

臺北市兆如老人安養護中心

115 年上半年度養護部家屬座談會滿意度調查報告

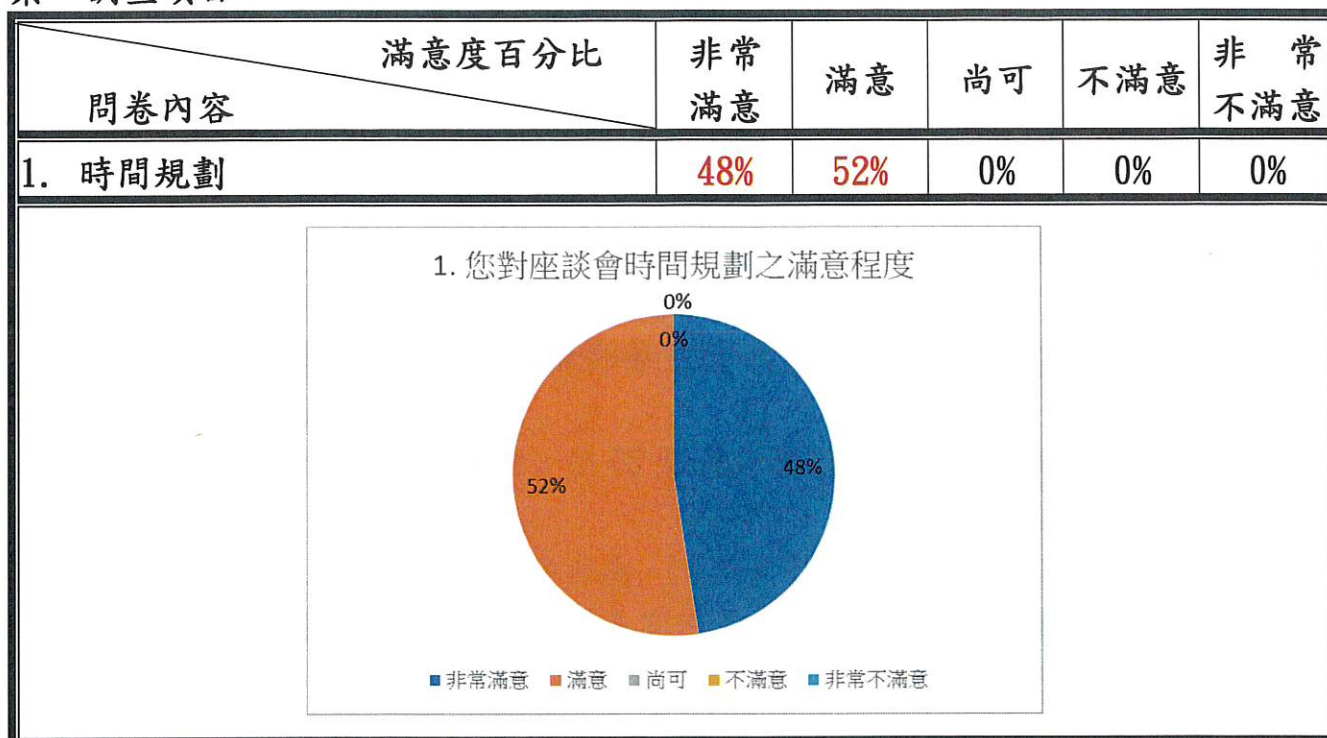
115 年 6 月 29 日

- 壹、調查目的：為了解竹苑養護家屬對本中心 115 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：115 年 6 月 27 日周六上午 10 點至 12 點。
- 參、調查對象及方式：參與 115 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 25 份，回收問卷數 21 份，有效問卷數 21 份，回收率 88%。
- 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：

