

顧客滿意度 及家庭照顧 者支持

時間：110.08.06 09:00-12:00

地點：Cisco Webex Meeting

講師：林秀芳

V 長照積分 V 護理積分

顧客服務滿意度調查、申訴流程及改善(溝通技巧)

為落實接受長照服務者權益保障及提供優質長照服務，各服務單位需經常性查核各層級服務人員之服務狀況，以及了解個案或家屬對服務的滿意度。對個案或家屬反應之意見也需仔細了解，並告知相關人員，最後改善方式亦詳細告知個案及家屬，並留下紀錄。

服務單位除提供與使用者或家庭雙向溝通的管道更需要有服務品質的管理，管理流程或策略須於教育訓練中告知員工。另，滿意度調查也是測量滿意度的重要方式，測量結果之檢討改善亦為提升服務品質重要環節，進而降低申訴案件。然而服務過程中是否有良好的溝通，也扮演非常重要角色，很多申訴案件經常為溝通不良造成，本次課程希望讓學員了解溝通的重要及如何做好溝通。

顧客滿意度 及家庭照顧 者支持

時間：110.08.06 13:30-16:30

地點：Cisco Webex Meeting

講師：陳惠姿

V 長照積分 V 護理積分

家庭照顧者支持及自殺防治

課程對象是護理人員或長照人員，統稱之為**Formal Caregivers**。

家庭照顧者可算是**Informal Caregiver**

本課程將協助與會的護理人員或長照人員

- ① 學習聆聽家庭照顧者照顧經驗
- ② 有能力辨識其壓力程度
- ③ 協助照顧者自我檢視壓力程度
- ④ 協助照顧者建構其調適機轉。
- ⑤ 鼓勵照顧者適當使用外援服務(含緊急救護服務)。