

臺北市兆如老人安養護中心

115 年上半年度養護部家屬座談會會議紀錄

壹、 活動時間：115 年 6 月 27 日（星期六）10：00~12：00

貳、 活動地點：梅軒四樓大禮堂

參、 主席：溫莉筠 主任

肆、 參加人數：家屬計 24 人、工作人員計 9 人，共計 33 人

伍、 會議紀錄：林盈如 社工師

陸、 報告事項：

- 一、 肺炎鏈球菌疫苗衛教宣導：臺北醫學大學附設醫院家庭醫學科主任廖乙學醫師。

（一）肺炎疫情趨勢與危害

1. 死因排名：肺炎高居 113 年台灣十大死因第 3 位。
2. 致病原因：台灣約 23% 的社區型肺炎是由肺炎鏈球菌引起。此病菌平時潛伏在鼻咽，當免疫力降低時會入侵呼吸道或血液。
3. 高死亡率：侵襲性肺炎鏈球菌肺炎的死亡率達 5%—8%。若引發併發症，如嬰幼兒腦膜炎死亡率高達 50%、敗血症死亡率則為 20%。
4. 長期影響：肺炎鏈球菌肺炎存活者在康復後，其器官失能可能持續，長期存活率顯著低於健康族群。

（二）肺炎感染高風險族群

1. 年齡端： ≤ 5 歲嬰幼兒及 ≥ 65 歲老年人。
2. 慢性病患：糖尿病、心血管疾病、慢性肝病、慢性腎病或腎病症候群患者。
3. 肺部脆弱者：氣喘、慢性肺阻塞（COPD）等慢性肺病患者。
4. 生活習慣與免疫：免疫功能不佳者、菸癮及酒癮者。

（三）肺炎鏈球菌疫苗種類比較

1. 結合型疫苗（PCV）：
 - 具備免疫記憶性，保護力可維持 10 年以上。
 - 能減少鼻腔帶菌比例，達成群體免疫效果，間接保護其他家人。
 - 對社區型肺炎預防效果達 45.6%，預防侵襲性疾病達 75%。
2. 多醣體疫苗（PPV）：
 - 無免疫記憶性，保護力時間較短（ ≤ 5 年）。
 - 減少鼻腔帶菌能力有限。

（四）2026 年台灣公費疫苗政策更新

1. 政策轉向：為降低感染風險並簡化流程，115 年（2026 年）起實施單劑新疫苗（20 價/PCV20）取代原本的 2 劑舊政策。

2. 公費接種建議清單（適用 65 歲以上長者）：
 - 從未接種過：直接接種 1 劑 PCV20。
 - 曾接種過 PPV23：間隔至少 1 年後，補種 1 劑 PCV20。
 - 曾接種過 PCV13/15：間隔至少 1 年後，接種 1 劑 PPV23。
3. 間隔縮短例外：機構住民、洗腎患者或 IPD 高風險對象，兩劑疫苗間隔可縮短至 8 週。

（五）預防與建議

1. 完成接種：截至 115 年 4 月，65 歲以上長者完成 2 劑接種比例不到 3 成，呼籲符合資格者儘速前往接種。
2. 日常生活防護：預防肺炎除了接種疫苗外，仍應落實戴口罩、勤洗手、戒菸及規律運動。

二、 臺北市文山區木柵消防分隊：機構防災安全、用電安全宣導，推廣下載臺北市行動防災 App 可以掌握即時天氣資訊，包括雨量、水情、颱風警報，還有停班停課資訊、CCTV 監控影像、以及醫療院所、防災公園、防災地圖等緊急避難資訊，還有《臺北防災立即 go》電子書等防災教育功能。只要上臺北市防災資訊網，或是搜尋「臺北市行動防災 App」，就會出現下載途徑。

三、 115 上半年度業務報告：溫莉筠主任。

（一） 機構住民入住概況（統計至 115 年 6 月 25 日）

1. 總體情況：機構總可收治數為 453 人，實際收治數為 385 人。
2. 各類別收治分佈：
 - 安養（松苑 2-7 樓）：實際收治 126 人。
 - 養護（竹苑 2-7 樓）：實際收治 259 人，接近滿床。
 - 日照（竹苑 1 樓）：實際收治 18 人。

（二） 收費標準調整與契約更換說明

1. 調整背景：因應物價變動與人力成本攀升，為維持照護品質，於 115 年 3 月收到正式收費調整公文後辦理。
2. 調整重點內容： 包含提升膳食費、衛耗材與技術服務費，並推動「困難甲處理」、「認知復能服務」及「藝術治療服務」等新型態照護服務。
3. 分階段調整時程：
 - 第一階段： 115 年 4 月 1 日起調整「膳食費」。
 - 第二階段： 115 年 7 月 1 日起調整「住宿照顧費」及「衛材耗材費」。
4. 契約更新作業： 辦理期間為 115 年 4 月 1 日至 115 年 7 月 31 日，請家屬親洽社工室或櫃檯完成新合約簽署。
5. 既有住民保障： 秉持「不溯及既往」與「安定契約關係」原則，

