

臺北市兆如老人安養護中心

115 年上半年度安養部家屬座談會滿意度調查報告

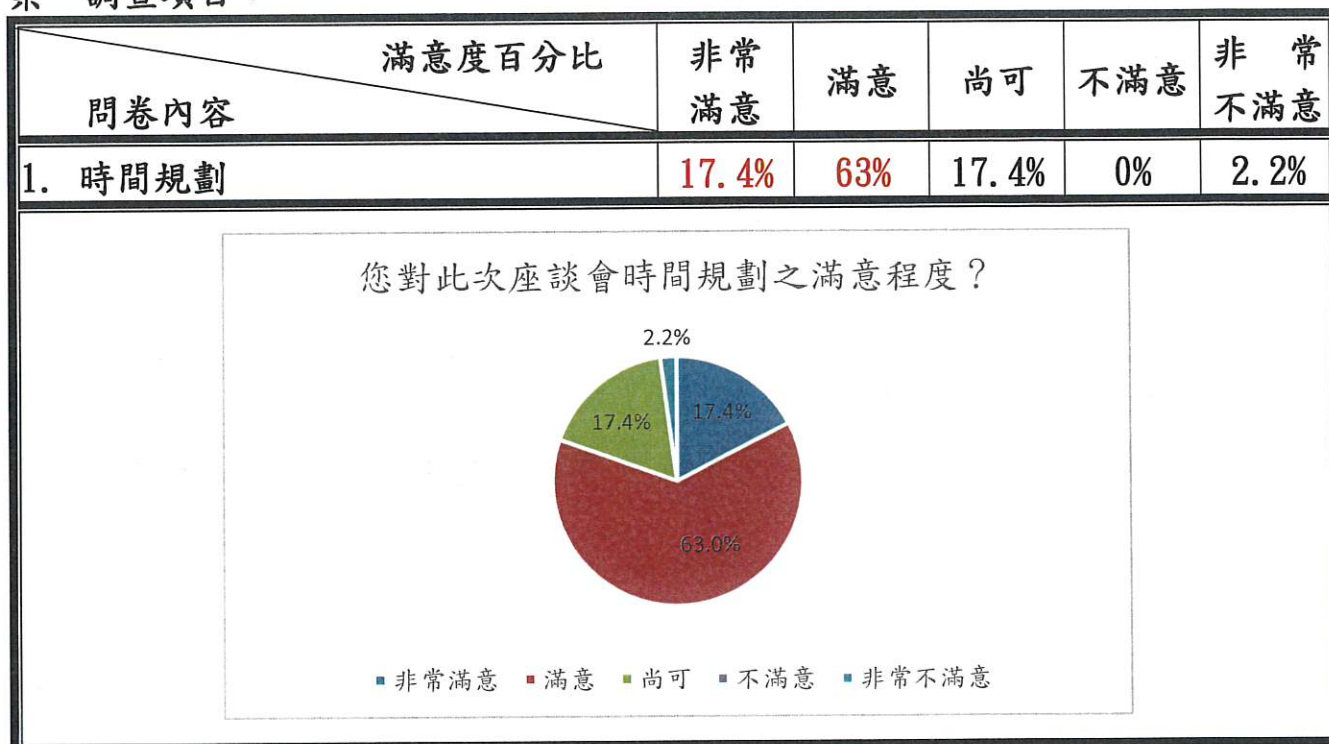
115 年 07 月 06 日

- 壹、調查目的：為了解松院安養住民及家屬對本中心 115 年上半年度安養部住民暨家屬座談會的看法，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：115 年 6 月 27 日周六下午 14 點至 16 點。
- 參、調查對象及方式：參與 115 年上半年度安養部住民暨家屬座談會之住民及住民家屬，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 50 份，回收問卷數 46 份，有效問卷數 46 份，回收率 92%。
- 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：

