

新北市私立南丁格爾住宿長照機構

112 年 下半年度 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:112/12/01 ~112/12/31

二、有效問卷數量：紙本問卷 18 份，線上問卷回收 28 份，共回收 46 份。
調查期間共有 32 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 4 位)，因長期請假(共 1 位)、不願意回答(共 1 人)及住民無法針對問卷內容予以回應(共 12 位)，應調查之住民為 14 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:94.35%

二、服務內容方面滿意度：(一)居住安全：94.13%

(二)膳食方面：91.73%

(三)專業照顧服務方面：92.39%

三、專業照護服務人員態度方面：91.38%

四、總結與推薦人他人方面：(一)整體滿意度：93.48%

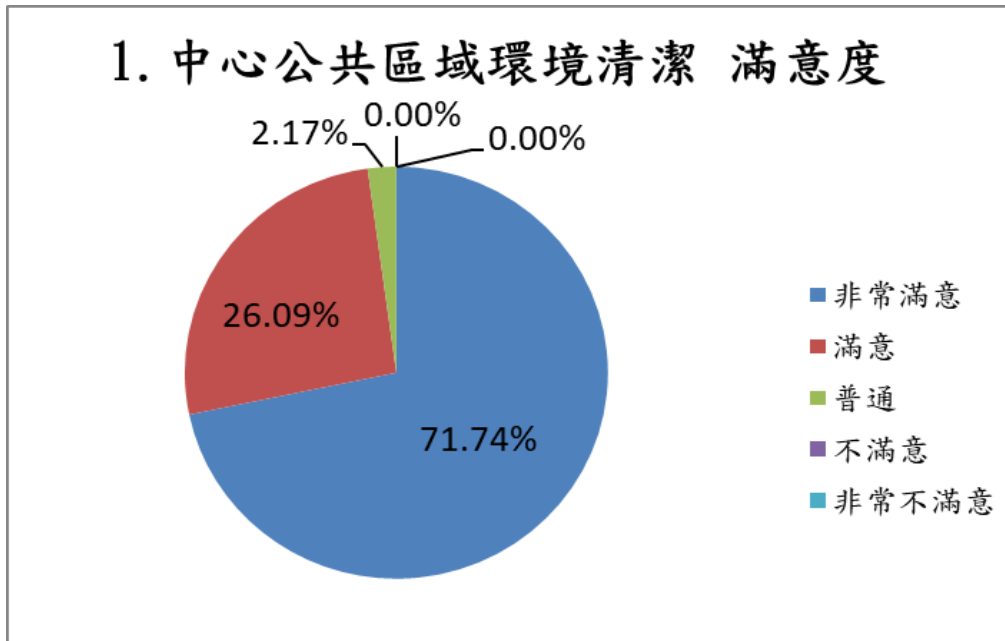
(二)是否會推薦他人入住：97.83%

參、各項調查分析：

一、環境設備方面：

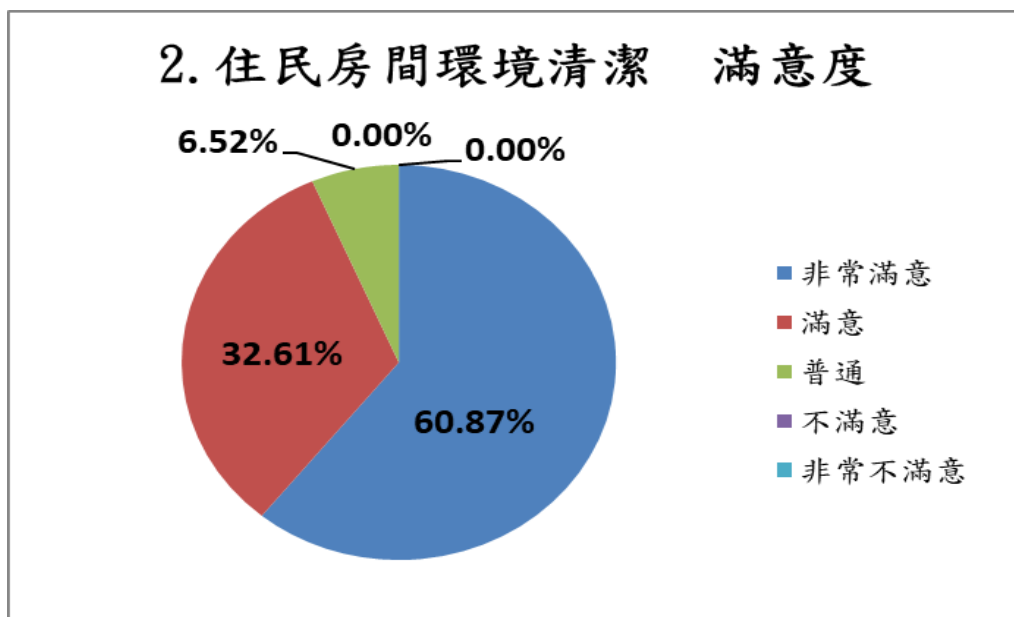
1. 您對於機構公共區域環境清潔的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
71.74%	26.09%	2.17%	0.00%	0.00%	97.83%



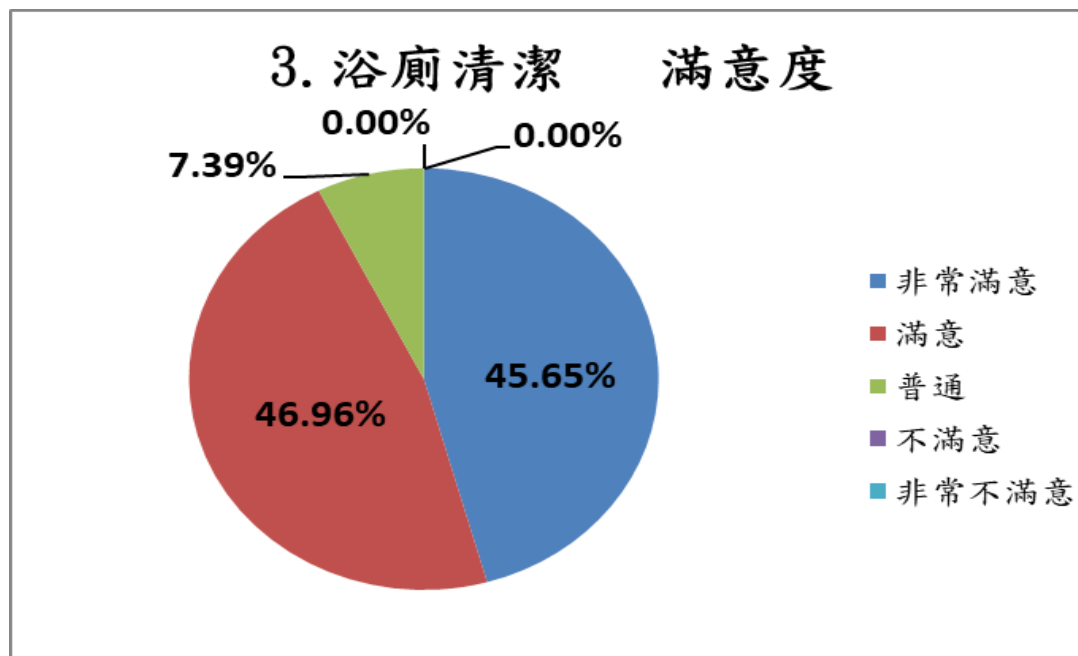
2. 您對於住民房間環境清潔的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
60.87%	32.61%	6.52%	0.00%	0.00%	93.48%



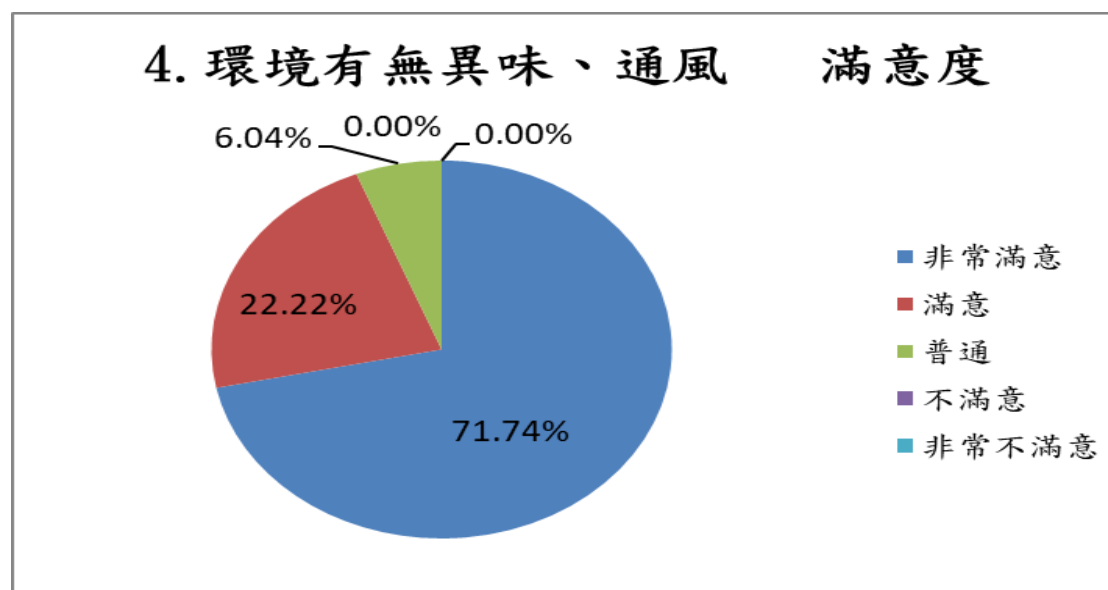
3. 您對於浴廁清潔的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
45.65%	46.96%	7.39%	0.00%	0.00%	92.61%



