

家庭關懷協會

台南市家庭 關懷協會

主要服務內容:送餐服務、
A個管、居家服務、C社區據點

主要服務範圍:南區A級整合型服務
中心、東寧教會、東寧辦公室、
永康辦公室、六甲日照中心

六甲中心帶活動











目 錄

- 一、研究緣起
- 二、研究目的
- 三、服務流程
- 肆、研究方法與測量工具
- 伍、研究結果
 - 一、研究對象
 - 二、服務輸送滿意度
 - 三、督導員服務情形
 - 四、服務介入後之改善程度
 - 五、申訴管道的認知與使用
 - 六、服務項目的使用情形與滿意度
 - 七、對協會的建議
- 陸、結論與建議
- 柒、研究限制
- 捌、參考資料

訂個主題、報告大綱大概這樣
可自行再刪減或增加

下午1:4

Syuan已收回訊息

- 一. 個案基本資料
- 二. 家系圖
- 三. 生態圖
- 四. 個案描述
- 五. 問題描述
- 六. 問題討論

下午1:4

9. 申訴管道

9-1 請問您知道對服務有問題時,要如何申訴嗎? 9-1-1 知道 9-1-2 不知道(直接跳到參、服務項目)
 9-2 請問您知道有那些申訴管道嗎?(複選) 9-2-1 主管單位 9-2-2 協會電話 9-2-3 督導電訪或訪視
 9-2-4 其它 _____

9-3 請問您使用過申訴管道嗎? 9-3-1 是, 原因: _____ 9-3-2 否(直接跳到參、服務項目)

9-4 請問您對於申訴管道的處理回應方式, 是否覺得滿意?

9-4-5 非常滿意 9-4-4 滿意 9-4-3 普通 9-4-2 不滿意 9-4-1 非常不滿意
 (原因或其他意見: _____)

參、服務品質滿意度

10. 請問您知道目前為您服務的照顧服務員之姓名?

10-1 知道, 說得出全名: _____; 10-2 知道, 但不清楚全名, 稱呼: _____; 10-3 不知道

| 服務項目 | 目前接受服務(請打 \checkmark)依契約書為主 | 服務滿意度 | | | | | | 原因或意見 |
|----------------|-------------------------------------|--------------|------------|------------|-------------|---------------|-----|-------|
| | | 非常滿意 (5分) | 滿意 (4分) | 普通 (3分) | 不滿意 (2分) | 非常不滿意 (1分) | 不適用 | |
| BA01基本身體清潔 | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| BA02基本日常照顧 | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| BA03測量生命徵象 | | | | | | | | |
| BA04協助進食或灌食 | | | | | | | | |
| BA05餐食照顧 | | | | | | | | |
| BA07協助沐浴及洗頭 | | | | | | | | |
| BA10翻身拍背 | | | | | | | | |
| BA11肢體關節活動 | | | | | | | | |
| BA12 協助上(下)樓梯 | | | | | | | | |
| BA13 陪同外出 | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| BA14陪同就醫 | | | | | | | | |
| BA15家務協助 | | | | | | | | |
| BA16-1代購或代領或代送 | | | | | | | | |
| BA17協助執行輔助性醫療 | | | | | | | | |
| BA18安全看視 | | | | | | | | |
| BA20陪伴服務 | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| BA22巡視服務 | | | | | | | | |
| BA23協助洗頭 | | | | | | | | |
| BA24協助排泄 | | | | | | | | |

