

105 年度住民家屬養護滿意度調查意見反應執行情況報告表

類別	建議事項	反應人數	答覆內容	權責單位
	房舍後側和退輔會榮家相鄰處落葉甚多，少見整理。	1	囿於中心人力，過去本中心外圍環境清理多以鄰近住民活動區域庭園為主，爾後將加強該處之清潔，以提昇環境品質。	行政室
	室外應多滅蚊，戶外蚊子超多的。	1	本中心每 3 個月會固定進行環境消毒，其他蟲害尚可有效控制。目前蟲害以小黑蚊（鈹蠓）為主，因該蟲害遍佈八卦山區，目前並無公認有效防治方法，為因應 4-5 月期間蟲害之爆發，本中心業於 5-6 月以防治鈹蠓藥物集中進行投藥，並將視後續情形續為處理。	
	有小黑蚊，需消滅。	1		

環境	現寢室無熱水供應洗手	1	該棟疑因管路老舊阻塞導致部份區域無熱水，目前已洽廠商辦理維修中。	行政室
	青菜是否可加點油炒或拌，適量加點鹹度。	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中心目前青菜處理方式:蒜頭以食用油爆香後加入燙過的青菜內與調味品拌勻，因為青菜量大，而且長者普遍牙口不佳(牙齒減少或牙齦無力)，所以拌勻的青菜仍須經過加水悶軟入味的過程，使得爆香後蒜頭香氣被稀釋，食用油也與青菜融合一體，難以察覺油的存在。 2. 低鹽飲食是高血壓及心血管疾 病長者基本的飲食原則，再者，年紀大味蕾退化，無形中口味越吃越重，為維護長者的健康，在膳食供應上，營養師仍把持低鹽的原則，對於堅持重鹽的住民給予飲食衛教，住民若因此食慾減低，就會提供佐餐食品(海苔醬、小叻魚、細菜脯或豆腐乳)並與護理人員共同留意住民的食用情形，以免過度依賴佐餐食品，隨時給予關心。 3. 本中心每月召開膳食管理委員會議，提供住民對當月伙食供應的優缺點表達意見，將改善意見落實於改進膳食服務。貴家屬若需進一步了解長輩狀況，歡迎至營養室諮詢。 	保健科

<p>為什麼常常換人、每次看人都不一樣，以前比較有人情味。為什麼要外包?</p>	<p>1</p>	<p>因編制內工作人員離退，配合中央員額管控政策，僅能以外包方式補充人力，因工作辛苦，薪資待遇較低，所以人員流動率較高，已請外包廠商加強召募人員，以久任為宜。</p>	<p>護理科</p>
<p>要加強。</p>	<p>1</p>	<p>將持續注意改進。</p>	<p>護理科</p>
<p>建議 1-2 位照服員服務時注意輕聲細語</p>	<p>1</p>	<p>會注意並要求工作人員服務時之態度，釐清是否因住民重聽而工作人員以較大音量與其溝通。</p>	<p>護理科</p>
<p>因屬瘖啞人士，如表達不清楚可來電洽詢家屬，謝謝辛苦了!</p>	<p>1</p>	<p>工作人員會利用語言及非語言方式與住民溝通，相信相處一段時間後會逐漸適應，有問題時會隨時聯繫家屬。</p>	<p>護理科</p>
<p>飲食、奶瓶的清潔加強。</p>	<p>1</p>	<p>會請工作人員隨時注意，補水時需清潔飲水器具。</p>	<p>護理科</p>
<p>大致上都非常好，如</p>	<p>1</p>	<p>中心目前青菜處理方式:蒜頭以食用油爆香後加入燙過的青菜內與調味品拌勻，因為青菜量大，而</p>	<p>保健科</p>

	在青菜類上面的烹調方式稍加調整，就無可挑剔了。		且長者普遍牙口不佳(牙齒減少或牙齦無力)，所以拌勻的青菜仍須經過加水悶軟入味的過程，因此青菜顏色很難維持翠綠，瓜類青菜(胡瓜、絲瓜、苦瓜、大黃瓜等)可以藉由切薄片稍悶煮的方式，顏色較不受影響。	
生活照顧方面	服務員生病仍要工作無法請假，雖有配掛口罩，易造成照顧長者群聚感染。	1	工作人員身體不適時會依據本中心感控規定評估，如有發燒或有傳染之虞者，會安排工作人員休假，以避免有群聚情事發生。	護理科
	救護車外送要配有ENT1，然外包區域仍需其他護理區支援，對於工作或是疾病易產生交流。	1	本中心住民送醫時會採取適當之照護及隔離措施，送醫後人員及車輛進行消毒作業，如確依規定程序進行作業，應無疾病傳染之虞。	護理科
護理照顧護方	多主動關心住民身心，請巡迴醫師提供預防性診療。(防患未然)	1	<p>護理科：</p> <p>工作人員會隨時注意住民身心狀況，如有異常會聯繫家屬，經評估如有需其時會照會其他專業介入處遇。本中心業請彰</p>	<p>護理科</p> <p>保健科</p>

