

衛生福利部彰化老人養護中心
107年度住民擴大慶生會暨家屬座談會會議紀錄

壹、會議時間：107年08月19日（星期日）上午9點30分

貳、會議地點：本中心R樓禮堂

參、主席：譚主任志皓

紀錄：高翊菁

肆、出席人員：如簽到簿

伍、主席致詞：

各位家屬、志工夥伴及同仁，大家早安！歡迎各位家屬參加本次家屬座談會，並在此感謝各位家屬的參與，在座的各位對自己的長輩都是非常的關心，希望透過本次座談會能讓中心的服務品質更加提升，也請各位家屬不吝指教與建議。

陸、各科室主管介紹：（略）

柒、106年家屬座談會家屬建議事項執行情形：（資料如附）

捌、各單位工作報告：（資料如附）

結語（譚主任志皓）：

感謝家屬參與今日的座談會及給予寶貴意見，此為中心進步及改善的動力，如家屬有任何建議皆能反應予工作人員，在此再次感謝大家撥冗參與。

另中心近期推動住民圓夢計畫，若家屬有了解住民心中有夢想或想要做的事尚未完成，都歡迎各位家屬不吝於反應給中心工作人員，中心非常願意投入資源為中心住民圓夢。

玖、專題講座：金色博士 Dr. Golden 音樂生活創意中心教學執行長主

講「用音樂轉動生命奇蹟」（課程資料如附）

拾、分組座談

一、養護區家屬分組座談會議

會議地點：本中心R樓禮堂

主席：譚主任志皓

出席人員：游主任蒙勝、張主任文濱、石主任衛進、劉護理長佳芬、張科長君培、尤營養師麗雯、邵物理治療師軒琳

紀錄：高翊菁

家屬建言：

(一)2D邱○○家屬邱女士：

- 1、建議建置LINE群組，藉由LINE群組可與住民家屬進行溝通、政策布達、活動告知。
- 2、建議公費住民零用金請款(如：家屬協助購物)能縮短流程，節省請款時間。
- 3、建議第一線護理或照顧服務人員，不要承擔代墊住民購買日常生活用品之費用，增加工作壓力。
- 4、建議代買日常生活用品能考慮不要讓護理或照顧服務人員去購買，增加工作壓力、影響照護品質。

※張科長君培回復：有關LINE群組建置中心將評估建置，另中心官方網頁將於9月起改版，若屆時LINE群組尚未建置完善，可先於該網站下方或臉書上了解中心近期訊息，若有大型活動(如：中秋晚會)中心亦會寄發公文通知。

※張主任文濱回復：本中心為衛生福利部部屬機構，故有關公費住民請款事宜，皆須依相關規定(衛生福利部所屬老人福利機構公費院民零用金發放及管理要點)辦理，若有特殊需求亦可另案辦理。

※劉護理長佳芬回復：本中心每個月初皆會詢問意識清楚之住民，是否需提領零用金(最高新臺幣2,000元)自行保管、支用，若考量家屬代購物品後請款程序繁瑣，亦可考量是否由住民於每月初提領零用金支用。

※譚院長志皓回復：有關零用金部分，中心可承諾設置一筆暫支款，後續若住民有急用或臨時需求，皆可從此比暫支款內支應，另有關中心護理或照顧服務人員協助購買住民所需用品部分，現行情形多數為中心護理或照顧服務人員於下班後考量與住民照顧關係協助購買，此部分中心亦相當感謝同仁的付出，須請家屬諒解，此部分雖不屬公務範疇但因與住民之照顧關係，彼此間會有情感之連結，所以中心許多第一線夥伴願意為住民付出，中心亦較難要求行政人員協助購買住民日常生活用品，感謝家屬對於中心第一線照顧人員之肯定。

(二)2C 林○○家屬陳女士：

因應此次台北醫院護理之家大火，中心於防火及消防安全部份有何應對方案，可否提供家屬了解？

※游室主任蒙勝回復：

- 1、請廠商檢查發電機設備及高壓線路，後續亦將對各項生活電器，進行定期檢視，避免因線路老舊造成意外。
- 2、每半年進行消防演練、每年進行天然災害演練，並適時修改相關流程。

