

澳門平安通使用者滿意度調查

曾文 李衛燕 黃翠萍

摘要 目的：瞭解澳門平安通使用者對服務內容、服務收費、服務態度、服務方便性的滿意度。研究方法：採用「澳門平安通使用者服務滿意度調查」問卷，通過電話訪問方式，成功訪問了經單純隨機抽取的 519 名使用者對平安通服務的滿意度。結果：澳門平安通使用者對服務滿意度整體得分為 93%。其中以「服務方便性」最高（96%）；其次對服務態度（95%）；收費方面（92%）；最低的是服務內容（87%）。結論：澳門平安通使用者對服務的內容、態度、收費及方便性非常滿意，平安通服務使長者更安心地留在家中生活。

關鍵詞 平安通 滿意度

1. 前言

澳門人口老齡化現象日趨嚴重，澳門 65 歲或以上的長者人口佔總人口的 8.4%（澳門統計暨普查局，2015）。長者的各類健康問題導致自理能力欠佳，需要長期照護服務（Meiner & Luecknotte, 2009）。為了回應本澳獨居長者、年邁夫婦、以及其他人士在各項生活之需要，使他們能在全面關顧的社區生活，澳門於 2009 年開始運作“平安通”呼援服務。現進行『澳門平安通使用者服務滿意度調查』，瞭解使用者對該服務的滿意度，包括對服務內容、服務收費、服務態度、服務方便性的滿意度，為優化服務提供參考依據。

2. 研究方法

2.1 研究設計

本研究為橫斷面描述性研究，採用「澳門平安通使用者服務滿意度調查」問卷，結合電話便利性，採用電話訪問方式探討使用者對平安通服務的滿意度。

2.2 研究對象

研究總體為澳門平安通服務所有使用者。據平安通服務中心的資料顯示用戶共 1198 人（澳門平安通服務呼援中心，2011），預計成功訪問約 500-600 名受訪者。根據預試驗回應率 60% 計算，從平安通服務使用者中單純隨機抽取 832 人。有鑒於個人私隱及知情同意的倫理考量，研究對象首先經平安通服務中心致電取得

同意後，才可由調查員進行電話訪問，最後確實答應可以接受訪問的研究對象為 639 名。本研究由 3 名老師帶領，培訓 16 名護士學生成問卷調查員。配合使用者正常作息時間，訪問時間 上午十一時至晚上九時進行資料收集。訪問員在接通電話後再次徵得受訪者同意後才開始訪問，結果成功訪問 519 名使用者，電話訪問的合作率為 81.5%。

2.3 研究工具

本研究參照 Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) 的 PZB 概念模式，參照 SERVQUAL 評價項目的五個構面：可靠性、反應性、保證性、關懷性及有形性，切合平安通以人性化服務理念進行問卷設計。問卷主要了解服務使用者總體滿意度（包括題目第 1 題至第 22 題）、方便性（題目為 5，6，16，17）、態度（題目為 3，4，8，9，10，11，14，15）、收費（題目為 18，19，20，21，22）及內容（題目為 1，2，7，12，13）。問卷邀請三位專家進行內容效度評審，內容效度指數為 0.98。選擇答案“同意”、“一般”及“不同意”，凡選取同意題目給 1 分（100%）、選取一般題目給 0.5 分（50%）、選取不同意題目給 0 分（0%）。預計訪問時間在十五分鐘內完成。

2.4 數據分析

在電話訪問過程中已經收集到所有的資料，經過檢查、審核後，採用 SPSS15.0 統計軟件建立數據庫及輸入資料，計數資料以頻數及百分比進行描述性分析。

3. 研究結果

3.1 基本資料

519 名使用者年齡由 9 歲至 100 歲 (77.7+9.2 歲)，以 65 歲或以上的為多 (488 人，94.0%)；女性佔大部分 (382 人，73.6%)；獨居長者超過半數 (295 人，56.8%)。使用服務時間以 6-12 個月的為多 (241 人，46.4%)，平均時間為 10.4 月 (見表 1)，平均每月按鐘次數為 12.8 次。

3.2 安裝平安鐘的原因

需要安裝平安鐘的主要原因有獨居 (277 人，53.4%)、年紀大 (220 人，42.4%) 等。(見表 2)

3.3 平安通服務使用者的滿意度

519 名澳門平安通使用者對服務的整體滿意度的平均總得分為 93%+11%。其中滿意程度以「服務方便性」最高 (96%+10%)；其次對服務態度 (95%+10%)；收費方面 (92%+15%)；最低的是服務內容 (87%+19%)。

4. 討論

4.1 使用者對平安通服務的滿意度高

519 名使用者對平安通服務甚為滿意，平均總得分高達 93%+11%。國外也有研究結果顯示 PERS 使用者滿意服務 (Mann, Belchior, Tomita & Kemp, 2005)。台灣研究顯示使用者滿意生命守護連線服務 (丘秋楨, 2009)。本研究的滿意度高，可能因為平安通服務發揮到緊急支援的功能及與本地社會福利狀況有關。

4.1.1 平安通服務發揮緊急求援的功能令使用者滿意其服務

平安通服務使用者可以 24 小時通過平安通服務中心求助 (Lai et al., 2010；澳門平安通服務呼援中心, 2011)；當平安通服務使用者遇到緊急情況按平安鐘時，立即可以得到幫助，增加長者留在家中的安全感和獨立性，從而提高生活質量 (Mann et al., 2005)。本研究結果顯示使用者曾經按平安鐘求助的原因主要為緊急

表 1 受訪者的基本資料 (N = 519)

