



佳醫長照社團法人

臺北市兆如老人安養護中心 - 養護部家屬座談會

115.06.27



臺北市兆如老人安養護中心

臺北市政府社會局委託佳醫長照社團法人經營管理

養護部家屬座談會活動進程

115.06.27

時間	活動內容
09:30~10:00	報到、簽名
10:00~10:30	北醫家醫科 廖乙學主任 肺炎鏈球菌疫苗衛教宣導(30分鐘)
10:30~10:40	主席報告(10分鐘)
10:40~11:00	木柵消防分隊-機構防災宣導(20分鐘)
11:00~11:10	社工組(10分鐘)
11:10~11:20	營養組(10分鐘)
11:20~12:00	滿意度調查表繳回 樓層探視 或 賦歸

響應環保，禮堂外有飲水機，可自行取用飲用水，謝謝





PART
1

兆如簡介

長輩入住情形

類型	樓層	房數(房型)	可收治數	實際收治
安養	松苑 2-7樓	126間-單人間：63房 -雙人間：63房	189人	126人
養護	竹苑 2-7樓	68間-三人間：8間 -四人間：60間	264人	259人
日照	竹苑 1樓	長照2.0	20人	18人
總計			453人	385人
(統計至115.06.27)				



PART
2

收費標準調整

收費標準說明-1

- 本中心自112年10月由法人承接後，預計18個月後才可進行收費提報。

時間	114/6	114/7	114/12	115/1	115/2	115/3
內容	家屬座談會進行說明	初次申報	家屬座談會進行說明	依規定補件，提出分階段調整計畫	核定合約	收到正式收費調整公文

- 提報重點：
 - 未完成提報之衛耗材
 - 未完成提報之技術服務費
 - 推動新的照護服務(困難甲處理、認知復能服務及藝術治療服務)
 - 膳食費提升

收費標準說明-2

一 收費分階段完成

- 第一階段：膳食費
- 第二階段：照護費

一 重新簽訂合約

- 4月-7月

臺北市兆如老人安養護中心 更新入住契約書及調整費用公告

此致 各位住民及家屬您好：

感謝您長期以來對本中心的信任與支持。為因應物價與人力成本變動，並持續提升照護品質，本中心依據社會局核准之規定，將於115年3月起 辦理契約更新及費用調整。

一、契約更換作業



辦理期間：115年4月1日至115年7月31日截止。

辦理內容：請於期限內至社工室或櫃檯完成新版入住契約書簽署。



準備文件：入住機構長者、簽約人及連帶保證人的身分證及印章，親洽社工室或櫃檯辦理。

二、費用調整對照表

115年4月1日起調整膳食費
115年7月1日起調整住宿照護費、衛材及耗材費用

服務類別	項目	調整前（舊）	4/1 伙食費調整後	7/1 照顧費調整後
安養照顧	單人房住宿	24,900 元	25,700 元	26,000 元
	雙人房住宿	34,100 元	35,700 元	36,200 元
養護服務	照顧費	25,700 元	26,500 元	27,500 元
長期照顧	照顧費	29,700 元	30,500 元	32,000 元

三、既有住民保障



針對115/4/1收費調整前已入住之原有住民，本機構秉持「不溯及既往」與「安定契約關係」之原則，已繳納之保證金，於本次費率調整時免再依差額補繳。



臺北市兆如老人安養護中心
臺北市府社會局委託佳醫長照社團法人經營管理



臺北市兆如老人安養護中心

臺北市府社會局委託佳醫長照社團法人經營管理



PART
3

設施設備更新

115年計畫修繕提報-原定

項次	項目	項次	項目
1	樓梯間增設防墜網	10	竹苑洗衣房洗衣烘乾機更換
2	排煙風機保護外殼更新	11	除蟎機
3	廚房地板漏水及排水改善	12	公共區域天花板更換(竹苑)
4	竹苑病房門更換防火門(4、5樓)	13	梅軒公用廁所及無障礙改善
5	竹苑住房內天花板更換	14	竹苑樓層大浴室門更換
6	竹苑病房壁癌改善 (2、3、4、5樓)		
7	電動病床更新		
8	松苑樓層防滑地墊更換(2-7樓)		
9	松竹苑公共廁所廁所改善(1-7樓)		

年度核定補助案件

項次	項目	棟別	進度	進度說明
1	樓梯間增設防墜網	松竹梅	進行中	合約完成，7月中開始施工
2	排煙風機保護外殼更新	松	進行中	合約完成，7月中開始施工
3	廚房地板漏水及排水改善	松	待進行	8月中旬安排工期
4	竹苑病房門更換防火門 2/3 (4、5樓)	竹	進行中	6/23起拆除原有防火門
5	竹苑住房內天花板更換 1/3 (4、5樓)	竹	進行中	7月中旬拆除防火門後進行
6	竹苑病房壁癌改善2/2(2-5樓)	竹	進行中	7月下旬天花板更換後進行
7	電動病床更新3/4	竹	待進行	8月中旬安排工期
8	松苑樓層防滑地墊更換 (6、7樓)	松	進行中	完成選色，7月初進行

年度核定補助案件

項次	項目	棟別	進度	進度說明
9	松竹苑公共廁所廁所改善 (1~7樓)	松竹	進行中	合約完成，7月初開始進行
10	竹苑洗衣房洗衣烘乾機	竹	待進行	8月中旬安排工期
11	公共區域天花板更換 (竹苑)	竹	進行中	防火門拆除後，開始進行
12	梅軒公用廁所及無障礙改善	梅	進行中	完成選色，7月初開始進行
13	竹苑樓層大浴室門更換	竹	進行中	完成選色，7月初開始進行

115年度緊急修繕

項次	項目	進度	進度說明
1	上半年消防檢修申報	已完成	6/9已完核銷
2	松苑417牆面剝離	進行中	牆面修補完成，待核銷
3	松苑遮陽棚	待進行	待天氣穩定、住民大會說明後，開始施作
4	洗衣房電力設備	已核定	合約完成後安排施工



