

財團法人台灣省私立香園紀念教養院  
第 10 屆家長大會第 3 次會議 會議記錄

- 壹、會議時間:105 年 1 月 31 日上午 10:00
- 貳、會議地點:香園紀念教養院 湖口院區愛心園簡報室
- 參、會議主席:陳百合會長 紀錄:陳珈均社工員
- 肆、出席人員:如簽到簿
- 伍、主席致詞:(略)
- 陸、副會長致詞:(略)
- 柒、院長致詞:為了提升服務品質,在中高齡支持服務部份,我們在去年 11 月 14 日開了第一次的中高齡親子座談會,接著我們會陸續進行這方面的規劃,我們要做好未來的準備,所以今天我們也請到理財規劃師來為我們講信託,讓家長了解未來這些身心障礙的孩子,我們要怎麼為他們做安排,如果我們有準備一些要給他使用的金錢,要怎麼做規劃才是最安全的,在我們很多的經驗裡面,沒有規劃到發生突發事件的時候,這一群比較弱勢的子女常常沒有被照顧到,現在我們來掌聲歡迎彭思溫老師為我們做信託理財方面的說明。
- 捌、親職講座:資產信託與財富保全實務(主講人:彭思溫老師)
- 玖、報告事項

一、第 10 屆家長大會第 2 次會議(104.7.25)決議事項辦理情形報告:

序號	列管日期	提案內容	主責單位	辦理情形	完成進度
1	104.7.25	有關本院擬於 12 月份舉辦 104 年度聖誕節親子聯歡活動 1 案,提請討論。	社工組	已於 104 年 12 月 24 日以享用漢堡大餐及發聖誕禮物方式,及邀請山崎教會教友來院報佳音方式辦理完畢。	<input checked="" type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成

二. 第 7 屆服務對象權益委員會第 2 次會議(104.12.5)決議事項辦理情形報告:

1. 有關服務對象衣服有異味的問題,本院教保組已擬定「衣服異味管理改善策略」及「衣物清洗流程」,並依照改善策略及清洗流程辦理,請參閱附件一。

教保組宋副組長:各位家長好,我是夜間主要管理人宋修珍,我在這邊回應一下衣物管理的一個流程,我們看一下附件一的部分,是我們這邊整個組討論出來我們要改善的部分,在附件一背面的地方,看到這個流程表是我們做修正的部分,我們現在所居住的地方,冬季比較潮濕,在衣物管理的部分,有加入除濕的部分,所以各區衣物放置的區域有加入除濕機去除濕,家長對於衣物管理的部分還有

其他意見也可以向我們反映，會請工作同仁加以改善，謝謝大家。

2. 有關本院第 7 屆權益委員會委員代表鄭佳琪離職後之職缺，已由現任社工組組長陳秋花遞補。

三. 家長會財務組報告基金收支明細，請參閱附件二。

四. 為預防服務對象之衣物遺失，請家長(屬)協助服務對象將上衣及褲子繡上名字，並請盡量將名字繡在衣領後方及褲子後方近褲頭處，以維護隱私。

五. 本院自 105 年 1 月份開始，總機人員服務時間如下：

湖口院區：早上 8:00~下午 6:00 、新豐院區：早上 7:30~下午 6:30

請家長們陪同服務對象返院時，盡量在晚間 7 點前返院。

六. 考量新豐院區多棟建築物漏水嚴重，對服務對象的居住品質與安全造成威脅，故新豐院區服務對象自 104 年開始，已陸續分批轉至湖口院區安置，未來新豐院區將只安置 40 名服務對象從事農場植栽及雞場養雞工作。

