



## 115 年 2 月家屬通知單

親愛的家屬，平安：

感謝大家長期以來對本院服務的信任與支持，一同守護住民的健康、安全與生活品質。因為有各位家屬的理解、鼓勵與配合，本院全體同仁才能持續用心付出，為住民打造安心、溫暖且有尊嚴的生活環境。

值此新春佳節之際，謹向您與家人獻上最誠摯的祝福，祝福大家新春愉快、闔家平安、身體健康、萬事如意！

以下有幾件事與家屬分享，敬請家屬共同配合與協助，謝謝您們！  
敬祝 闔家安康！

**一、本院於 1 月有寄送 114 年服務滿意度調查問卷(如附件 1)。**

**煩請於 115 年 2 月 28 日前回傳或寄回予本院社工室，謝謝您們！**

(傳真：03-5979-077 社工室)

**二、115 年過年期間探訪及請假注意事項(如附件 2)。**

**三、飲食安全之健康小叮嚀：**

農曆新年將至，營養師提醒探訪或寄送食品時，請至多 3-5 次點心量即可，並請以常溫貯存之食物為主，返家注意用餐勿過量，避免影響住民的飲食控制。若有疑問，歡迎於上班時間洽詢營養師。(可電洽社工室協助轉接)

**四、過年期間，鄰近合約醫院-仁慈醫院看護費加倍收費通知：**

\*新年期間(除夕上午 8 點~初四上午 8 點)：

確診照顧或自主管理，依醫院及看護公司之收費規定。

1 對 1 照護：原價 2,600 元/天→調漲為 5,200 元/天。

1 對 2 照護：原價 1,600 元/天→調漲為 3,200 元/天。

1 對 3 照護：原價 1,400 元/天→調漲為 2,800 元/天。

1 對 4 照護：原價 1,200 元/天→調漲為 2,400 元/天。

**五、115 年個別化服務會議(ISP 會議)會議之時間規劃：**

柏苑：114 年 10-11 月、樂苑 B 區(原松苑)：114 年 11-12 月、

竹苑：114 年 12-115 年 1 月、樂苑 A 區/福苑：115 年 1-2 月、

日照中心：115 年 3 月。請家屬協調時間出席時間並與本院社工室確認。

**六、有關本院訪客管理作業原則(如附件)。**

為響應環保愛地球，自 113 年 5 月起「寧園安養院訪客實地探訪及請假外出管理規範」(附件一)，於官 LINE 及本院網站公告，無隨帳單寄出，家屬請依路徑進入，參閱相關訊息，本院官網 <http://www.stjoseph.com.tw/ap/index.aspx> 服務項目→家屬專區。

## 七、寧園官網「家屬專區」。

歡迎家屬依路徑進入，參閱相關訊息，

本院官網 <http://www.stjoseph.com.tw/ap/index.aspx>

服務項目→家屬專區→點選檔案請輸入密碼 1101230，即可開啓檔案。

## 八、有關本院官 line 留言須知：

為維護家屬與本院之間良好的溝通品質，並保護個人資料及名譽安全，敬請在使用本院官方 LINE 時，留意以下事項，以共同營造安心及有品質的交流環境！

- (一)本院官 LINE 帳號，主要用途為提供與住民照護相關之諮詢、預約探訪、請假、訊息聯繫等用途。
- (二)為促進良性互動，敬請留言內容聚焦於住民照護相關事項，並以理性、友善的語氣表達意見與需求。若留言涉及與住民照護無關之個人情緒性發言、損及個人名譽之用詞或其他不當內容，本院得不予回應，敬請見諒。
- (三)為避免觸法，請勿張貼涉及個人隱私、毀損個人名譽等訊息，因根據法律規範，即使初次不成立，如有持續散布行為，仍可能加重對名譽之影響，進而改變案件性質。

感謝大家的理解與協助，讓我們一起維護良好的溝通氛圍，營造友善照護環境。

## 九、家屬委員會及住民權益委員會服務信箱。

本院家屬委員會及住民權益委員會有成立專屬服務信箱

[stjoseph6family@gmail.com](mailto:stjoseph6family@gmail.com)，提供寧園家屬寄送意見交流用！

於大禮堂訪視區，也有服務信箱郵筒，可提供紙本意見交流，

## 十、如有需與您的家人視訊者，可向本院主責社工提出預約視訊申請。

祝 平安喜樂

寧園安養院敬上 115 年 2 月

聯絡電話：03-5979066 轉 101、112 社工室



## 114 年服務滿意度調查表

親愛的先生/女士：

您好！本院為提高專業服務品質，營造更好的安養服務環境，懇請您利用幾分鐘時間填寫這份問卷，以提供我們改進的方向。以下的問題，您可以當次或過往於本院接觸的經驗作答，在合適的答案□內打√。為保障您的權益，本問卷將由專人處理，回答內容均予保密，敬請安心作答。