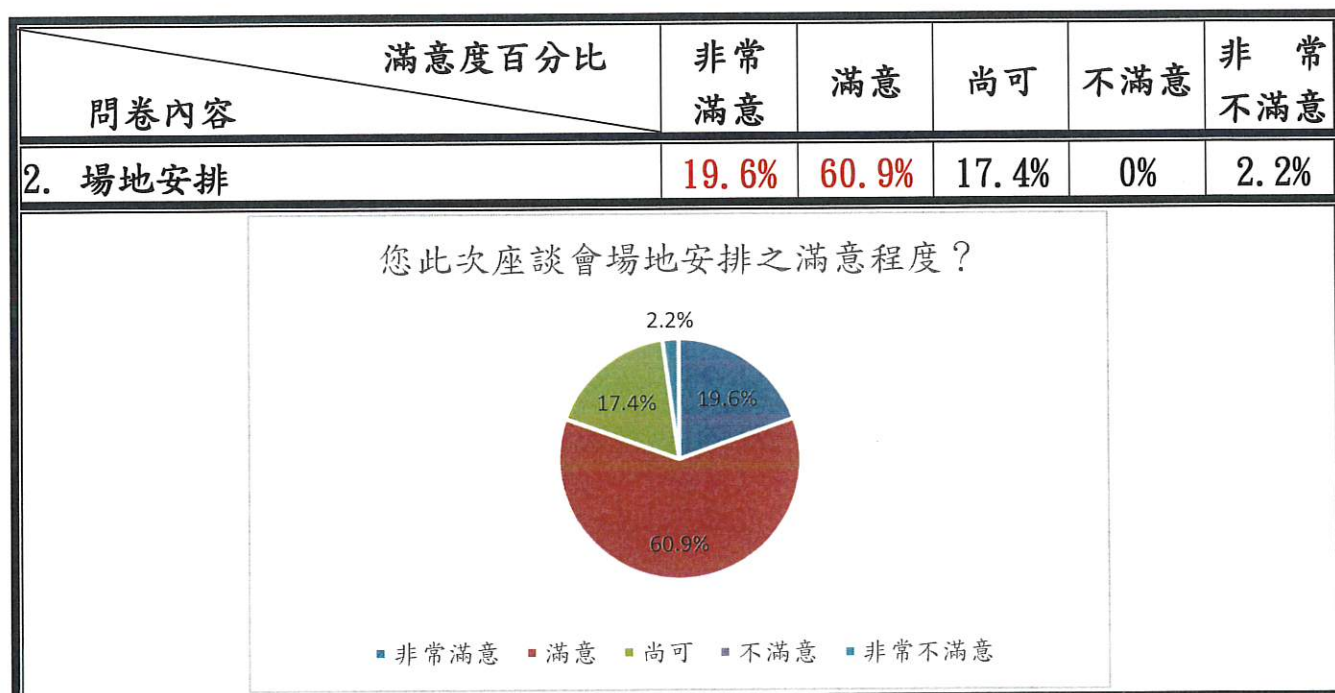
一、對此次家屬座談會的滿意度

- (一) 時間規劃 80.4%
- (二) 場地安排 80.5%
- (三) 工作人員服務 80.5%
- (四) 業務報告 60.9%
- (五) 諮詢服務及回饋 71.7%
- (六) 整體內容 69.6%
- (七) 座談會內容是否有助益 65.2%