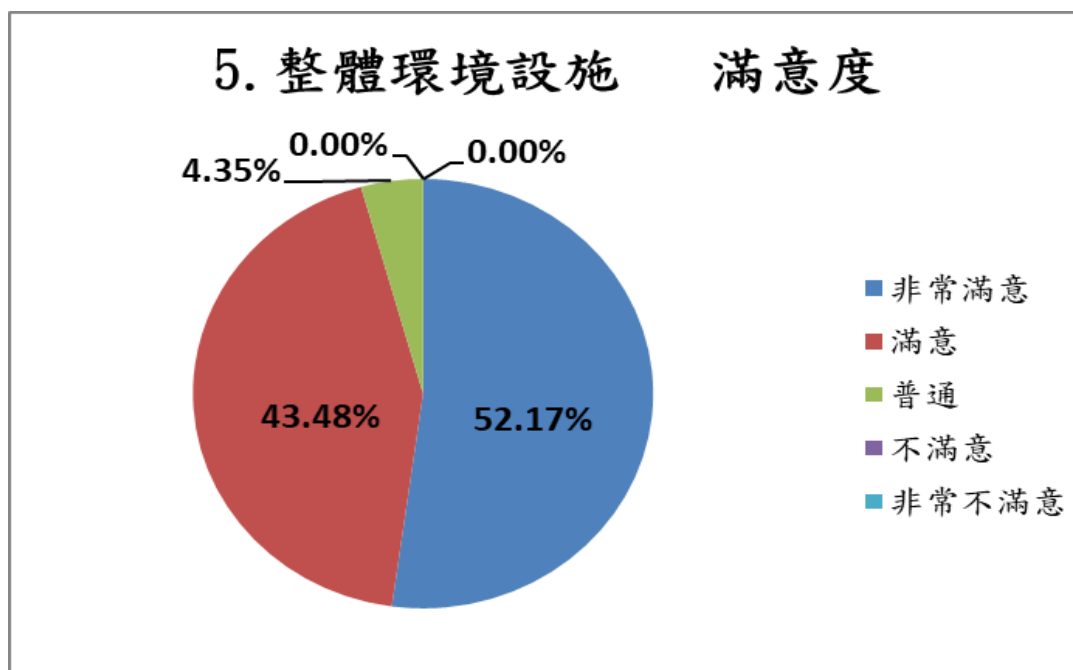
4. 您對於本機構環境有無異味、通風情形的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
71.74%	22.22%	6.04%	0.00%	0.00%	93.96%



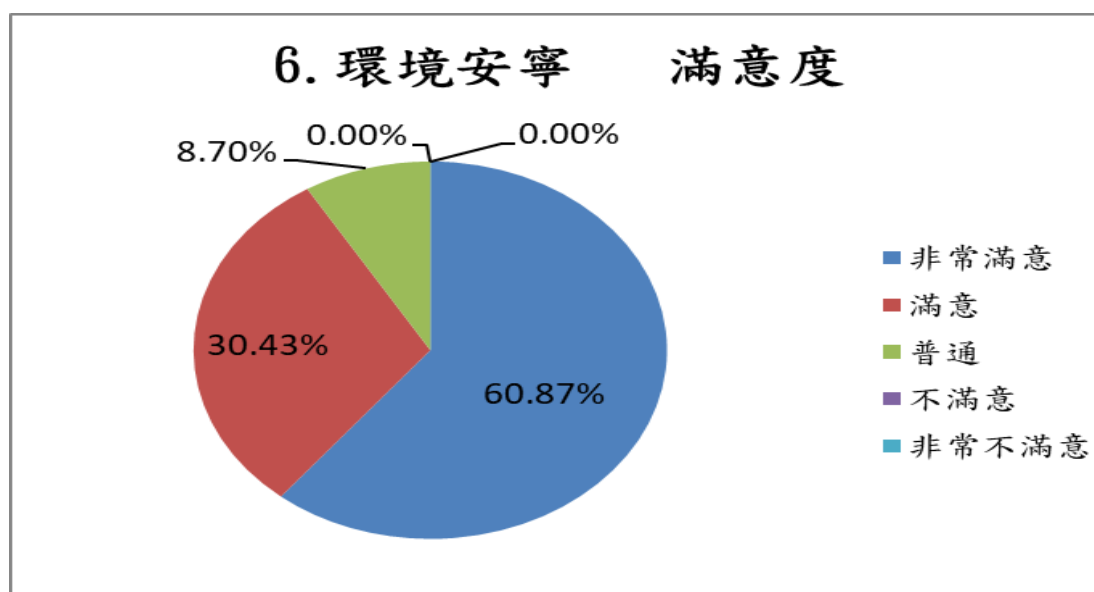
5. 您對於本機構整體環境設施設備(含宗教室)的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
52.17%	43.48%	4.35%	0.00%	0.00%	95.65%



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
60.87%	30.43%	8.70%	0.00%	0.00%	91.30%

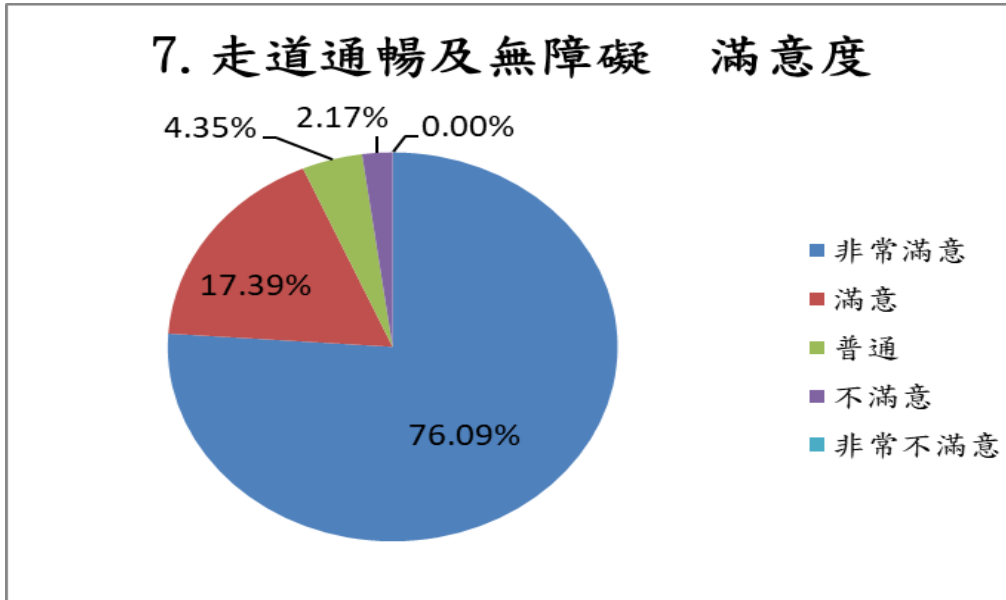


二、服務內容方面

(一)居住安全

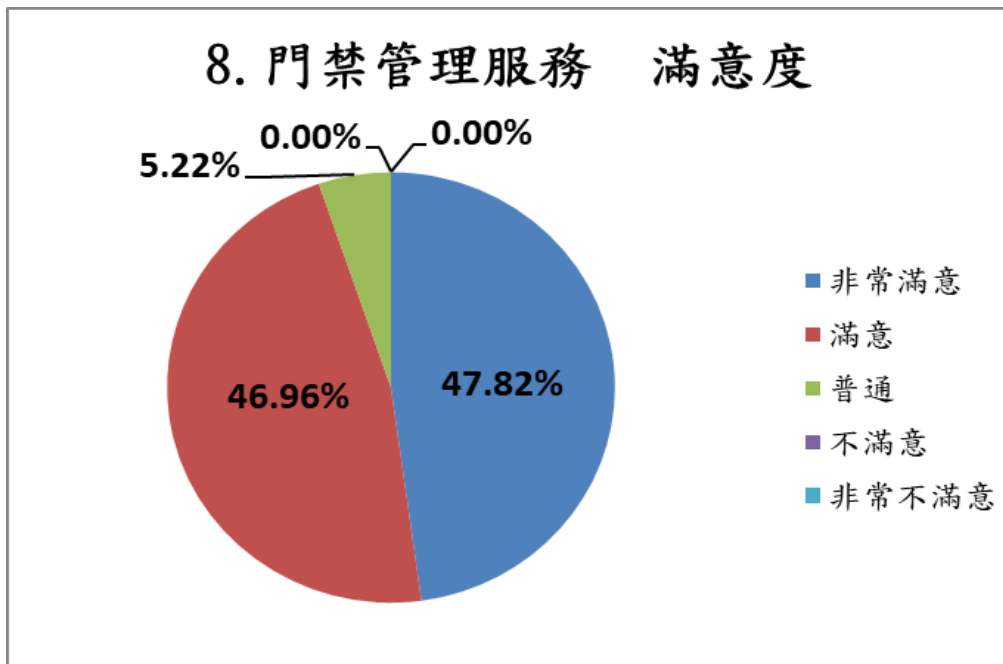
7. 您對於本機構走道通暢及無障礙的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
76.09%	17.39%	4.35%	2.17%	0.00%	93.48%