※譚院長志皓回復：

後續請行政室以正式行文方式，通知家屬本中心現行消防措施及因應本次台北醫院護理之家大火後未來之改善措施。

(三)2E 林○及 3C 林○○家屬林先生：

- 1、3C 林○○入住中心時，若有將財務託工作人員代管，請通知家屬領回。
- 2、中心中庭設有彈珠台，探視住民時常因彈珠台聲音造成干擾，期待中心可提供來訪家屬一個安寧的環境。

※劉護理長佳芬回復：

為避免造成紛爭及誤會中心工作同仁並不會代為保管住民財務，3C 林○○住民入住時由兒子陪同辦理進住手續，當天住民身上並未攜有財務，如有貴重物品當下亦會請家屬取回。

※譚院長志皓回復：

本案會後將與中心工作同仁討論是否有降低噪音之可行方式，若無法改善，將評估是否將彈珠台移至悠然小站等適當處所。

(四)2D 顏○○家屬顏女士：

2D 顏○○自去年小中風後快速退化，今年初曾有夜間跌倒後求救卻無人聽見，由隔壁房住民協助按下叫人鈴後才被護理人員發現，親屬亦曾於凌晨約四點左右，至中心欲了解夜間照護情形，卻發現中心服務台皆無人留守且照顧服務員於沙發上酣睡，當下亦有拍照存證，請中心檢討並改善夜間照護品質不佳之情形，並於夜班期間安排人員進行督導。

※譚院長志皓回復：

請護理科可主動提供家屬中心夜間照顧人力配置比及夜間工作人員須從事的工作；另中心亦將加強外包照顧服務員之履約管理。

※劉護理長佳芬回復：

中心夜間人力比確實相較日間少，夜間工作人員亦會不定期進行巡視，但仍常有住民於工作人員巡視後有跌倒等情形出現，此時就須仰賴同房住民協助，中心於床位安排時，亦會在每間房內安排幾位可以協助於緊急情形時按下服務鈴之長

輩，以加強因應方式。

有關照顧服務員夜間打瞌睡之情形，此部分因已違反中心外包契約規定，事發當下已反應予外包廠商要求改善，當晚值班之兩位照顧服務員，業由外包廠商撤換且未在中心服務；另有關夜間照顧服務員值班情形督導部份，中心護理人員為相當重要之角色，除須了解照顧服務員工作執行狀況，亦須填寫查核紀錄單送陳，若有違反契約規定中心將即刻通知外包廠商依契約規定辦理。

另中心夜間照顧服務員須從事之業務包含：換尿布、灌食、給予營養品補給、生命徵象測量、血糖測量、住房定期巡視等。

(五)2D 潘○○家屬潘女士：

中心7月初曾發生群聚感染事件，但並未對家屬有任何通知，直到至中心探視時才了解，後續若有發生此種情形，建議中心應於LINE群組、官方網站或臉書上公告，以供家屬了解即時資訊。

※譚院長志皓回復：

中心7月初發生上呼吸道群聚感染事件，期間相當感謝家屬對中心防疫措施之配合，亦感謝潘小姐的建議，未來中心將會朝此建議進行規劃。

(六)2D 李林○○家屬李先生：

建議中心將住民之生活習慣或特殊狀況列入交接或記錄，以使照顧品質能更加提升。

※劉護理長佳芬回復：

中心護理科現行有針對中心住民進行相當多照顧品質之監控如：跌倒因素、非計劃性感染及住院、疼痛評估，亦會將住民護理紀錄列入交班。

(七)2C 池○○家屬池先生：

建議中心夜間走道燈光應維持明亮；另應加強環境之清潔及消毒。

※譚院長志皓回復：感謝池先生的建議，未來中心將會進行加強、改善。

二、長照區家屬分組座談會議

會議地點：本中心2樓第一會議室

主席：李科長承道

出席人員：周科長寶璉、劉物理治療師桂如、徐科員文男

紀錄：劉育婷

家屬建言：

(一)3D 曹○○家屬曹先生：

照服員不穩定，常更換，去年起未看到改善。照服員人力常缺勤不足，嚴重影響品質，有照服員不足或未到班之情況，中心如何處理？照服員更換頻率太高，造成住民沒有安全感，對於基本個人的情況更不清楚，如何能照顧？七八月來時見照服員在吵架，護理區表示人手不足；3D 白班應有6位照服員，常見只有4、5位到班，昨日來看長者時，應到為6位，只見5位，其中3位為新手或他區調來，11點多仍未餵飯，詢問得知尚未去推飯，飯來後，詢問照服員有關長者的餐食為何，照服員答隨便拿都可。

