

新北市私立南丁格爾住宿長照機構

112 年 上半年度 服務滿意度調查分析報告

壹、服務滿意度調查概況：

一、施測期間:112/05/01 ~112/05/31

二、有效問卷數量：紙本問卷 20 份，線上問卷回收 31 份，共回收 51 份。

調查期間共有 34 位住民，依服務滿意度調查執行作業程序與規範，入住本機構未滿兩個月之住民不作為調查對象(共 6 位)，因長期請假(共 1 位)及住民無法針對問卷內容予以回應(共 11 位)，應調查之住民為 16 位，住民之親友應調查共 28 位。

貳、服務滿意度調查結果：

一、環境設施設備方面滿意度:94%

二、服務內容方面滿意度：(一)居住安全：91.56%

(二)膳食方面：89%

(三)專業照顧服務方面：93.65 %

三、專業照護服務人員態度方面：92.72%

四、總結與推薦人他人方面：(一)整體滿意度：94.12%

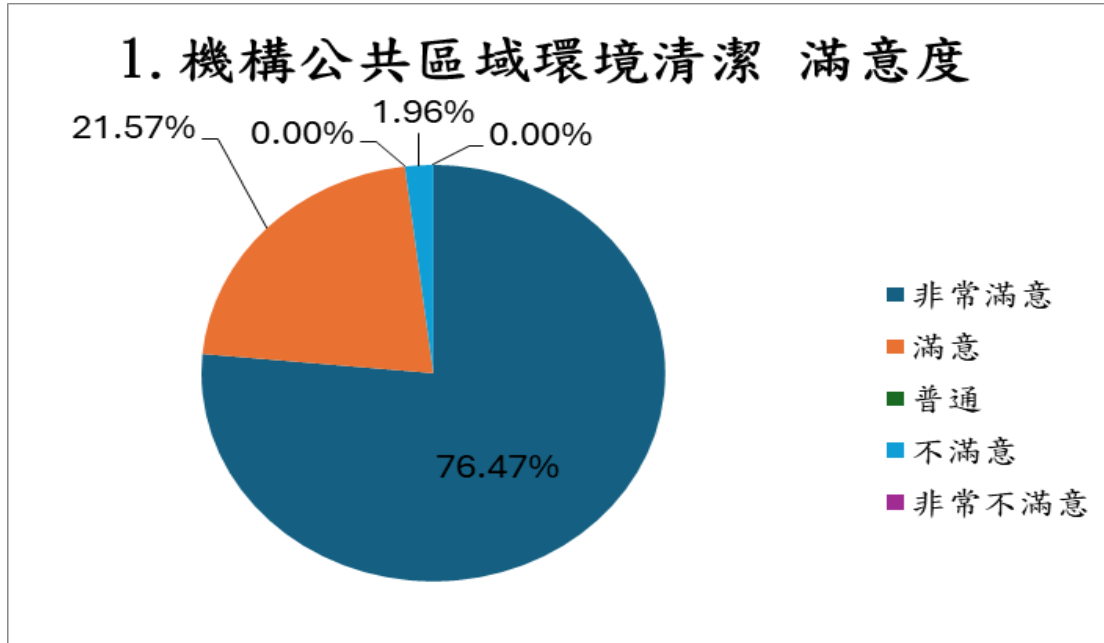
(二)是否會推薦他人入住：100%

參、各項調查分析：

一、環境設備方面：

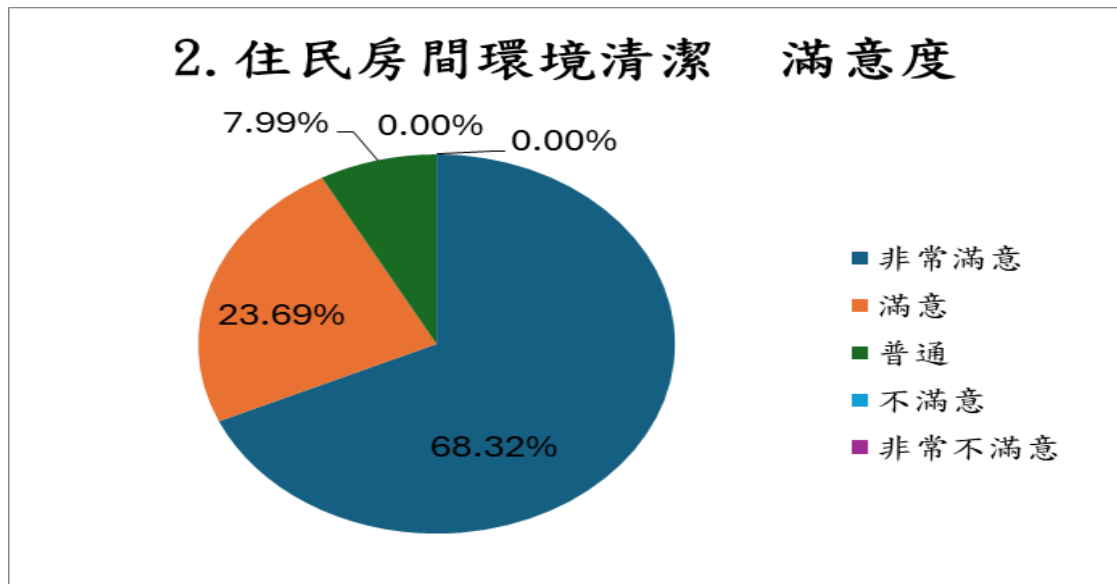
1. 您對於機構公共區域環境清潔的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
76.47%	21.57%	0.00%	1.96%	0.00%	98.04%



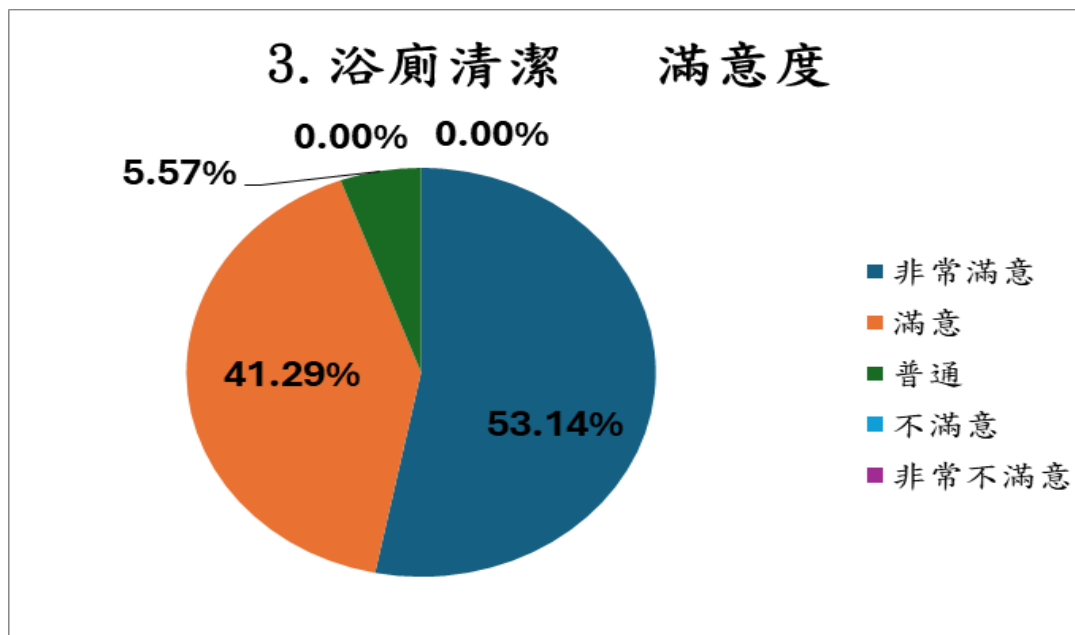
2. 您對於住民房間環境清潔的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
68.32%	23.69%	7.99%	0.00%	0.00%	92.01%



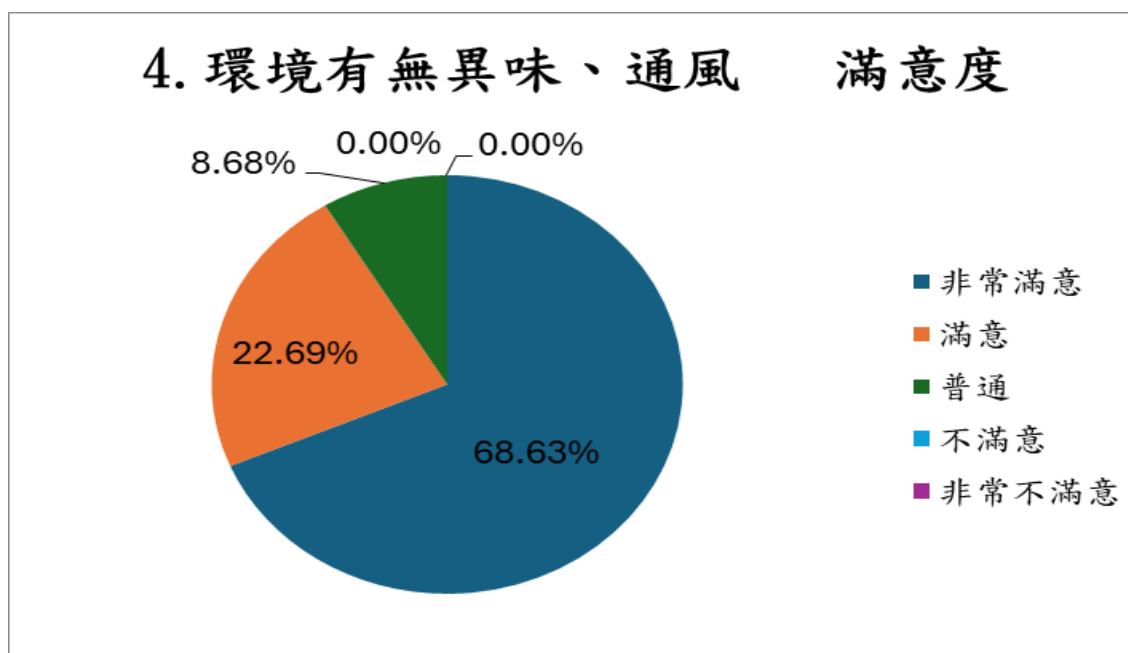
3. 您對於浴廁清潔的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
53.14%	41.29%	5.57%	0.00%	0.00%	94.43%