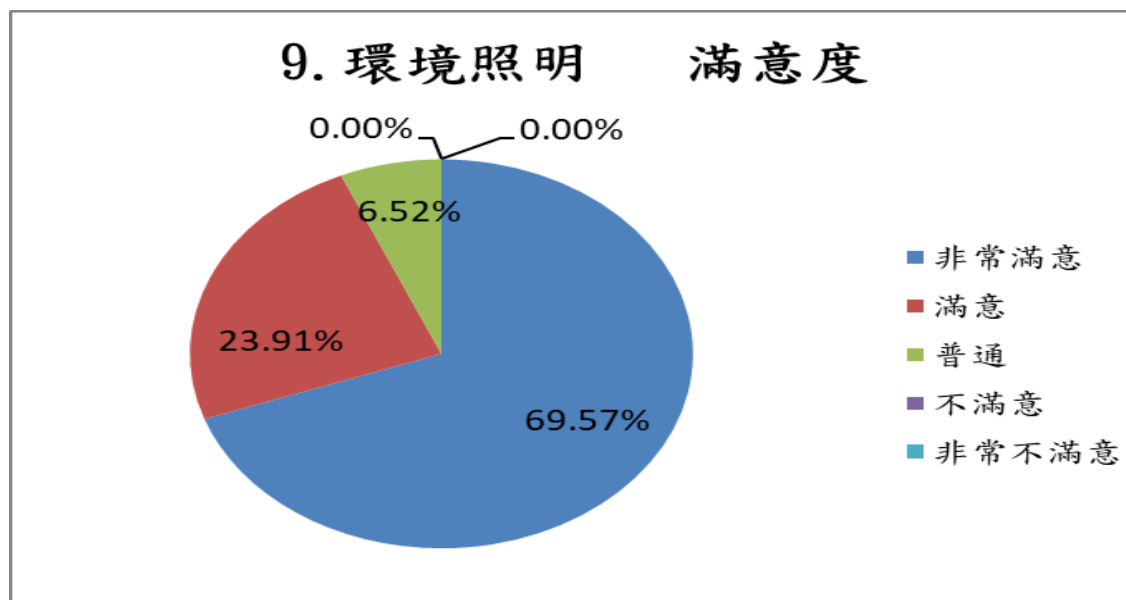
8. 您對於中心門禁管理(含訪客管理)的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
47.82%	46.96%	5.22%	0.00%	0.00%	94.78%



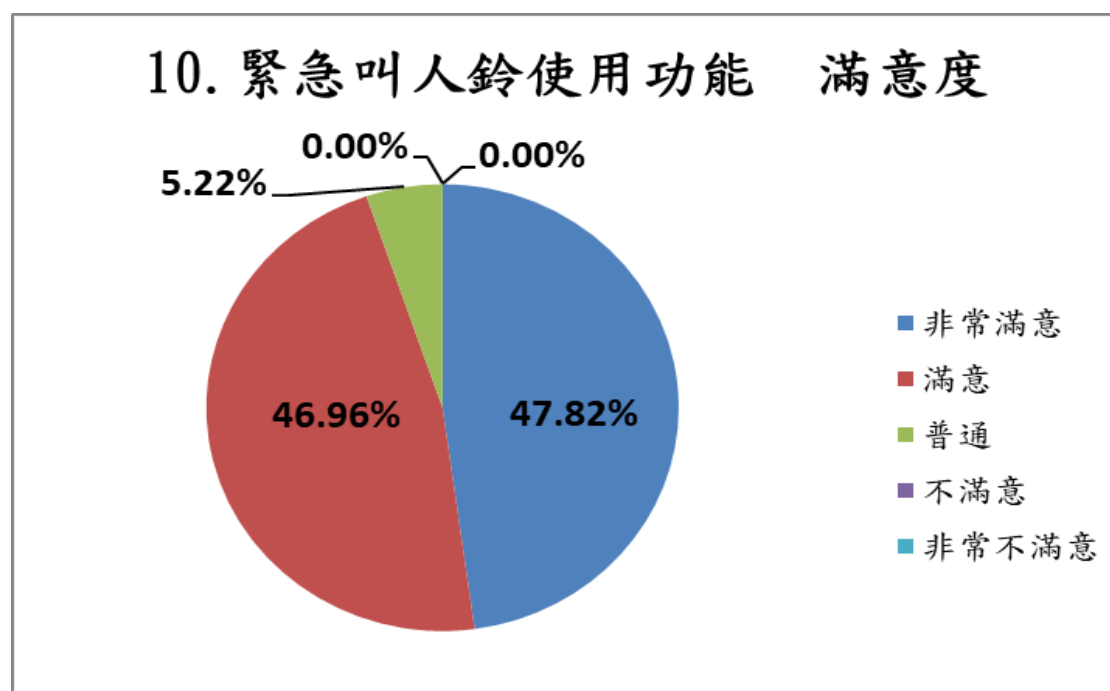
9. 您對於本機構環境照明的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
69.57%	23.91%	6.52%	0.00%	0.00%	93.48%



10. 您對於緊急叫人鈴使用時功能的滿意度

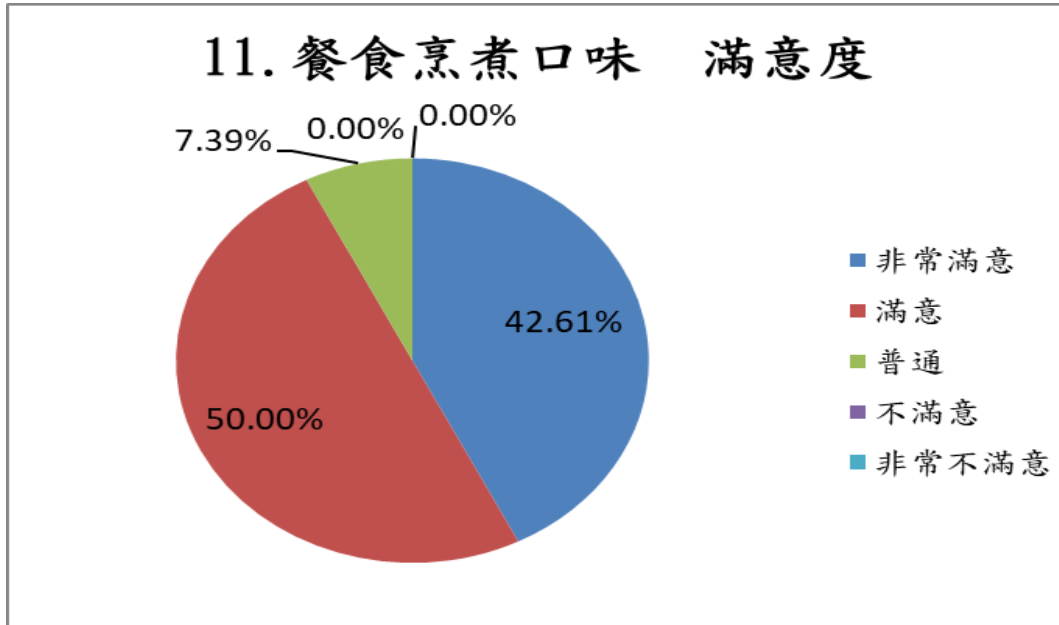
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
47.82%	46.96%	5.22%	0.00%	0.00%	94.78%



(二)膳食方面

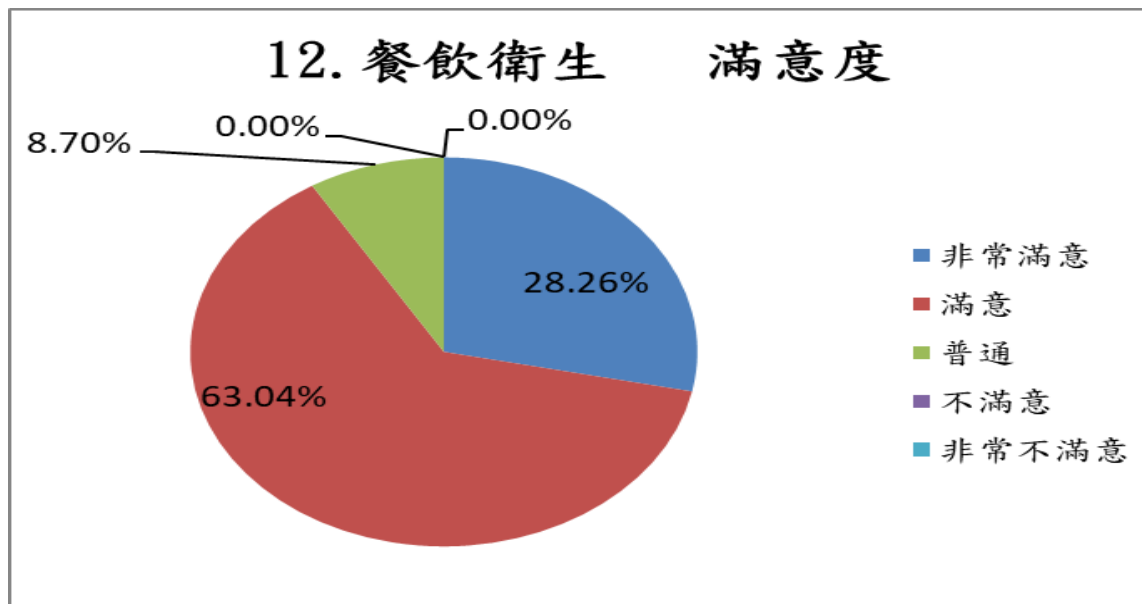
11. 您對於本機構所提供的餐食烹煮口味的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
42.61%	50.00%	7.39%	0.00%	0.00%	92.61%



