

臺北市兆如老人安養護中心

竹苑養護住民服務滿意度調查報告

115 年 6 月 8 日

壹、調查目的：為了解竹苑養護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 5 月 1 日至 115 年 5 月 31 日，共計 31 天。

參、調查對象及方式：入住竹苑養護部認知功能正常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 260 份，回收問卷數 250 份，有效問卷數 243 份，回收率 93%。

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. 身體清潔服務 3. 舒適維護 4. 衣物床單及單位清潔 5. 隱私權維護 6. 照顧服務員服務態度 7. 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)、復能服務(1. 復能專業與技術 2. 復能師的服務態度 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 88%
- (二)、採光亮度 88%
- (三)、硬體設備 84%
- (四)、空調溫度 83%
- (五)、環境清潔/味道 78%
- (六)、安全管理 90%
- (七)、整體而言 90%

二、各專業服務方面：

- (一)、護理服務：1. 護理專業知識與技術 92% 2. 溝通聯繫 87% 3. 護理人員服務態度 83% 4. 整體而言 89%
- (二)、照顧服務：1. 照顧專業與技術 90% 2. 身體清潔服務 85% 3. 舒適維護 83% 4. 衣物床單及單位清潔 85% 5. 隱私權維護 83% 6. 照顧服務員服

務態度 88% 7. 整體而言 88%

(三)、社工服務：1. 社工的專業 90% 2. 活動時間的安排 86% 3. 活動內容項目 86% 4. 社工的服務態度 91% 5. 整體而言 86%

(四)、復健服務：1. 復健專業與技術 66% 2. 復健師的服務態度 65% 3. 整體而言 66%，未使用復健服務的住民較不適用。

(五)、營養服務：1. 營養師專業與諮詢 78% 2. 營養師的服務態度 74% 3. 整體而言 77%。

(六)、行政服務：1. 費用的收退效率 83% 2. 設備維修效率 78% 3. 行政人員的服務態度 90% 4. 整體而言 89%。

(七)、醫療服務：1. 醫師專業與諮詢 89% 2. 醫師的服務態度 90% 3. 整體而言 90%。

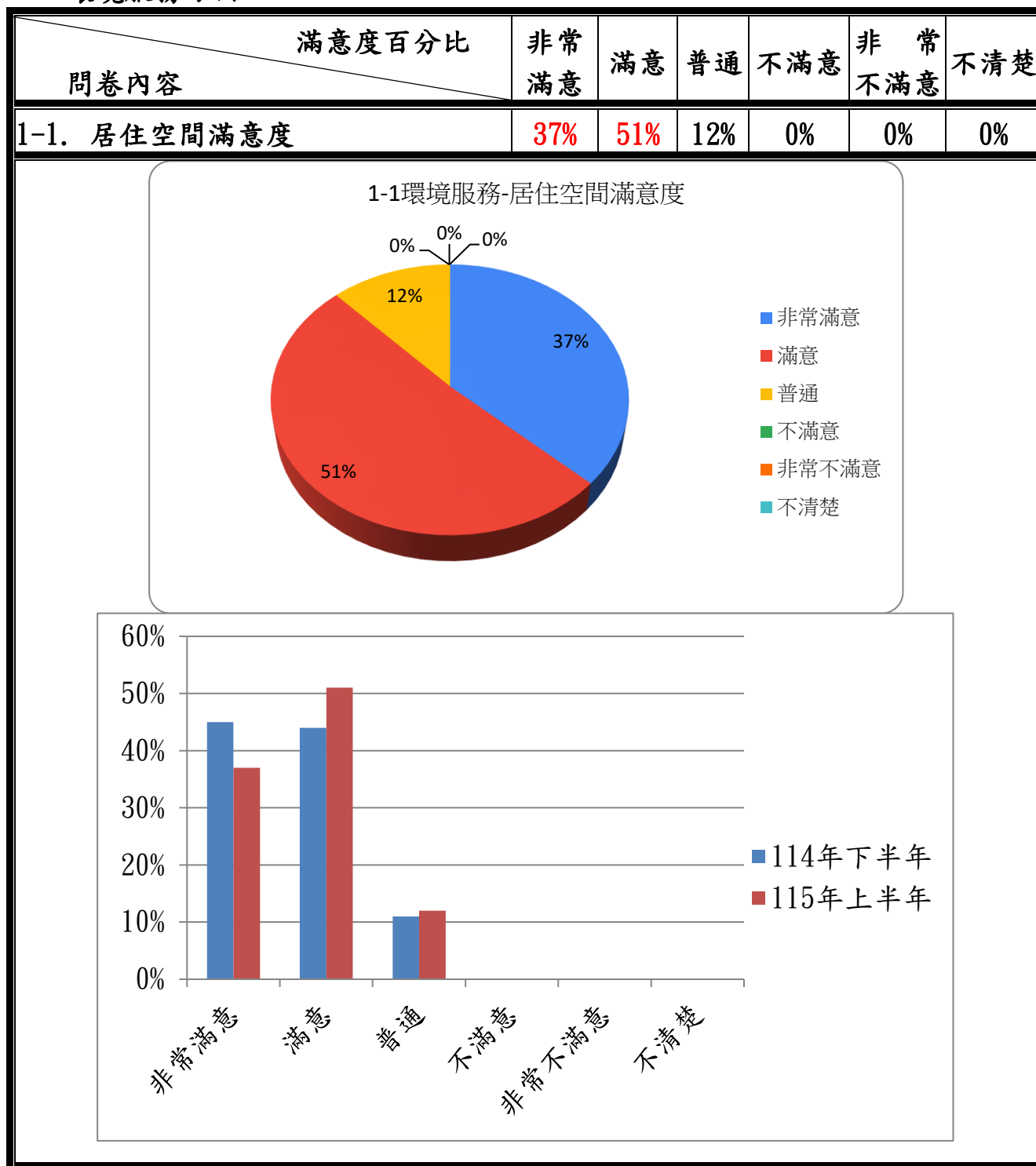
(八)、總結與推薦給與他人方面：

(一)、整體服務的滿意度 84%

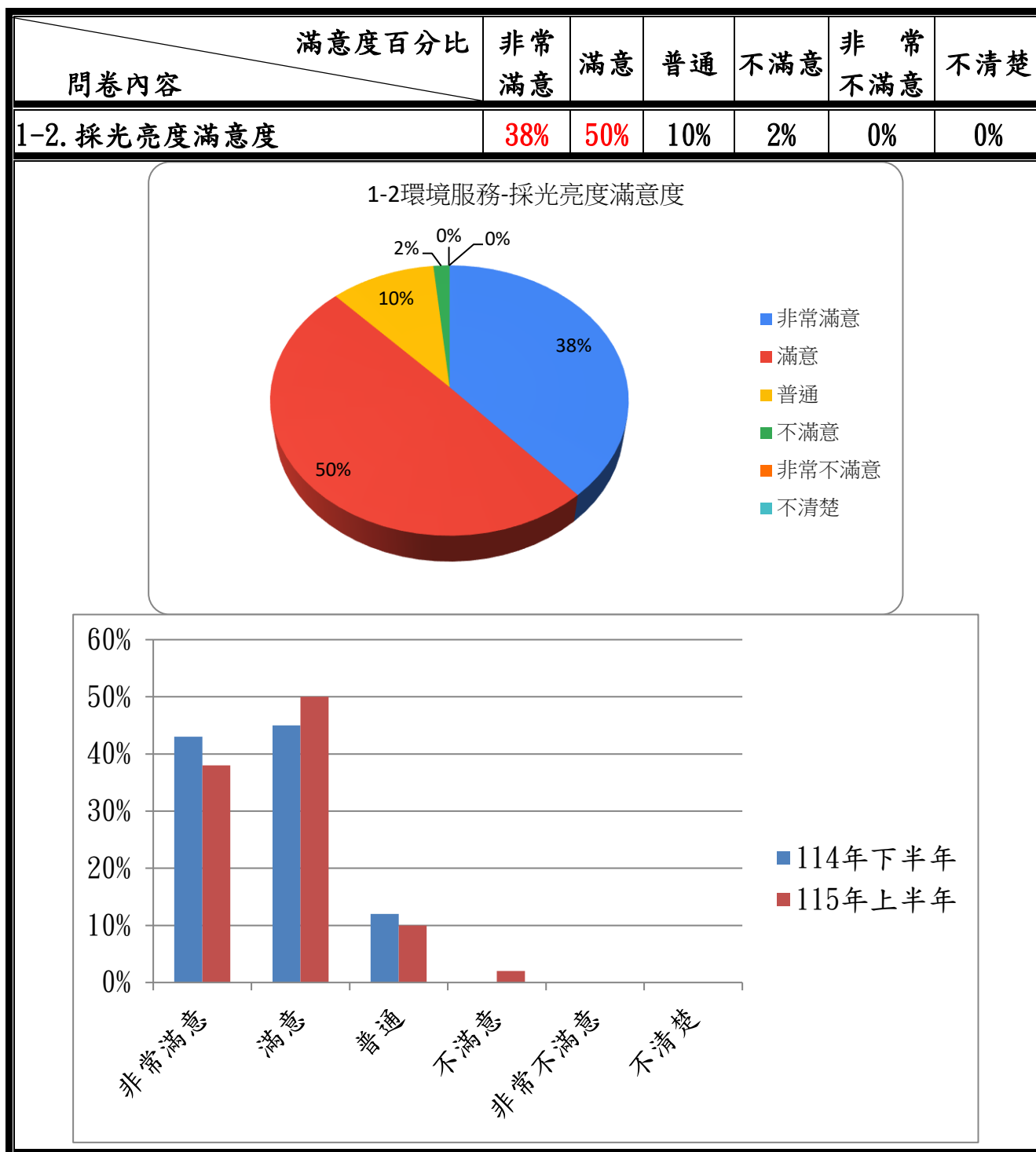
(二)、推薦本中心給其他人 87%

柒、調查項目：

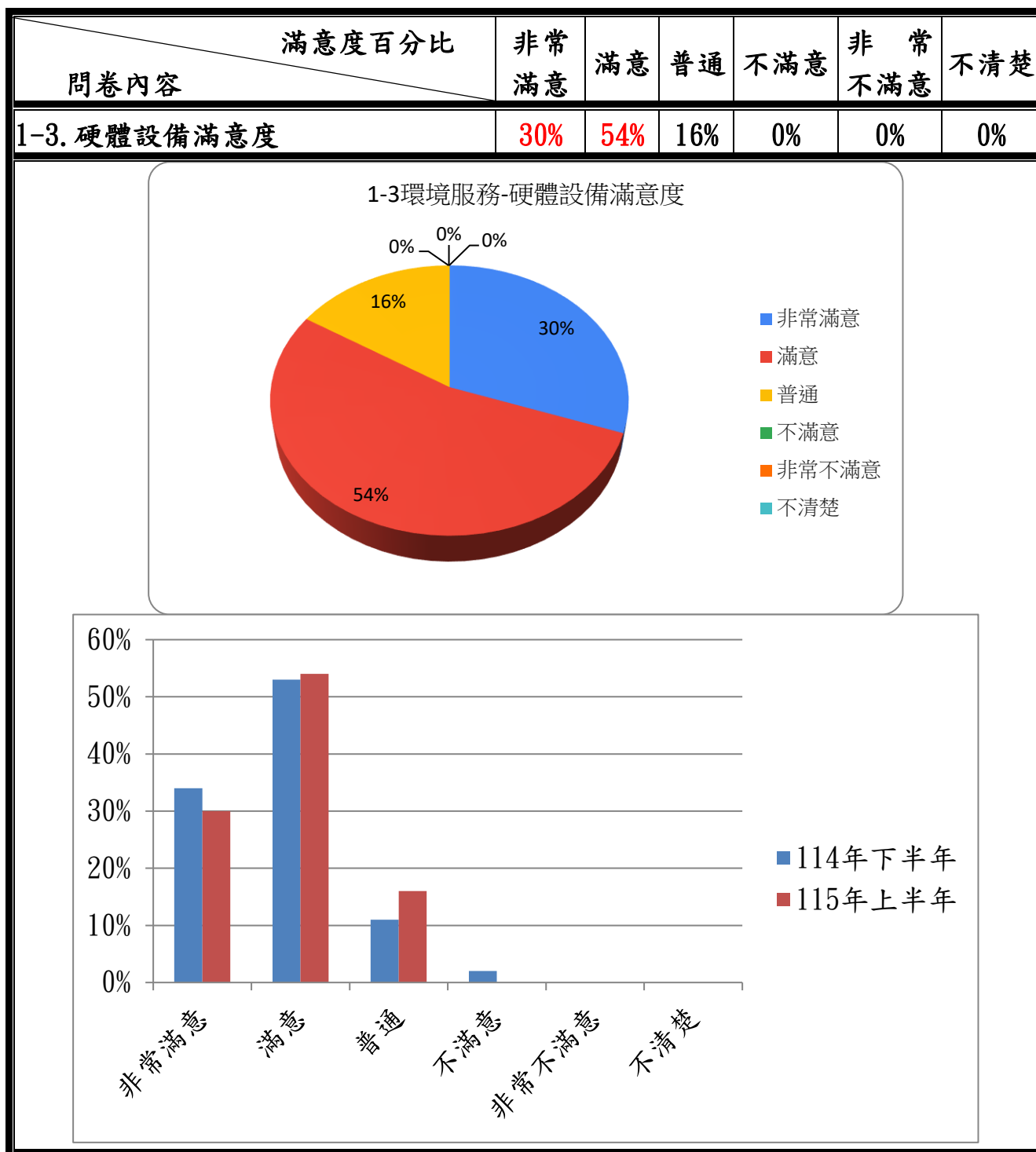
一、環境服務方面



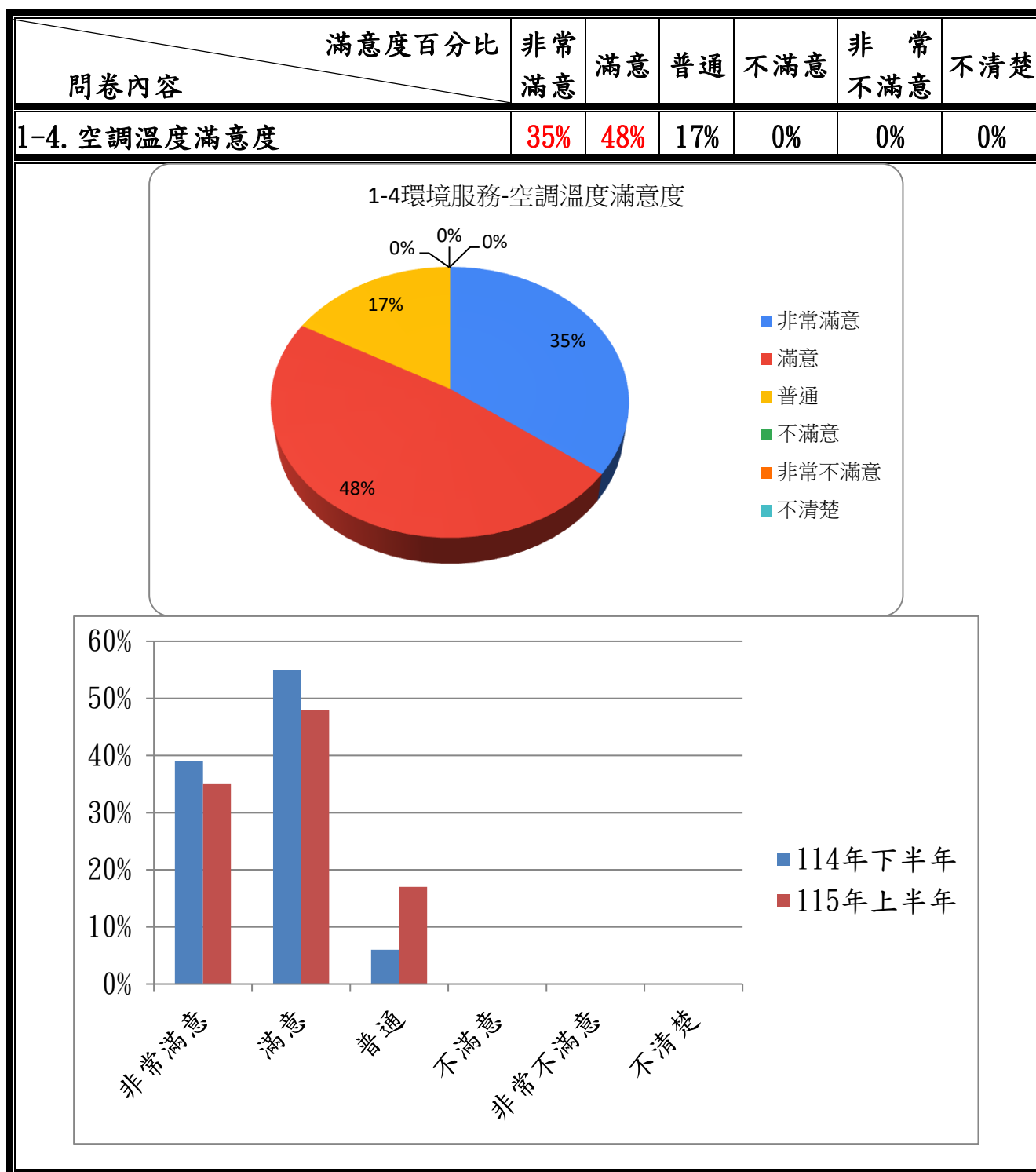
統計分析：由統計結果顯示住民及家屬對於本中心的居住空間之滿意度，整體滿意為 **88%**，其中非常滿意佔 **37%**，滿意佔 **51%**；普通佔 12%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 0%，顯見住民對本中心整體居住空間普遍上滿意。



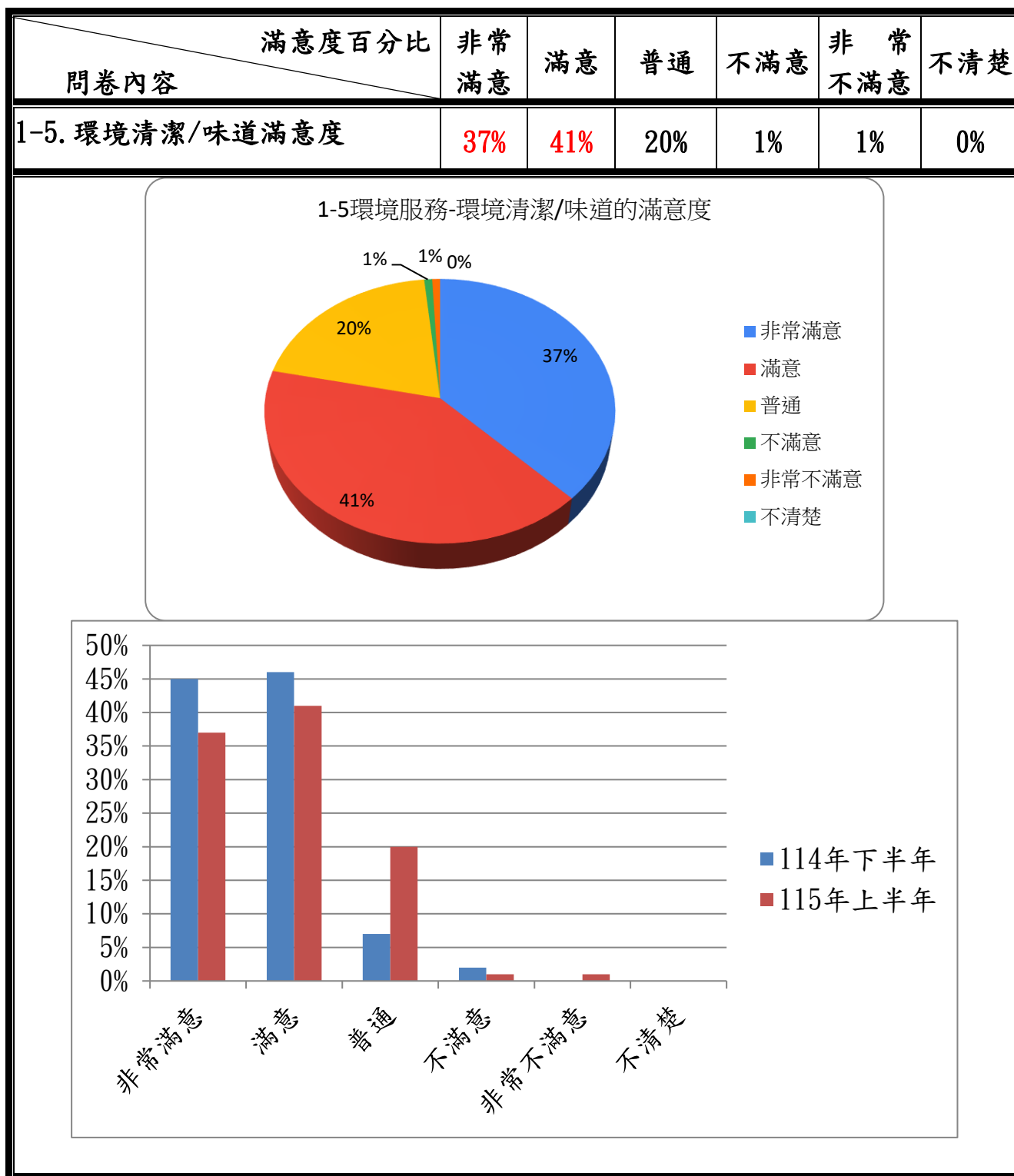
統計分析：由統計結果顯示住民對於本中心環境照明服務的滿意度，整體滿意為**88%**，其中非常滿意佔**38%**，滿意佔**50%**；普通佔10%；不滿意佔2%，非常不滿意佔0%，不清楚佔0%。顯示統計結果，普遍認為本中心照明設備明亮度足夠。



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 **84%**，其中非常滿意佔 **30%**，滿意佔 **54%**；普通佔 16%；不滿意佔 0%，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。

