

慈濟學校財團法人慈濟科技大學
產學合作計畫書

109 年度花蓮縣長期照顧服務滿意度調查計畫

**A satisfaction survey of long-term care services
in Hualien County for 2020**

執行單位：慈濟學校財團法人慈濟科技大學

醫務暨健康管理系

合作廠商：花蓮縣衛生局

計畫執行人：何玉菁

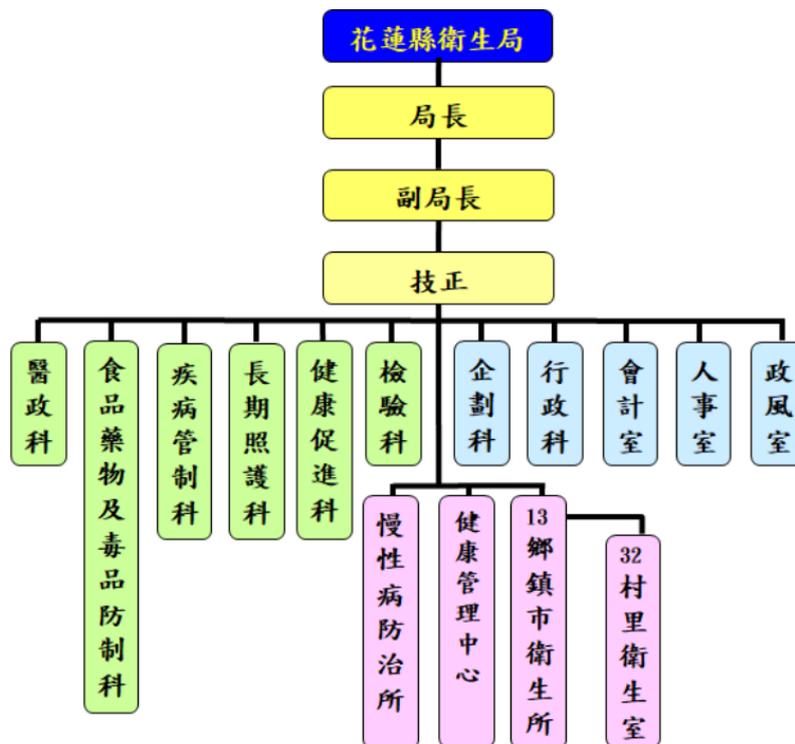
四、合作機構現況說明(各合作機構應分別填寫)

(一) 花蓮縣衛生局沿革

- 1947年4月18日成立花蓮衛生院
- 1961年7月1日改制為花蓮縣衛生局
- 2002年11月10日及2003年1月10日修正
- 2009年7月20日部份課室改科室

(二) 組織架構圖

花蓮縣衛生局組織架構圖



(三) 服務宗旨及願景

因應新世紀人類疾病型態發展趨勢及本縣推動健康樂活的既定政策方向，必須將健康的元素注入社會各重要層面之內。因此，花蓮縣衛生政策特別標舉出「產業健康化、健康生活化」概念，藉此發揮健康的多元效益，全面增進花蓮縣民身心靈健康。就「產業健康化」主張而言，其中包含三大方向。其一，促進花蓮醫療與觀光跨業合作；其二，協助地方產業推動以健康為訴求的產品設計與市場行銷策略，建立花蓮產業健康形象好口碑，大幅拓展全球日益重視健康的消費市場；其三，協助花蓮各行各業發展職場健康促進計劃，增進員工健康活力，提升產業競爭與創新能力。

另就「健康生活化」主張言之，現代化健康新思維，須將健康導入民眾日常生活當中，不論在我們的生理、心理、情緒、社會群己互動、以及心靈精神層面均應予以

全面健康化。為能實現這理想，花蓮縣衛生政策將與全體縣民密切結合，廣邀鄉親共同攜手同心，齊力打造花蓮成為健康樂活的幸福家園。

在「健康生活化」政策軸心方向上，花蓮將在社區部落內廣泛成立健康支持團體，不論是運動健康社團組織、健康志工隊以及所有關懷鄉親身心健康的機關行號均予以鼓勵，藉以建構花蓮永續性的健康支持體系。此外將持續與全縣各醫療院所、學校教育機構、民間團體及政府機關充分合作，共同提升社區部落防疫能力、營造近便親切的就醫環境、協助弱勢民眾獲得健康照護、強化婦幼健康保護機制、建立縣民均衡飲食及規律運動健康習慣、保護鄉親遠離菸品、檳榔及酗酒等健康危害。

