

臺北市兆如老人安養護中心

松院安養住民服務滿意度調查報告

115 年 05 月 29 日

壹、調查目的：為了解松院安養住民對本中心相關服務與管理的看法，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 05 月 5 日至 115 年 06 月 5 日，共計 31 天。

參、調查對象及方式：入住松院安養部之住民及所有住民家屬，以不記名的方式調查。

肆、有效問卷數：線上表單加上紙本問卷共計發出問卷數 120 份，回收問卷數 79 份，有效問卷數 76 份，回收率 63%。

伍、調查項目與內容：包括環境服務(1. 居住空間 2. 採光亮度 3. 硬體設備 4. 空調溫度 5. 環境清潔/味道 6. 安全管理 7. 整體而言)、護理服務(1. 護理專業知識與技術 2. 溝通聯繫 3. 護理人員服務態度 4. 整體而言)、照顧服務(1. 照顧專業與技術 2. 隱私權維護 3. 照顧服務員服務態度 4. 整體而言)、社工服務(1. 社工的專業 2. 活動時間的安排 3. 活動內容項目 4. 社工的服務態度 5. 整體而言)、復健服務(1. 復健專業與技術 2. 復健師的服務態度 3. 整體而言)、營養服務(1. 營養師專業與諮詢 2. 營養師的服務態度 3. 整體而言)、行政服務(1. 費用的收退效率 2. 設備維修效率 3. 行政人員的服務態度 4. 整體而言)、總結與推薦他人方面(1. 選擇本中心的原因 2. 推薦本中心給其他人的看法)。

陸、調查結果與改善方式：

一、環境服務方面：

- (一)、居住空間 85.3%
- (二)、採光亮度 87.5%
- (三)、硬體設備 78.6%
- (四)、空調溫度 75.0%
- (五)、環境清潔/味道 70.7%
- (六)、安全管理 81.1%
- (七)、整體而言 76.8%

二、各專業服務方面：

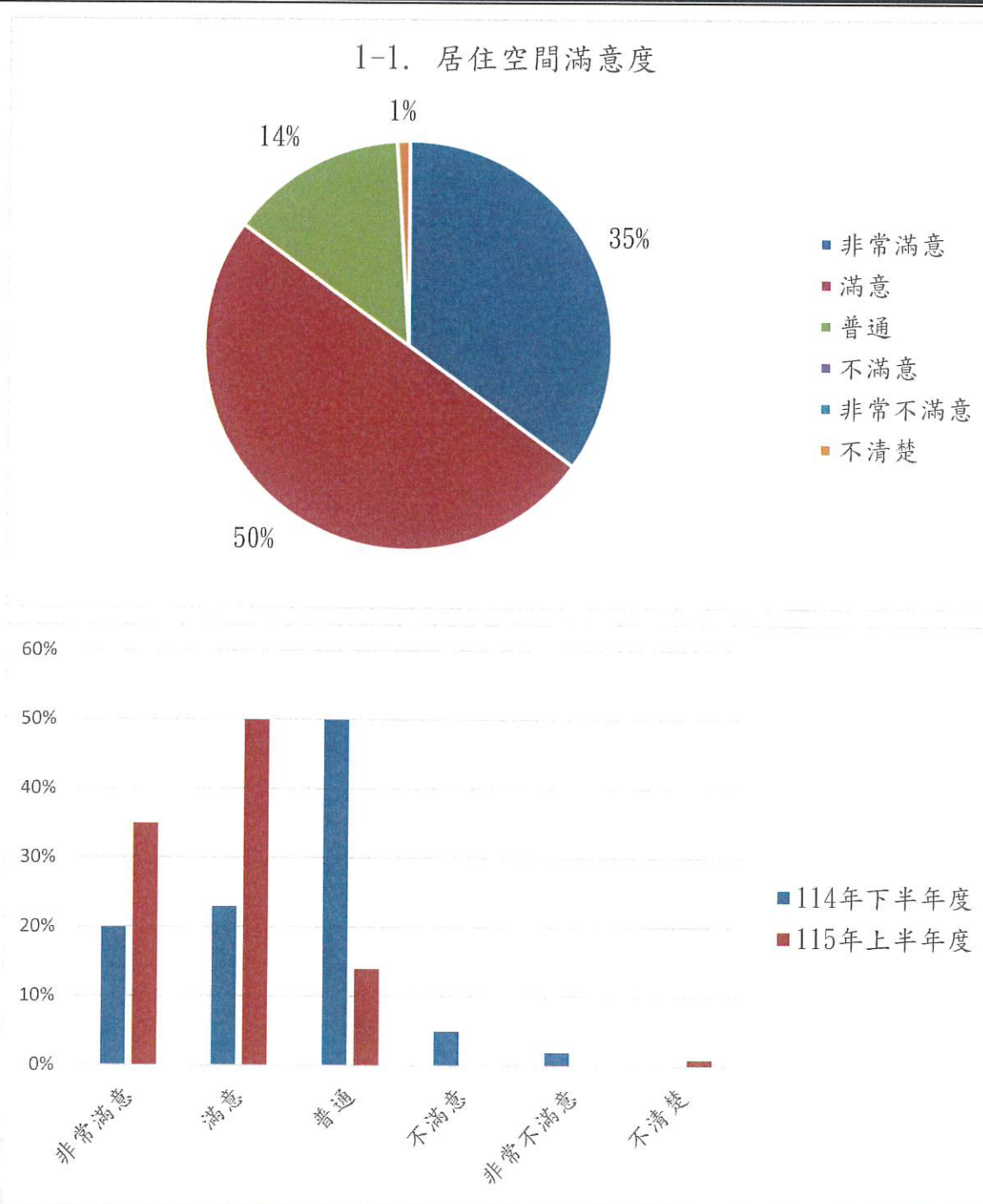
- (一)、護理服務：1. 護理專業知識與技術 87.1% 2. 溝通聯繫 90% 3. 護理人員服務態度 89.0% 4. 整體而言 82.9%
- (二)、社工服務：1. 社工的專業 80.3% 2. 活動時間的安排 77.5% 3. 活動內容項目 70.3% 4. 社工的服務態度 79.7% 5. 整體而言 77.9%
- (三)、復健服務：1. 復健專業與技術 72.5% 2. 復健師的服務態度 73.7% 3. 整體而言 75.7%。

- (四)、營養服務：1. 營養師專業與諮詢 73.2% 2. 營養師的服務態度 74.5% 3. 整體而言 77.8%。
- (五)、行政服務：1. 費用的收退效率 82.8% 2. 設備維修效率 81.4% 3. 行政人員的服務態度 84.4% 4. 整體而言 85%。
- (六)、醫療服務：1. 醫師專業與諮詢 80.9% 2. 醫師的服務態度 80.4% 3. 整體而言 81.8%。
- (七)、總結與推薦給與他人方面：
1. 整體服務的滿意度 80.0%
 2. 推薦本中心給其他人 61.8%

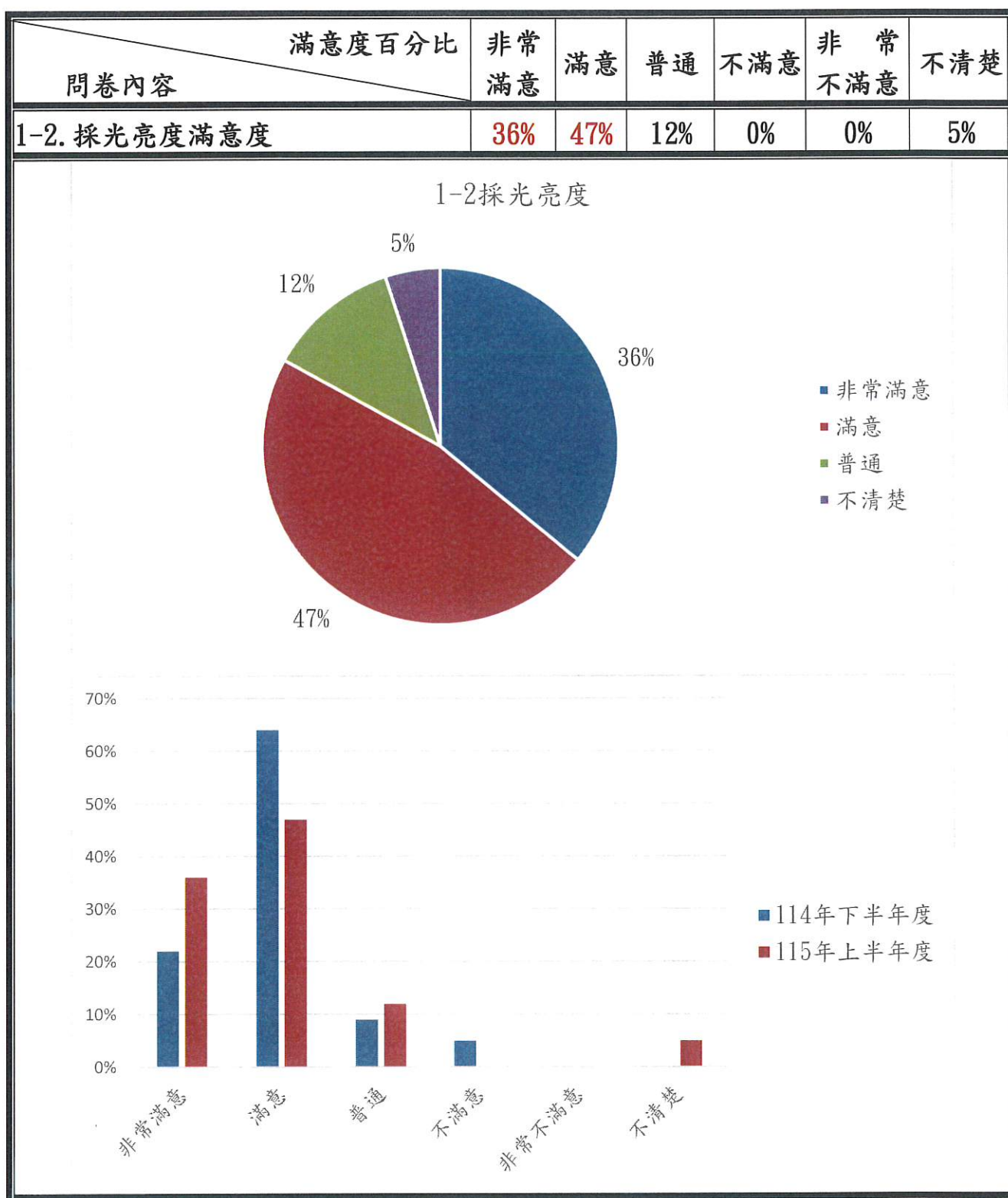
柒、調查項目：

一、環境服務方面

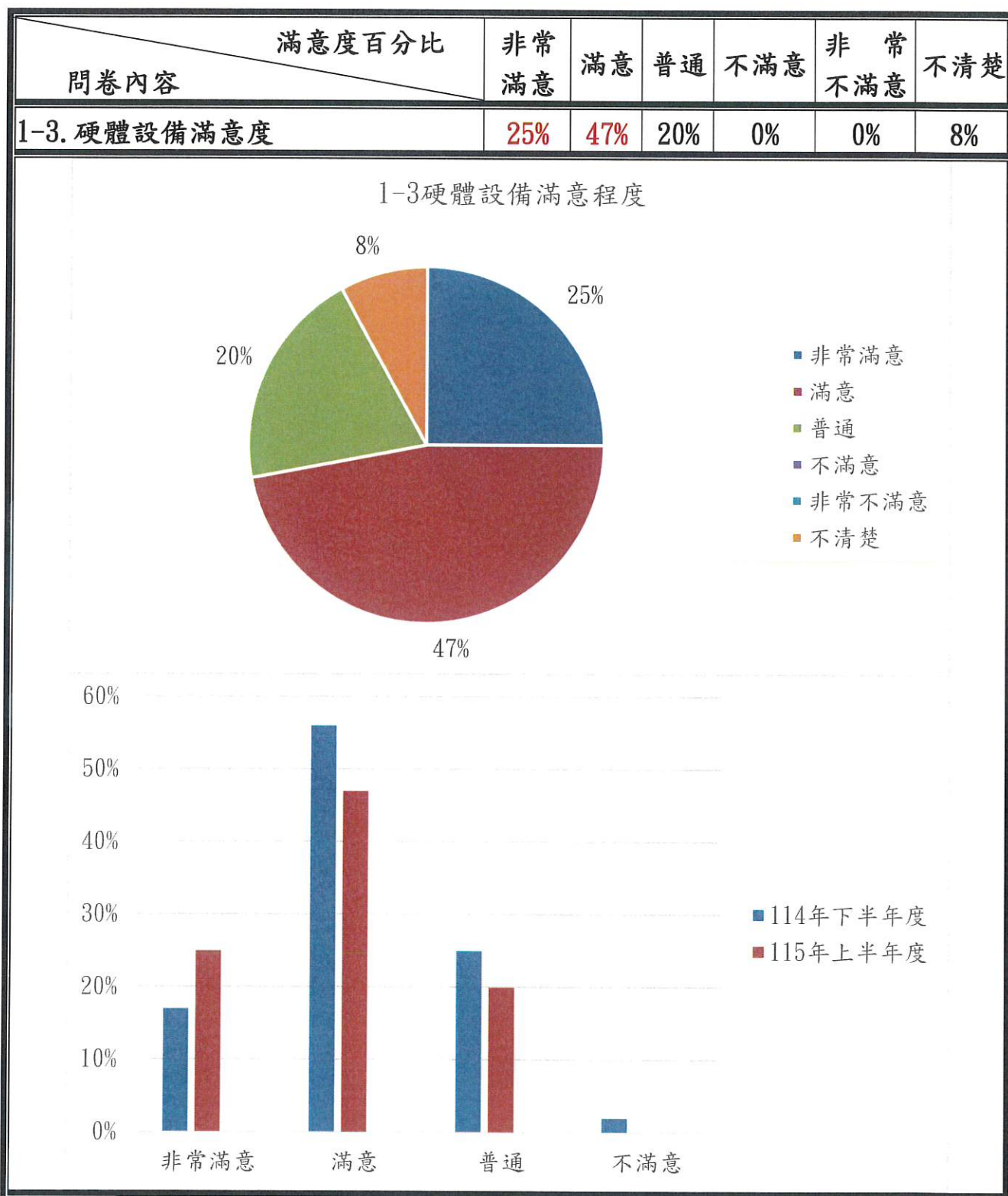
問卷內容	滿意度百分比					
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
1-1. 居住空間滿意度	35%	50%	14%	0%	0%	1%



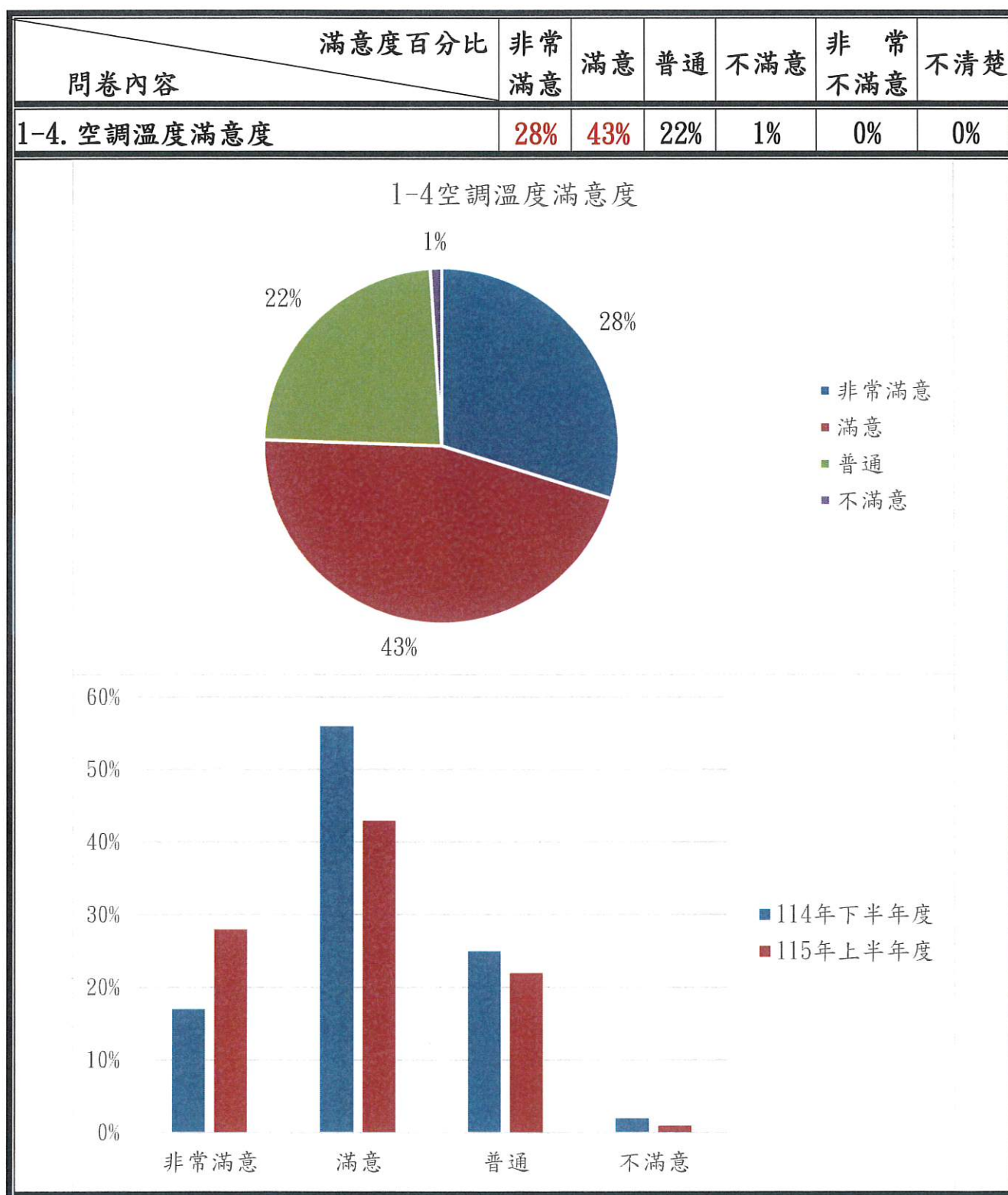
統計分析：由統計結果顯示住民及家屬對於本中心的居住空間之滿意度，整體滿意為 **85.3%**，其中非常滿意佔 **35%**，滿意佔 **50%**；普通佔 14%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 1%，顯見住民對本中心整體居住空間普遍上滿意。