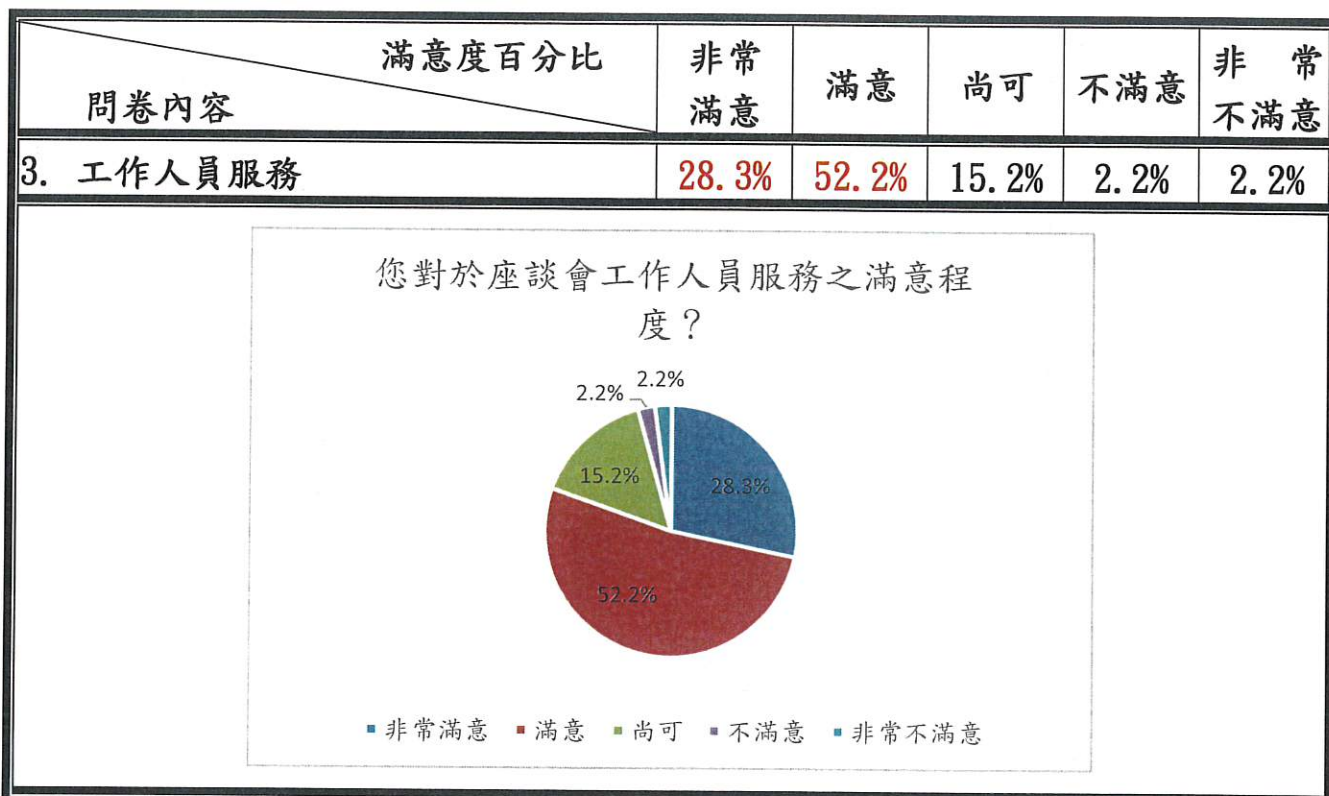
柒、調查項目：



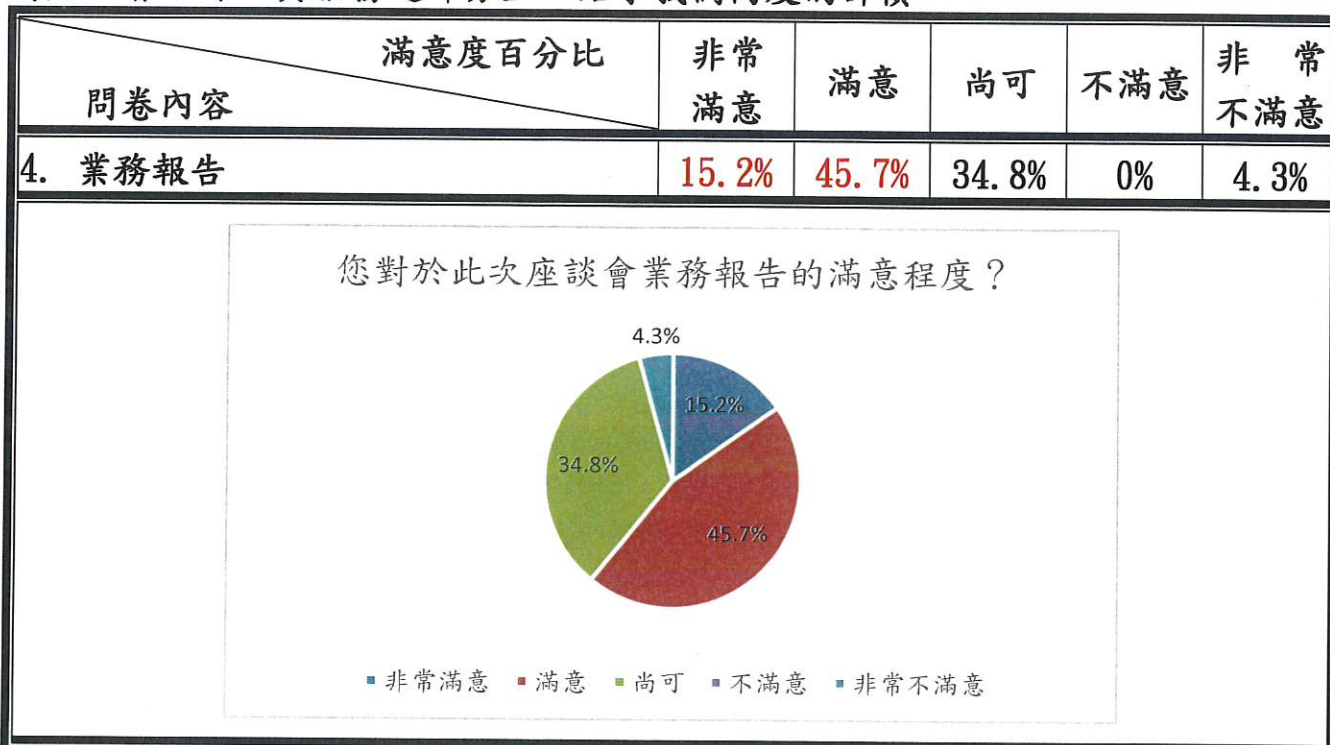
統計分析：由統計結果顯示住民及家屬對於此次座談會時間規劃之滿意度，整體滿意為 80.4%，其中非常滿意佔 17.4%，滿意佔 63%；尚可佔 17.4%，不滿意佔 0%，非常不滿意佔 2.2%，顯見住民及家屬對此次家屬座談會時間規劃普遍上滿意。



統計分析：由統計結果顯示住民及家屬對於此次座談會場地安排之滿意度，整體滿意為 80.5%，其中非常滿意佔 19.6%，滿意佔 60.9%；尚可佔 17.4%，不滿意佔 0%，非常不滿意佔 2.2%，顯示統計結果，住民及家屬普遍認為此次家屬座談會場地安排尚滿意。