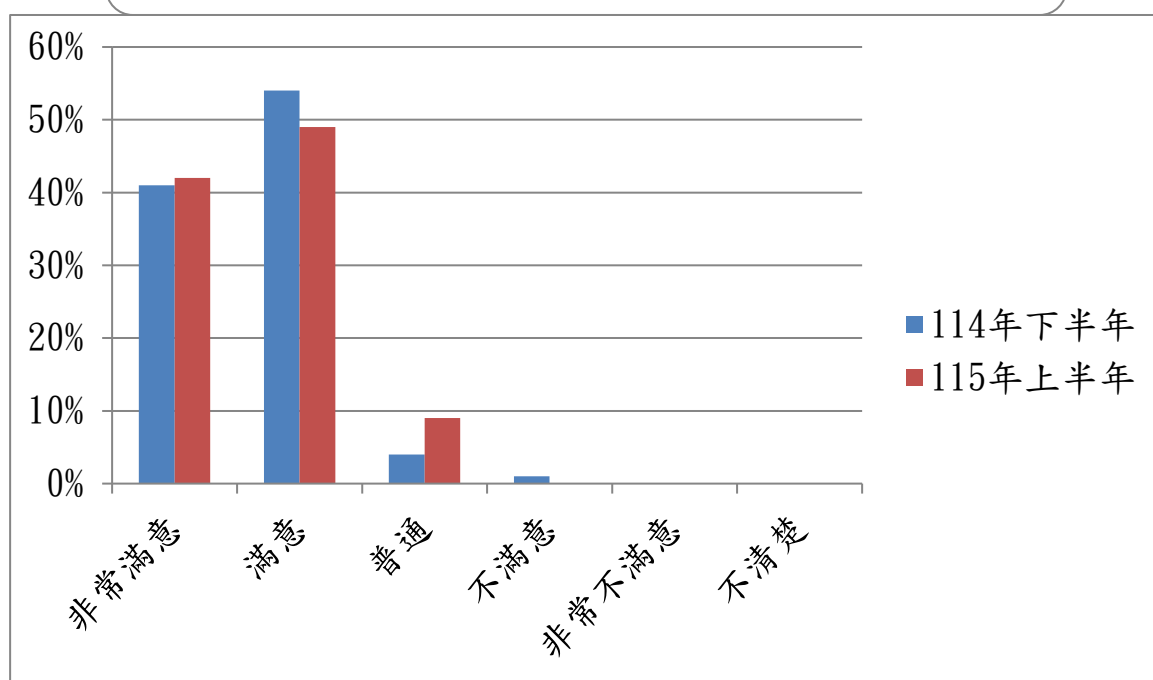
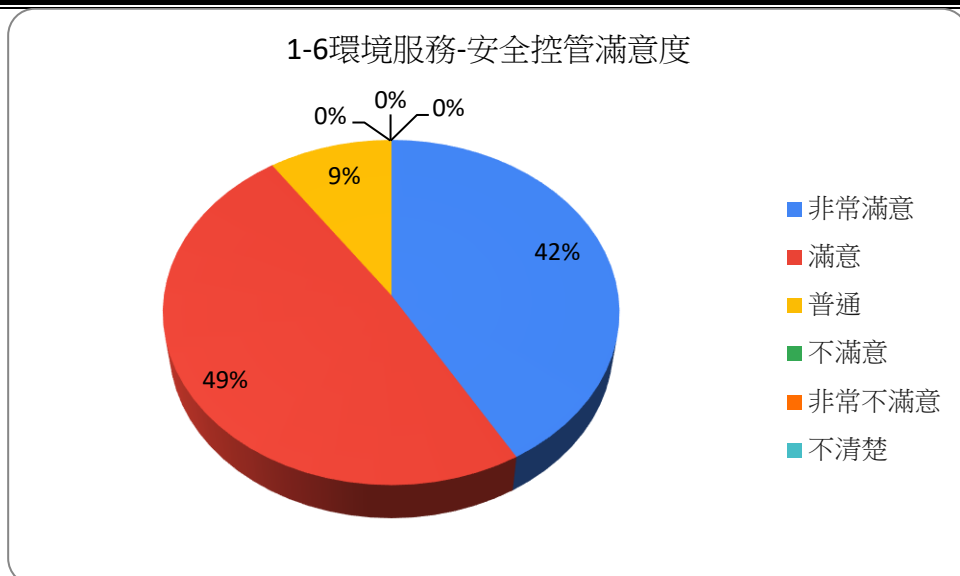


統計分析：由統計結果顯示住民對於本中心空調溫度的滿意度，整體滿意為 **83%**，其中非常滿意佔 **35%**，滿意佔 **48%**；普通佔 17%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 0%。顯示統計結果，住民對於本中心空調溫度這部分的服務上，住民給予我們高度的評價。

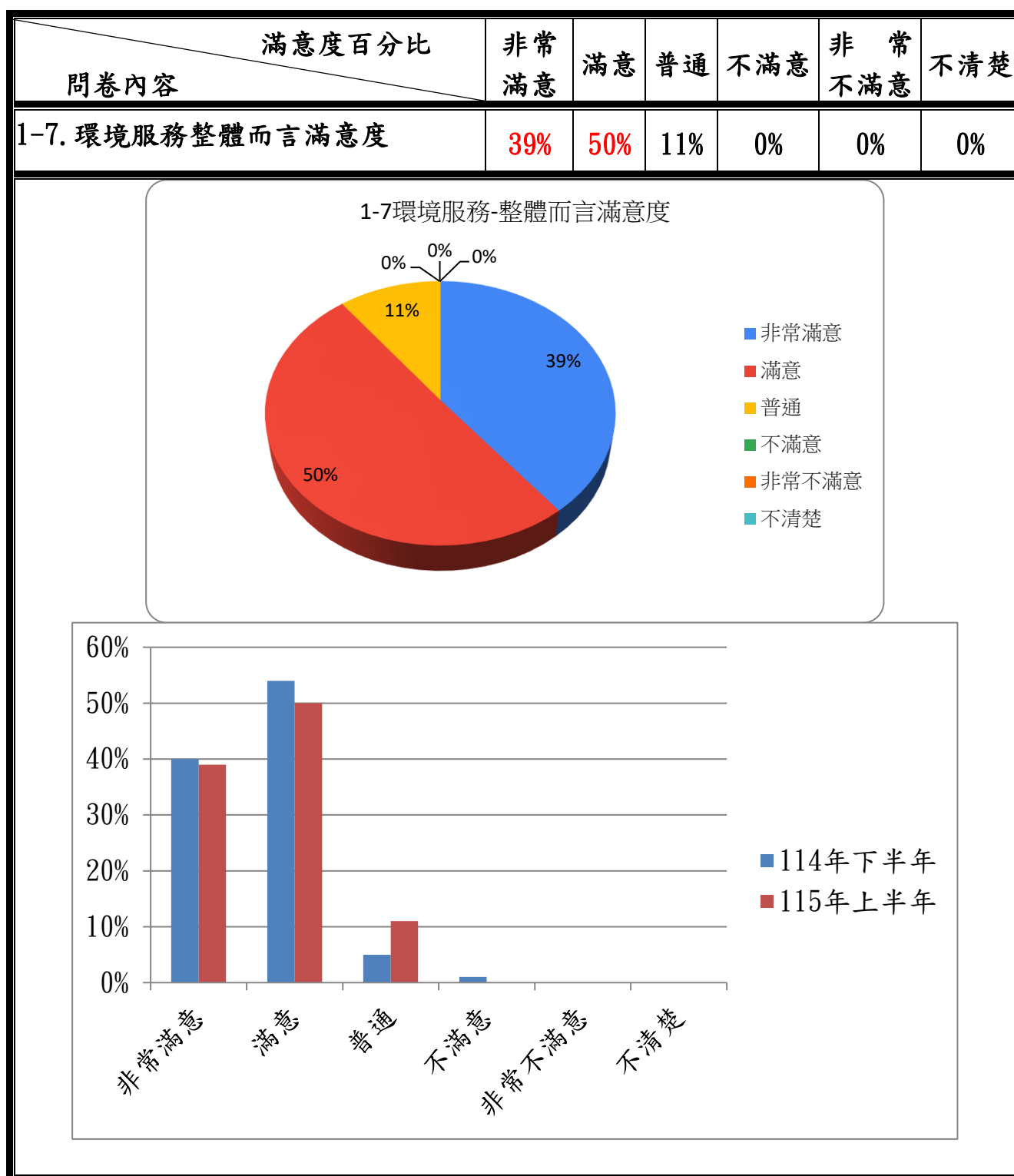


統計分析：由統計結果顯示住民對於本中心環境清潔/味道的滿意度，整體滿意為78%，其中非常滿意佔37%，滿意佔41%；普通佔20%；不滿意佔1%，非常不滿意佔1%，不清楚佔0%。由統計結果顯示，住民普遍認為本中心環境清潔/味道良好，工作人員將持續在環境衛生上努力，提供住民更優質的生活空間。

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
1-6. 安全控管滿意度		42%	49%	9%	0%	0%	0%



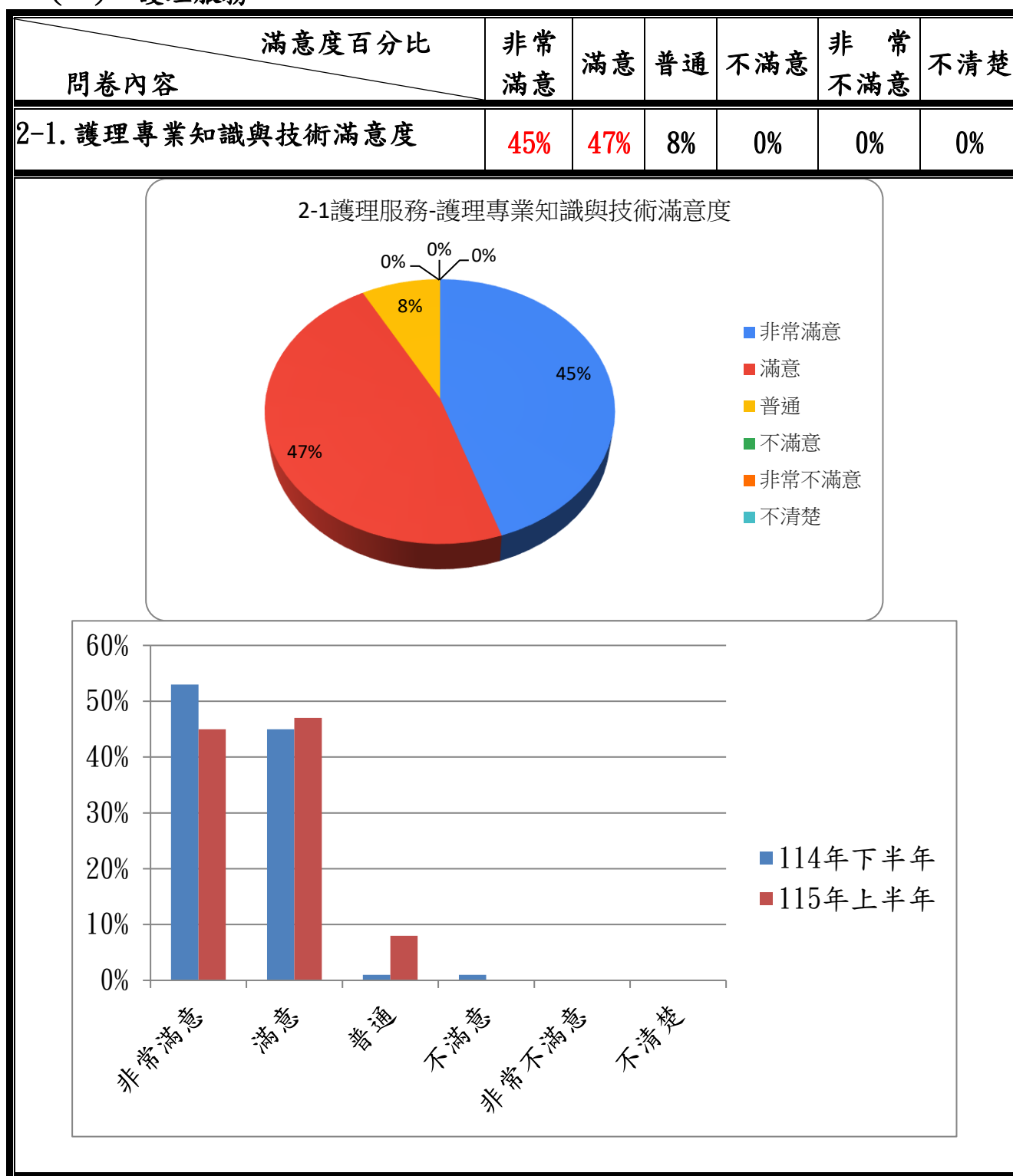
統計分析：由統計結果顯示，住民對於本中心安全管控服務的滿意度，整體滿意為90%，其中非常滿意佔42%，滿意佔49%，普通佔9%；不滿意佔0%，非常不滿意佔0%，不清楚佔0%。顯示統計結果，對於安全管控服務服務上給予正面肯定。



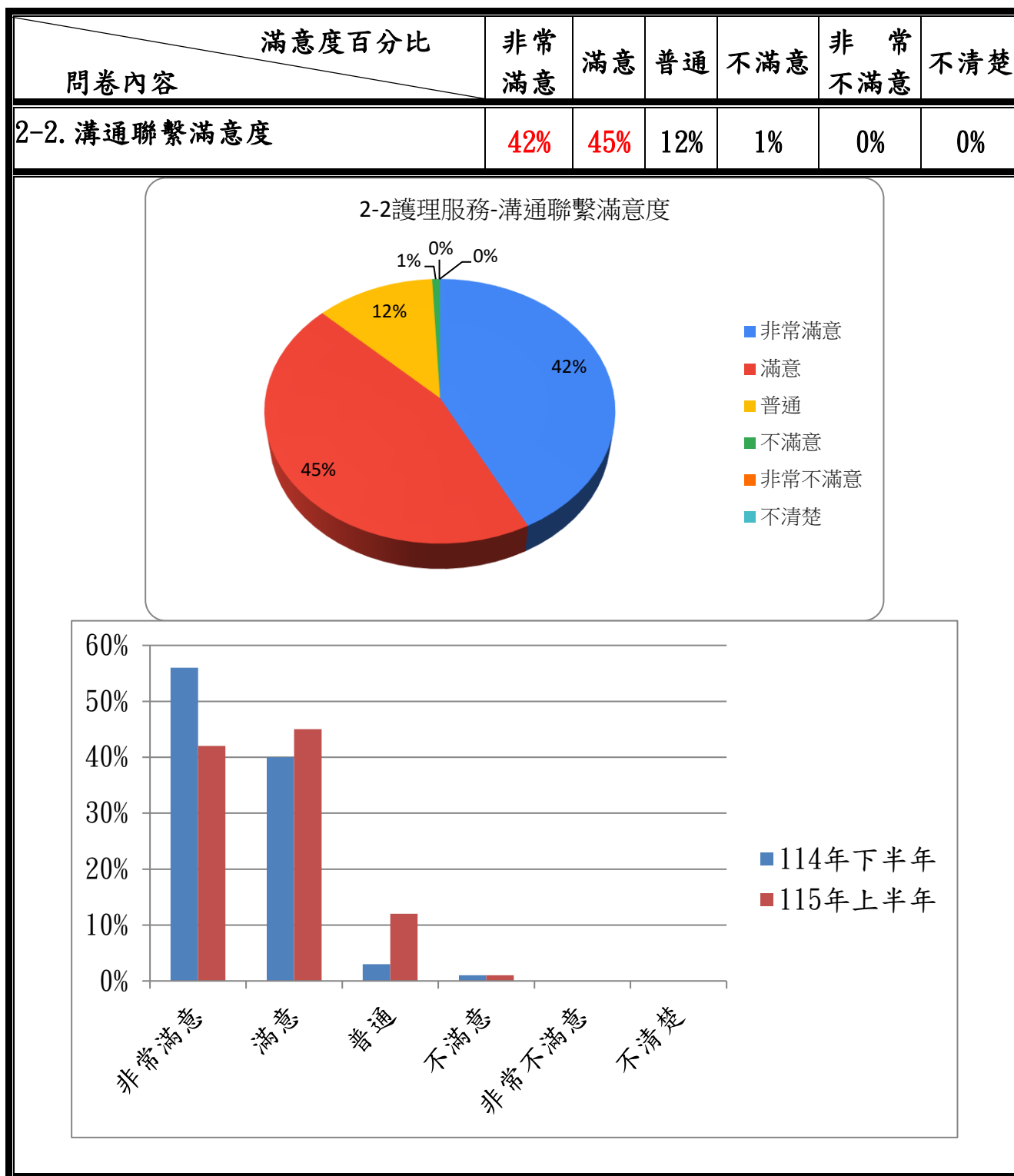
統計分析：由統計結果顯示住民對於本中心整體環境的滿意度，整體滿意為 **90%**，其中非常滿意佔 **39%**，滿意佔 **50%**；普通佔 11%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 0%。顯示統計結果，住民對於中心整體環境滿意度高。

二、各專業服務方面

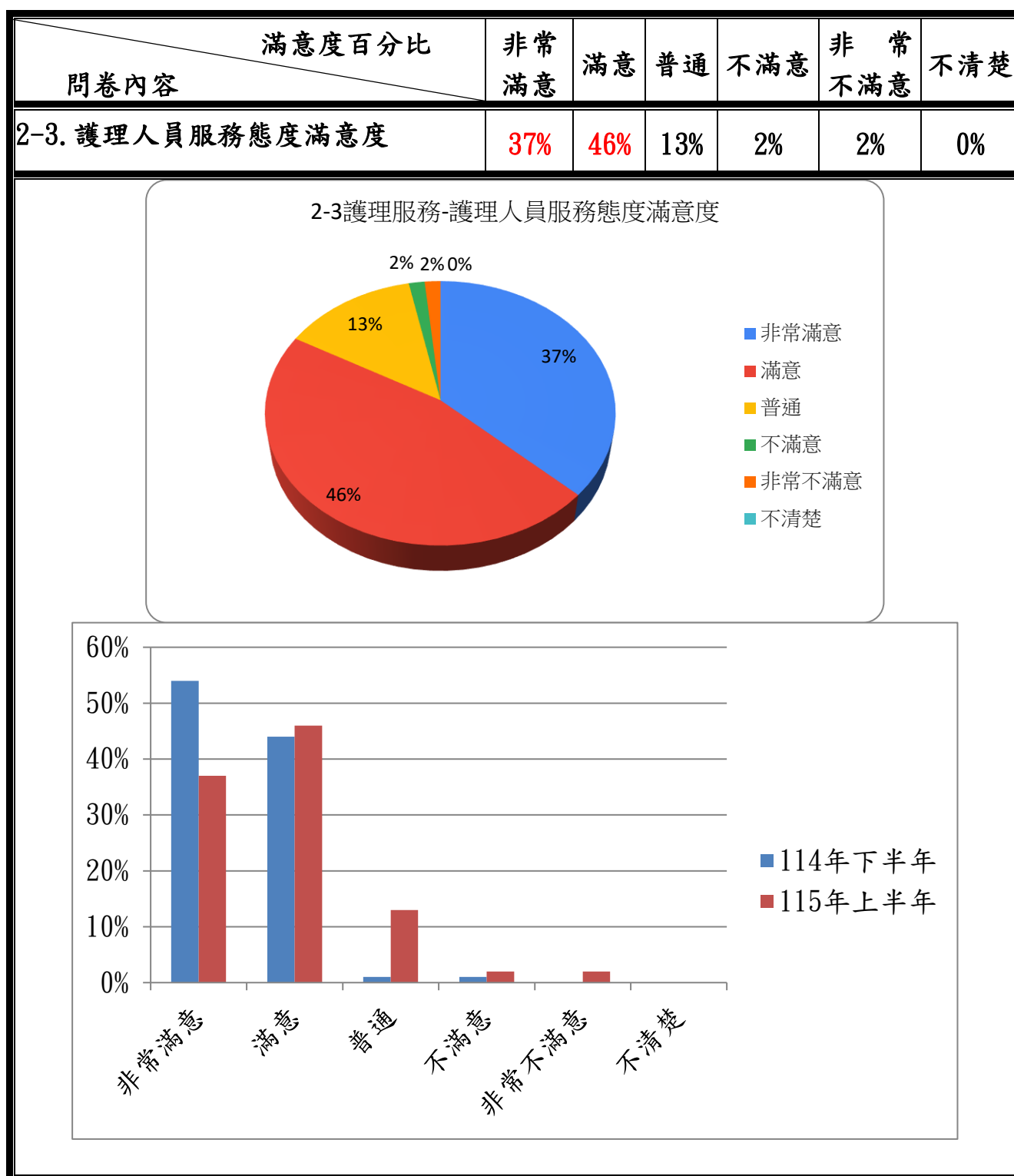
(一)、護理服務



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 **92%**，其中非常滿意佔 **45%**，滿意佔 **47%**；普通佔 8%；不滿意佔 0%；非常不滿意佔 0%，不清楚佔 0%。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。

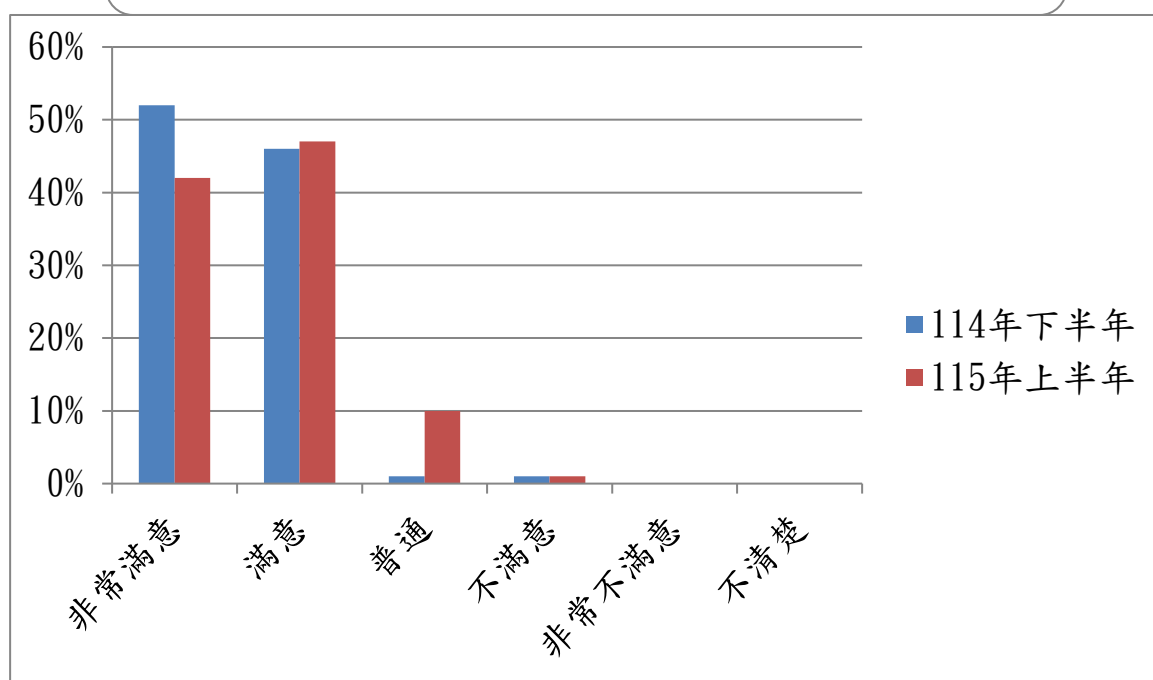
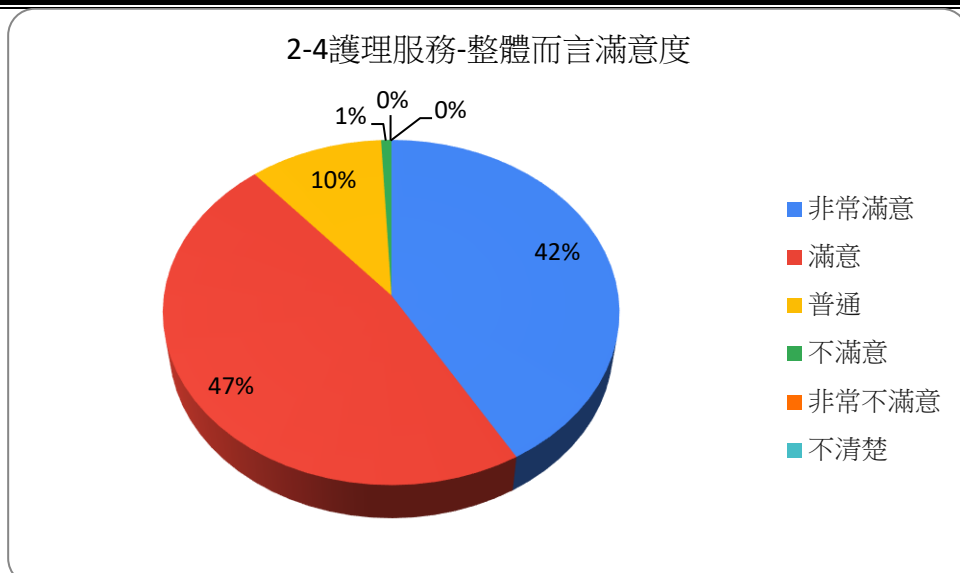