統計分析：由統計結果顯示住民對於本中心環境照明服務的滿意度，整體滿意為 **83%**，其中非常滿意佔 **36%**，滿意佔 **47%**；普通佔 12%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 5%。顯示統計結果，普遍認為本中心照明設備明亮度足夠。

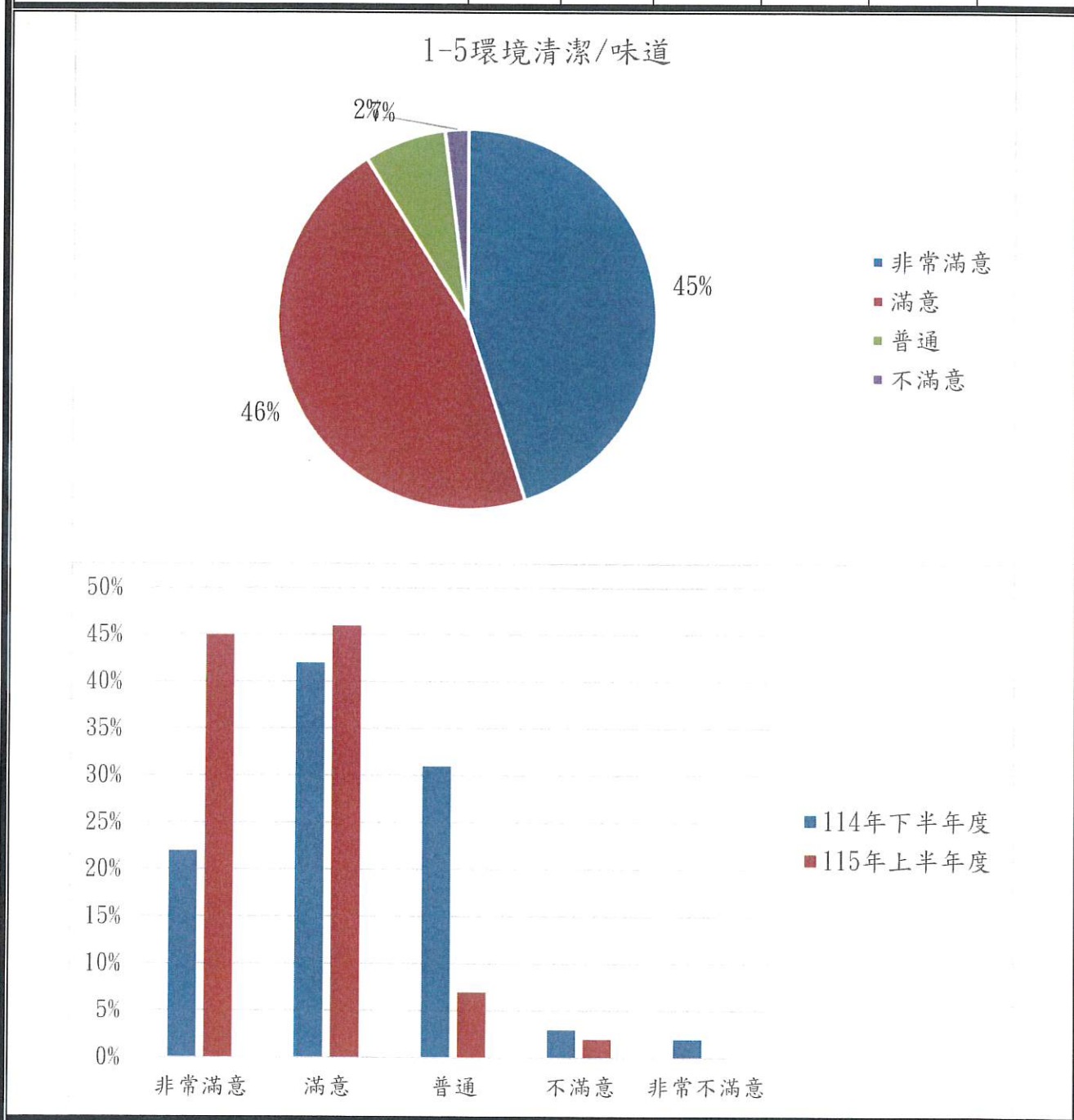


統計分析：由統計結果顯示住民對於本中心硬體設備的滿意度，整體滿意為 87%，其中非常滿意佔 34%，滿意佔 53%；普通佔 11%；不滿意佔 2%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 0%。由統計結果顯示，住民對於本中心整體環境硬體設備這部分的服務上，住民給予我們高度的評價。

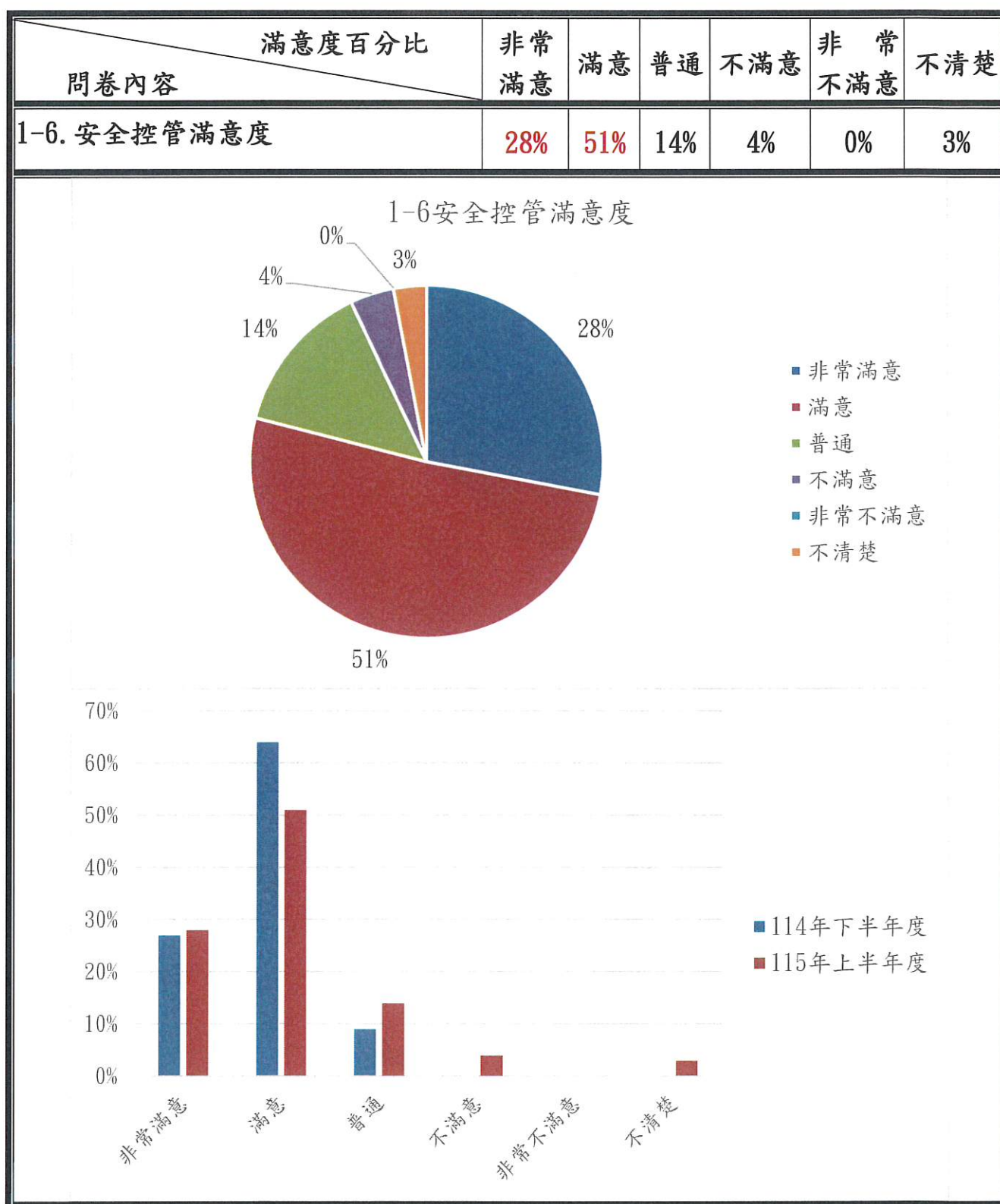


統計分析：由統計結果顯示住民對於本中心空調溫度的滿意度，整體滿意為 81%，其中非常滿意佔 28%，滿意佔 43%；普通佔 22%；不滿意佔 1%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 0%。顯示統計結果，住民對於本中心空調溫度這部分的服務上，住民給予我們高度的評價。

問卷內容	滿意度百分比	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
1-5. 環境清潔/味道滿意度		45%	46%	7%	2%	0%	0%

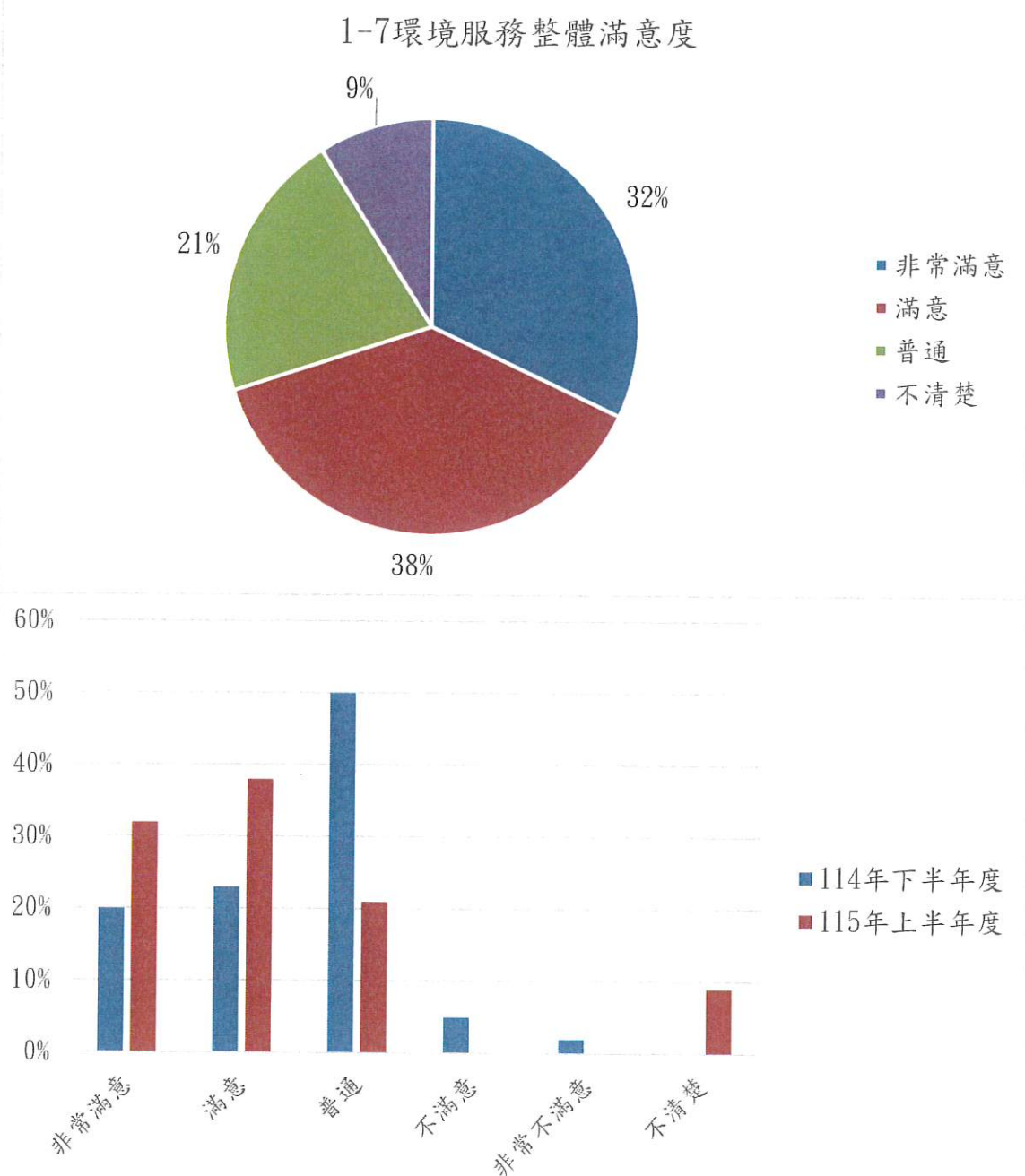


統計分析：由統計結果顯示住民對於本中心環境清潔/味道的滿意度，整體滿意為90%，其中非常滿意佔45%，滿意佔46%；普通佔7%；不滿意佔2%，非常不滿意佔0%，不清楚佔0%。由統計結果顯示，住民普遍認為本中心環境清潔/味道良好，工作人員將持續在環境衛生上努力，提供住民更優質的生活空間。



統計分析：由統計結果顯示，住民對於本中心安全管控服務的滿意度，整體滿意為79%，其中非常滿意佔28%，滿意佔51%，普通佔14%；不滿意佔4%，非常不滿意佔0%，不清楚佔3%。顯示統計結果，對於安全管控服務服務上給予正面肯定。

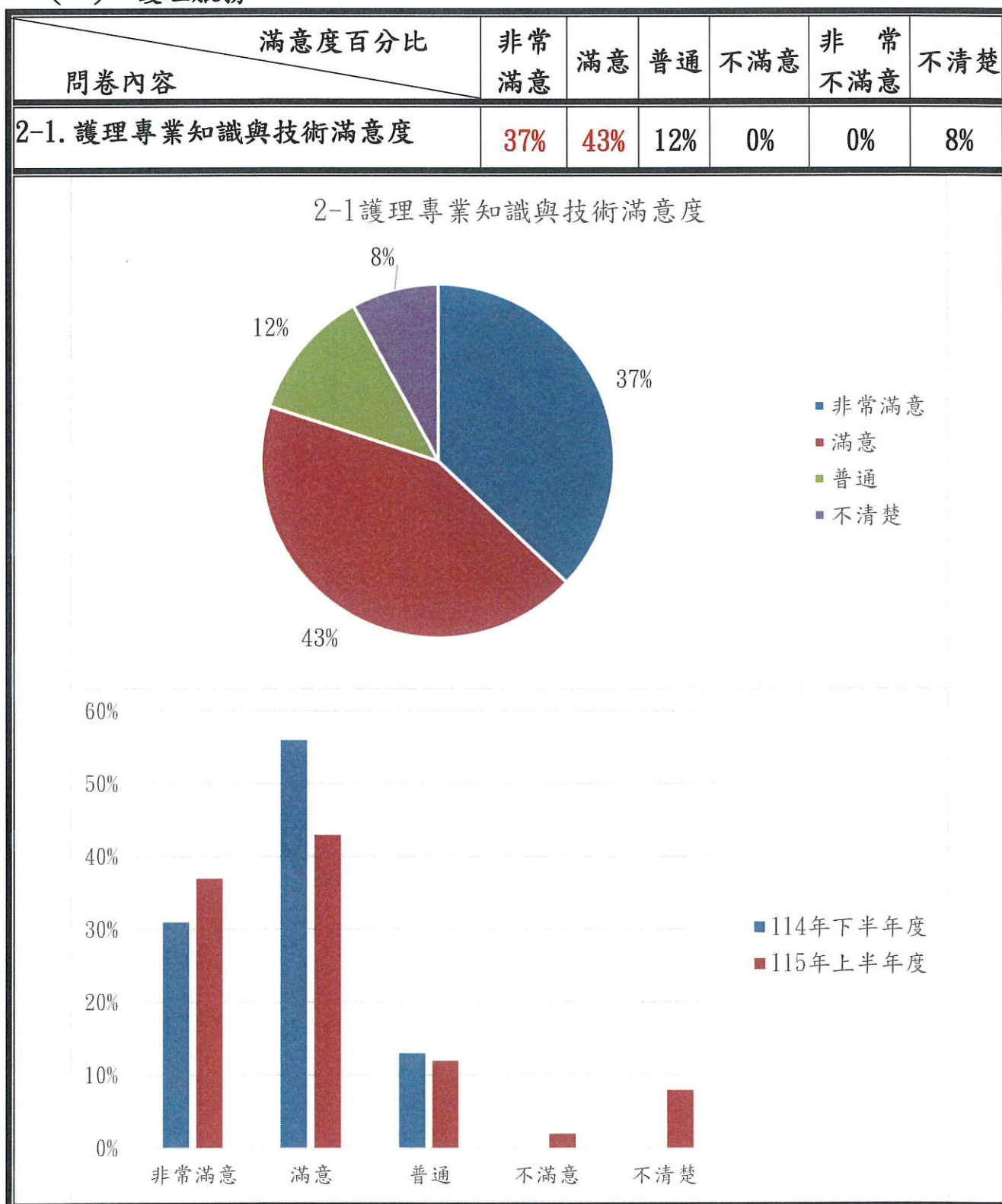
問卷內容	滿意度百分比					
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
1-7. 環境服務整體而言滿意度	32%	38%	21%	0%	0%	9%