※李科長承道回復回復：

今(107)年廠商照服員到班率已比去(106)年高，七月中有A型流感群聚感染，為防止照服員流動而造成群聚感染，有與廠商開會，目前中心有5區照服員外包，分別為2D、2E、3C、3D、3E；然因薪水不高，致使廠商於招募照服員也常有困難，故中心今年將預算(外包照顧服務人員薪水)提高10%，明年也將調高10%，期待增加誘因，以網羅優秀人才投入照顧服務行列，穩定服務人力。此外在照服員人員配置安排上，目前以3C獨立，3D、3E人員相互支援、2D、2E相互支援，原則上(照服人員支援)不跨樓層；昨日該區(3D)確實僅5位照服員到班，2位為當區資深人力，1位為調區之資深人力，剩下2位為新進同仁，中心對廠商在缺班率、人力平衡調度、服務品質等方面都會再加強要求。

(二)3D 曹○○家屬曹先生：

希望照服員以中心聘僱為主，不要以外包方式，造成照服員良莠不齊，且希望固定人員服務，以瞭解住民習性，不要經常更換人力，造成住民的不安。服務品質自從外包後每況愈下，照服員互相推卸責任，若採責任制應會減少問題。

※李科長承道回復：

中心與廠商之契約規定，照服員應以服務同一區為原則，雖要求人力平衡調度，但也會儘量讓照服員在同一區服務，較能熟悉住民習性；惟人力確實不足時會稍作調度，外包是政府（未來人力規劃）的政策（方向）；此外照服員（職業）是辛苦的，薪資比中心直接聘僱來的低工作，（招募上）亦有地域性，故（廠商）在招募上（維持人力穩定性）確實有其困難度，後續於履約管理時，中心亦將在人員品質和人力穩定性上多加要求。

(三)2D 陳○○家屬陳先生：

- 1、長者緊急送醫救護車派遣時效？
- 2、彰化醫院醫療及服務品質有待改善事項：
 - (1) 病房通知家屬與實際（長輩進住之病房）不同
 - (2) 未實際徵詢家屬意見，結果說係家屬不同意使用鼻胃管
 - (3) 醫院照護員看護品質待提升
 - (4) 辦（理）出院手續不清楚。
- 3、請中心多注意長者補充水分及尿布更換。

※李科長承道回復：

- 1、中心救護車平日上班時間皆以中心救護車親自接送；惟夜間及假日是由外包的救護車接送，而與外包救護車之合約規定為聯絡其出車後半小時內需到達。
- 2、中心與部彰為合作醫院，原則上以往中心住民住院，醫院會安排在7樓病房照顧，但當時因住院人數較多，故將長者安排至8樓病房，8樓病房護理師對於交班程序較不清楚，在交班過程中產生些許誤會，在這部分中心得知後，有透過負責窗口與院方負責窗口反映和處理。
若自費住民於部彰就醫，中心會希望家屬能前往部彰協助處理長者相關重要之事項，除非家屬不便前往，則會由院方以個案方式處理。
有關看護品質部分，前經醫療合作聯繫會議時亦已反映予院方，院方承諾會對照服員加強教育訓練和管理。

(四)2D 俞○○家屬俞女士：

現在中心推口腔護理保健，牙刷牙膏漱口杯等用具建議放床旁桌上供住民隨時可用。父親曾住私立機構，入住中心後，父

親較喜歡中心環境且較能適應。

※李科長承道回復：

本中心住民之牙刷漱口杯等用具放置於餐桌上，方便住民於用餐完後立即清理，故無放置於床旁桌，除牙刷漱口杯等尚有一臉盆供住民漱口後可直接吐於臉盆中，再由照服員協助清理。

(五)3D 陳○○家屬陳先生：探視住民時常見其皮膚潰爛，此狀況能如何處理？

※李科長承道回復：

經實際瞭解，因長者營養成分白蛋白較低，故已請營養師為其調整餐食補充營養，但吸收狀況不佳，白蛋白仍無法提升，後續將與護理師、護理長及照服員討論是否使用彰基紫雲膏藥物作改善。