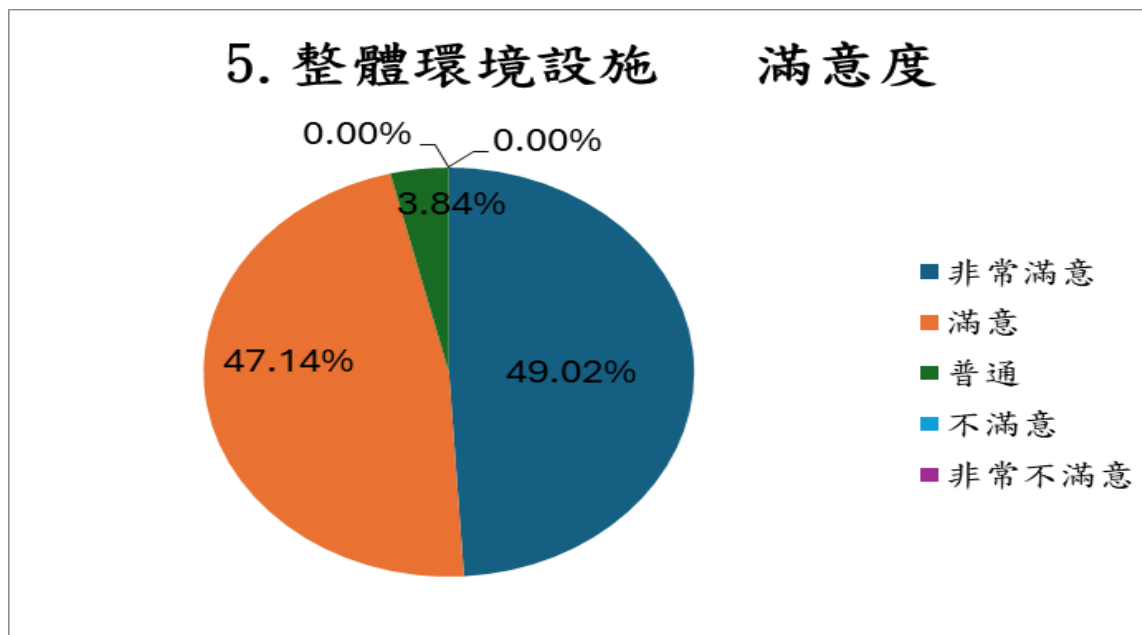
4. 您對於本機構環境有無異味、通風情形的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
68.63%	22.69%	8.68%	0.00%	0.00%	91.31%



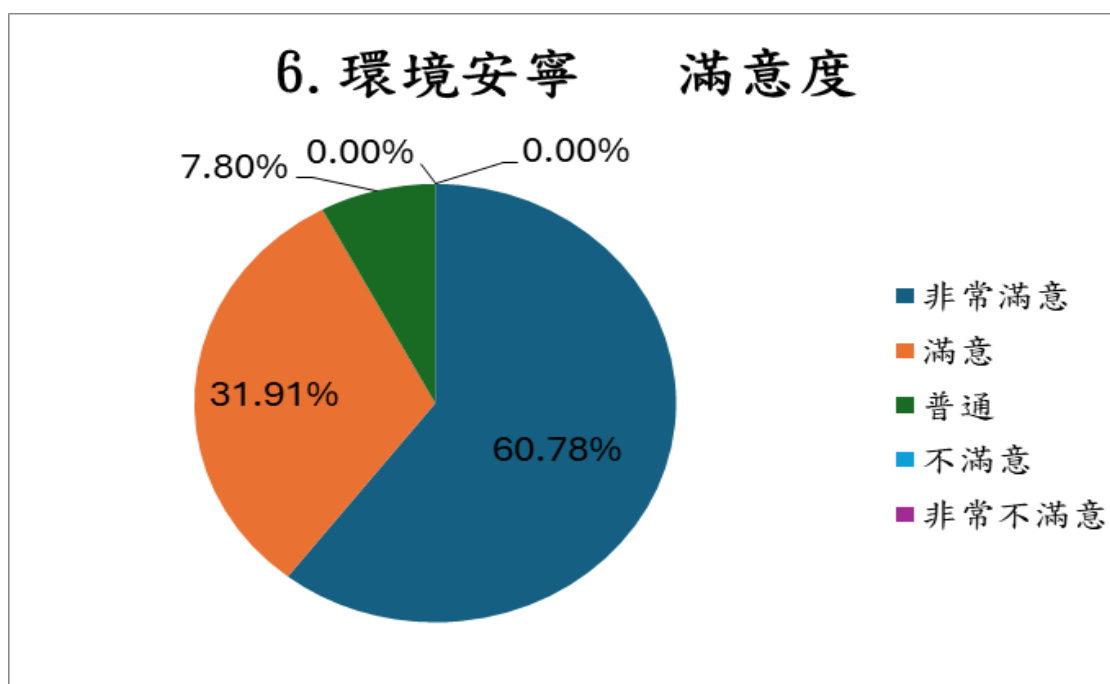
5. 您對於本機構整體環境設施設備(含宗教室)的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
49.02%	47.14%	3.84%	0.00%	0.00%	96.16%



6. 您對於整體環境安寧的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
60.78%	31.91%	7.80%	0.00%	0.00%	92.20%

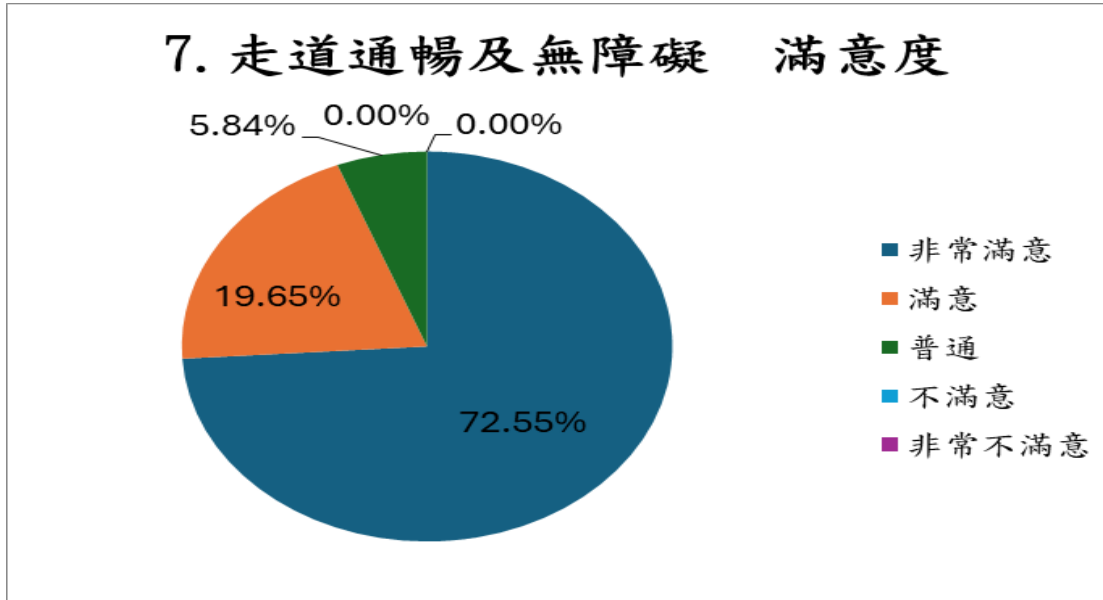


二、服務內容方面

(一)居住安全

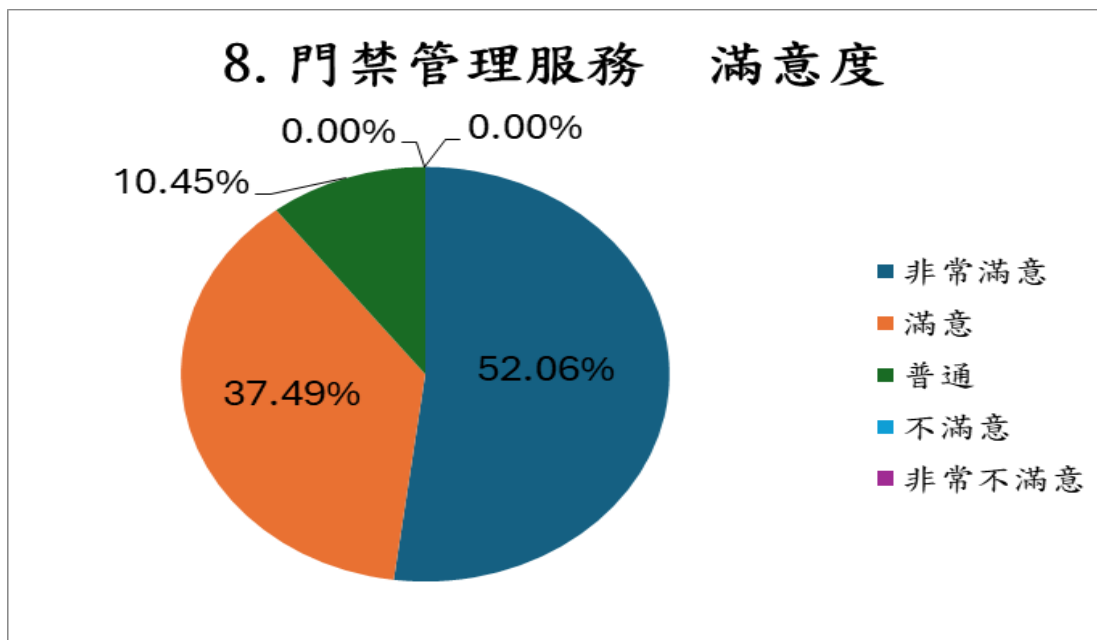
7. 您對於本機構走道通暢及無障礙的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
72.55%	19.65%	5.84%	0.00%	0.00%	92.20%