針對收費調整前已入住之住民，免再補繳保證金差額。

(三) 設施設備修繕與更新進度

1. 年度核定案件：115 年度原定提報 13 項修繕項目，實際核定補助金額約 1,322 萬台幣。
2. 已完成或進行中項目：
 - 消防與安全：上半年消防檢修申報已完成；樓梯間防墜網與排煙風機更新預計於 7 月中施工。
 - 生活環境改善：竹苑病房防火門更換（6/23 起拆除）、天花板更換、壁癌改善及公共廁所改善，多項工程定於 7 月初至 7 月下旬進行。
 - 硬體設備：電動病床更新、廚房地板漏水改善及洗衣房烘乾機更換，均安排於 8 月中旬進場施工。
3. 緊急修繕：松苑 417 牆面剝離已完成修補；松苑遮陽棚將待天氣穩定並於住民大會說明後施作。

四、 115 上半年度業務報告：社工組

(一) 114 年度下半年會議建議追蹤事項

1. 活動訊息公開：已落實於機構官網張貼每月活動公告，並針對有個別需求的家屬透過 LINE 訊息主動告知。
2. 聯絡資訊透明：官網已增加各部門聯絡人及分機表，方便家屬諮詢與服務銜接。

(二) 115 年上半年度滿意度調查結果

1. 總體評價：整體服務滿意度達 84%，願意推薦率為 87%，回收問卷數共 243 份。
2. 表現優異項：
 - 社工服務態度：滿意度達 91%，家屬對溝通與關懷表示肯定。
 - 居住環境與安全：整體滿意度 90%，尤其安全管理獲最高評價。
 - 各類專業服務：醫師諮詢及行政人員服務態度皆達 90%。
3. 持續改善項目：
 - 環境衛生 (30%)：針對廁所異味與天花板發霉，將逐年編列預算更新設備並加強清潔。
 - 照顧人力 (23%)：家屬反映人力不足，中心正評估增編照服員並建立考核機制。
 - 行政效率 (14%)：針對包裹遞送延遲，將優化即時通知機制。
4. 伙食意見分析與反饋
 - 意見數量變動：2026 年第二季反應總數較去年同期成長 443%，主因調帳後住民期待提高及 LINE 通報機制普及。

- 正向肯定 (50%)：主要讚美阿編師與阿德師的烹飪技術，包括葷食主菜、素食及食材新鮮度。
- 主要申訴 (39%)：集中於巴沙魚品質疑慮、菜色重複性高（如豆製品）、鹹淡不穩及供餐量公平性問題。

5. 活動辦理成果與預告

(1) 上半年成果：

- 常態性活動：包含宗教輔導、卡拉 OK、健康體適能、藝術創作、代購服務等。
- 大型節慶：已辦理春節圍爐、赫蒂法莊園春遊及端午手作香包活動。

(2) 下半年預告：

- 長者藝術展覽：將於 115 年 9 月 1 日至 9 月 30 日 在文山公民會館舉辦「歲月留彩」藝術創作展。
- 開幕茶會：定於 115 年 9 月 3 日下午 2 點舉行。

6. 住宿式服務機構補助方案說明(實際仍依臺北市政府社會局公告時間為主)

(1) 補助金額：長照失能等級第 4 級以上或中度以上身障，且入住滿 180 天者，最高可補 12 萬元。

(2) 申請期限：

- 第一階段：115 年 7 月 1 日至 12 月 31 日。
- 第二階段：116 年 1 月 1 日至 3 月 1 日。

(3) 申請程序：採申請制，需檢附契約書、近 6 個月收據、存摺影本及證明文件。家屬如需協助辦理，請於期限前找社工組辦理。

五、115 上半年度業務報告：營養膳食組

(一) 營養訪視與體重監測業務執行

1. 定期監測機制：建立每月定期體重監測流程，由護理人員確認資料正確性。若發現住民有非計畫性體重增減達 5%，營養師將介入評估並提出介入措施，交由跨專業團隊執行，並每月/每季追蹤評估。
2. 餐食質地調整：根據長輩的體重變化、牙口狀況及吞嚥能力（如是否插鼻胃管、咀嚼能力佳或差），調整為一般餐（盤餐）、剉碎餐、流質餐或灌食（1500 卡配方），確保營養攝取符合個體需求。

(二) 115 上半年度膳食滿意度調查結果

1. 調查概況：於 115 年 5 月 14 日至 5 月 29 日進行，訪問對象排除管灌、泥餐及失智/思覺失調住民。一般餐訪問率為 89.7%，剉碎餐為 37.8%。
2. 各項滿意度數據：

- 烹調口味：72.1%（一般餐反映鹹淡不穩，剝碎餐反映偏淡）。
 - 菜色變化：68.6%（反映同菜色頻率高，期望增加蔬菜種類）。
 - 餐食軟硬度：77.2%（一般餐滿意度僅54.3%，主因蔬菜菜梗、肉類及主食偏硬）。
 - 食材截切大小：91.4%（部分反映蔬菜截切偏大）。
 - 餐點溫度：92.9%。
3. 趨勢觀察：歷年滿意度顯示，烹調口味與菜色變化之滿意度較往年有下降趨勢，需重點改善。