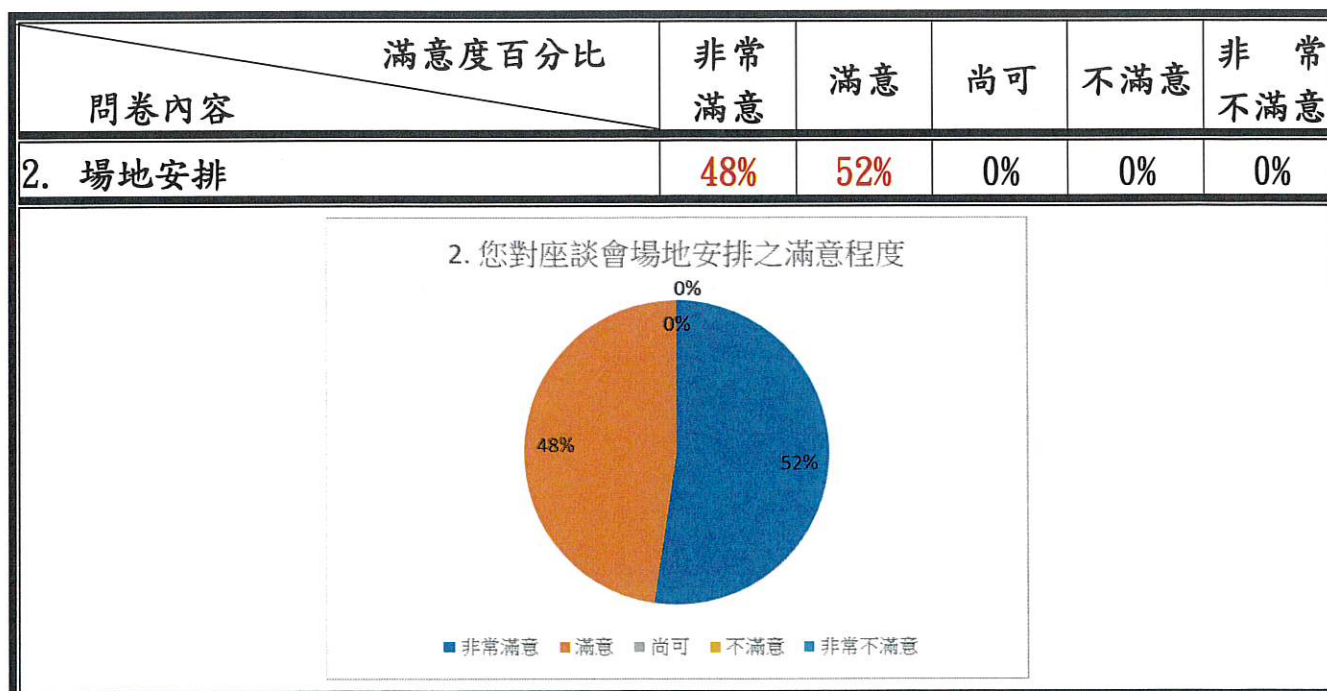
一、對此次家屬座談會的滿意度

- (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 95%
- (五) 諮詢服務及回饋 100%
- (六) 整體內容 100%
- (七) 座談會內容是否有助益 100%