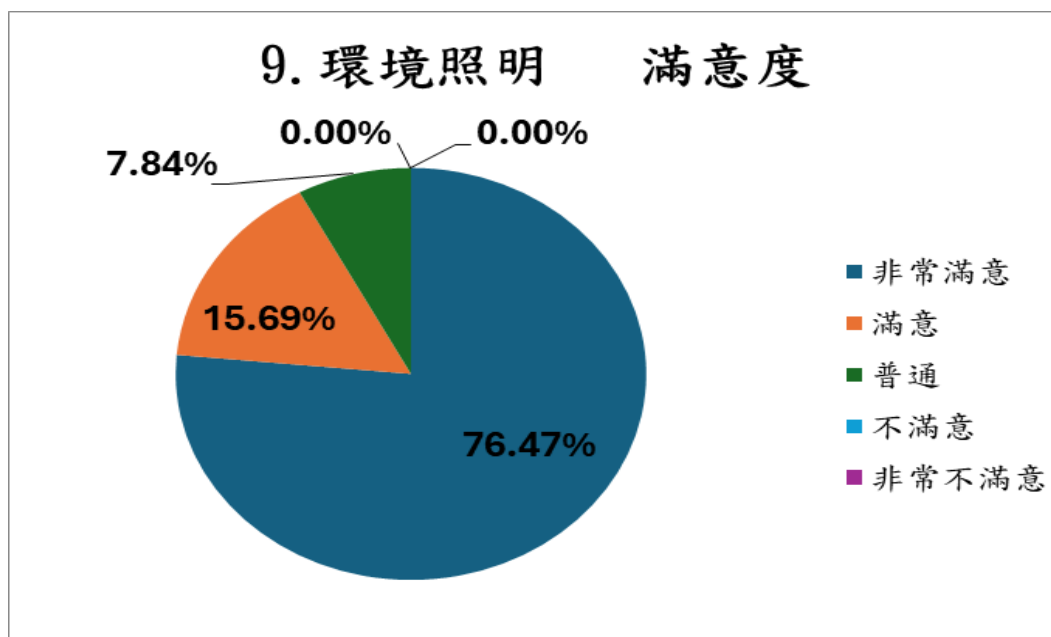
8. 您對於中心門禁管理(含訪客管理)的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
52.06%	37.49%	10.45%	0.00%	0.00%	89.55%



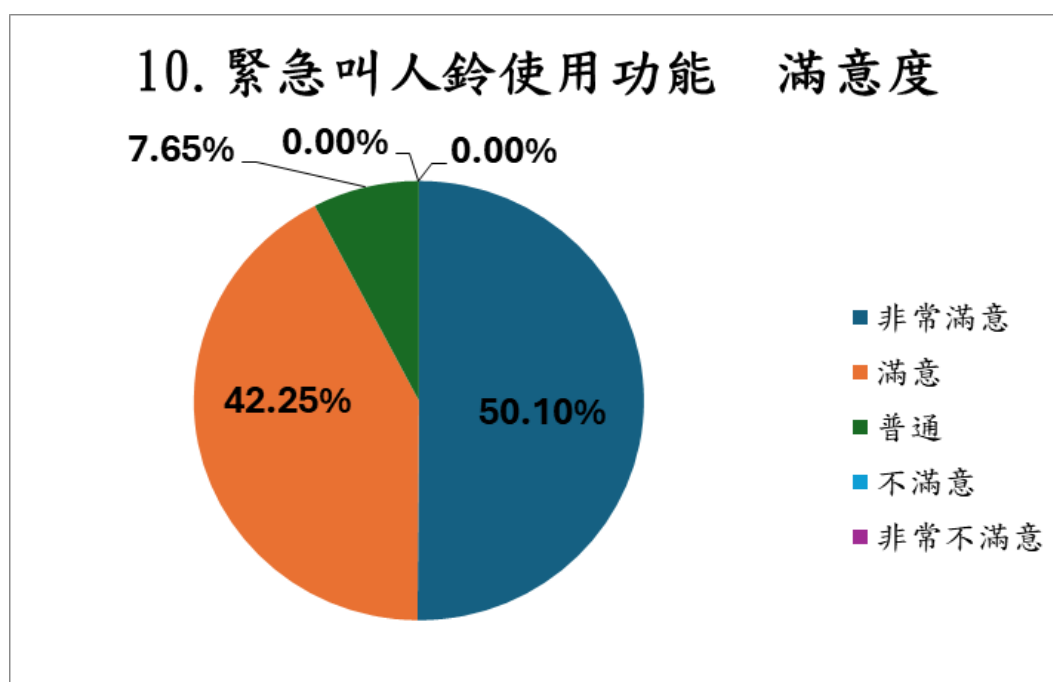
9. 您對於本機構環境照明的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
76.47%	15.69%	7.84%	0.00%	0.00%	92.16%



10. 您對於緊急叫人鈴使用時功能的滿意度

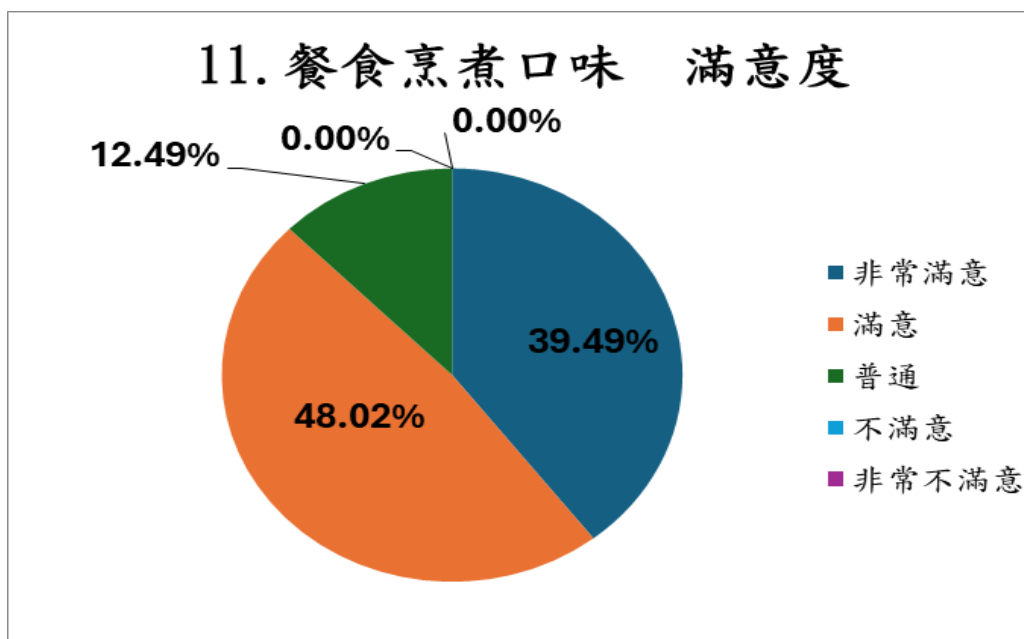
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
50.10%	42.25%	7.65%	0.00%	0.00%	92.35%



(二)膳食方面

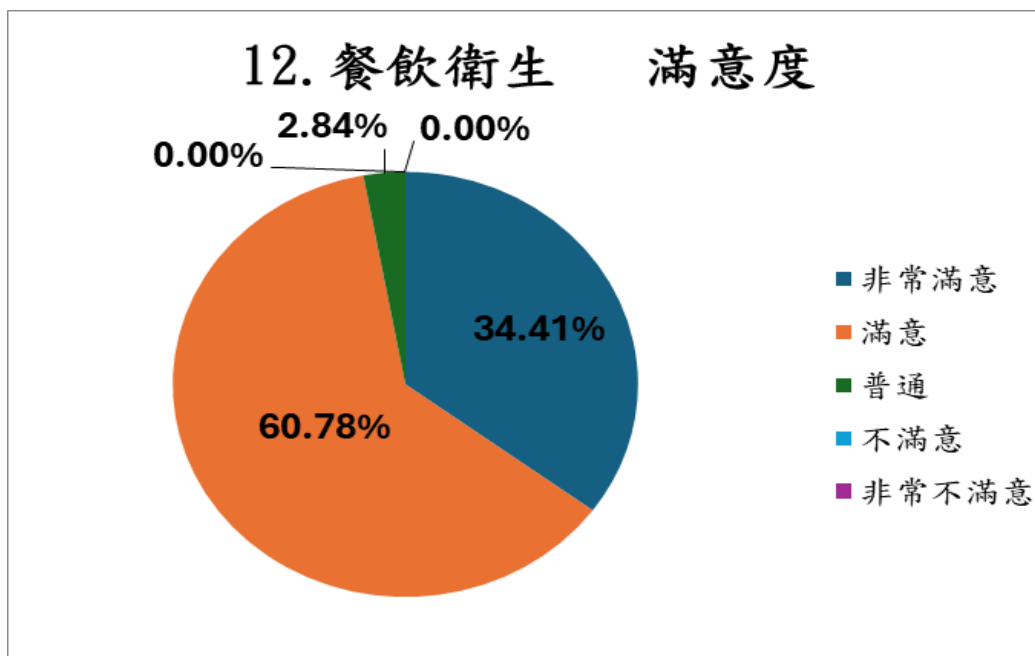
11. 您對於本機構所提供的餐食烹煮口味的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
39.49%	48.02%	12.49%	0.00%	0.00%	87.51%



