

慈濟學校財團法人慈濟科技大學
產學合作計畫書

計畫名稱：2019-2020 祥雲長期照顧中心關鍵品質指標與滿意度調查

A Study of Critical Quality Factors and Satisfaction Factors

in a Long Term Care Institution in 2019-2020

執行單位：慈濟學校財團法人慈濟科技大學

合作廠商：祥雲長期照顧中心

計畫執行人：慈濟科技大學醫務暨健康管理系 李怡真助理教授

一、基本資料

計畫型別		☐ 公營機構委託計畫 ☒ 民營機構委託計畫		☒ 個別型計畫(合作機構只有一家) ☐ 整合型計畫	
委託機構		祥雲老人長期照顧中心		申請單位 (所/系/中心)	醫務暨健康管理系
計畫主持人 姓名		李怡真		職稱	助理教授
計畫 名稱	中文	2019-2020 祥雲長期照顧中心關鍵品質指標與滿意度調查			
	英文	A Study of Critical Quality Factors and Satisfaction Factors in a Long Term Care Institution in 2019-2020			
全程執行期限		自民國 108 年 1 月 20 日起至民國 109 年 1 月 20 日			
計畫性質		☒ A1 專題研究(研究型計畫-含前言、目的、文獻查證、研究方法等)			
		☐ A2 物質交換 ☐ A3 檢測檢驗 ☐ A4 技術服務 ☐ A5 諮詢顧問 ☐ A6 專利申請 ☐ A7 技術轉移 ☐ A8 創新育成 ☐ A9 其他			
		☐ B1 學生及合作機構人員各類教育訓練 ☐ B2 研習 ☐ B3 研討 ☐ B4 實習 ☐ B5 訓練 ☐ B6 其他			
		☐ C.符合專科以上產學合作實施辦法第三條第3項 (其他有關學校智慧財產權益之運用事項)			
		本計劃若為上述教育型計畫之內容，是否有本校學生以外之人員參加上述之課程內容 ☐ 是 ☒ 否			
		本計劃認列產業研習或研究之時數 ☒ 是 ☐ 否			
合作機構名稱 中文及英文		1.祥雲老人長期照顧中心	負責人 姓名	1. 黎光承	
		2.		2.	
本校計畫主持人聯絡資料		李怡真	電話	(公) 03-8572158#2481	

三、計畫中文摘要：請於五百字內概述本計畫，並依本計畫性質自訂關鍵詞。

摘要(動機、方法及目的)：

台灣醫療進步使國人平均壽命延長，內政部在 2017 年公布「2016 年簡易生命表」國人的平均壽命為 80 歲，其中男性 76.8 歲、女性 83.4 歲。根據聯合國世界衛生組織(WHO)的定義：「社會結構是以六十五歲以上老人所占的比例做為評估標準，占比 7%是高齡化社會，14%是高齡社會，超過 20%就是超高齡社會」。台灣於 1993 年進入高齡化社會，2018 年已進入高齡社會，不只人口老化，其他如：慢性多重合併症與多重藥物使用情形的增加等，提高了長期照顧的需求(吳淑瓊，2005；李月萍、陳玉敏、劉惠瑚，2007)。老年人口快速增加造成健康照護的衝擊，長期照顧需求的增加，老人健康照護意識的覺醒，老人健康問題已成為台灣健康照護政策的重要議題，根據衛生福利部統計指出，全臺有 75%老年人至少罹患一種慢性病，50%以上的老年人同時罹患兩種或多種的慢性病(愛長照編輯團隊，2016)。綜合各學者的意見可見我國人口在老人及失能人數不斷增多、生育率逐年漸減等狀況下，導致家庭照顧人力日益不足，民眾長照負擔之沉重，長照需求者也愈來愈不易從家庭中獲得足夠的照顧支持。

老年人口增加造成的問題之一，是因年老而失能、失智者增加，目前全台灣約有 700,000 名失能者，失智者則有近 19 萬名，兩者中老人占了多數，但因我國長期照護保險尚未能實施，70 萬名失能者中，除政府「十年長期照護計畫」僅提供 13 萬人(約 19%)照護外，家境尚可而能雇用外籍看護工者約 20 萬人，剩餘 40 餘萬主要由家人照顧。政府照護的失智者更是僅有 4 千餘人(約 2%)(楊志良，2013)。可見社會上需要被照護者何其多，但目前政府能顧到的少之又少，因此近年來不乏看到因照護不足而造成人倫悲劇的新聞提醒著政府建立完善的長照制度刻不容緩，政府於 105 年 9 月份提出 2.0 十年計畫，擬定將服務對象人數自 51 萬 1 千多人增至 73 萬 8 千人左右，期望成長 44%。

祥雲老人長期照顧中心即在如此的背景之下所產生的，本研究為除每年的持續性滿意度調查之外，擬定增加研究滿意度內容中，住民家屬評估重要的因素，並找出二者之差異性。在執行期限內預期完成之工作項目為設計問卷、進行問卷調查及結果分析及討論。因此本研究結果可提供給祥雲做為未來改進之主要參考依據並提供給予評鑑時使用，並與前幾年的資料比對，以提供良好的教學及服務品質予以住民，而願意將此機構介紹給其他人使用，以增進祥雲長照中心於花東地區的口碑。

關鍵詞：長期照護、長期照護機構、滿意度、關鍵品質指標、住民