

臺北市兆如老人安養護中心

114 年上半年度養護部家屬座談會滿意度調查報告

114 年 6 月 21 日

壹、調查目的：為了解竹苑養護家屬對本中心 114 年上半年度養護部家屬座談會的看法，將調查結果作為服務品質改善及品質管理的指標。

貳、調查日期：114 年 6 月 21 日周六上午 10 點至 12 點。

參、調查對象及方式：參與 114 年上半年度養護部家屬座談會住民家屬，以不記名的方式調查。

肆、有效問卷數：紙本問卷共計發出問卷數 42 份，回收問卷數 41 份，有效問卷數 41 份，回收率 98%。

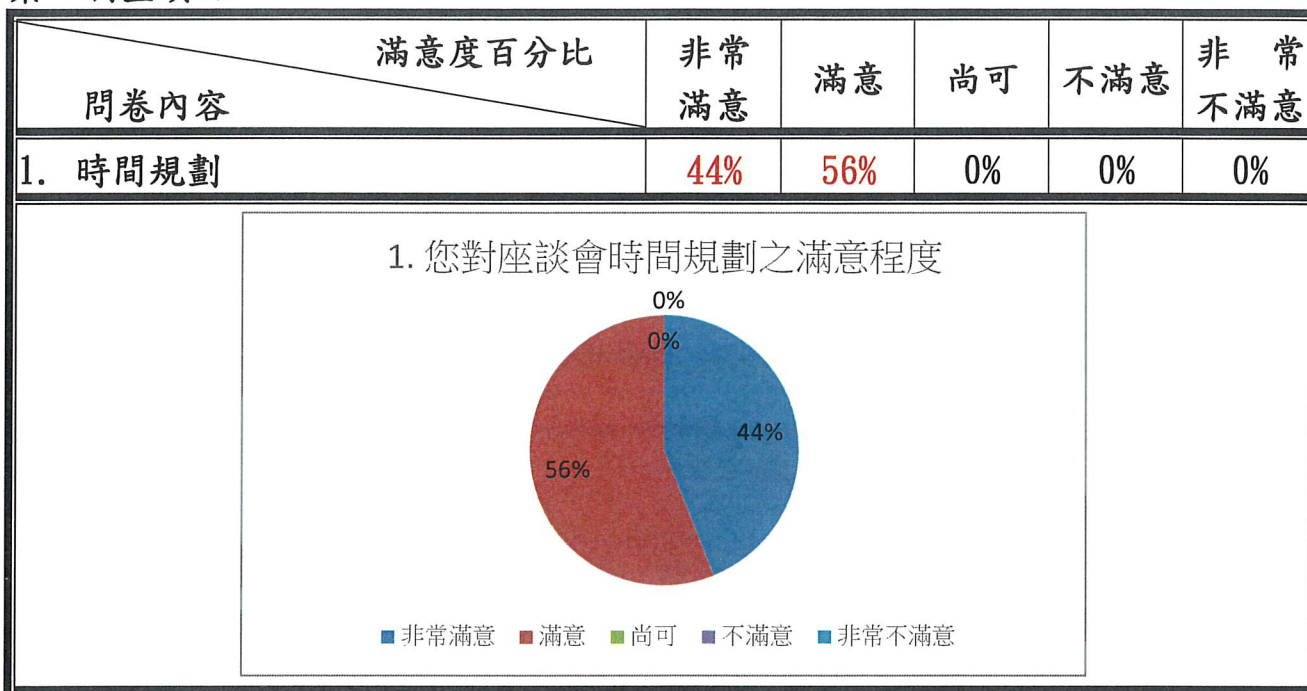
伍、調查項目與內容：包括座談會時間規劃、場地安排、工作人員服務、業務報告、諮詢服務及回饋、整體內容、會議內容是否有助益、改善建議與值得讚美。