※服務滿意度僅針對有提供服務之項目, 未接受服務之項目請填「不適用」, 該項者不列入計分。

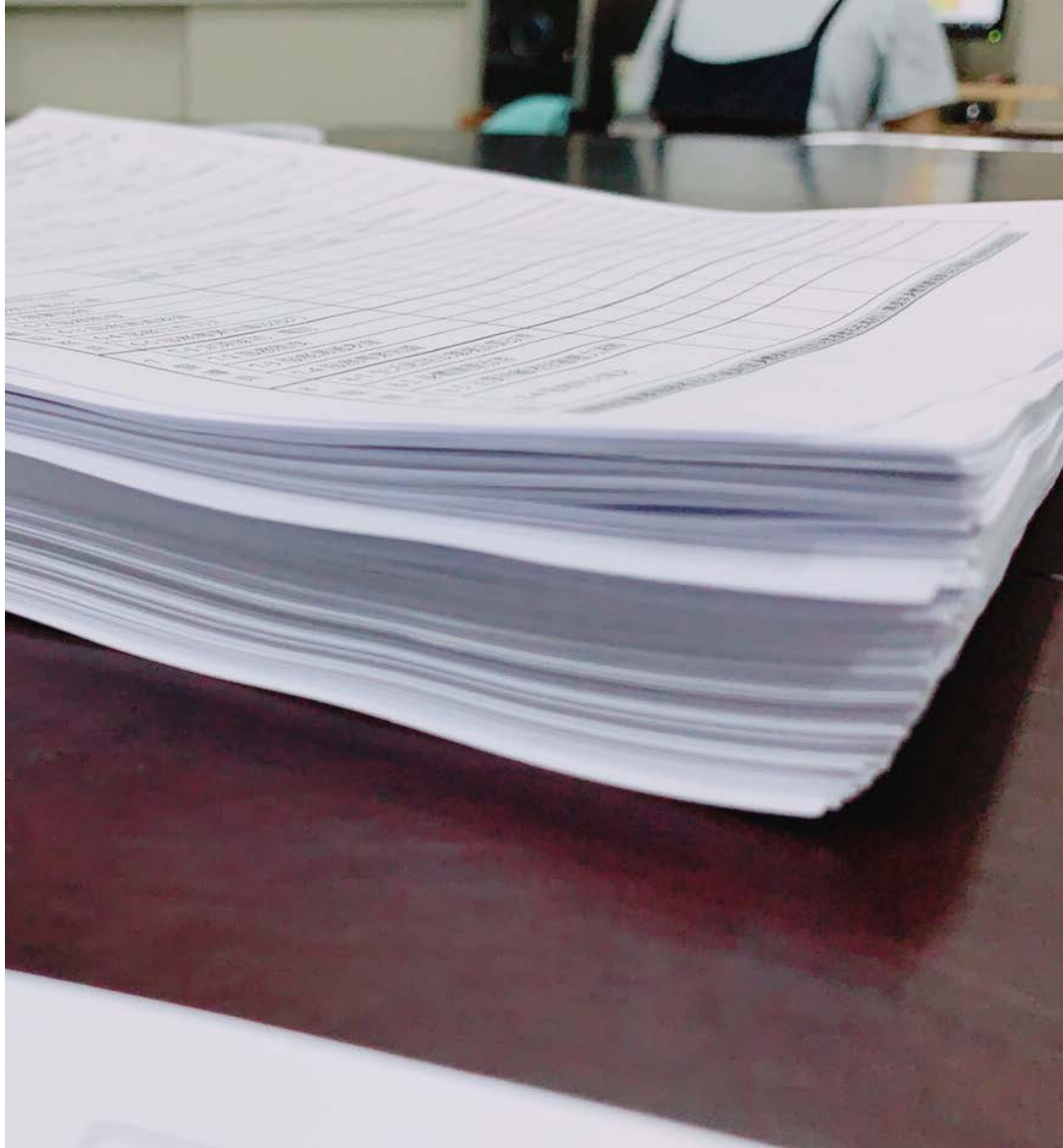
20. 您對協會的服務有無其他建議或想法?

非常感謝您的回答, 祝您平安順利!!