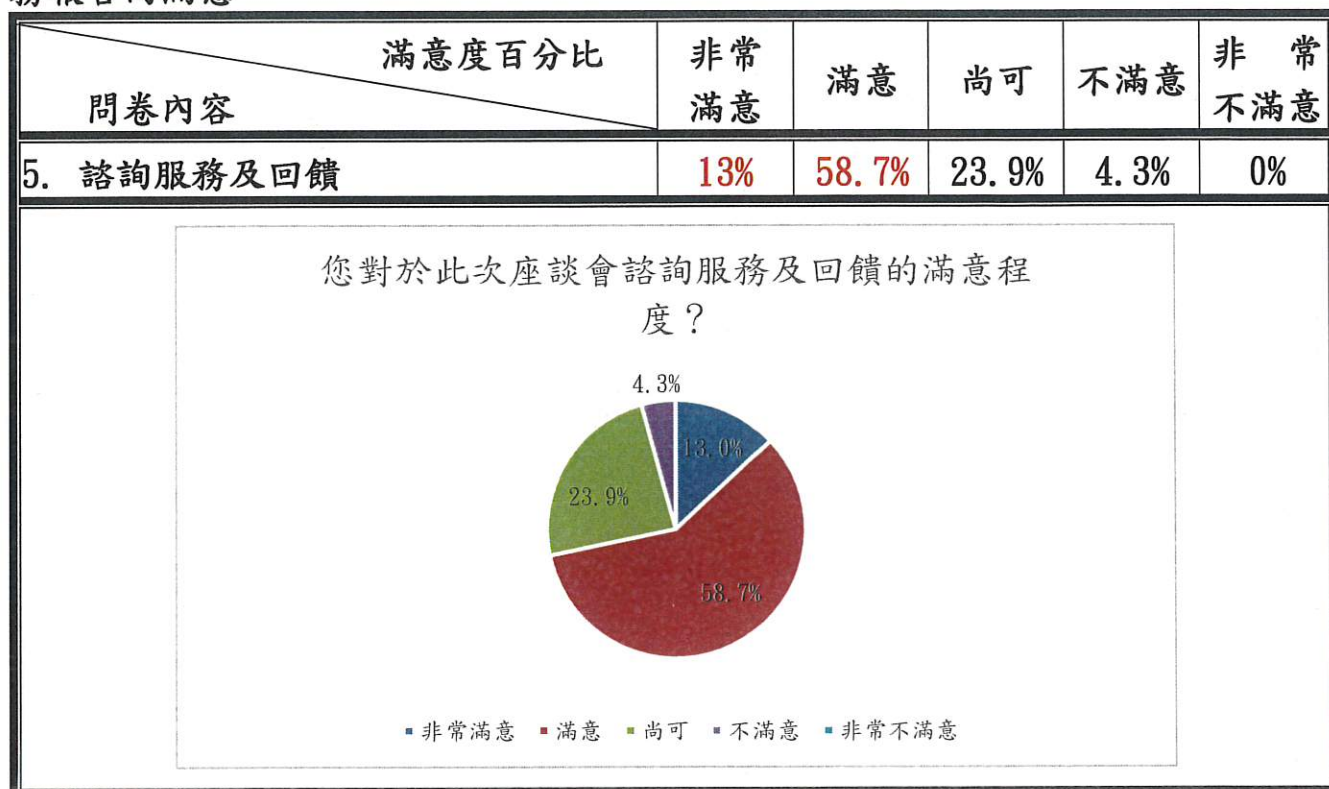


統計分析：由統計結果顯示家屬對於此次住民暨家屬座談會工作人員服務之滿意度，整體滿意為 80.5%，其中非常滿意佔 28.3%，滿意佔 52.2%；尚可佔 15.2%，不滿意佔 2.2%，非常不滿意佔 2.2%，由統計結果顯示，住民及家屬對於此次家屬座談會工作人員服務這部分上，給予我們高度的評價。

