

## 摘要

本研究主要探討「長照十年計畫 2.0」實施，醫院端承接社區整體照顧服務體系 A 級單位，以護理專業人員擔任 A 級單位個管員下，長照服務使用者對於 A 個管員的角色其重要性及滿意度是否符合實際期待與需求的探討。

本研究採橫斷式調查法，採方便性取樣，電話訪問方式進行調查，收案對象為雲林縣某醫院社區整體照顧服務體系 A 級單位收案滿 6 個月的個案，利用 Likert 尺度配分法，以電話訪問 103 位長照資源使用者，於民國 109 年 3 月 2 日起進行資料收集。問卷內容包含長照服務使用者的基本資料如：性別、年齡、教育程度、服務類別、婚姻狀況、疾病別、服務分區等。以 SPSS22 做為資料統計分析工具，所得資料以描述性統計、單因子變異數分析(ANOVA)、T 檢定等方法進行分析。

本研究發現長照服務使用者在整體重要性、滿意度上對於 A 個管員服務品質以「您對於個案管理員訪視服務過程感到放心」最高且為一致性在各構面上，以可靠性「個案管理員具備專業溝通能力與知識」、反應性「當我有問題時，個案管理員會立即協助」、保證性「您對於個案管理員訪視服務過程感到放心」、關懷性「個案管理員對於我的需要，會盡心協助」等為最高。顯示長照服務使用者對於 A 個管員的需求有其一致性。經迴歸分析重要性、滿意度對於忠誠度之影響力發現滿意度對忠誠度是有顯著的影響關係，且滿意度越高，對忠誠度越高。而重要性則不顯著。研究結果將作為 A 個管員在服務品質上改善與精進的參考。

關鍵字：社區整體照顧體系、服務品質、長期照顧、失能