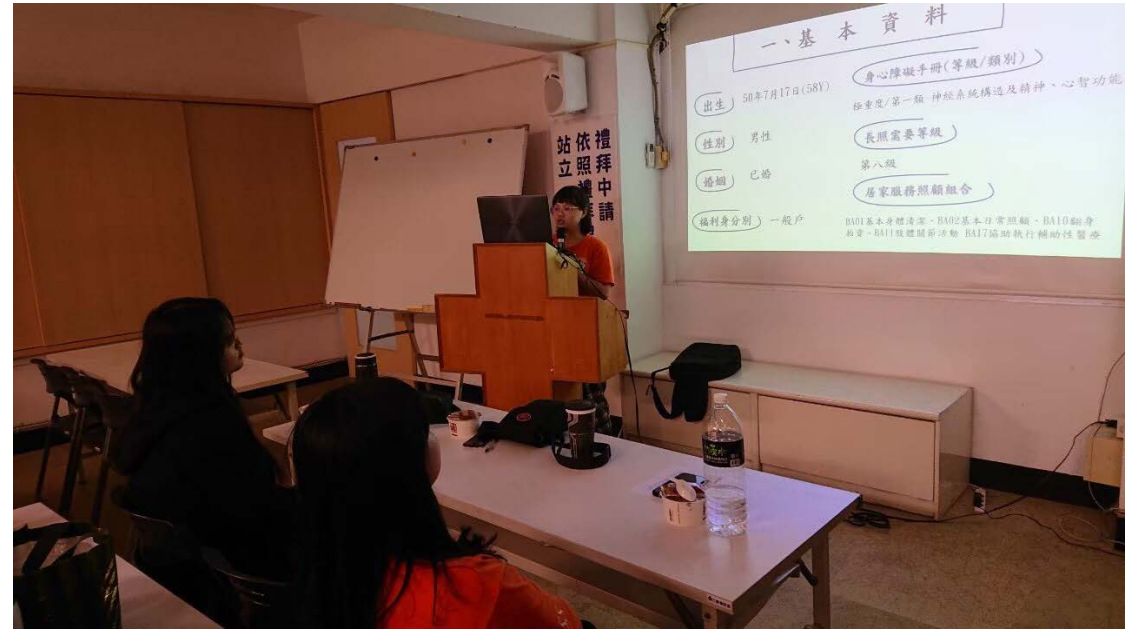
效的滿意度

| | 服務滿意度 | | | | | | 原因或意見 |
|----------|-------|-------------------------------------|----|-----|-------|-----|-------|
| | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 不適用 | |
| 時間的安排 | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| 次數的分配 | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| 服務態度 | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| 溝通表達 | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| 工作方式 | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| 專業知識及技巧 | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| 訪、電訪 | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| 度 | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| 通表達 | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| 業知識 | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| 居及環境品質改善 | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| 改善 | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| 者照顧壓力減輕 | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |
| 需求 | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | |

8-1 不適用(因身體清潔衍生的浴室清潔不在其列)、無提供身體照顧服務 8-2 不適用, 陪同外











1. 案主脖子有明顯的紅疹，摸起來觸感為顆粒狀，督導開手電筒觀察，覺得外觀類似過敏的，案主說只要不吃雞蛋、芋頭、蝦子、筍子這些東西，皮膚狀況會比較好一些，在洗完澡後也會請服務員在皮膚上擦案女從菲律賓拿回來的椰子油，減少皮膚乾癢的狀況。
2. 案主的大腿會痠以及膝蓋有無力情形，在走路時會喘，心臟會不舒服，案主表示不太能走遠，只能短距離的行走。另案主自己手指關節骨頭較硬，手拿不起筆導致不能寫字，筷子也拿不起來。
3. 案主說明晚上睡眠品質也不好，還是一樣都需要服用安眠藥才能睡到早上。身體水腫的部分有改善很多，近期都沒有水腫的情形了。

2. 生活狀況：

1. 案主都會用手機網路購物，東西都是使用貨到付款方式，因為不方便到郵局付款，覺得坐計程車距離很短且來回的價錢太高，所以只會選擇貨到付款。最近買了居家用的可捲式鵝卵石的健康步道，因為太重所以就放在外面，案主表示力氣小沒有辦法自己抱到室內做使用，也不敢讓女兒知道他買東西，怕會被案女唸，案主說明購物的費用會拿老人年金 7500 來做付費。
2. 案主平常到醫院看診或是復健，幾乎都是由案主的案表嫂一同陪去，這次家訪中案主有提到案表嫂已經過世了，說明案表嫂的兒子回家後，發現案表嫂臥床上已沒有呼吸。對此案主心情很難過，也擔心未來怕自己身體不適時到醫院看診或復健沒有人可以陪同，故想再申請喘息協助。