統計分析：由統計結果顯示住民對於護理人員提供之溝通聯繫滿意度，整體滿意為87%，其中非常滿意佔42%，滿意佔45%；普通佔12%；不滿意佔1%；非常不滿意佔0%，不清楚佔0%。顯示統計結果，可從滿意度上分析，對於護理人員平時盡心負責溝通聯繫態度多予以支持肯定。



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 **83%**，其中非常滿意佔 **37%**，滿意佔 **46%**；普通佔 13%；不滿意佔 2%；非常不滿意佔 2%，不清楚佔 0%。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。

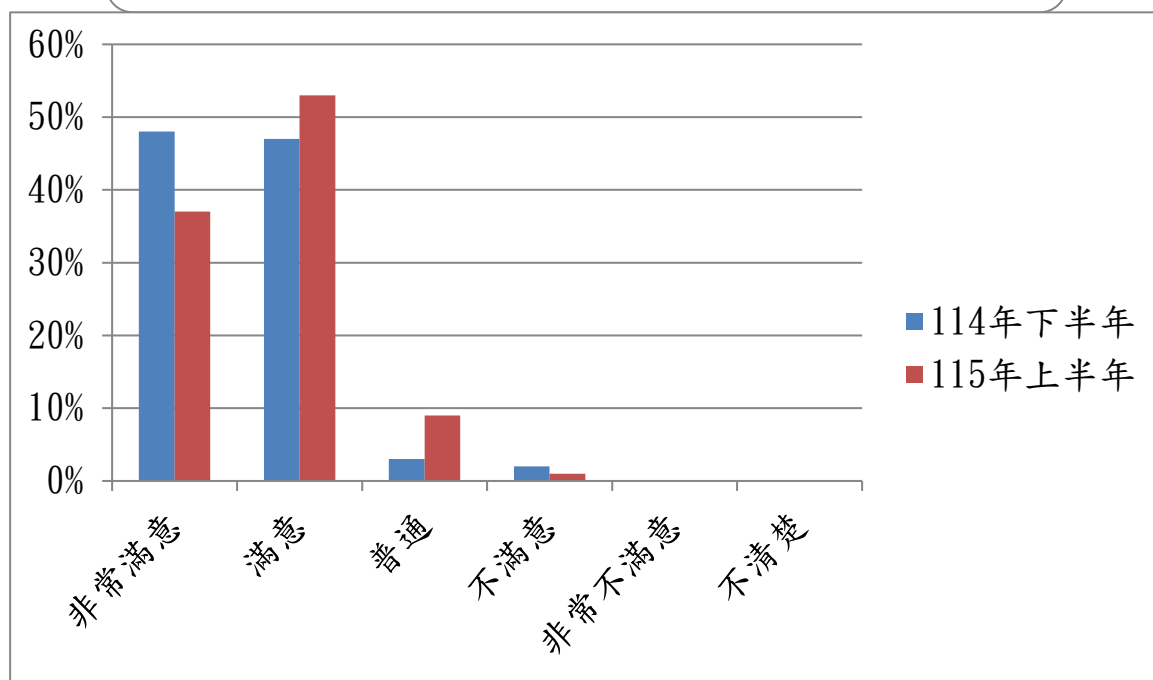
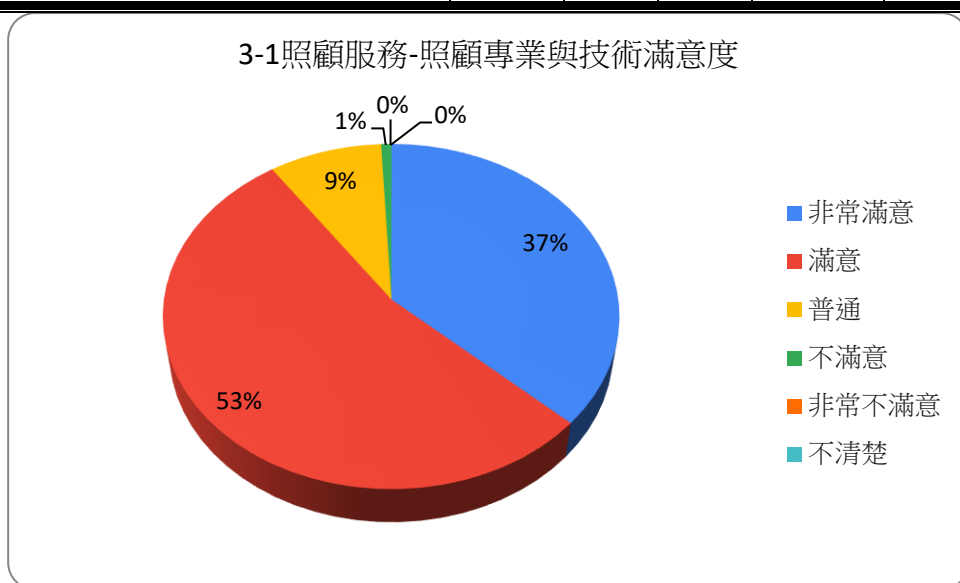
問卷內容	滿意度百分比	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
2-4. 護理服務整體而言滿意度		42%	47%	10%	1%	0%	0%



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89%，其中非常滿意佔42%，滿意佔47%；普通佔10%；不滿意佔1%，非常不滿意佔0%，不清楚佔0%。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。

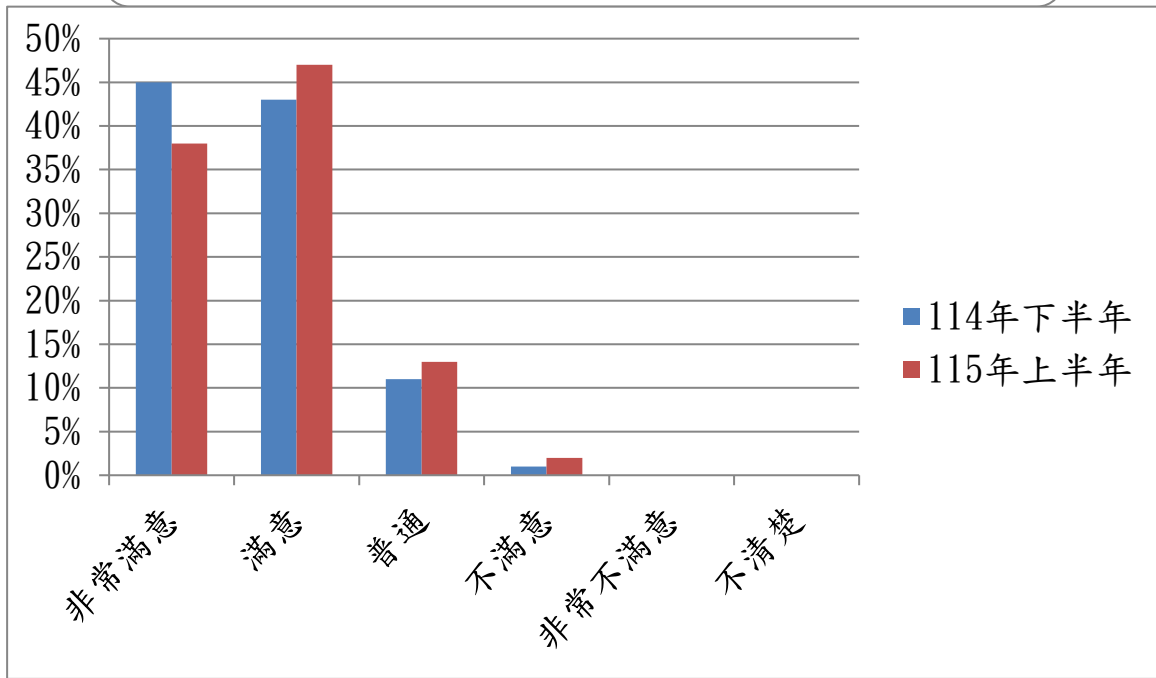
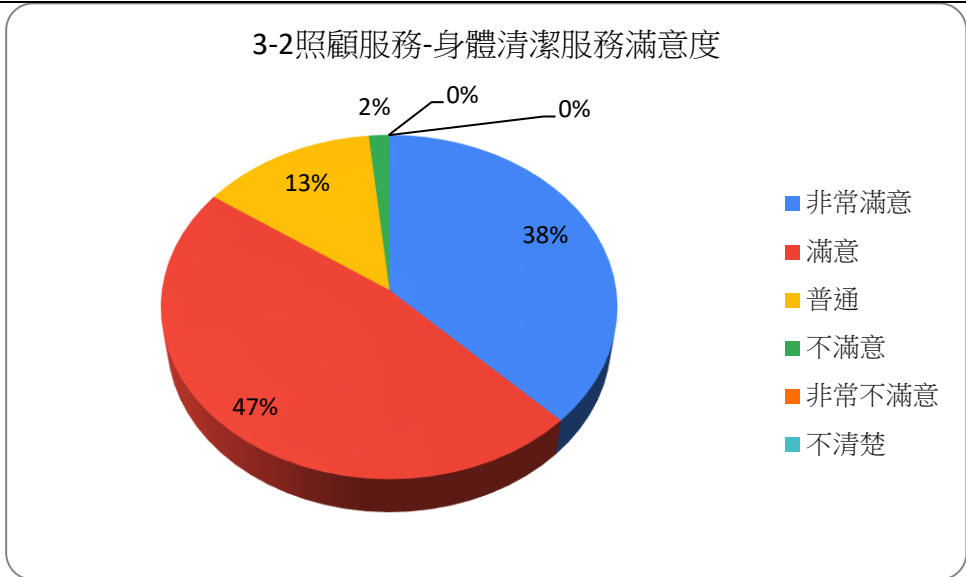
(二)、照顧服務

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. 照顧專業與技術滿意度	37%	53%	9%	1%	0%	0%

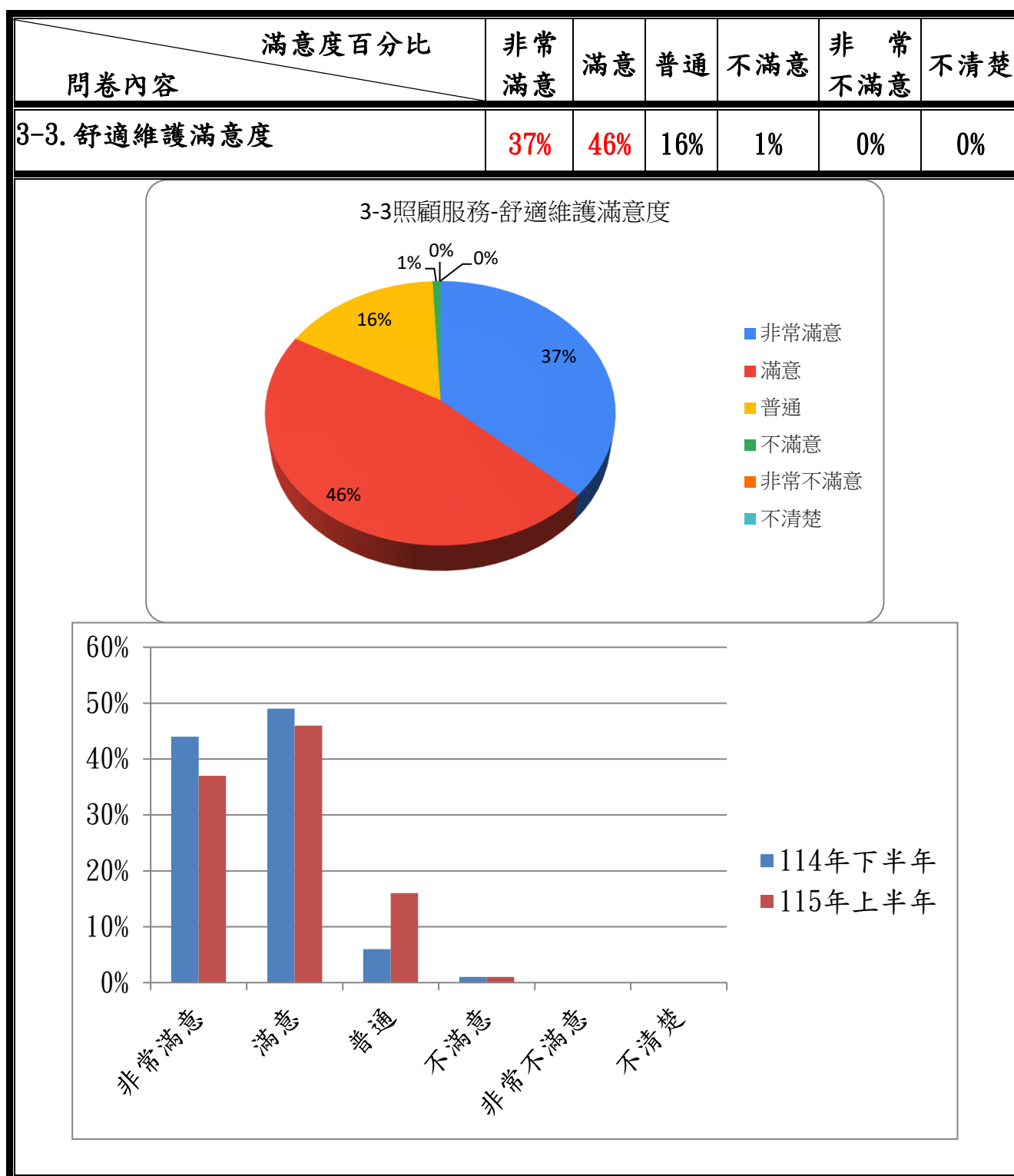


統計分析：由統計結果顯示住民對於照顧服務人員提供之照顧專業與技術滿意度，整體滿意為 90%，其中非常滿意佔 37%，滿意佔 53%；普通佔 9%；不滿意佔 1%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 0%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於照顧服務人員提供之照顧專業與技術上，持續保持正面的支持與鼓勵。

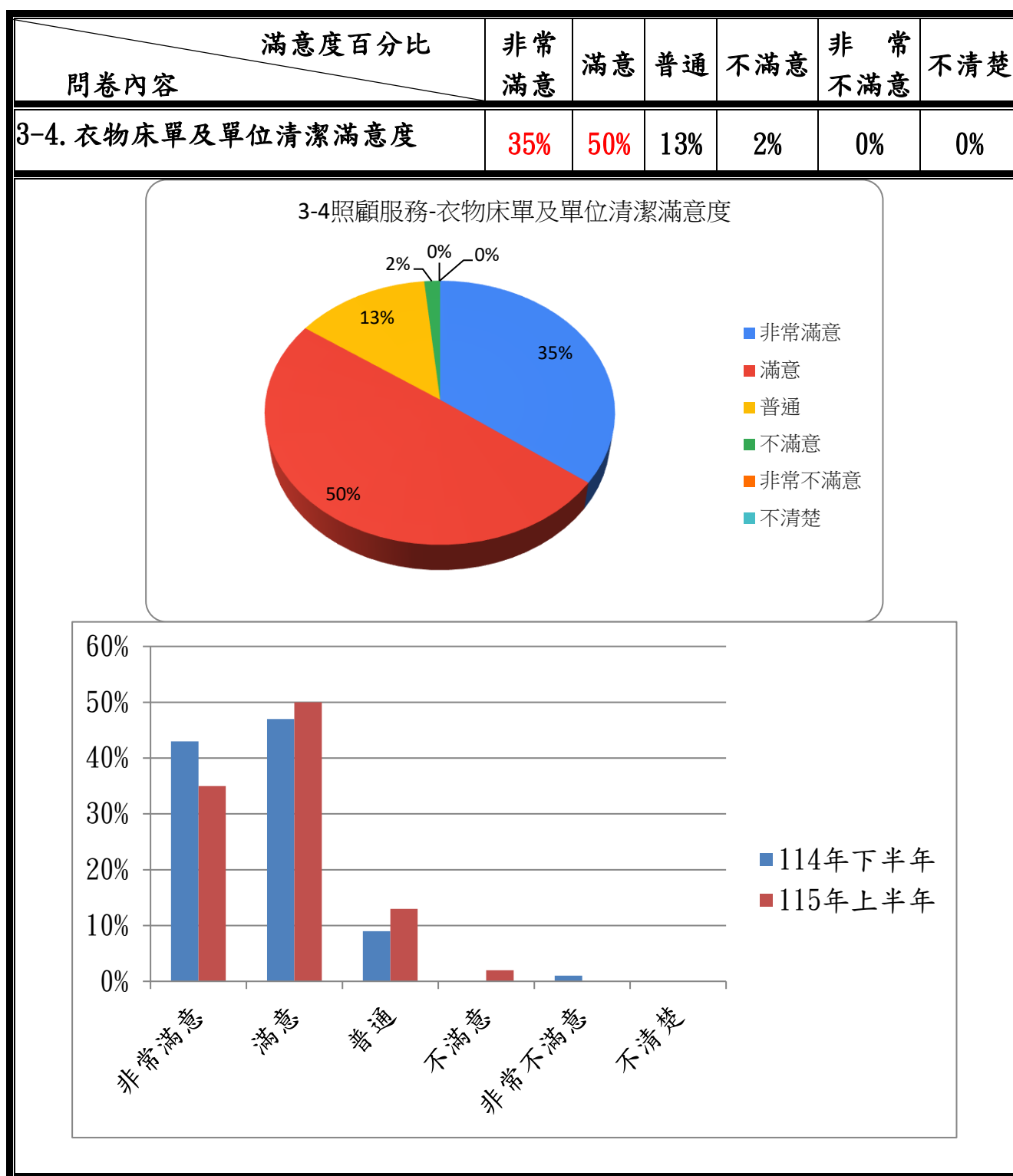
問卷內容	滿意度百分比	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
3-2. 身體清潔服務滿意度		38%	47%	13%	2%	0%	0%



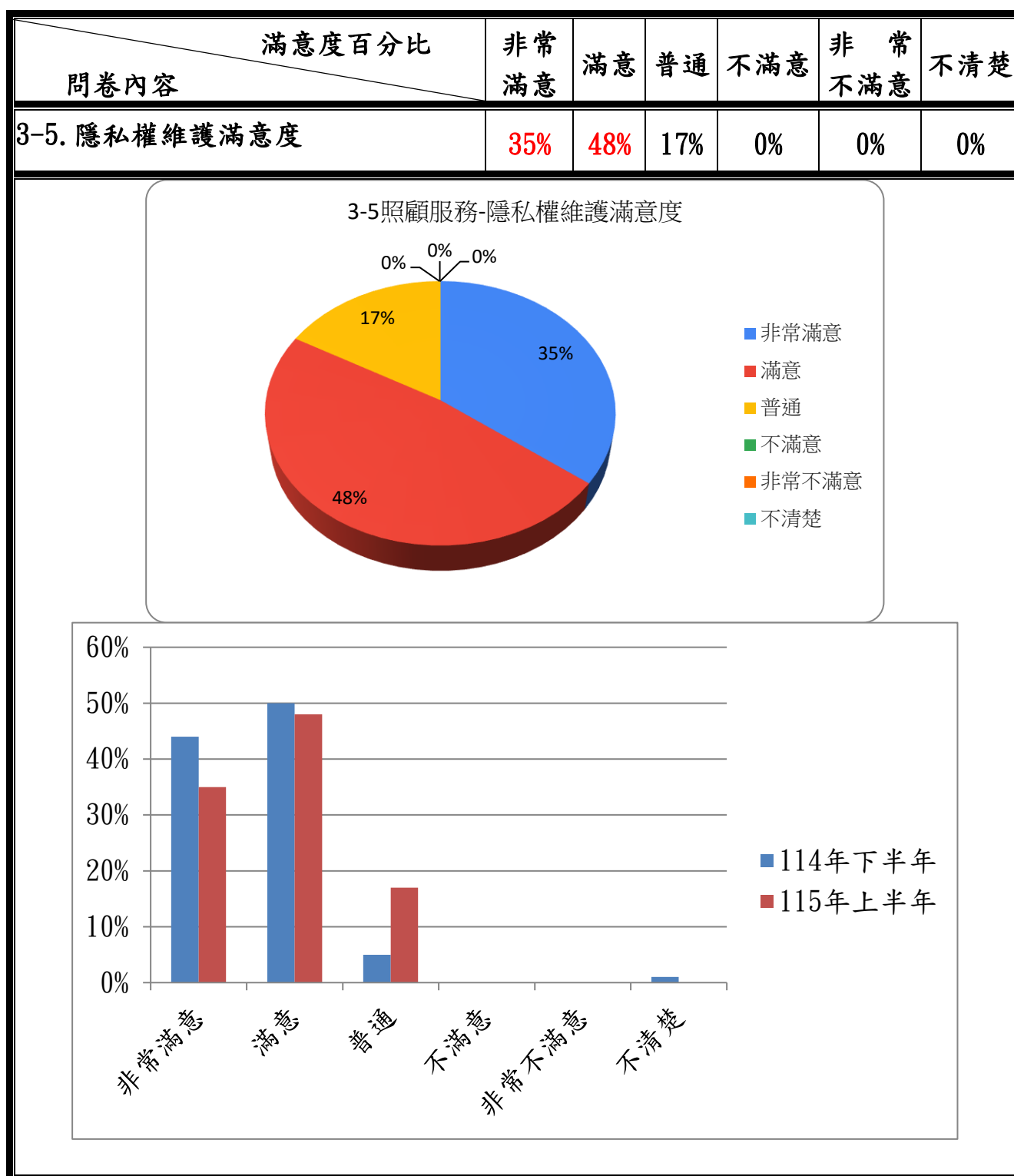
統計分析：由統計結果顯示住民對於照顧服務人員提供之身體清潔服務滿意度，整體滿意為 **85%**，其中非常滿意佔 **38%**，滿意佔 **47%**；普通佔 13%；不滿意佔 2%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 0%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於照顧服務人員提供之身體清潔服務上，持續保持正面的支持與鼓勵。



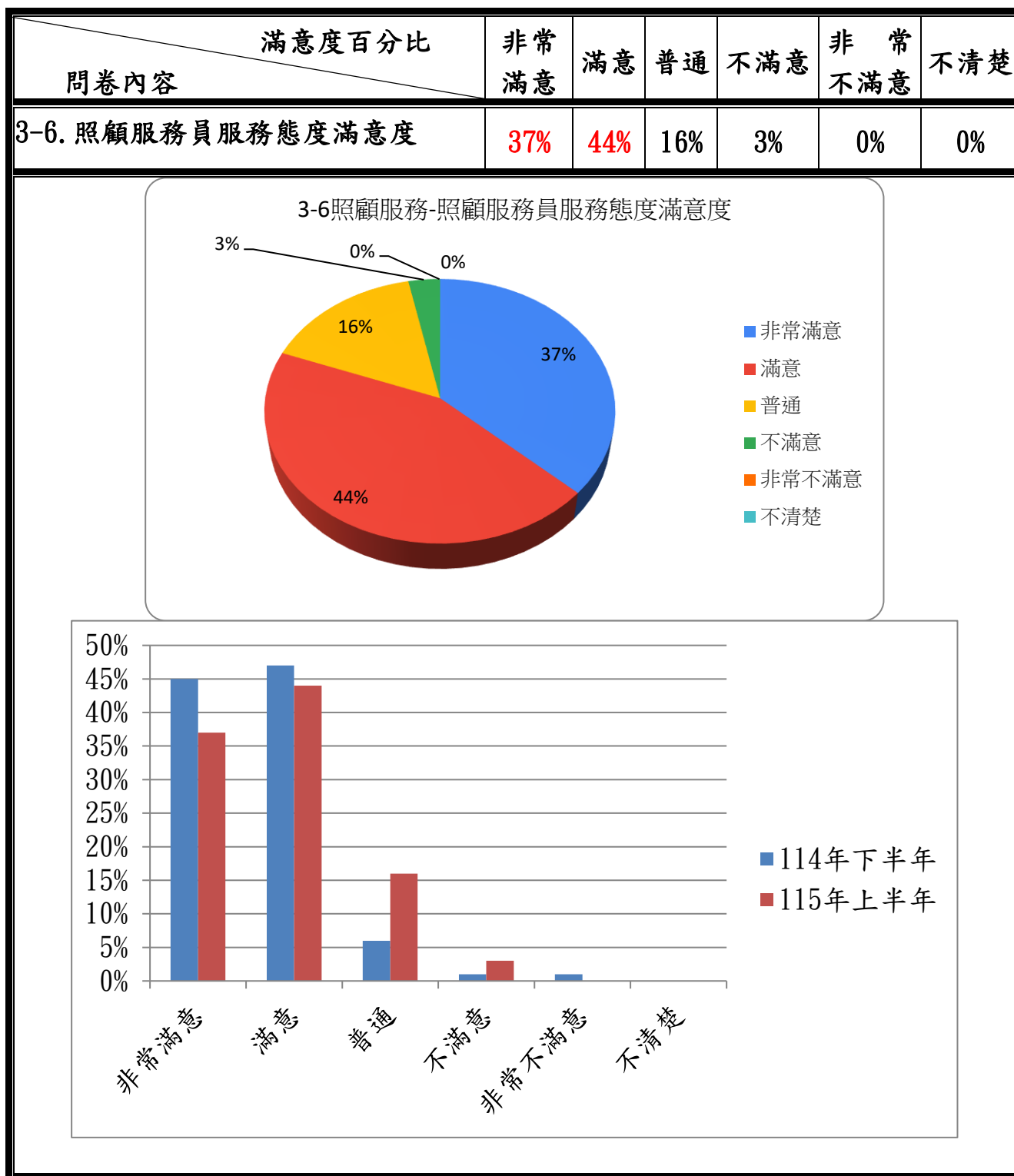
統計分析：由統計結果顯示住民對於照顧服務人員提供之舒適維護滿意度，整體滿意為 **83%**，其中非常滿意佔 **37%**，滿意佔 **46%**；普通佔 16%；不滿意佔 1%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 0%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於照顧服務人員提供之舒適維護上，持續保持正面的支持與鼓勵。