面			<p>化醫院醫師定期（長照住民每個月、養護住民每3個月）巡診，為住民整體評估。</p> <p>保健科： 本中心與彰化地區4家醫療院所訂有醫療合約，提供住民必要之門診診療，並安排醫師定期診察評估，服務內容如下：</p> <p>1. 門診服務： 由衛生福利部彰化醫院提供神經內科、老年醫學科、精神科門診。由彰化縣牙醫師醫療團提供牙科門診。</p> <p>2. 常規性巡診服務： 由衛生福利部彰化醫院提供養護型住民及失智型每3個月1次巡診；長期照護型住民除每個月1次巡診外，另有居家護理所提供每2個月1次醫師訪視。</p>	
保健服務方面	多提供家屬有效照護的具體做為。	1	<p>護理科： 住民身心狀況有異常時，護理人員會即時聯繫家屬，與家屬討論後續照護問題，必要時會請家屬前來參加各專業的照護會議，討論具體可行的照護措</p>	護理科 保健科

			<p>施。</p> <p>保健科:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本中心每年有辦理主照顧者研習實體課程，另中心刊物頤樂彰老半年刊之照護專欄，均有提供老人照護相關知能及技巧，歡迎有興趣家屬報名及參閱。 2. 中心服務提供者皆為長期照護相關專業人員，能整合與提供住民周全性評估、個性照護計畫及專業照護諮詢服務，惟因健康問題及照護原則有其個別差異性，家屬若需進一步了解，中心相關專業人員將會提供解釋及說明。 	
	老人年度體檢內容，可否納入個人用餐考量	1	<p>中心每年辦理住民之健康檢查報告，均經由營養師檢視，其中血液檢查生化值可以反映住民的生理狀態，營養師會依據生化值異常的數據，調整供餐內容，或依需求額外提供營養補充配方等個別化處遇，並給予飲食衛教，讓住民了解身體的狀況以提高配合度，藉由飲食的修正及用藥(必要時)，使生化值恢復正常範圍，提升生命品質。</p>	保健科
社 工 服 務	極少主動出擊，欠缺主動關懷，太冷漠。	1	<p>自本(105)年度3月份起社工員每週皆會前往護理區關懷住民狀況，提供住民關懷與了解住民生活情形。</p>	社工科

方面				
整體	對外宣傳介紹太被動，至連彰化市民也對中心十分陌生，互動欠佳。	1	中心每年定期會辦理主要照顧者研習訓練，訓練地點每年輪流至中彰投各鄉鎮，以讓中心照護訊息提供各中部地區民眾知悉，此外，亦提供縣市政府、公所及醫院有關中心之照護簡介，以讓有需求之民眾可以獲得訊息參考，但因本中心設立目的主要係提供低收入戶及中低收入戶失能長者之照護，對於一般民眾則回歸市場機制讓民眾自行選擇。	社工科

<p>方面</p>	<p>請在大廳提供紙杯以供來賓使用(所費甚微，不要以環保推拖)服務至上，常聽訪客抱怨，因小失大，可惜。</p>	<p>1</p>	<p>依據 96 年 06 月 22 日行政院環境保護署環署廢字第 0960046478 號函訂定之「推動政府機關、學校紙杯減量方案」，規定政府機關所屬開放空間或服務民眾場所，不得提供紙杯、一次用塑膠杯及包裝飲用水（包括杯水和瓶裝礦泉水），本中心因受該規定限制，尚無法提供紙杯。為平衡普世環境保護價值及服務需求，本中心於服務台提供可重複使用之塑膠杯，並由中心服務人員加以清潔，敬請多加利用。</p>	<p>行政室</p>
-----------	---	----------	---	------------

	<p>1. 護理師員額不足，應補足員額。</p> <p>2. 人力略嫌不足。</p> <p>3. 建議上級盡量補足人力。</p>	3	<p>護理科：</p> <p>本中心護理人員係依據老人福利機構設立標準並加計例假係數進用，目前進用人數為 27 人，照顧服務員人數亦比照設置，不足數以外包人力補充。</p> <p>人事機構：</p> <p>1. 本中心依據「老人福利機構設立標準」規定，以進住的型態（養護、長照及失智床位）及現有住民人數，至少應配置護理人力 17 名。（未來滿床位時，至少應配置護理人力為 19 名）</p> <p>2. 再者，本中心係公立機構，護理人力的編制上限，要以行政院核定為準，目前得配置上限為 27 名。（未來滿床位時，得配置上限為 29</p>	<p>人事機構</p> <p>護理科</p>
--	--	---	---	------------------------