PART
4

社工組 業務報告

- 上次會議追蹤
- 上半年滿意度調查
- 服務執行現況

114下半年家屬座談會建議追蹤報告

提問

- 1.活動訊息只張貼於機構內佈告欄,沒有到兆如現場的家屬較不清楚活動訊息。
- 2.官方網站未看到各部門聯絡人及電話,建議補充聯絡資訊,以利服務銜接與溝通

追蹤進度

- 增加官網張貼每月活動公告,針對個別索取家屬另外傳LINE 訊息告知。
- 增加官網張貼各部門可諮詢服務的聯絡人及電話,供需要民眾搜尋。

臺北市兆如老人安養護中心
臺北市府社會局委託佳醫長照社團法人經營管理

首頁 | 關於我們 | 最新消息 | 入住申請資訊 | 社會責任 | 聯繫我們

消息公告

【115.06.18】粽情端午 馨香滿溢 兆如祝大家平安健康

【兆如住民活動公告】2026年六月份

【兆如住民活動公告】2026年五月份

【兆如住民活動公告】2026年四月份

4月2日社工日【世界很大，但總有人為你停下腳步】

臺北市兆如老人安養護中心
臺北市府社會局委託佳醫長照社團法人經營管理

首頁 | 關於我們 | 最新消息 | 入住申請資訊 | 社會責任 | 聯繫我們

— 聯繫方式 —



中心地址

台北市文山區政大二街129號



聯繫電話

02-2936-2188

各處室分機表



服務信箱

zhaoru.ablh@gmail.com



臺北市兆如老人安養護中心

臺北市府社會局委託佳醫長照社團法人經營管理

115年上半年度滿意度調查 報告

以下為本次調查的核心成果，反映家屬與住民對中心整體服務的評價。

84%

整體服務滿意度
家屬對中心服務表示滿意

87%

願意推薦本中心
家屬表示會向他人推薦

90%

環境服務整體
對居住環境感到滿意

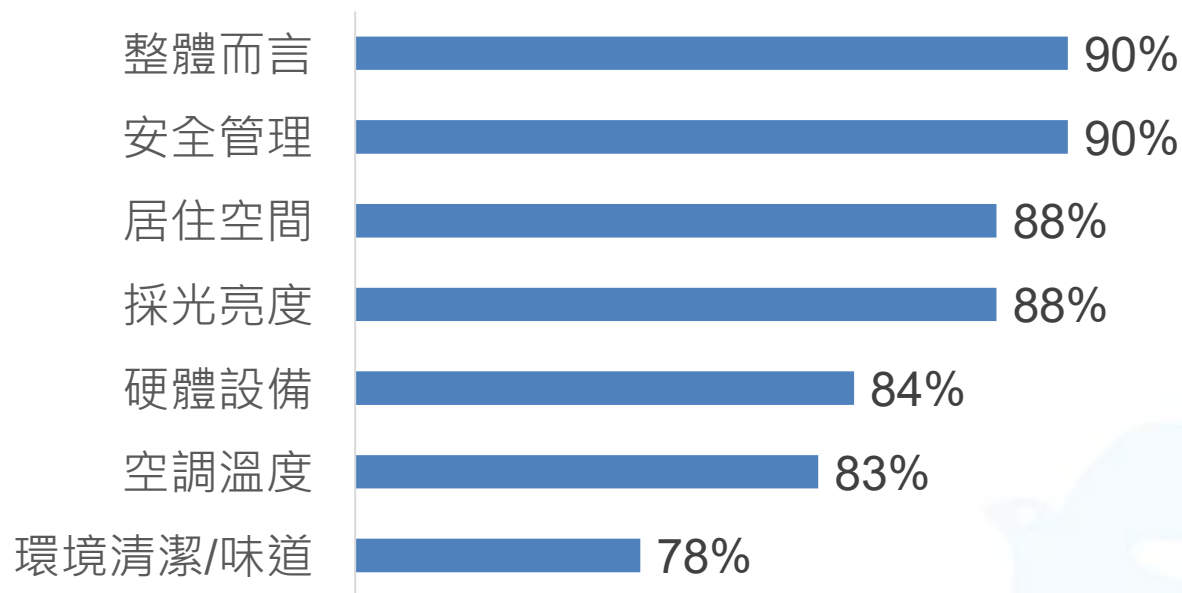
243

有效問卷份數
回收率達 93%

115年上半年度滿意度調查報告-居住環境

居住環境滿意度

■ 滿意度



✓ **安全管理與整體環境**獲最高評價（90%）；**環境清潔 / 味道**（78%）為中心持續改善的優先項目。

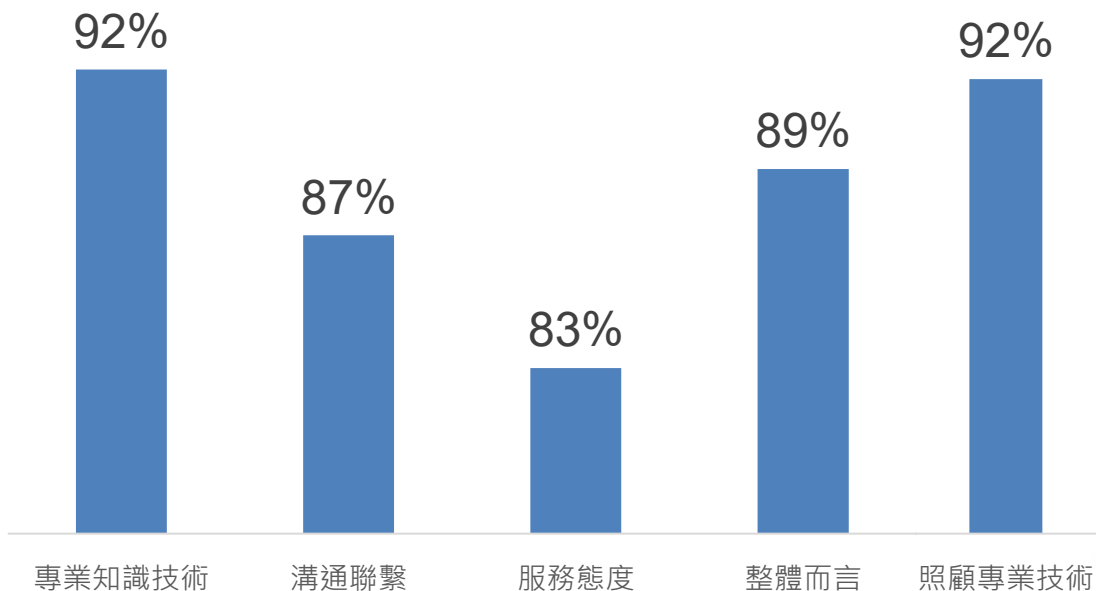
115年上半年度滿意度調查報告-護理與照顧

護理與照顧服務是家屬最關心的核心項目。

以下數據顯示，專業技術與整體照顧品質均獲家屬高度肯定。

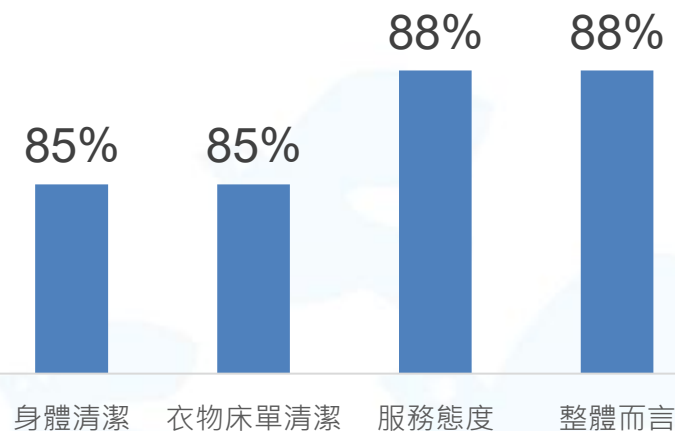
護理服務

■ 項目



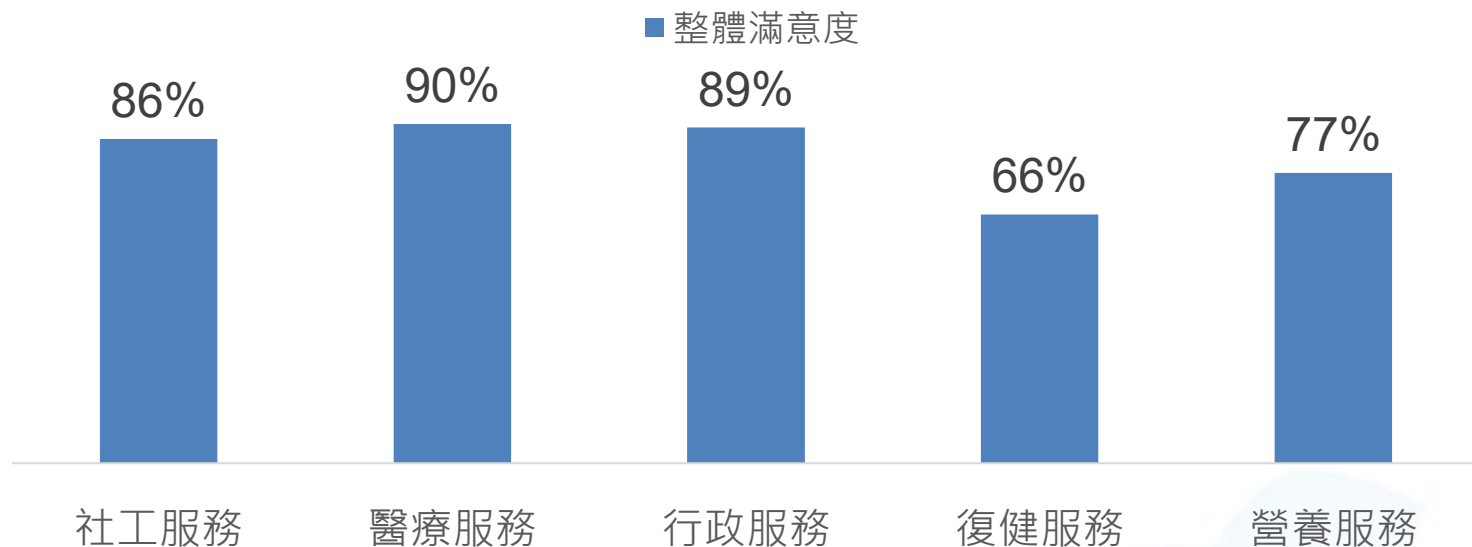
照顧服務

■ 項目



115年上半年度滿意度調查報告-各專業

這些服務直接影響家屬與中心的溝通效率，
以及住民的醫療保障。整體表現均達良好水準。



社工服務態度

91%

家屬對社工的溝通與關懷最為滿意。

醫師專業諮詢

90%

涵蓋巡診、牙醫及中醫服務。

行政人員態度

90%

費用收退效率 83%，仍有提升空間。

未使用復健服務的住民較不適用，約 15-17% 填答「不清楚」，數據僅供參考。

115年上半年度滿意度調查

家屬與住民的心聲

環境寬敞舒適乾淨，服務人員態度親切。

溫暖的人情味，有耐心而且溫和的照顧，認真的工作態度。

收費合理透明、照顧品質佳，人員素質很好。

工作人員態度獲最多讚美（42%），其次為環境服務（19%）、護理服務（12%）。

115年上半年度滿意度調查報告-建議

感謝家屬提供寶貴意見。

以下是中心根據調查結果所採取的改善行動，讓您放心。

環境衛生 (30%)

廁所異味、天花板發霉；
逐年編列預算更新，加強清潔督導。

護理態度 (16%)

特定人員被投訴態度不佳；
啟動教育輔導與懲處機制。

餐食營養 (12%)

建議增加蛋類、海鮮、
蔬菜；豆製品頻率將重新規劃。

行政效率 (14%)

包裹遞送延遲；優化即時通知機制，確保溝通更即時。

照顧人力 (23%)

人力不足影響服務品質；
評估增編照服員，建立考核機制。



伙食申訴讚美比較分析報告

114 年（2025）vs. 115 年（2026）第二季
統計期間：2025/04/01–06/30 及 2026/04/01–06/11

項目	2025 Q2（完整季）	2026 Q2（截至 6/11）
伙食反應總筆數	7 筆	38 筆
表揚、讚美	3 筆（43%）	19 筆（50%）
意見申訴	1 筆（14%）	15 筆（39%）
建議、改善	3 筆（43%）	4 筆（11%）
讚美率	43%	50%
申訴＋建議率	57%	50%



二、整體數量變化

38

2026 Q2 反應總筆數

截至 6/11，尚未滿一季

+443%

較 2025 年同期成長

2025 Q2 僅 7 筆

50%

讚美佔比

較 2025 年 43% 微升

反應量大幅增加，可能與調帳後住民期望提高、填報機制更落實（新增 LINE 文字訊息管道），及住民積極反映個人偏好與健康需求有關。讚美筆數從 3 筆增至 19 筆，整體結構仍維持正向。



選擇列

...