陸、調查結果與改善方式：

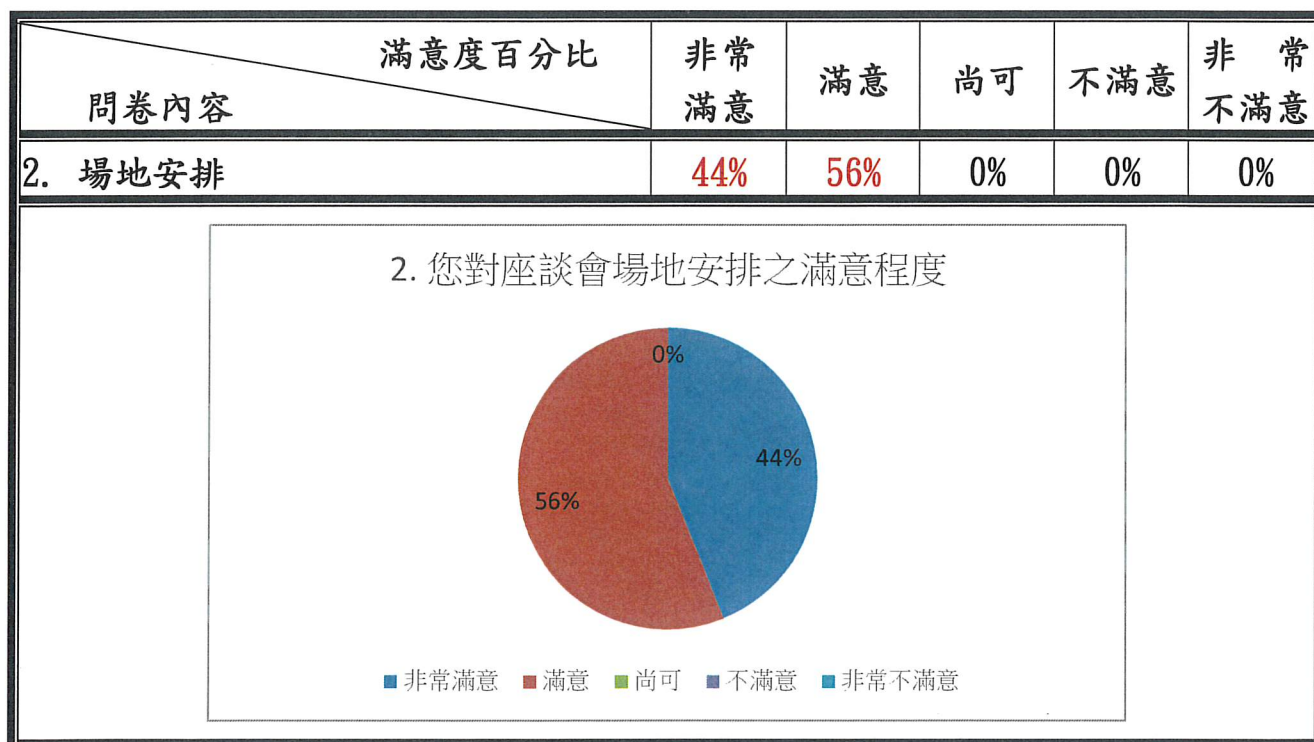
一、對此次家屬座談會的滿意度

- (一) 時間規劃 100%
- (二) 場地安排 100%
- (三) 工作人員服務 100%
- (四) 業務報告 100%
- (五) 諮詢服務及回饋 98%
- (六) 整體內容 95%
- (七) 座談會內容是否有助益 98%