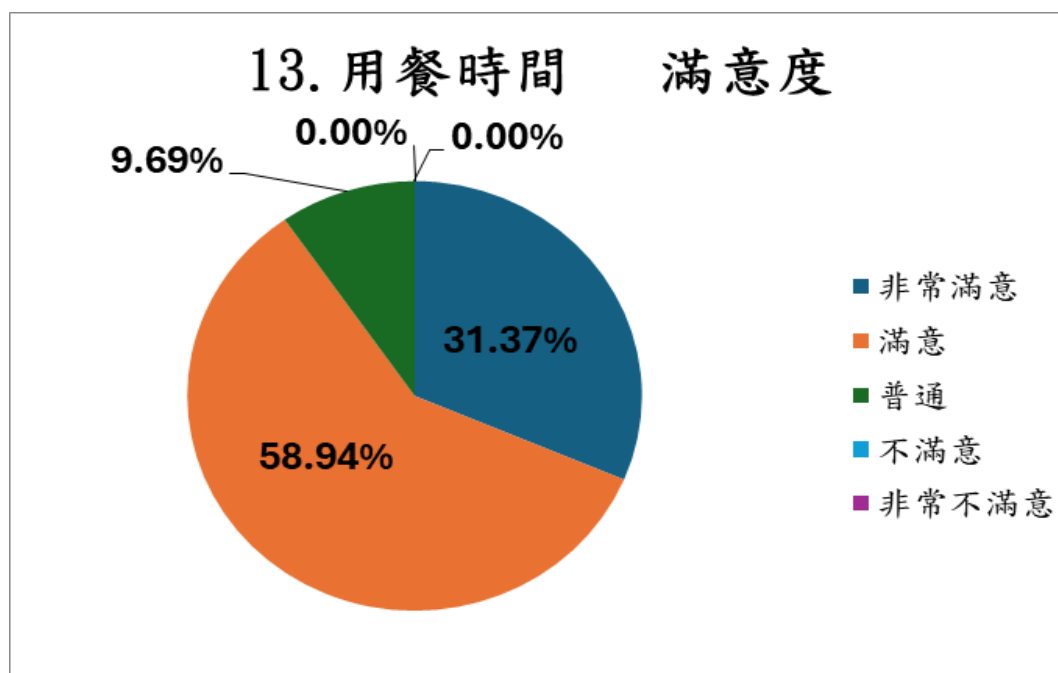
12. 您對於本機構餐飲衛生的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
34.41%	60.78%	2.84%	0.00%	0.00%	90.20%



13. 您對於本機構用餐時間的滿意度

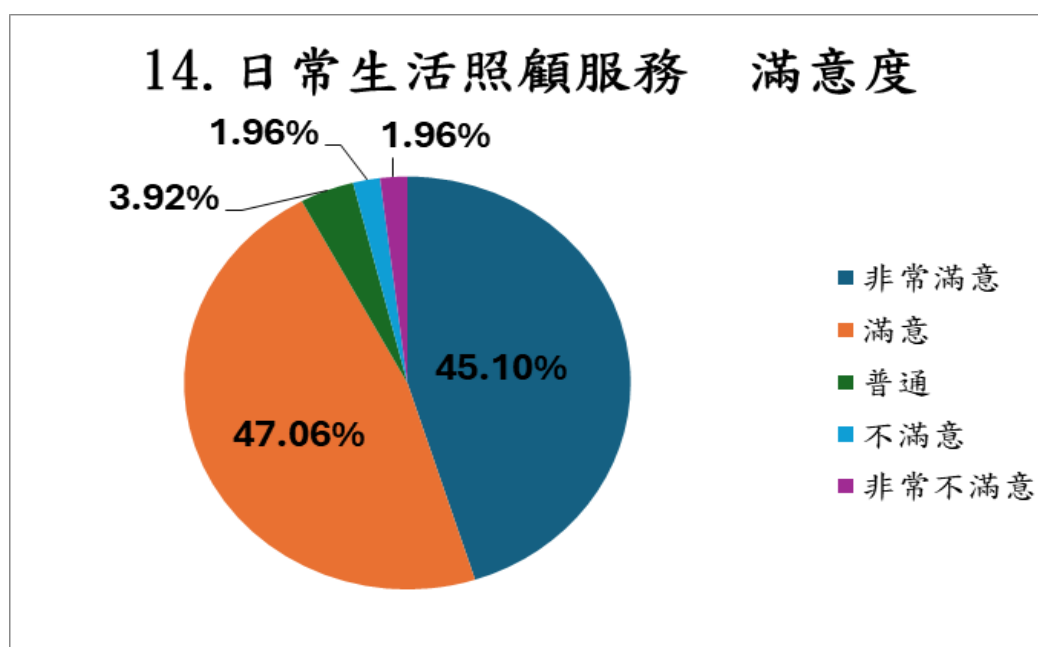
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
31.37%	58.94%	9.69%	0.00%	0.00%	90.31%



(三)專業照護服務方面

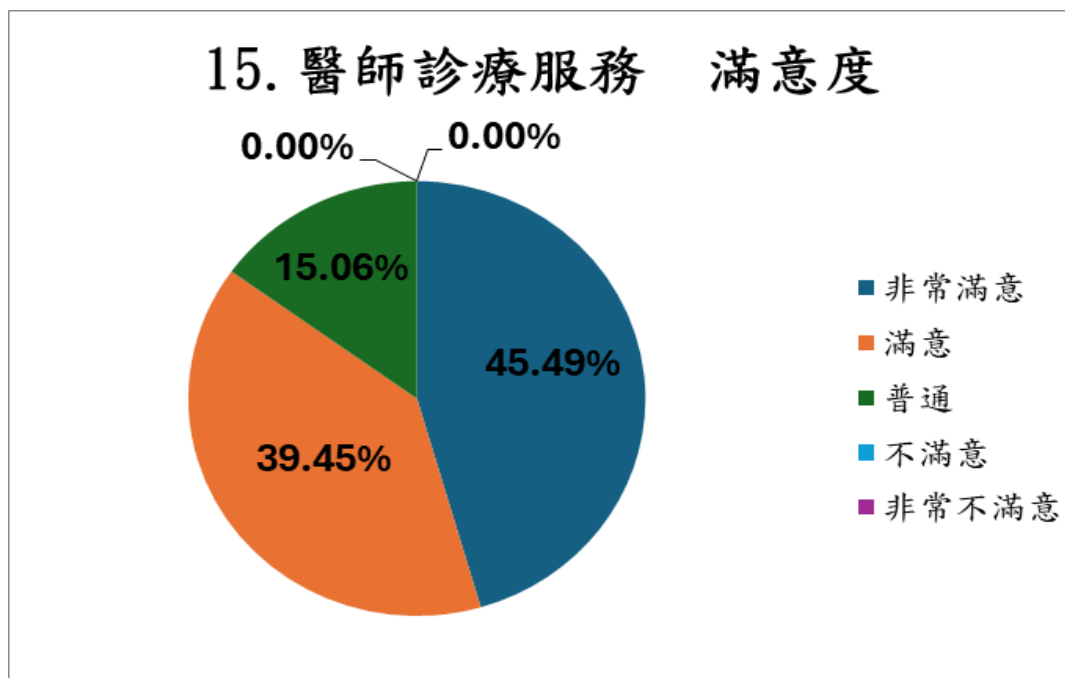
14. 您對於本機構提供的日常生活照顧服務的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
45.10%	47.06%	3.92%	1.96%	1.96%	92.16%



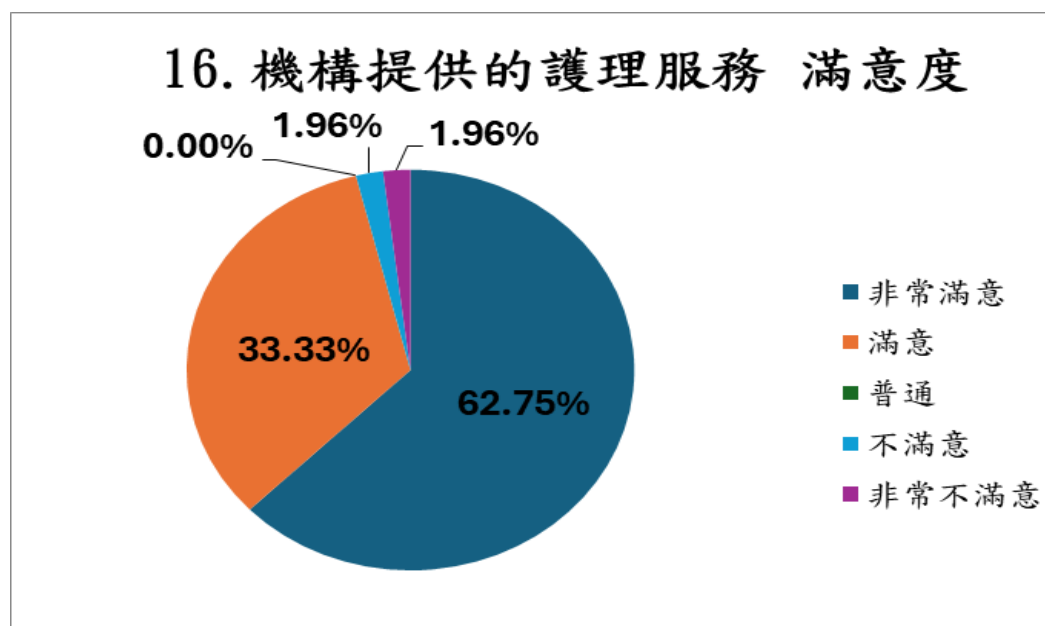
15. 您對於本機構提供的醫師診療服務的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
45.49%	39.45%	15.06%	0.00%	0.00%	84.94%