三、失智區家屬分組座談會議

會議地點：失智專區

主席：王秘書淑真

出席人員：邱護理長湘鈞、沈藥師雅媚、王科員惠真

紀錄：賴屏妃

家屬建言：

(一)1E 林○○家屬陳小姐：

很感謝所有人員盡心盡力照顧婆婆，很滿意貴院，但針對門診就診繳費問題希望能改善，之前曾出現過已繳費但被通知未繳、被撥打多通電話催繳或未接獲繳費通知等情形。

※王秘書淑真回復：關於繳費流程乃由醫院寄通知給家屬，遇有逾期情形再由社工師聯繫家屬確認是否有繳費，家屬若不方便至醫院繳費，也可交由護理科協助繳費；您所提到的部分可能在醫院端的流程出了問題，針對這個部分後續將請護理科進行確認與溝通，謝謝。

(二)1E 洪○○家屬徐小姐：

其實剛開始送長輩來的時候沒有預期他會復原的這麼好，跟之前比起來也變得很喜歡笑，現在跟他說話他也比較有反應了，我們很驚訝來這邊短短幾個月就有這麼大的進步覺得這邊的工作人員真的是很專業，也對此覺得很感恩。另外回應台北衛福部醫院的事件，想了解中心在消防設備的檢測及預防措施。

※王科員惠真回復：關於這次台北衛福部醫院的消防事件，我們有進行相關的宣導，現場工作人員應注意用電安全與設備異常，第一，使用延長線要有自動斷電的功能，然後不可以將有馬達、會發熱的電器插在同一個線路上，第二，易燃物品應遠離電器設施，第三，使用電器時若發現有跳電、產生燒焦味時應立即拔掉插頭，並通知行政室前往處理。在通報的部分，當有火災發生時，不管災情是否可以控制都應立即通報消防隊，最後，不管火苗是否有撲滅都應關門。另外，中心每半年都有進行消防演練與教育訓練，針對通報、關門、疏散都有 SOP 而且有進行練習，在上週也加強了宣導。針對高壓電的部分也有要求廠商定期檢修，目前有規劃定期檢查延伸到一般電器與線路，且除非必要也不希望住民使用自帶的電器與電線，謝謝。

※王秘書淑真回復：依照規定中心每年都會有兩次的消防演練，但也發現到這樣的練習可能並不足以應付火災發生時的緊急狀況；針對這次事件，我們在隔天就立即加強宣導

並開會討論中心是否有需要改進與加強的部分，針對電線的部份關於電壓負載度或電器使用方式亦全面的去做檢查若有需要更新的話也會再進行處理，並針對新進人員注意宣導的普及性及強度，非常謝謝這位家屬的關心。

※邱護理長湘鈞回復：針對新進人員的宣導，我們康樂家園每個月的一號和十五號都會播放宣導影片並隨時抽考工作人員，不斷加強宣導。

(三) 1E 李○○家屬李先生：感謝再感謝，二十一個月來我的姐姐受到一流的照顧服務，這裡不僅環境好，各部門每個人都是一流的，工作人員不僅是在上班更是有用心在服務如果工作上遇到問題也有積極、認真、妥善的處理，連志工都是全省最好的，真的感謝再感謝。

※王秘書淑真回復：我們中心現在有一百四十幾位志工，而且很多一做就做二十多年，成立失智區的時候，也規劃志工的服務，且志工不能與養護長照區相同，因為需與老人建立密切的友好關係，所以服務的志工人選需要固定，真的很感謝志工們對長輩的關心和陪伴，他們之間真的建立了很好的關係。

※邱護理長湘鈞回復：志工的陪伴對長輩來說真的非常重要，因為並非一對一照顧，有了志工的陪伴就可以帶長輩出去參加很多活動，而不用擔心走失問題而過度侷限他們的生活空間，真的非常感謝志工大姐們長期以來的幫助，在這邊大家就像家人一樣，每個人的工作都非常的重要。最近失智區有推行自立支援照顧、金色博士課程以及前往台中美術館參觀等活動，我們也會定期幫長輩們做拍照、攝影等的生活記錄，歡迎家屬們來護理區觀看，謝謝大家。

拾壹、散會：上午 12 時 20 分。