（三）改善方法與後續追蹤

1. 整軟硬度與截切：

- 粗纖維葉菜之菜梗將截切至1.5公分，並加強煮軟。
- 肉類減少骨頭與過硬部位，改採滷、燴、蒸、燉等烹調方式提升咀嚼性。

2. 豐富菜色變化：

- 因應梅雨季後蔬菜品質趨穩，將增加**菠菜、花椰菜、地瓜葉、絲瓜等當季綠葉蔬菜。
- 增加黃豆製品（如板豆腐、白豆干）之輪替，提供優良且易咀嚼的蛋白質。

3. 穩定口味與溫度：

- 要求廚師與打餐人員出餐前進行試吃確認並記錄，以穩定鹹淡度。
- 與各樓層確認給餐時間，確保住民能攝取溫熱餐食。

（四）餐食供應說明與成本變動

1. 多元飲食型態：廚房每日供應約400位住民，除一般餐外，亦提供切碎餐、糊餐及各質地素食餐。
2. 費用調整說明：本次餐食費調整800元，主要是反映近年累積的原物料漲幅（如白米、油、肉品等）與營運成本（人力、能源、食安管考），旨在維持高品質供餐而非提升利潤。
3. 品質優先原則：食材採購優先選用合格且有品牌的產品，如大漢豆腐、台灣豬肉、福記滷蛋及產銷履歷雞蛋，從源頭把關食安。

（五）營養輔療與快樂餐執行

1. 活動成果：辦理潤餅DIY、五穀粽DIY等營養輔療活動，增加長輩活動參與感。
2. 快樂餐安排：持續安排如水餃、刈包、肉燥飯條、腿庫飯等住民期望之特色餐點，提升用餐吸引力。

六、 現場問題回應：

(一) 爭取臺北市老人健檢能一站式入機構服務

1. 摘要：家屬反映長輩因行動不便難以自行前往醫院參加政府的老人健檢，且熱門醫院名額難搶，建議機構與衛生局協調，讓醫療單位直接到中心提供健檢服務。
2. 原因分析：雖然機構每年有自費健檢，但家屬希望長輩能享有政府提供的免費健檢福利。目前衛生法規對醫療資源分配有限制，導致養護機構難以直接設置健檢站。
3. 改善措施：機構將於 115 年 8 月的續約考核中，將此需求列為正式議題，透過公文或學協進會力量向主管機關爭取。或研議發起「家屬聯名簽署」活動，透過民意代表向市府反應，以增加爭取成功的機會。

(二) 落實照護服務標準作業程序 (SOP)

1. 摘要：家屬觀察到垃圾桶擺放位置不一，或長輩感到寒冷時未及時提供棉被，建議加強 SOP 的執行。
2. 原因分析：雖然機構對照服員與護理師有完整的訓練與 SOP，但在實際執行過程中可能出現疏漏或個別人員習慣不同。
3. 改善措施：家屬若發現異常，可立即向各樓層護理師或組長反應，或直接前往竹苑一樓主任辦公室（週一至週五 9:00-18:00）反映處理。另加強對員工（尤其是外籍照服員）的上線前培訓與日常考核。

(三) 維護機構周邊行人步道安全

1. 摘要：家屬反應機構外的人行道因濕氣大導致長滿青苔，容易造成長輩或家屬滑倒，建議定期清理。
2. 原因分析：該人行道產權屬臺北市政府公園路燈工程管理處，機構無法直接進行工程維修。
3. 改善措施：機構將持續透過「市民信箱」平台進行通報，以「市民投訴」方式督促公園處派員清理（目前約每三個月至半年處理一次）。若員工散步時發現青苔增生，將即時回報並主動通報相關單位處理。

(四) 爭取增加人力與膳食經費

1. 摘要：家屬感佩員工辛勞（觀察到員工常忙到用跑的），建議董事會應增編經費以增加照護人力並提升飲食品質。
2. 原因分析：人事與伙食為機構最大開支，但為維持長輩營養與照護品質，家屬希望能有更多資源投入。
3. 改善措施：主任將收集家屬意見後，分別向社會局及經營法人（佳醫長照社團法人）爭取相關預算支持。鼓勵家屬多利用「意見申訴讚美表」留下文字建議，作為機構向總部爭取資源的具體依據。

(五) 增加溝通管道與透明度

1. 摘要：家屬肯定目前團隊的努力，並希望能有更多直接向經營層反應的管道。
2. 原因分析：透過直接溝通能更精確地解決住民在生活細節上的需求。
3. 改善措施：主任承諾作為業務負責人，將持續第一線收集意見並分類處理，不論是讚美或改進建議皆會列入追蹤。

記錄人員：

社工師林盈如

主任：

主任溫莉筠

1150630