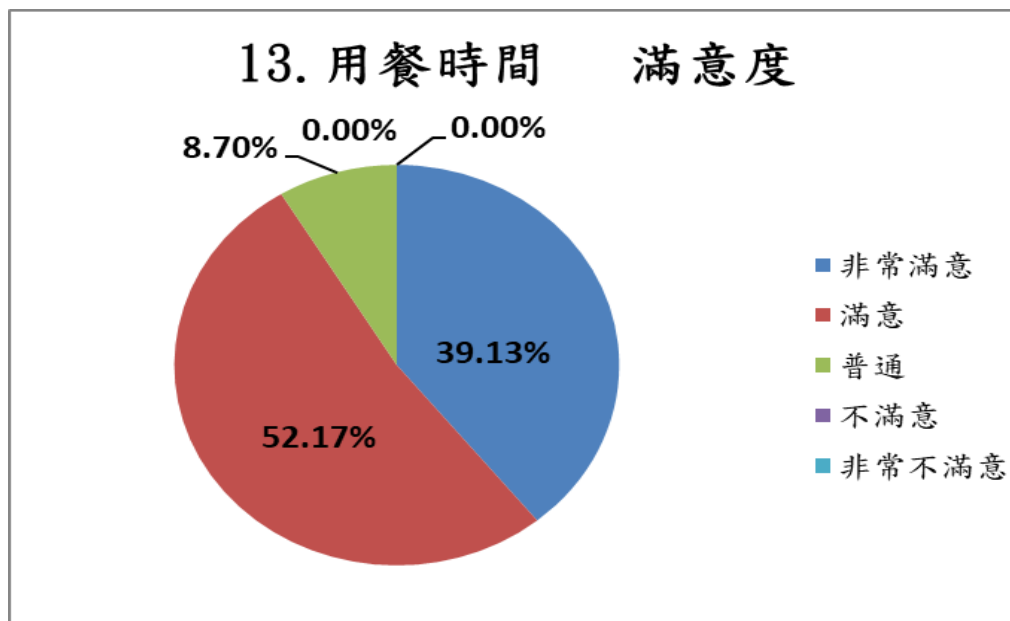
12. 您對於本機構餐飲衛生的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
28.26%	63.04%	8.70%	0.00%	0.00%	91.30%



13. 您對於本機構用餐時間的滿意度

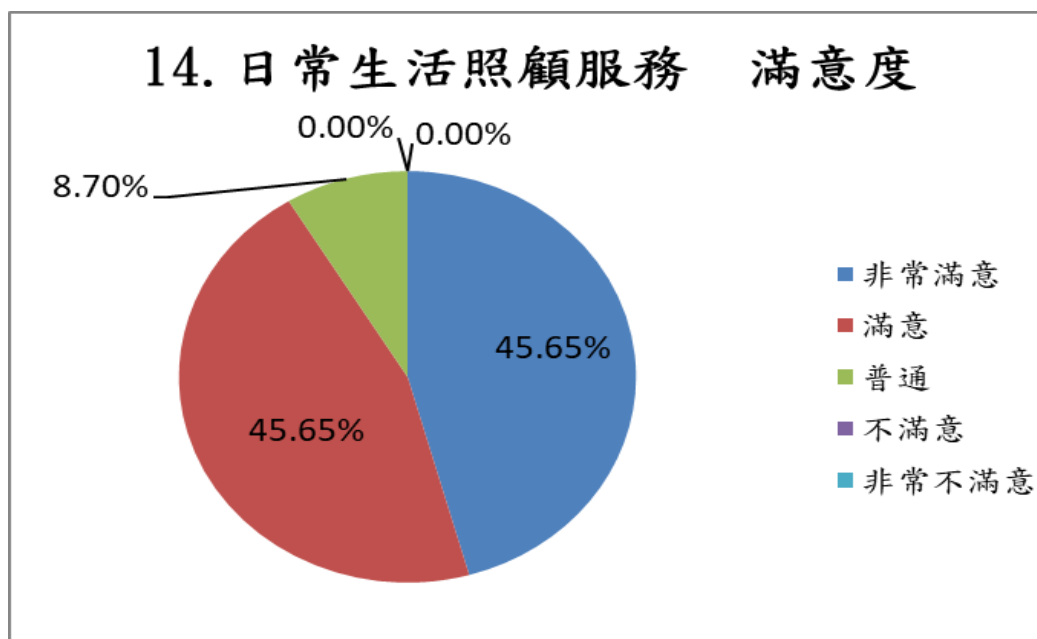
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
39.13%	52.17%	8.70%	0.00%	0.00%	91.30%



(三)專業照護服務方面

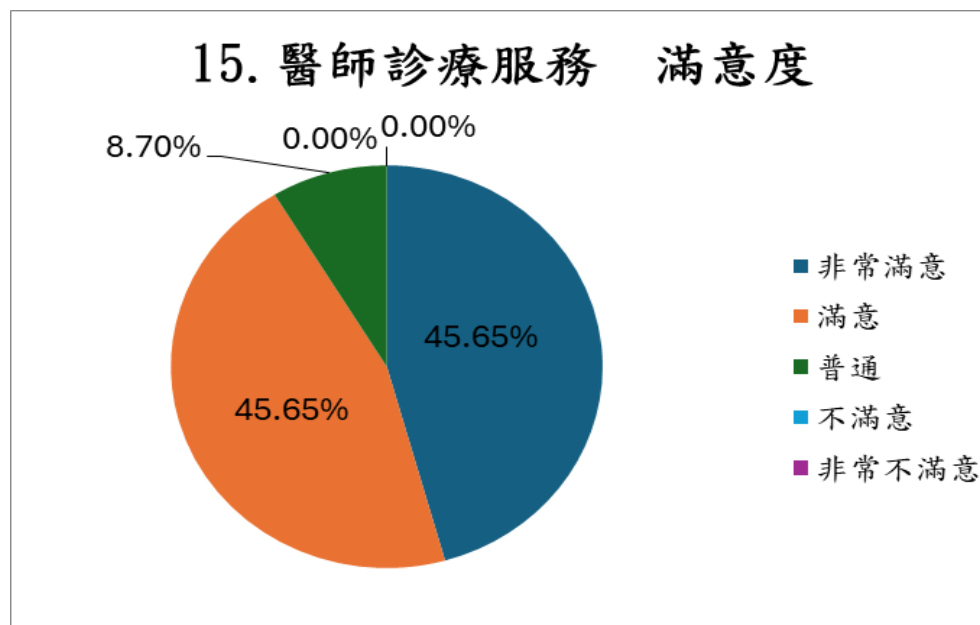
14. 您對於本機構提供的日常生活照顧服務的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
45.65%	45.65%	8.7%	0.00%	0.00%	91.30%



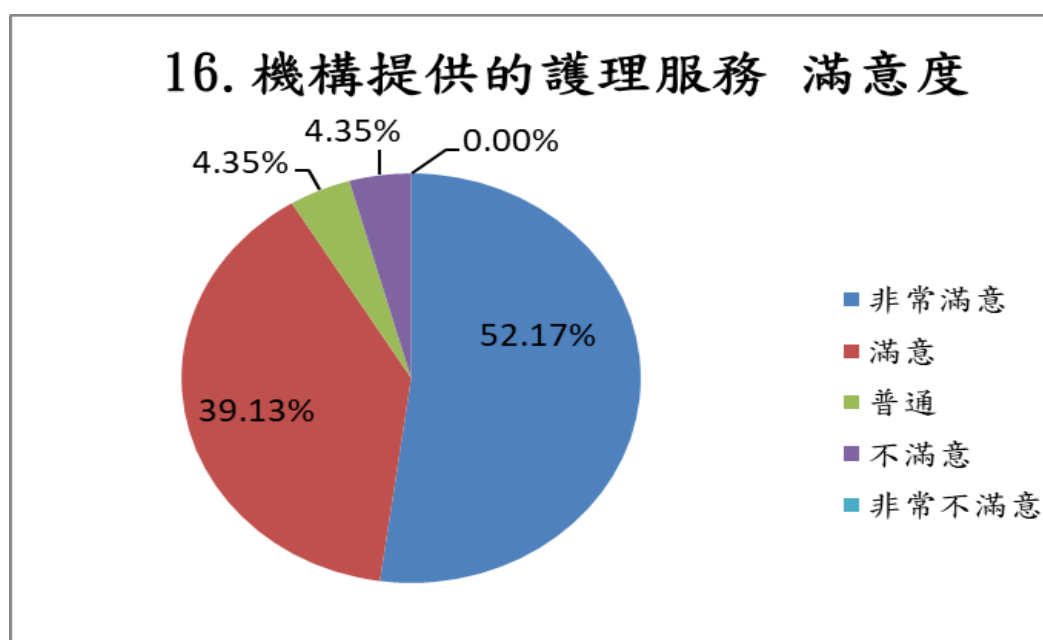
15. 您對於本機構提供的醫師診療服務的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
45.65%	45.65%	8.70%	0.00%	0.00%	91.30%