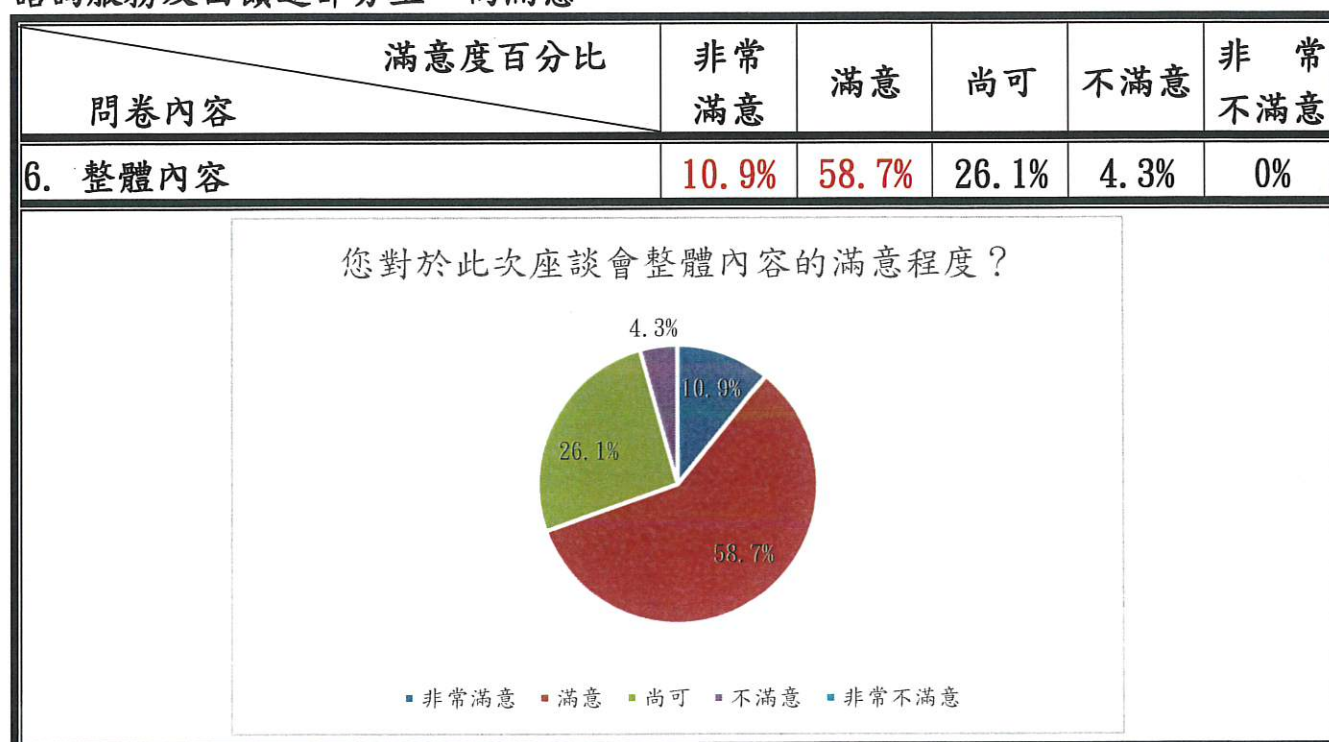


統計分析：由統計結果顯示住民及家屬對於此次座談會業務報告之滿意度，整體滿意為 60.9%，其中非常滿意佔 15.2%，滿意佔 45.7%；尚可佔 34.8%，不滿意佔 0%，非常不滿意佔 4.3%，顯示統計結果，住民及家屬普遍認為此次家屬座談會業