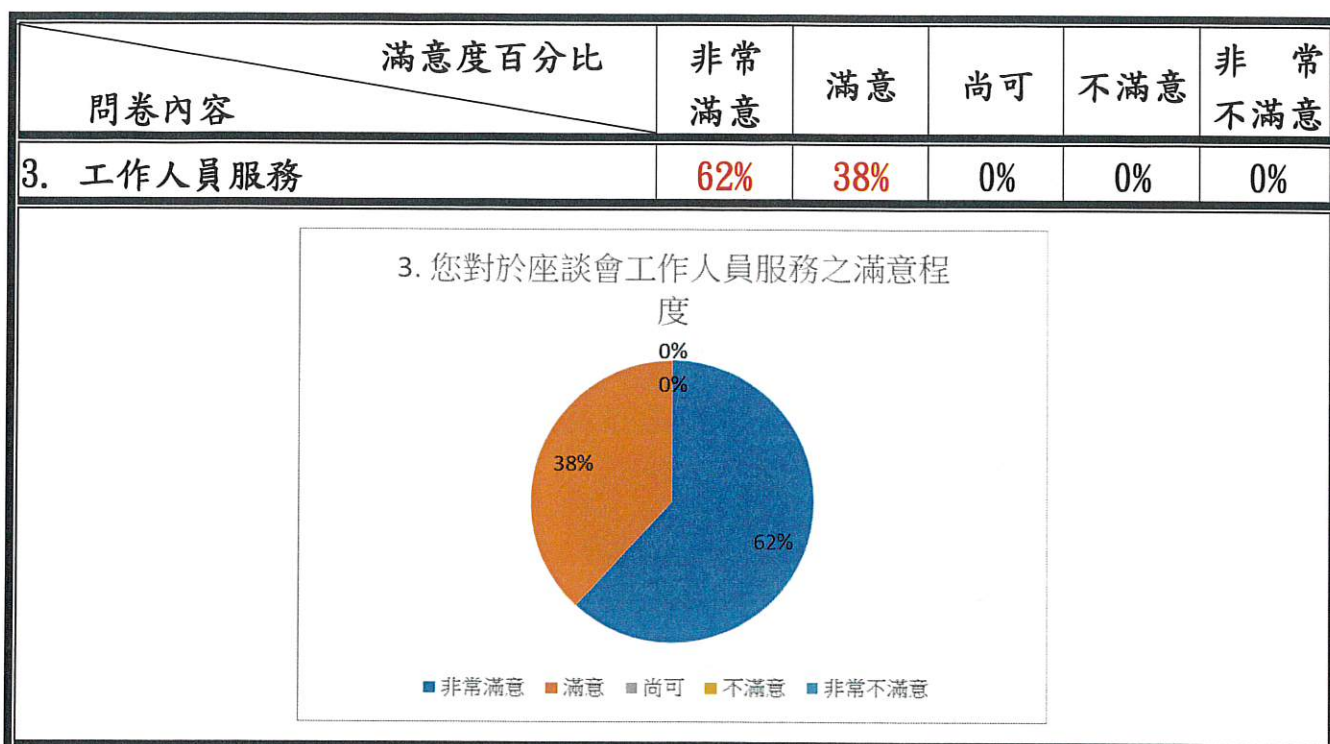
柒、調查項目：



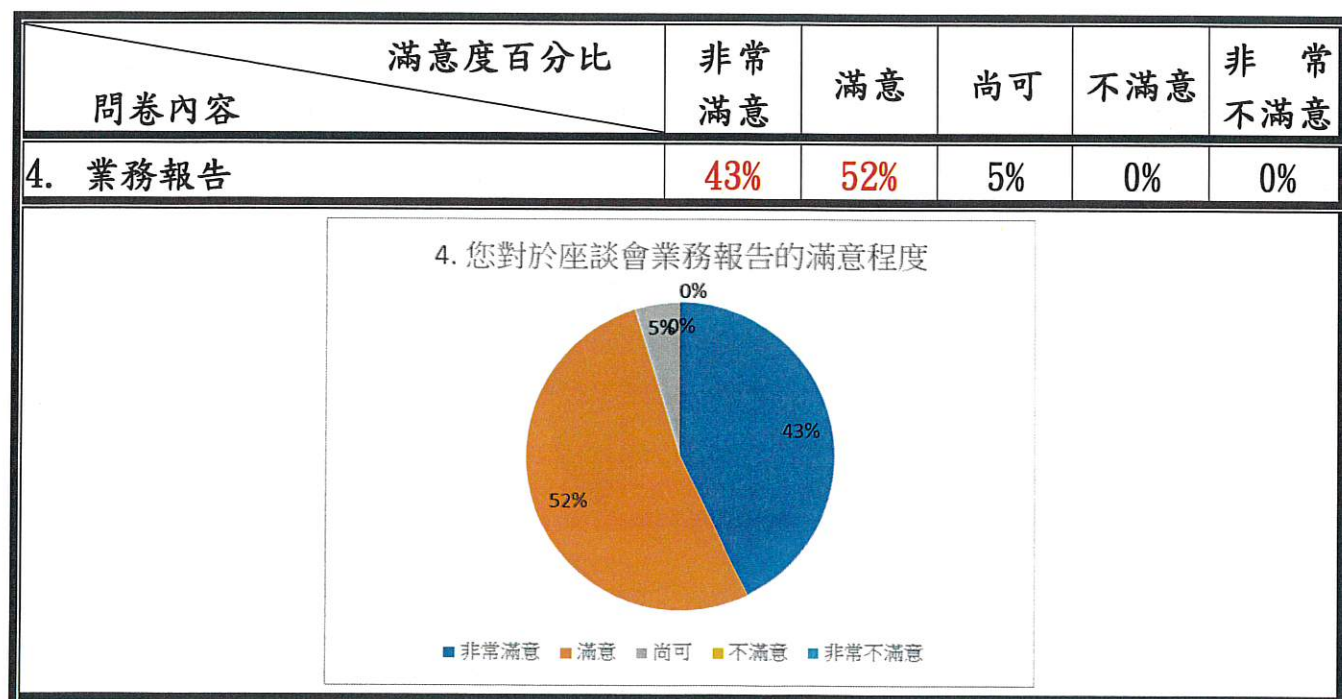
統計分析：由統計結果顯示家屬對於此次家屬座談會時間規劃之滿意度，整體滿意為 100%，其中非常滿意佔 48%，滿意佔 52%；尚可佔 0%，不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，顯見家屬對此次家屬座談會時間規劃普遍上滿意。