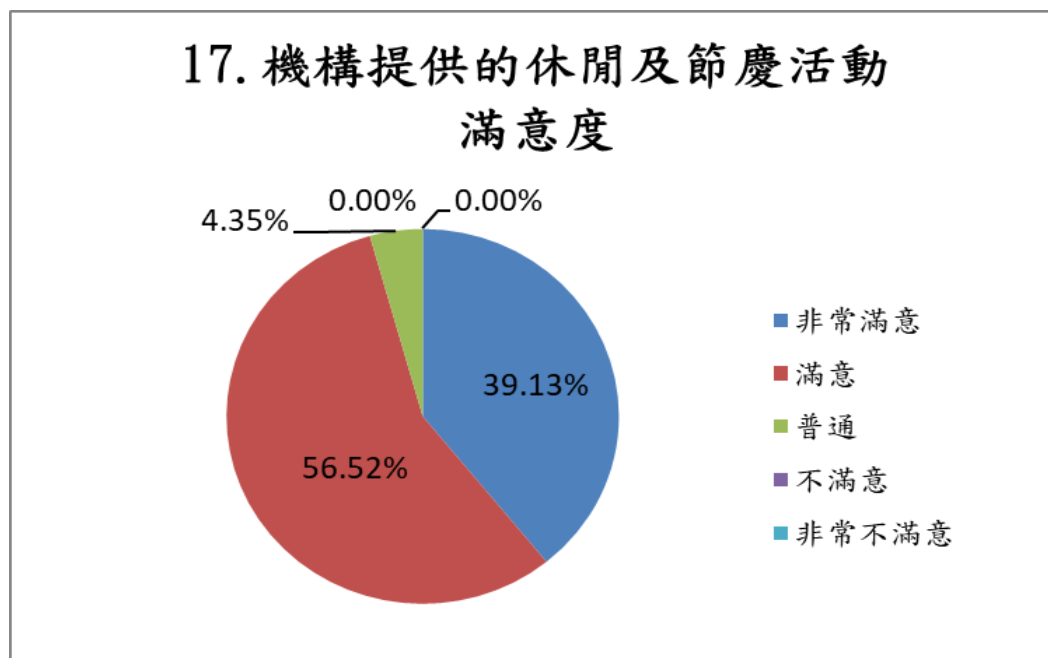
16. 您對於本機構提供的護理服務的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
52.17%	39.13%	4.35%	4.35%	0.00%	91.30%



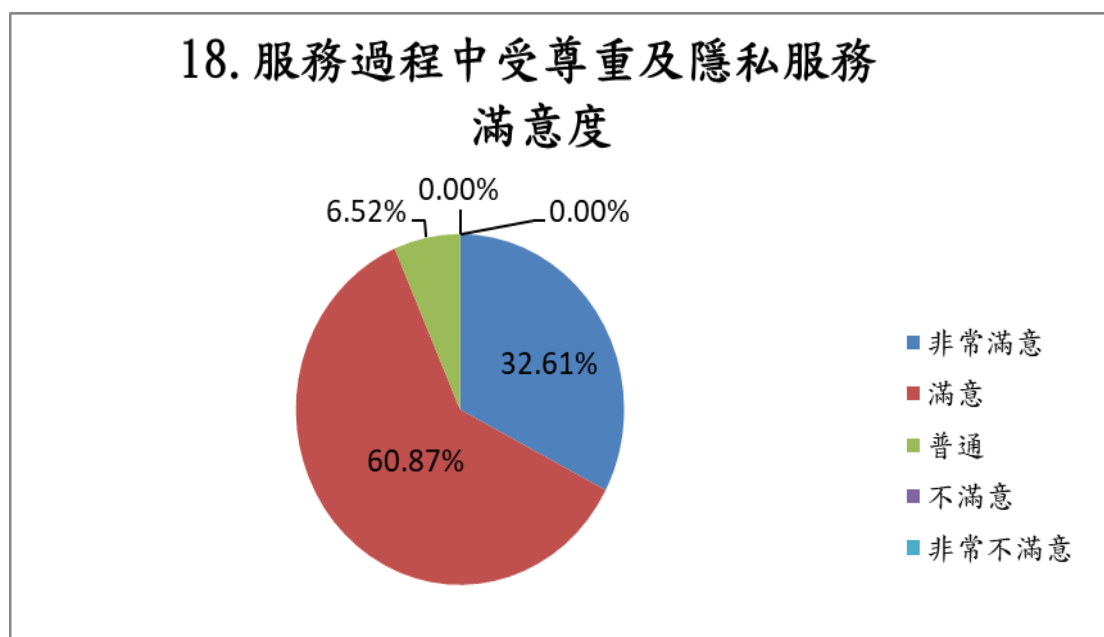
17. 您對於本機構提供的休閒及節慶活動的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
39.13%	56.52%	4.35%	0.00%	0.00%	95.65%



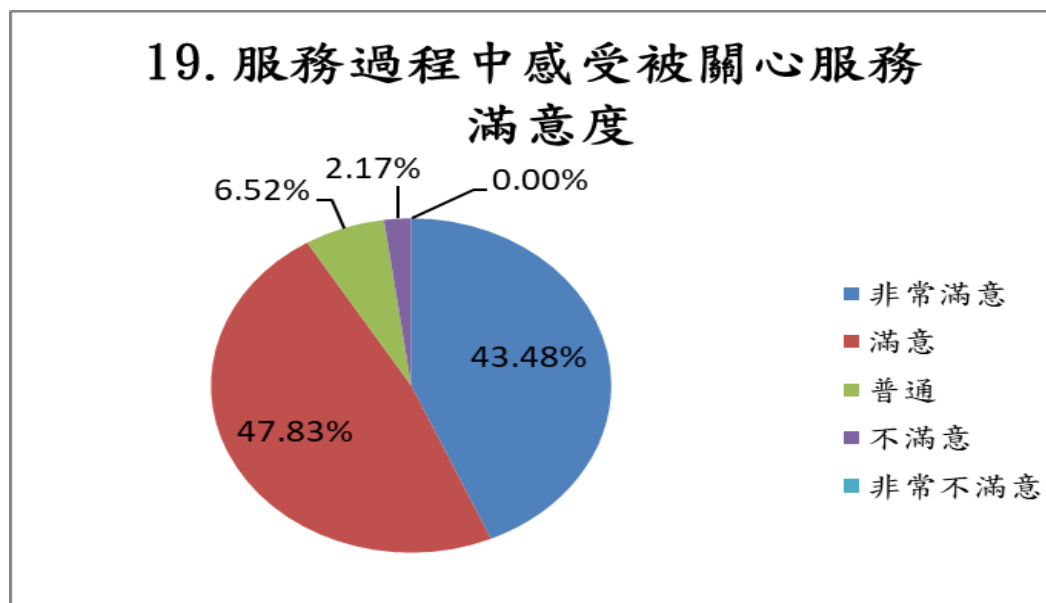
18. 您對於本服務過程中受尊重及隱私服務的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
32.61%	60.87%	6.52%	0.00%	0.00%	93.48%



19. 您對於服務過程中感受被關心服務的滿意度

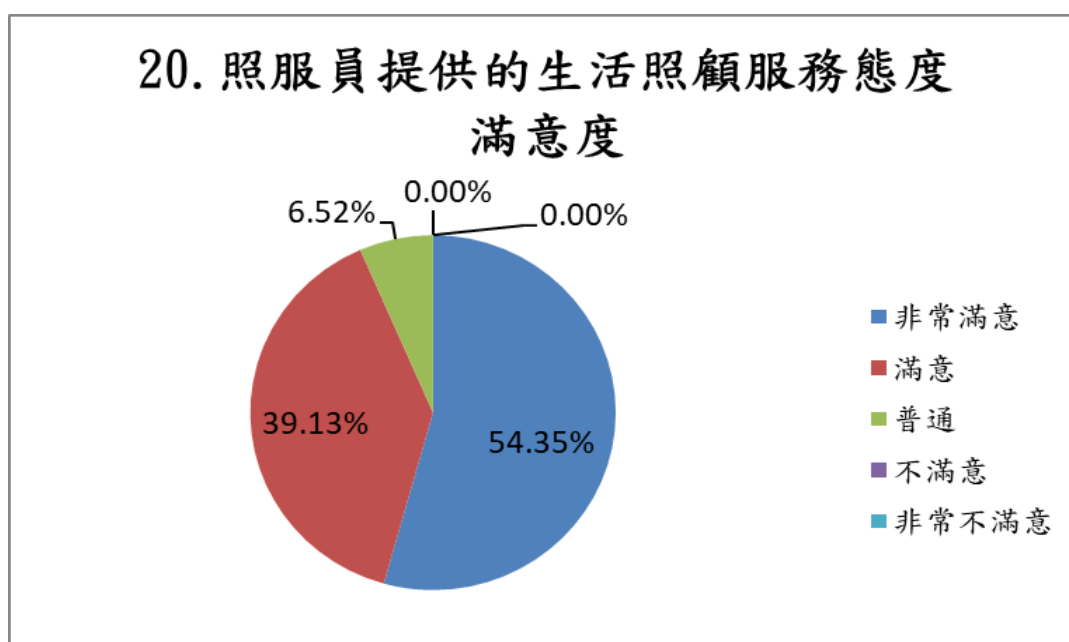
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
43.48%	47.83%	6.52%	2.17%	0.00%	91.31%