統計分析：由統計結果顯示住民對於本中心整體環境的滿意度，整體滿意為 70%，其中非常滿意佔 32%，滿意佔 38%；普通佔 21%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 9%。顯示統計結果，住民對於中心整體環境滿意度尚可。

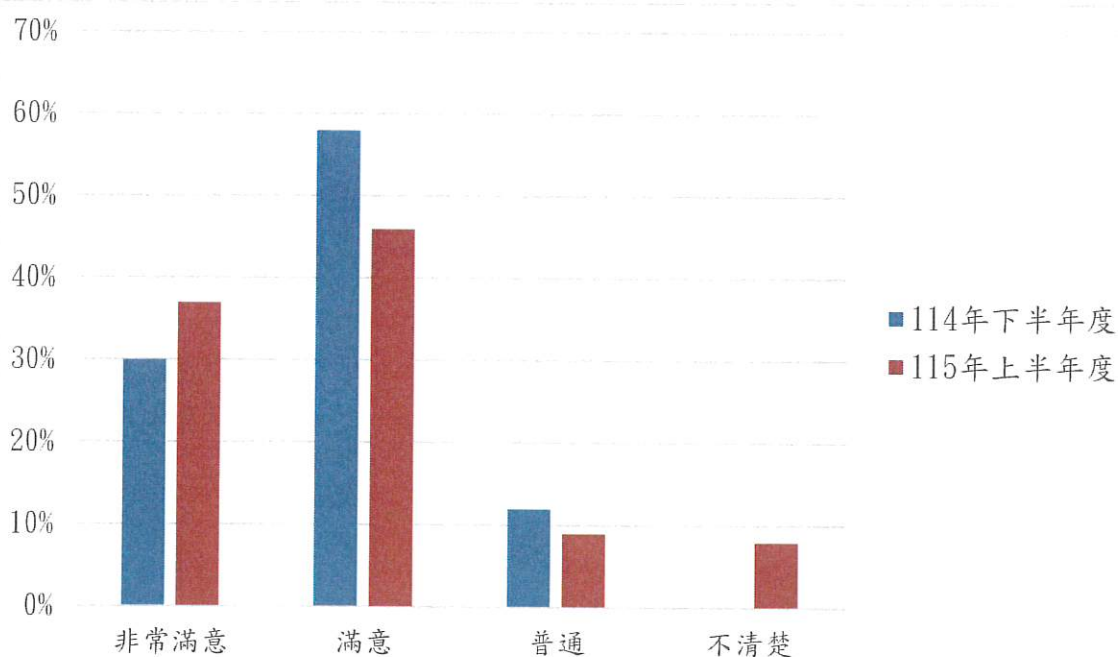
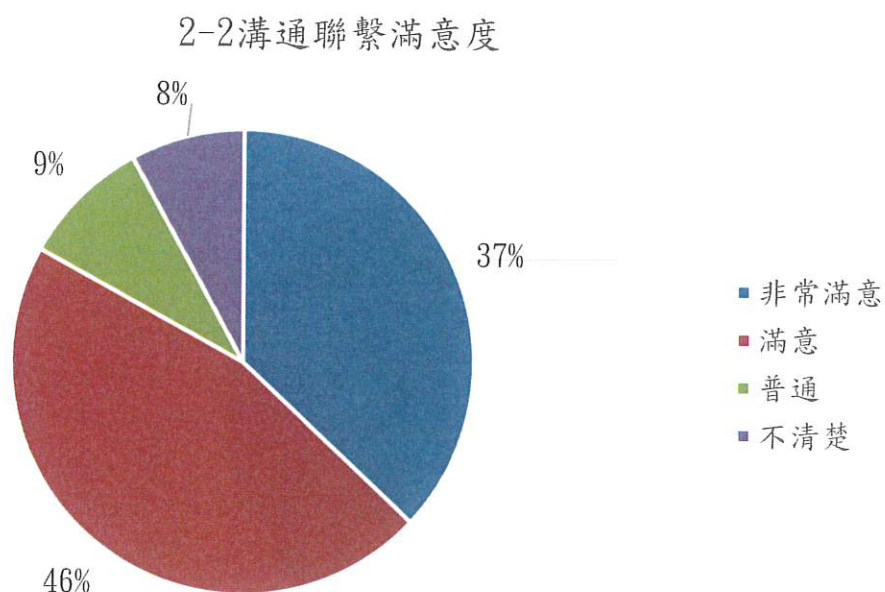
二、各專業服務方面

(一)、護理服務



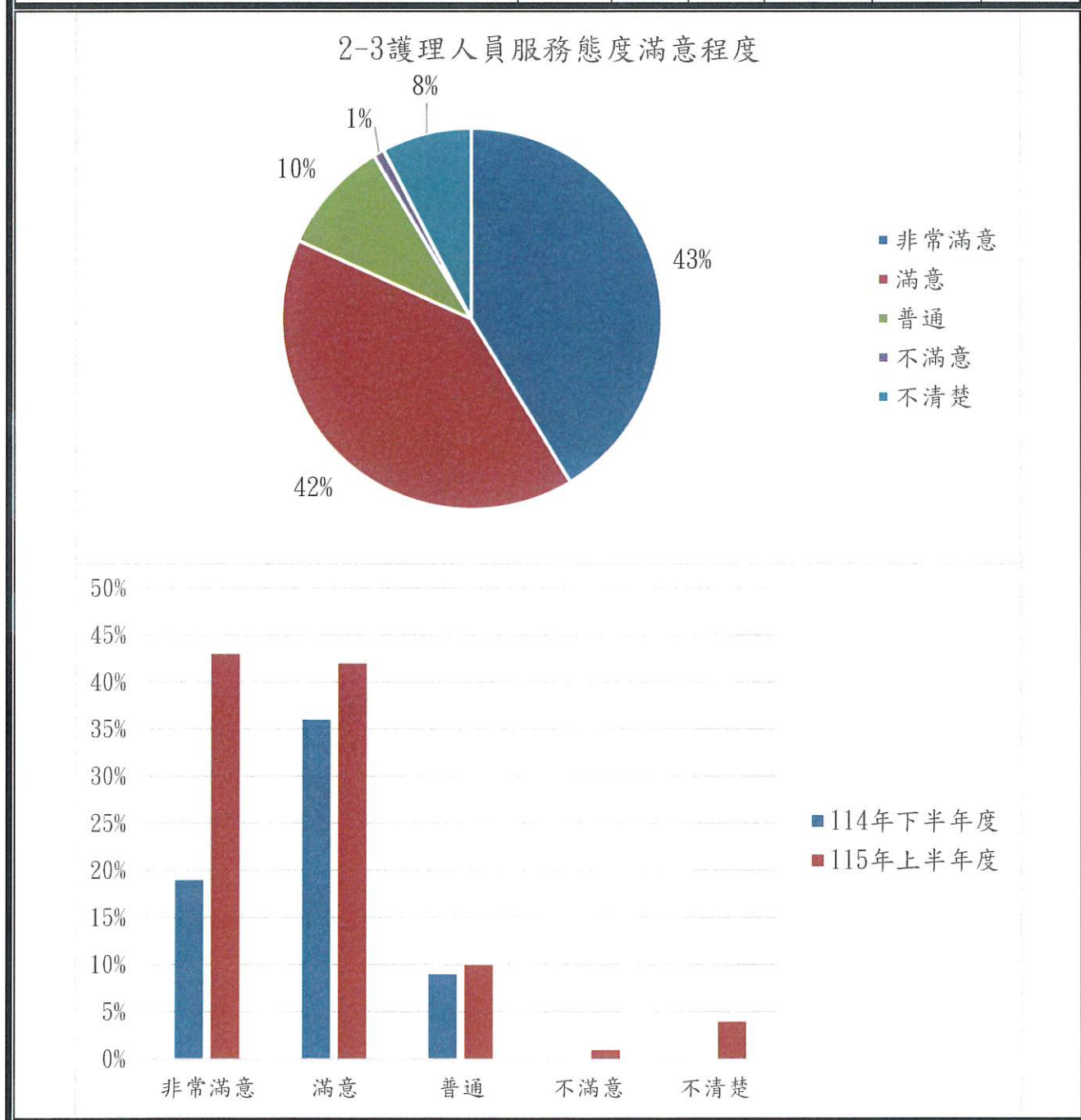
統計分析：由統計結果顯示住民對於護理人員提供之護理專業知識與技術滿意度，整體滿意為 **80%**，其中非常滿意佔 **37%**，滿意佔 **43%**；普通佔 12%；不滿意佔 0%；非常不滿意佔 0%，不清楚佔 8%。顯示統計結果，可從滿意度上分析，對於護理人員提供之護理專業知識與技術多予以支持肯定。

問卷內容	滿意度百分比	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
2-2. 溝通聯繫滿意度		37%	46%	9%	0%	0%	8%

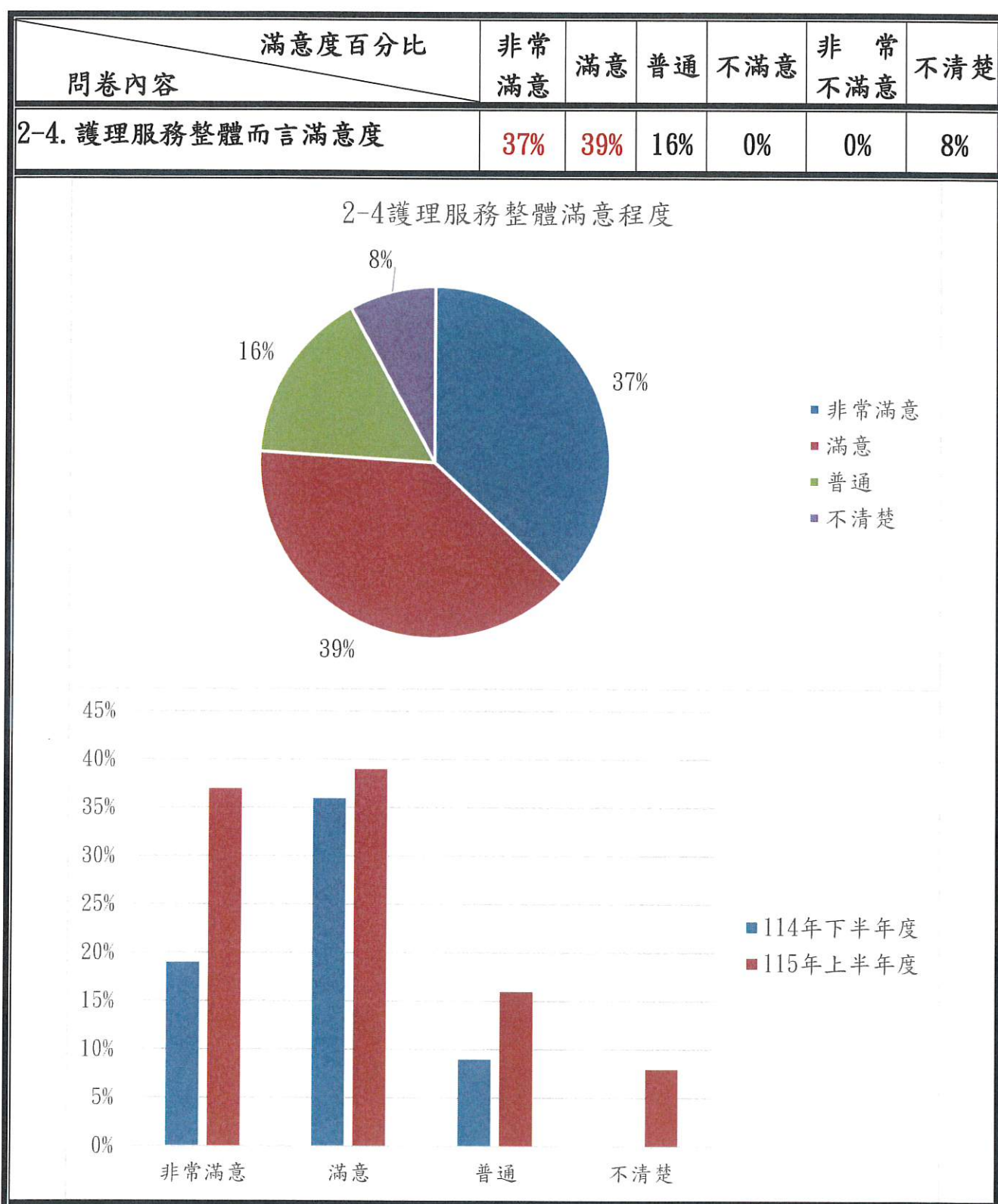


統計分析：由統計結果顯示住民對於護理人員提供之溝通聯繫滿意度，整體滿意為**83%**，其中非常滿意佔**37%**，滿意佔**46%**；普通佔9%；不滿意佔0%；非常不滿意佔0%，不清楚佔8%。顯示統計結果，可從滿意度上分析，對於護理人員平時盡心負責溝通聯繫態度多予以支持肯定。

問卷內容	滿意度百分比					
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
2-3. 護理人員服務態度滿意度	43%	42%	10%	1%	0%	4%



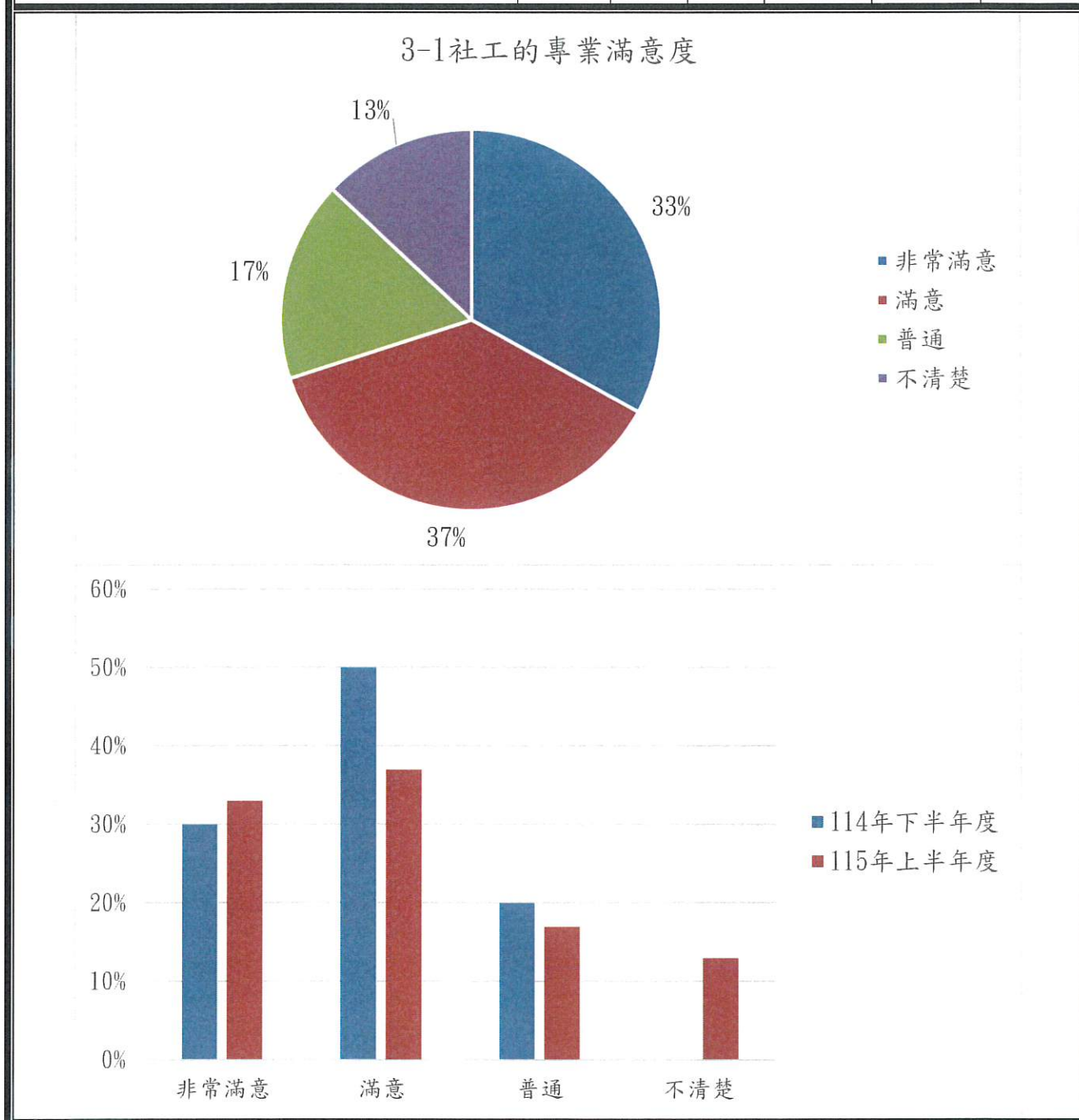
統計分析：由統計結果顯示住民對於護理人員提供之護理服務的態度滿意度，整體滿意為 85%，其中非常滿意佔 43%，滿意佔 42%；普通佔 10%；不滿意佔 1%；非常不滿意佔 0%，不清楚佔 4%。顯示統計結果，可從滿意度上分析，對於護理人員平時盡心負責的態度多予以支持肯定。



統計分析：由統計結果顯示住民對於本中心提供的護理服務的滿意度，整體滿意為76%，其中非常滿意佔37%，滿意佔39%；普通佔16%；不滿意佔0%，非常不滿意佔0%，不清楚佔8%。顯示統計結果，從護理服務的滿意度上觀察，對於護理人員給予的肯定與讚賞。