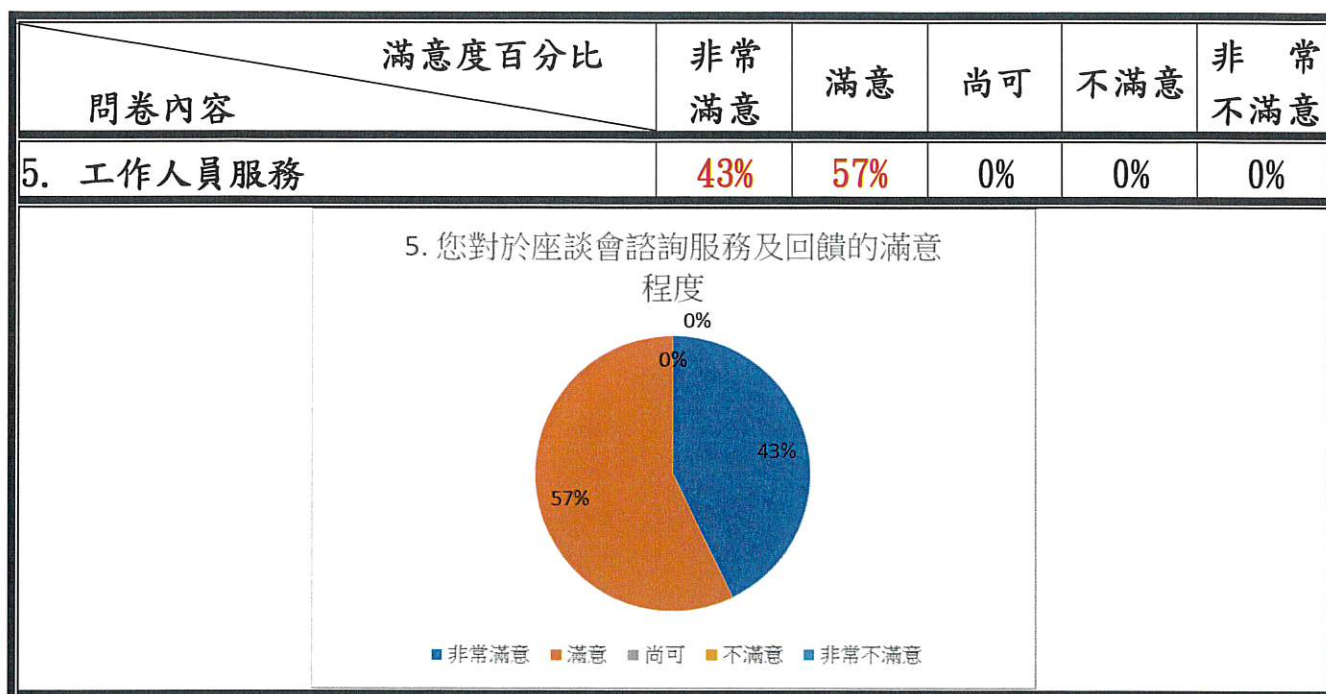
統計分析：由統計結果顯示家屬對於此次家屬座談會場地安排之滿意度，整體滿意為 100%，其中非常滿意佔 48%，滿意佔 52%；尚可佔 0%，不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，顯示統計結果，家屬普遍認為此次家屬座談會場地安排尚滿意。