三、專業照護服務人員態度方面

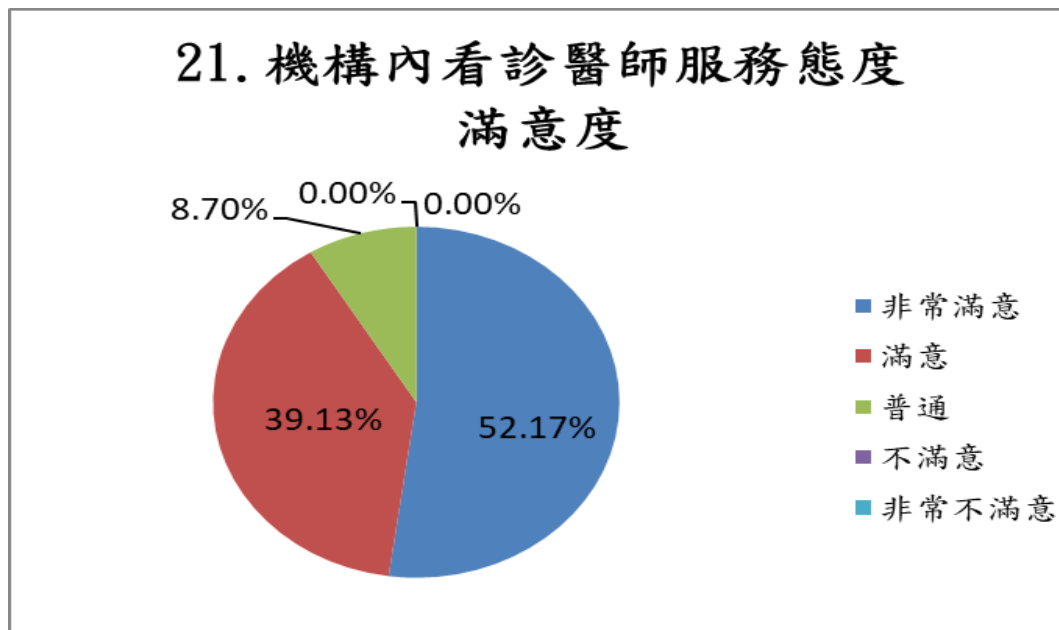
20. 您對於照顧服務員提供的生活照顧服務態度的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
54.35%	39.13%	6.52%	0.00%	0.00%	93.48%



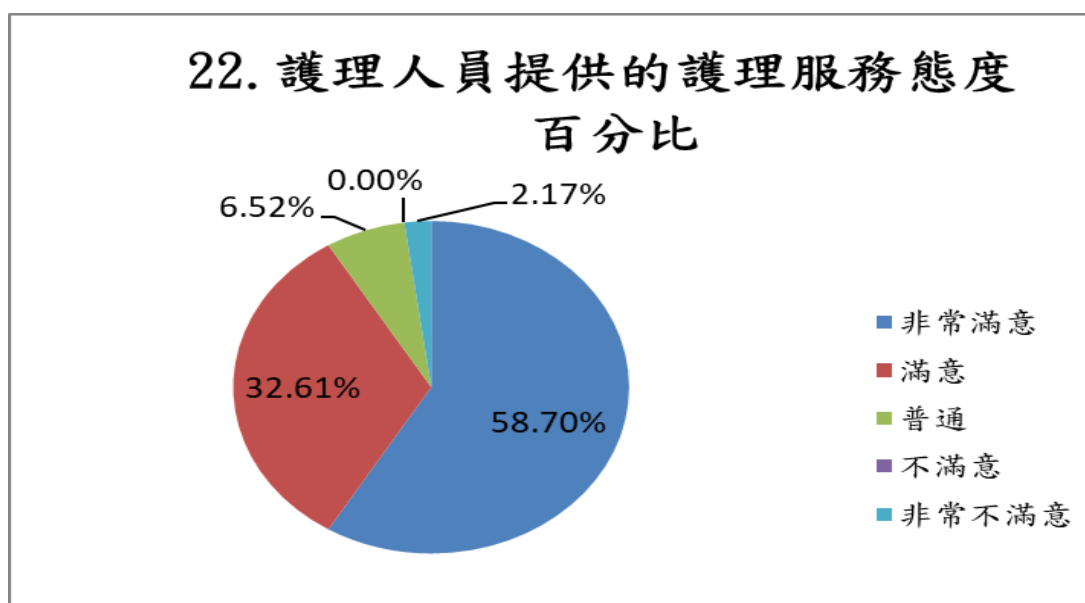
21. 您對於機構內看診醫師服務態度的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
52.17%	39.13%	8.70%	0.00%	0.00%	91.30%



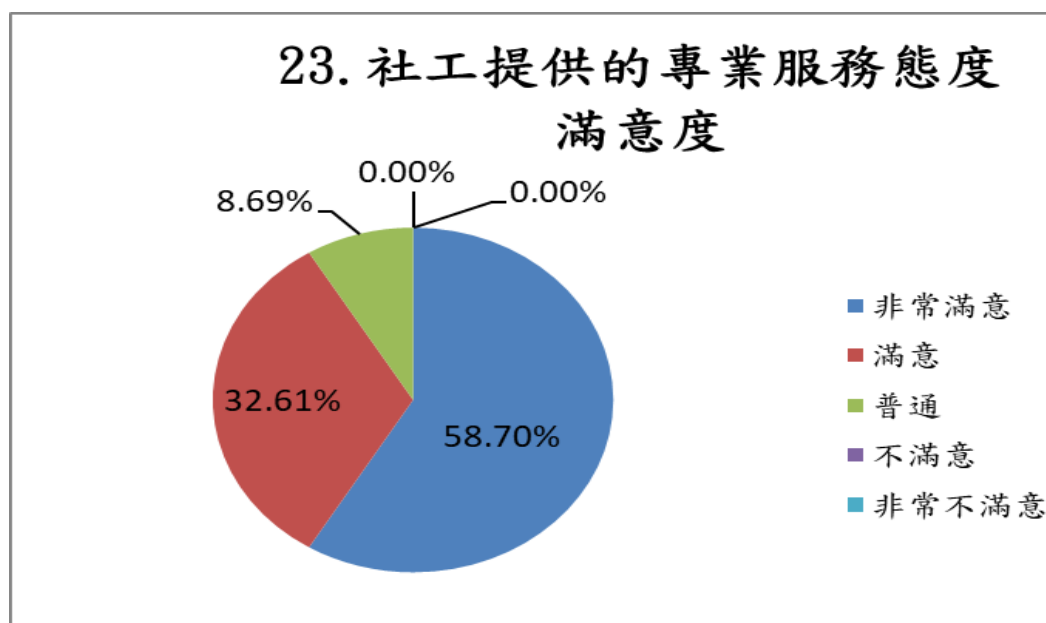
22. 您對於護理人員提供的護理服務態度的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
58.70%	32.61%	6.52%	0.00%	2.17%	91.31%



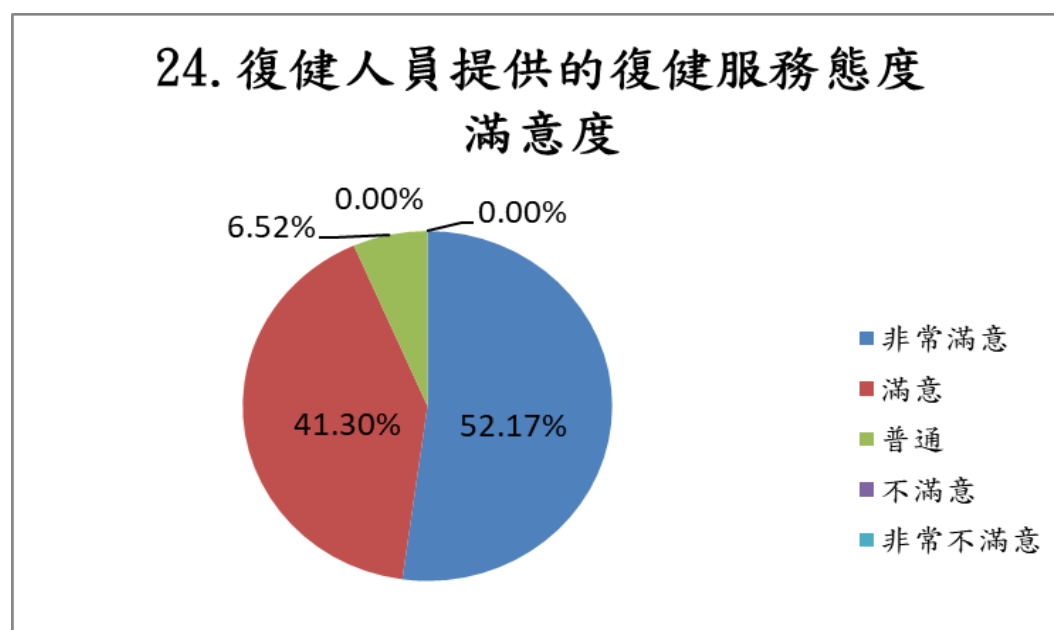
23. 您對於社工人員提供的專業服務態度的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
58.70%	32.61%	8.69%	0.00%	0.00%	91.31%