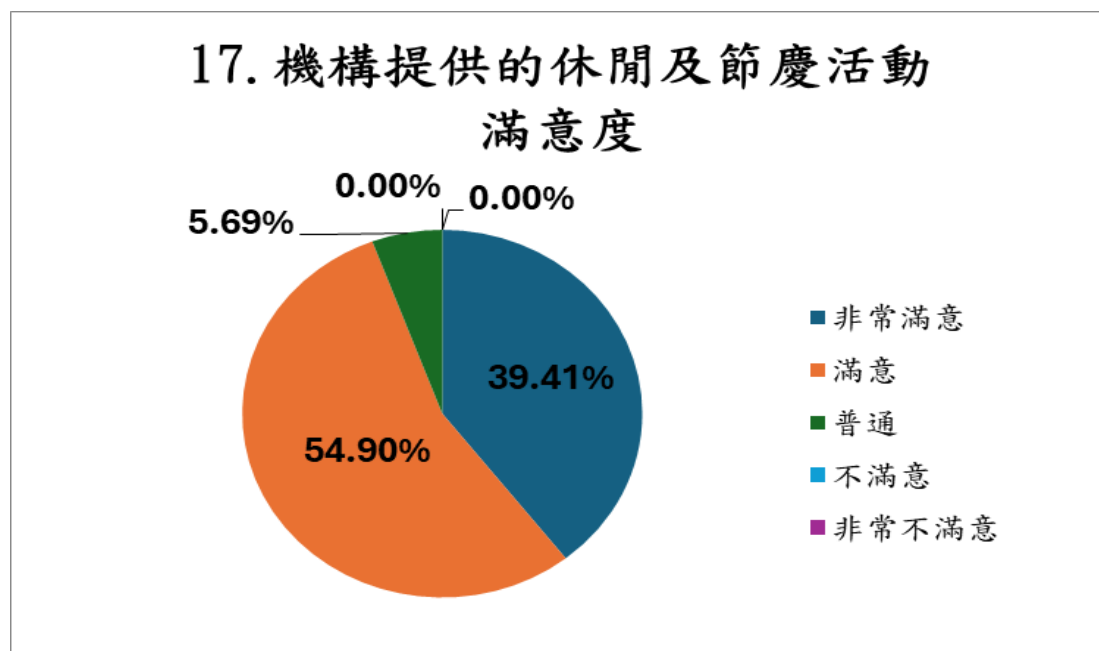
16. 您對於本機構提供的護理服務的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
62.7%	33.33%	0.00%	1.96%	1.96%	96.08%



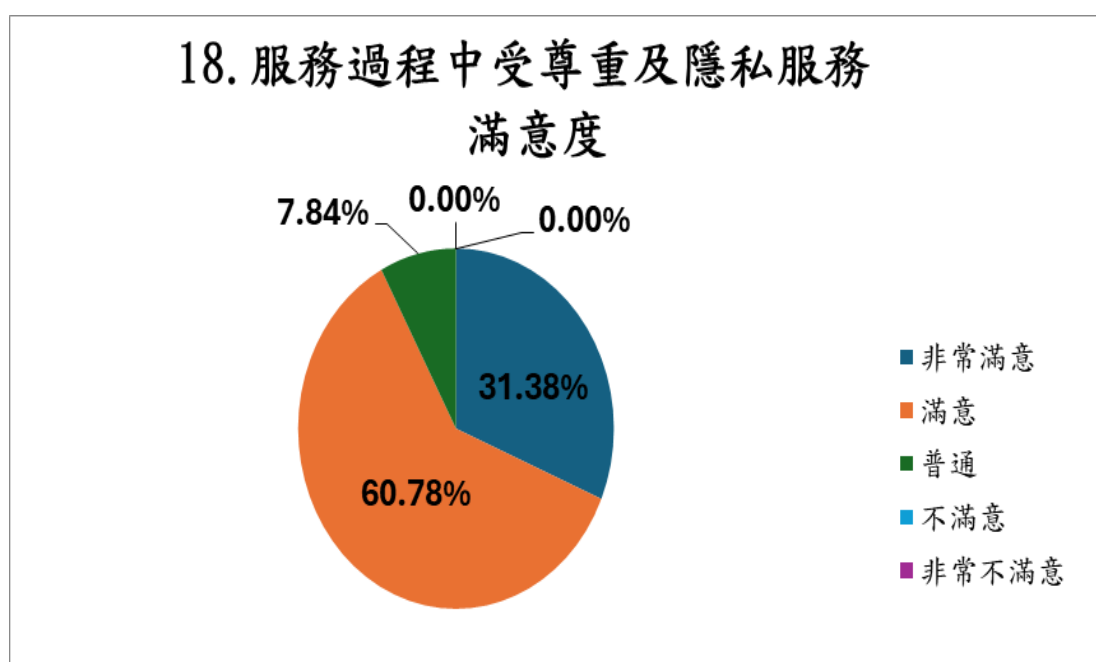
17. 您對於本機構提供的休閒及節慶活動的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
39.41%	54.90%	5.69%	0.00%	0.00%	92.35%



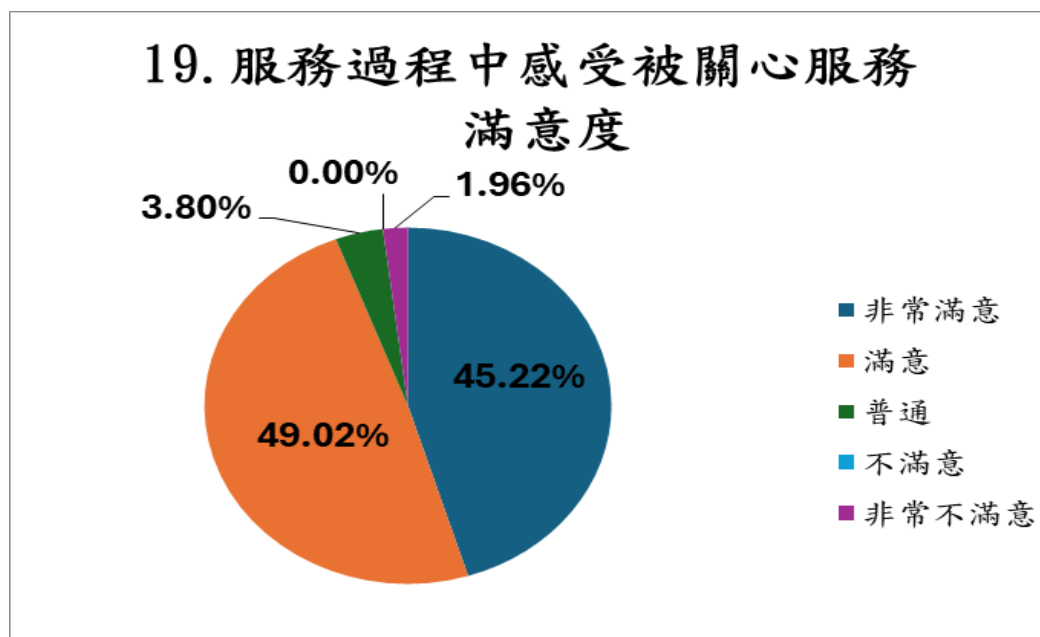
18. 您對於本服務過程中受尊重及隱私服務的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
31.38%	60.78%	7.84%	0.00%	0.00%	92.16%



19. 您對於服務過程中感受被關心服務的滿意度

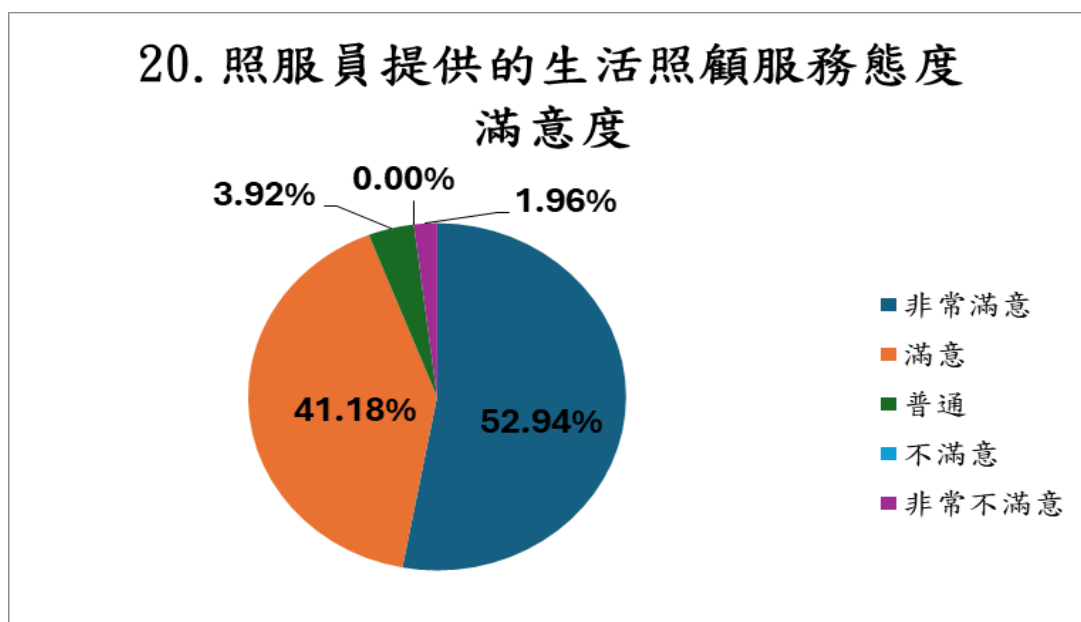
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
45.22%	49.02%	3.80%	0.00%	1.96%	94.24%



