

107 年度養護長照暨失智住民家屬滿意度調查意見彙整一覽表

| 類別     | 建議事項               | 反應人數 | 答覆內容   | 權責單位       |
|--------|--------------------|------|--|------------|
| 環境方面   | 寢室環境整潔可再加強。        | 1    | 謝謝建議，每間住房有主責的照顧服務員負責環境清潔維護，每日至少清潔環境1次，地板髒汙或弄濕時會隨時清理，護理師及護理長會不定期執行環境查核。如有需加強處，請反應給護理區改善。  | 護理科        |
| 生活照顧方面 | 服務時多小心注意，不要讓老人家受傷。 | 1    | 住民狀況改變，會照會物理治療師協助評估住民狀況，加強照服員扶抱下床注意事項或更換適當輔具使用，讓住民更舒適。本中心每季辦理照顧服務員技術考，服務遇有技巧問題，隨時由護理師及物理治療師進行指導；另平時交班加強宣導服務時注意住民安全。  | 護理科        |
|        | 下半身清潔需加強。          | 1    | 每天未沐浴之住民，協助以次氯酸水做會陰沖洗，若有便溺或特殊狀況之住民則依個別需求增加會陰部沖洗次數。   | 護理科        |
|        | 人力配置增加。            | 1    | 人事室：<br><u>公務人員精簡政策持續推行，照服員在無法新僱或調撥的情形下，只能以勞務承攬的方式辦理，至於照顧品質，我們有許多考核的機制，勞務承攬契約中也有相關的規範與罰則；另本中心長照區及養護區人力之配置，均符合「老人福利機構設立標準」規定之人力比。</u><br>護理科：<br><u>有關人力配置，本中心照護人力係依據老人福利機構設立標準，乘以休例假係數1.47倍後配置，照護人力優於一般機構月50%；惟為配合政策，除本中心編置內</u> | 人事室<br>護理科 |

|        |   |   |   |     |
|--------|---|---|---|-----|
|        |   |   | <p><u>護理人員降至 18 人以下(目前為 22 人)可以補實外，照服員無法以新僱方式進用，不足人力以外包勞務承攬方式補足，今年度已進用 4 位外包護理師及 79 位外包照服員，經向中央爭取，明年外包人員的預算約調高 10%，相信可以因此而召募到更優質的照護人力。</u></p>  |     |
|        | <p>爸爸曾經因腹部、背部皮膚紅疹，癢到彰基看診 2 次，診斷疥瘡。每次去探望爸爸，總是會在身上聞到尿味，棉被、床單也是會也異味。希望在住民身體、衣服的更換清洗再注意些謝謝！</p> | 1 | <p>疥蟲通常透過身體親密接觸傳染，直接接觸為主要的感染途徑。免疫能力較差、年長、失能、操勞過度者較易受感染，中心對疥瘡防治處理相當慎重，疑似感染者會建議家屬至皮膚專科刮皮屑確認治療狀況。因年長者及免疫力差住民治療期會較長，為避免治療不完全故皆請家屬配合複診，直至醫師確認完成治療才會解除接觸隔離。</p> <p>有關家屬提及之尿味及異味，建議直接反應給護理區，以便及時處理；<u>各區亦會加強督導照服員依住民需求更換尿布及被單。</u></p> | 護理科 |
| 保健服務方面 | <p>配合醫院住院有床位提供臨時住院症狀治療。</p>   | 1 | <p>本中心與衛生福利部彰化醫院、漢銘醫院(彰基體系)及宏仁醫院簽訂有醫療合作合約，能及時提供長輩急診與住院服務，住民如有醫療需求，護理人員會電話連絡家屬，並派救護車予住民送至指定之醫院。</p>  | 保健科 |