七. 考量本院護理人力有限，服務對象罹患重大疾病時，本院護理人員將通知家長(屬)，並請家長(屬)配合帶至大型醫院看診，以維護服務對象就醫權益。

護理組如芳組長：本院目前合作的醫院是仁慈醫院，只要服務對象身體有問題的話，我們會以仁慈醫院、或是湖口地區的醫療診所為看診院所，如果服務對象患重大疾病，護理人員會通知家屬，請家屬協助帶孩子就醫，因為罹患重大疾病的時候，仁慈這邊可能沒有辦法處理，所以要請家屬帶往大醫院做處置，再來就是他有特殊情況或者送了急診之後，仁慈的急診沒有辦法處理，需要轉診時，也會請家長協助帶往大醫院，如果家屬陪同孩子去就醫，要請家屬拿醫師回覆單，請醫師填寫孩子就診的狀況，再請家屬把回覆單轉交給我們護理人員，如果需要委託我們給藥的部分，也請家屬填寫給藥委託書，如果家長對我們護理人員有任何建議的話可以提出來。

八. 為滿足服務對象使用零用金之需求，請家長(屬)定期提供服務對象零用金。

九. 本院擬於 105 年 3 月辦理長期照顧機構參訪活動，歡迎家長們屆時踴躍報名參加。

十、104 年上半年度的家長滿意度調查表分析，請院長為我們做這部分的說明。(請參閱 [104 上半年度服務滿意度調查結果分析報告與檢討改善](#))

院長：我們每半年有做一次家長滿意度調查，我們很在乎家長的寶貴意見，這個統計分析報告等於是所有家長給我們的分數，我們還有很多進步的空間，我們當然希望分數可以到百分之90以上，甚至多一點，現在平均分數都在80左右，可能很少讓家屬知道孩子在機構的表現，也要讓同仁知道這些分數是與我們的考績綁在一起；像是伙食的部分，有許多家屬並沒有很滿意，也有家屬反映為何要將伙食交由團膳負責，要讓家長知道我們有營養師，也有提供特殊飲食與碎食，針對不同的個案，提供符合個別需求的餐點，減重的個案有減重的飲食，在健康方面，目前滿意度較其他部分高，家屬看見我們在健康方面有比較努力的，我們也很在乎與家屬的互動，所以護理組有說以後會主動的去關懷家屬，我們要主動出擊而不是等家長打電話來問；社工的部分，我們社工員最有禮貌，你們就是我的客戶，我們都要對任何人有尊重的態度，更有禮貌，如果覺得我們有好的地方，分數就要給我們高一點，一些福利資訊，社工組長這邊已努力，要主動的通知家屬有一些政府的福利政策，特別現在長期照顧法通過了，長期照顧保險與家屬有哪些關係，都須讓家屬知道；有關意見處理的部分，現在對意見處理的部分也會很重視；104年下半年度的滿意度調查表有做變動，我們社工組是很辛苦的，每次的滿意度要做報表統計出來，每一組的主管很緊張，因為那是我們的成績，所以每一組組長都想盡辦法要讓自己組的分數高一點，像是行政組的部份，我們一直不斷的推禮貌運動；我們重視無障礙空間，也請家屬到院來看我們的環境有沒有改善，因為環境越安全，他們的意外事件才會降低；個別化服務的部分，專業服務的部份，我們也有交代教保員要主動向家長說明，家長在填寫問卷時才會很清楚的知道，我也跟他們說過最後的分數是多少，他們的成績就是多少，因為這是我們的成績單，所以我很重視家長們的意見，你們的滿意度才能展現出我們成績；專業服務有分為教保、護理等，體重控制部分，對服務對象是很重要的，他們的體重一定要逐步的控制好，否則慢性疾病會增多，還有家長反應的身體有沒有乾淨、有沒有異味、服裝有沒有整理好，我們把它列為問卷了，因為你們來看子女們最清楚，還有如廁方面，我們強調他們能做的就讓他做，而不是請老師幫他做，他能不包尿布則不包尿布，除非他是老化的情況，若他退化了，在刷牙、洗臉等生活自理方面，教保員就要盡量提供他們足夠的支持，讓他們可以在支持下，自己去完成自己的事情，包含照顧自己；再來零用金的部份我們也放入了，我們要做到誠信，