務報告尚滿意。

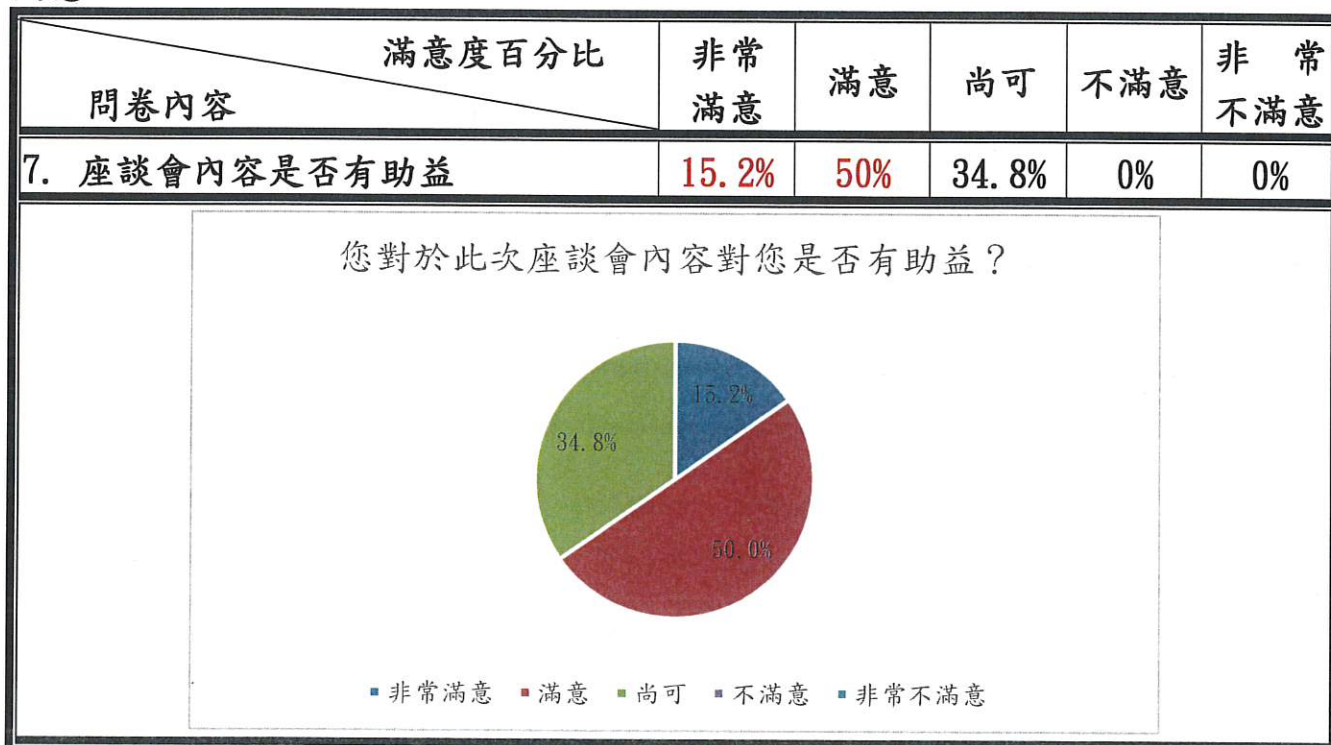


統計分析：由統計結果顯示家屬對於此次家屬座談會諮詢服務及回饋之滿意度，整體滿意為 71.7%，其中非常滿意佔 13%，滿意佔 58.7%；尚可佔 23.9%，不滿意佔 4.3%，非常不滿意佔 0%，由統計結果顯示，住民及家屬對於此次家屬座談會諮詢服務及回饋這部分上，尚滿意。



統計分析：由統計結果顯示住民及家屬對於此次座談會整體內容之滿意度，整體滿意為 69.6%，其中非常滿意佔 10.9%，滿意佔 58.7%；尚可佔 26.1%，不滿意佔 4.3%，非常不滿意佔 0%。

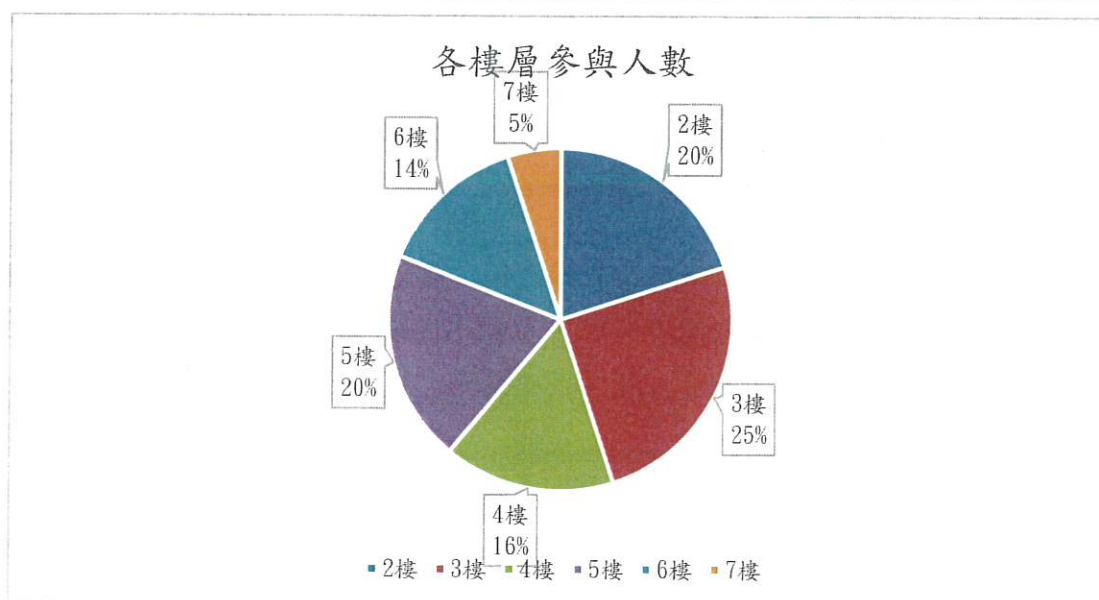
4.3%，非常不滿意佔 0%，由統計結果顯示，家屬對於此次家屬座談會整體內容尚滿意。