議題	件數	主要內容摘要
巴沙魚問題	7 件	口味淡、無鈣質、擔憂越南養殖環境，希望增加鯖魚等魚種
菜色單調重複	4 件	豆腐、豆干、地瓜等副菜重複性高，主菜變化不足
鹹度口味問題	3 件	部分菜餚過鹹，如彩椒乾丁、冬菜粉絲湯等
食材品質疑慮	2 件	高麗菜太硬、雞肉疑似不新鮮、菜單與實際不符
供餐量與公平性	2 件	分量不一致、第二次取餐受限制
其他	1 件	早餐滷蛋衛生疑慮（腸胃不適）



五、讚美亮點

2026 年第二季共 **19 筆讚美**，較 2025 年同期 3 筆大幅增加，主要廚師及菜色均獲正面肯定。



葷主菜好評（8 件）

鯖魚、雞翅、雞腿排、油蔥雞、紅燒肉、刈包等多次獲讚。涉及廚師：阿綸師傅



素食好評（5 件）

素雞、鷹嘴豆、蕃茄燉豆等獲長輩肯定，調味料用心。涉及廚師：阿德師傅



食材品質讚美（2 件）

魚肉新鮮無腥味、雞肉品質佳。涉及廚師：阿倫師傅。



整體餐食滿意（4 件）

多次反映整體伙食可口、均衡、鹹淡恰好。

機構均已將讚美即時回饋至相關廚師，有助於提升廚師工作積極性。

115年上半年度滿意度調查報告-讚美

本次調查中，家屬對各類服務人員均給予熱情肯定，
以下為各類人員獲得讚美的比例。

護理師

獲讚美31%

照顧服務員

獲讚美34%

社工人員

獲讚美24%

行政人員

獲讚美9%

感謝所有住民與家屬的支持與回饋，
兆如團隊將持續精進，提供更優質的照護服務。

115年活動預告-每月、每季

宗教團體

陳牧師自由講道	每月一次周一(下午)
林森南路禮拜堂	每週三(上午)
聖道明堂福愛關懷	每週四(上午、下午)
佛光山茶禪會	每月一次
佛教淨土宗誦經祈福	每月一次

大型活動(含節慶活動)

公益表演團體表演	每月一次
節慶活動(父親.中秋.光復.重陽.感恩.聖誕)	每月一次
布袋戲表演	不定期(8/7)
佳醫運動會	不定期(9/18)
懷舊歌唱表演活動	半年一次
住民旅遊活動	半年一次
住民慶生會暨表演活動	每季一次

例行性活動

卡拉OK活動	每週三(下午)
輔療性營養活動	每月一次
外展計畫-藝術創作	每周一(下午)
銀髮活力健康體適能	每周二(下午)
彩霞-音樂輔療活動	隔周一(下午)
新住民適應輔導團體	每季一次(3堂)
代購服務-統一車	隔週一(上午)
代購服務-養樂多車	每週四(上午)
代購服務-水果	每週三(下午)
代購服務-家樂福行動超市	每週三(下午)

活動持續邀約申請中~

銀髮藝術創作

- 展覽期間115年9月1日~9月30日
- 展覽開幕茶會
115年9月3日下午2點
地點：文山公民會館
(台北市文山區木柵路三段189號)



誠摯邀情您

歲月留彩

長者藝術創作展覽—開幕茶會



致 養護中心長輩及家屬

2026.09.03 | 下午兩點 | 文山公民會館

主辦單位 文山公民會館
臺北市府社會局委託佳醫長照社團法人
經營管理臺北市兆如老人安養護中心

住宿式服務機構使用者補助

- (一)採申請制。
- (二)申請人：限使用機構者本人(優先)或機構簽約人提出申請。
- (三)補助標準：
 1. 經評估長照失能等級達第4級以上或具身心障礙證明中度以上，且累積入住180日以上者:12萬元。
 2. 既有住民未經評估或經評估長照需要等級未達第4級且累積入住180日以上：6萬元。
 3. 當年度累計未達180天，則逐月檢核登錄於長照機構人員管理系統中之每月入住天數，就住滿1/2日曆天之月份，每月給予補助總金額1/12。
- (四)本補助方案與本市老人收容安置補助、身心障礙者日間照顧及住宿式照顧費用採擇一申請。申請並通過本方案補助後，基於福利擇優原則，核定金額將以抵扣方式，扣除當年度已請領之身心障礙者生活津貼或中低老人生活津貼總額。
- (五)申請期限：
 1. 第1階段：自115年7月1日至115年12月31日止(自114年1月1日起至申請日前一日，實際入住機構天數累計達180天以上者，累計期滿後始可提出申請)。
 2. 第2階段：自116年1月1日至116年3月1日止(自115年1月1日起至115年12月31日止，實際入住機構天數累計達90天以上者，累計期滿後始可提出申請)。
- (六)檢附文件：
 1. 填具申請書。
 2. 檢附入住機構契約書。
 3. 繳費收據(繳費近6個月收據影本)。
 4. 使用機構者存摺影本。
 5. 身心障礙證明或失能等級評估結果
 6. 需要兆如協助辦理補助申請的家屬請於申請期限前備妥檢附文件至兆如找社工辦理，逾期社會局不受理申請。