家長把零用金放到這裡，我們要很清楚的記錄他們使用的狀況，我們也鼓勵家屬向教保員查看服務對象零用金本，還有財物的保管，有些家屬會委託保管手機、收音機，貴重物品全部都要寫委託同意書，我們才能掌握的比較好；所以請家長多多填寫滿意度調查表，如果家長對我們服務感到滿意請都勾選非常滿意，如果真的有需要我們改善的地方，請不要吝嗇多給我們建議，我們會回覆您，並且作檢討。

## 拾、討論事項

案由一：有關 104 下半年度家長(屬)意見暨院方回覆事項說明與討論。

說明：本院於 104 年 7 月份寄發家長滿意度調查表給家長填寫，部分家長於滿意度調查表中表達意見，院方回覆事項說明請參閱附件三。

決議：照案通過執行。

案由二：有關 105 年度母親節親子聯誼活動辦理方式，提請討論。

說明：為促進親子關係，並讓服務對象感受到母親節的溫馨氣氛，本院擬於 5 月 7 日辦理 105 年度母親節親子聯誼活動，為使本次活動圓滿順利，有關辦理之方式，擬請全體家長提供寶貴建議。

決議：依照家長們所填寫的親子活動調查表中，所提供之建議內容辦理 105 年度母親節親子聯誼活動。

## 拾壹、臨時動議

院長：衛福部來函說明身心障礙機構中的服務對象，每 100 位中，只能收 5 位輕度個案，但目前我們院內近 200 位服務對象，卻有 20 位輕度個案，未來政府大量推動社區化及在地的服務，對於輕度的個案希望轉為日托服務，夜間回歸家庭；希望將床位保留給中度、重度的個案，因為中度、重度的個案，家屬真的沒辦法照顧，全台灣安置的床位真的有限；因為先前的鑑定沒有那麼嚴謹，所以拜託各位家屬如果孩子現在是拿到輕度的身心障礙證明，一定要做重新鑑定；現在已穩定就業的服務對象，我們也鼓勵他們住在社區家園，我們機構的宗旨就是希望孩子們可以經由我們的訓練，再回到社區居住、回到家庭生活中。

溫女士：服務對象洗澡後，要到另一地方穿衣有點危險，前陣子我兒子滑倒，謝謝香園提供一對一的照顧服務，我到香園接孩子時，會到宿舍看看，發現浴室地板、衣櫃有潮濕的情形；還有衣服的異味非常的重，不知道是沒洗乾淨，還是其他原因。

院長回應：我很慚愧我們沒有做好，讓孩子滑倒，針對在浴室內滑倒的部分，我們有召開會議，做檢討，因為新豐院區那邊較潮濕，可能給同仁們的教育訓練不夠，現在我們會訂一些規範，像是生活自理洗澡的部分，對於無法自己照顧自己、無法自理的服務對象，會透過老師協助，但真的沒辦法提供一對一的服務，會安排有洗澡的指導人員、穿衣的指導人

員，還會有一個機動人員，這樣的配置來預防他們跌倒，浴室內還要增設洗澡椅，有些平衡感不好，穿衣要有個椅子，讓他們坐著，再來就是要有止滑墊給他們踩踏，還有防滑拖鞋，我也給所有教保員規範，不可以穿藍白拖，全部都要是防滑、止滑拖鞋，主管會去做抽查，洗澡時不能赤腳，因為有時地板有肥皂泡泡會滑；另外，會針對衣物管理的部分作加強，也會增設除濕機，一段時間後會再做追蹤檢討。

劉先生：針對家長滿意度調查表的填寫，因為無法了解O恩在院裡的情形，雖然老師有告知，但不管是教養方面也好，或者其他方面，可多讓家長了解。

院長：你的提議非常好，我們會與主管討論後，彙整一個摘要報告。

拾貳、主席結語:(略)

拾參、散會( 12:00)