感謝您撥空填寫問卷，並於 115 年 02 月 28 日前完成，以下列方式擇一交回本院社工室：  
 (1)放入大禮堂意見回收箱(2)傳真 03-5979077 社工室(3)親送至社工室(4)投入行政辦公室前面陽光區之意見回收箱，感謝您的合作與支持。

祝 健康快樂、平安如意！

寧園安養院社工室 敬上

\*聯絡電話 03-5979066 轉 112 / 傳真 03-5979077 / 地址：新竹縣湖口鄉鳳山村榮光路 19 號

◎問卷填寫時間：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

### 一、有關本院服務內容的滿意程度

(一)您對本院生活照護的滿意程度

非常滿意 滿意 不滿意：請說明：\_\_\_\_\_

非常不滿意：請說明：\_\_\_\_\_ 無意見

(二)您對本院護理服務及醫療資源連結的滿意程度（護理專業、復健服務等）

非常滿意 滿意 不滿意：請說明：\_\_\_\_\_

非常不滿意：請說明：\_\_\_\_\_ 無意見

(三)對本院營養管理方面的滿意程度（餐飲烹調、菜色變化、餐飲衛生等）

非常滿意 滿意 不滿意：請說明：\_\_\_\_\_

非常不滿意：請說明：\_\_\_\_\_ 無意見

(四)您對本院心靈照顧的滿意程度（住民適應、休閒娛樂、志願服務活動安排、宗教寄託等）：

非常滿意 滿意 不滿意：請說明：\_\_\_\_\_

非常不滿意：請說明：\_\_\_\_\_ 無意見

(五)您對本院家庭支持服務的滿意程度（社會福利資源連結、家屬問題協助等）

非常滿意 滿意 不滿意：請說明：\_\_\_\_\_

非常不滿意：請說明：\_\_\_\_\_ 無意見

### 二、有關本院工作人員服務態度的滿意程度

非常滿意 滿意 不滿意：請說明：\_\_\_\_\_

非常不滿意：請說明：\_\_\_\_\_ 無意見

~共有 2 頁, 第 2-1 頁~

### 三、有關本院意見反應處理的滿意程度

- 非常滿意 滿意 不滿意：請說明：\_\_\_\_\_
- 非常不滿意：請說明：\_\_\_\_\_ 無意見

### 四、有關本院設施設備的滿意程度

#### (一)您對本院居住環境的滿意程度

- 非常滿意 滿意 不滿意：請說明：\_\_\_\_\_
- 非常不滿意：請說明：\_\_\_\_\_ 無意見

#### (二)您對本院消防安全的滿意程度

- 非常滿意 滿意 不滿意：請說明：\_\_\_\_\_
- 非常不滿意：請說明：\_\_\_\_\_ 無意見

#### (三)您對本院呼叫鈴的滿意程度

- 非常滿意 滿意 不滿意：請說明：\_\_\_\_\_
- 非常不滿意：請說明：\_\_\_\_\_ 無意見

#### (四)您對本院門禁管制的滿意程度

- 非常滿意 滿意 不滿意：請說明：\_\_\_\_\_
- 非常不滿意：請說明：\_\_\_\_\_ 無意見

### 五、基本資料：

(一)填寫人姓名：\_\_\_\_\_ (以利本院回覆您提出之意見)

(二)您的身分別：住民家屬一般民眾 其它

(三)請問您是不是住民家屬的簽約人：是否(非家屬身分者免填)