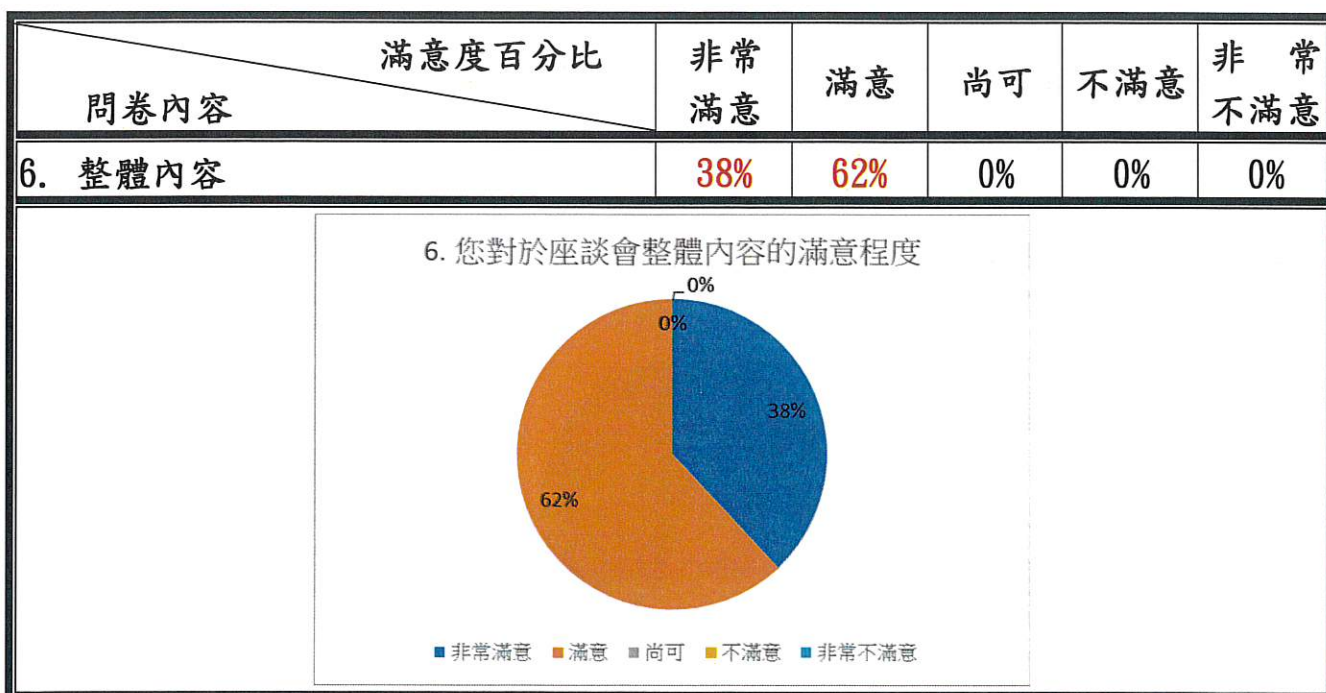
統計分析：由統計結果顯示家屬對於此次家屬座談會工作人員服務之滿意度，整體滿意為 100%，其中非常滿意佔 62%，滿意佔 38%；尚可佔 0%，不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，由統計結果顯示，家屬對於此次家屬座談會工作人員服務這部分上，給予我們高度的評價。