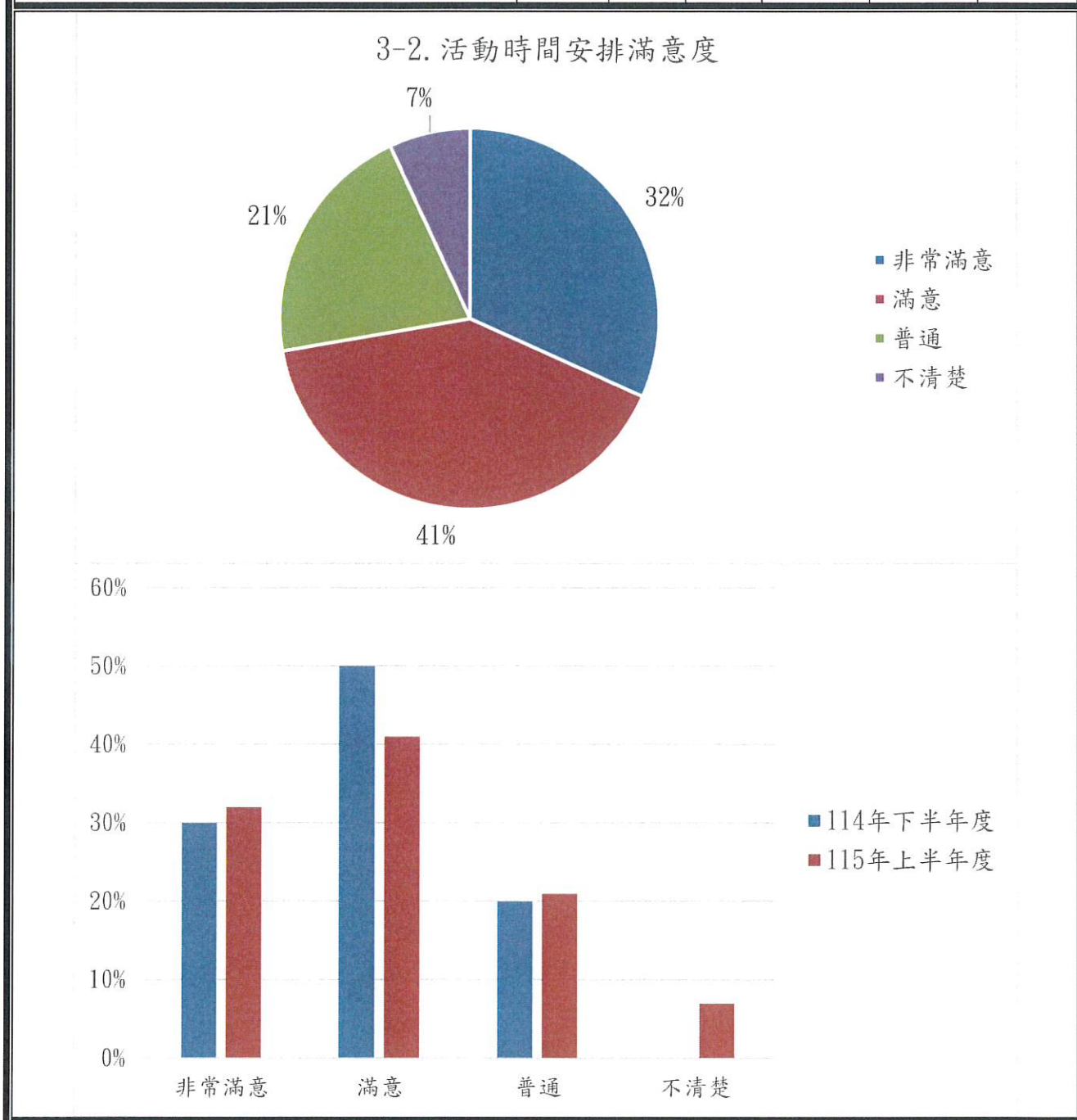
(三)、社工服務

問卷內容	滿意度百分比	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
3-1. 社工的專業滿意度		33%	37%	17%	0%	0%	13%



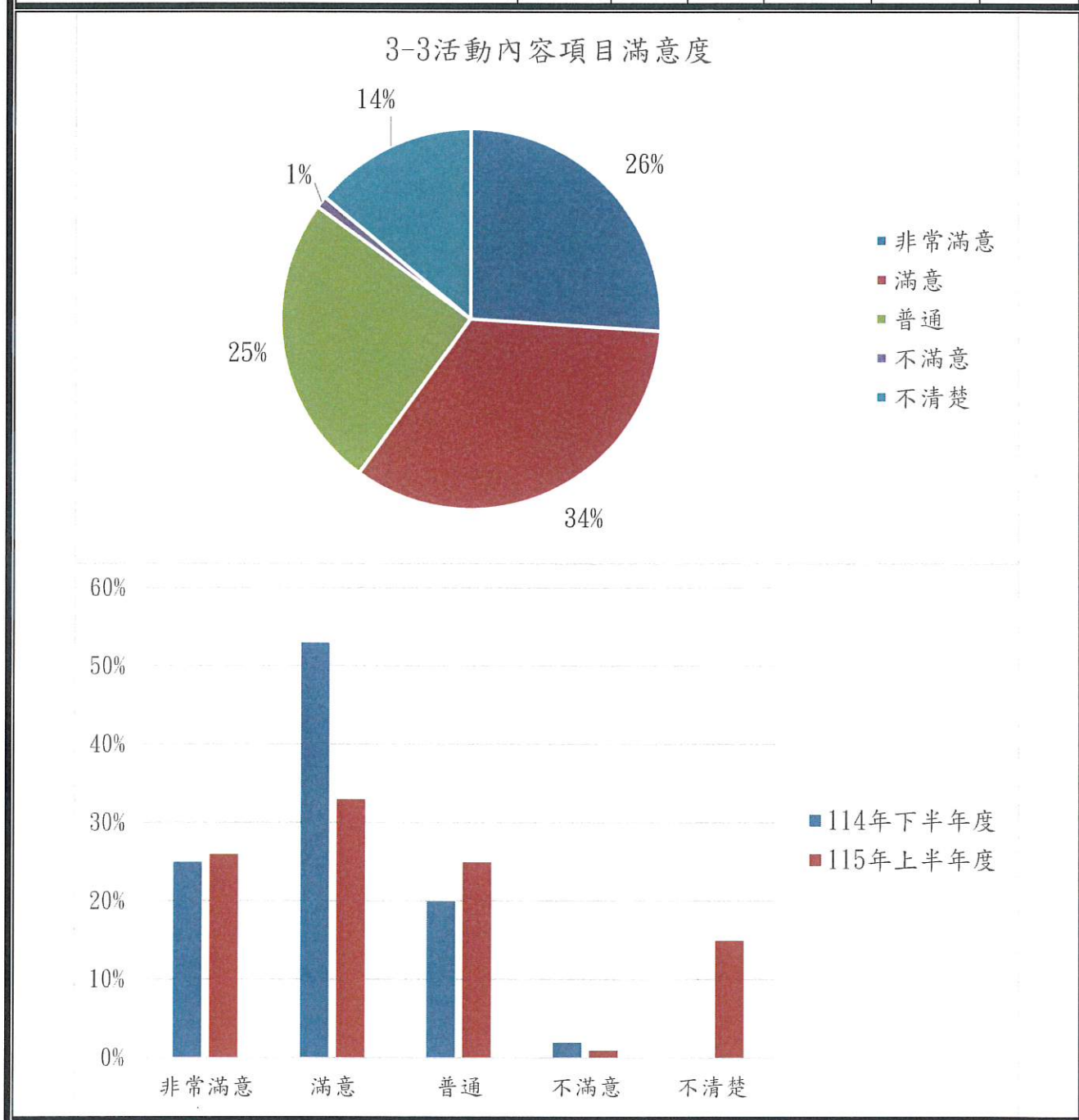
統計分析：由統計結果顯示住民對於社工人員提供之社工專業的滿意度，整體滿意為 70%，其中非常滿意佔 33%，滿意佔 37%；普通佔 17%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 13%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於社工人員提供之社工專業上，持續保持正面的支持與鼓勵。

問卷內容	滿意度百分比					
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
3-2 活動時間安排滿意度	32%	41%	21%	0%	0%	7%



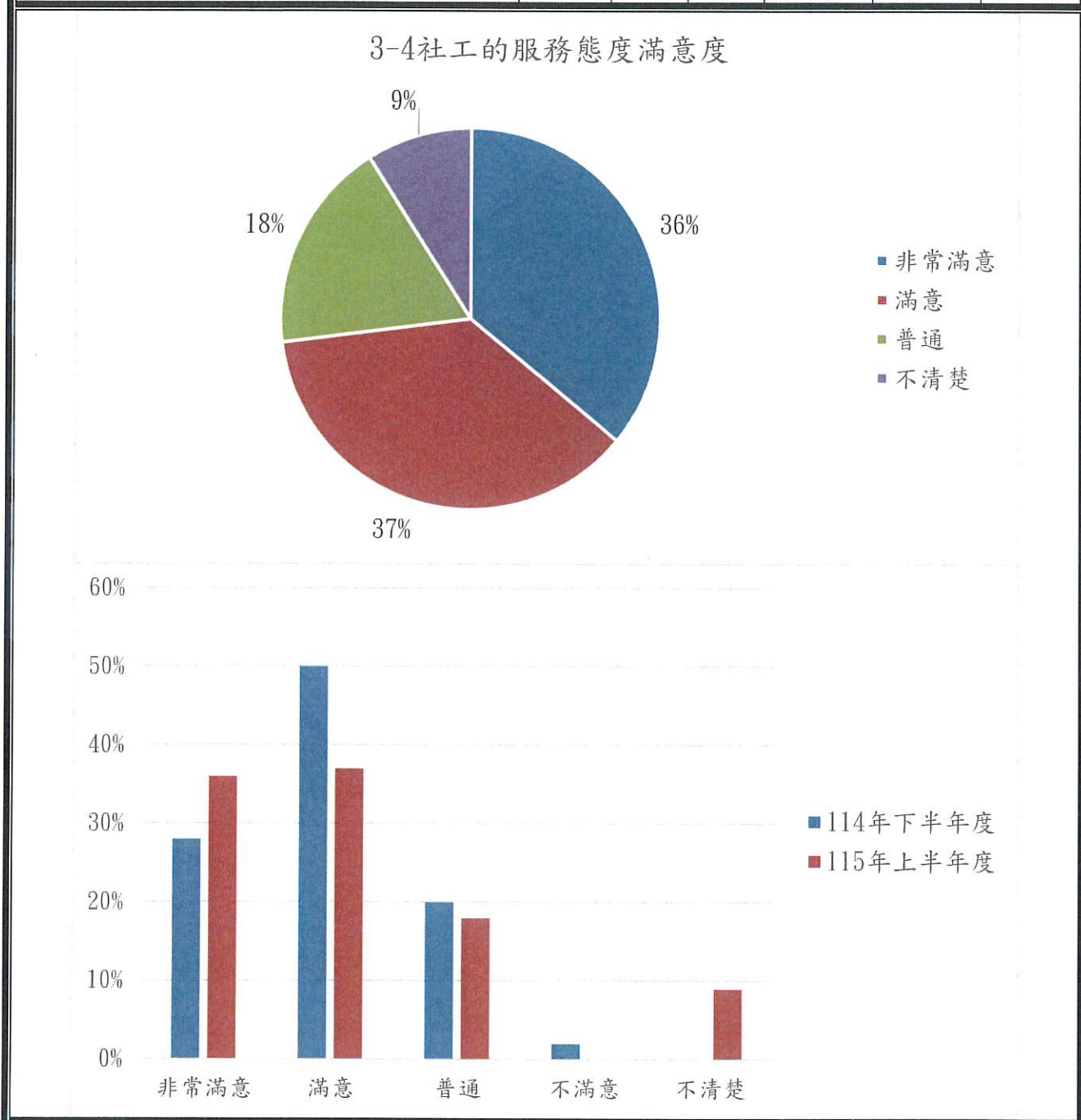
統計分析：由統計結果顯示住民對於社工人員提供之活動時間安排滿意度，整體滿意為 **73%**，其中非常滿意佔 **32%**，滿意佔 **41%**；普通佔 21%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 7%。顯示統計結果，對於社工人員提供之活動時間安排上，住民對於中心所舉辦之活動時間安排多給予肯定與讚賞，惟仍有部分住民反映普通或不清楚，顯示活動內容仍有持續調整與優化之空間。

問卷內容	滿意度百分比	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
3-3. 活動內容項目滿意度		26%	34%	25%	1%	0%	14%



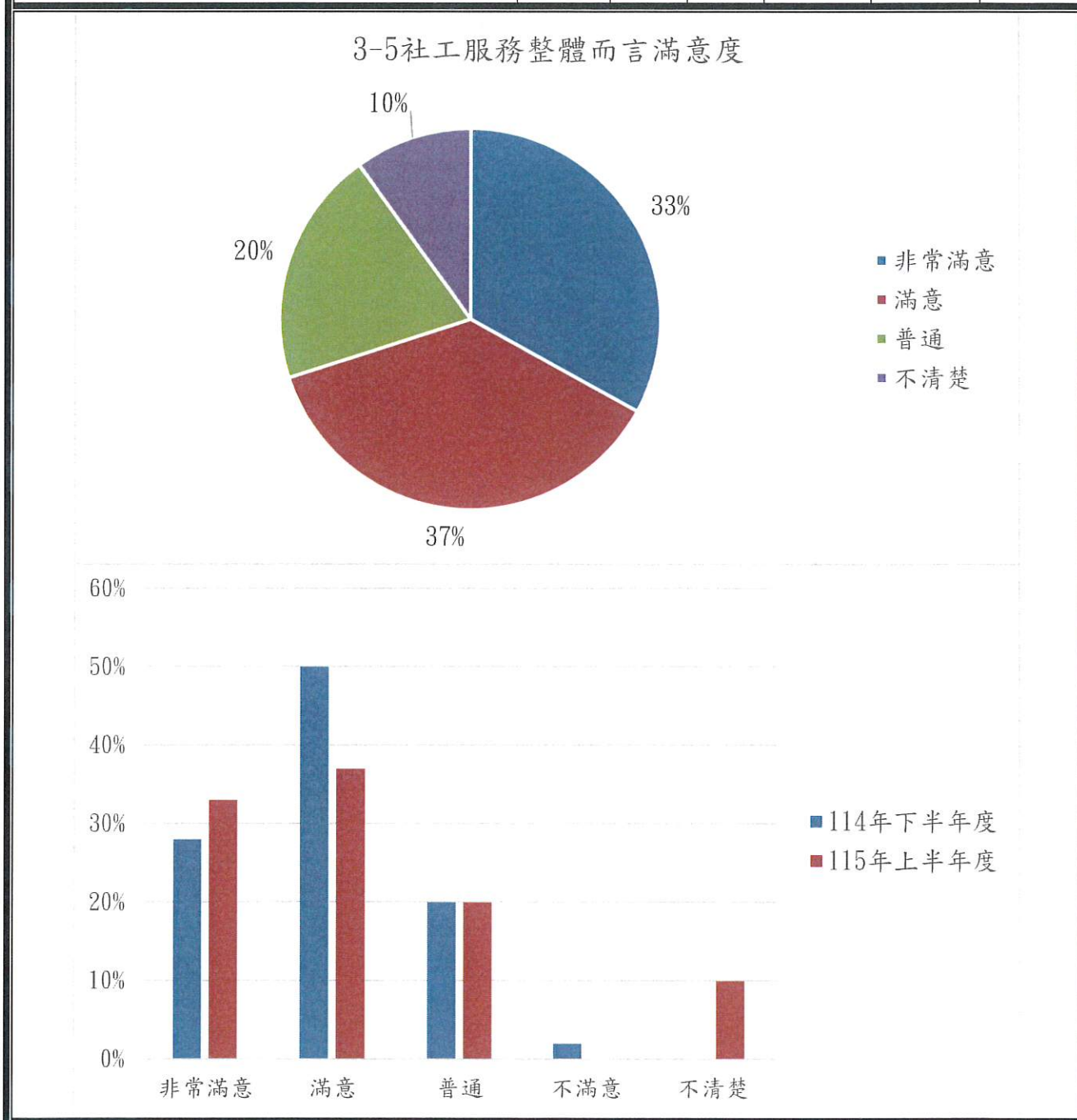
統計分析：由統計結果顯示住民對於社工人員提供之活動內容項目滿意度，整體滿意為 60%，其中非常滿意佔 26%，滿意佔 34%；普通佔 25%；不滿意佔 1%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 14%。顯示統計結果，住民對於中心所舉辦之活動內容項目多持正向看法，惟仍有部分住民反映普通或不清楚，顯示活動內容仍有持續調整與優化之空間。

問卷內容	滿意度百分比	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
3-4. 社工的服務態度滿意度		36%	37%	18%	0%	0%	9%



統計分析：由統計結果顯示住民對於社工人員提供之社工服務態度滿意度，整體滿意為 73%，其中非常滿意佔 36%，滿意佔 37%；普通佔 18%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 9%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於社工人員提供之社工服務態度上，多數持續保持正面的支持與鼓勵。

問卷內容	滿意度百分比					
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
3-5. 社工服務整體而言滿意度	33%	37%	20%	0%	0%	10%