PART 5

營養組 業務報告

- ◆ 營養訪視業務執行
- 供膳滿意度調查結果



目錄

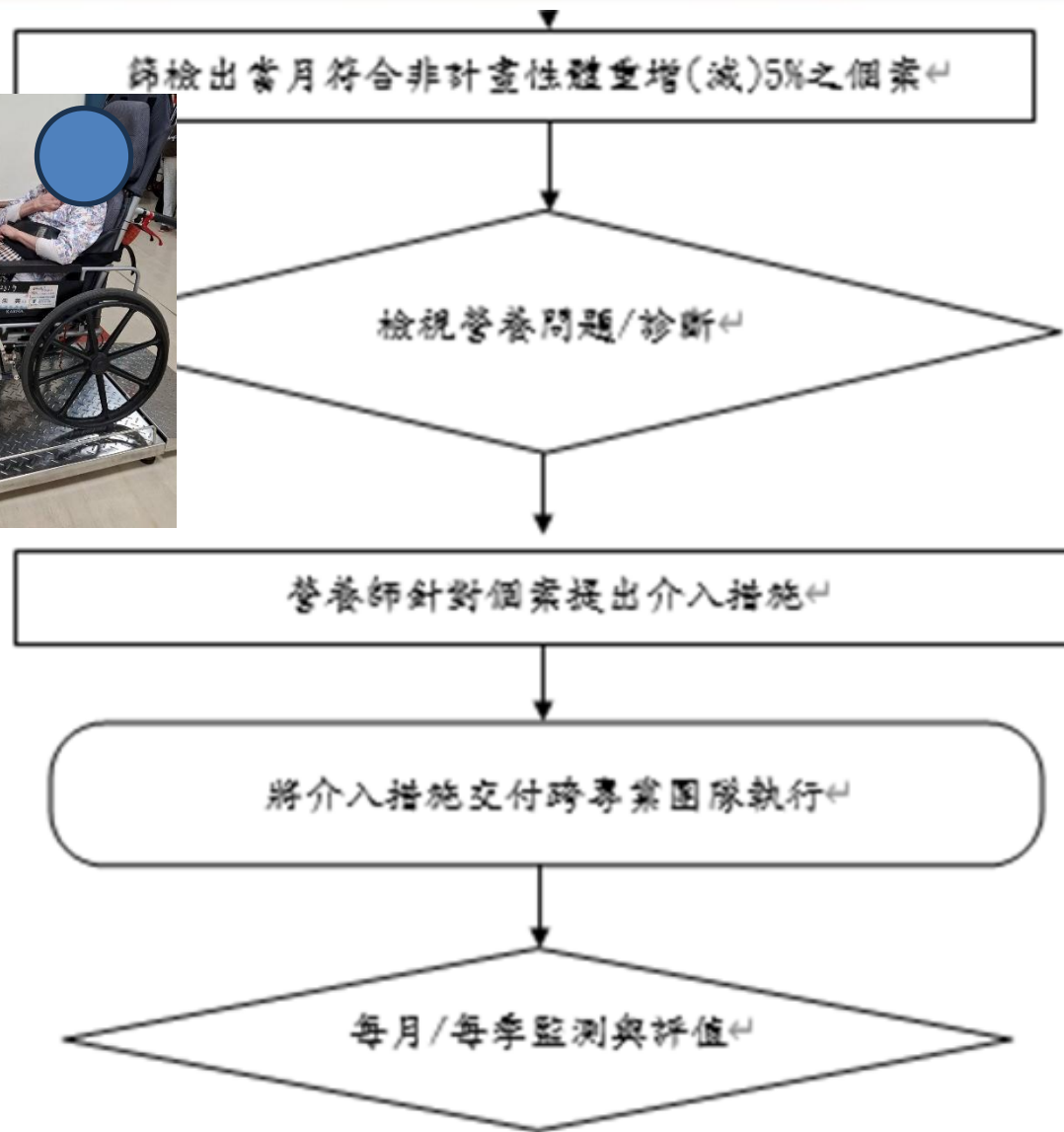
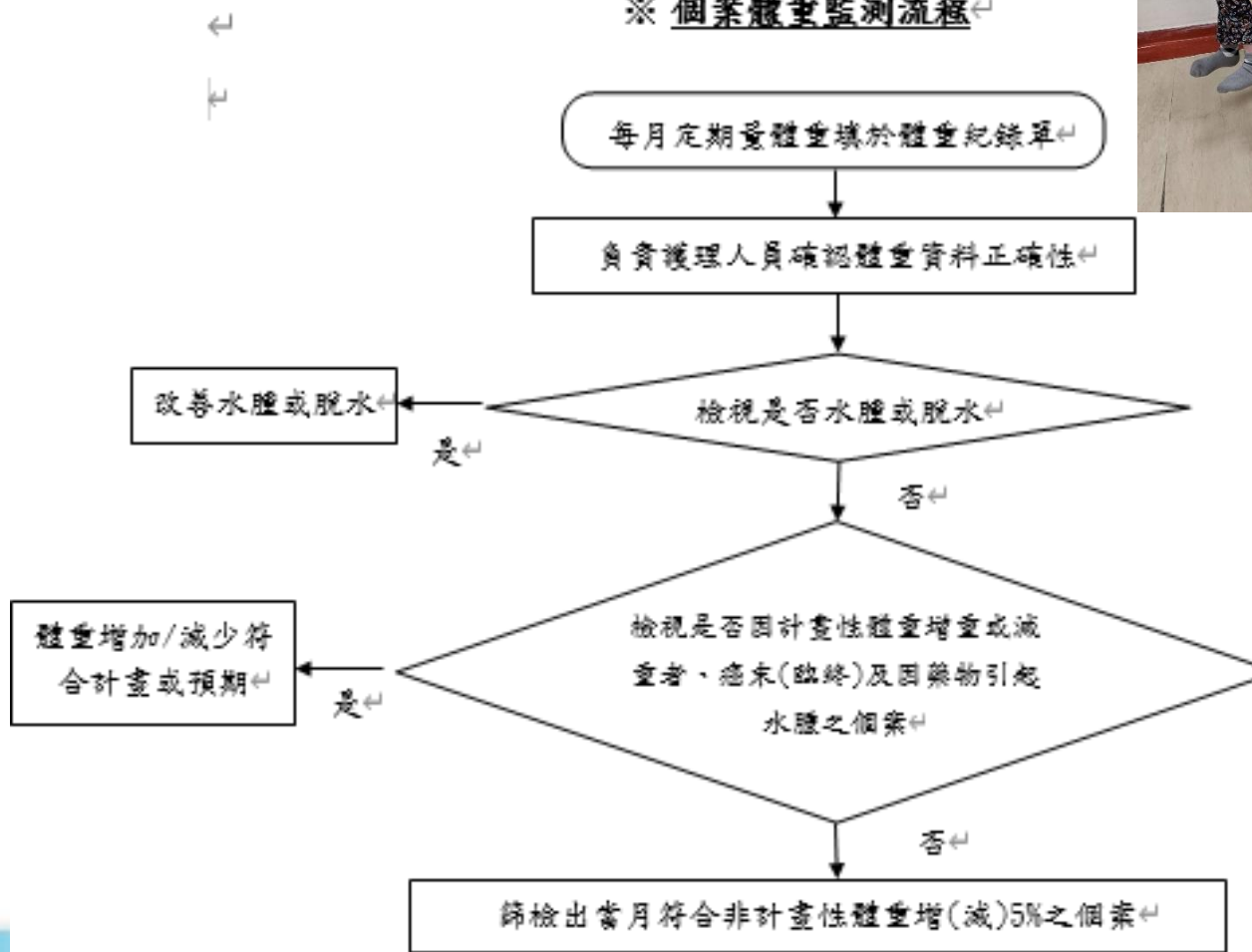
- 營養訪視業務執行
- 115上半年膳食滿意度調查結果
- 改善方法與追蹤



營養師訪視業務

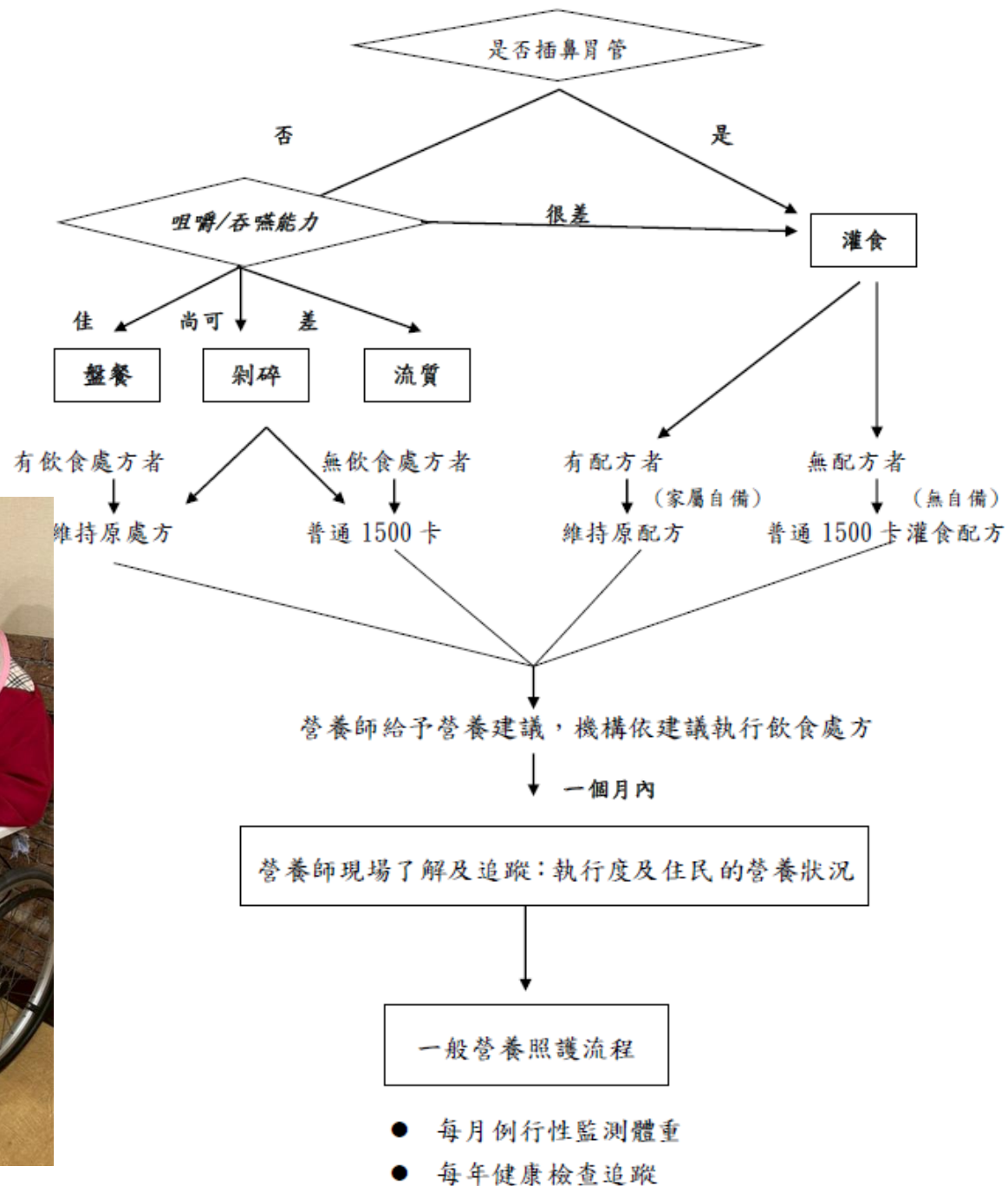
每月監測住民體重

※ 個案體重監測流程



營養師訪視業務

依長輩體重變化及牙口吞嚥狀況調整餐食內容



115上半年度養護滿意度問卷訪問率

115上半年度養護訪問率

- 養護總人數：264人
- 可訪問人數：一般餐39人、剝碎餐37人，共76人
- 實際訪問：一般餐35人、剝碎餐14人，共49人
- 訪問率： $49 / 76 = 64.5\%$

