

109年度花蓮縣長期照顧服務滿意度調查計劃

計畫主持人：何玉菁助理教授

執行期間：109/3/25~109/11/30

合作機構：花蓮縣衛生局

一、計畫背景及目的

本產學合作計畫主要目的為配合長期照顧十年計畫2.0擴展服務對象與項目，調查109年度花蓮縣接受長期照顧ABC服務個案及原住民個案對長期照顧服務使用情形及滿意度並進行分析報告，作為未來改善長期照顧服務與發展之參考。此調查結果有助於了解花蓮縣個案使用長期照護服務之滿意度情形，也可針對受訪者所提出的問題及建議加以評估並擬定改善措施，有助於未來發展花蓮縣長期照顧服務及提升長期照護服務品質之參考。

二、進行方法與步驟

- (一) 問卷修改：邀請專家修改花蓮縣長期照顧服務滿意度問卷調查表。
- (二) 問卷調查：以花蓮縣長期照顧管理中心108年度接受長照2.0 ABC服務之個案為母群體，抽樣符合條件之個案進行電話訪問。
- (三) 資料分析：利用SPSS統計套裝軟體19.0版進行資料分析，描述性統計以次數分配、百分比、平均數與標準差等內容呈現。

三、教學連結

- (一) 此產學計劃執行的經驗與成果有助於本校老師對花蓮縣長期照顧相關資源及個案屬性之知識，可結合實務專題教學。
- (二) 共同參與此計劃之醫務暨健康管理系學生能藉由參與電話訪談的過程了解長期照顧個案接受長期照顧服務之情形及滿意度，並藉由電訪中學習溝通及關懷之技能，了解在地長期照顧個案及社區之需求。

四、具體成果

本調查電訪成功收案計497位，分析結果發現個案以中度失能CMS第四級人數佔最多，使用照顧服務、交通接送居多。今年度長照服務整體滿意度分數介於2.94~3.10(滿分4分)。交通接送的預約專線電話撥通率已較去年改善，不滿意度由21.2%下降為5.4%。七成以上受訪者對各項服務表示滿意且能降低其照顧負荷及壓力，並能維持中等程度的生活品質滿意度，顯示本縣各鄉鎮所提供的長期照顧服務品質頗佳。調查結果顯示近五成的主要照顧者有慢性病，其中以高血壓比率較高，尤其是在四個偏鄉的高血壓和心臟病比例更高，故建議針對主要照顧者定期進行慢性病預防講座。