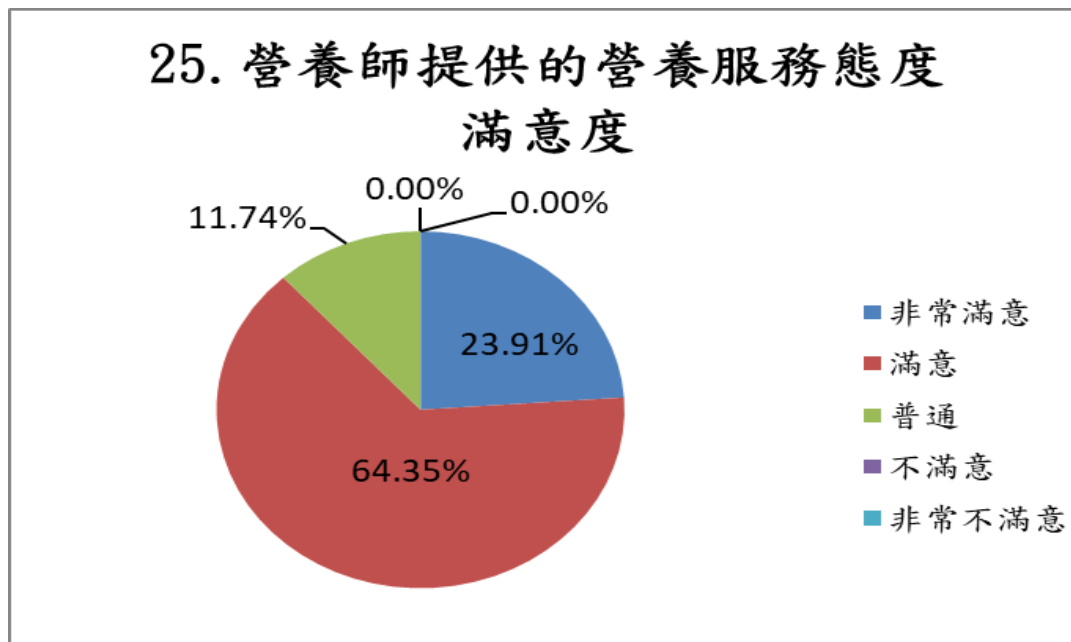
24. 您對於復健人員提供的復健服務態度的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
52.17%	41.30%	6.52%	0.00%	0.00%	93.47%



25. 您對於營養師提供的營養服務態度的滿意度

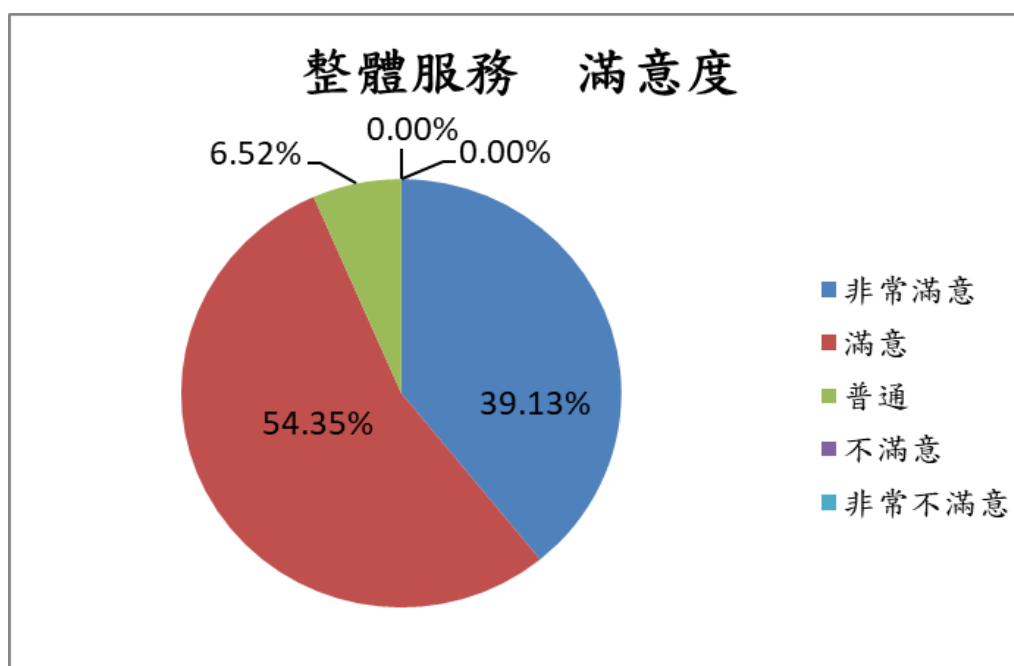
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
23.91%	64.35%	11.74%	0.00%	0.00%	88.26%



四、總結與推薦他人方面

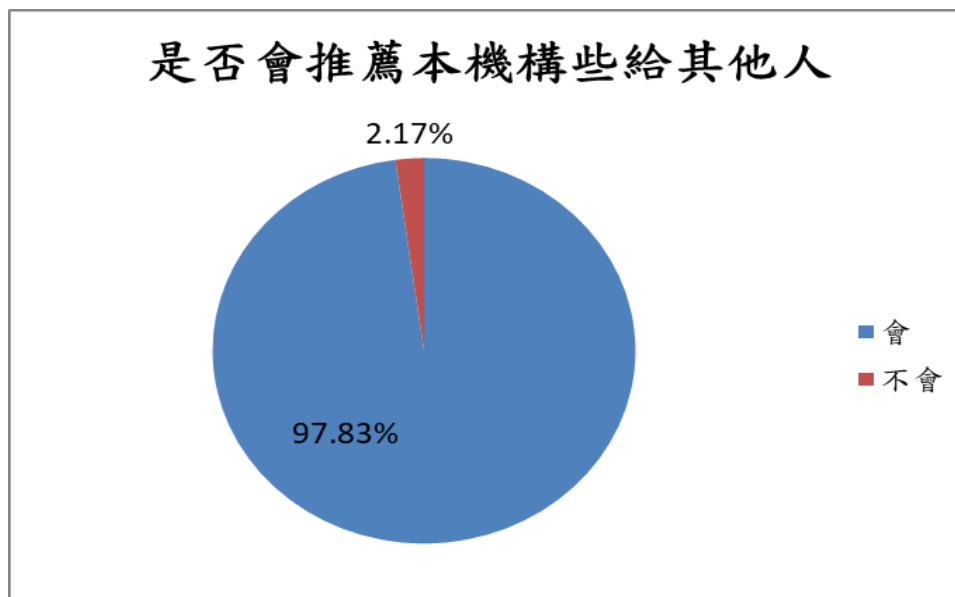
1. 您對於本機構整體服務的滿意度

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度
39.13%	54.35%	6.52%	0.00%	0.00%	93.48%