三、專業照護服務人員態度方面

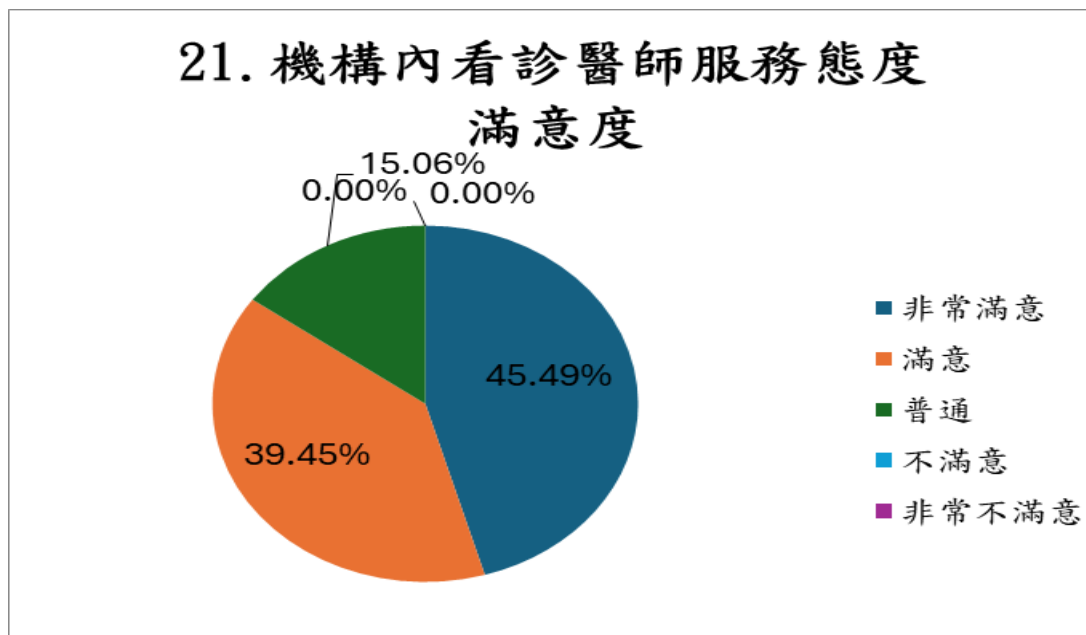
20. 您對於照顧服務員提供的生活照顧服務態度的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
52.94%	41.18%	3.92%	0.00%	1.96%	94.12%



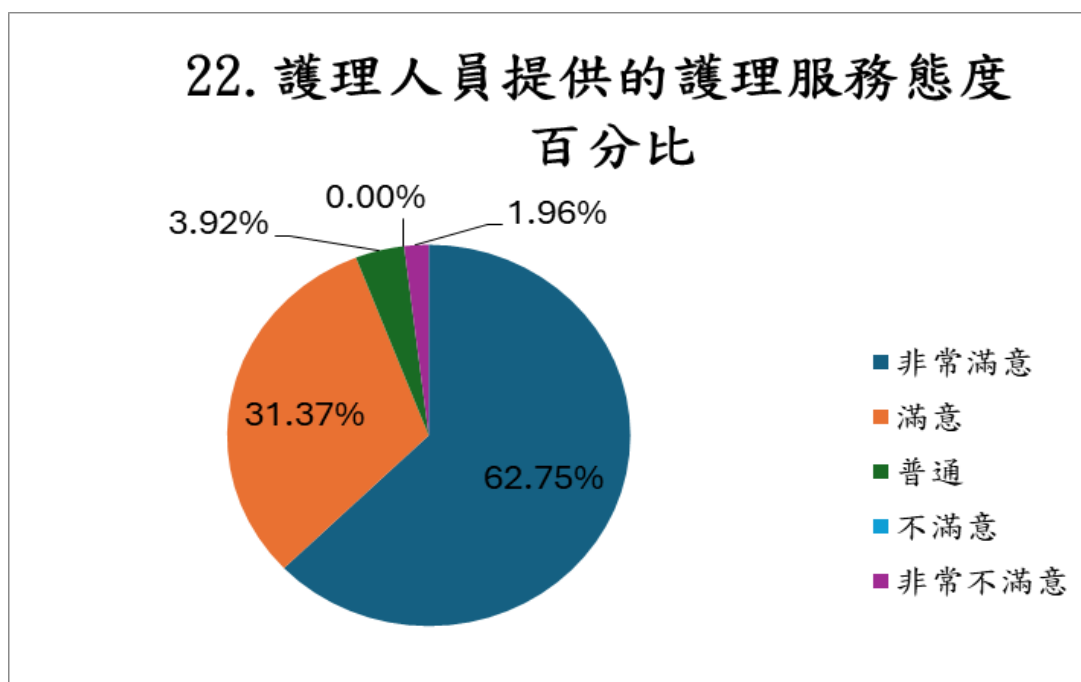
21. 您對於機構內看診醫生服務態度的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
45.49%	39.45%	15.06%	0.00%	0.00%	84.94%



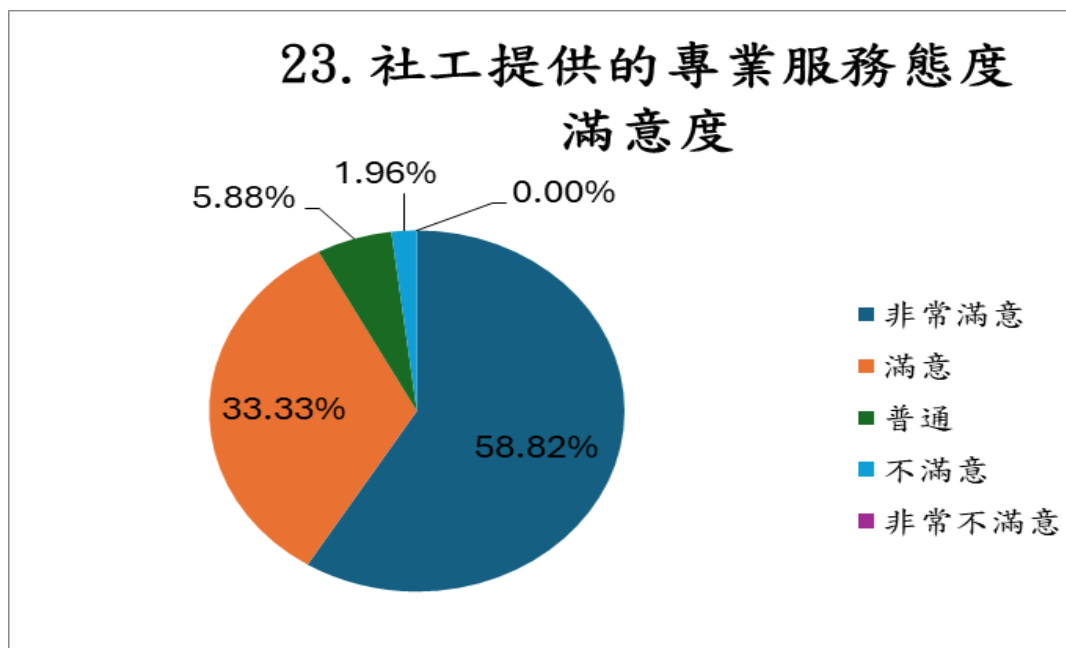
22. 您對於護理人員提供的護理服務態度的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
62.75%	31.37%	3.92%	0.00%	1.96%	94.12%



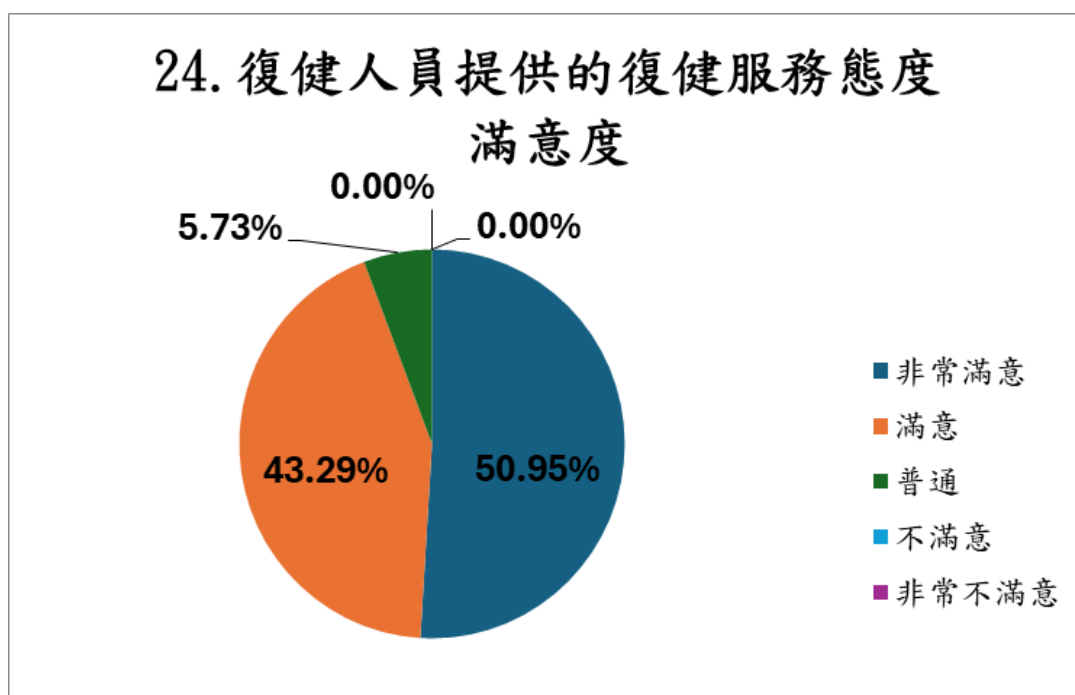
23. 您對於社工人員提供的專業服務態度的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
58.82%	33.33%	5.88%	1.96%	0.00%	92.16%