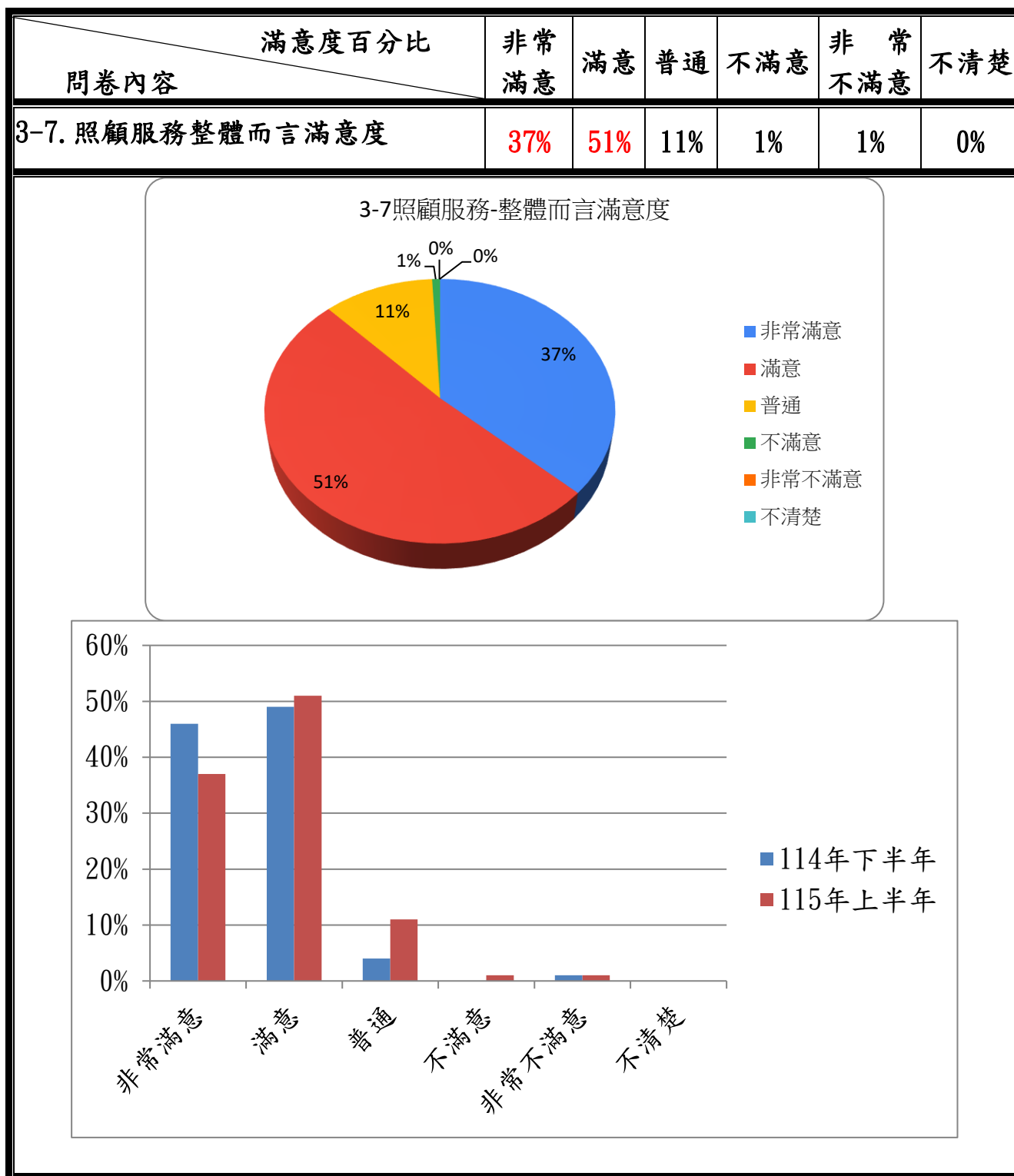
統計分析：由統計結果顯示住民對於照顧服務人員提供之衣物床單及單位清潔滿意度，整體滿意為 **85%**，其中非常滿意佔 **35%**，滿意佔 **50%**；普通佔 13%；不滿意佔 2%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 0%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於照顧服務人員提供之衣物床單及單位清潔上，持續保持正面的支持與鼓勵。



統計分析：由統計結果顯示住民對於服務過程中受尊重及隱私服務的滿意度，整體滿意為 **83%**，其中非常滿意佔 **35%**，滿意佔 **48%**；普通佔 17%；不滿意佔 0%；非常不滿意佔 0%，不清楚佔 0%。顯示統計結果，可從滿意度上分析，對於同仁平時在服務過程中，可感受到應有的尊重及自我隱私部分。



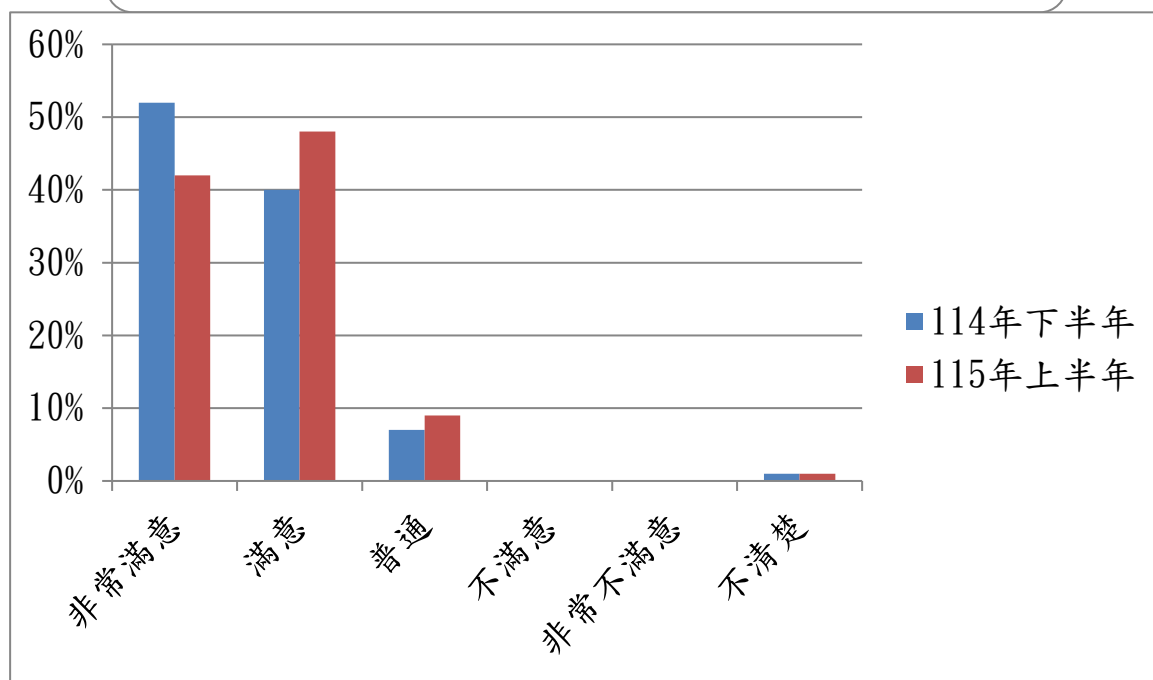
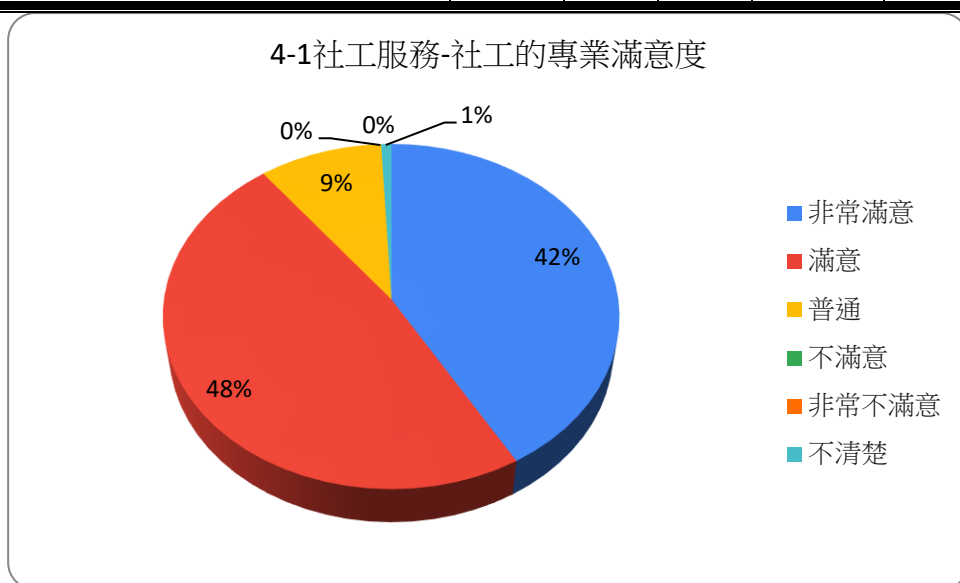
統計分析：由統計結果顯示住民對於照顧服務人員提供之照顧服務態度滿意度，整體滿意為 **81%**，其中非常滿意佔 **37%**，滿意佔 **44%**；普通佔 16%；不滿意佔 3%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 0%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於照顧服務人員提供之照顧服務態度上，持續保持正面的支持與鼓勵。



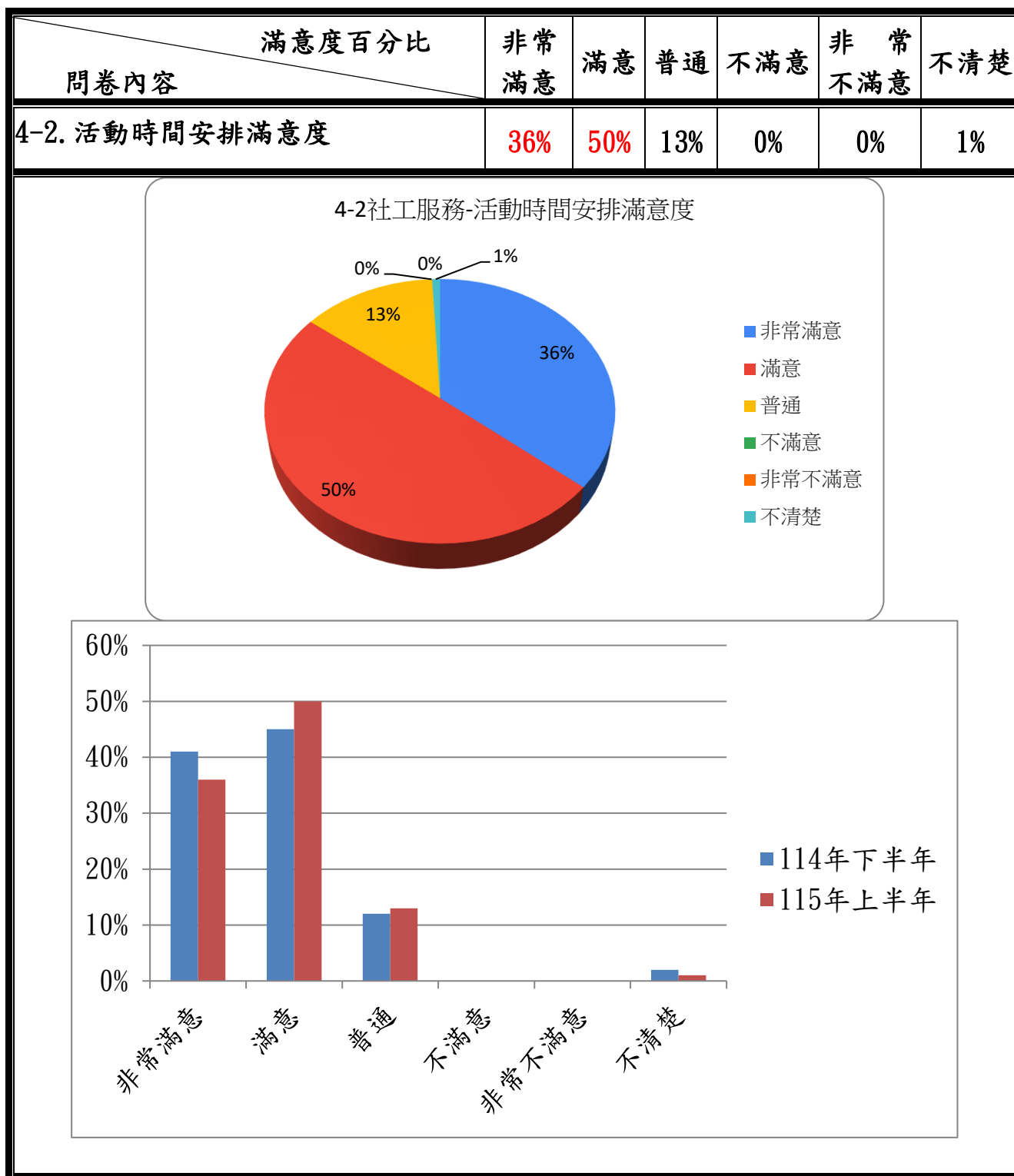
統計分析：由統計結果顯示住民對於照顧服務人員提供之照顧服務整體滿意度，整體滿意為 **88%**，其中非常滿意佔 **37%**，滿意佔 **51%**；普通佔 11%；不滿意佔 1%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 0%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於照顧服務人員提供之照顧服務整體而言上，持續保持正面的支持與鼓勵。

(三)、社工服務

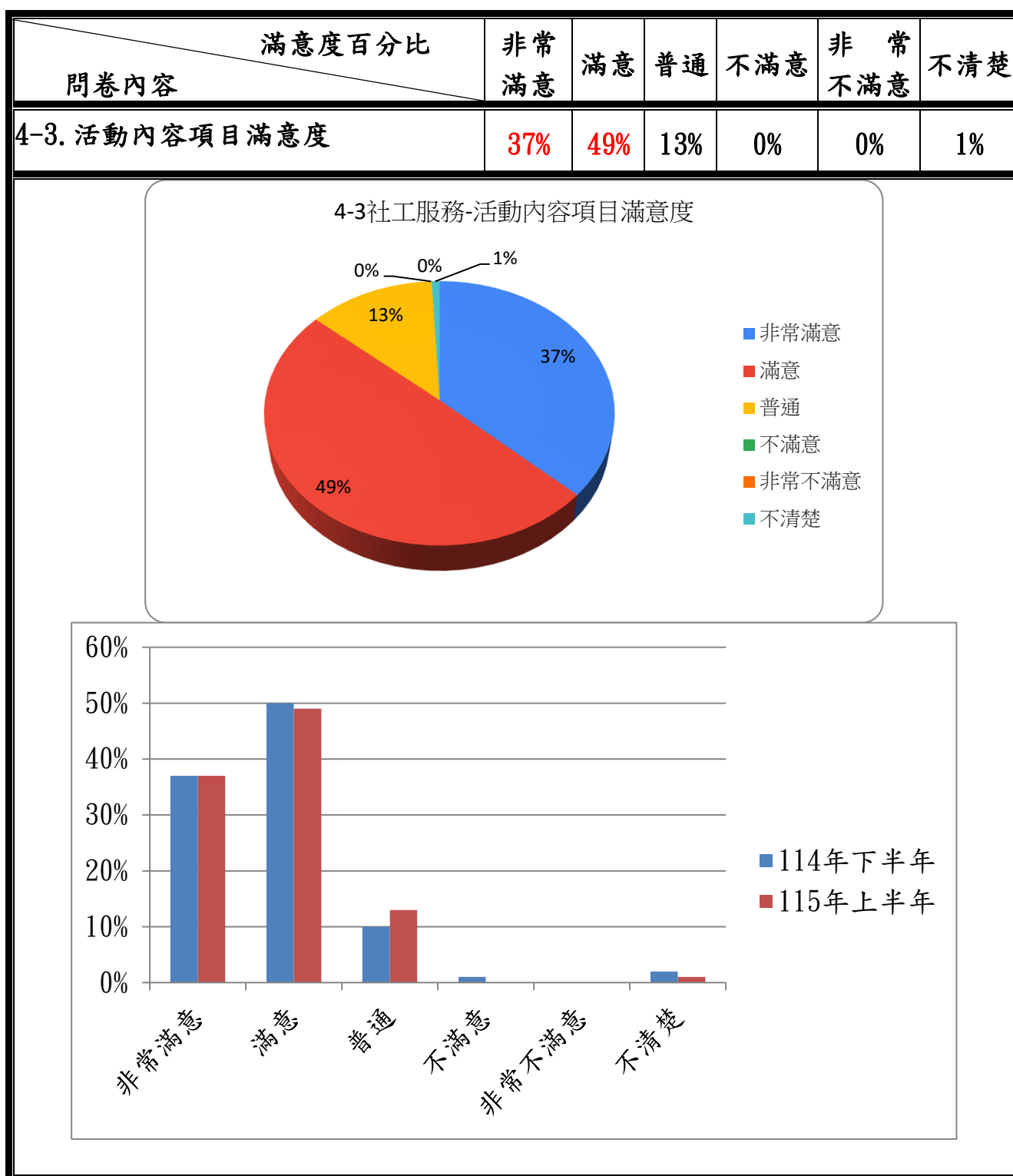
問卷內容 \ 滿意度百分比	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
4-1. 社工的專業滿意度	42%	48%	9%	0%	0%	1%



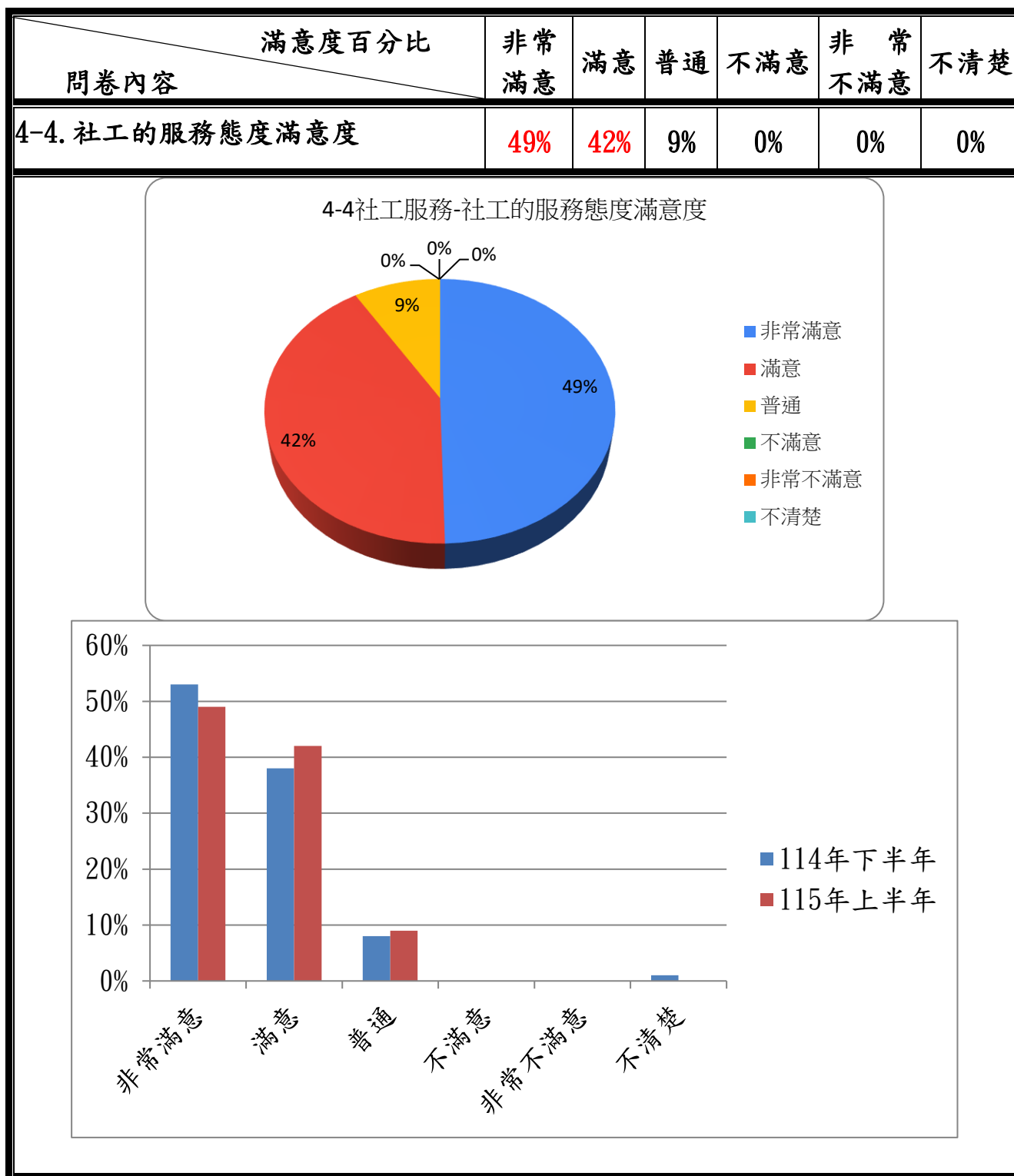
統計分析：由統計結果顯示住民對於社工人員提供之社工專業的滿意度，整體滿意為 90%，其中非常滿意佔 42%，滿意佔 48%；普通佔 9%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 1%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於社工人員提供之社工專業上，持續保持正面的支持與鼓勵。