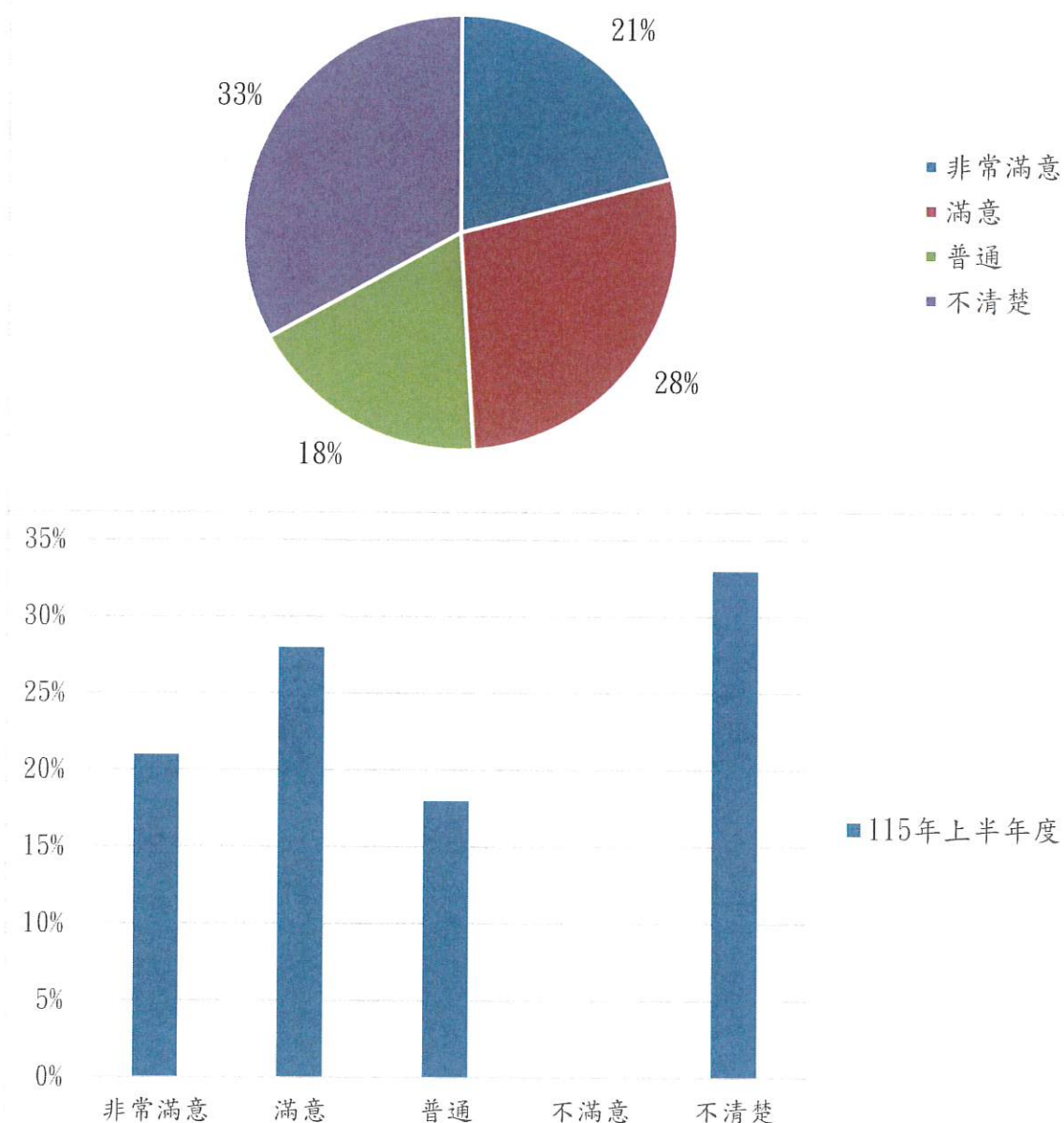


統計分析：由統計結果顯示住民對於社工人員提供之社工服務整體滿意度，整體滿意為 **70%**，其中非常滿意佔 **33%**，滿意佔 **37%**；普通佔 20%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 10%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於社工人員提供之社工服務整體而言上，多數保持正面的支持與鼓勵。

(四)、復健服務

問卷內容	滿意度百分比	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
4-1. 復健專業與技術滿意度		21%	28%	18%	0%	0%	33%

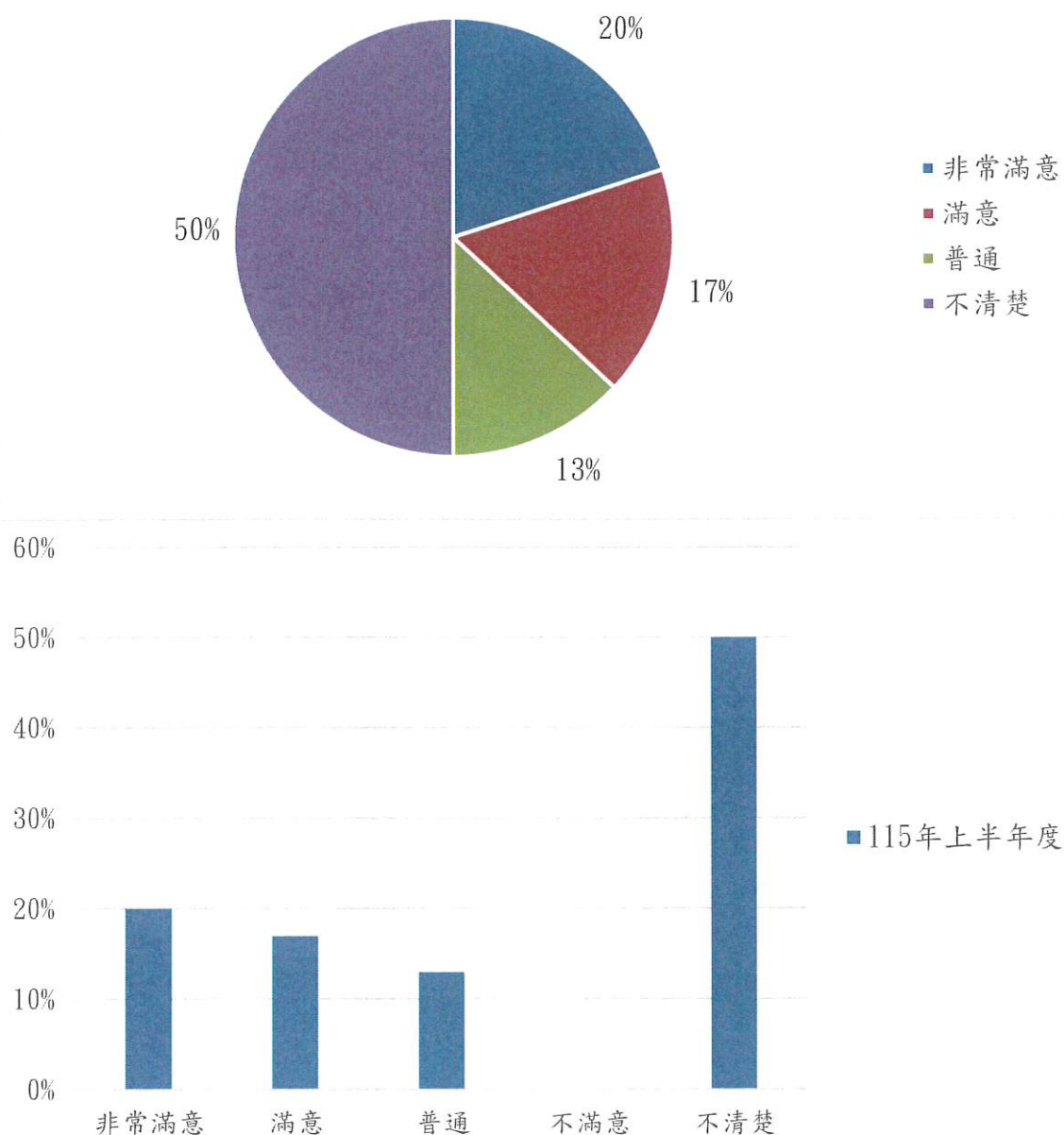
4-1復健專業與技術滿意度



統計分析：由統計結果顯示住民對於復健師提供之復健專業與技術滿意度，整體滿意為 49%，其中非常滿意佔 21%，滿意佔 28%；普通佔 18%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 33%。可從滿意度上分析得知，對於較少使用復健服務的安養住民而言較不適用。

問卷內容	滿意度百分比	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
4-2. 復健師的服務態度滿意度		20%	17%	13%	0%	0%	50%

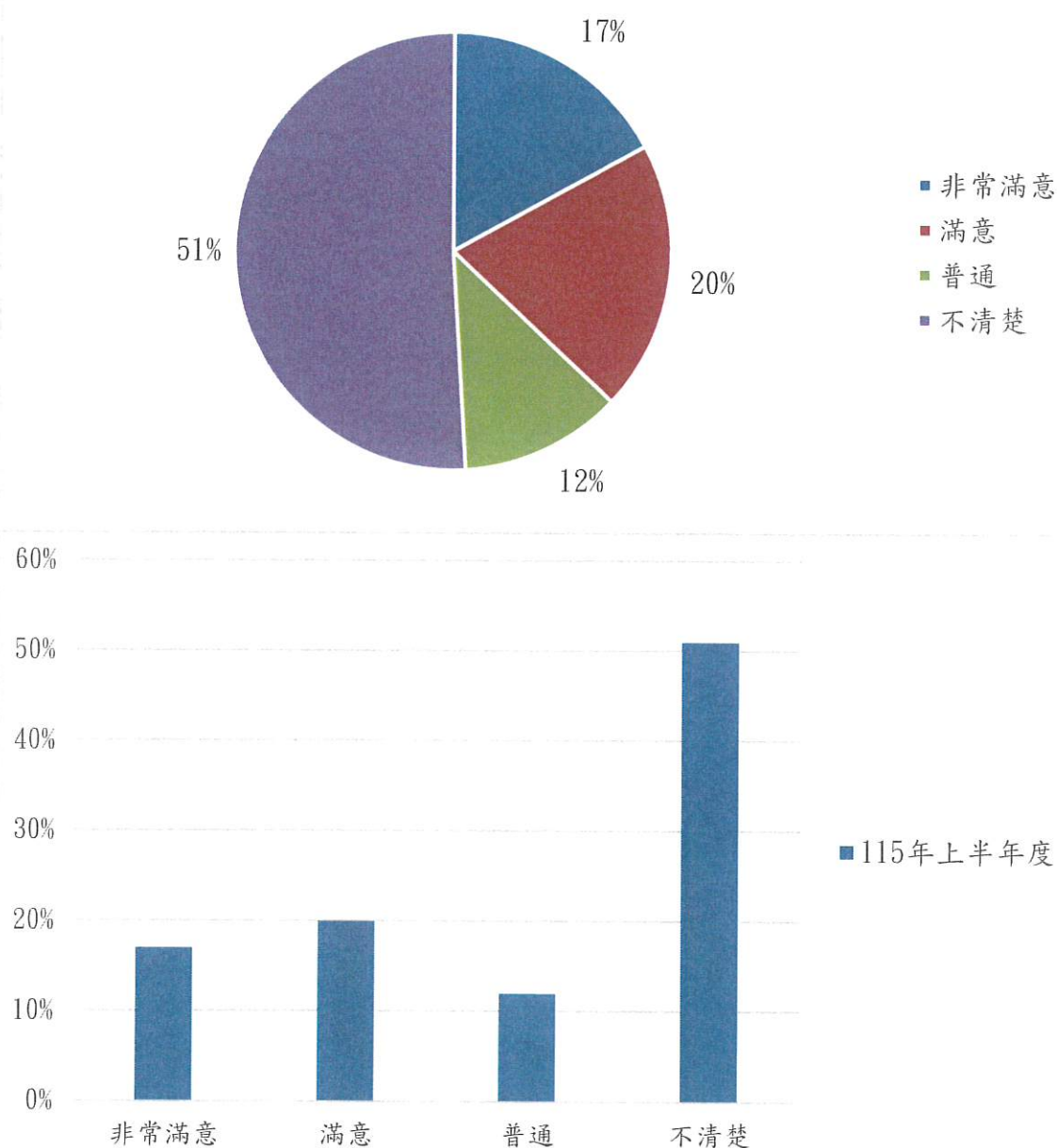
4-1復健專業與技術滿意度



統計分析：由統計結果顯示住民對於復健師提供之服務態度滿意度，整體滿意為37%，其中非常滿意佔20%，滿意佔17%；普通佔13%；不滿意佔0%，非常不滿0%，不清楚佔50%。可從滿意度上分析得知，復健師所提供之服務對於較少使用復健服務的安養住民而言較不適用。

問卷內容	滿意度百分比	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
4-3. 復健服務整體而言滿意度		17%	20%	12%	0%	0%	51%

4-3. 復健服務整體而言滿意度

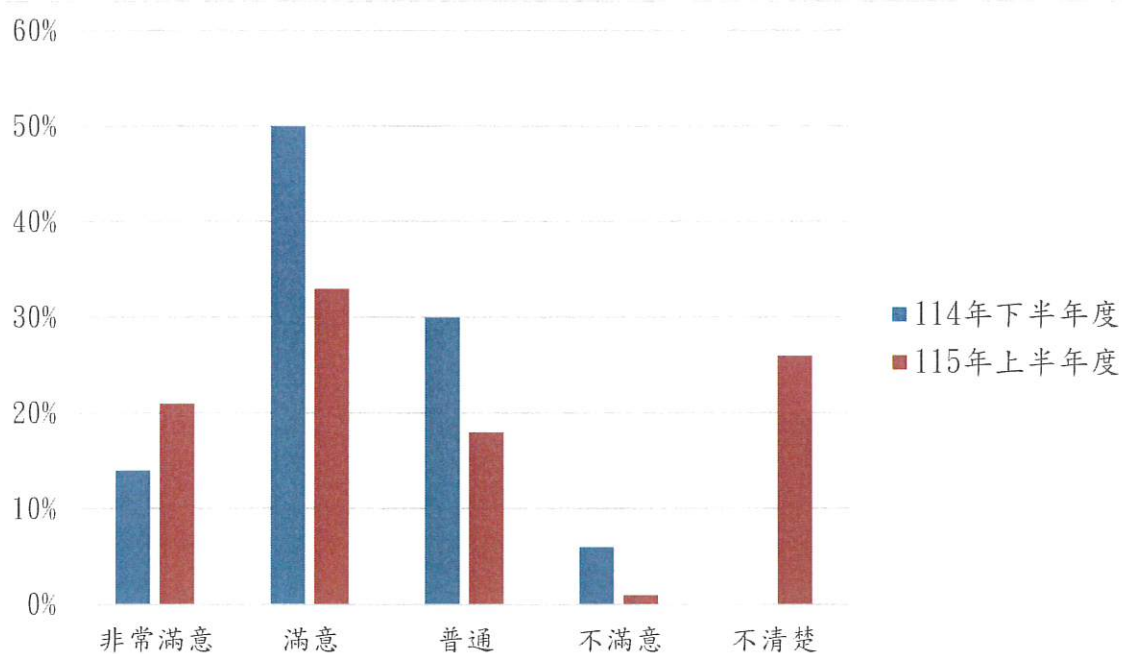
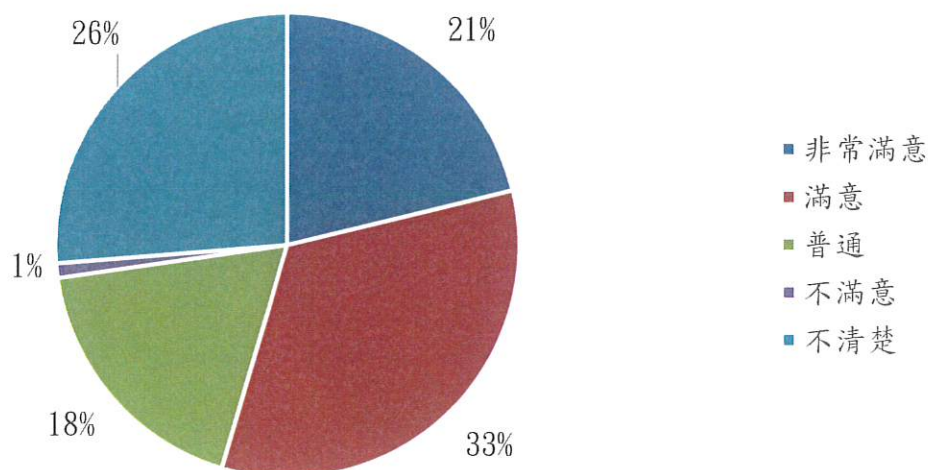


統計分析：由統計結果顯示住民對於復健師提供之復健服務整體滿意度，整體滿意為 37%，其中非常滿意佔 17%，滿意佔 20%；普通佔 12%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 51%。可從滿意度上分析得知，復健師所提供之服務對於較少使用復健服務的安養住民而言較不適用。

(五)、營養服務

問卷內容	滿意度百分比					
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
5-1. 營養師專業與諮詢滿意度	21%	33%	18%	1%	0%	26%