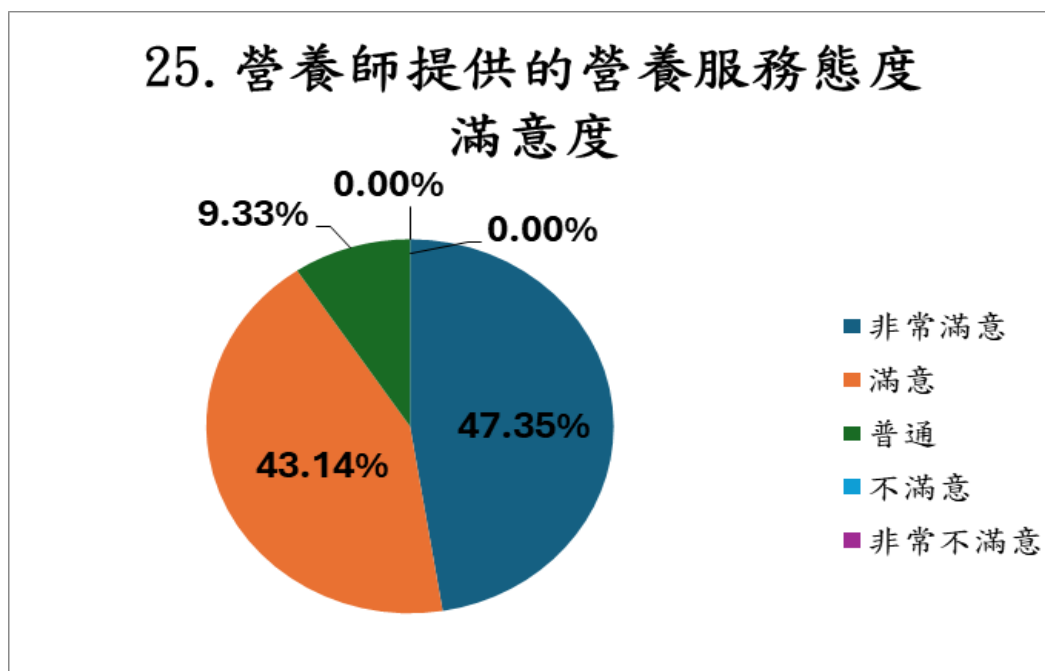
24. 您對於復健人員提供的復健服務態度的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
50.98%	43.29%	5.73%	0.00%	0.00%	90.35%



25. 您對於營養師提供的營養服務態度的滿意度

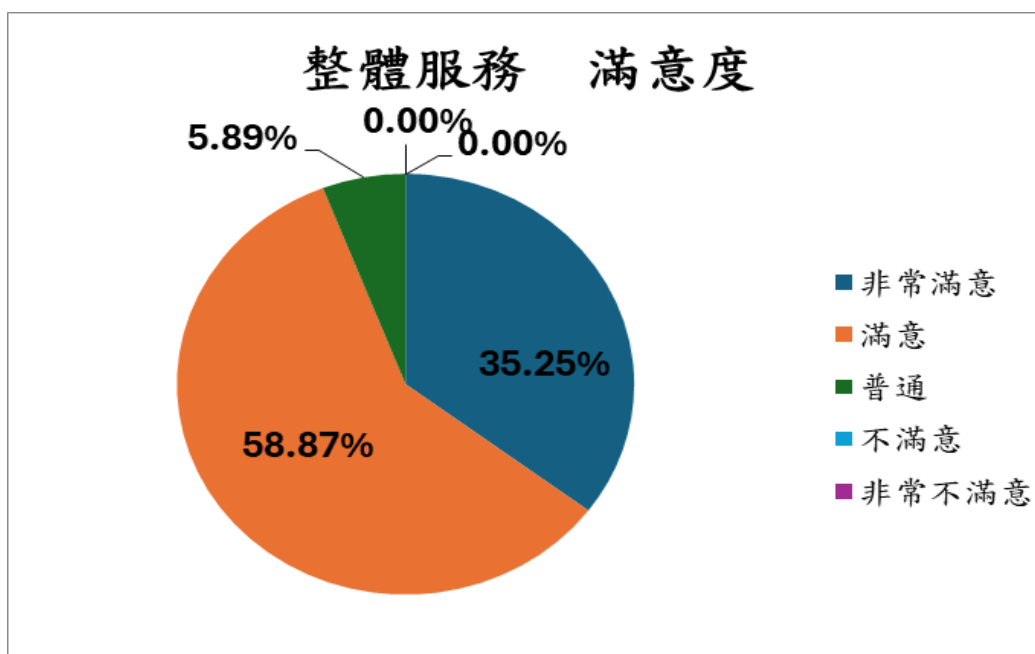
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
47.53%	43.14%	9.33%	0.00%	0.00%	90.67%



四、總結與推薦他人方面

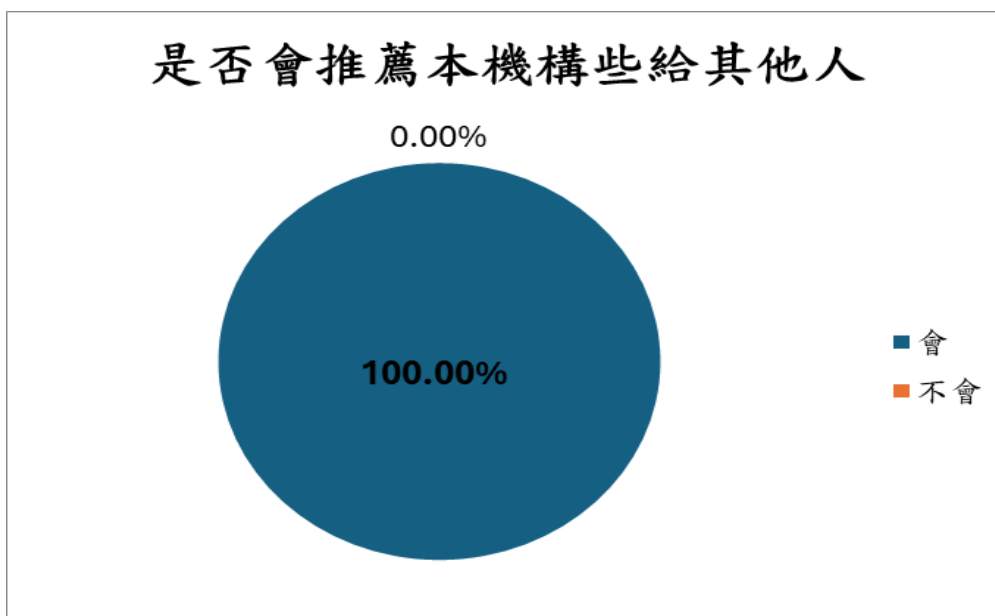
1. 您對於本機構整體服務的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
35.22%	58.82%	5.88%	0.00%	0.00%	94.12%