|  |                              |          |  |            |
|--|------------------------------|----------|--|------------|
| <p style="text-align: center;">社<br/>工<br/>服<br/>務<br/>方<br/>面</p> | <p>辦活動時有不分區的地方讓不能久坐的人參加。</p> | <p>1</p> | <p>有關本項「辦理活動時可進行分區，讓不能久坐之長輩參與」部分，茲回應如下：</p> <p>1、因受限於既有空間及辦理活動時需預留長輩輪椅停放距離，如活動（如大型活動）於2樓活動室或R樓禮堂辦理時，可提供予「不能久坐長輩」之空間彈性便較小。</p> <p>2、為維持長輩參與活動之權益，中心除前述大型活動外，106年起亦規劃許多小型社團（團體）活動，<u>藉由各區小型活動之辦理，以促進各不同需求長輩的活動參與率</u>，如：陶藝班、園藝班、繪畫班、縫紉班、四道人生團體、音樂輔療團體、桌遊團體等。</p> | <p>社工科</p> |
|--|------------------------------|----------|--|------------|

|               |                                |   |                    |
|---------------|--------------------------------|---|--------------------|
|               | <p>希望能主動些，常常於繳費後才通知繳費金額變動。</p> | <p>1</p> <p>有關繳費金額變動部分，因無法掌握所稱「費用」為何，故茲就本科相關繳費通知部分，說明如下：</p> <p>1、<u>每月長期照顧費</u>：依本中心「<u>委託長期照顧(養護、長期照護及失智照顧)契約書</u>」第5條「<u>繳費數額及方式</u>」和第9條「<u>退費基準</u>」內容，中心出納人員於收得住民請假資料後，均會主動致電家屬變更費用，並辦理退費事宜，後續將敦促內部加速辦理程序，以避免影響時效。</p> <p>2、<u>看診及就醫費用</u>：住民如有使用中心彰化醫院駐診服務或至彰化醫院就醫，所生之門診、醫療或住院等費用，皆由彰化醫院逕寄繳費通知予家屬，如超過繳費期限，醫院將協請本中心社工致電家屬提醒，家屬可透過親至彰化醫院或於上班期間至本中心護理科進行補繳，如對於繳費單內容有疑義，也歡迎致電本中心社工科或護理科洽詢。</p> | <p>行政室<br/>社工科</p> |
| <p>志願服務方面</p> | <p>對志工的付出多多鼓勵。</p>             | <p>中心訂有「志願服務隊管理要點」，依該要點第8點，有關「志工福利」包含：協助加保平安保險、依服務次數核發交通費、推派（或優先）參與外部及中心辦理之各項訓練、每年辦理機構觀摩和聯誼活動，協助申辦志願服務榮譽卡及各項志願服務獎勵等；然對志工們最直接的鼓勵，還是來自各家屬對志工們服務的肯定，故如各家屬於中心遇到正於服務的志工大哥哥，歡迎溫馨的慰問並予以其服務的肯定。</p>   | <p>社工科</p>         |

|             |   |          |  |            |
|-------------|---|----------|--|------------|
|             | <p>多陪伴住民並到室外活動。</p>   |          | <p>平日對於可下床外出的長輩，由各區志工協助推送到中庭或木棧道進行關懷慰問外，中心亦會定期安排戶外活動供長輩參與，如：各護理區每月辦理的社區活動、每年2次的遊園活動、每年2次的春旅和秋旅、重陽節園遊會、中秋節晚會和不定期之活動（如木棧道音樂會等）；然長輩到室外活動受限狀況繁多，如：氣候、空氣品質和長輩身體狀況…等，故後續針對可下床外出的長輩，會再積極安排相關活動供其參與，以增加在院生活的豐富性。</p> | <p>社工科</p> |
| <p>整體方面</p> | <p>希望能尊重家屬的需求，例如像家屬離遠路程，希望院方可以不用一有狀況（老人形態問題）就一直通知需轉送醫院，因為醫院一有告知我們家屬，老人家的狀況會反覆屬正常，才會跟中心提議，應該無須一直往醫院。</p> | <p>1</p> | <p>住民生理狀況變化較為迅速，常因疾病症狀致住民不適，需醫療處理緩解症狀，家屬如對住民就醫情形有疑問，建議與護理師或護理長進一步討論照顧計畫，避免溝通認知落差，以提供住民適切之照顧服務。</p>   | <p>護理科</p> |
|             | <p>沒辦法餐廳用者（即床上用餐者）特別是早餐，希望能準時送早餐，否則長者主訴都是進食涼稀飯！</p>   | <p>1</p> | <p>中心早餐稀飯是以蒸汽迴轉鍋蒸煮，分裝於不銹鋼鍋內後再放置於各護理區餐車，上午7時20分由護理區人員推至院區，再由工作人員一一以飯勺盛於餐盤或大碗內予住民用餐。推估有可能盛稀飯前沒有先攪拌讓鍋內熱度平均；或擔心長輩過熱無法進食，先個別盛好於碗內，導致稀飯變涼。已請工作人員注意避免發生可能導致稀飯變涼之原因。</p>   | <p>保健科</p> |