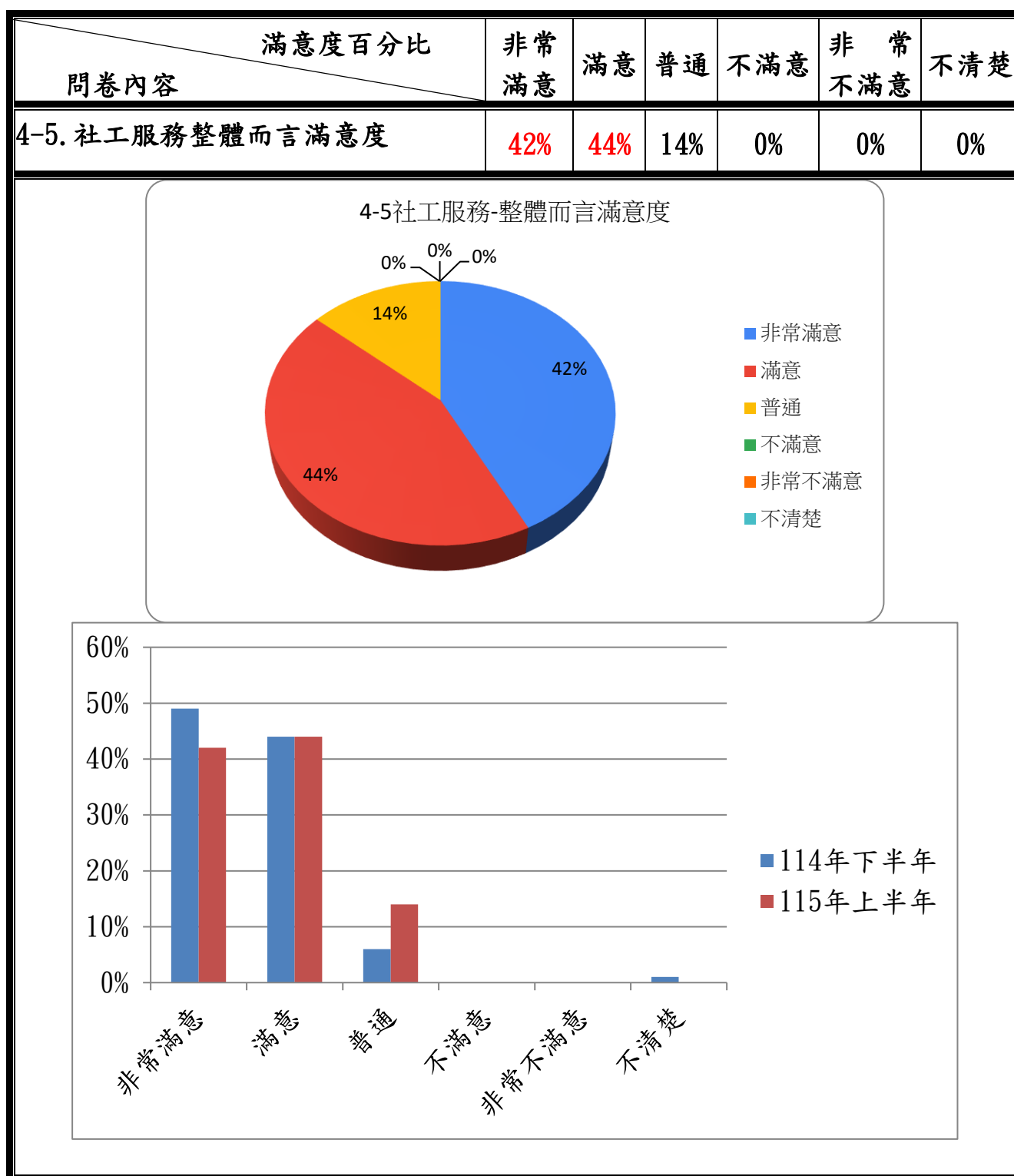
統計分析：由統計結果顯示住民對於社工人員提供之活動時間安排滿意度，整體滿意為 **86%**，其中非常滿意佔 **36%**，滿意佔 **50%**；普通佔 13%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 1%。顯示統計結果，對於社工人員提供之活動時間安排上，住民對於中心所舉辦之活動時間安排給予肯定與讚賞。



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 **86%**，其中非常滿意佔 **37%**，滿意佔 **49%**；普通佔 13%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 1%。顯示統計結果，對於社工人員提供之活動內容項目上，住民對於中心所舉辦之活動內容項目給予肯定與讚賞。

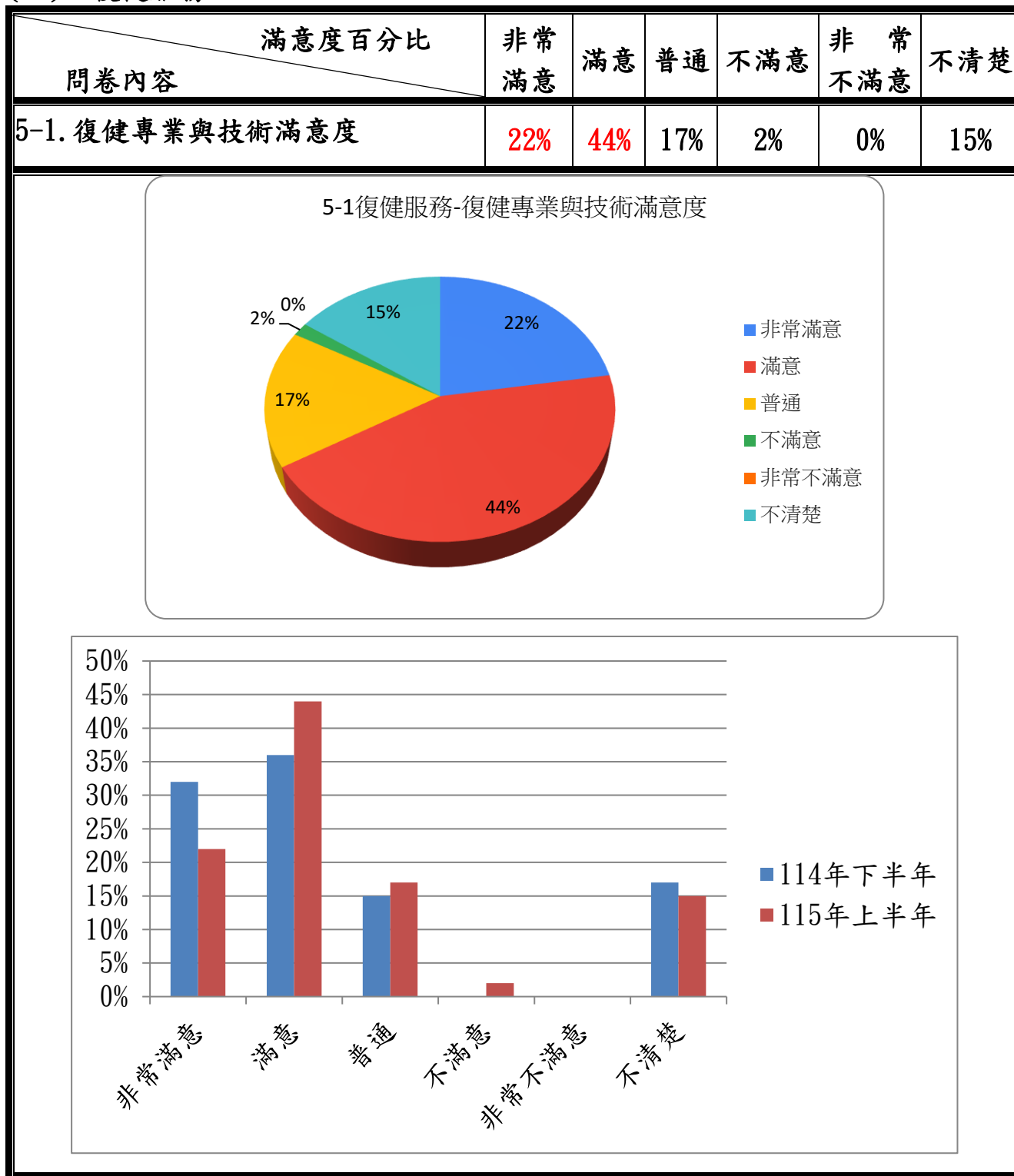


統計分析：由統計結果顯示住民對於社工人員提供之社工服務態度滿意度，整體滿意為 **91%**，其中非常滿意佔 **49%**，滿意佔 **42%**；普通佔 9%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 0%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於社工人員提供之社工服務態度上，持續保持正面的支持與鼓勵。

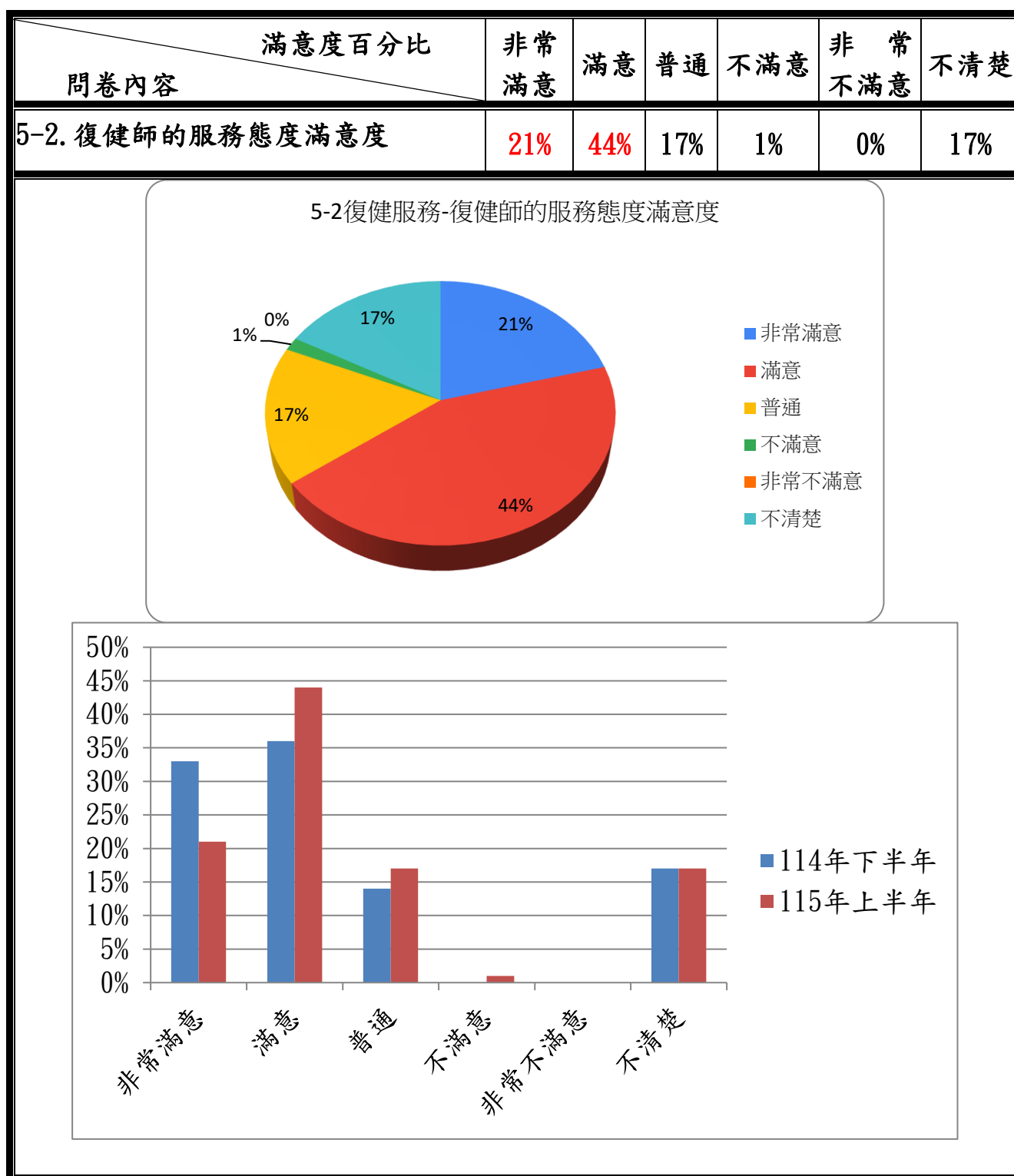


統計分析：由統計結果顯示住民對於社工人員提供之社工服務整體滿意度，整體滿意為 **86%**，其中非常滿意佔 **42%**，滿意佔 **44%**；普通佔 14%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 0%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於社工人員提供之社工服務整體而言上，持續保持正面的支持與鼓勵。

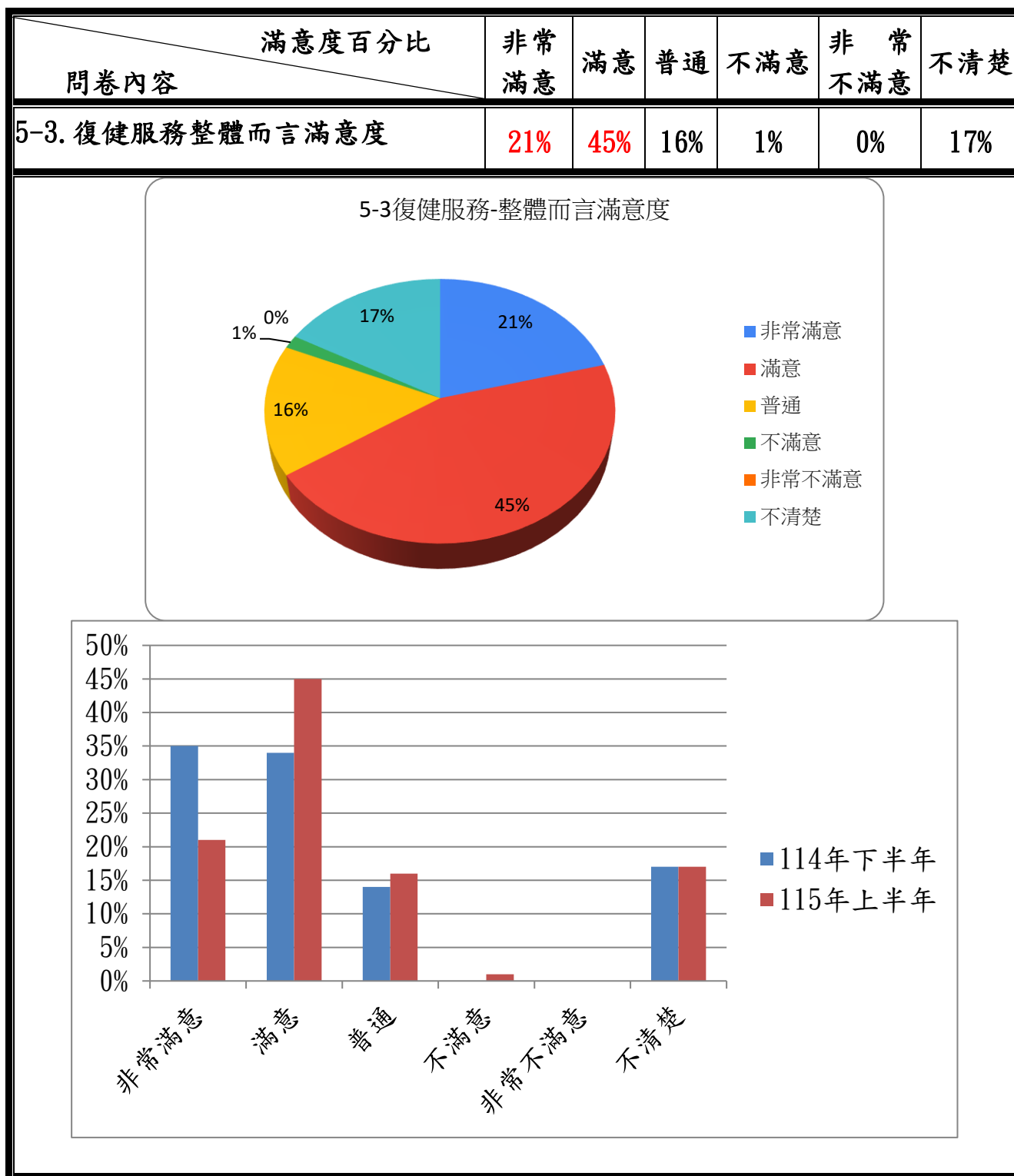
(四)、復健服務



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 66%，其中非常滿意佔 22%，滿意佔 44%；普通佔 17%；不滿意佔 2%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 15%。可從滿意度上分析得知，對於復健師所提供之復健專業與技術滿上給予肯定與讚賞，對於未使用復健服務的住民而言較不適用。



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65%，其中非常滿意佔21%，滿意佔44%；普通佔17%；不滿意佔1%，非常不滿意佔0%，不清楚佔17%。可從滿意度上分析得知，對於復健師所提供之服務態度上給予肯定與讚賞，對於未使用復健服務的住民而言較不適用。

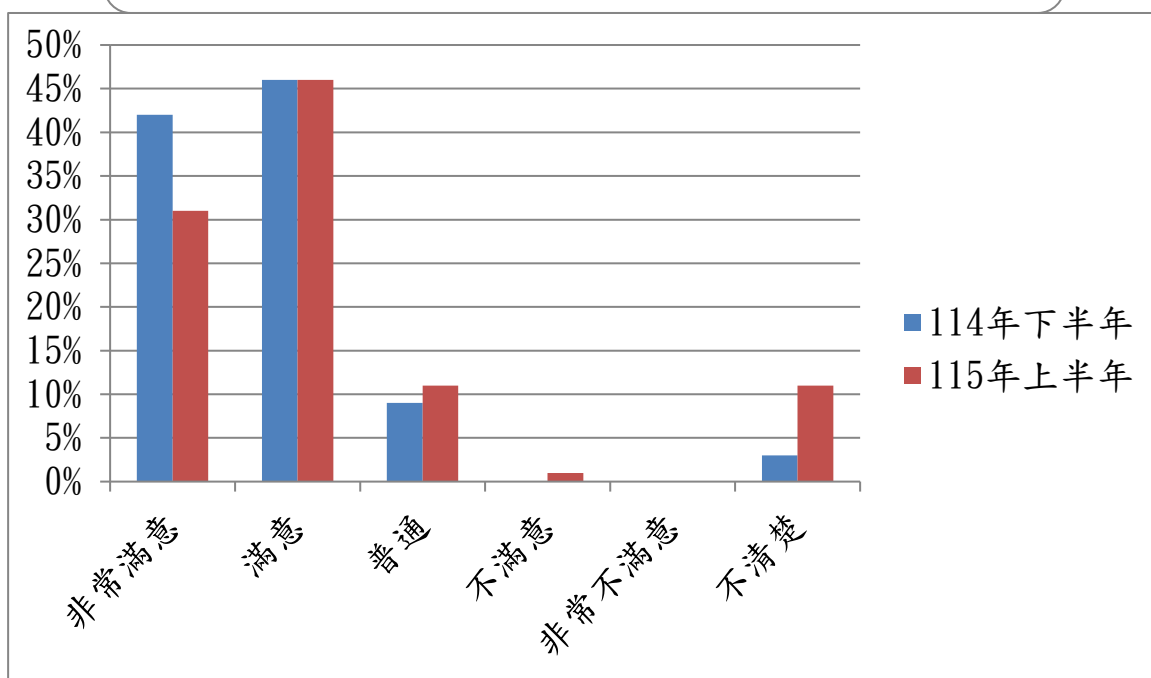
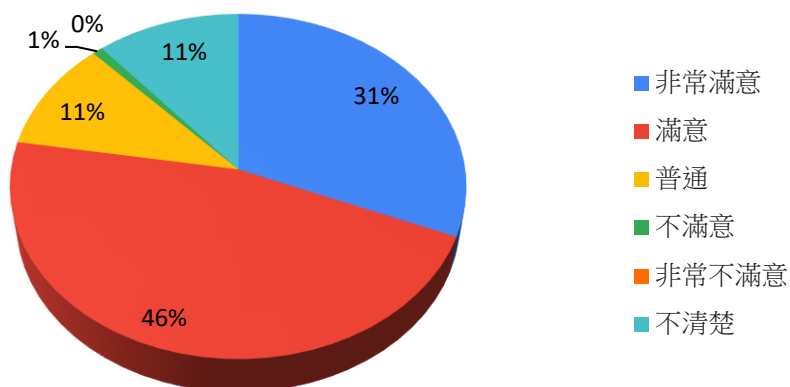


統計分析：由統計結果顯示住民對於復健師提供之復健服務整體滿意度，整體滿意為 66%，其中非常滿意佔 21%，滿意佔 45%；普通佔 16%；不滿意佔 1%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 17%。可從滿意度上分析得知，對於復健師所提供之復健服務整體而言上給予肯定與讚賞，對於未使用復健服務的住民而言較不適用。

(五)、營養服務

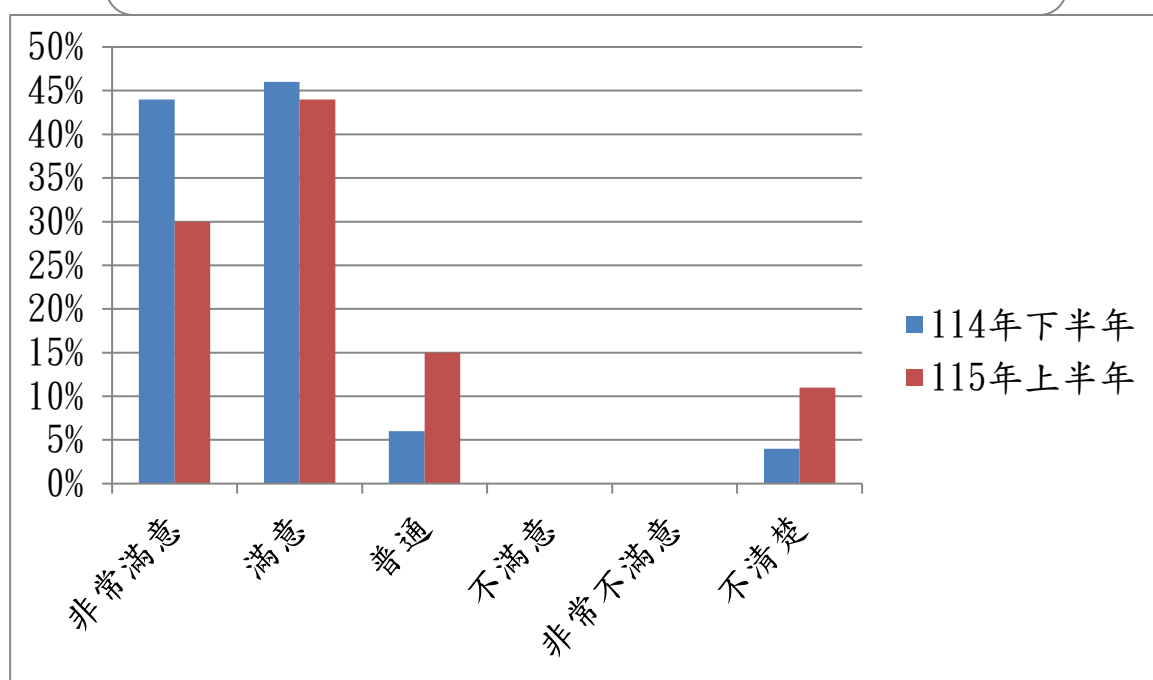
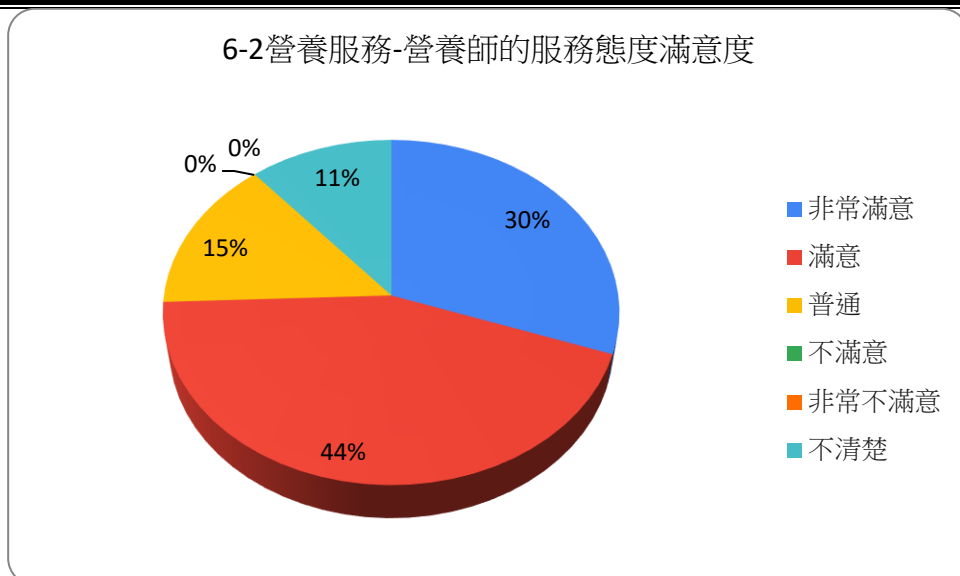
問卷內容	滿意度百分比	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
6-1. 營養師專業與諮詢滿意度		31%	46%	11%	1%	0%	11%