目前戮力推動之創新服務，包括率先全台推出健康美食認證及推廣制度、全面推動飲食衛生 GHP 評核制度、率全台之先提供六十五歲以上長者旗艦版免費健檢、運用全方位策略協助民眾對抗癌症風險、採用健康促進（Health Promotion）理論結合社區健康部落建構完整健康支持體系、強力管制二手菸害營造無菸優質生活環境、社會動員力抗結核病、全面提供疫苗保護民眾健康、提供長者及身心障礙民眾長期照顧服務、提供民眾溫馨的心理健康促進服務、運用先進檢驗設備為民眾健康把關。

前瞻未來，我們必以更高品質的服務，與全體鄉親共同攜手邁步，迎接花蓮更美好的未來。

(四) 參與之相關計劃

1. 醫政管理（觀光醫療、合歡山雪季、醫療救護、花蓮中區緊急醫療資源缺乏、緊急醫療等）
2. 藥物食品管理（推動花蓮縣健康美、打擊不法藥物、加強食品衛生安全保護油品稽查、加強各重要節慶稽查、學校營養午餐無預警稽查與食材抽驗）
3. 綜合保健計畫（健康減重、原住民健康促進、長者健檢、花蓮縣長者健康促進）
4. 傳染病防治計劃（提升花蓮防疫工作效能、運用社會動員模式提升花蓮防疫資源、強化社區部落防疫自覺）
5. 完成檢驗業務檢驗國際標準化

五、主要執行計畫人力

主要執行計畫人力類別	姓名	服務機構 /所/系/中心	職稱	工作月數	在本參與計畫內擔任之具體工作性質、項目及範圍
主持人	何玉菁	慈濟科技大學醫務暨健康管理系	助理教授	8個月	調查設計規劃及執行、問卷修訂、統計分析及報告

本計畫將由衛生局朱家祥局長、長期照護科黃秀茹科長等共同指導。

六、主要參與計畫學生人力

大專學生/研究所學生	人數	時數/月	參與計畫內擔任之具體工作性質、項目及範圍說明
醫務暨健康管理系四技學生	10	500小時	協助資料整理輸入及問卷電訪調查

七、計畫中文摘要：

摘要：

本計畫主要目的為配合長照 2.0 政策修訂及服務推動，調查花蓮縣接受長照 2.0 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。將修訂長期照顧服務滿意度問卷調查表，以 108 年度接受長照 2.0 ABC 服務之個案為母群體，從花蓮縣 13 鄉鎮中隨機抽樣，預計共收案 600 位進行電話訪問。由受過訓練之問卷訪問員以電話訪問方式進行訪談，並進行問卷資料分析及成果報告。

關鍵詞：長期照顧、滿意度、長照 2.0、原住民、花蓮縣。

八、計畫之背景及目的：

(一)背景

衛生福利部106年推動長照2.0並於107年1月1日推動長照給付及支付新制，目的為提升長照支付效率、增加長照服務提供量能，並重新定位各項長照服務，共同布建社區整合型服務中心(A)、複合型服務中心(B)、巷弄長照站(C)，建構綿密的照顧資源網絡，提供民眾整合、彈性，且具近便性的照顧服務，依據統計結果，至107年9月底，計已布建459個A-2、725個B-1及557個C，服務人數達146,656人，跟較去年同期服務人數成長了59.03%，預估在109年底至少布建469個A、829個B-2及529個C。

為提高地方政府照管中心服務量能，並規劃因地制宜的長照服務，透過建立照顧管理專員和社區整合型服務中心個管人員合作夥伴關係，由照顧管理專員評估個案及核定失能等級後，交由A單位個管人員依其個案管理專業及連結服務資源，讓個案更便利取得長照服務。衛福部持續加強服務輸送體系，統計今年5月至6月新個案，申請長照服務到派案給服務提供單位的時間平均約11.4天，後續再由服務提供單位與個案接洽連結長照服務。另外衛福部也規劃推動其他創新服務，包括家庭照顧者支持性創新型計畫、原住民族地區整合型長照服務試辦計畫、輔具及居家無障礙環境改善服務及出院準備服務銜接復能多元服務等，加上勞動部推動「外籍看護工家庭喘息服務」，提供以社區為基礎的多元、整合之連續性服務，以加速落實長照2.0政策。