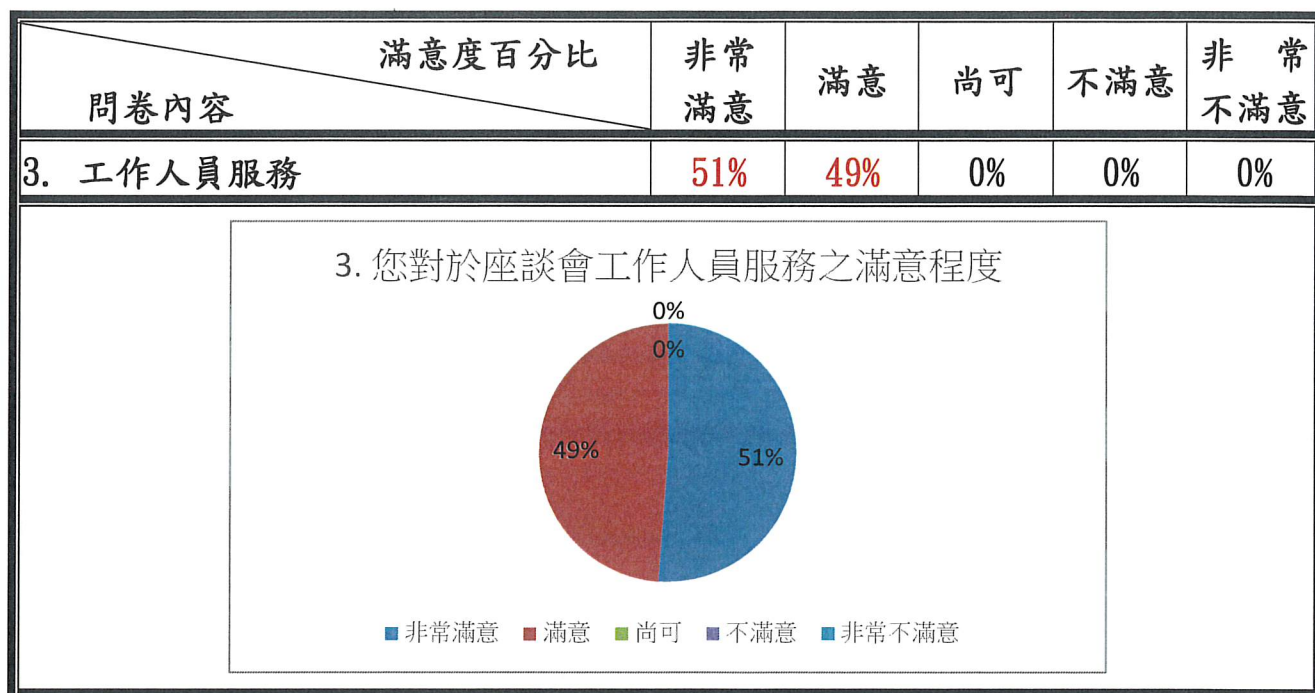
柒、調查項目：



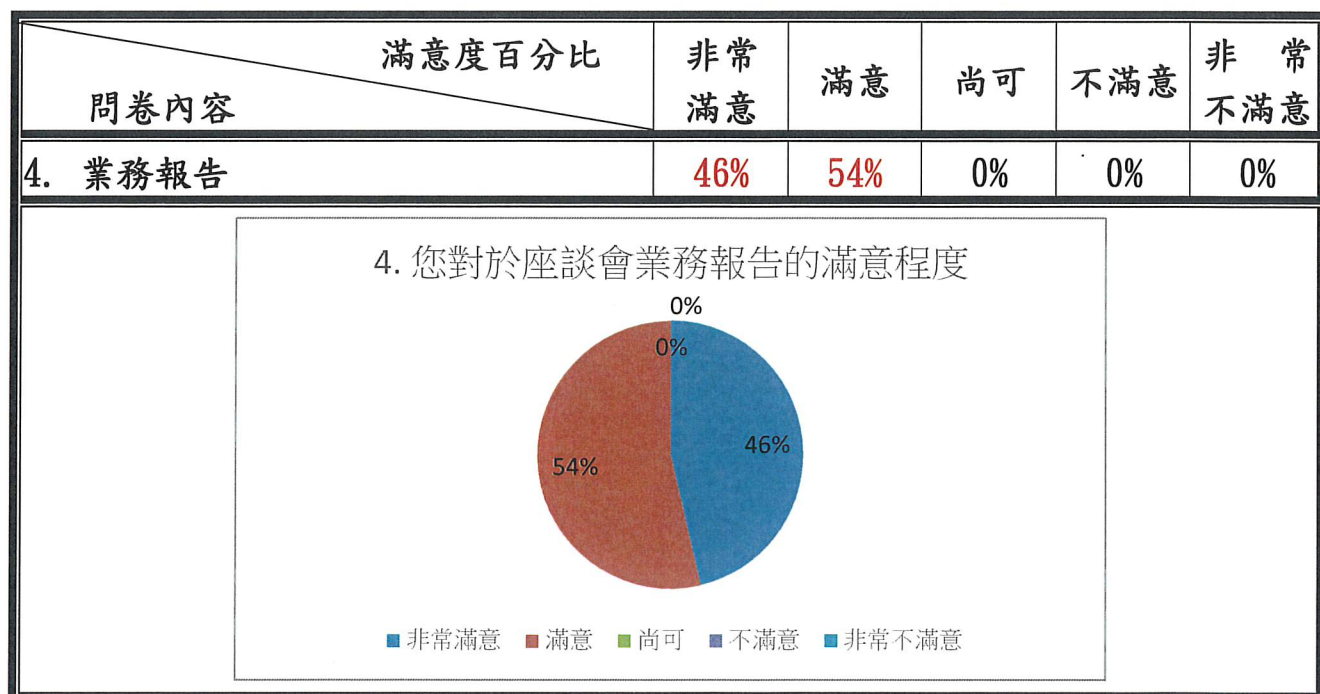
統計分析：由統計結果顯示家屬對於此次家屬座談會時間規劃之滿意度，整體滿意為 100%，其中非常滿意佔 44%，滿意佔 56%；尚可佔 0%，不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，顯見家屬對此次家屬座談會時間規劃普遍上滿意。