6-1營養服務-營養師專業與諮詢滿意度



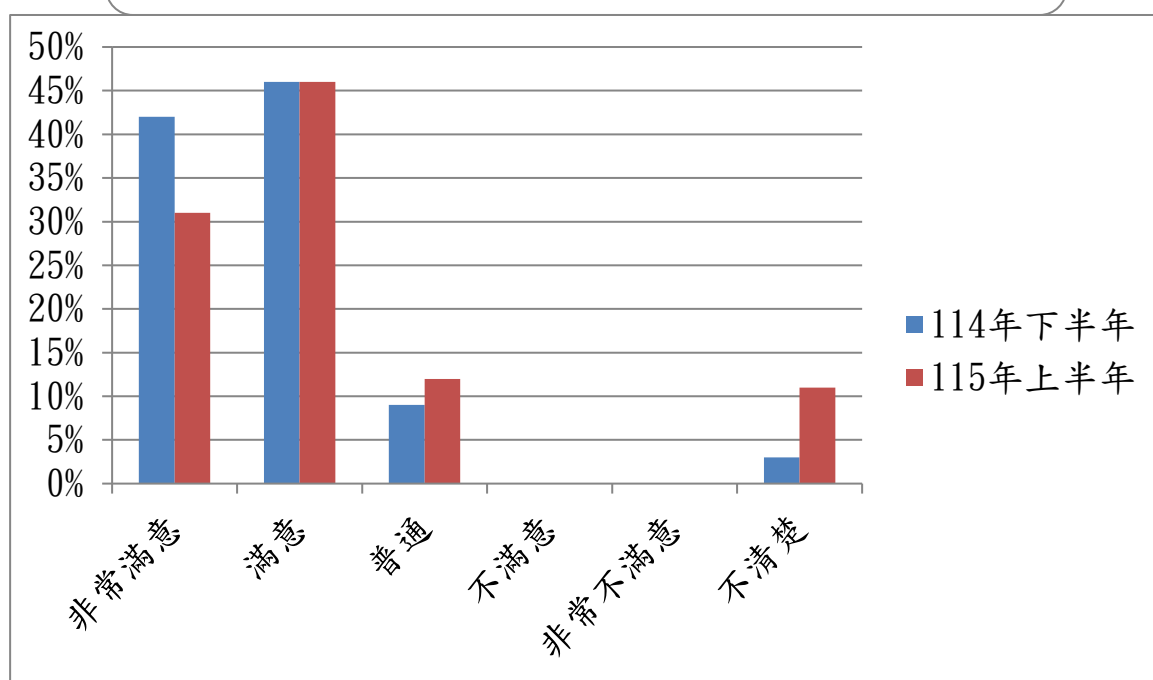
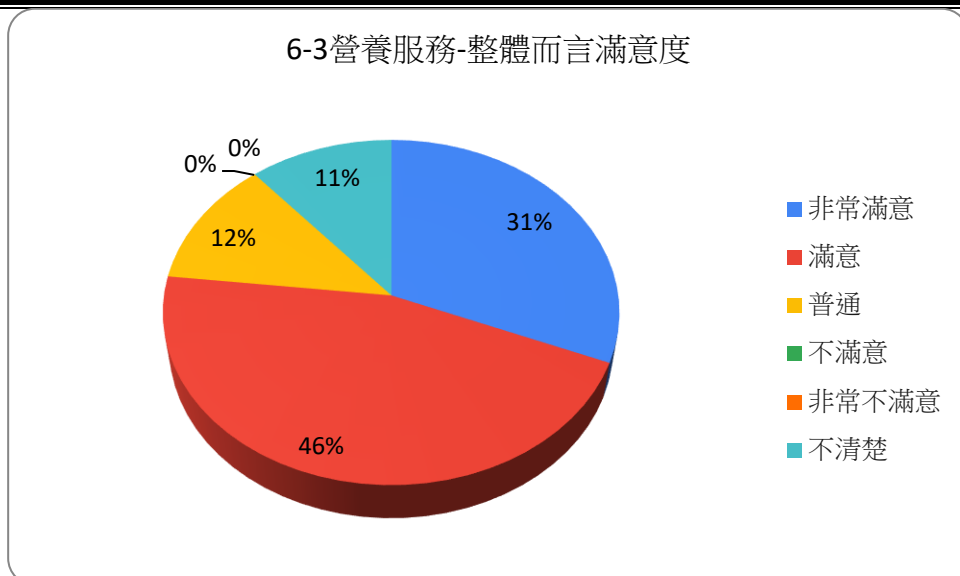
統計分析：由統計結果顯示住民對於營養師提供之營養專業與諮詢的滿意度，整體滿意為 77%，其中非常滿意佔 31%，滿意佔 46%；普通佔 11%；不滿意佔 1%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 11%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於營養師所提供之營養專業與諮詢上，持續保持正面的支持與鼓勵。

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
6-2. 營養師的服務態度滿意度		30%	44%	15%	0%	0%	11%



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 74%，其中非常滿意佔 30%，滿意佔 44%；普通佔 15%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 11%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於營養師所提供之營養服務態度上，持續保持正面的支持與鼓勵。

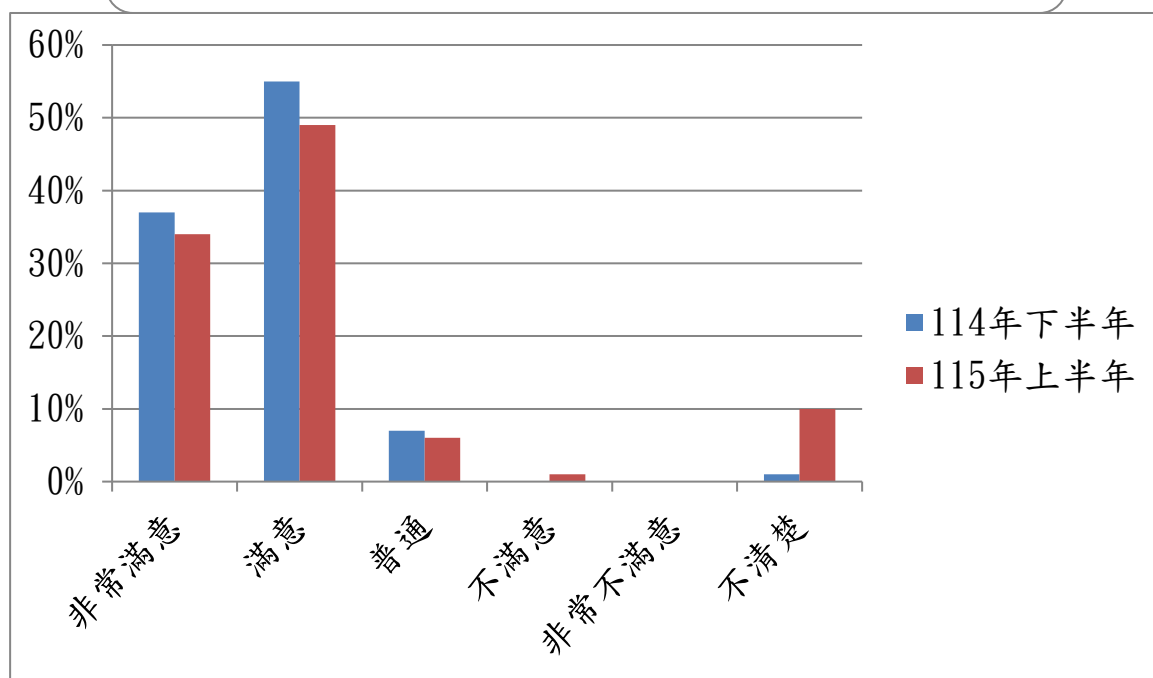
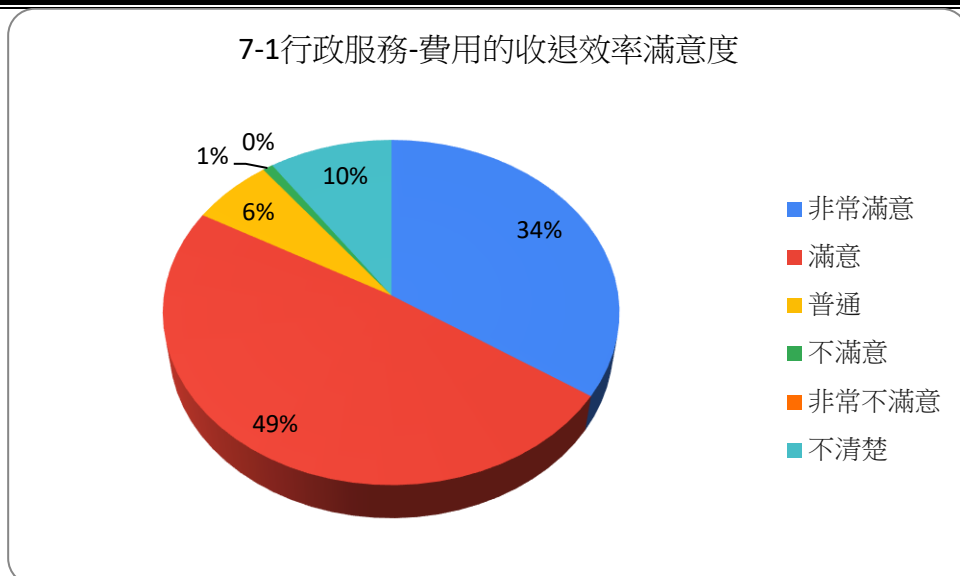
問卷內容	滿意度百分比	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
6-3. 營養服務整體而言滿意度		31%	46%	12%	0%	0%	11%



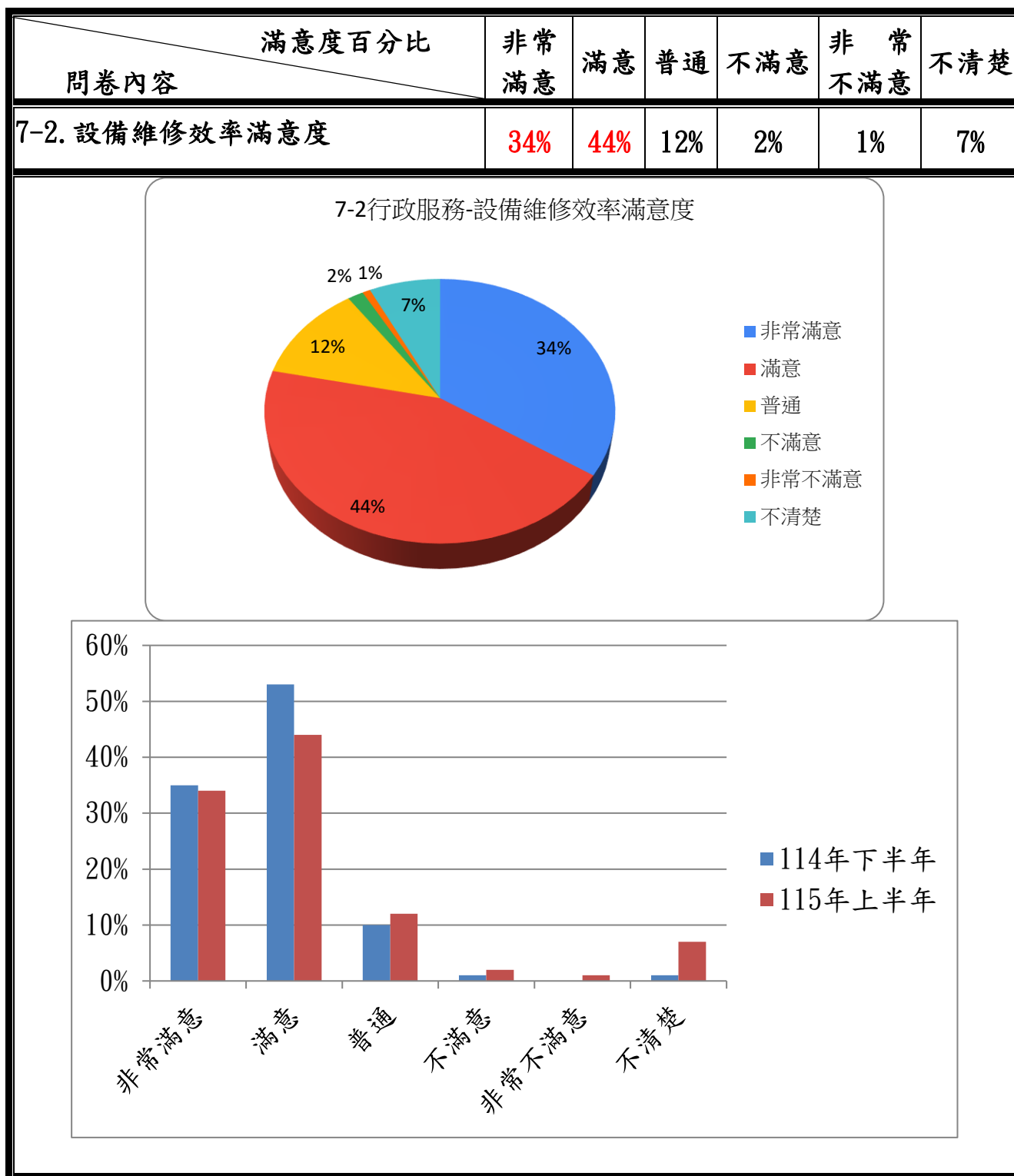
統計分析：由統計結果顯示住民對於營養師提供之營養服務整體而言滿意度，整體滿意為 77%，其中非常滿意佔 31%，滿意佔 46%；普通佔 12%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 11%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於營養師所提供之營養服務整體而言上，持續保持正面的支持與鼓勵。

(六)、行政服務

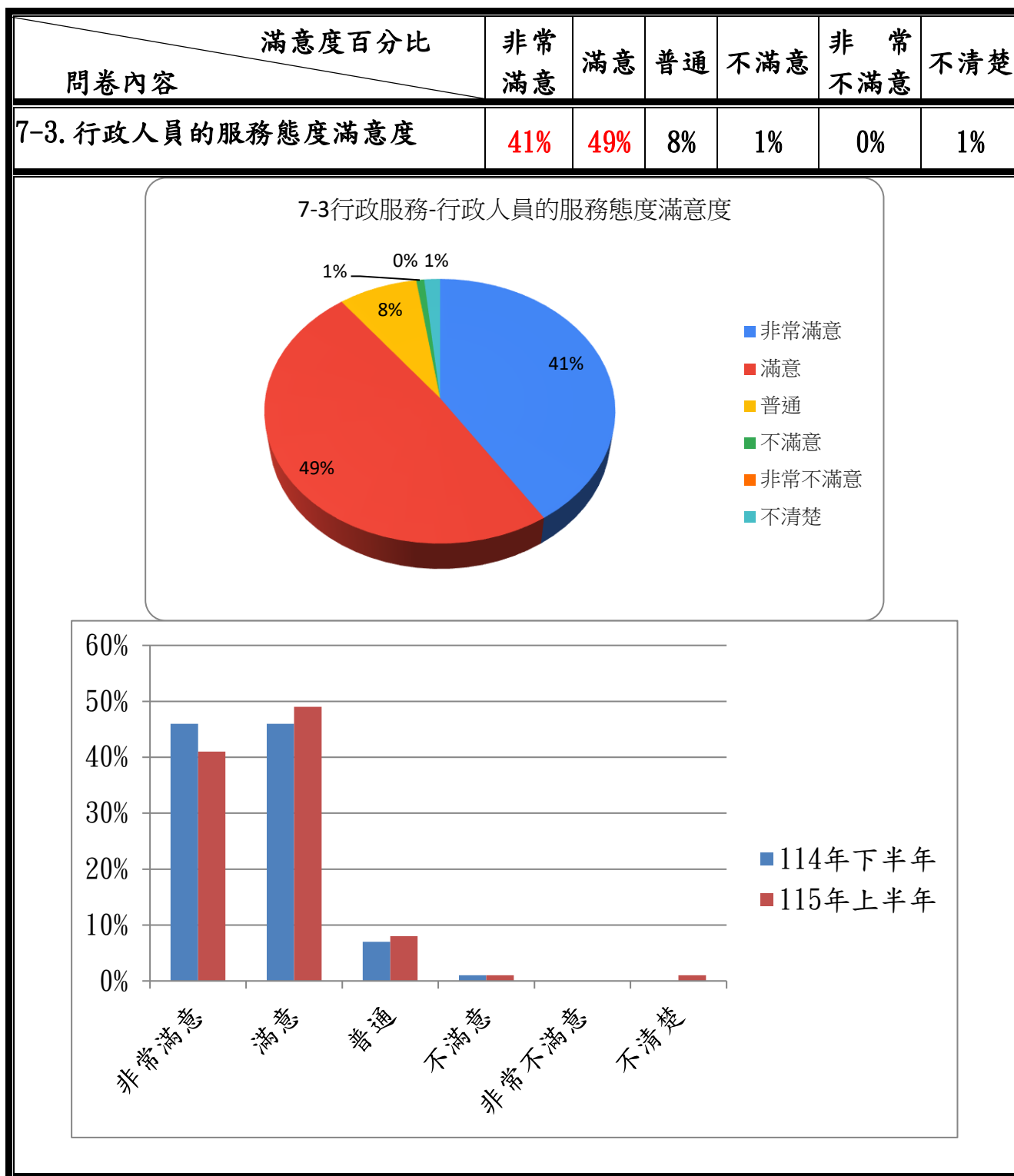
問卷內容	滿意度百分比	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不清楚
7-1. 費用的收退效率滿意度		34%	49%	6%	1%	0%	10%



統計分析：由統計結果顯示住民對於行政人員提供之費用的收退效率的滿意度，整體滿意為 83%，其中非常滿意佔 34%，滿意佔 49%；普通佔 6%；不滿意佔 1%，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，對於行政人員提供之費用的收退效率上，持續保持正面的支持與鼓勵。

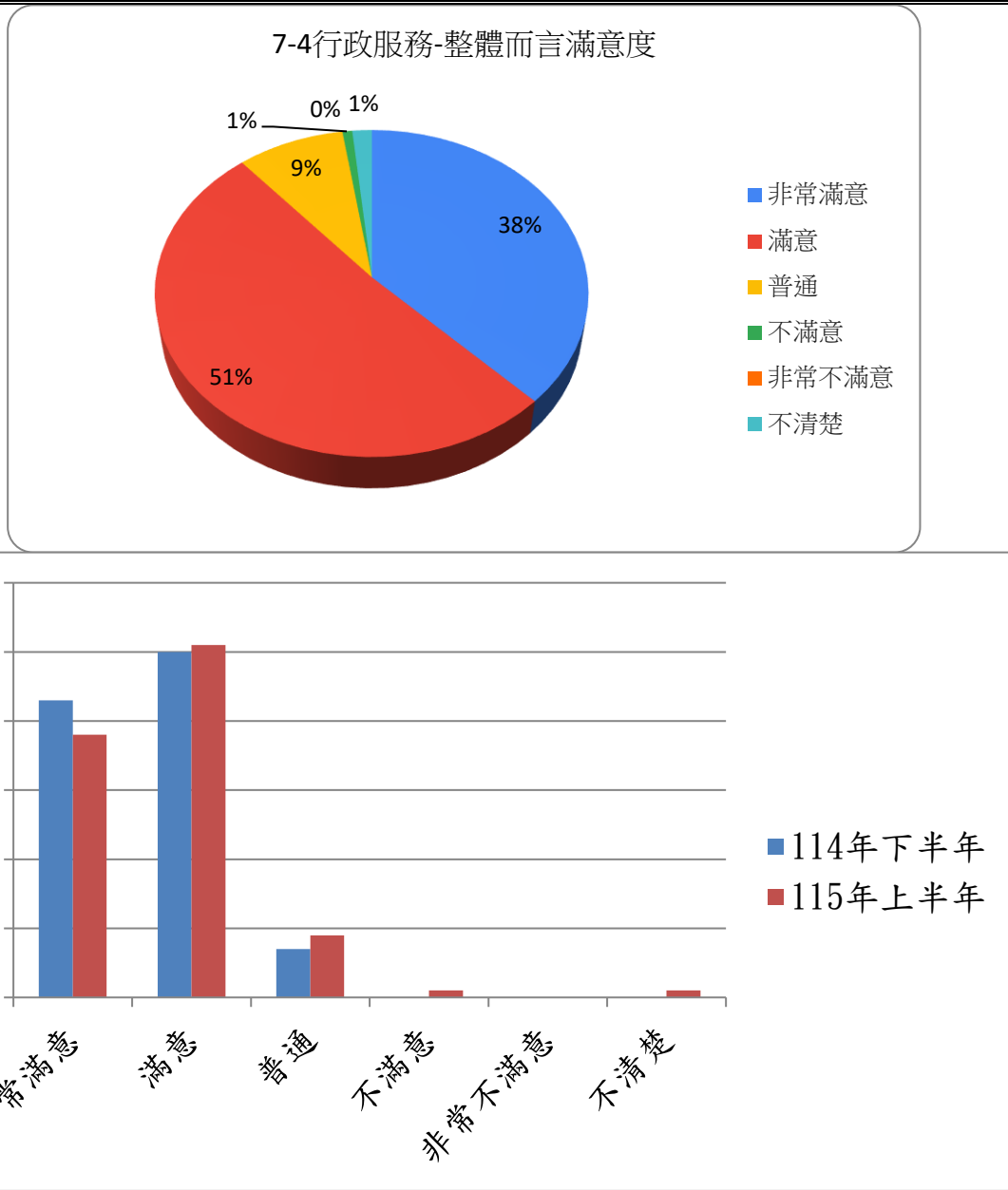


統計分析：由統計結果顯示住民對於行政人員提供之設備維修效率的滿意度，整體滿意為 **78%**，其中非常滿意佔 **34%**，滿意佔 **44%**；普通佔 12%；不滿意佔 2%，非常不滿意佔 1%，不清楚佔 7%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於行政人員提供之設備維修效率上，持續保持正面的支持與鼓勵。