統計分析：由統計結果顯示住民及家屬對於此次座談會內容是否有助益之滿意度，整體滿意為 65.2%，其中非常滿意佔 15.2%，滿意佔 50%；尚可佔 34.8%，不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，由統計結果顯示，住民及家屬對於此次家屬座談會內容是否有助益這部分上，尚滿意。

參加住民暨家屬座談會的住民居住樓層人數統計

2 樓	3 樓	4 樓	5 樓	6 樓	7 樓
20%	25%	16%	20%	14%	5%



二、值得讚美事項

序號	住民滿意事項
1	所有工作人員表現出盡心盡力誠懇用心
2	對於住民的膳食,認真對待和改善,非常感動
3	櫃台很好

三、建議事項

序號	建議改善事項	改善措施
1	肉類特別鹹須待改進 菜色有些也會太鹹 尤其肉類 雞塊怎會太小呢 豆漿沒什麼味道盼改善 物價不穩定 了解 盼改善 菜色 肉類切勿太鹹	後續將請營養組及廚房持續檢視餐點調味，尤其針對肉類偏鹹情形加強提醒，烹調時將盡量以符合高齡者健康需求為原則，避免過度調味。針對雞塊大小、豆漿濃度及菜色變化等意見，請營養組與廚房共同檢討，並與供餐廠商溝通調整。
2	一樓陽台磁磚要待報修。房間水管太老舊	將請工總務單位協助確認一樓陽台磁磚狀況，並依實際情形安排修繕或後續處理。房間水管老舊部分，將請工總務評估是否有漏水、排水不良、異味或使用安全疑慮，並依檢查結果進行維修或列入後續改善規劃。
3	大銀幕字太小看不清楚 會議投影有些模糊	中心後續辦理座談會或相關說明會時，會調整簡報字體大小、版面配置及投影設備設定，盡量減少文字過多、字體過小或畫面不清楚的情形。會前也會加強測試投影清晰度、亮度及焦距，讓住民與家屬能更清楚掌握會議內容。
4	每週的打掃是否陽台也要掃	每週房務打掃範圍主要以房內基本環境清潔為主，並不包含陽台區域。陽台屬住民個人使用空間，平時仍請住民及家屬自行維護環境整潔。
5	公共烘衣機會定期清潔嗎？	公共洗衣機及烘衣機皆有每月定期安排清潔，並會由工作人員拍照或留存紀錄，以利後續追蹤。中心也會持續提醒各樓層人員注意公共設備使用狀況，若發現棉絮堆積、異

		味、設備異常或故障情形，通報工組務處理，以維護住民使用安全及環境衛生。
6	建議增加水果天數	水果供應天數部分，會納入後續菜單規劃評估，在兼顧營養均衡、預算及食材供應穩定性的前提下，盡量安排更符合住民期待的餐食內容。

分析人員：

社工師曾姿瑜

115.7.6

主任：

主任溫莉筠

115.07.07