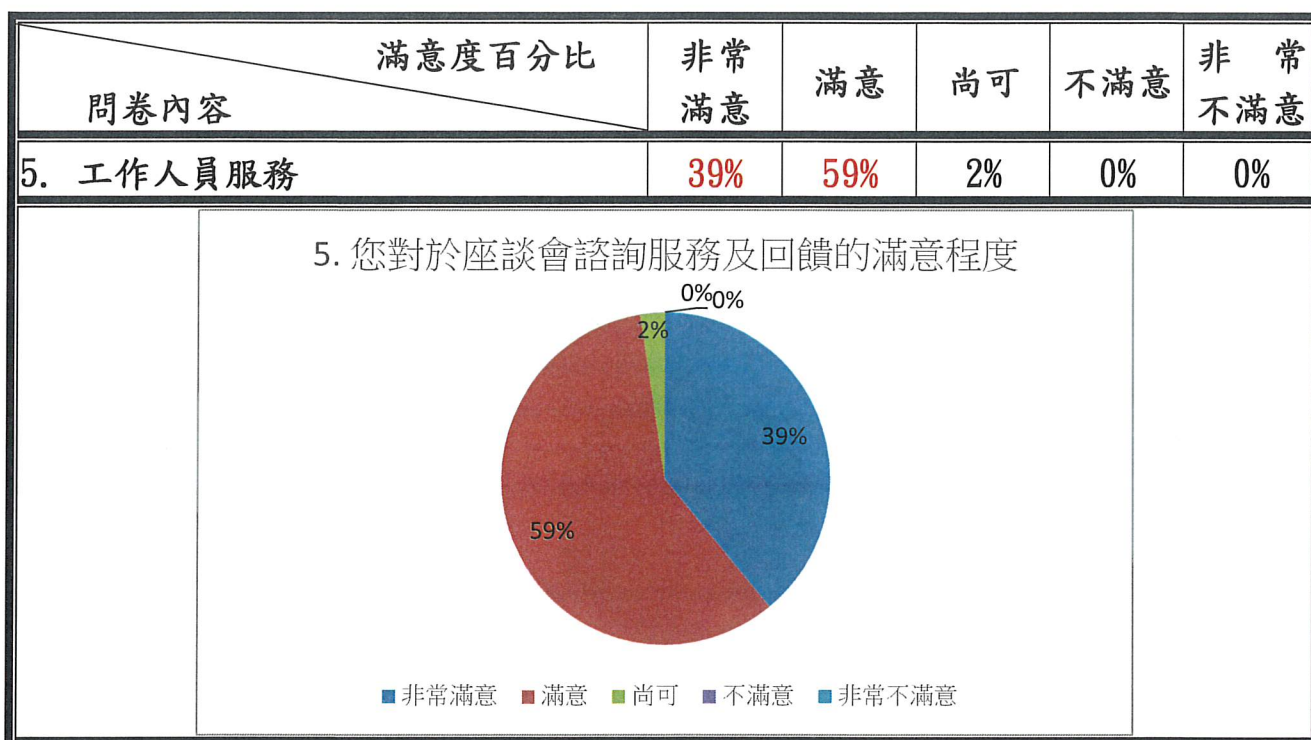
統計分析：由統計結果顯示家屬對於此次家屬座談會場地安排之滿意度，整體滿意為 100%，其中非常滿意佔 44%，滿意佔 56%；尚可佔 0%，不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，顯示統計結果，家屬普遍認為此次家屬座談會場地安排尚滿意。