2. 您是否推薦本機構給其他人

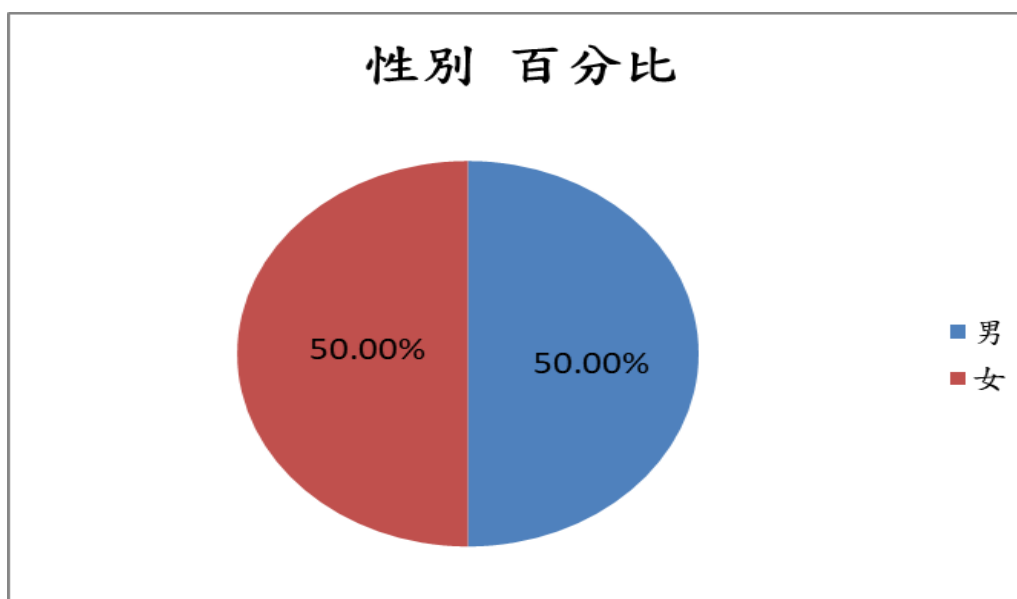
會	不會
97.83%	2.17%



五、基本資料

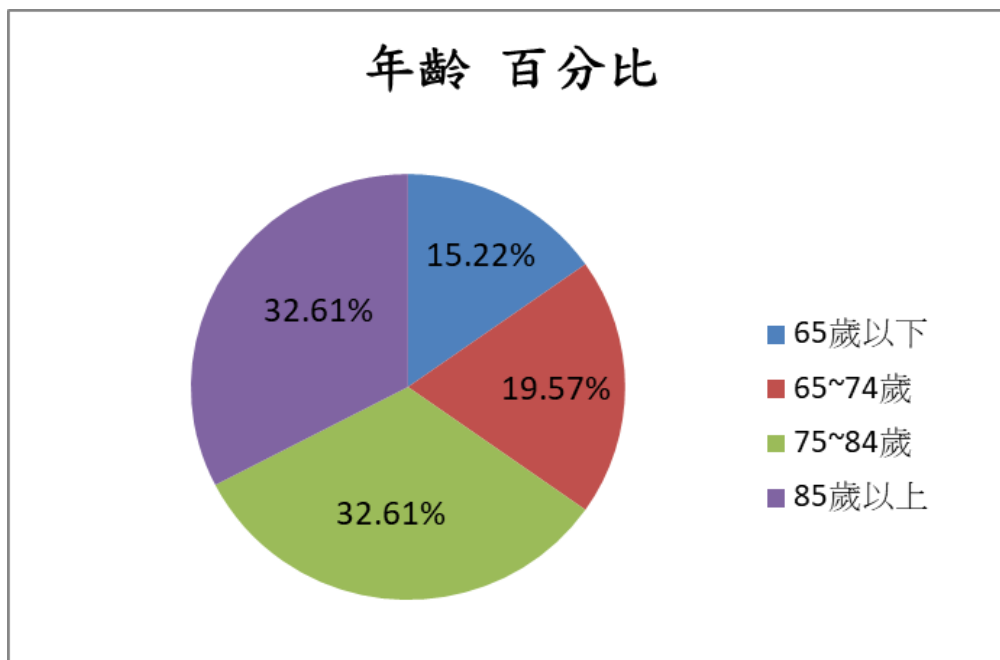
1. 性別

男	女
50.00%	50.00%



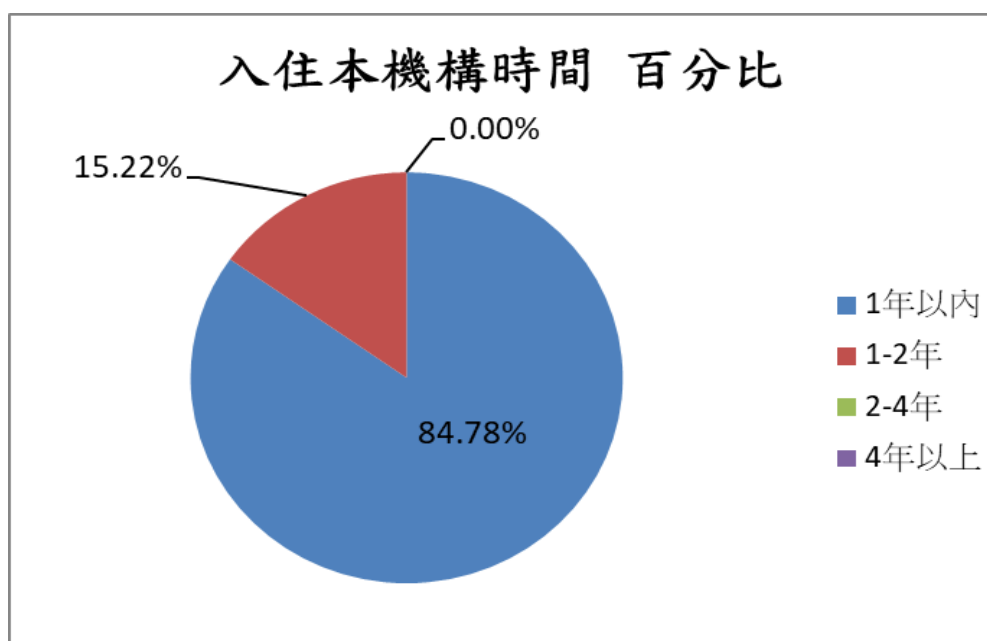
2. 年齡

65歲以下	65-74歲	75-84歲	85歲以上
15.22%	19.57%	32.61%	32.61%



3. 入住本機構的時間

1年以內	1-2年	2-4年	4年以上
84.78%	15.22%	0.00%	0.00%



六、各項反應與建議（共 8 人給予質性回應）

項目	意見反應
一、環境設施設備方面	環境活動空間大
二、服務內容-膳食方面	擔心天冷食物溫度容易流失 長輩胃口好食量大希望照護人員幫留心
三、專業照護服務方面	無
四、專業照護服務人員 態度方面	工作人員態度親切
五、整體而言，對於機 構的建議事項	1. 建議費用上可以調整，讓家屬少一點負擔，否則 推薦介紹也不容易 2. 希望可以開放家屬到住民活動空間 3. 盼協助長輩接受復健運動服務
整體而言，給於機構 優點、讚賞	1. 感謝有養老院讓我養老。 2. 參與活動讓我很開心。



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 年下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	前次滿意度繼續追辦事項 追縱情形	承辦單位	回覆及執行情形	進度追蹤
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. 已更新並加強宣導訪客規範。 2. 遇有特殊或彈性需求之探視申請，已全力協助安排。 3. 本次調查於此項之滿意度已提升至 94%	<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- 膳食方面	餐食口味滿意度亦未達 90%	營養師、 廚師	1. 此項於本次調查滿意度有提升至 92%。 2. 因牽涉每位住民個人之偏好及主觀感受，後續仍會由本機構之廚師增加菜色及口味之變化度。	<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	意見反映	承辦單位	回覆及執行情形	進度追蹤
給於機構優點、讚賞	<ol style="list-style-type: none"> 1. 環境活動空間大 2. 工作人員態度親切 3. 感謝有養老院讓我養老。 4. 參與活動讓我很開心。 	社工	感謝各位住民及家屬給的正向回饋，由主任於 113/01/25 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- 膳食方面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 擔心天冷食物溫度容易流失 2. 長輩胃口好食量大希望照護人員幫留心 	照服行政	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本機構會依據住民食量調整餐食量，在確認無飲食禁忌後，餐食量不夠可請工作人員多給予 2. 機構有提供保溫餐車，讓住民吃到溫熱的餐食，也會請工作人員主動詢問，協助住民再加熱餐食。 	<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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 營養服務滿意度略低於 90%(推測與家屬尚不清楚機構之營養服務內容) 	照服行政	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強宣導機構之營養服務內容及相關諮詢服務予家屬知悉，以利了解。(此項於下次滿意度調查時追蹤) 	<input type="checkbox"/> A 已完成 <input checked="" type="checkbox"/> B 繼續追辦 <input type="checkbox"/> C 無法改善
其他	建議費用上可以調整，讓家屬少一點負擔，否則推薦介紹也不容易	社工	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本機構每月照護費原價為 49,500 元，今年調整照護費優惠為 45,000 元/月。 2. 符合 112 年住宿式機構使用者補助方案者，若尚未辦理者請找社工進辦理，其他補助資訊也可向社工諮詢。 	<input type="checkbox"/> A 已完成 <input checked="" type="checkbox"/> B 繼續追辦 <input type="checkbox"/> C 無法改善
	希望可以開放家屬到住民活動空間	社工	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本機構因考量部分住民免疫力低落，僅開放因疾病影響未能下床之住民，家屬 	<input checked="" type="checkbox"/> A 已完成 <input type="checkbox"/> B 繼續追辦

項目	意見反映	承辦單位	回覆及執行情形	進度追蹤
			穿著隔離衣上樓探視，並有人數限制。 2. 112 年度有辦理家屬同樂的活動，如音樂會、家屬座談會等，113.1.29 邀請家屬與住民一起到參與圍爐活動，今年度率續辦理相關活動，歡迎各位家屬參與。	<input type="checkbox"/> C 無法改善
	盼協助長輩接受復健運動服務	物理治療師	1. 本機構平時由社工及照服員帶領住民進行彈力帶、健康操等運動，另備有手足腳踏車 2 台，多元化方式鼓勵住民主動運動。 2. 亦提供有額外復健需求長者提供自費包月或 1 對 1 復健服務。	<input checked="" type="checkbox"/> A 已完成 <input type="checkbox"/> B 繼續追辦 <input type="checkbox"/> C 無法改善