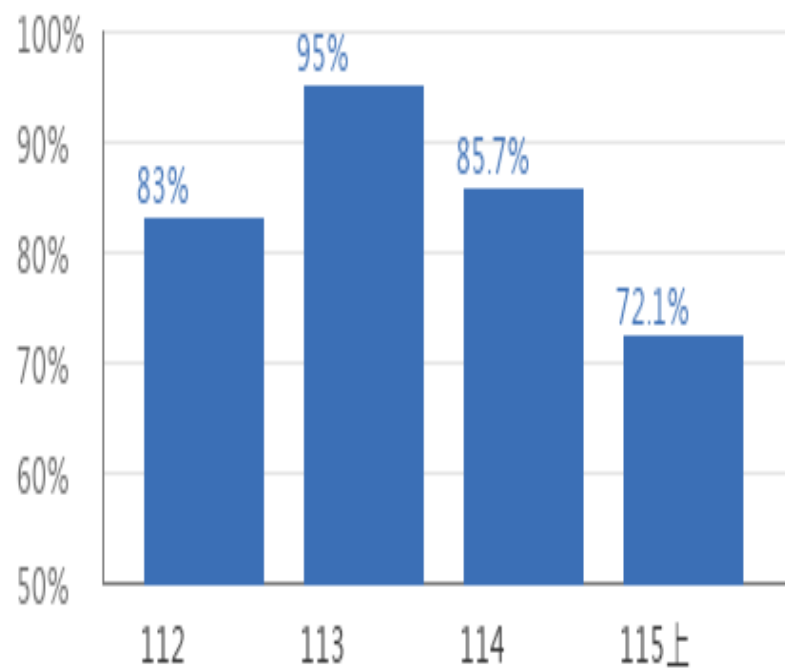
備註:訪問排除管灌飲食、泥餐、失智及思覺失調症住民

滿意度調查結果-養護

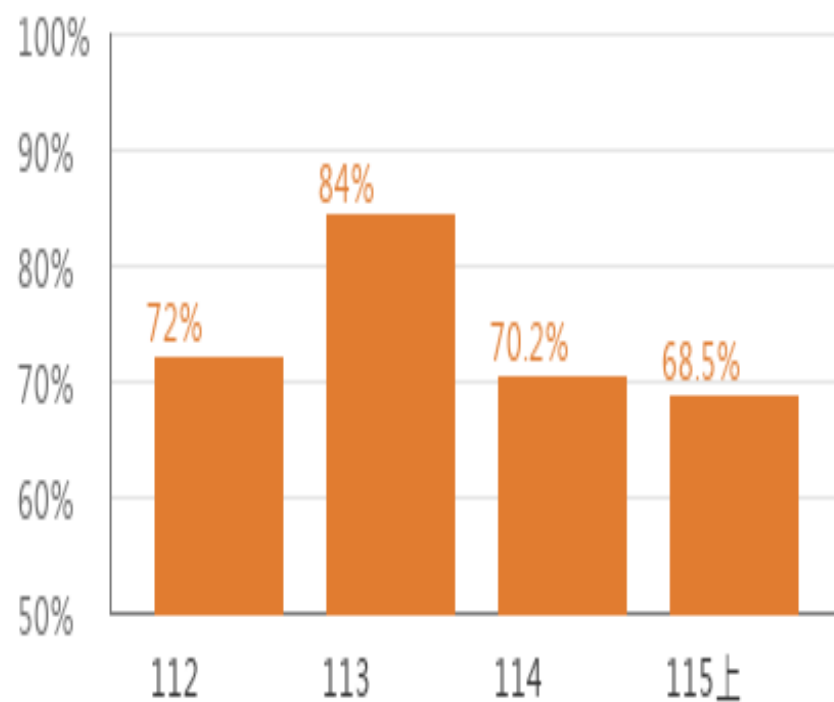
1. 目的：確認餐食口味、菜色變化、軟硬度、截切大小及餐點溫度滿意度。
2. 訪問日期：115/05/14-05/29。
3. 訪問人數：可訪問一般餐39人、剝碎餐37人；實際訪問49人。
4. 一般餐35人，訪問率89.7%；剝碎餐14人，訪問率37.8%。
5. 總體滿意度：烹調72.1%、菜色68.6%、軟硬度77.2%、截切91.4%、溫度92.9%。