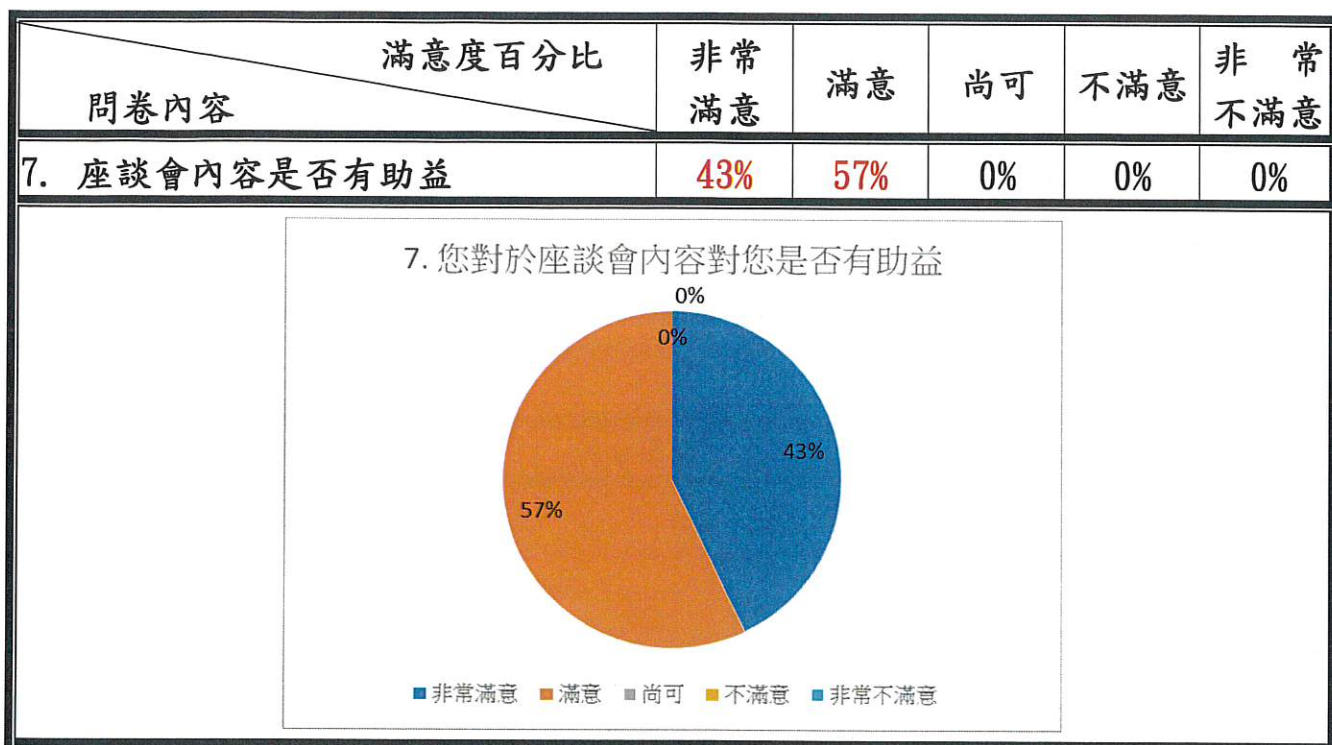
統計分析：由統計結果顯示家屬對於此次家屬座談會業務報告之滿意度，整體滿意為 95%，其中非常滿意佔 43%，滿意佔 52%；尚可佔 5%，不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，顯示統計結果，家屬普遍認為此次家屬座談會業務報告尚滿意。



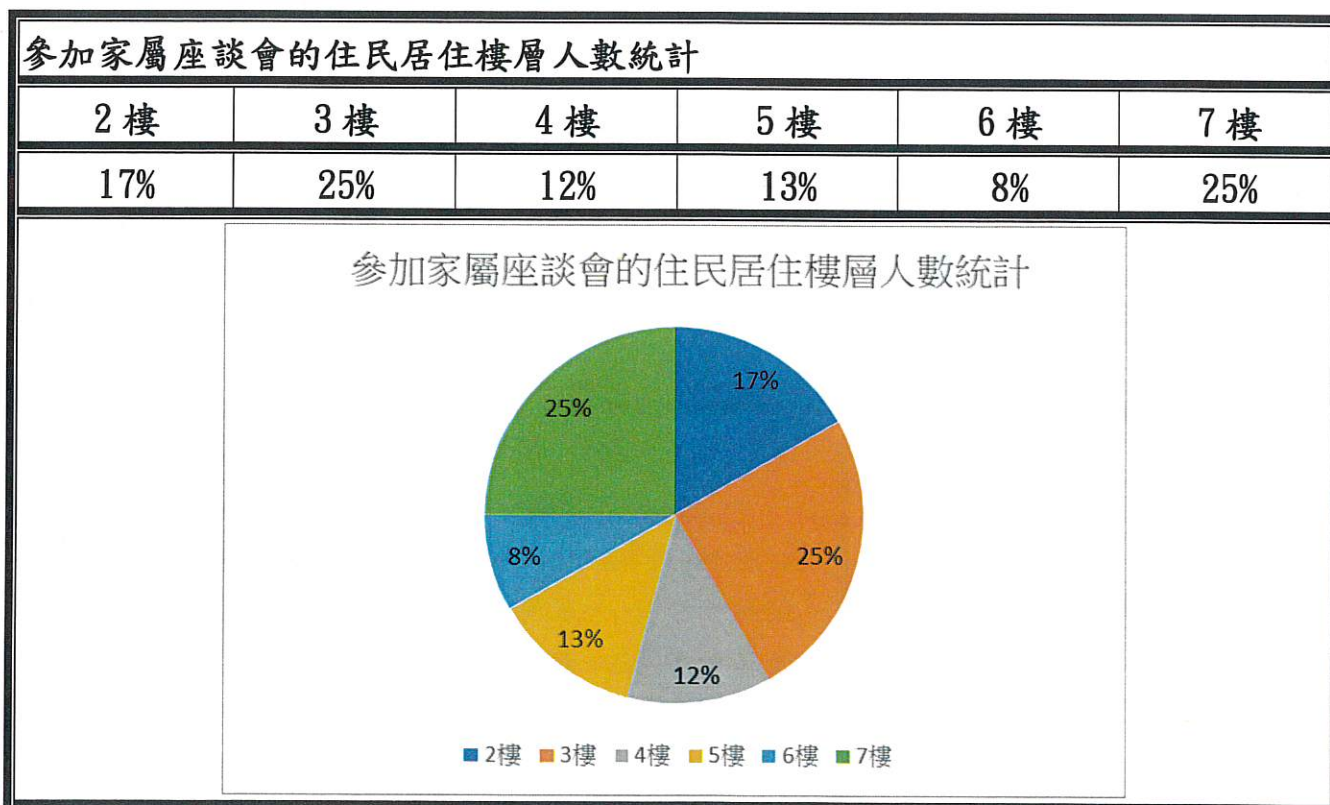
統計分析：由統計結果顯示家屬對於此次家屬座談會諮詢服務及回饋之滿意度，整體滿意為 100%，其中非常滿意佔 43%，滿意佔 57%；尚可佔 0%，不滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，由統計結果顯示，家屬對於此次家屬座談會諮詢服務及回饋這部分上，給予我們高度的評價。