5-1. 營養師專業與諮詢滿意度

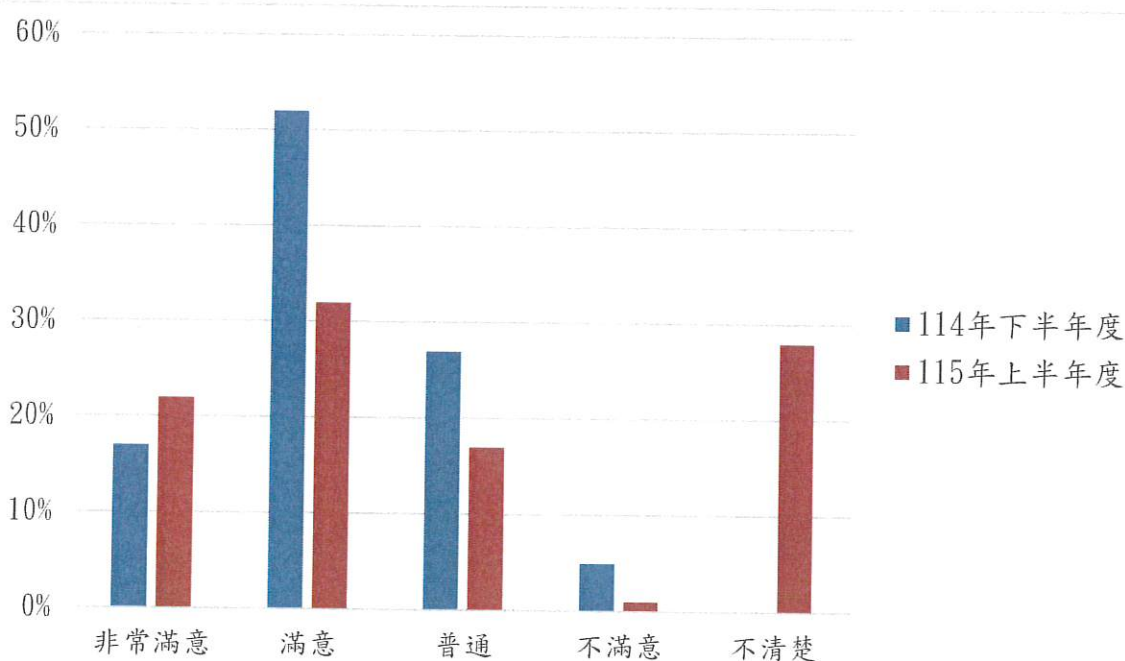
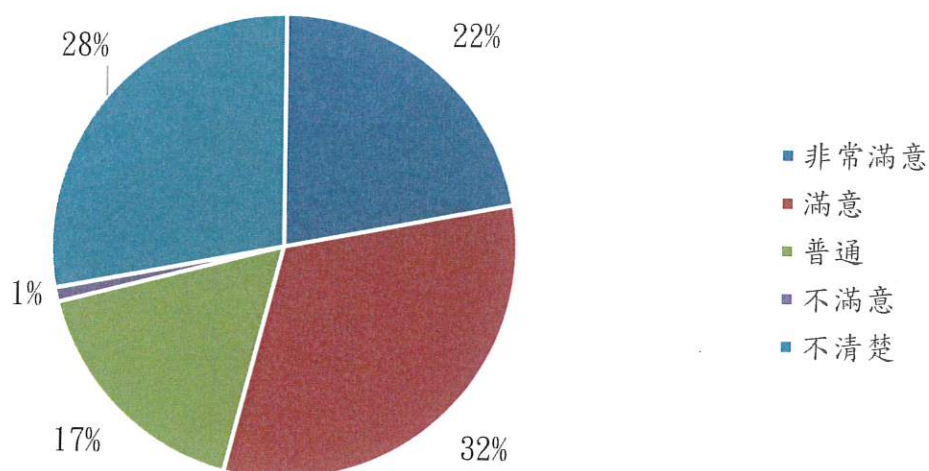


統計分析：由統計結果顯示住民對於營養師提供之營養專業與諮詢的滿意度，整體滿意為 54%，其中非常滿意佔 21%，滿意佔 33%；普通佔 18%；不滿意佔 1%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 26%。住民對於營養師所提供之營養專業與諮詢仍有一定程度之正向回饋，惟不清楚比例偏高，且仍有部分住民持普通或不滿意看法，顯示相關服務內容、諮詢方式及資訊傳達仍有持續說明、調整與優化之空間。

滿意度百分比					
非常	滿意	普通	不滿意	非常	不清楚

問卷內容	滿意				不滿意	
5-2. 營養師的服務態度滿意度	22%	32%	17%	1%	0%	28%

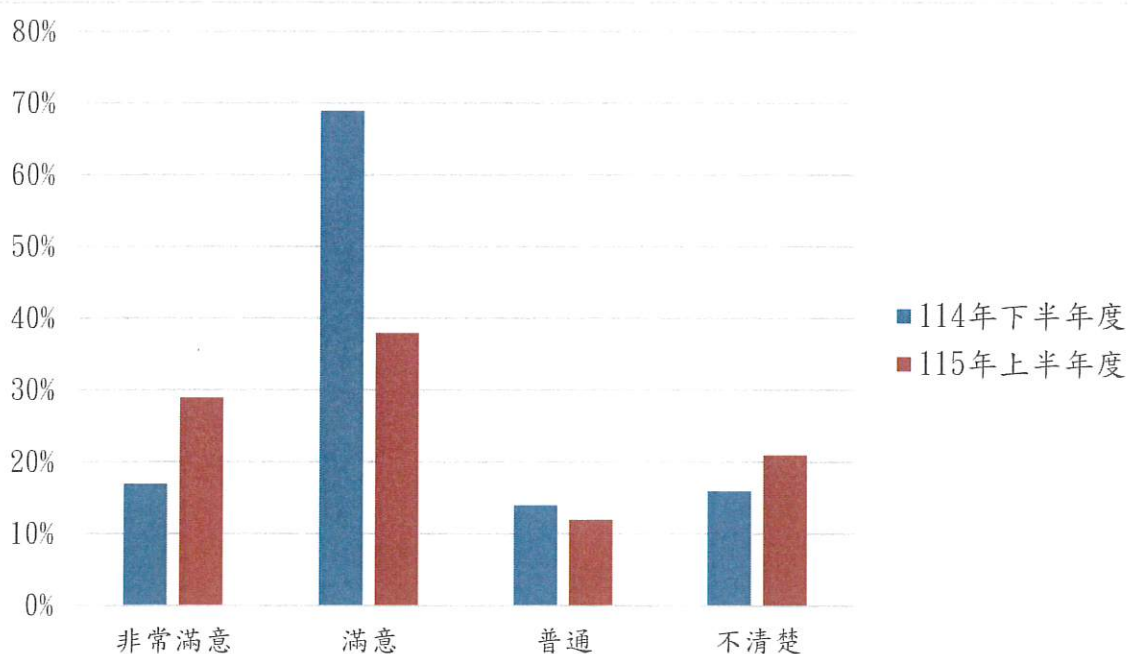
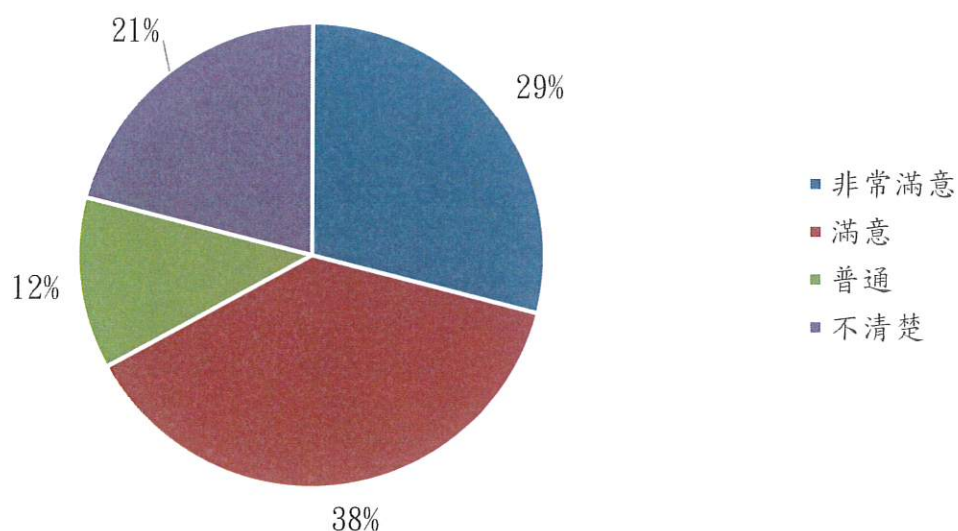
5-2. 營養師的服務態度滿意度



統計分析：由統計結果顯示住民對於營養師提供之營養服務態度的滿意度，整體滿意為 **54%**，其中非常滿意佔 **22%**，滿意佔 **32%**；普通佔 17%；不滿意佔 1%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 28%。顯示統計結果，住民對營養師服務態度之評價以滿意為主，顯示營養師於服務態度方面具一定正向回饋。然而，「不清楚」比例相對較高，後續可進一步了解住民對營養服務內容之認知程度，並透過說明或互動提升住民對營養服務的了解與參與感。

問卷內容	滿意度百分比	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
6-4. 行政服務整體而言滿意度		29%	38%	12%	0%	0%	21%

6-4. 行政服務整體而言滿意度

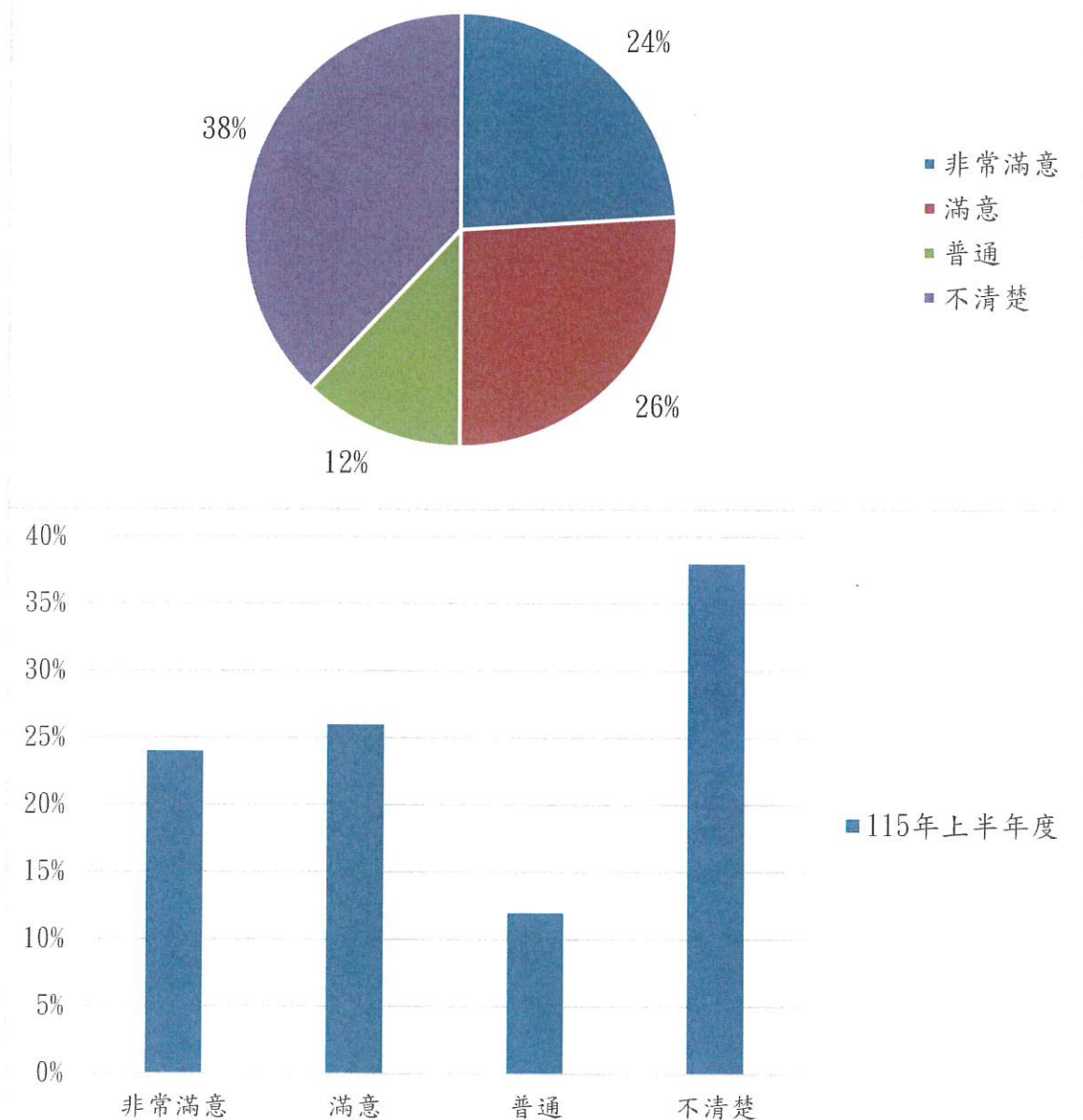


統計分析：由統計結果顯示住民對於行政人員提供之行政服務整體而言滿意度，整體滿意為 67%，其中非常滿意佔 29%，滿意佔 38%；普通佔 12%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 21%。顯示住民對行政人員所提供之行政服務整體上具有正向回饋與肯定。「不清楚」比例為 21%，仍有部分住民對行政服務內容或相關流程較不熟悉，後續可透過加強說明、提供明確資訊或增加互動機會，提升住民對行政服務的了解與參與度。

(七)醫療服務

問卷內容	滿意度百分比	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
7-1. 醫師的專業與諮詢(巡診醫師、牙醫師、中醫師)		24%	26%	12%	0%	0%	38%

7-1. 醫師的專業與諮詢(巡診醫師、牙醫師、中醫師)

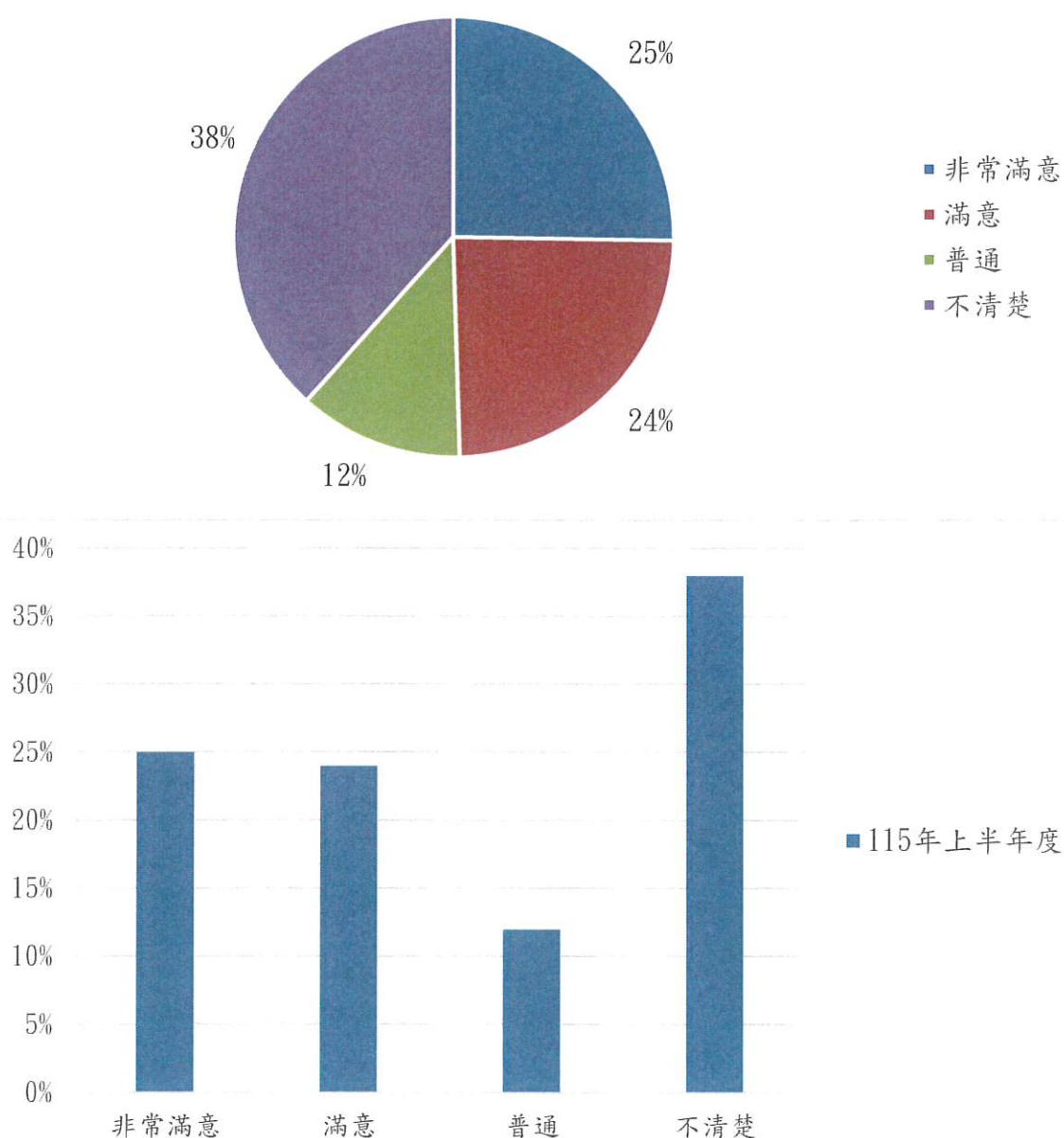


統計分析：由統計結果顯示住民對於醫師提供之醫師專業與技術滿意度，整體滿意為 50%，其中非常滿意佔 24%，滿意佔 26%；普通佔 12%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 38%。住民對醫師專業與技術具有一定程度的正向回饋。

「不清楚」比例達 38%，相對偏高，部分住民可能因較少接觸醫師診療、對醫療專業內容不易判斷。

問卷內容	滿意度百分比	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
7-2. 醫師的服務態度(巡診醫師、牙醫師、中醫師)		25%	24%	12%	0%	0%	38%