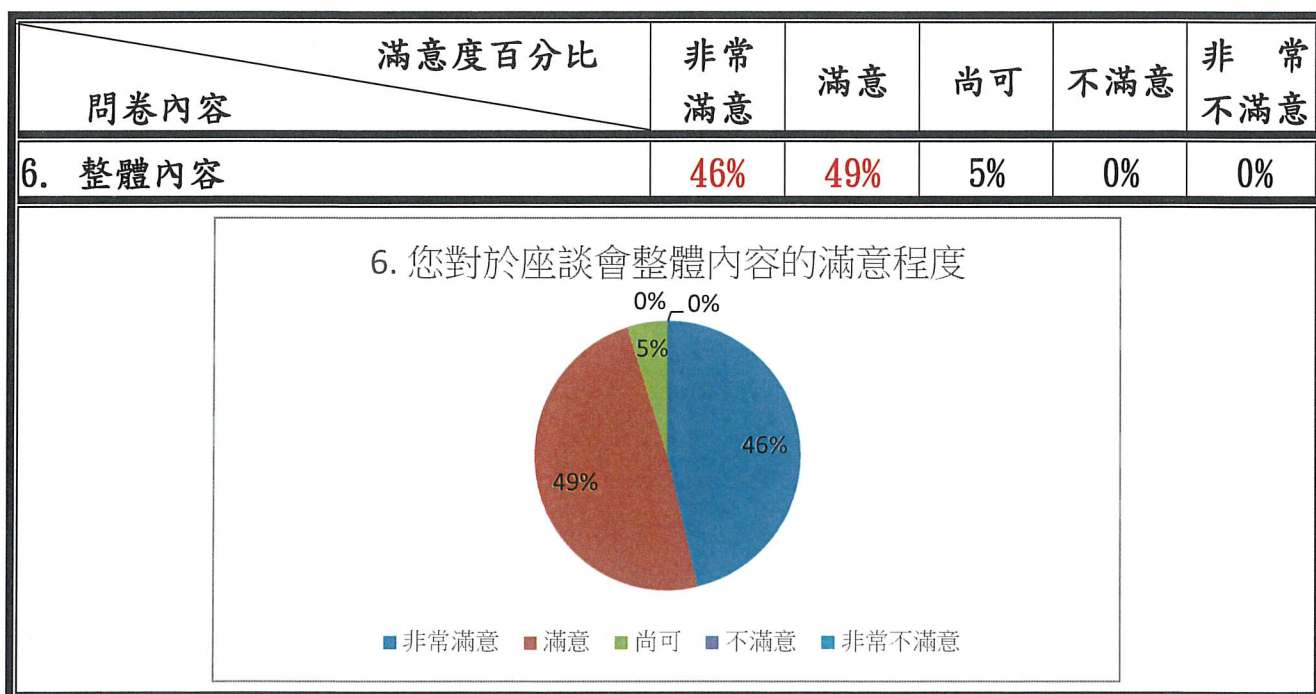
統計分析：由統計結果顯示家屬對於此次家屬座談會工作人員服務之滿意度，整體滿意為 100%，其中非常滿意佔 51%，滿意佔 49%；尚可佔 0%，不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，由統計結果顯示，家屬對於此次家屬座談會工作人員服務這部分上，給予我們高度的評價。