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 100%，其中非常滿意佔 38%，滿意佔 62%；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 100%，其中非常滿意佔 43%，滿意佔 57%；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	感謝全體的辛勞！
2	業務報告詳細，感謝佳醫團隊努力
3	健康保健宣導很有助益，機構現況和服務說明詳盡，謝謝！

三、建議事項

序號	建議改善事項	原因分析	改善措施
1	增加水果代購頻率。	家屬對新鮮蔬果需求高，增加次數可提升食材新鮮度，並確保營養攝取的多樣性。	目前社工組提供每週一次（週三下午）的代購服務，採買量以一週為限；此外，機構餐點每週一晚餐亦固定供應水果。若家屬希望增加住民食用水果的次數，建議可於探視時自行準備帶入，以確保食材新鮮並滿足個別需求。
2	增加輪椅長輩出遊機會（家屬可陪同）。	藉由社會參與提升長輩心理健康，家屬對長輩參加戶外活動有高度期待。	鑑於北區無障礙遊覽車資源有限，本中心將在確保安全的前提下，優化活動設計以積極增加輪椅長輩的出遊機會。此外，為維護住民健康，長輩實際參與出遊與否，將以護理部之專業評估為首要依據。
3	日常消耗品按實際用量精確控管。	115 年 7 月起機構調整了「衛材耗材費」，家屬對費用精算更為關注，希冀收費公平性。	護理部將全面落實各樓層領用稽核機制，確保衛耗材計費能精確反映住民的個人實際領用狀況，以排除溢領或預估落差。若家屬對相關收費或耗材使用情形有疑慮，隨時歡迎致電本中心諮詢，本中心將提供詳盡說

			明。
4	爭取機構內一站式老人健檢。	65 歲以上長者為慢性病及肺炎等侵襲性疾病之高風險群，外出不便常導致健檢參與率降低。	機構將於 115 年 8 月的續約考核中，將此需求列為正式議題，透過公文或學協進會力量向主管機關爭取。或研議發起「家屬聯名簽署」活動，透過民意代表向市府反應，以增加爭取成功的機會。
5	提升復健專業人力與室內設備。	長輩對復健需求日益增長，單一復健師人力確實較為吃緊。	本中心將研議擴編復健專業人力之可行性，並計畫逐步升級復健環境與硬體設備。在內部資源調整完成前，若住民有高頻率復健之特殊需求，現階段建議由家屬協助帶領長輩前往院外醫療機構進行。

分析人員：

社工師林盈如

主任：

主任溫莉筠

1150630

