

海報發表格式規定

內容包括：前言、研究方法、結果、討論與結論(海報可善用表格、模式以及圖呈現)

「海報機電子檔」(PNG 檔) 格式規定：

因配合海報機能呈現最佳畫質及比例，電子檔格式改為 PNG 檔，尺寸大小請按照下面設定統一格式。

Canva 格式設定步驟：

一、選擇海報(直式 A2)

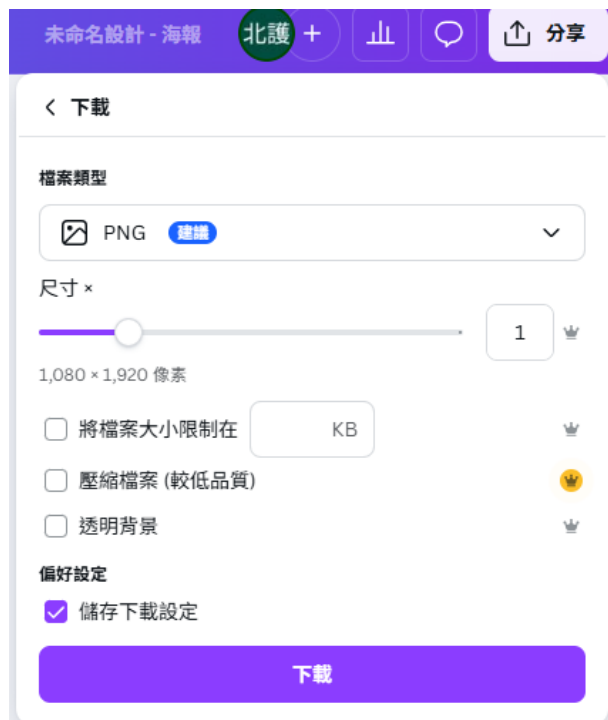


二、自訂尺寸 **1080x1920 像素**，點選下方【調整此設計尺寸】



三、字體大小：題目(45)、章節標題(30)、內文(18)，各字體大小 (包含圖表中的字體大小) 可大於前述說明，但勿小於前述字體大小。

四、下載 PNG 檔





應用重要性-績效分析法探討 改善臺灣北部長期照護機構之服務品質

指導老師 徐瑋老師

學生 何○庭 王○月 劉○恩 張○薇 黃○耘

壹、前言

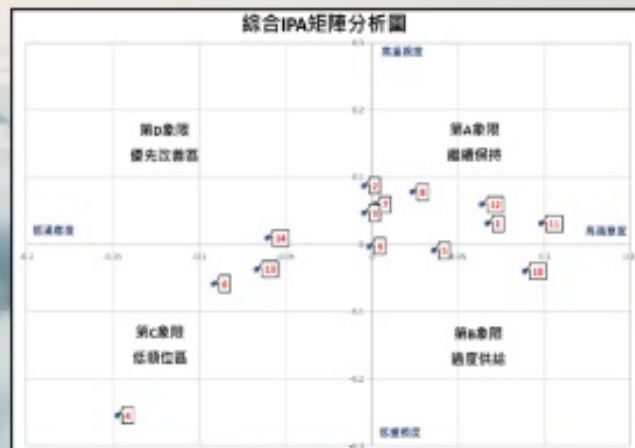
隨著老年人口快速攀升，扶養比也將隨之上升，未來高齡人口恐面臨無兒女扶養或提供照護的問題，居家照護的服務品質亦為重要關鍵。本研究欲探討改善臺灣北部長照機構之服務品質，研究目的如下：(1)針對長照機構服務品質之重要度及滿意度進行文獻探討；(2)應用重要性-績效分析法探討長照機構服務品質之重要度及滿意度；(3)給予長照機構服務品質改善的建議。

貳、研究方法

本研究將居家長照機構服務個案採用便利抽樣，以家訪調查及電子問卷發放兩種方式同步進行，期間為111年7月至9月，家訪及問卷發放對象為臺灣北部某三家長照機構服務之個案，接受調查之個案共322名。問卷設計以SERVQUAL 服務品質量表擬訂問項，分別為對服務品質之滿意度及重要度各14題，定義服務品質之四大構面中，可靠性、回應性、確實性及關懷性各涵蓋了3題，題目之計分方式：採用Likert 五點尺度順序予以計分，調查得分數。利用重要性-績效分析法進行數據分析，橫軸為滿意度，縱軸為重要度，繪製出 IPA圖。

參、結果

經由IPA分析，A象限(繼續保持區)的五項，案主實際對於居服員表現讓案主感到滿意，應繼續保持。B象限(過度供給)的兩項較不受重視，提供的服務已超案主之預期，可節省資源。C象限(低順位區)的四項，較不受重視且表現也較不滿意，列為低改善序位。D象限(優先改善區)的三項為案主重視程度高，品質表現程度卻不如預期所想，屬於須優先改善劣勢項目之重點。