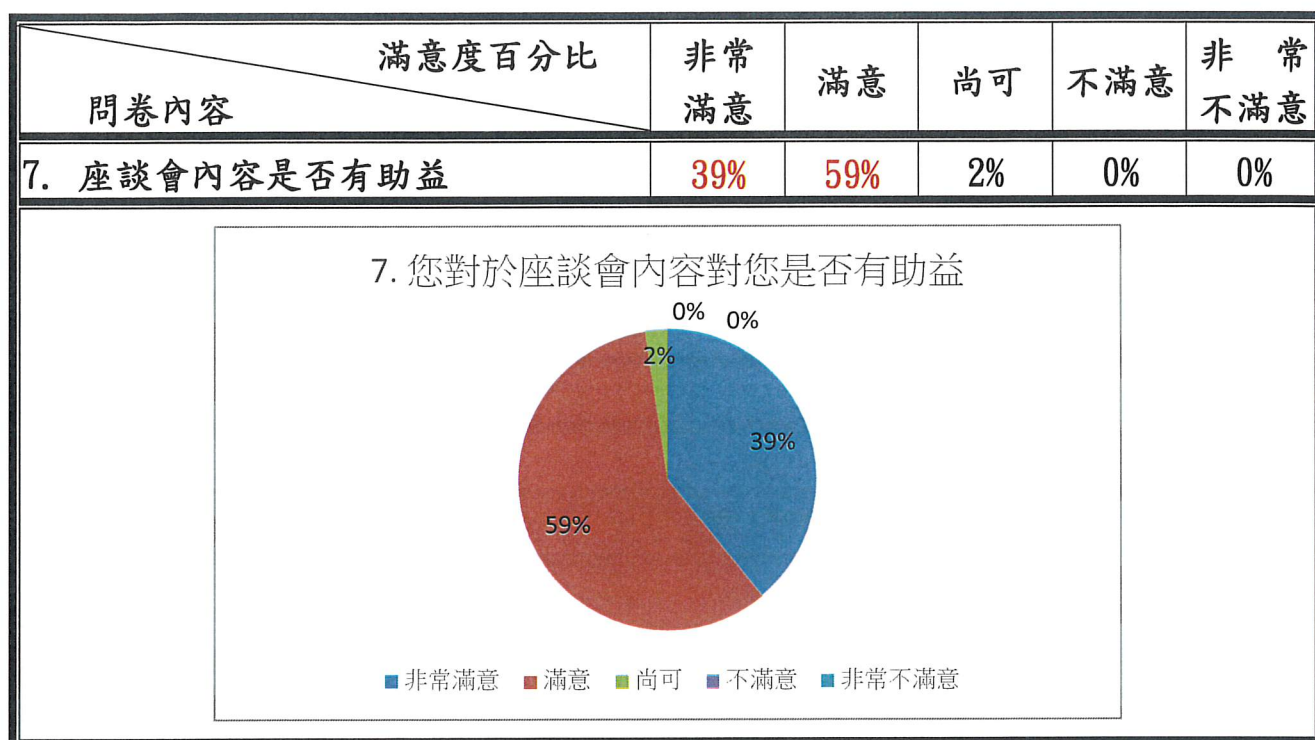
統計分析：由統計結果顯示家屬對於此次家屬座談會業務報告之滿意度，整體滿意為 100%，其中非常滿意佔 46%，滿意佔 54%；尚可佔 0%，不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，顯示統計結果，家屬普遍認為此次家屬座談會業務報告尚滿意。



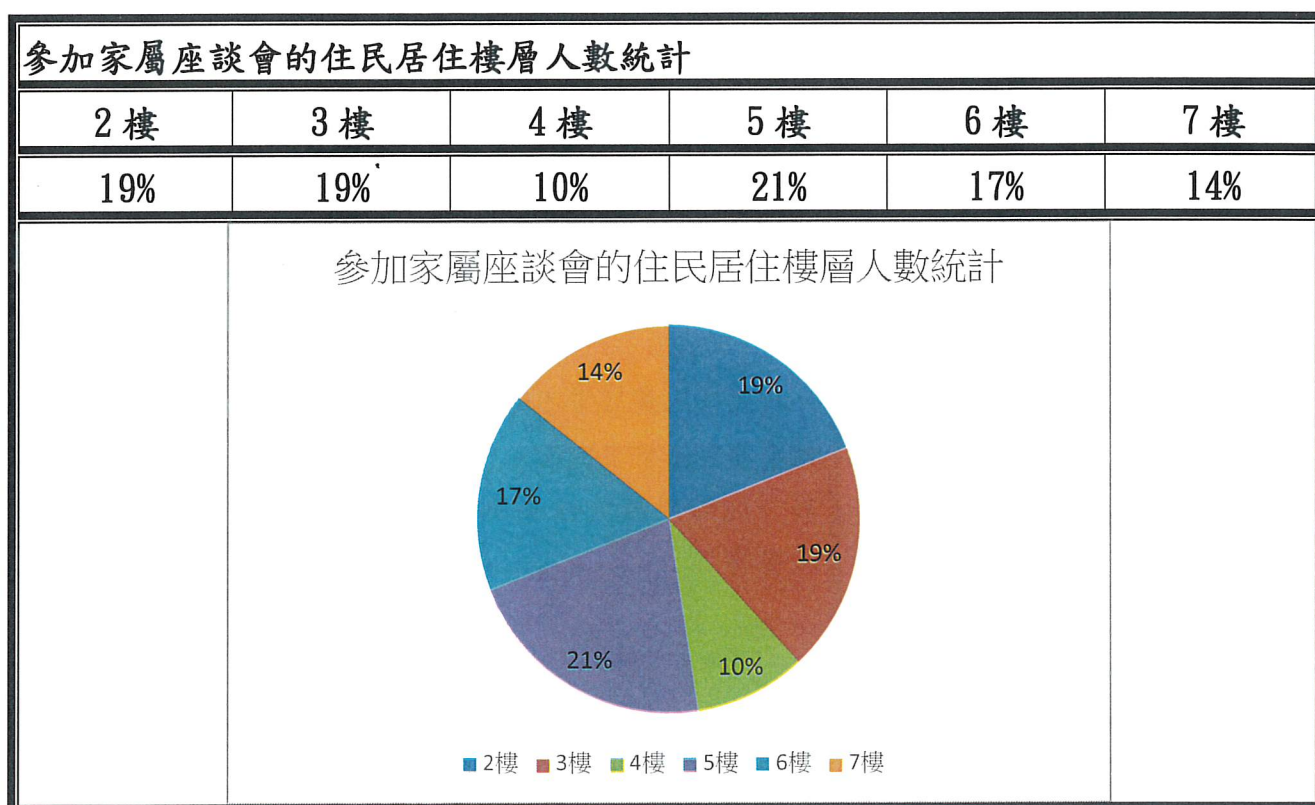
統計分析：由統計結果顯示家屬對於此次家屬座談會諮詢服務及回饋之滿意度，整體滿意為 98%，其中非常滿意佔 39%，滿意佔 59%；尚可佔 2%，不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，由統計結果顯示，家屬對於此次家屬座談會諮詢服務及回饋這部分上，給予我們高度的評價。