	<p>我們沒在那裡，很多無法看到，證件應該給家屬更方便的需求。</p>	<p>1</p>	<p>護理科： 本中心係依據住民之需求提供服務，家屬若有疑問可以詢問當區護理人員或護理長，另證件不知是否係指健保卡，為因應突發狀況，仍建議家屬將健保卡放置於護理站保管。</p> <p>社工科： 針對公費住民證件外借部分，因中心肩負保管之責，針對需外借身分證等資料須多加了解外借之目的，倘有公文或不影響住民財產權之情事，本科多能協助配合，但若住民意識不清或無明確外借原因，為免日後家屬爭議，較難協助配合。</p>	<p>護理科 社工科</p>
--	-------------------------------------	----------	---	--------------------

	<p>不敢建議，先前建議過，卻遭貴單位工作人員詢問我，是否為我建議的，我怕建議後，我的長輩受到不好的對待。</p>	1	<p>家屬若有任何建議或需本中心配合事項，請直接向護理站或護理長反應，我們會儘量配合，不用顧慮。</p>	護理科
--	---	---	--	-----

<p>志 工 服 務 方 面</p>	<p>天氣合適時，將不良於行長者推至樹蔭下曬陽光，亦可減少憂鬱用藥。</p>	<p>1</p>	<p>本中心志願服務隊生活關懷組志工前來服務住民時，會依季節及當天氣候狀況，徵詢住民同意後，推住民到戶外園區散步遊園賞花。</p>	<p>社工科</p>
<p>其 他</p>	<p>希望本中心為家屬安排那些課程： 生前遺囑託付說明 (公費；自費部分說明)</p>	<p>1</p>	<p>未來將此建議列入明(106)年課程規畫之參考。</p>	<p>社工科</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl;">意見回饋</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對環境方面：清潔、明亮舒適感良好。 2. 對生活照顧方面：①親切托育極好；②好。 3. 對護理照護方面：①長照落實，減輕家庭負擔；②很不錯；③謝謝大家的照顧，感恩！。 4. 對保健服務方面：①長者快速獲得就醫安全感；②很好。 5. 對社工服務方面：①提供完整諮詢，溝通平台良優；②良好；③很好。 6. 對志工服務方面：①態度良好；②很好（2份）；③感謝志工；④很感恩。 7. 整體而言：①改善改進件數少，值得家屬稱讚；②很好。 8. 其他： <ul style="list-style-type: none"> (1) 對中心辦活動方面的建議-非常好；落實制度促進親屬關懷。 (2) 課程時間 90 分鐘的安排是否合適：家屬能充分發言
<p style="writing-mode: vertical-rl;">主旨</p>	<p>105 年度住民家屬養護滿意度調查表共回收 <u>55</u> 份，有填寫意見者 <u>19</u> 份。</p>

105 年度失智住民家屬滿意度調查意見反應執行情況報告表

類別	建議事項	反應人數	答覆內容	權責單位
----	------	------	------	------

環境方面	常聞到老人異味，空氣通暢不滿意，可運用二氧化氯作為消毒及除異味的部份。	1	異味主要是老人會隨地大小便，另外天花板的抽風機無排風出口，導致空氣無法流通，異味無法散去，目前已在幸福2家走廊後方裝設1台排風扇並定時抽風，加強帶老人如廁，發現有隨地大小便時，立即清理並以熱水沖刷，另外每天使用水神(次氯酸水)、定期用漂白水拖地，以進行空氣淨化及消毒。	護理科
生活照顧方面	增加人力，讓工作人員負擔降低，照顧品質提升。	1	<p>本中心係依據「老人福利機構設立標準」規定，以進住的型態（養護、長照及失智床位）及現有住民人數來配置護理人力。再者，本中心係公立機構，護理人力的編制上限，要以行政院核定為準。</p> <p>本中心人力配置係以法規規定人數再乘以1.38倍，已經遠超過法規的配置，礙於機構的員額及經費的限制，已經無法再增加照顧人力了。</p>	人事機構 護理科
生活照顧方面	我覺得飲食方面可以再改善，醫生有說李黃玉里阿嬤有瘦，沒有吃好的感覺。	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 阿嬤係訂軟質餐(乾飯)、普通夜點，平日進食情形良好，約可吃7-8分盤，會吃夜點。其理想體重:53.2公斤，進住體重52公斤、8月份53公斤(BMI21.9)體重上升1公斤，體位適中，營養狀況良好。 2. 住民有時會隨喜好或心情有些菜餚吃比較少，經觀察對雞腿比較不喜歡，不過攝食情形大致良好，持續觀察追蹤營養情形。 	保健科

備註	105 年度失智住民家屬滿意度調查表共回收 <u>10</u> 份，有填寫意見者 <u>2</u> 份。
----	--