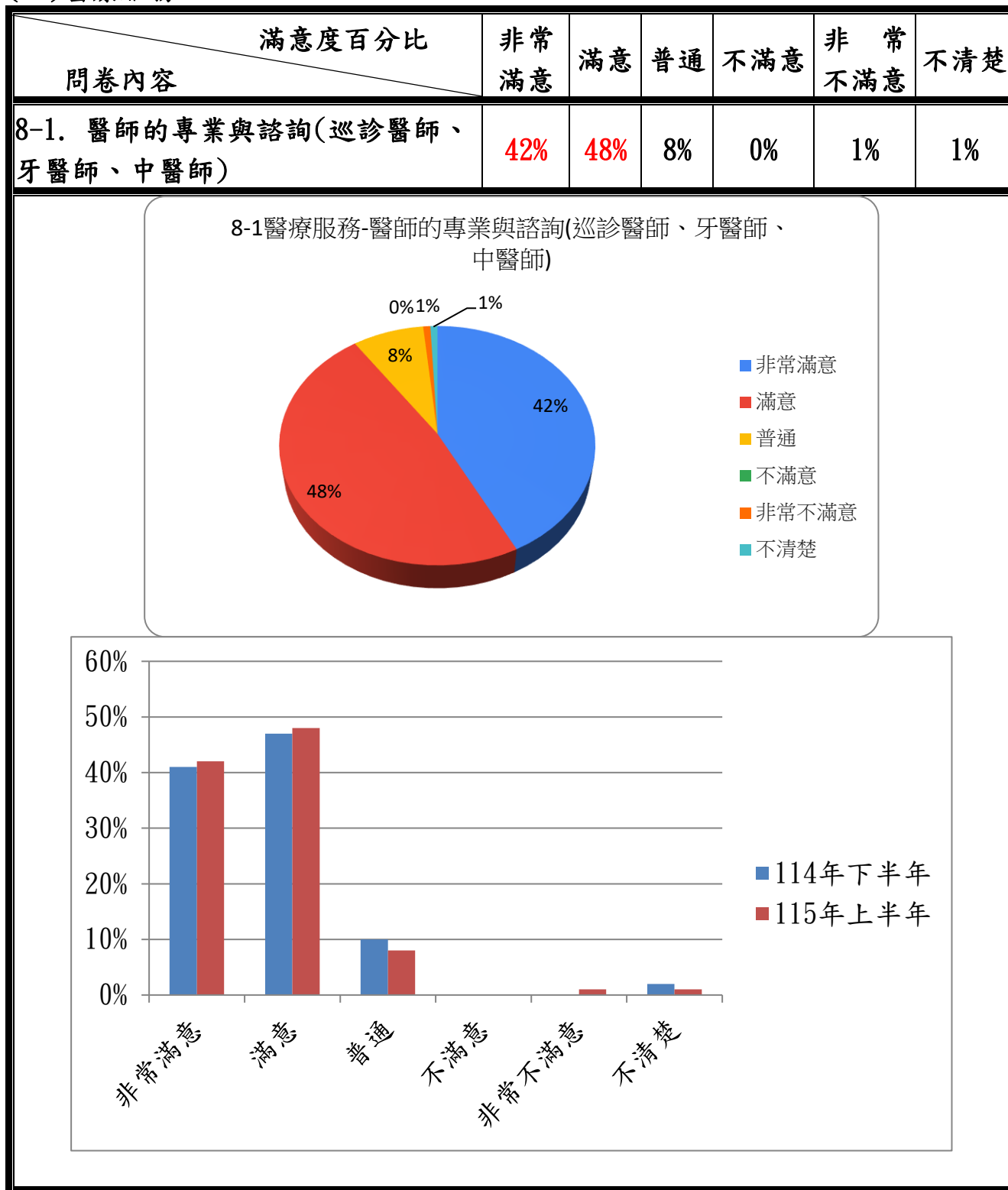
統計分析：由統計結果顯示住民對於行政人員提供之服務態度的滿意度，整體滿意為 **90%**，其中非常滿意佔 **41%**，滿意佔 **49%**；普通佔 8%；不滿意佔 1%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 1%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於行政人員提供之行政服務態度上，持續保持正面的支持與鼓勵。

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
7-4. 行政服務整體而言滿意度		38%	51%	9%	1%	0%	1%

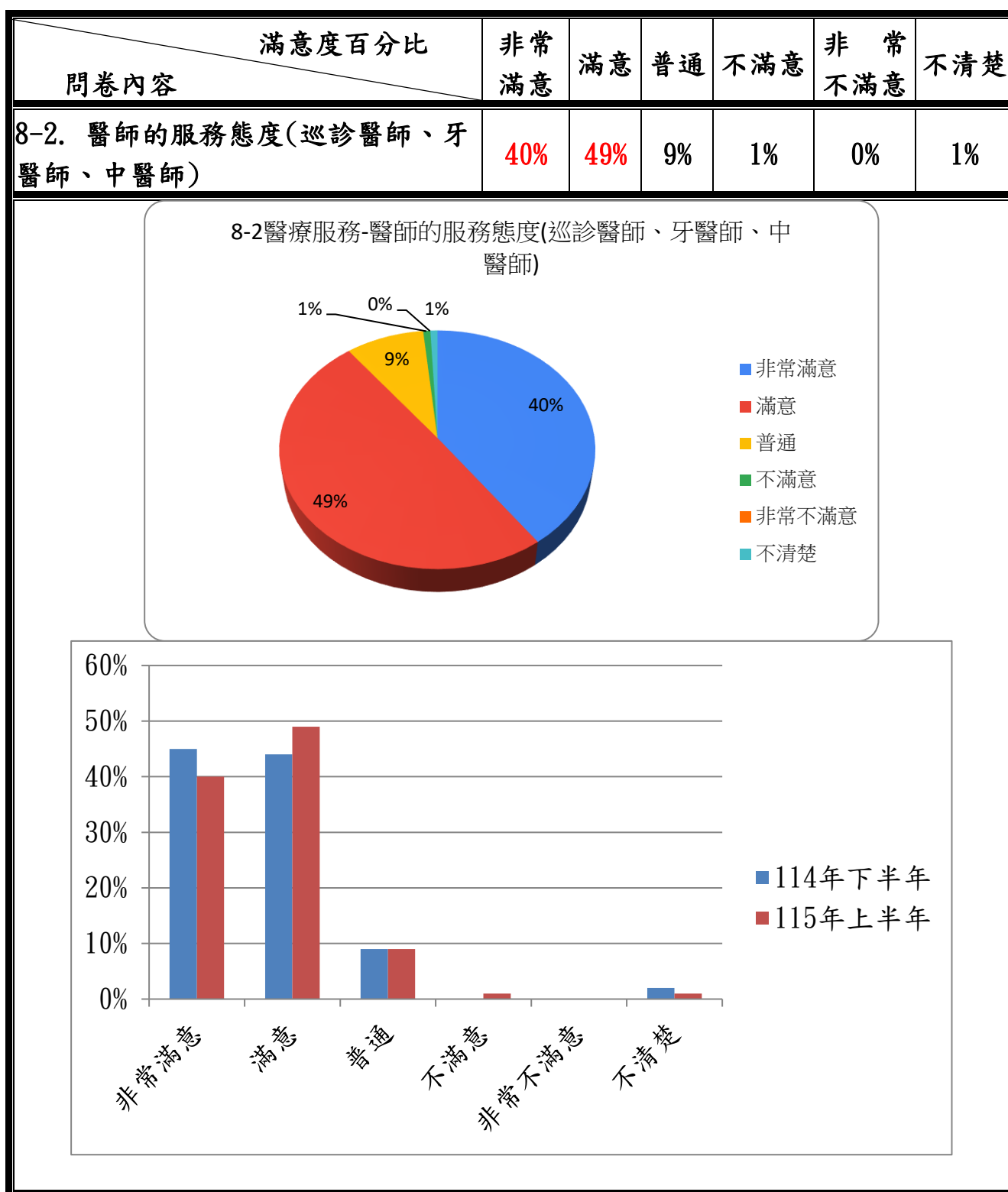


統計分析：由統計結果顯示住民對於行政人員提供之行政服務整體而言滿意度，整體滿意為 **89%**，其中非常滿意佔 **38%**，滿意佔 **51%**；普通佔 9%；不滿意佔 1%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 1%。顯示統計結果，可從滿意度上分析得知，對於行政人員提供之行政服務整體而言上，持續保持正面的支持與鼓勵。

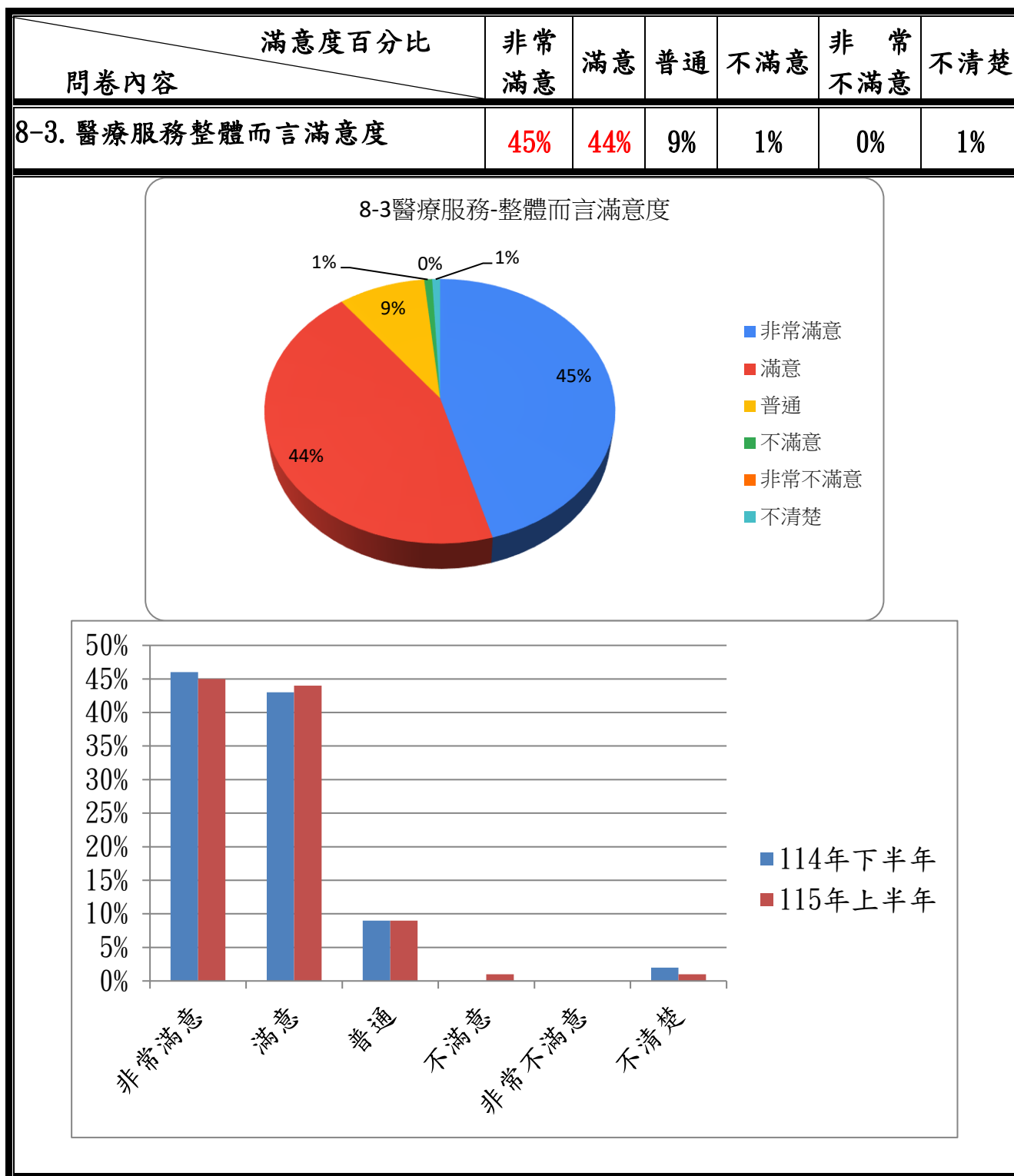
(七)醫療服務



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 90%，其中非常滿意佔 42%，滿意佔 48%；普通佔 8%；不滿意佔 0%，非常不滿意佔 1%，不清楚佔 1%。可從滿意度上分析得知，對於醫師提供之專業與技術滿意度，持續保持正面的支持與鼓勵。

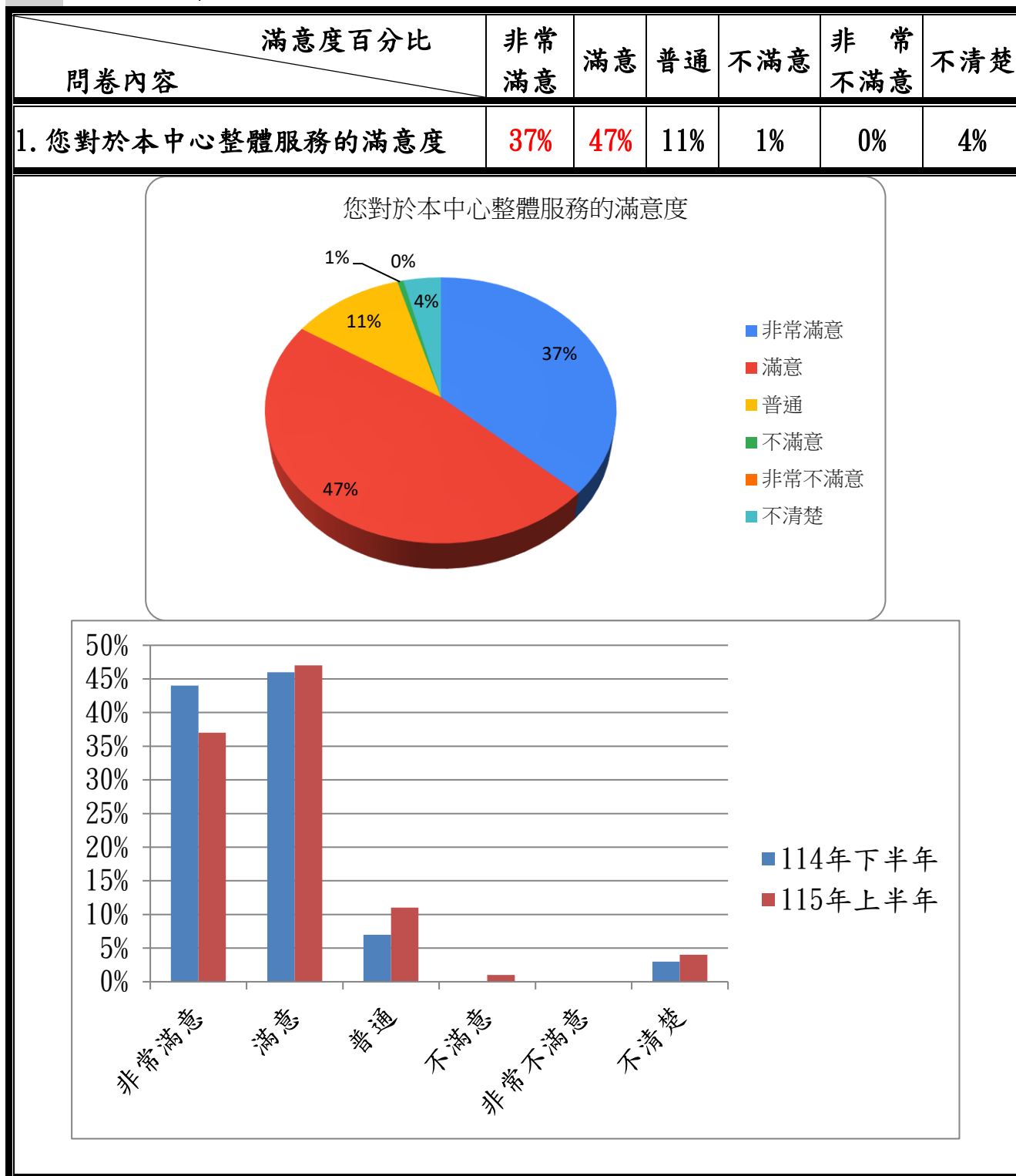


統計分析：由統計結果顯示住民對於醫師提供之服務態度，整體滿意為 89%，其中非常滿意佔 40%，滿意佔 49%；普通佔 9%；不滿意佔 1%，非常不滿意佔 0%，不清楚佔 1%。可從滿意度上分析得知，對於醫師提供之服務態度滿意度，持續保持正面的支持與鼓勵。



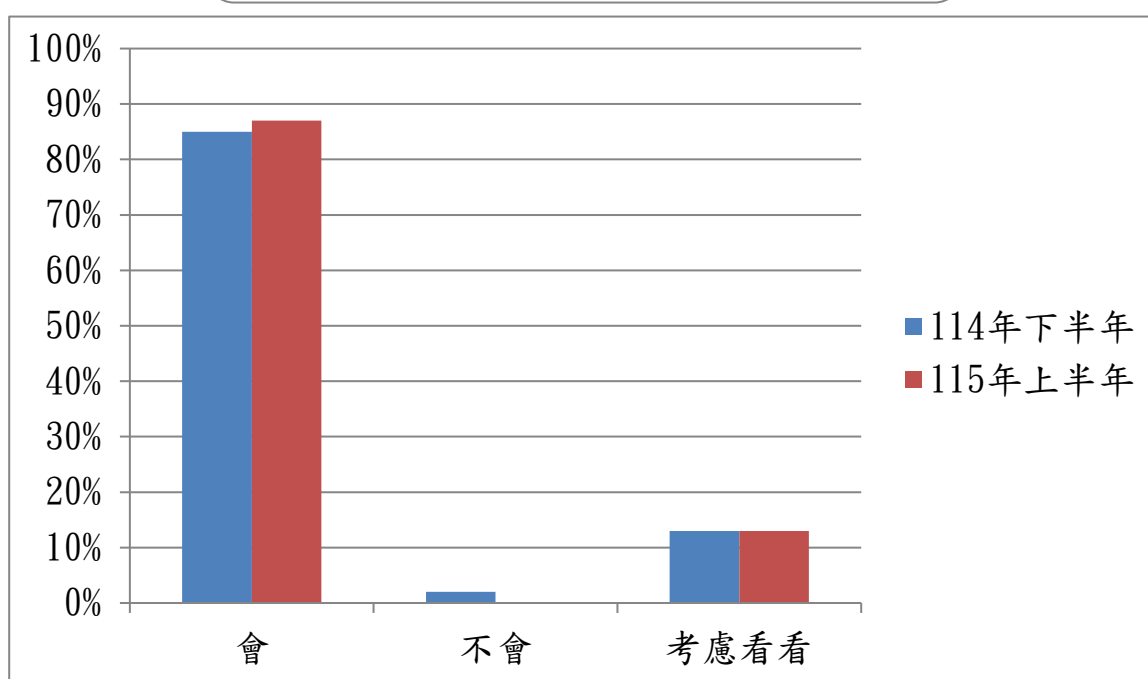
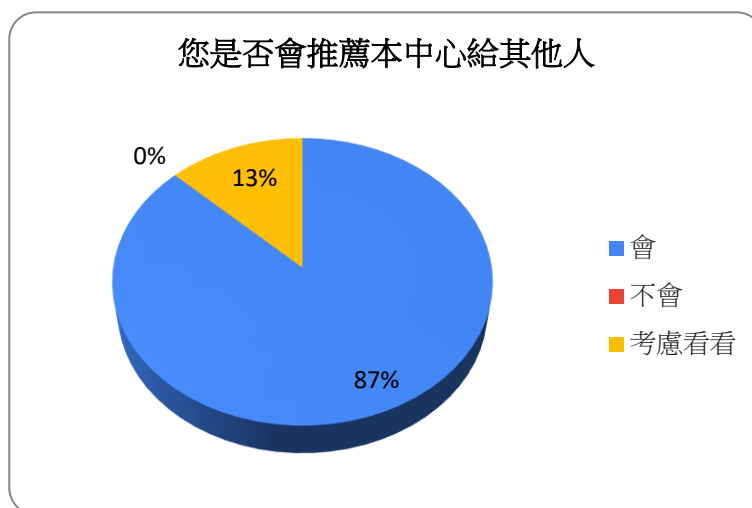
統計分析：由統計結果顯示住民對於醫療服務整體而言滿意度，整體滿意為89%，其中非常滿意佔45%，滿意佔44%；普通佔9%；不滿意佔1%，非常不滿意佔0%，不清楚佔1%。可從滿意度上分析得知，對於醫療服務整體而言滿意度，持續保持正面的支持與鼓勵。

三、總結與推薦他人方面



統計分析：由統計結果顯示住民對於本中心整體服務的滿意度，整體滿意為**84%**，其中非常滿意佔**37%**，滿意佔**47%**；普通佔11%；不滿意佔1%，非常不滿意佔0%，不清楚佔4%。顯示統計結果，絕大部分的住民對於機構整體服務感到滿意，並願適時給予鼓勵，同時也提供兆如團隊不斷向上提升的動力。