2. 您是否推薦本機構給其他人

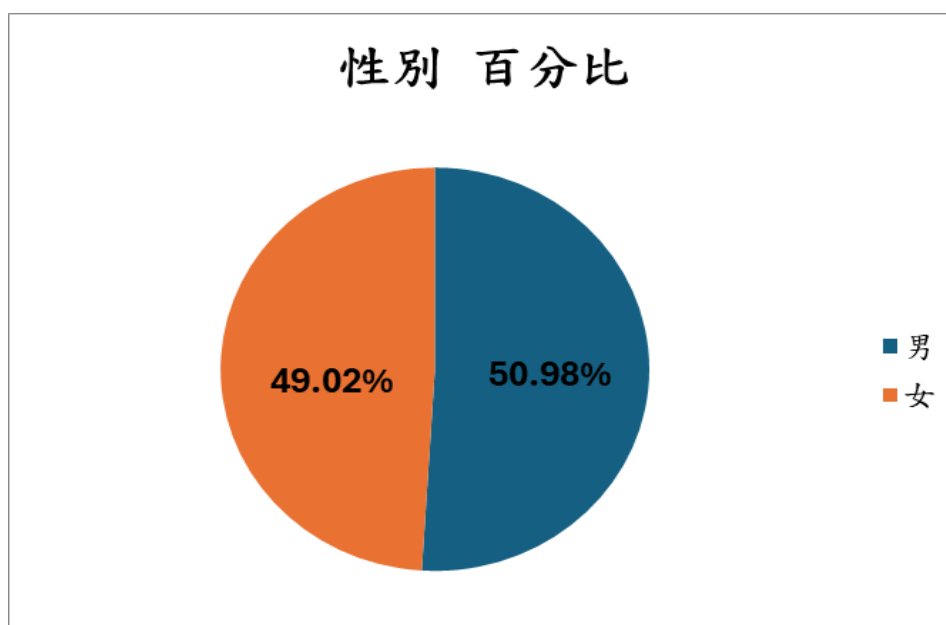
會	不會
100%	0%



五、基本資料

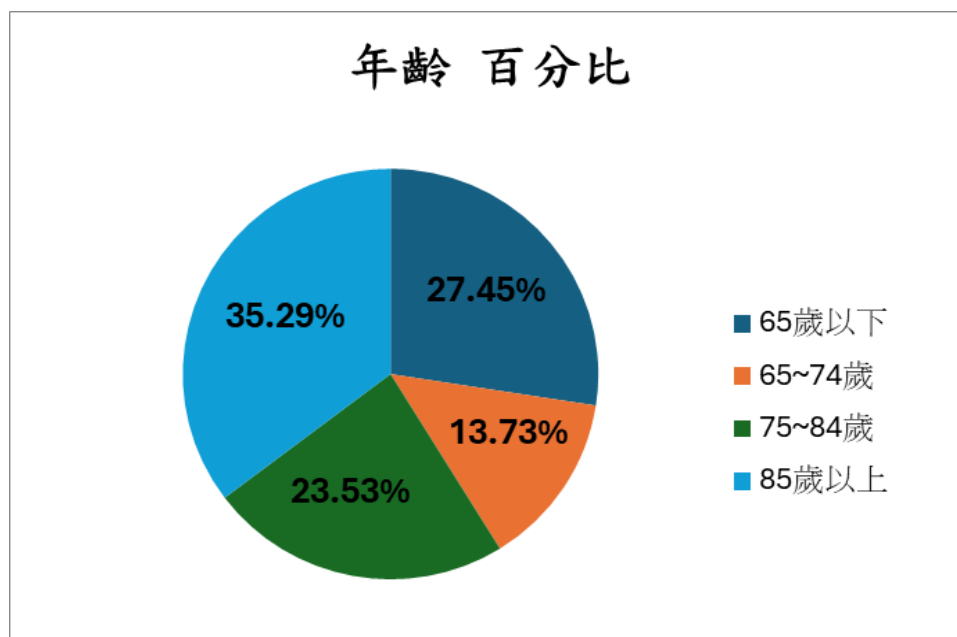
1. 性別

男	女
50.98%	49.02%



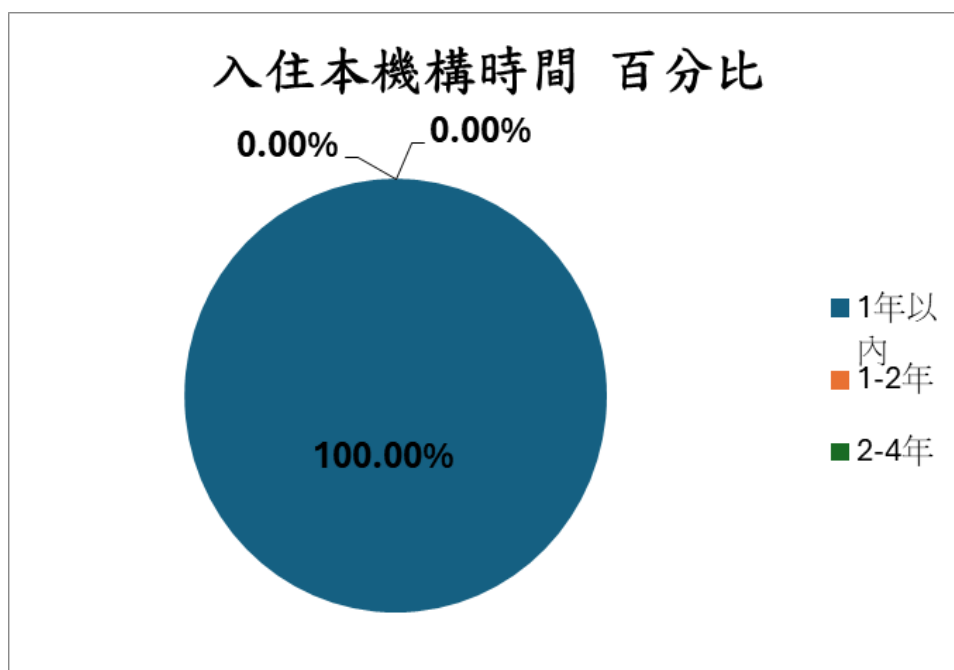
2. 年齡

65歲以下	65-74歲	75-84歲	85歲以上
27.45%	13.73%	25.53%	35.29%



3. 入住本機構的時間

1年以內	1-2年	2-4年	4年以上
100.00%	0.00%	0.00%	0.00%



六、各項反應與建議 (共 13 人給予質性回應)

項目	意見反應
一、環境設施設備方面	環境還不錯
二、服務內容-居住安全	門禁管理希望更有彈性
服務內容-膳食方面	用餐時間太早
三、專業照護服務方面	夜班護理師很有禮貌、溫暖
四、專業照護服務人員態度方面	沒有使用看診服務不知道醫生服務態度
五、整體而言，對於機構的建議事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因疫情期間少接觸，多項情形無法給予滿意或不滿意，只能選擇普通 2. 長輩怕痛，擔心下床會不舒服 3. 口味不符(合)、吃的不多 4. 整體質量不錯，地點稍微不便 5. 期望價位能再有所優惠 6. 希望可以幫助長輩降低常常住院的狀況
整體而言，給於機構優點、讚賞	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因疫情期間無法實體見到(住房環境等)，可是與服務人員聯絡態度親切 2. 惠勝(照服員)服務很好，洗澡很仔細 3. 環境很好、安全 4. 很好、很好 5. 能有順暢的溝通管道和迅速的回覆，非常感謝 6. Good



財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會

附設 新北市私立南丁格爾住宿長照機構

112 年上半年度滿意度調查建議事項經會各相關業務單位回覆執行情形彙整內容如下：

項目	意見反應	承辦單位	回覆及執行情形	進度追蹤
給於機構優點、讚賞	1. 因疫情期間無法實體見到(住房環境等),可是與服務人員聯絡態度親切 2. 環境還不錯;環境很好及安全 3. 工作人員很負責 4. 惠勝(照服員)服務很好,洗澡很仔細 5. 夜班護理師很有禮貌、溫暖 6. 很好;good 7. 能有順暢的溝通管道和迅速的回覆,非常感謝	社工	感謝各位住民及家屬給的正向回饋,由主任於 06/29 機構會議轉告知工作人員,給予同仁鼓勵	<input checked="" type="checkbox"/> A 已完成 <input type="checkbox"/> B 繼續追辦 <input type="checkbox"/> C 無法改善
服務內容-居住安全	門禁管理希望更有彈性(滿意度未達 90%)	社工	1. 112/06/01 更新訪客規範,另依照個別情事予以彈性會客申請,再請各位家屬依照規定來電或 LINE 線上告知預約會客。 2. 將於下次滿意度調查期間持續追辦	<input type="checkbox"/> A 已完成 <input checked="" type="checkbox"/> B 繼續追辦 <input type="checkbox"/> C 無法改善

項目	意見反應	承辦單位	回覆及執行情形	進度追蹤
服務內容- 膳食方面	用餐時間太早	照服	本機構為團體生活並於入住時告知用餐時間，考量住民因生活習性、健康狀態或運動復健等因素，若需要固定調整用餐時間可向工作人員提出調整，會協助留餐、予以加熱餐食服務，恕無法每天調整用餐時間，若有特殊情況例外。	<input checked="" type="checkbox"/> A 已完成 <input type="checkbox"/> B 繼續追辦 <input type="checkbox"/> C 無法改善
	口味不符(合)、吃的不多	營養師、 廚師	廚房供應機構所有住民的三餐服務，廚師烹調風味盡量符合大部分住民的口味，並會要求廚師烹煮達穩定性。若住民有個人特殊之飲食偏好，建議可以請家屬自行準備給予住民食用。	<input checked="" type="checkbox"/> A 已完成 <input type="checkbox"/> B 繼續追辦 <input type="checkbox"/> C 無法改善
	餐食口味滿意度亦未達 90%	營養師、 廚師	承上，本項將於下半年滿意度持續進行調查追蹤。	<input type="checkbox"/> A 已完成 <input checked="" type="checkbox"/> B 繼續追辦 <input type="checkbox"/> C 無法改善
專業照護方面	長輩怕痛，擔心下床會不舒服	照服 護理	<ol style="list-style-type: none"> 機構每年安排照服員職教育訓練，持續精進照服員照顧技巧，並由護理師不定期查核。 特殊狀況(如疼痛問題)之住民，則安排固定熟悉住民特性之照服員照顧。 	<input type="checkbox"/> A 已完成 <input checked="" type="checkbox"/> B 繼續追辦 看下次滿意 度調查結果 <input type="checkbox"/> C 無法改善

項目	意見反應	承辦單位	回覆及執行情形	進度追蹤
	希望可以幫助長輩降低常常住院的狀況	護理	已於 05/27 與家屬召開家庭會議討論個案照顧計畫	<input checked="" type="checkbox"/> A 已完成 <input type="checkbox"/> B 繼續追辦 <input type="checkbox"/> C 無法改善
專業照護服務人員態度方面	沒有看診不知道醫生服務態度	行政護理	1. 目前本機構每月由部立基隆醫院神經內科醫師提供看診服務 1 次，受限於距離、看診專科影響，經向醫院爭取，無法增加看診頻率及科別。 2. 未來預計申請衛生福利部「減少照護機構住民至醫療機構就醫方案」，由單一特約醫療機構專責住民之健康管理、必要診療及轉診，減少住民外出就醫，降低住民及陪同就醫人員往返醫療機構之感染風險，透過醫療機構之專責管理，掌握住民之健康情形及控制慢性病之惡化，維護住民健康，歡迎多加使用此看診資源。	<input checked="" type="checkbox"/> A 已完成 <input type="checkbox"/> B 繼續追辦 <input type="checkbox"/> C 無法改善

項目	意見反應	承辦單位	回覆及執行情形	進度追蹤
其他方面	整體質量不錯，地點稍微不便	行政	本機構有藍 22、629、678、817、896、919、1991 等公車行經、鄰近汐止交流道，另有汽、機車停車空間給予家屬停放，提供家屬到訪機構不同的管道，若有協助叫計程車的需求，可向機構人員請求協助。	<input type="checkbox"/> A 已完成 <input type="checkbox"/> B 繼續追辦 <input checked="" type="checkbox"/> C 無法改善
	期望價位能再有所優惠	行政 社工	1. 本機構每月照護費原價為 49,500 元，於 112 年給予照護費優惠 42,000 元/月，113 年調整照護費優惠為 45,000 元/月。 2. 有符合申請住宿式機構使用者補助方案者，下半年度將由社工通知家屬辦理，緩解家人經濟負擔。	<input checked="" type="checkbox"/> A 已完成 <input type="checkbox"/> B 繼續追辦 <input type="checkbox"/> C 無法改善