

# 基隆市私立惠安老人養護中心家屬滿意度報告(98 上)

## 一、 家屬滿意度調查計畫

家屬滿意度調查計畫旨在探討本機構家屬對機構的各項服務滿意程度，該項調查計畫每年度執行兩次，依照上半年度與下半年度各執行一次，分別於每年的母親節與聖誕節懇親會活動交付家屬進行調查與施測。冀望藉由滿意度調查結果了解家屬對本機構的期望與改進意見，促使機構改進以達到家屬滿意。

## 二、 滿意度調查工具

### (一) 家屬滿意度調查工具的編製

此項調查工具由基隆市私立惠安老人養護中心自編，依照長期照顧機構評鑑指標與專家學者、家屬、院民以及機構員工的意見結合彙整而成。該問卷的編製方式可分為量化與質性兩大部分，量化部份採用Likert 五點式量表，依照滿意強度由高至低依序為非常同意、同意、尚可、不同意、極不同意；質性部分則採取開放式作答，由家屬填寫開放性意見。本問卷採匿名作答，避免家屬因個人因素顧忌而拒絕作答或不實作答。

## (二) 調查工具信效度分析

### 1. 信度分析

本問卷共分為六個項度，分別為：環境外觀、設施安全、生活照護、護理照顧、飲食方面、心靈休閒。

環境外觀部分包含五個題目，其內部相關係數介於.49~.90之間，均為高相關( $r \geq .40$ )並達到統計上的顯著性( $P < .001$ )，此分量表的Cronbach' s  $\alpha = .908$ 。

設施安全部分包含七個題目，其內部相關係數介於.64~.82之間，均為高相關( $r \geq .40$ )並達到統計上的顯著性( $P < .001$ )，此分量表的Cronbach' s  $\alpha = .957$ 。

生活照護部分包含八個題目，其內部相關係數介於.51~.87之間，均為高相關( $r \geq .40$ )並達到統計上的顯著性( $P < .001$ )，此分量表的Cronbach' s  $\alpha = .959$ 。

護理照顧部分包含六個題目，其內部相關係數介於.68~.86之間，均為高相關( $r \geq .40$ )並達到統計上的顯著性( $P < .001$ )，此分量表的Cronbach' s  $\alpha = .948$ 。

飲食方面部分包含五個題目，其內部相關係數介於.71~.93之間，均為高相關( $r \geq .40$ )並達到統計上的顯著性( $P < .001$ )，此分量表的Cronbach' s  $\alpha = .945$ 。

心靈休閒部分包含五個題目，其內部相關係數介於.80~.91之間，均為高相關( $r \geq .40$ )並達到統計上的顯著性( $P < .001$ )，此分量表的Cronbach' s  $\alpha = .951$ 。

本問卷共三十六題，信度值 Cronbach' s  $\alpha = .988$ ，顯示本問卷具有相當良好的信度。

## 2. 效度

本調查問卷效度運用因素分析中主成分分析法，萃取出六個主要因素，問卷有效程度達到91.45%，顯示問卷具有非常良好的效度。

## 三、滿意度分析結果

本院院民施測時共39位，共施測39份問卷，回收38份問卷，回收率為97.4%。問卷分析結果如下列各表所示：

表一、家屬滿意度各項度平均數摘要表

滿意度項目	平均分數
環境外觀	4.21
設施安全	4.09
生活照護	3.97
護理照顧	4.04
飲食方面	3.93
心靈休閒	4.05

N=38

家屬滿意度各項目平均分數介於3.93~4.21之間，其中以環境外觀得分平均最高(4.21)，飲食方面平均得分最低(3.93)。

表二、家屬滿意度各題平均分數摘要表

項度	平均	項度	平均	項度	平均	項度	平均	項度	平均	項度	平均
環境		設施		生活		護理		飲食		心靈	
1	4.16	1	4.47	1	4.21	1	4.11	1	4.00	1	4.08
2	4.26	2	4.11	2	4.16	2	4.00	2	3.87	2	3.87
3	4.08	3	3.95	3	3.97	3	4.11	3	3.95	3	3.97
4	4.29	4	4.08	4	3.89	4	3.92	4	3.95	4	4.32
5	4.26	5	4.00	5	4.05	5	4.18	5	3.87	5	4.00
		6	4.16	6	3.68	6	3.95				
		7	3.89	7	3.95						
				8	3.87						

N=38

家屬滿意度各題平均分數介於3.68~4.47之間，顯示家屬對於問卷的選項落於尚可至非常同意之間。

## 四、 結論與建議

### (一) 結論

#### 1. 環境外觀

藉由表一數據所示環境外觀為所有項度中得分最高項目(4.21)，顯然地，家屬對本機構環境外觀佈置的看法落於同意到非常同意之間。再由表二數據所示，即使是最低的平均得分亦有4.08分。換句話說，惠安老人養護中心環境與外觀能夠得到家屬的認可。

#### 2. 設施安全

表一設施安全項目平均得分為4.09分，表示家屬對與機構的各項設施以及安全設計表示同意認可。進一步地觀察表二數據所示有兩題分數未達家屬同意的程度，家屬的意見介與尚可至同意之間，這表示本機構在安全設施與地板及浴室的安全上面仍有待加強。