|    |   |   |   |     |
|----|---|---|---|-----|
|    | 若方便的話，多做復健服務。   | 1 | 針對長輩的情況(包括動機、身體狀況與疾病的預後)，物理治療師會進行個別化評估，依其情形調整至治療室復健次數或安排其他強化身體功能之措施，家屬如有進一步須了解，歡迎至R樓復健室與治療師直接討論。  | 保健科 |
|    | 沐浴次數(夏、冬季)。   | 1 | 老人的皮脂腺與汗腺活性，隨年齡增加萎縮。目前配合季節溫度調整沐浴次數，夏季每人每週沐浴3次，冬季每人每週沐浴2次，並視住民需求增加次數。  | 護理科 |
| 其他 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 課程時間太長，60分鐘。</li> <li>2. 課程太冗長，60分鐘足夠。</li> <li>3. 如果能縮短為一堂課50分鐘較妥。</li> </ol>  |   | 為協助家屬增加和長輩之溝通管道、加強相關照顧知能、中心每年辦理家屬座談會時皆會安排相關主題之「專題講座」，前於106年已將講座時間縮減為60分鐘，本(107)年度為增加講座的豐富與活潑性，特邀請金色博士執行長暨創意總監馮瓊慧老師，講授「用音樂圖像轉動生命奇蹟」，配合中庭舉行之「音樂感官圖像好好玩-戲曲遊臺灣」攝影展，讓講座內容具互動性和延伸性，後續在課程安排上亦會考量家屬便利和興趣進行安排。 | 社工科 |
|    | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. 推薦授課專家學者：謝佳容副教授(國立台北護理健康大學) 連絡電話：02-28227101 課程名稱：老人溝通原則與技巧</li> <li>5. 推薦授課專家學者：丁碩彥草屯療養院副院長 美國哈佛大學公衛碩士 連絡電話：049-2550800 課程名稱：癡呆症長照2.0</li> </ol> |   | 所推薦講師列入下次座談會辦理時專題講座之邀請對象，感謝家屬的推薦。   |     |

|      |   |
|------|---|
| 家屬回饋 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對環境方面：環境優美。</li> <li>2. 對生活照顧方面：感謝照服員的照顧、辛苦。</li> <li>3. 對護理照護方面：①耐心的負責付出；②感謝護理師的照顧，注意很週到。</li> <li>4. 對復健服務方面：感謝復健師、營養師、藥師細心照料。</li> <li>5. 對社工服務方面：服務工作努力，各部門互相協助支援。</li> <li>6. 整體而言：2D 工作人員服務周到，值得嘉獎，阿長親切。</li> <li>7. 對中心舉辦活動方面：①非常感謝貴中心對本人父親的用心照顧，很幸運入住，實在感恩；②滿意；③很好。</li> <li>8. 服務人員態度：非常滿意，誠懇、小心，非常棒。</li> </ol> |
| 備註   | <p>107 年度住民家屬滿意度調查表共回收 52 份，有填寫意見者 14 份。</p> <p>107 年度失智住民家屬滿意度調查表共回收 10 份，有填寫意見者 2 份。</p>  |