歷年滿意度變化

烹調及鹹淡歷年滿意度

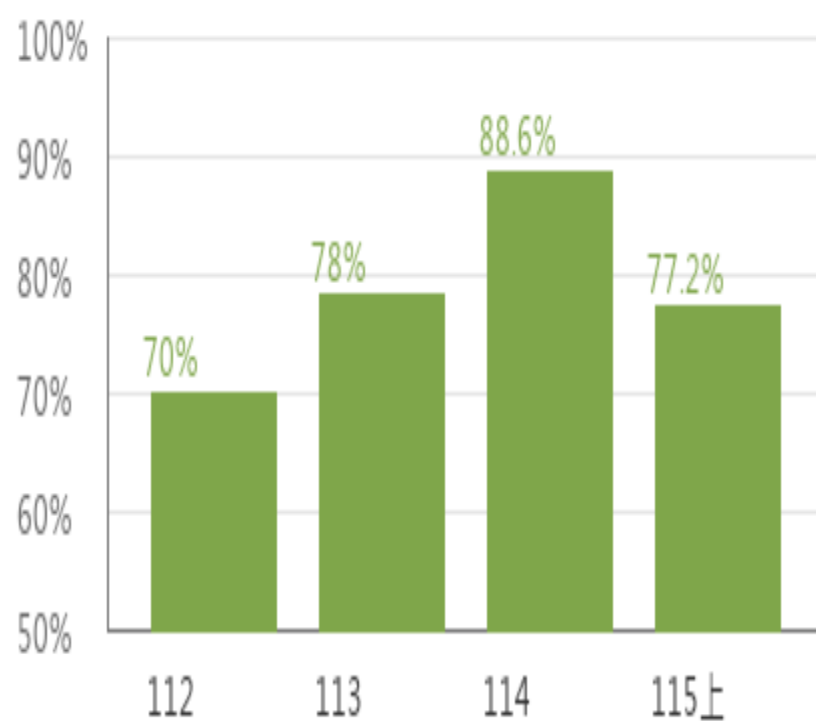


菜色變化歷年滿意度

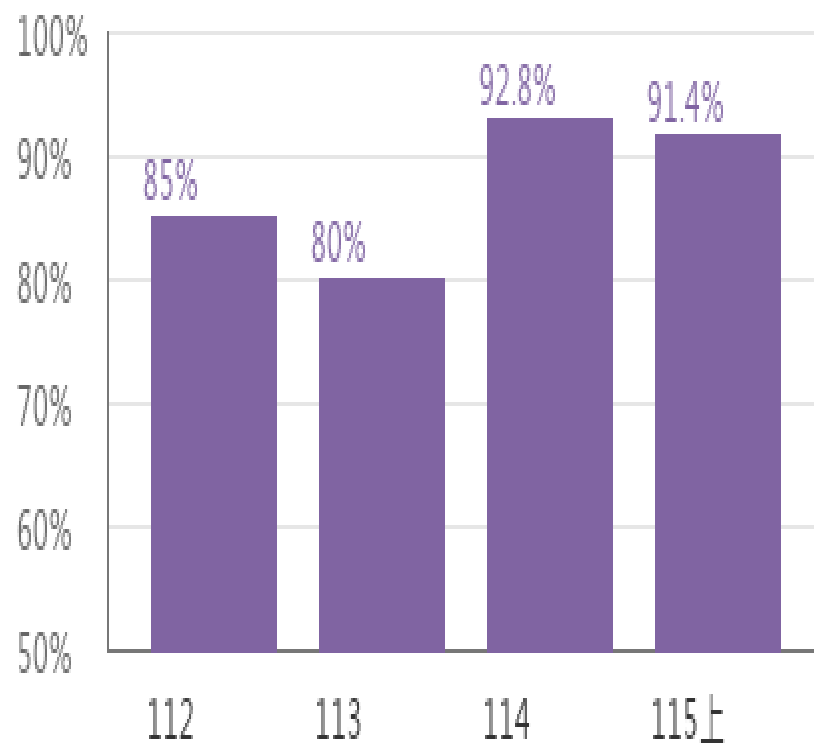


歷年滿意度變化

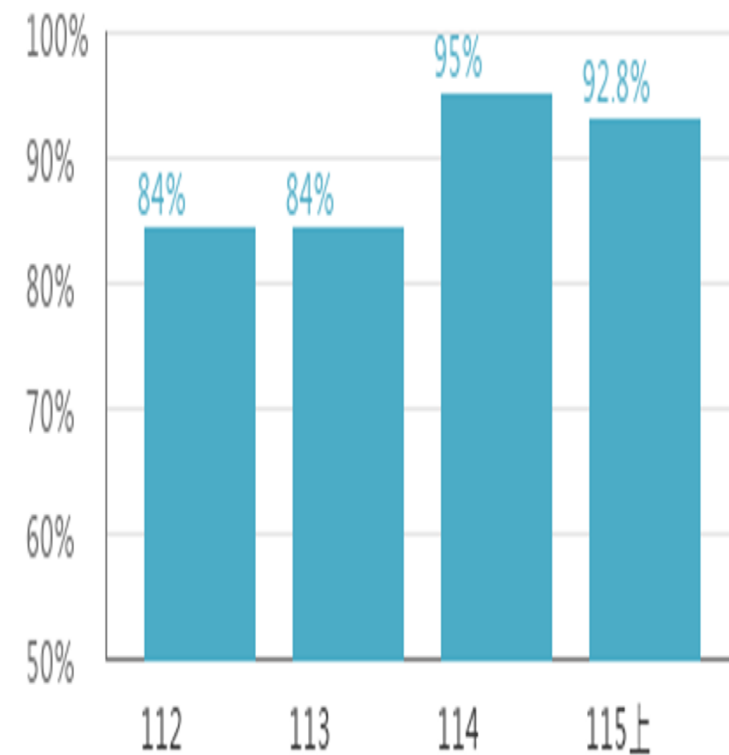
軟硬度歷年滿意度



截切大小歷年滿意度



餐食溫度歷年滿意度



烹調及鹹淡口味-1

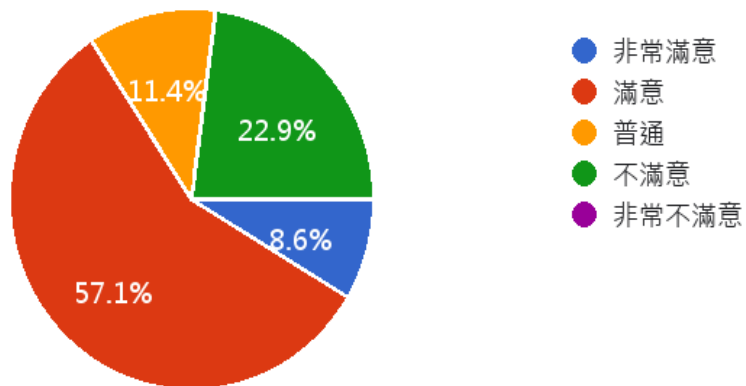
烹調及鹹淡口味：一般餐滿意度65.7%，剝碎餐滿意度78.5%。

不滿意原因：一般餐鹹淡不穩、剝碎餐偏淡，需穩定調味。

一般餐

一般餐-一、您對目前餐食烹調及鹹淡口味滿意嗎？

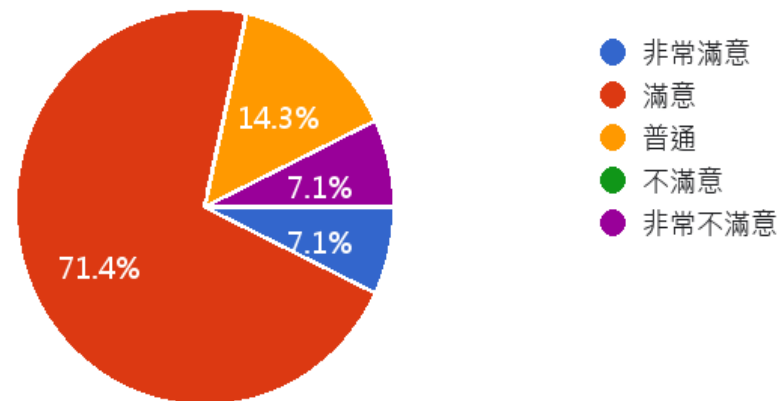
35 則回應



剝碎餐

剝碎餐-一、您對目前餐食烹調及鹹淡口味滿意嗎？

14 則回應



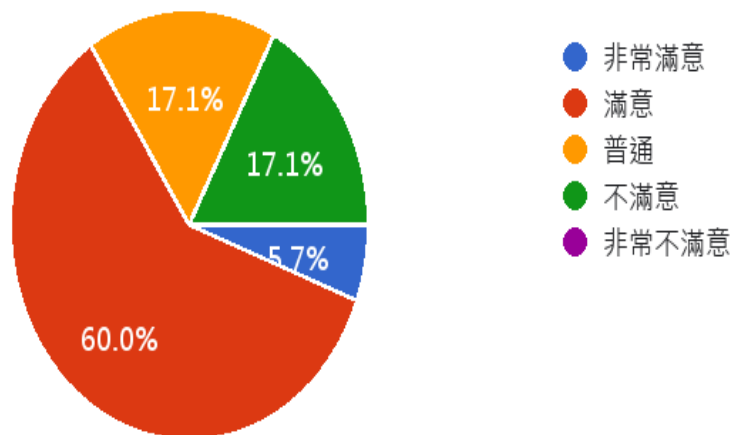
菜色變化-2

菜色變化：一般餐滿意度65.0%，剝碎餐滿意度71.4%。
不滿意原因：同菜色頻率高，豆製品、冬瓜及蔬菜需輪替。

一般餐

一般餐-二、您對餐食變化度還滿意嗎？

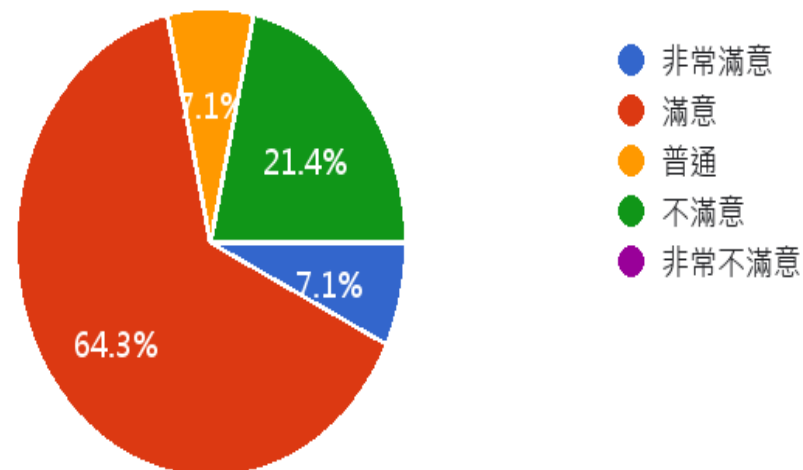
35 則回應



剝碎餐

剝碎餐-二、您對餐食變化度還滿意嗎？

14 則回應



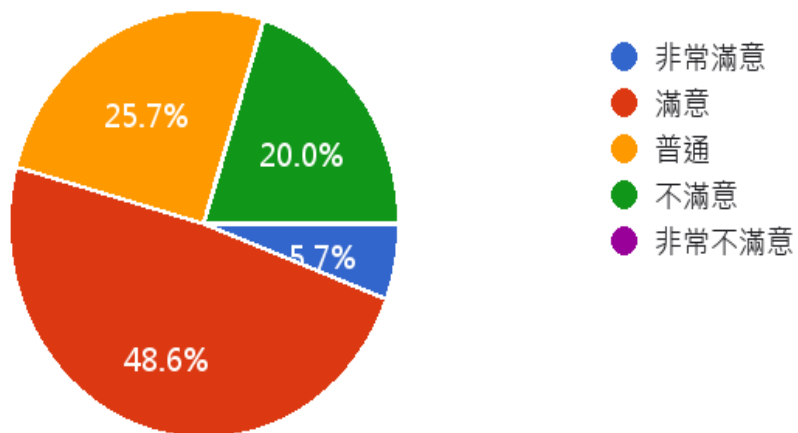
餐食軟硬度-3

餐食軟硬度：一般餐滿意度54.3%，剝碎餐滿意度100%。
不滿意原因：蔬菜、肉類及主食偏硬，需調整烹煮方式。

一般餐

一般餐-三、您對目前餐食軟硬度滿意嗎？

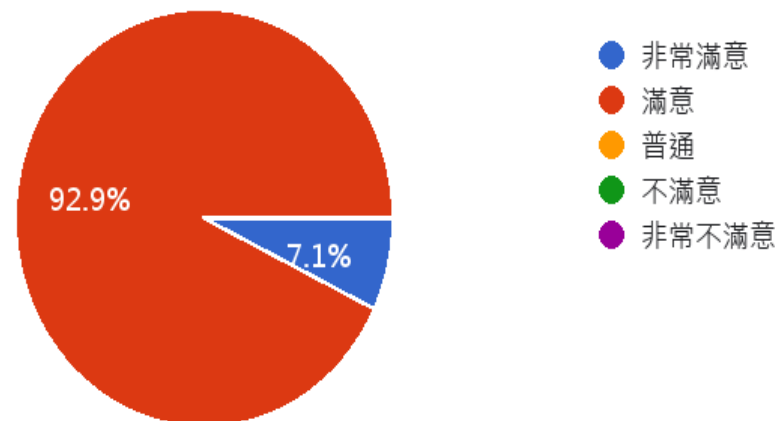
35 則回應



剝碎餐

剝碎餐-三、您對目前餐食軟硬度滿意嗎？

14 則回應



