

111 年度羅東鎮衛生所(A單位)長照服務

問卷分析檢討總結

❖ 使用端 → A

不滿意~個管員會與您討論服務內容，並依您的需求訂照顧計畫

【與 2 位個管人員釐清原因後再次溝通協調其服務內容，未能提供肢體活動關節服務】

其它建議：

1. 年度複評，失能等級未達可使用服務，不甚理解
2. 欲接受日照服務卻礙於採集檢體困難
3. 外看離境居服未能銜接(核准公文太慢)
4. 期待居喘能有過夜服務

❖ 使用端 → B

不滿意~1. 目前使用的服務項目，未符合服務需求與期待!

(家屬希望有星期六之服務時段~已轉知服務提供單位)

2. 服務態度(與案主互動微妙~吃醋)
3. 未能提供肢體活動關節服務

其它建議：

1. 夏天炎熱需外出，希望可以提早服務時間(7:00)
2. 人員流動頻繁，增加個案與家屬適應時間
3. 案為第一類身障，晚去早回，無法分擔照顧壓力
4. 日間餐食可再豐富菜餚
5. 管灌餵食時間限時 15 分鐘，未符合服務期待
6. 期待喘息服務能不受體檢及疫苗施打限制
7. 家務協助希望連同眷屬(88歲未申請長照)服務，不收共同費用
8. 建議長照交通車能載送外縣市看診
9. 交通接送車三節休息，卻未通知洗腎民眾致家屬不便

❖ B → A (google 表單不具名填寫)

不滿意~對於個案問題說明模糊，處理速度較消極致家屬等候時間長

B → A 後續檢討

因案夫(主照者)對於照顧問題敘述一直更改，導致與 B 服務人員無法即時更新訊息，照護計畫也因此無法定案(因案夫猶豫不決)。