

苗栗縣長期照顧管理中心的服務流程之滿意度調查研究

莊文玲^{1,3} 張文典^{2*} 黎秉東³ 黃偉軒²

¹ 亞洲大學 長期照護研究所

² 中國醫藥大學 運動醫學系

³ 大千綜合醫院 復健科

目標：長期照護需要醫療衛生、社會福利及民間資源的多方面整合，而長期照顧管理中心(長照中心)是整合資源的平台，透過外部滿意度才能反應其服務流程是否符合民眾需求。本研究透過問卷方式，探討民眾對於長照中心所提供服務的滿意度，與其反應的相關流程問題。**方法：**本研究參考相關文獻設計滿意度問卷，內容經由專家效度進行審查與修正，問卷的效度指數為 0.91。樣本來源為對於苗栗縣曾接受長照中心服務，且使用兩項以上服務資源之個案或家屬，並採隨機抽樣方式進行研究。**結果：**共收集 100 位使用長期照顧服務之失能者與家屬，回收率為 100 %。結果發現長照中心所提供的服務內容，及長期照顧管理專員的服務態度等，皆有大於 80 %的滿意度，而整體服務則有大於 90 %的滿意度。開放式問題中也發現，政府部門單位對於長照中心的服務流程，並未落實宣導，導致大多數民眾並不了解申請流程，所以，造成缺乏對於長照中心功能不清楚，並需要由他人或安養中心代為申請。**結論：**民眾在接受過長期照顧管理中心服務後，對於長照中心大部分都是感到滿意，表示長照中心的服務品質是可被信任的。對於少數民眾對於長照中心不滿意的問題原因，也能做為長期照顧管理中心未來在服務品質監控上的建議及參考。

關鍵字：長期照顧管理中心、外部滿意度、失能者

*通訊作者：張文典

聯絡地址：台中市 404 北區學士路 91 號

E-mail：changwendien@mail.cmu.edu.tw