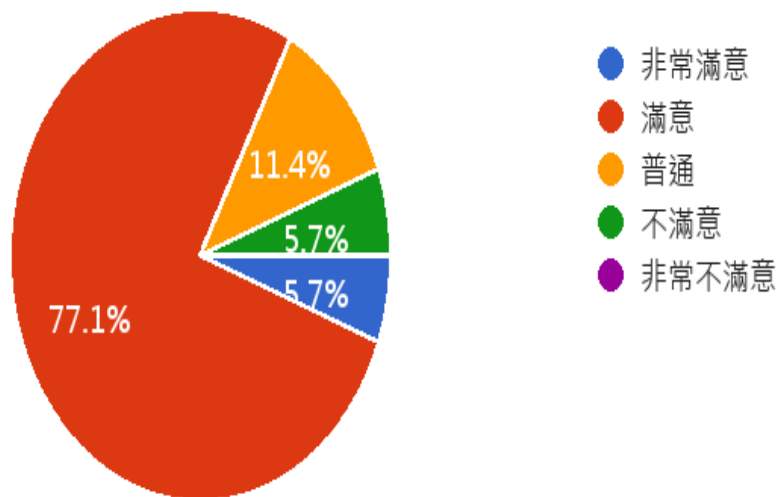
截切大小-4

食材截切大小：一般餐滿意度82.8%，剝碎餐滿意度100%。
不滿意原因：以蔬菜截切偏大為主，需持續調整根莖類與葉菜大小。

一般餐

一般餐-四、您對截切的大小滿意嗎？

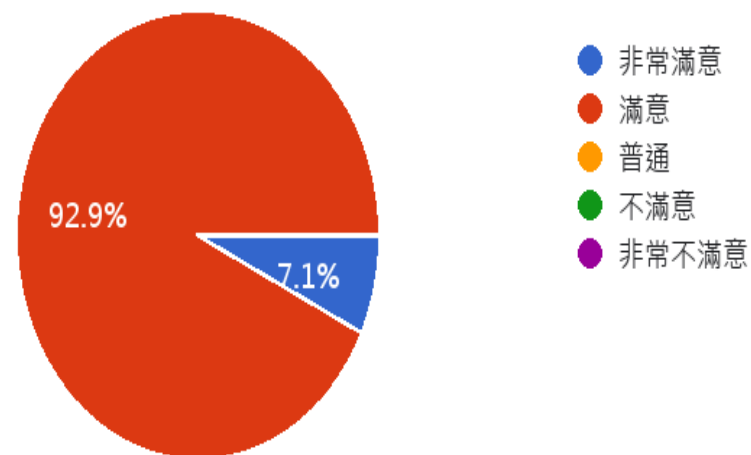
35 則回應



剝碎餐

剝碎餐-四、您對目前食材截切的大小滿意嗎？

14 則回應



餐食溫度-5

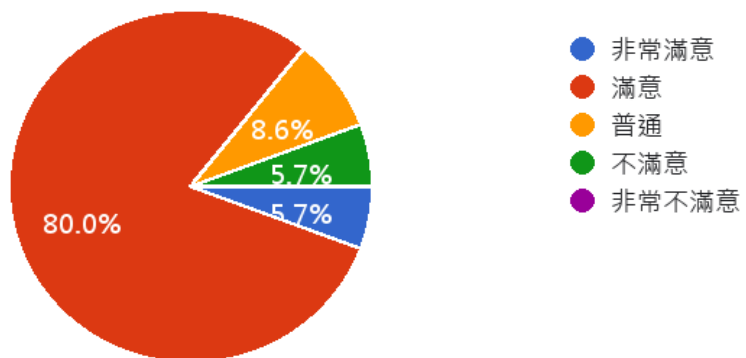
餐食溫度：一般餐滿意度85.7%，剝碎餐滿意度100%。

不滿意原因：少數反映偏冷或偏熱，需追蹤送餐與給餐時間。

一般餐

一般餐-五、您對目前用餐時餐食溫度滿意嗎？

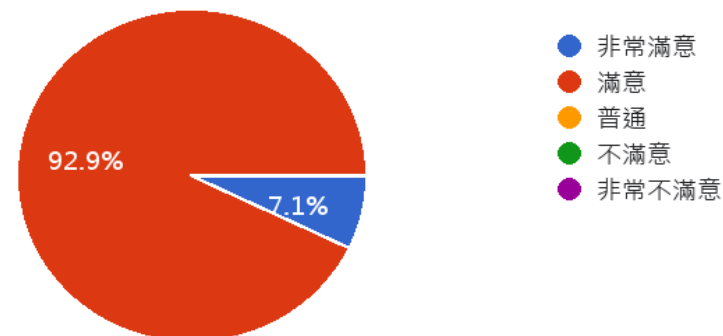
35 則回應



剝碎餐

剝碎餐-五、您對目前用餐時餐食溫度滿意嗎？

14 則回應



改善方法-養護

1. 一般餐餐食軟硬度偏硬

住民主要反映蔬菜、肉類及主食偏硬；粗纖維葉菜菜梗截切1.5公分，肉類減少骨頭與過硬部位，改以滷、燴、蒸、燉等方式提升咀嚼性。

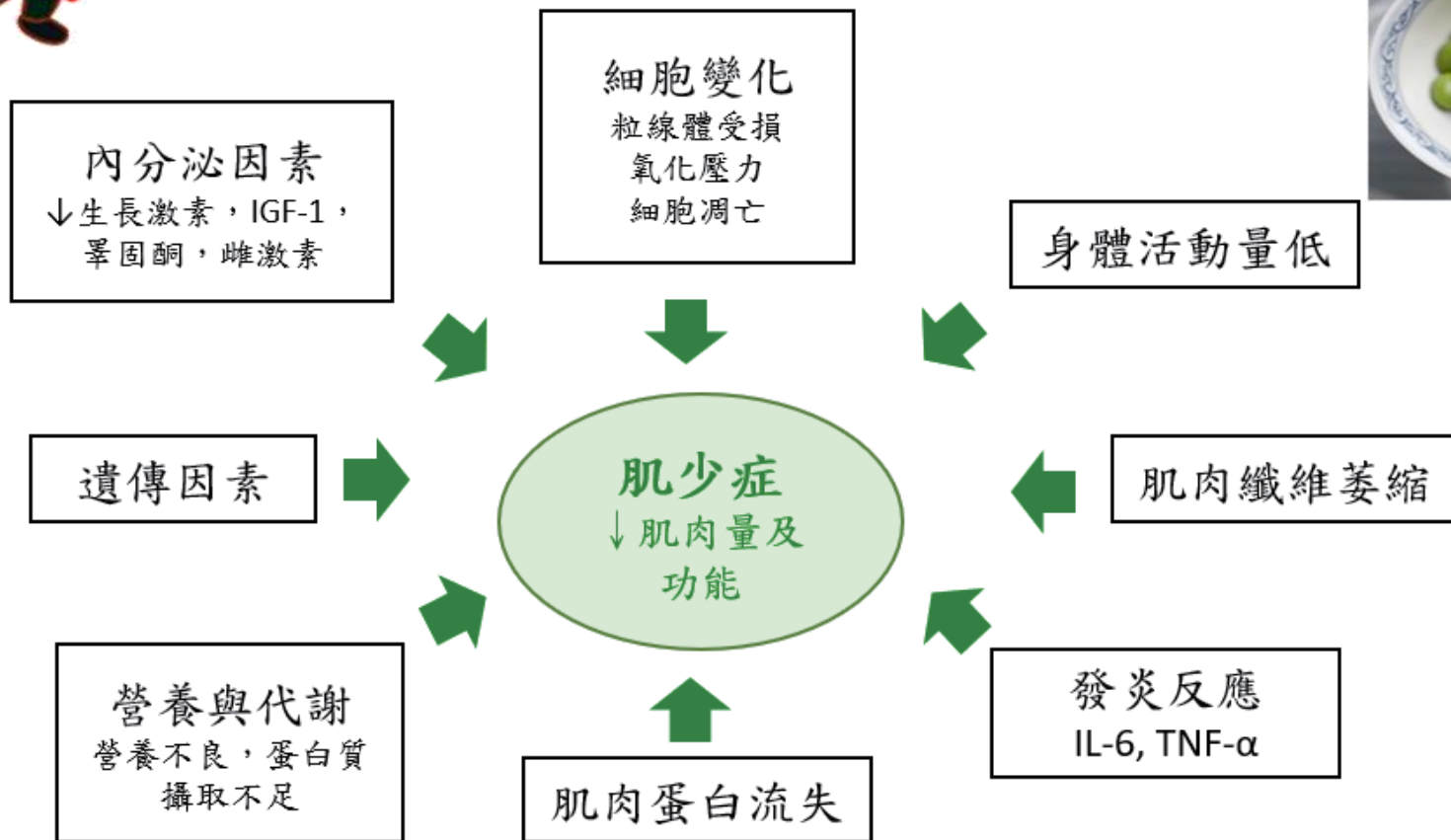
2. 一般餐菜色變化不足

因住民期望增加蔬菜類攝取，故午晚餐提供兩種蔬菜菜餚，然因當令當季蔬菜種類有限，且近期因為梅雨季節導致菜價上漲，故蔬菜類種類頻率造成限制。豆干、豆腐及冬瓜等品項需依比例輪替。依照住民期待，增加菜色，如茄子、絲瓜、菇類、綠葉青菜等，提升餐點吸引力

黃豆製品也是優良蛋白質



蛋白質攝取不足造成肌少症



脂肪量低
無膽固醇
飽和脂肪酸低
具有大豆蛋白
具有膳食纖維
質地軟易咀嚼

改善方法-養護

3. 餐食烹調味道偏淡及鹹淡不穩定

控制鹽用量並請廚師出餐前試吃；打餐人員或當班營養師試吃確認口味並記錄，於出餐前作調整；一般餐針對太淡、太鹹或鹹淡不穩菜色調整，剝碎餐偏淡問題於下次菜單循環追蹤改善。

