

偏遠地區及資源不足地區長期照顧據點 使用者滿意度問卷

一、使用者資訊：

親愛的 先生、女士您好：

這是一份學術性的問卷，目的在探討偏遠地區及資源不足地區長期照顧據點服務品質與個案滿意度之間的關係。您的寶貴意見將會是本研究成功的重要關鍵，衷心期盼您能在百忙之中撥冗填寫。本問卷採用不記名方式進行，所有的資料僅供學術研究之用，絕不單獨對外公開，請放心填答，非常感謝您熱心的協助與指教。

敬祝

身體健康 萬事如意

國立成功大學 老年學研究所

指導教授：劉立凡 博士

學 生：陳柔謙 敬上

第一部份：個人基本資料

以下是您的基本資料，本資料僅作為研究之用，不會外泄，請安心填寫。

1. 性別：☐ 男 ☐ 女

2. 填答者身分：☐ 個案本人（請跳第四題） ☐ 家屬（請作第三題） ☐ 找村里長(幹事)或關懷中心主委（請跳第四題）

3. 家屬性別：☐ 男 ☐ 女

3-1. 家屬身分：☐ 配偶 ☐ 子女（含媳婦女婿）

4. 個案年齡：☐ 65 ~ 74 歲 ☐ 75 ~ 84 歲 ☐ 85 ~ 94 歲 ☐ 95 歲（含）以上

5. 教育程度：

☐ 國小（含）以下 ☐ 國（初）中 ☐ 高中（職） ☐ 專科 ☐ 大學 ☐ 研究所（含）以上

6. 職業：

☐ 農林漁牧 ☐ 軍公教 ☐ 工 ☐ 商 ☐ 服務業 ☐ 自由業 ☐ 學生 ☐ 其他 _____

7. 請問您過去半年曾前往長期照顧偏遠據點幾次？☐ 0 次 ☐ 1 ~ 4 次 ☐ 5 ~ 8 次 ☐ 9 ~ 12 次

8. 請問您目前使用那些長期照護服務？

☐ a. 居家服務 ☐ b. 日間照顧 ☐ c. 家庭托顧服務 ☐ d. 居家護理 ☐ e. 社區及居家復健 ☐ f. 輔具購買、租借

☐ g. 住宅無障礙環境改善服務 ☐ h. 老人營養餐飲服務 ☐ i. 喘息服務 ☐ j. 交通接送服務 ☐ k. 長期照顧機構服務

☐ l. 其他 _____

9. 對於您所使用長期照顧服務項目（如第 8 題，填入代碼），哪幾項符合您的需求？

您是否認為還需要甚麼樣的相關服務？☐ 無 ☐ 是 請說明

10. 就您的理解，在當地長期照顧據點的功能，是提供下列何種服務？（可複選）

☐ 是在提供直接服務（如第 8 題所述內容）

☐ 是在提供相關健康衛教

☐ 是在提供需求評估與資源連結的辦公平台

☐ 不知道

11. 個案健康狀態：經長期照顧需求評估判定的綜合失能程度為？☐ 無失能 ☐ 輕度失能 ☐ 中度失能 ☐ 重度失能

二、請就您對偏遠地區或資源不足地區長期照顧服務據點的看法，作勾選如下：

| 構面 | 請針對以下各敘述，在最能表達您的看法或感覺的□內打✓ | 非常不同意 | 不同意 | 普通 | 同意 | 非常同意 |
|-------------|--|-------|-----|----|----|------|
| 有 行 性 | 1. 長期照顧服務據點設置有在地化需求相關的設施與設備。 | | | | | |
| | 2. 長期照顧服務據點的位置方便進入使用服務。 | | | | | |
| | 3. 長期照顧服務據點有考量提供服務相關的無障礙設施。 | | | | | |
| | 4. 長期照顧服務據點之工作人員會穿著整齊或制服（如志工背心）並面帶笑容。 | | | | | |
| 可 靠 性 | 5. 長期照顧服務據點的照顧專員會依承諾，適時提供照顧服務轉介及媒合。 | | | | | |
| | 6. 當個案遭遇問題時，長期照顧服務據點的照顧專員有解決問題的熱誠與積極度。 | | | | | |
| | 7. 長期照顧服務據點的照顧專員會依承諾，如期完成服務的提供。 | | | | | |
| | 8. 長期照顧服務據點的照顧專員所提供的服務，讓個案及家屬感到信賴。 | | | | | |
| 反 應 性 | 9. 長期照顧服務據點的照顧專員會清楚告知服務時間與流程。 | | | | | |
| | 10. 長期照顧服務據點的照顧專員對於個案需求，有詳盡與準確的評估。 | | | | | |
| | 11. 長期照顧服務據點的照顧專員會適時提供個案及家屬所需諮詢或服務。 | | | | | |

| 構面 | 請針對以下各敘述，在最能表達您的看法或感覺的□內打✓ | 非常不同意 | 不同意 | 普通 | 同意 | 非常同意 |
|-----|---|-------|-----|----|----|------|
| 反應性 | 12. 長期照顧服務據點照顧專員對個案及家屬的要求或申訴能立即作回應。 | | | | | |
| | 13. 長期照顧服務據點的照顧專員會因應個案需求，即時反應修改服務計畫。 | | | | | |
| 關懷性 | 14. 長期照顧服務據點照顧專員能察覺並了解個案及家屬的個別需求。 | | | | | |
| | 15. 長期照顧服務據點的照顧專員樂於協助個案及家屬。 | | | | | |
| | 16. 長期照顧服務據點照顧專員對個案及家屬的各項照顧需求能感同身受(同理心)。 | | | | | |
| | 17. 長期照顧服務據點照顧專員能夠依據個案及家屬的需求彈性安排服務時間。 | | | | | |
| 保證性 | 18. 長期照顧服務據點照顧專員的服務態度親切有禮。 | | | | | |
| | 19. 長期照顧服務據點照顧專員在提供服務時擁有專業知識。 | | | | | |
| | 20. 長期照顧服務據點照顧專員提供照顧計畫的服務內容或項目能滿足個案及家屬照顧需求。 | | | | | |
| | 21. 您對長期照顧服務據點服務的整體滿意度。 | | | | | |

~~非常感謝您的協助~~