖。 社工科： 有關建議之休閒活動，將連結社區大學相關課程調整辦理。
生活管理及輔導服務滿意程度	一、日常生活協助之滿意程度 1. 照顧與服務態度不滿意(1名，2C區)。 二、志願服務人員服務之滿意程度 1. 與自己的連結不深(1名，2C區)。 2. 不知道有志工(2名，2C區、2D區)。 3. 沒看過志工(2名，3D區)。	護理科、社工科、	護理科： 可就不滿意之事件反應給護理長協助請照服員勞務承攬廠商加強督導。 社工科： 今年度因疫情關係，限制志工至護理區關懷住民，致使住民與志工連結受影響，後續將視疫情狀況調整志工服務方式。

柒、實際績效與改善作為

本次施測結果，與 108 年相較滿意度下降，其中「替代役男服務」、「餐食安排」及「志願服務人員服務」等 3 項滿意度下降幅度最大，詳細調查結果如下表。

105 至 109 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
		105年	106年	107年	108年	109年(±值)		
一、伙食滿意度								
1. 餐食安排	保健科 護理科	93.1	77.6	81.2	88.0	71.5 (-16.5)	◎餐食安排改善(保健科): 1. 每日由主廚巡視服務對象用餐情況，針對建議部分列入改善由營養師做後續追蹤並留有紀錄。 2. 透過膳委會服務對象代表提供建議，由營養師與廚師共同討論納入改善，建立標準一致性以提高餐食安排滿意度。	
2. 餐食變化		96.6	83.4	84.1	76.0	85.7 (9.7)		
3. 餐廳設備		98.9	80.3	88.4	82.0	88.1 (6.1)		
4. 餐廳清潔		99.6	83.4	91.3	88.0	90.4 (2.4)		
二、日常生活設施設備								
1. 日常生活用品	護理科 行政室	96.4	83.9	95.7	98.0	85.7 (-12.3)	◎日常生活用品改善(護理科): 評估本中心提供之日常生活用品皆由行政室大量採購，可能部分用品無法滿足個人需求所致，另	
2. 機構內外環境整潔		98.2	86.0	91.3	94.0	90.5 (-3.5)		
3. 機構內外照明		97.8	81.1	89.9	94.0	90.5 (-3.5)		
4. 宗教信仰設備		96.3	82.7	97.6	97.0	95.9 (-1.1)		
5. 無障礙設施設備		99.3	82.1	91.3	92.0	88.1 (-3.9)		
三、醫護保健服務								
1. 護理人員服務	護理科 保健科	98.9	83.8	82.6	84.0	88.1 (4.1)		
2. 照服員服務		97.8	81.7	84.1	82.0	81.0 (-1.0)		
3. 物理治療員(師)服務		99.5	80.0	95.3	84.6	85.7 (1.1)		
4. 藥師服務		99.3	81.8	90.9	85.4	94.0 (8.6)		

5. 營養師服務		99.3	85.1	85.5	76.0	85.8 (9.8)	為避免部分住 民超量使用而 採行之管理措 施亦可能為不 滿意因素之一 (例如：住民衛 生紙用量太大 (屯積)，請住 民以空的衛生 紙包裝袋來領 用衛生紙)。
6. 門診服務		98.2	85.3	86.0	96.0	88.5 (-7.5)	
四、休閒活動滿意度							◎門診服務改 善(保健科): 針對門診服務 滿意度較 108 年度-7.5%， 110 年度將調 整門診診次以 每週 3 診次為 原則，藉由診 次調整可提供 服務對象多元 化門診服務需 求，配合「減 少照護機構住 民至醫療機構 就醫方案」實 施，由專責負 責醫師做健康 諮詢、巡診及 轉診等服務， 期望藉由主責 醫師制度建立 提高門診服務 滿意度。
1. 休閒活動場地安排	社工科 保健科	98.1	85.0	96.3	90.7	85.1 (-5.6)	
2. 休閒活動時間安排		97.2	82.1	96.3	88.4	88.9 (0.5)	
3. 休閒活動內容		99.1	86.8	96.3	93.0	88.8 (-4.2)	
五、生活管理及輔導服務							◎休閒活動場
1. 日常生活協助	保健科 社工科 護理科 行政室	99.6	83.8	87.0	82.0	78.6 (-3.4)	
2. 住民意見處理及回 應		99.2	84.3	81.2	70.0	76.2 (6.2)	
3. 志願服務人員服務		99.3	87.9	88.4	88.0	73.8 (-14.2)	
4. 社工人員服務		99.6	87.4	88.4	92.0	92.0 (0.0)	
5. 替代役男服務		99.2	86.9	81.2	78.0	47.6 (-30.4)	

						<p>地安排改善 (社工科): 依活動性質與參與人數安排適當之活動場地(例：活動室、悠然小站或R樓禮堂)。</p> <p>◎志願服務人員服務改善 (社工科): 今年度因疫情關係，暫時無開放志工進入護理區作生活關懷服務，後續將視疫情狀況調整志工服務方式。</p> <p>◎替代役男服務改善(行政室): 因替代役男人數逐年下降，致提供服務機會減少，將輔導役男加強主動服務精神及工作態度，以提昇服務對象滿意度。</p>
--	--	--	--	--	--	---

捌、結論與建議

一、結論

(一) 五大面向滿意度：

1. 本年各項子題的滿意度最高者為「宗教信仰設備」，其滿意度高達 95.9%，其次為「藥師服務」(94.0%)，第三名為「社工人員服務」(92.0%)，探究原因應該是中心近年持續活化宗教信仰設備；另「藥師服務」自 108 年 10 月起，增加每月「藥師走動服務」之提供，由原本每月 12 人次提高至每月 16 人次之服務。
2. 此次滿意度較低題項為「替代役男服務」僅 47.6%，因此項受訪者表示「無印象、不知道有替代役」人數較多，造成該項滿意度降低，檢討其中原因，因替代役男人數逐年下降，其工作並非從事直接服務，非屬主要照護人力，與住民互動機會少，住民較無印象，故擬自下年度起，有關替代役男服務滿意度之調查題項將予以刪除。

(二) 整體滿意度：

本調查滿意度計算自 107 年起依照部屬老人福利機構滿意度調查之一致性參考原則之計算方式，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，將各題項 5 分向度所得分數予以平均(題項分數總分/此一題項總填答人數)，如果題項平均分數達 3.5 分以上則視為結果「趨向滿意」；經比較，本年度整體滿意度較去年滿意度略下降 2.5%，本年度「休閒活動場地安排」及「志願服務人員服務」之滿意度因疫情關係而有一定程度之下降，後續將視疫情狀況再行調整服務。

(三) 交叉分析結果：

1. 性別與各項滿意度：在性別上，滿意度達明顯差異之前三名為「餐食變化」、「休閒活動內容」及「餐食安排」3 項滿意度，其中餐食服務等 2 項男性較女性滿意度高，休閒活動為女性較男性滿意度高，探究原因可能為男性住民對飲食之要求較不講究；而女性住民在活動參與率及出席率較男性住民高。
2. 費別與各項滿意度：在費別上，滿意度達明顯差異之前三名為「照服員服務」、「護理人員服務」和「日常生活協助」3 項滿意度，該 3 項滿意度皆為公費住民較自費住民滿意度高，推論可能原因為自費住民對服務提供之期望值較公費住民高所致。

二、建議

關於本調查歷年來受限於住民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，透過住民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，以能更確實掌握住民滿意度調查之結果。