4. 截切大小與餐食溫度追蹤

蔬菜類尤其紅蘿蔔、白蘿蔔及高麗菜梗需切小或煮軟；另與養護樓層確認給餐時間，確保住民攝取溫熱餐食。

住民期望的菜色建議

- **蔬菜類**：菠菜、高麗菜、芹菜、苦瓜、胡瓜、花椰菜、地瓜葉、絲瓜。
- **主食與主菜**：炒粬條、水餃、蘿蔔糕、白斬雞、糖醋魚、煎魚、小雞腿、炸豆包。

→ 後續納入菜單輪替，並避開加工品與醃漬物過度出現。

快樂餐照片

刈包+鹹粥
菜脯炒蛋
油菜
紫菜湯



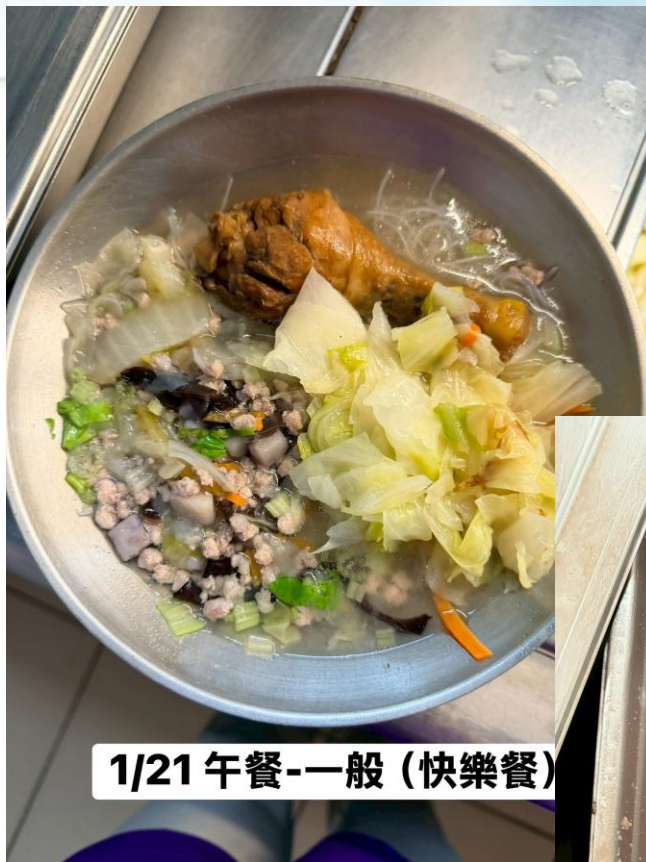
快樂餐照片

肉燥拌條
滷味拼盤
時蔬
藥膳蔬菜湯
薏仁甜湯

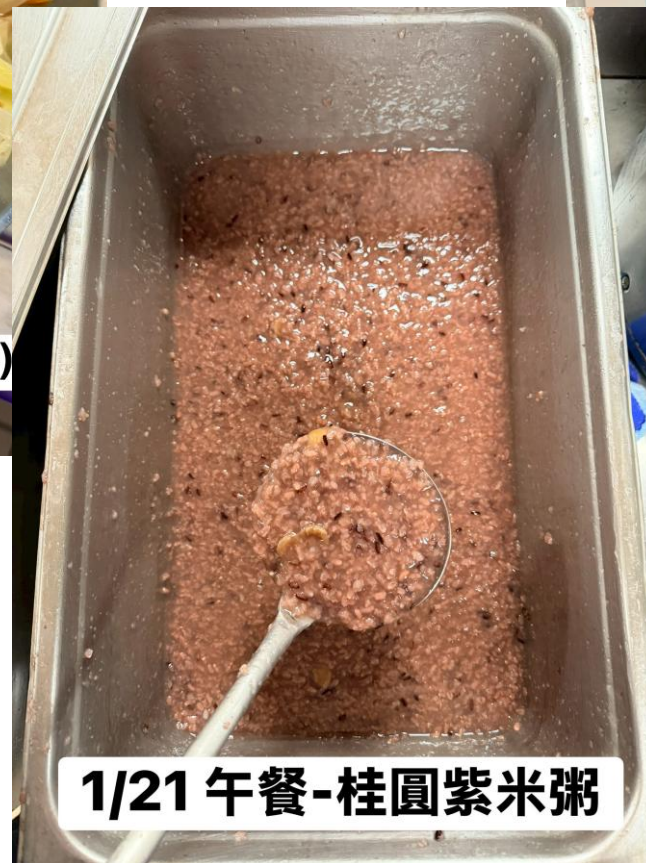


快樂餐照片

芋頭米粉湯
涼拌乾絲
雞腿
高麗菜
紫米粥



1/21 午餐-一般 (快樂餐)



1/21 午餐-桂圓紫米粥



水果供應

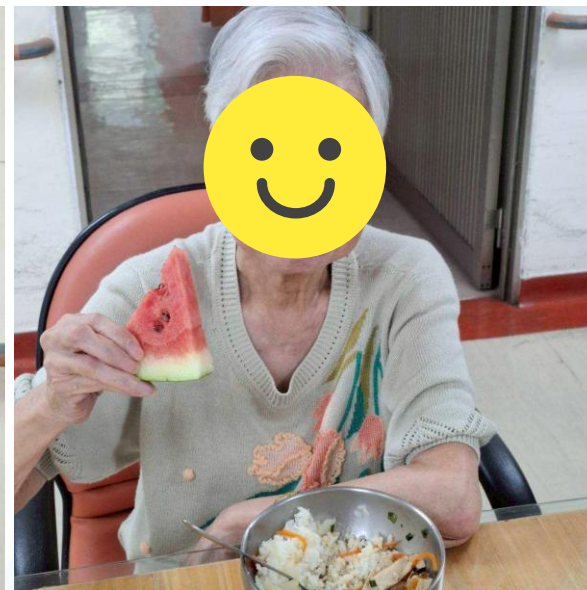
頻率：每週一次，每週一晚餐供應



水果供應執行現況



香蕉



西瓜

115年度營養輔療

3/27營養輔療-潤餅DIY

4/17營養輔療-全穀雜糧大家庭



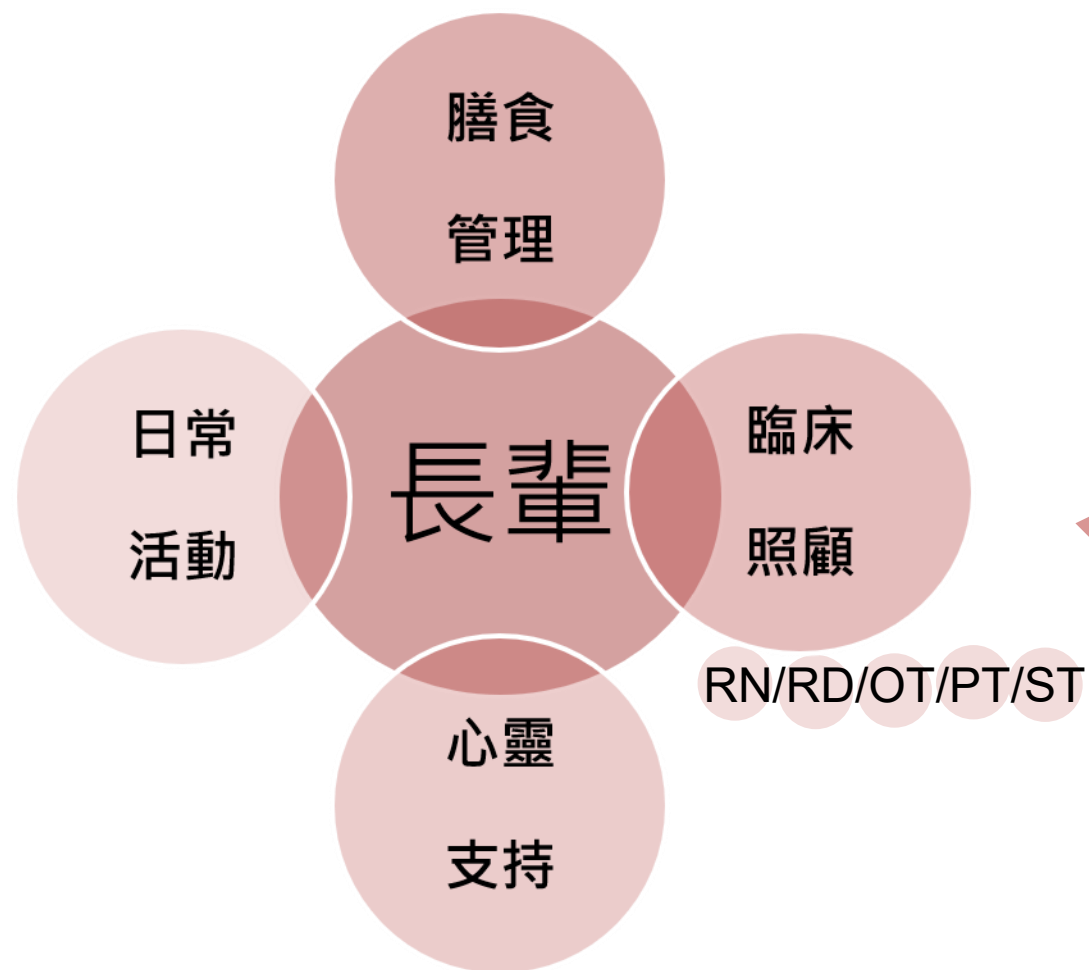
23



115年營養輔療

6/9五穀粽DIY





以住民為中心的 長照專業團隊

長者生活指南 食醫住行面面俱到