

111 年上半年家屬座談會家屬及住民建議及反應事項分辦表

(一) 生活環境類：

| 項次 | 建議及反應事項 | 承辦組室 | 辦理情形 |
|----|---------------------------------|------|--|
| 1 | 養護堂後面曬衣場地地面不平 (B321 房張林○○媽媽)。 | 秘書室 | 本家將與其他專案工程一併施作整地，提供住民安全曬衣空間。 |
| 2 | 住民房間可以增設緊急照明裝置 (D259 房徐○○兒子)。 | 秘書室 | 本家各房舍皆已設置緊急照明設備，當停電時即可啟動照明。 |
| 3 | 一堂自炊廚房建議增設兩座吊扇 (A312 房吳○○媽媽)。 | 秘書室 | 一堂自炊廚房天花板較低，經評估不適宜裝設吊扇，目前已裝設 2 台抽風機協助排煙通風。 |

(二) 服務管理類：

| 項次 | 建議及反應事項 | 承辦組室 | 辦理情形 |
|----|--|------------|---|
| 1 | 反映疫情期間不能會客，讓她也不瞭解伯伯在榮家的狀況，因為伯伯聽力不好，一直連繫不上。(C511 房任○○妻子)。 | 二堂 | 疫情期間本家以暫停進入住民房舍會客為原則，但評估有必要探視者，仍可向本家提出申請並經同意後即可會客；或由堂隊人員協助住民使用其手機與家屬視訊、通話，若住民無網路，則協助其運用各堂隊公用網路進行視訊、通話。家屬亦可透過堂隊工作人員代為聯繫住民。 |
| 2 | 反映室外會客區不舒服，榮家的訪客規定(不能進住民房間整理)太嚴格，照服員也是天天上下班回家，卻不用嚴格限制 (C573 房劉○○兒子)。 | 秘書室 保健組 | 依疫情指揮中心規定，若機構出現確診病例時，全機構應暫停探視與陪伴，爰本家暫停進入住民房舍會客為原則，但若住民出現嚴重身心不適症狀，或經評估有必要探視者，家屬完成 COVID-19 疫苗第三劑，採預約登記實名制，經本家同意者即可進入房舍探視。 |

| | | | |
|---|---|--------------------------------|--|
| 3 | 希望榮家可以設置網站，家屬可以上網了解有相關會議內容及紀錄，同時也可以表達家屬的想法 (A323 房楊○○侄子)。 | 一 堂 秘 書 室 | 本會議紀錄內容，會張貼於官方網站公告周知，家屬可上網瞭解。另可利用本家臉書管道，互動表達意見，以達雙效溝通效果。 |
| 4 | 建議本家可使用唾液式快篩試劑 (D259 房徐○○兒子)。 | 保 健 組 | 本家目前係使用中央疫情指揮中心撥發之鼻咽型抗原快篩試劑，若因個人因素，需自備使用唾液式快篩試劑者，可依中央疫情指揮中心指示，符合食藥署 EUA 通過且經醫師認可之使用唾液快篩即可使用。 |
| 5 | 需加強照服員訓練(與家屬溝通方式)，及辦公室服務人員電話禮節太冷漠(C531 房華○○媽媽及女兒)。 | 二 堂 輔 導 組 保 健 組 秘 書 室 | 本家將強化工作同仁電話禮儀，並請合約廠商加強照服人員電話禮儀訓練，以提升服務品質。 |

(三) 伙食類：

| 項次 | 建議及反應事項 | 承辦組室 | 辦理情形 |
|----|-------------------------------|------|---|
| 1 | 希望菜色可以少出點油炸物 (D259 房徐○○兒子)。 | 秘書室 | 自 8 月起已減少油炸烹煮方式，儘量改以少油方式(例：清蒸、烘烤)烹調，以維住民飲食健康。 |