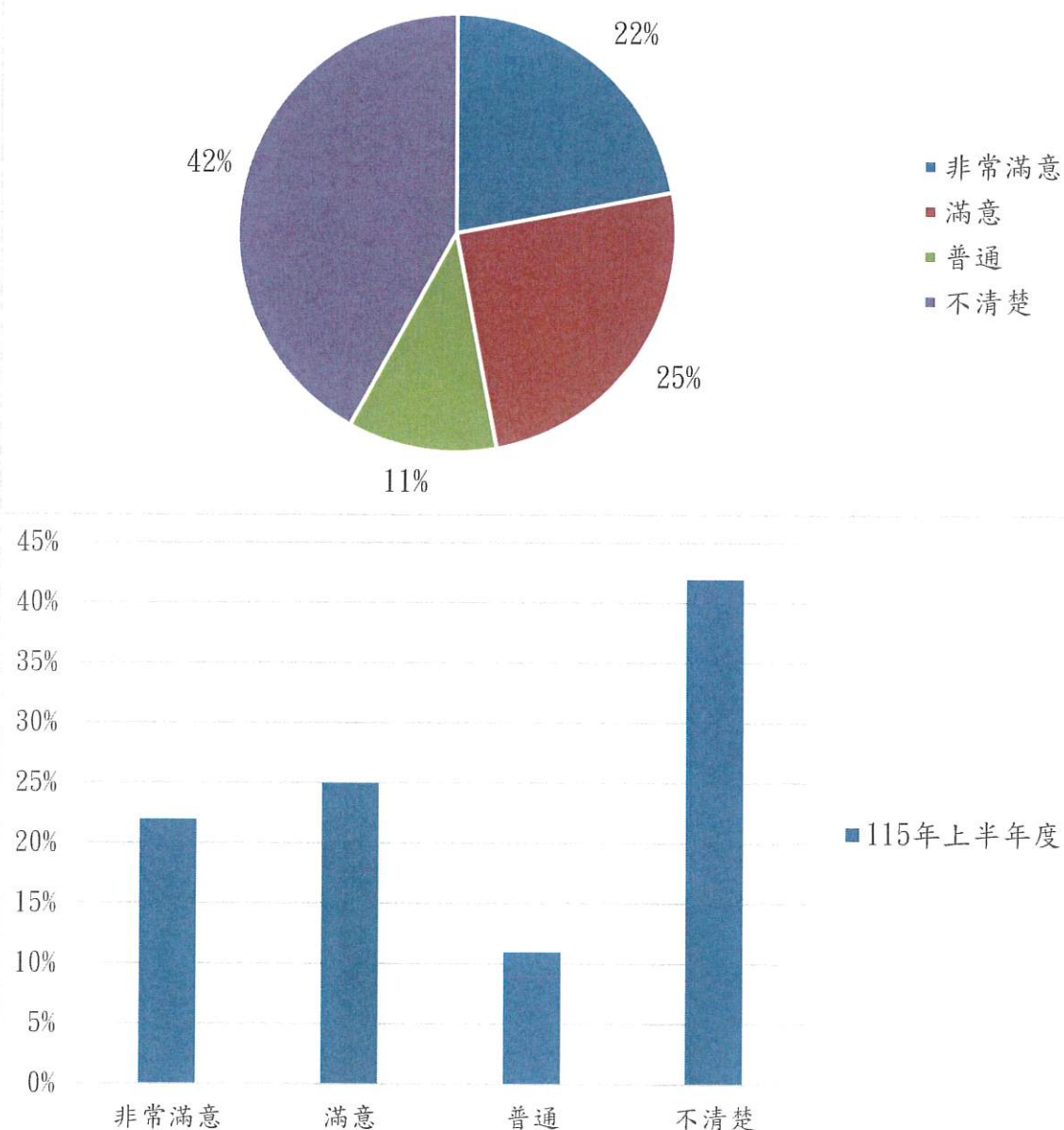
7-2. 醫師的服務態度(巡診醫師、牙醫師、中醫師)



統計分析：由統計結果顯示住民對於醫師提供之服務態度，整體滿意為 49%，其中非常滿意佔 25%，滿意佔 24%；普通佔 12%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 38%。可從滿意度上分析得知，對於醫師提供之服務態度滿意度，住民可能因較少接觸醫師診療不易判斷。

問卷內容	滿意度百分比					
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
7-3. 醫療服務整體而言滿意度	22%	25%	11%	0%	0%	42%

7-3. 醫療服務整體而言滿意度

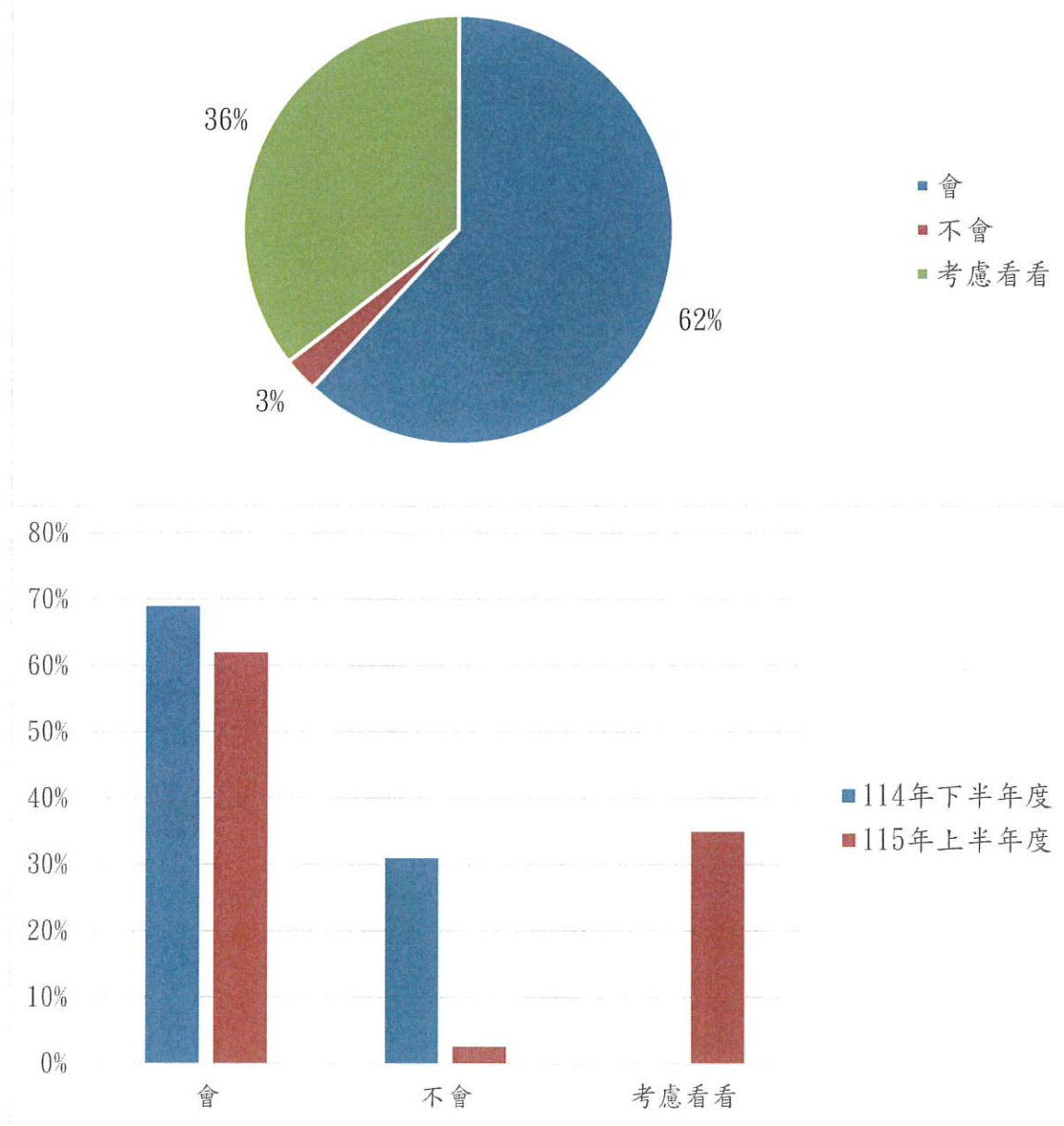


統計分析：由統計結果顯示住民對於醫療服務整體而言滿意度，整體滿意為47%，其中非常滿意佔22%，滿意佔25%；普通佔11%；不滿意佔0%，非常不滿意佔0%，不清楚佔42%。可從滿意度上分析得知，對於醫療服務整體而言滿意度，，住民可能因較少接觸醫師診療不易判斷。

三、總結與推薦他人方面

	會	不會	考慮看看
1. 您是否會推薦本中心給其他人？	61.8%	2.6%	35.5%

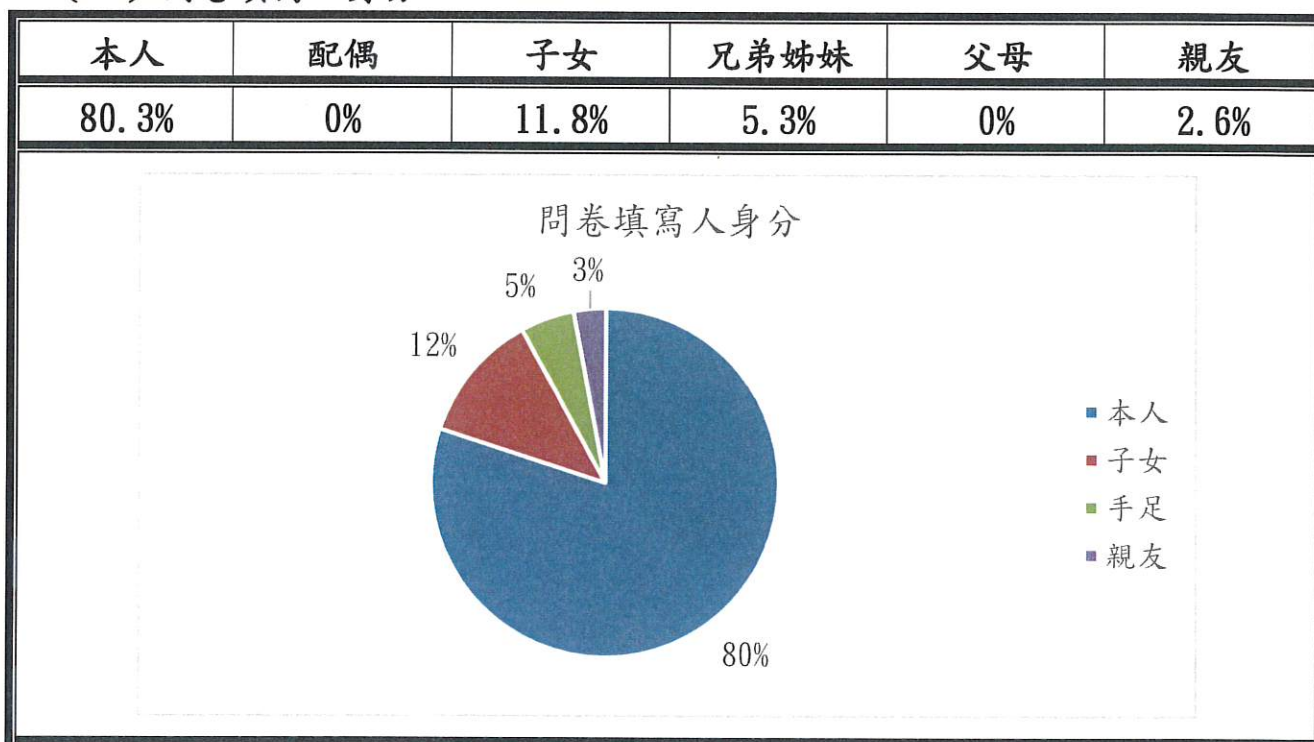
您是否會推薦本中心給其他人？



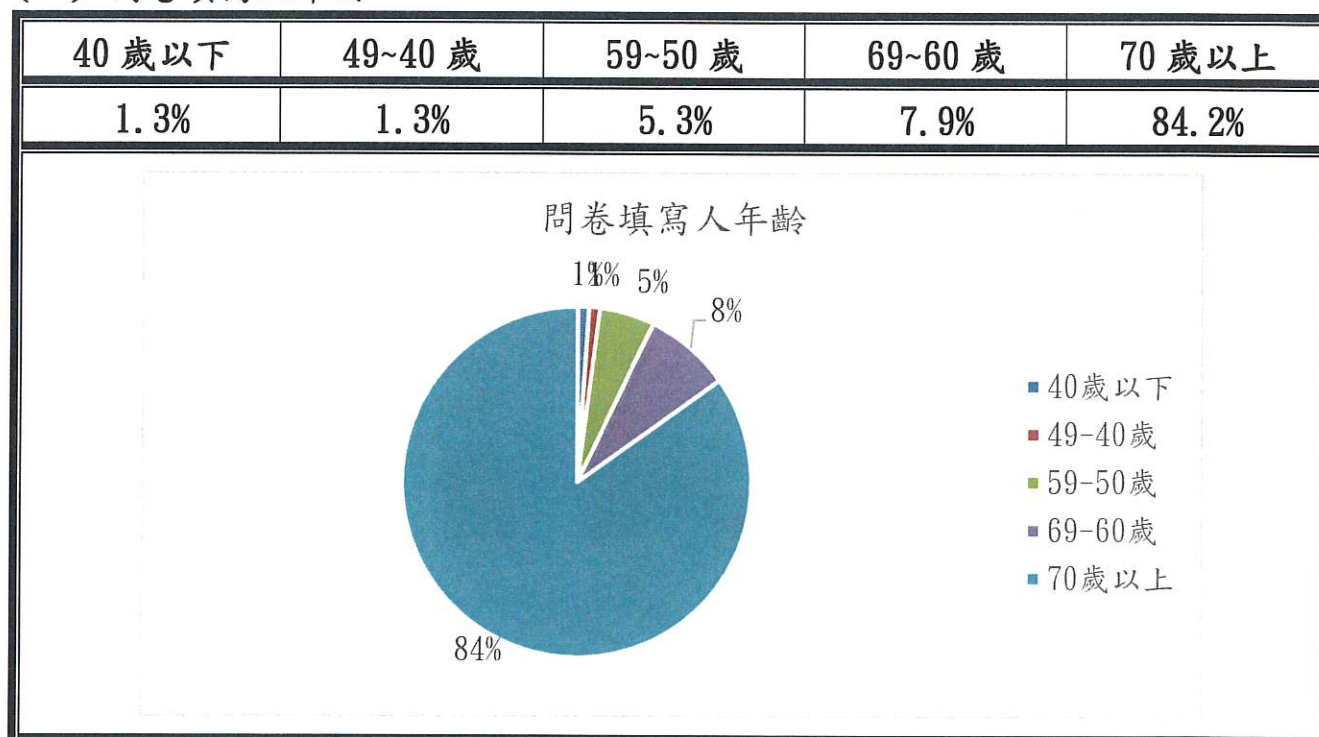
統計分析：由統計結果顯示住民對於本中心會推薦本中心給其他人的比例為 61.8%，不會為 2.6%，考慮看看為 35.5%。顯示統計分析結果，對於本中心的認同與肯定在一定程度之上，多數願意向他人推薦。