#### 3. 生活照護

生活照護項度平均得分如表一所示為3.97分，表示家屬的意見介與尚可至同意之間，多數的家屬仍表示同意。然而此項度平均分數會低於4分以下的主要原因在於家屬對於機構在院民盥洗、個人如

廁以及個人空間上面僅表示尚可的認同程度；此外在開放意見部分，有家屬表示院民的衣物個人空間不足，或是衣服經換洗之後有遺失的情形。機構自我探討其原因可能在於照顧服務員有半數為外勞，缺乏中文辨識能力以致造成衣物遺失；而衣服置放與個人空間部分則是缺乏大型個人衣物櫃，然而兩難的是倘若置放大行個人衣物櫃，則可能使院民個人活動空間更加不足，因此本機構在折衷情形之下才採取防潮箱方式作為衣櫃收納空間，因此機構必須研擬更加適切的做法。再者，亦有少數家屬反應對照服人員的服務感到不滿意。推究其原因，機構照服員在學歷與國籍上差異極大，即使接受過照顧服務專業課程訓練，在養護機構這種高壓力照顧環境中倘若缺乏情緒調適，難免造成個人情緒浮動。慶幸的是，機構中多數的照服員均能自我調適，而中心也會舉辦活動排解其壓力；然而服務方面則是家屬與照服員本身意見與看法可能有所出入，畢竟機構照服員並非一對一方式照顧院民，難免有所疏忽，但是基於消費者至上的前提，機構亦只能自我要求務必做到每個家屬滿意，並與照服員多加溝通家屬的意見。

#### 4. 護理照顧

表一數據顯示護理照顧項度平均得分為4分以上，顯示家屬對與機構在護理照顧方面肯定護理長與護工的專業。亦有家屬反應機構

在院民翻身或是換尿布方面的動作不夠確實，這與照服員照顧服務工作上的態度有很大的相關，因此照服員在照顧工作上必須確實執行，以免造成院民不適，引起家屬不滿。

## 5. 飲食方面

由表一顯示，飲食方面為此次滿意度調查得分最低項目，平均得分仍有3.93分，數據可解釋為家屬對於機構飲食方面的服務滿意度介於尚可至同意之間並偏向同意。但家屬認為機構在院民個人飲食設計、菜單設計變化以及膳食委員會的召開仍有進步空間。

## 6. 心靈休閒

心靈休閒部分由表一顯示為4.05分，數據顯示家屬滿意度介於同意到非常同意之間。顯然地，近一年以來機構在與心靈休閒活動上的投注有顯著的進步而獲得家屬的認同。而較為可惜的是在休閒空間上家屬的滿意程度較為偏低，對機構本身而言，地處一般民宅公寓確實缺乏活動空間，因此成為本機構發展的最大限制所在，然而要拓展休閒與個人空間則必須牽涉到經營成本的問題，亦即必須減少現有收容床數才能開創更大的個人空間，是故機構在考量經營成本問題上，必須思考設計另類的心靈休閒活動。

## (二) 建議

### 1. 設施安全方面：

因機構高齡長者與行動不便者居多，故地板清潔與乾燥是為環境安全重點。除了常保乾淨之外，機構地板與浴室務必保持乾燥，清潔人員在拖地時需將地面水漬清理乾淨，避免因濕滑而造成住民跌倒釀成傷害。

## 2. 生活照護方面：

### (1) 強化照顧服務專員職前與在職教育：

職前教育部分宜延長觀察期至少三個月以上，若有時間則可進一步擬定照服員個人工作輔導計畫，就其不適應或工作無法勝任部分進行輔導協調。在職教育部份則可藉由機構內部或機構外部各項教育訓練課程，提升照顧服務員個人本職學能。此外，有關工作人員情緒上的問題，機構應建立開放性的溝通管道，提供人員抒發情緒。

### (2) 有效利用現有置納空間：

有關個人置物空間的設計，可由設計裝潢者、家屬與院方共同討論。依現有型態的規劃，則可考慮將床頭櫃加大向上延伸。

## 3. 護理照顧方面：

有關照顧服務員在翻身、換尿布等護理等工作的執行，除了工作紀錄表的勾選紀錄之外，監督管理者亦可抽查檢測，遇有不確實執行之工作人員違規情事，除告誡懲處之外，亦必須再進行教育訓



練輔導，此訓練可於每日交班時就缺失項目實施即可。

#### 4. 飲食方面：

召集家屬、廚工、院民與營養師舉辦膳食委員會，根據會議結論設計菜單。個人飲食部分則因機構辦伙為團體用餐，儘量達到院民多數人的需求，對於院民個人飲食需求者除必要之飲食，其於副食品部分在不影響院民個人健康前提之下則由家屬購買或由機構工作人員代購。

#### 5. 心靈休閒方面：

考量機構空間有限，室內活動設計可增加更為多元的活動。現有活動中最受院民歡迎的是懷舊電影欣賞，此類的靜態活動可以調整次數，並增加動態活動的比例(諸如歌舞活動、藝術勞作)。室外活動部分則考量到機構多為行動不便長者，然而在天候狀況、機構人員充足以及安全至上條件均須符合之下，仍須帶領院民至戶外活動，而最好的方式就是結合家屬或社區志工或是社區活動等資源，提供院民更多心靈休閒上的服務。