肆、結論

針對落在D象限的三項服務項目(服務一致性、符合案主需求以及以案主的利益為優先考量)提出改善建議。長照機構應給予案主充足的服務資訊，多與案主進行溝通，並依照案主意願為優先，並且對居服員做定期的考核，確保居服員所提供服務的一致之外，也需不斷提升居服員之服務品質。

「紙本列印電子檔」 (PDF 檔) 格式規定：

紙本海報規格為直式 84.2cm(長) X 59.4cm(寬) A1 格式，表頭統一樣式，請見下頁範例。

邊界

上下左右皆需距離頁面邊緣 1cm 以上，以避免文字和重要圖案被裁切到。

字體

中文請用標楷體或微軟正黑體，英文請用 Times New Roman 字型。題目字體大小適中、約為 80~90

級字，作者名稱及內文字體約為 40~50 級字。

※海報如有圖表圖片，解析度至少需 150 dpi 以上。

※若從 Excel 中擷取圖表，在 PPT 裡請用選擇性貼上→圖片(PNG)。

(避免圖表貼在 PPT 後，格式、字型等格式跳掉。)

行距

內文行距為單行間距，題目及作者名稱之間距離 3cm，內文段落第一行請內縮。



大規模災難衝擊醫療衛生系統之挑戰 與醫院緊急應變管理策略

健四四組員：謝瑋哲、黃展祥、謝少堂、王亭翰
指導老師：張育通 博士



前言

近年來，全球各地發生的災難對公共衛生和醫療體系造成嚴重衝擊。舉例如日本於2011年發生的311大地震。該事件不僅導致大規模傷亡和龐大經濟損失，同時也激勵日本重新審視防災觀念、推動國土強韌計畫，將重要重於人命保護、國家機能維持和公共設施災害最小化。類似的挑戰也在烏克蘭俄羅斯戰爭和以色列巴勒斯坦衝突中浮現。導致人口流離失所和醫療資源短缺等問題。這些災難事件對健康機構和個人產生多方面的影響，包括醫療設施損壞、醫護人員和病人傷亡、醫療資源不足以及醫療服務中斷。因此，深刻的反思和制定有效因應策略成為全球共同面臨的挑戰。

研究方法

本研究透過深入訪談醫院管理者、緊急應變人員以及相關醫護人員，以瞭解其對醫院緊急應變管理策略的看法和經驗。研究內容包括醫院因應大規模災難對醫療衛生系統的影響，同時關注應變策略所面臨的挑戰和改進方向。在進行研究前，我們將確保獲得倫理審查委員會的批准，以確保研究符合倫理原則。同時保護參與者的權益和隱私。所有數據將受到嚴格的保密處理。透過此研究，我們期望提供有關醫院緊急應變管理的實證知識，為醫院管理者、緊急應變人員和公共衛生機構提供參考，以因應類似的突發公共衛生事件。

研究結果

研究顯示，影響醫療危機體系和災害管理的重要因素在不同醫療專家中存在差異。其中包括：

- 成功的緊急應變計畫需建構全面的制度、人力計劃和硬體備案，以確保各部門協調，並提前召募人力、車輛、醫療設備等資源。
- 社會轉型能力的提升需要一體化的基礎設施，引入HICS等體系管理，以確保資源配置和人員協調。
- 改變群眾認知是提升社區升級能力的關鍵，全社會對災害的認知與重視至關重要。建議建立對話平台促進合作，具體化相關政策。

研究結論建議建立統一的國家制度，以確保社會參與、強化教育和培訓。同時，強調強化資源管理核心策略，包括全面風險評估和建立及時預警系統。整合防災體系和社區協調機制，強化社會基礎設施和預防措施，提升社區整體協調能力，以確保社會安全 and 福祉。

訪談重點文字雲



如果你今天對我問卷其他問題做回答，其他小型的醫療機構，其實還是更需要的，因為他就有醫護人員的專業背景，所以我覺得這個還蠻重要，我也許知道這件事正確的態度。

以我的想法來說防災方面的比較重要，那災害不見得會發生但是一件發生我們的損失是很大的。

要有好的管理就是，你要先知道你有什麼然後你要知道這些什麼地方需要這些東西然後你才能去管理這些資源。

政府的角色是確保在災害期間，醫療體系能夠有效運作，並提供必要的支援，以協助醫療救護人員應對各種挑戰。

我覺得關鍵就是訓練，你在訂很多制度的時候，你把自己的本體主義去制定這個計畫，可是它沒有跟實際用過的人你有關係的人產生一個和諧。

我覺得就是要訓練，如果我們的醫護人員平常沒有跟過何人員做一些平常對付的訓練，當災害發生時，這方面跟實際用過是緊急醫療人員就沒有辦法在這樣的狀況下合作的。

研究流程