過去一年中長照政策及支付制度持續進行滾動式修訂，例如修正「長期照顧（照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務）給付及支付基準」，並於107年12月1日起施行。其中，針對偏遠縣市交通接送服務有做了修正，除第四類偏遠縣市、偏遠鄉鎮市區給付長照需要等級第2級(含)以上外，其餘第一類、第二類、第三類僅給付長照需要第4級(含)以上，並限定使用於照顧計畫中之就醫或復健，其提供形式或交通工具依各縣市政府規定辦理。此修正就影響到地處偏鄉的花蓮縣個案的長照服務資源。因此為配合長照政策及服務持續滾動式修正，加上107年底花蓮縣長期照顧滿意度調查結果顯示，多數花蓮縣長照個案表示對新舊制的長照服務不了解，持續進行接受長照2.0服務的個案服務使用情形及滿意度有其必要性，結果可作為品質之監測及服務調整之依據，有效提升花蓮縣長期照顧個案及部落原住民個案長期照顧之品質。

(二)計劃目的

本計畫主要目的為調查花蓮縣接受長照 2.0 服務個案及原住民個案對長期照顧服務滿意度並進行分析報告，以做為服務品質監控及改善之參考。

九、計畫方法、進行步驟及執行進度：

(一)計劃方法及執行步驟

1. 問卷修訂：擬邀請專家修訂長期照顧服務滿意度問卷調查表。
2. 問卷調查

(1) 調查對象：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，收案條件：使用長期照顧服務者或其主要照顧者、口頭同意訪談者、可用國、台語或原住民語溝通者、使用長照 2.0 ABC 服務個案收案至少兩個月以上有使用任何一項長期照顧服務者；排案條件：死亡、停止服務、拒絕訪談者、無人接聽(>2 次)、居住地未在本縣市或收案及使用長照服務少於兩個月的個案。從花蓮縣 13 鄉鎮中隨機抽樣，預計收案 600 位個案進行電話訪問。

(2) 問卷：使用修訂版長期照顧服務滿意度問卷調查表進行電話訪問，問卷的內容包括個案基本資料、主要照顧者基本資料、及長期照顧服務滿意度等三部份，內容如下：

- 個案基本資料：性別、年齡、身份別(含原住民)、教育程度、宗教信仰、疾病史、領有身心障礙手冊、經濟別、日常生活自理照顧能力及使用長期照顧服務項目。
- 主要照顧者基本資料、性別、年齡、與個案關係、照顧個案年月數、每天照顧時數、就業狀況、主要照顧者負荷總分。
- 個案使用的長期照顧服務滿意度：本問卷參考文獻自擬而成，針對長照 2.0 相關服務項目進行滿意度調查，滿意度的題項採 Likert 的四點評量尺度計分，4 分「非常滿意」、3 分「滿意」、2 分「不滿意」、1 分「非常不滿意」，分數越高滿意度越高。針對原住民個案另外增加與原住民相關的題項，問卷內容效度經專家依各題的文字清晰度、內容涵蓋度、題目適合度進行審核及修改。

- (3) 步驟：由長期照顧個案管理中心提供接受長照 2.0 ABC 服務個案名單及聯絡資料，並由受過訓練之問卷訪問員以電話訪問方式進行訪談。
- (4) 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、平均數與標準差等呈現。以 Pearson 相關係數分析變項之間的相關性。將針對本縣 13 鄉鎮長期照顧服務個案及原住民個案分別進行分析。

(二)執行進度

工作項目	月份	109 年									
		3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	
問卷修改		✓	✓	✓							
抽樣及個案篩選			✓	✓	✓						
問卷調查					✓	✓	✓	✓			
問卷分析								✓	✓		
核銷									✓	✓	
成果報告彙整										✓	

十、與教學連結：

(一) 若此計畫案未認列產業研習或研究時數，條列式簡述產學合作成效對應目前或未來授課之課程名稱、單元、班級，教學方法及評量之應用情形。

(二) 若此計畫案認列產業研習或研究之時數請務必填寫以下表格：

產學合作對應課程之應用

課程名稱	班級	上課週次	單元	評量方式
健康科學研究法	醫四二甲	第 1-3 週	健康照護研究領域	僅做課堂範例介紹，無評量
專案企劃(一)	醫四三甲	第 1-3 週	研究主題、文獻探討、研究工具	僅做課堂範例介紹，無評量
專案企劃(二)	醫四四甲	第 1-3 週	資料建檔、資料分析、研究結果	僅做課堂範例介紹，無評量

十一、預期完成之工作項目及具體成果：

■ 預期完成之工作項目

1. 修訂長期照顧服務滿意度問卷。
2. 進行問卷調查。
3. 完成調查分析、成果報告及相關核銷事宜。

■ 預期成果

1. 完成花蓮縣長期照顧服務個案之問卷調查。
2. 完成調查結果分析及撰寫成果報告。
3. 瞭解及分析花蓮縣接受長照2.0 ABC服務之個案及原住民個案使用長期照顧服務滿意度，作為未來改善服務之參考依據。