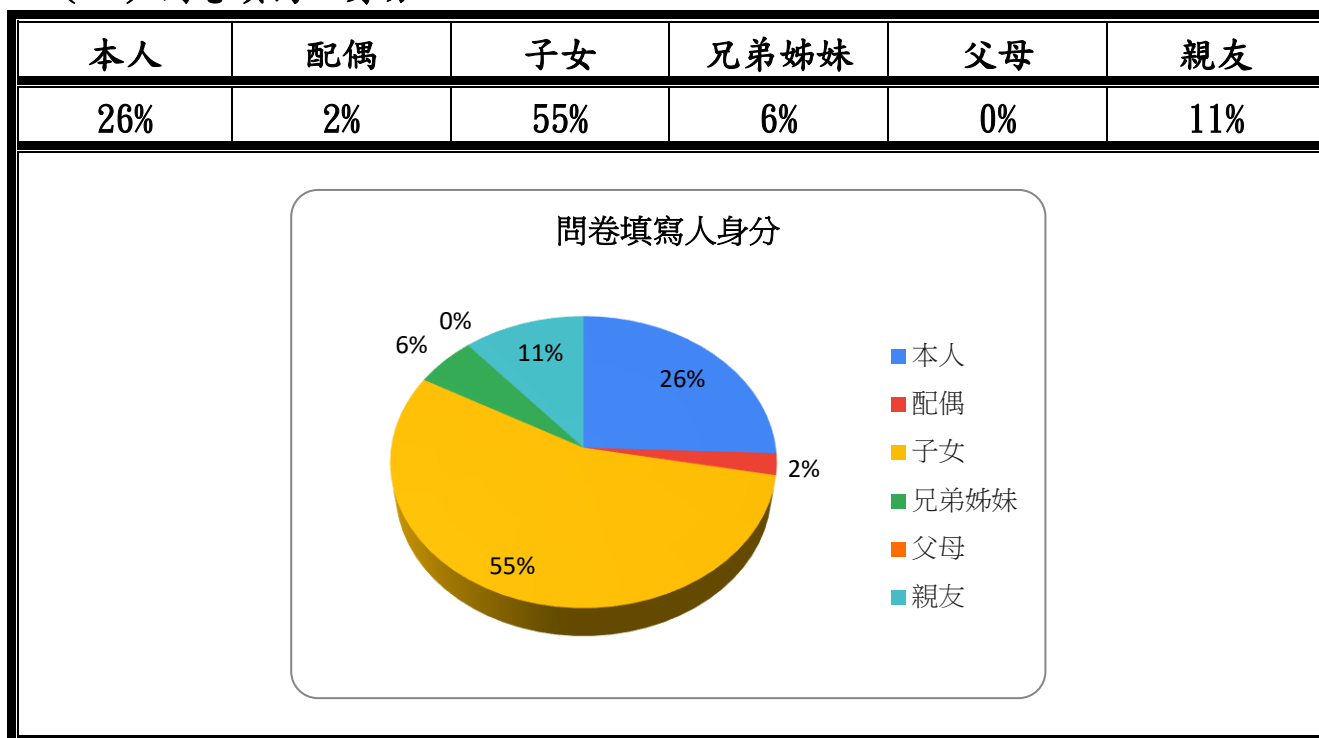
	會	不會	考慮看看
2. 您是否會推薦本中心給其他人？	87%	0%	13%



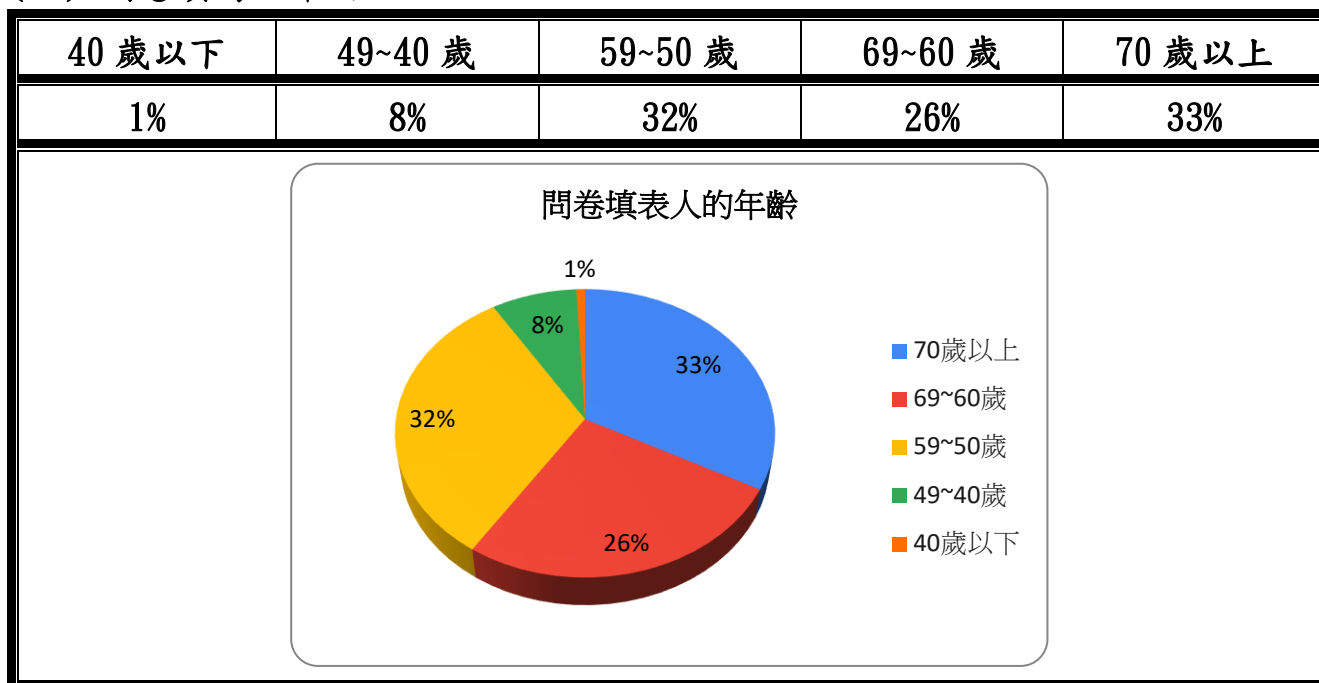
統計分析：由統計結果顯示住民對於本中心會推薦本中心給其他人的比例為 87%，不會為 0%，考慮看看為 13%。顯示統計分析結果，對於本中心的認同與肯定在一定程度之上，很願意向他人推薦。

四、基本資料

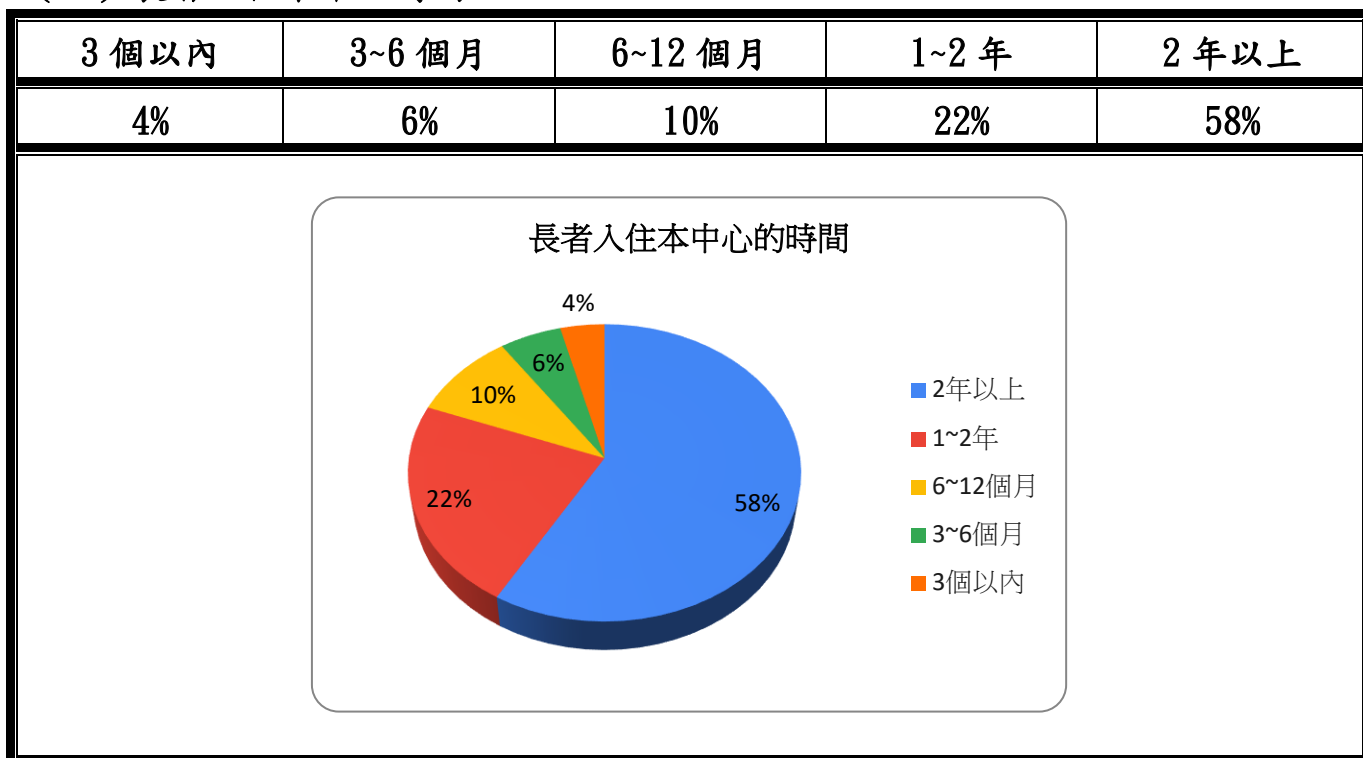
(一) 問卷填寫人身分



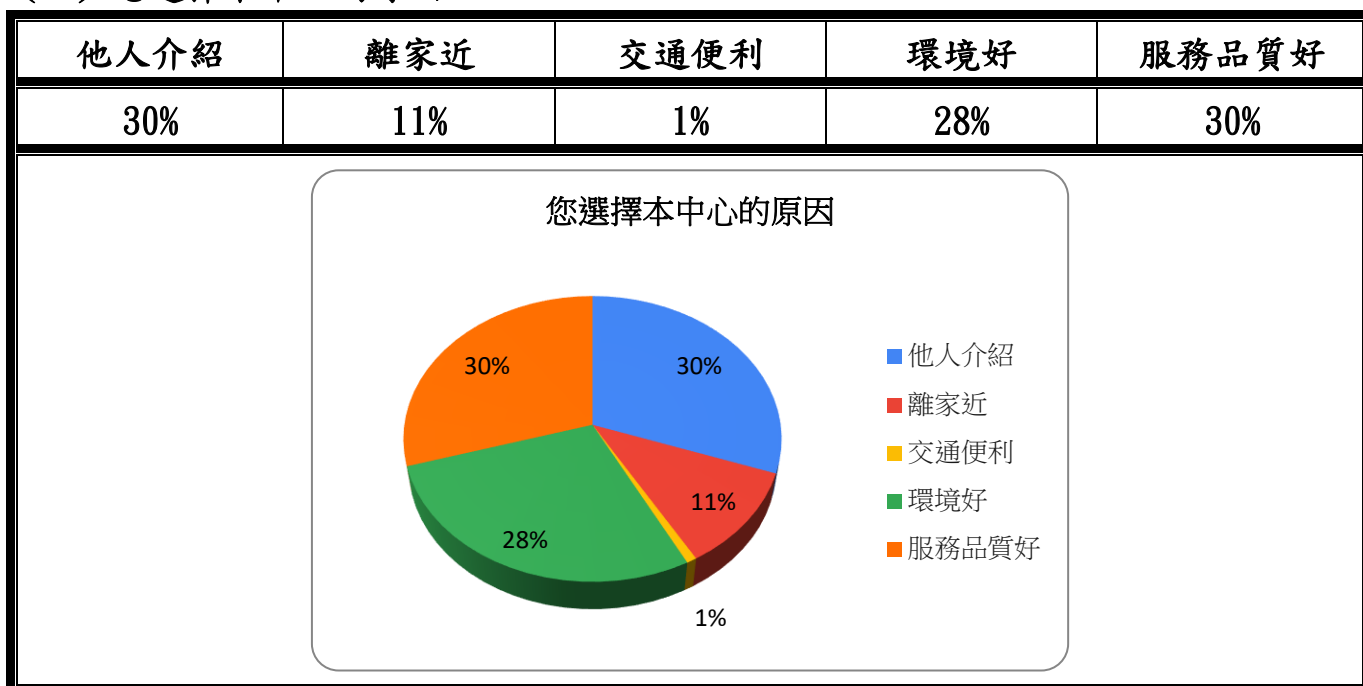
(二) 問卷填寫人年齡



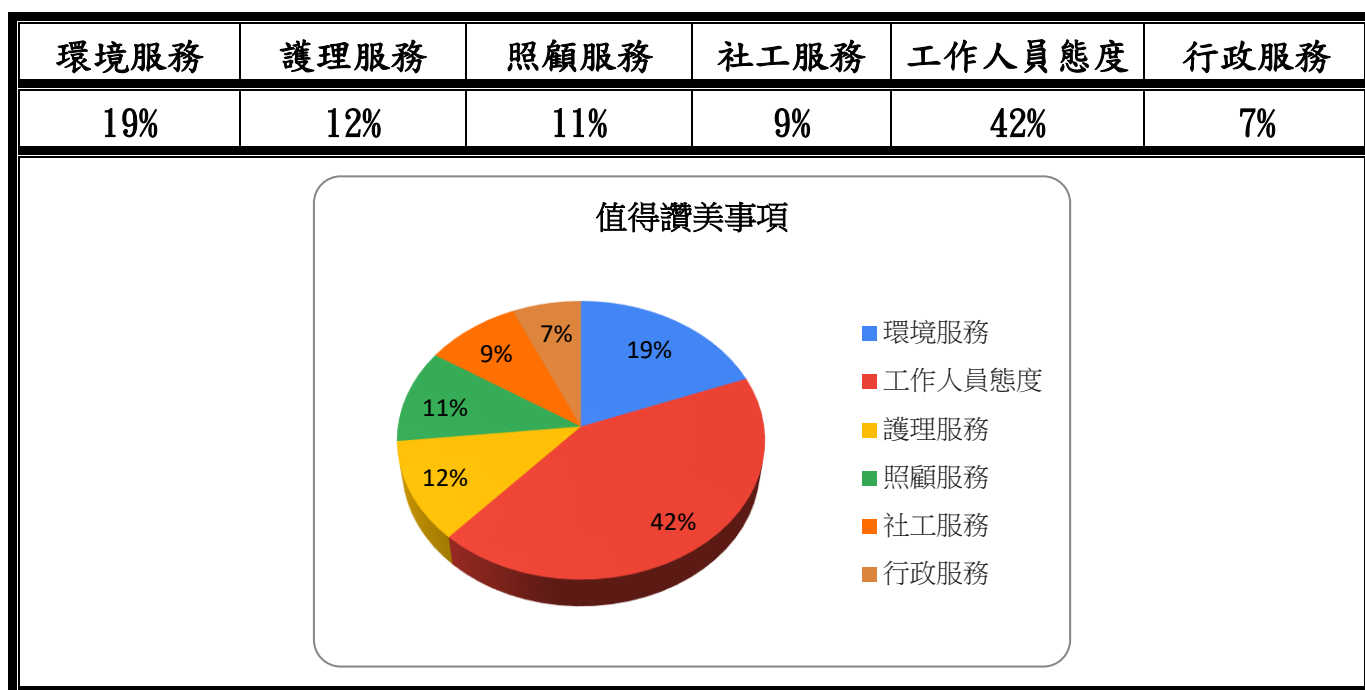
(三) 長者入住本中心時間



(四) 您選擇本中心的原因

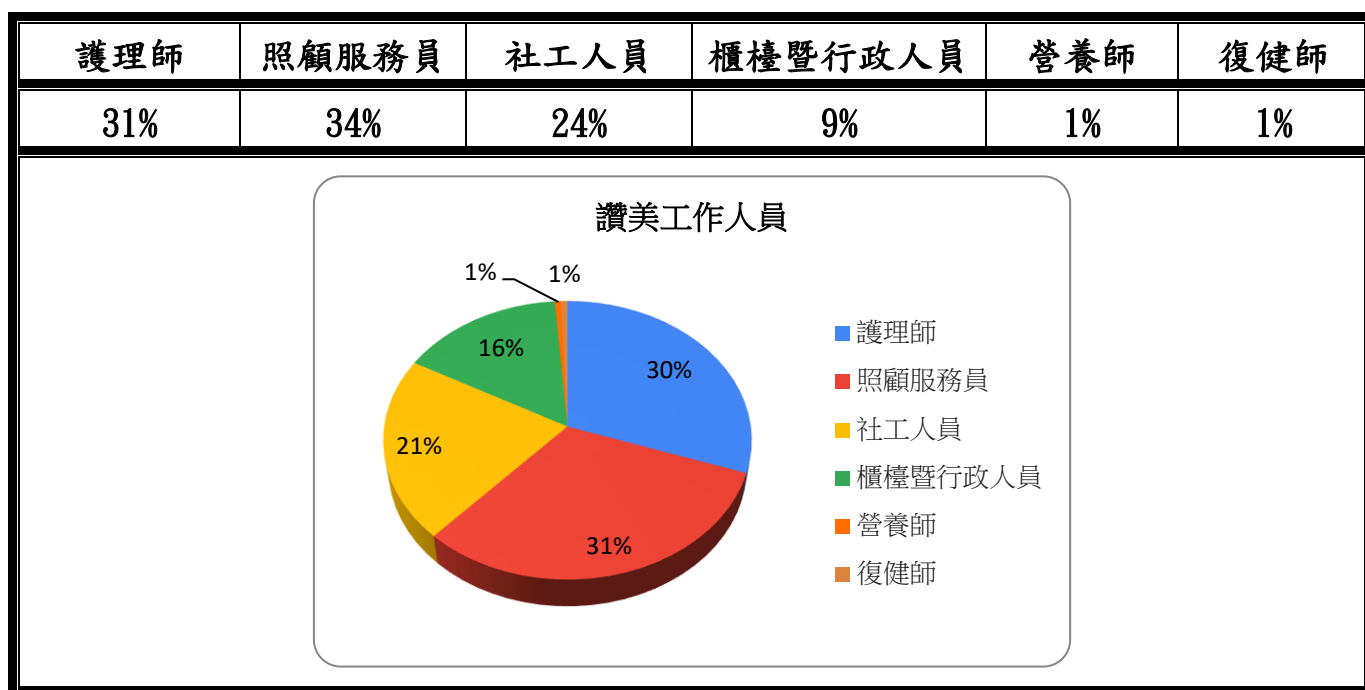


五、值得讚美事項



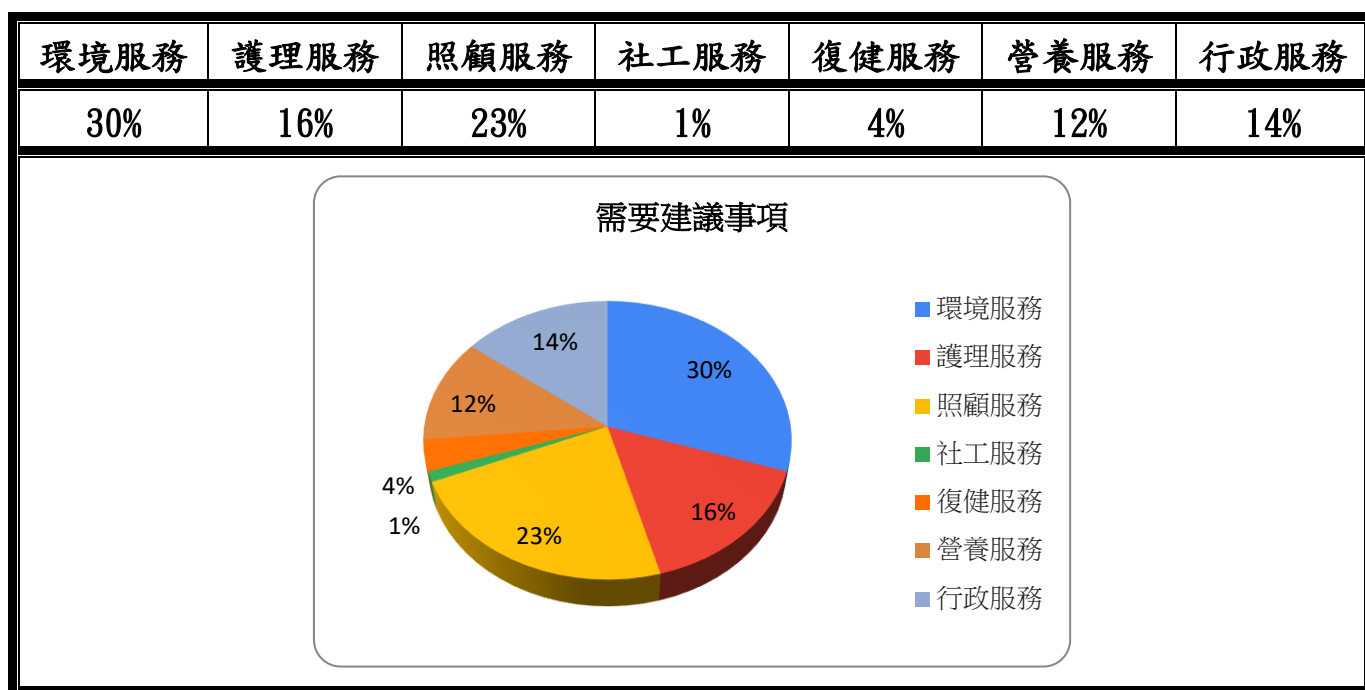
序號	住民滿意事項	備註
1	環境寬敞舒適乾淨，服務人員態度親切。	
2	乾淨、明亮、謝謝您把長者照顧得很好	
3	大環境維護良好，人員訓練有素，認真負責。	
4	感謝行政、護理、照服人員積極努力克服解決住民與家屬等需求問題！	
5	溫暖的人情味，有耐心而且溫和的照顧，認真的工作態度	
6	收費合理透明、照顧品質佳，人員素質很好	
7	有效溝通，工作人員態度良好	
8	照服員會跟長輩問候，護理師很親切。	
9	照服人員和社工、護理師及櫃台人員服務態度都很好，每次去都覺得媽媽在那邊應該是會得到很好的照顧！	
10	很有人性化有一次我高雄北上探視時間內無法到達。工作人員特地讓我探望非常感激不盡。	

六、讚美工作人員



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，其中護理師佔30%，家屬有特別指名稱讚的護理師有施尚宏、吳明秋、周宥汝、張守住、廖芸嫻；照顧服務員佔31%，家屬有特別指名稱讚的有二樓照服員阮氏豪，三樓照服員黃美環，四樓照服員黃佩儀，五樓照服員蔡沛緹，六樓照服員蔡佩青，七樓照服員湯文珠、泰英桃、武氏灣；社工人員佔21%；櫃檯暨行政人員佔16%，家屬有特別指名稱讚的行政人員有胡郁文、郭玟君；營養師佔1%；復健師佔1%。顯示統計分析結果，對於本中心的工作人員認同與肯定在一定程度之上，很願意予以讚美。

七、建議事項



序號	建議改善事項	改善措施
1	- 環境衛生與異味：廁所、房間及地下室異味明顯，伴隨天花板發霉與地板清潔不足。 - 設施維護：室內通風差、濕氣重，且家具設備老舊、夜間空調無法調整。 - 戶外活動空間：戶外小黑蚊嚴重且活動空間有限。	- 督促樓層照服員加強廁所、地板清潔。天花板更新因牽涉費用龐大，目前會逐年提報預算逐年逐層更新。 - 討論制定開門窗通風換氣時段及空調控制時段。 - 會再編列盈餘採購戶外用座椅。每月氣候許可，皆有進行周遭環境噴藥除蚊，無奈木柵地區多雨，實在無法根除。建議雨後盡量於室內活動。
2	- 特定人員投訴：多則意見明確點名四樓李姓護理師及某年輕男性人員，投訴其態度惡劣、對長輩大聲吼叫、缺乏耐心。 - 護理專業同理心缺失：對失智長者的行為出現嘲笑或輕視，令家屬極度不放心，認為缺乏基本的尊重。	- 對被點名的人員進行深入了解，並啟動教育輔導或懲處機制。 - 會加強教育護理師與住民及家屬溝通時應對態度教育訓練，請家屬也多給予正面鼓勵及支持。

3	1. 人力與服務品質：人力不足導致洗澡、餵飯極為匆忙，家屬建議增編人力以維持服務溫度與品質。 2. 衛生與生活細節：衣物整潔（異味、穿錯衣）、輪椅清消及尿片更換頻率皆有待改善。	1. 評估增加照服員人力，並建立嚴格的行為考核與汰換機制，維持服務品質。 2. 會加強教育照服員與住民溝通時應對態度教育訓練，請家屬也多給予正面鼓勵及支持。若家屬有任何疑慮，請直接現場向當班護理師反應處理。
4	1. 復健師僅一位且需長期排隊，導致長者需外求就醫，且缺乏足夠的肌力訓練設備。	1. 目前復健接案的對象是盡可能以「尚未嚴重退化、但有退化風險」的長輩為主，狀況良好尚無急迫復健需求者或已嚴重退化者，則會先建議家屬思考是否有其必要，但若家屬仍希望進行，在人力許可的情況下不會拒絕。樓層也有添購步態訓練器等肌力訓練器材，滿足案主運動需求。
5	1. 餐食內容需更均衡與多樣化。建議每餐增加雞蛋（蒸煮炒皆可），並提高海鮮、魚類及綠色蔬菜的頻率；反映豆腐豆干類食材過多。	1. 每餐皆有蔬菜1道，如青菜需要增加則將部分副菜改成蔬菜。現況每週午和晚餐共14道主菜，魚類三道、雞肉四道、豬肉五道、快樂餐兩次，在豆製品頻率上可再行規劃。
6	1. 包裹（尤其是急用藥物）遞送嚴重延遲且制度不完備。應建立「急件優先登記與即時通知制度」。 2. 收費單索取困難。	1. 櫃檯人員每日收到包裹後，皆會於當日全數處理並轉交給護理師或直接送達長者手中，針對回報家屬收件訊息上會再優化訊息回覆的時間點，確保溝通更為即時。 2. 針對繳費通知單重新申請，行政書記收到後皆會協助調閱並重新建立資料，由於繳費明細與財務數據涉及長者的個人權益，為了確保內容與金額的正確性，內部審核與行政作業需要一定的處理時間。

分析人員： **社工師林盈如**

主任： **主任溫莉筠** 1150610