(四)請問您的年齡？

1. 20-40 歲 2. 41-50 歲 3. 51-60 歲 4. 61-64 歲 5. 65 歲及以上

(五)請問您的性別？

1. 男性 2. 女性

六、您對本院是否有其他建議與指教：\_\_\_\_\_

---

~共有 2 頁， 第 2-2 頁~

~~謝謝您的回答，天主保守您闔家平安~~



## 115 年過年期間探訪及請假注意事項

- 一、**115 年過年期間探訪及請假之預約作業時間至 115 年 2 月 12 日(四)下午 5 點** (包括官 LINE 預約)，敬請家屬提早安排行程進行預約。
- 二、農曆新年過年期間因適逢連假，行政人員暫停辦公，工作人員服務以現場照護服務為主，**2 月 14 日(六)至 2 月 22 日(日)連假期間無開放臨時預約申請、探訪時間異動、請假申請，敬請提早辦理申請作業**，謝謝您！
- 三、住民請假期間本院將停餐，如臨時需苑區協助復餐，請於**當日上午 10 點前**聯絡苑區，若未成功聯繫，請自備餐點。
- 四、住民請假外出，外出請由家屬陪同，非簽約人須由簽約人同意並填寫「**住民請假外出委託書**」知會工作人員，才可接住民外出。
- 五、**本院訪客管理作業原則：**
  - (一)住民於請假外出期間：
    1. 應落實手部衛生，並在可容許情況下全程佩戴口罩。
    2. 儘量避免與具有感冒相關症狀或尚於自主健康管理期間的親友會面或近距離接觸。
    3. 如無法避免有前述具感染風險的旅遊史或接觸史，請於返回機構時務必誠實告知機構人員，以詳實紀錄並採取適當措施。
  - (二)請假申請：**請事先填寫「因應 COVID-19 疫情寧園安養院請假單」**，填寫完成及簽章後，請透過官 LINE 或傳真回傳至本院。
  - (三)**請假外出及返院時間，請以「早上 9 點~下午 5 點」為主。**



## 寧園安養院訪客實地探訪及請假外出管理規範

依據中央 2023 年 4 月 17 日公告之「住宿式長照機構因應 COVID-19 訪客管理作業原則」及 2023 年 8 月 15 日公告之「衛生福利機構(住宿型)因應 COVID-19 感染管制措施指引」辦理。

### 壹、訪客管理注意事項：

- 一、家屬探訪地點原則以戶外及大禮堂為主，大禮堂備有酒精可供大家手部衛生及環境消毒，若於大禮堂使用完畢，請隨手關燈及關電扇等。
- 二、本院實施垃圾不落地政策，敬請民眾或家屬蒞院探訪自行帶走自己製造的垃圾(含廚餘)。
- 三、探視須知：
  - (一)建議採「預約方式」~探訪或請假，請於行政上班時間週一至週五(08:00~12:00 及(13:00~17:00)，致電(03)5971349，或官 LINE 留言。
  - (二)探視當天，請配合：
    1. 若遇新竹縣地區颱風停班，則取消探視；若天候不佳，也建議打電話取消。探視當天，若臨時需取消探視者，平日請致電專線(03)5971-349 請社工協助，或官 LINE 取消，以避免影響住民生活作息安排；假日臨時取消者，請打電話至各苑區並於官 LINE 留言取消。(假日聯絡電話：(03)5979-066 分機 201 松苑、分機 301 竹苑、分機 510 樂苑、分機 193 柏苑)。
    2. 探視當天入院時，請於警衛室填寫 TOCC(旅遊史、職業、接觸史、群聚史)、健康狀況等資訊，並詳實紀錄，具有 COVID-19 相關症狀或尚於自主健康管理期間者，儘量避免前往機構探視、陪伴及陪住。
    3. 探視期間「所有探訪人員」應全程佩戴口罩，落實手部衛生、呼吸道衛生及咳嗽禮節，不可與住民共餐。每位住民 1 天限探視 1 次、同一時段訪客人數以 3 人(包括兒童)為原則。
    4. 探視結束後，請於苑區入口處儘速為住民進行手部衛生。

## 貳、訪客實地探訪管理：

一、配合住民作息時間，探視時段：規劃 4 個探視時段，每位住民每日限探視 1 次，

時段一：09:00

時段二：10:00

時段三：14:00

時段四：15:00

二、探視當天，若需停餐，請提前一天通知苑區或社工。

## 參、住民請假返家或外出：

(一)住民於請假外出期間：

1. 應落實手部衛生，並在可容許情況下全程佩戴口罩。

2. 儘量避免與具有 COVID-19 相關症狀或尚於自主健康管理期間的親友會面或近距離接觸。

3. 如無法避免有前述具感染風險的旅遊史或接觸史，請於返回機構時務必誠實告知機構人員，以詳實紀錄並採取適當措施。

(二)請假申請：請事先填寫「因應 COVID-19 疫情寧園安養院請假單」，填寫完成及簽章後，請透過官 LINE 或傳真回傳至本院。

(三)請假外出及返院時間，請以「早上 9 點~下午 5 點」為主。

(四)可善用視訊探訪，維持親情互動，謝謝大家配合。

～一起守護寧園家人～