統計分析：由統計結果顯示家屬對於此次家屬座談會整體內容之滿意度，整體滿意為 95%，其中非常滿意佔 46%，滿意佔 49%，良好佔 5%；尚可佔 0%，不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，由統計結果顯示，家屬對於此次家屬座談會整體內容這部分上，給予我們高度的評價。



統計分析：由統計結果顯示家屬對於此次家屬座談會內容是否有助益之滿意度，整體滿意為 98%，其中非常滿意佔 39%，滿意佔 59%；尚可佔 2%，不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，由統計結果顯示，家屬對於此次家屬座談會內容是否有助益這部分上，給予我們高度的評價。



二、值得讚美事項

序號	住民滿意事項
1	內容充實豐富，謝謝安排
2	禮堂環境寬闊舒適，服務人員親切友善，講師專業，各組報告詳盡，有問必答，讓人放心的安養護機構，感謝佳醫所有工作人員。
3	社工親切熱心
4	大家辛苦了!加油!
5	服務人員親切
6	在每項協調中得著共識，謝謝大家的合作，辛苦了

三、建議事項

序號	建議改善事項	原因分析	改善措施
1	洗衣部分，長輩在此洗的衣服會被洗壞，請加改善	機構內住民數量眾多，衣物清洗使用工業用洗衣機及烘乾機進行大批量清潔，衣服質料脆弱或裝飾品固定不牢靠容易有毀損狀況。	針對參觀民眾及準備入住住民的家屬多次加強宣導衣物材質選擇以純棉質或混有聚酯纖維等可以機洗、高溫烘乾為主。
2	座談會未提供水	梅軒大禮堂門口處已設置飲水機。 對於飲水機位置及使用宣導不足。	會議開始前宣導響應環保，不提供杯水，已自備環保杯至飲水機裝水為主，現場加強引導飲水機位置。
3	照護人員但語言不通交代事項難達成，剪髮後希望能馬上洗澡。	外籍照護人員語言不通，交辦事項無法當下回復。 對於洗澡照護流程有固定服務時間。	向家屬說明照護流程，並釐清問題的狀況。 住民剪髮後安排照服員使用毛巾擦拭乾淨，避免碎髮黏在身上不舒服。 加強外籍照護人員語言溝通詞彙運用，另對於複雜的交辦事項當下改尋求台籍工作人員協助處理。

分析人員：

社工師林盈如

主任：

主任溫莉筠

1140673