二、反應事項：無

三、照服員回饋：無

※處遇：

1. 督導員說明每三個月家訪的用意為定期關心案主近況及服務狀況，提醒如有

目的：例行性家庭訪視。

內容：

一、身體狀況：

案主頭腦清楚，問答流利，稍微重聽，但行動算方便，平時走路使用單手四腳拐，上肢右側前陣子受傷，洗澡需旁人幫忙，精神不錯，背部尾椎及腳會麻及酸痛，案主說已經十幾年了，治不好也習慣了，夜眠差，會使用藥物助眠。自訴半年前跌倒後不太敢再出門走，怕再跌倒，服務員服務時會帶案主去家對面的空地樹下乘涼。督導問案主多年前長的骨刺現在還會痛嗎，案主卻說沒有長過骨刺，只是坐骨神經痛引發現在的背痛及下肢痛。平時無固定就醫，主要由案次子去附近診所拿藥，有需去醫院的話，也是由案次子負責接送。

二、生活狀況：

目前跟案次子一家同住，案主房間有便盆椅，夜間使用，早上起床後就會自行拿去清理，案主表示簡單沖洗自己還辦得到，不想事事麻煩家屬，所以會自己拿去清理。浴室沒有洗澡椅，洗澡時是坐四腳的塑膠椅，案主說不會滑，蠻安全的，個管員當日有向案次子建議在浴廁加裝扶手，方便案主起身時抓握，案次子表示會考慮，服務員去服務時會先幫案主洗澡，洗完後幫案主把衣服拿去洗衣機洗，再回來整理房間做家務。

案家屬對案主照顧周到，星期日服務員沒服務的時候，媳婦會幫忙案主洗澡，有時早晚流汗案主也會自己用毛巾擦澡，家庭支持度良好。

三、需求評估：

目前使用 BA07 及 BA15：怕案主自行在浴室洗澡會發生危險，協助案主清理房間，清洗案主衣物，因跌倒造成右側肢體受傷，所以日常生活需要人協助。

BA20：案主自跌倒後不敢自己去外面走動，所以服務員會在家陪伴案主聊天，平時都是案次子照顧，壓力沉重，案次子平時也要上班，無法時時刻刻在家陪伴案主，建議可增加陪伴外出，增加社交能力，多出外面走走。也可增加喘息服務，減輕家屬照顧壓力。

電訪紀錄表

★姓名：[REDACTED]

★日期及時間的起迄：108/08/19 16:42~17:03

★訪問對象：案子一 [REDACTED]

一.身體自覺健康狀況：案子表示案主最近精神很好，案主雖然無法說話，但手很會比畫，跟以往睡整天昏昏沉沉的比起來差很多，但由於最近天氣炎熱，雖然案子都有定時幫案主翻身，但案主背部皮膚還是出現紅紅的，居家醫療的醫生來居家看診時說擦造口的藥可以拿來擦背部，都是消炎的，所以服務員幫案主洗澡後會幫忙上藥；案子表示案主最近咳嗽情形減少，所以較少使用氧氣機；案子表示案主因服用抗凝血劑雙手下臂有小瘀青現象已有改善，剩一點點瘀青。**(個案的身體狀況可以列為下次關心追蹤的重點)**

二.服務情形(對於服務時間滿意)：服務時間很滿意，服務時間前後可以安排自己的事。**(此部份是指案子可以於服務時段內安排自己的事，記得冠上主詞)**

三.服務情形(對於服務內容滿意)：案子表示服務員很細心，每日都會幫忙案主清造口，清得很仔細。

四.睡眠狀況：案子表示案主很好睡，無服用助眠藥物。

五.食慾狀況：案子一日管餵案主四次牛奶，食慾方面正常。**(可以簡述一次每次食量如幾 cc)**

六.家屬互動狀況：案子為主要照顧者，每天會定時幫案主灌牛奶及換尿布；平時早上會推案主到附近的公園散步，之後回家會看一下電視再抱案主回床上休息，半夜睡覺時會起床幫案主蓋棉被，怕案主著涼。**(這部份的描述很好，主要是為了說明什麼？是案子的照顧壓力？照顧意願？家庭支持度？可以在描述後大略提一下。)**

案子於八月初時眼部因黃斑部病變去醫院做雷射手術，但案子表示剛開完刀那幾天看得很清楚，但現在還是一樣看得很模糊，醫院有開葉黃素的藥，案子也表示有按時服用，但9/10要回診已有申請喘息服務。**(此部份由個管員協助照會居家喘息，可以在處遇中敘明)**

七.其他狀況：沒有的話則寫無

處遇：

謝謝大家