四、基本資料

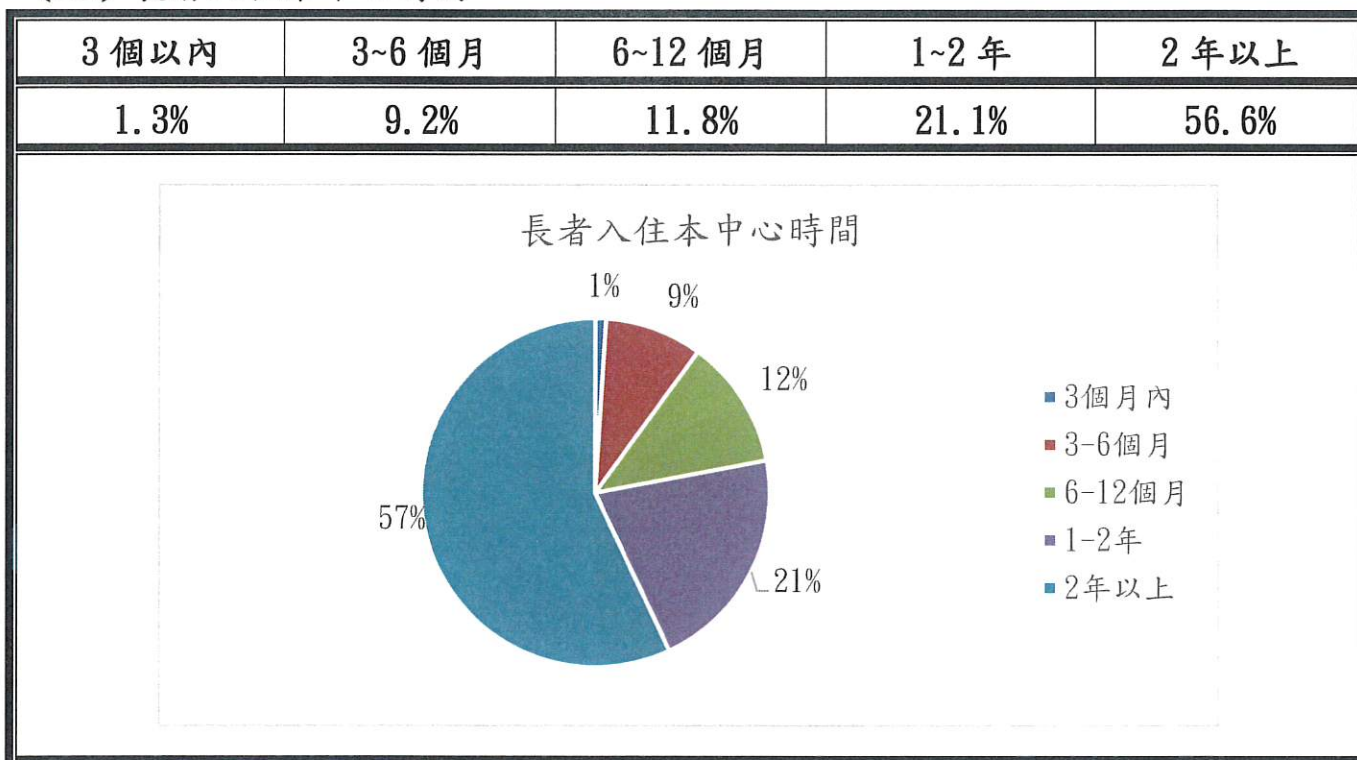
(一) 問卷填寫人身分



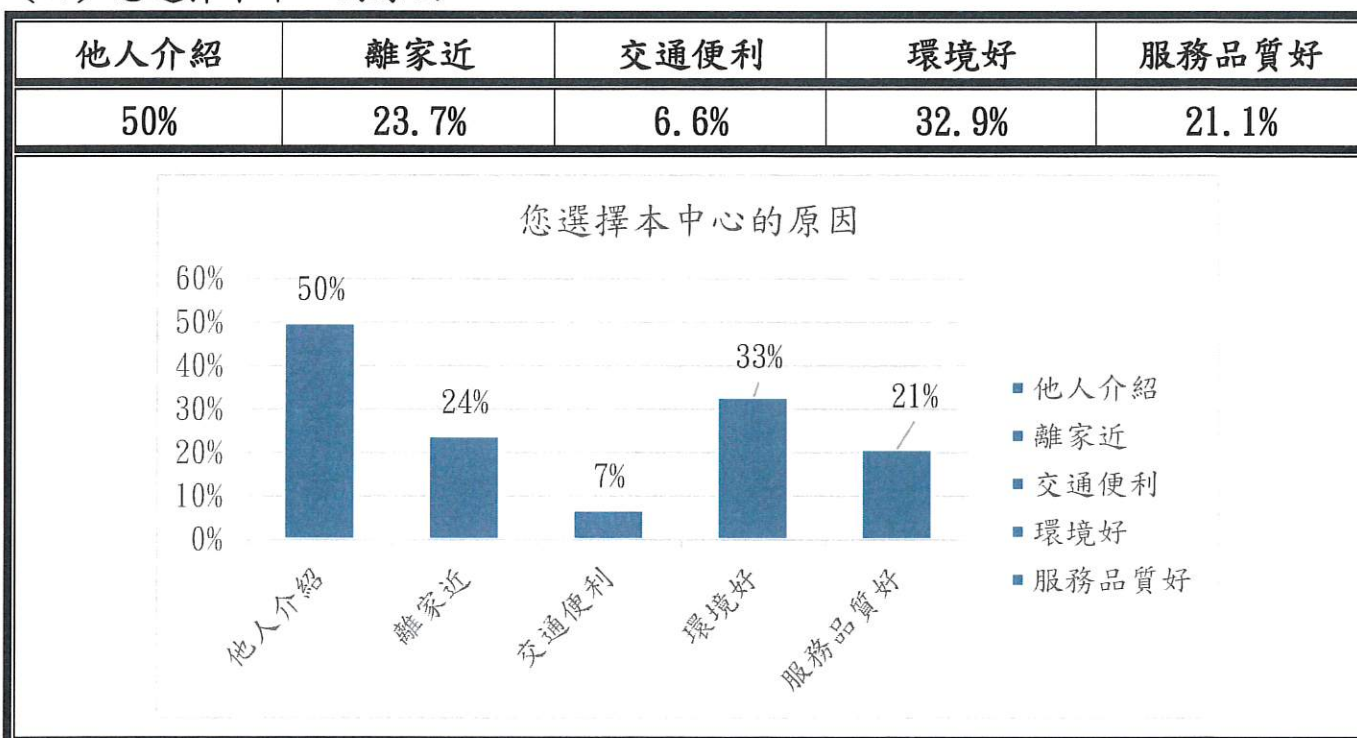
(二) 問卷填寫人年齡



(三) 長者入住本中心時間



(四) 您選擇本中心的原因

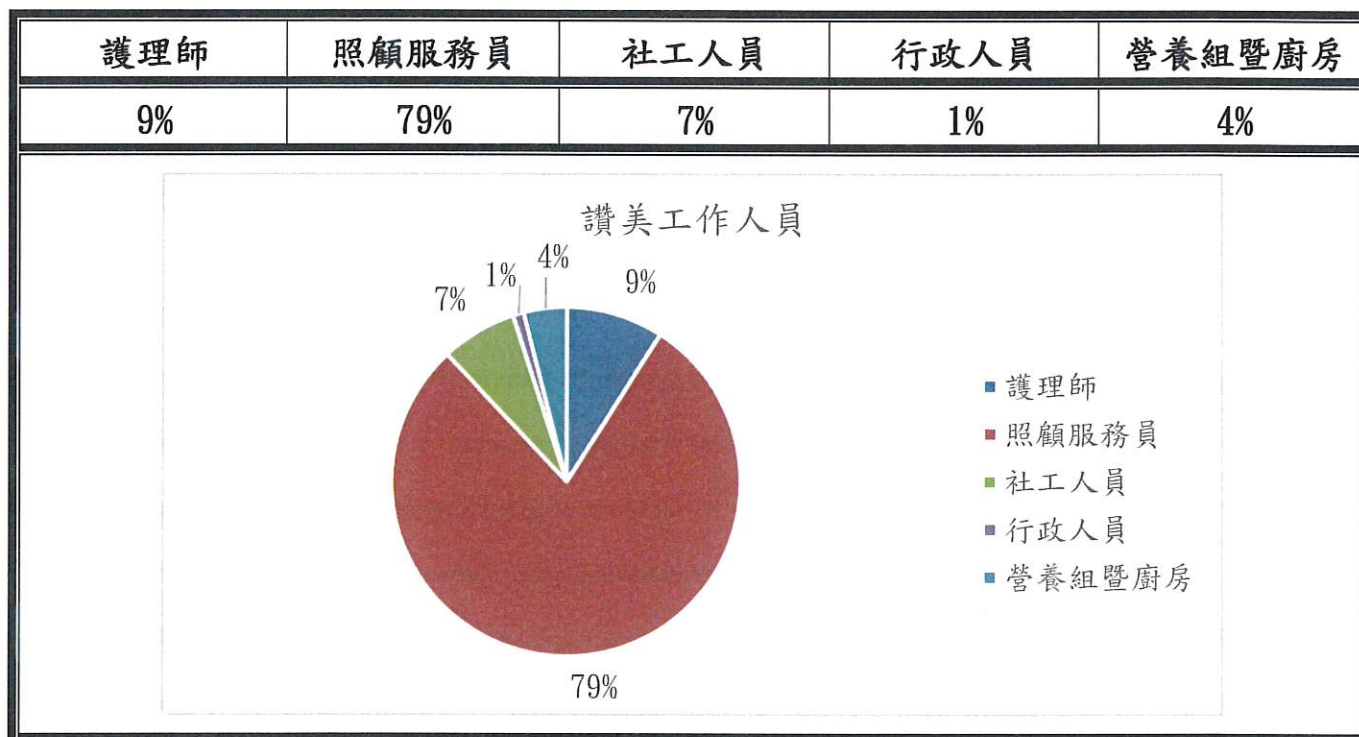


五、值得讚美事項

序號	住民滿意事項	備註
1	櫃台服務人員都很棒	
2	都很好	
3	櫃台人員和護理人員服務很不錯	
4	態度	
5	每位護理師都很辛苦服務照顧糖尿病的老人	
6	服務台的工作人員辛苦了.謝謝妳們	
7	櫃台所有人員親切.社工.營養師.護士.都非常用心服務.廚房打菜人員辛苦.服務好	
8	都很好	
9	都很好	
10	櫃台人員都很好	
11	服務人員熱心	
12	櫃台服務超級好	
13	本人因住入多年且曾擔任住民委員主任.所言皆是日常所見.敬請見諒	
14	工作人員每天每餐不厭其煩報告吃飯時間及節目時間	
15	每天的素菜都很吃.我喜歡吃素.都快樂地進食	
16	全部	
17	照服務員服務熱忱耐心熱心值得讚美	
18	服務態度非常好.每位都好	
19	每位工作人員服務熱誠	
20	環境很棒	
21	櫃台所有人員，社工，營養師，護士，廚房打菜人員，全部親切用心服務，耐心，辛苦，不怕麻煩，真是敬佩。	
22	櫃檯人員及行政人員的專業度和對老人家的態度都非常好，值得誇讚。	
23	工作人員服務長者，有耐心，有愛心。	
24	整體服務品質佳，環境好，收費合理。	
25	很贊的養護中心	

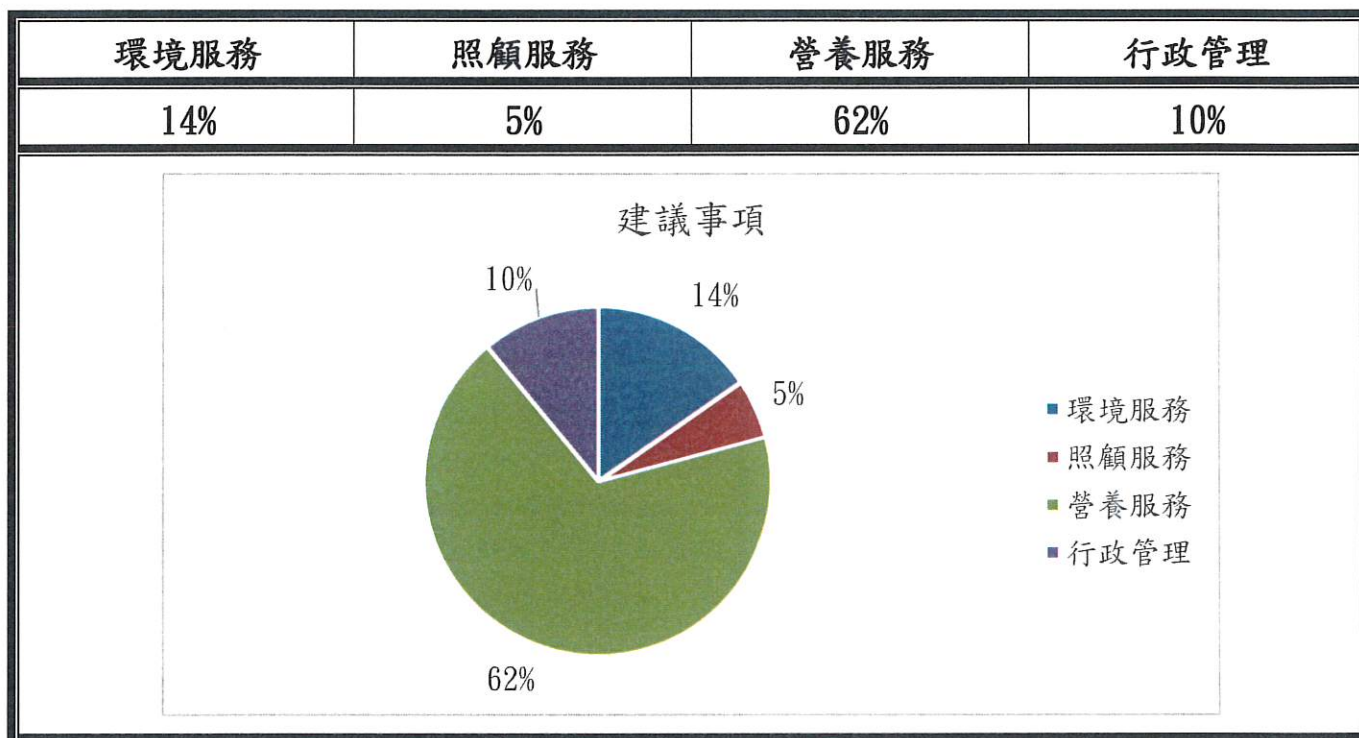
26	團隊合作，解決問題	
27	感謝您們細心照料母親🙏❤️	
28	有耐心	
29	感謝	

六、讚美工作人員



統計分析：統計分析：由統計結果顯示，住民樂於對本中心工作人員予以讚美，其中照顧服務員佔 79%，獲得特別指名稱讚的照顧服務員有焦志宜、姜沛汝、陶積玲、洪金鳳、吳家慧、施惠銀、謝承恩、萬至峰；護理人員佔 9%，獲得特別指名稱讚的護理人員有徐美珠、吳應美；營養師佔 4%，獲得特別指名稱讚的同仁有曾軒綸；社工人員佔 7%，獲得特別指名稱讚的社工人員有曾姿瑜、游惠文、黃瓊代；行政人員佔 1%，獲得特別指名稱讚的行政人員有黃靜芬。顯示統計分析結果，住民對於本中心工作人員的服務表現與照顧品質有高度認同與肯定，並願意主動表達讚美與感謝。

七、建議事項



序號	建議改善事項	改善措施
1	餐點菜色及食材需更多元化 餐點費用已調漲，但住民反映餐食品質仍有改善空間，希望菜色、食材內容能更多樣化，不要每天豆類多、蔬菜少。	針對住民反映菜色及食材變化部分，營養組將持續蒐集住民用餐回饋，作為後續菜單調整之參考，並於符合團膳供餐及營養均衡原則下，適度增加菜色變化。
2	烹調方式及口味需加強 住民反映食物烹煮方式需改進，部分餐點煮得太久、較無味，建議加強烹調技巧，改善入味程度，並注意不要太油	針對住民反映部分餐點烹煮時間較長、口味較淡或油脂使用等情形，營養組將持續與廚房人員溝通，提醒烹調過程注意熟度、入味程度及用油量，並依住民回饋滾動調整。
3	餐飲品質及食材新鮮度需改善 住民反映伙食品質需再加強，魚品請以新鮮為要，並希望三餐食材內容及餐點接受度能改善，避免倒掉的比吃掉的多。	針對住民反映魚品新鮮度、三餐食材內容及餐點接受度等意見，營養組將持續加強食材品質檢視，並觀察住民用餐及剩食情形，作為後續餐點調整及供餐改善之參考。

5	特殊飲食需求需再評估 有糖尿病住民反映目前給餐方式不適合，希望能評估是否可回復原來給餐方式，並依個別健康狀況調整飲食安排。	有關特殊飲食需求，中心將依住民個別健康狀況、醫囑、營養評估及實際用餐情形綜合考量。若住民因糖尿病或其他慢性疾病有飲食調整需求，營養組將與護理人員共同評估，必要時也會請家屬協助提供醫療建議或醫囑資料，以利後續給餐方式及餐點內容之調整。
6	餐具、餐盤及碗具清潔與更新 住民反映餐具、餐盤、碗使用時間較久，老舊且清洗不乾淨，建議評估汰換更新，並加強餐具清潔衛生。	針對老舊、破損或不堪使用之餐具，營養組將視實際使用狀況評估汰換更新，將提報 116 年度預算，進行逐步汰換作業，以維護住民用餐衛生與安全。
7	安全與巡邏需加強	照服組平時依住民生活狀況進行日常關懷與巡視，並針對行動較不穩、跌倒風險較高或需特別關注之住民加強留意。
8	每日三餐廣播語速可以再柔和點、慢慢點。	將提醒工作人員於三餐廣播時注意語速、音量及語氣，盡量以清楚、柔和且適當放慢的方式進行提醒，使住民能更舒適地接收用餐資訊。
9	比照公務機關，工作人員放置名牌於座位桌前。	針對座位桌前放置名牌之建議，中心目前工作人員依規定配戴識別證，以利住民及家屬辨識。
10	中心的人手是不是有一點不夠？感覺小姐大家都忙來忙去，一下子在這邊、一下子又被叫去那邊，有時候要找人，真的沒那麼快找得到。 像櫃檯那邊的人，平常就要接電話、開門、看誰進來誰出去，家屬來也要招呼，還要寫一堆東西。吃飯時間又更忙，要去幫忙打飯、送飯、點名，有時候還要幫廚房的事情，所以櫃檯有突發狀況的時候，容易沒有人。萬一我們剛好有事要問，或是外面有人來，也會不知道要找誰，常常也看到的家屬來不分青紅皂白的過來罵人。	針對住民反映用餐時段、訪客接待、櫃檯服務及突發狀況處理時，工作人員可能需同時處理多項業務之情形，中心將持續檢視尖峰時段之工作分工與支援流程，並加強各單位間即時聯繫與備援機制，以提升住民及家屬洽詢、通報及服務回應之順暢度。

	他們本來就還要照顧我們，結果又要開設備、訂水果、家樂福，常常還要去找人啦，處理很多雜七雜八的事情，真的看了也覺得很辛苦。社工也常常要跑出來幫忙，最近晚上還看到他們很晚都還沒下班。護理師也是很辛苦，一個人要顧那麼多人，真的不簡單。希望中心可以看看，是不是能多請一些人，或是吃飯時間、晚上、假日多安排人手，不然工作人員太累，我們有事情也會比較擔心找不到人。	
11	期待二樓花園早日進行維護開放	目前二樓花園因尚未完成整修，為維護住民安全，暫不開放使用，並請住民暫時不要前往該區域。總務組將持續檢視現場環境及設施設備狀況，並預計於 116 年提報設施設備整修計畫，待後續整修及安全確認完成後，再評估開放使用，以維護住民休憩空間之安全與舒適。
12	陽台只有一個排水口，無法處理汗水。	工總務組將依現場狀況檢視排水口使用情形，確認是否有堵塞、積水或排水不順等問題。因陽台原設施設備及排水配置受建築條件限制，並提醒住民避免將大量汗水直接傾倒於不適當區域，以維護環境衛生及使用安全。
13	夏天走道空調不佳，請加多風扇；走道地板破損，年久失修。	針對夏季走道通風及降溫問題，工總務視現場需求評估增設或調整冷氣出風口、循環扇配置之可行性，以改善走道空氣流通及降溫效果。另針對走道地板破損或老舊情形，工總務組已申請並通過相關經費，將逐樓層進行修繕，以維護住民行走安全。

分析人員：

社工師曾姿瑜

主任：

主任溫莉筠

1150612

社工組長 林盈如