項目	人數	百分比 (%)
年齡		
65 歲以下	31	6.0
65 歲或以上	488	94.0
性別		
男	137	26.4
女	382	73.6
居住狀況		
獨居	295	56.8
配偶	126	24.3
子女	44	8.5
親屬 (孫 / 兄弟姐妹)	30	5.8
其他 (朋友)	24	4.6
接受服務時間 (月)		
<6	108	20.8
6-12	241	46.4
13-18	131	25.2
>18	39	7.5

表 2 安裝平安鐘的原因排序

項目	人數	百分率 (%)
獨居	277	53.4
年紀大	220	42.4
中心或朋友介紹	48	9.3
家中沒有人照顧 / 家人要求	40	7.7
傾心事	32	6.2
緊急時可求助 / 安心	31	6
傷殘	16	3.1
家人長期病患	8	1.5
曾經跌倒	4	0.8
希望尋求陪診服務	1	0.2

情況，例如叫十字車、身體不適和跌倒。外國研究顯示使用者按平安鐘的主要原因是跌倒 (Mann et al., 2005)，與本研究結果相似。體現了平安通發揮了其緊急救援的功能，保障了使用者的生命安全，體現了平安通服務存在的重要價值。

4.1.2 社會福利政策不斷改善有助長者對平安通服務的評價正面

澳門社團一直以來關注弱勢社群，在長者服務方面，包括有頤康中心、日間護理中心、長者書院等，促進長者積極生活。平安通服務是近年開展的一項新服務，有部分使用者來自於社團，對社團有一定的歸屬感。故此，對服務評價較正面。其次，平安通服務與使用者有較好的互動，有使用者身體不適時找不到家人，但平安通可代為解決問題；有需要時可隨時找平安通傾訴。平安通服務成為長者日常生

活的守護天使；同時，平安通服務是特區政府推行「原居安老」政策的一項重要措施（社工局，2011）。符合長者的養老意願，提供長者社區生活的保障，從而提高長者的生活質素。

4.2 安裝平安通後感到安心

長者遇到緊急求助時，看不清電話或不能認數字、或因 澳門報警系統手續煩瑣，長者在緊急情況下未必會可以供到正確的訊息，進而得不到即時救援。平安鐘方便使用者求助，使用者有需要時按鐘立即與服務中心對話，必要時服務中心可以代為通知家人或報警求助，減低長者受傷的情況（Lai et al., 2010）。平安通服務的其中一項服務承諾是快速回應使用者的求助，因 當生命危急情況下，時間可以增加求助者成功救治或減低損傷的機會。國外的研究與本研究有相同的結果，使用者都認為 PERS 回應快、可以增加其安全感（Mann et al., 2005）。

4.3 老齡化社會改變長者對平安通服務的需求

澳門大多數長者患有不同的疾病，甚至有患有三種或以上的疾病（曾文等，2010；澳門鏡湖護理學院，2006）；年紀大、患病多及獨居長者容易發生跌倒（陳怡如，2005），導致老年人功能減退甚至生活不能自理。現代人生活緊張，可能無暇照顧父母，甚至不能一齊居住，令獨居老人數目增加，有調查顯示有 37.8% 長者 獨居（澳門鏡湖護理學院，2006）。獨居會增加他（她）們處於危險情況的機會，例如獨居老人發生緊急意外時，如果得不到立即救治或無人協助就醫，將會導致病情嚴重，甚至死亡（丘秋楨，2009）。傳統養兒防老的觀念被受挑戰，老人照顧已經成 社會和家庭共同承擔的責任（Zeng & Chan, 2009）。平安通服務的開展正符合長者在澳門養老的期望及（「原居安老」的理念）（社工局，2011）。本研究結果顯示多數使用者為獨居長者（53.4%），也有受訪者（7.7%）因為家人要求或家人外出工作而安裝平安通。可見，平安通中心的工作人員可以代替家人的部分角色。所以平安通服務 家庭分

擔照顧的壓力，增加長者在家中生活的信心。

5. 結論

總體而言，澳門平安通的使用者對服務的內容、態度、收費及方便性都非常滿意。平安通服務通過電話資訊服務可以 長者提供緊急救援、情緒支援等服務，最容易發現和回應使用者的需求，並且可以作健康推動的平臺，令使用者從院舍或醫院返回家中得到連續性照顧，使長者更安心地留在家中生活。

參考文獻

- 丘秋楨 (2009)。探討原漢獨居老人使用遠距照護系統之影響因素及智慧化發展需求評估。台北：慈濟大學原住民健康研究所。
- 陳怡如 (2005)。臺北市老人身體活動、功能性體適能與跌倒之模式分析。台北：國立台灣大學護理學研究所。
- 曾文、李衛燕、陸嘉燕 (2010)。澳門北區長者醫療及其綜合服務需求調查。澳門：澳門特區政府北區社區服務諮詢委員會。
- 澳門統計暨普查局 (2015)。澳門人口估計。於 2016 年 1 月 20 日搜索於澳門統計暨普查局網頁：www.dsec.gov.mo
- 澳門平安通服務呼援中心 (2011)。我們的服務。於 2016 年 1 月 20 日搜索於澳門平安通呼援服務中心網頁：<http://pot.ugamm.org.mo/Service.html>
- 澳門鏡湖理學院 (2006)。澳門長者長期照顧服務需求評估研究報告。澳門：澳門社會工作局。
- 澳門社會工作局 (2011)。澳門特別行政區政府扶助弱勢社群系列措施。取自於澳門社會工作局網頁：<http://www.ias.gov.mo/index.jsp>
- 澳門街坊會聯合總 (2014)。澳門平安通呼援服務中心五週年服務成果紀念冊。澳門：澳門街坊會聯合總會。
- Lai, C. K., Chung, J. C., Leung, N. K., Wong, J. C., & Mak, D. P. (2010). Survey of older Hong Kong people's perceptions of telecommunication technologies and telecare devices.

Journal of Telemedicine and Telecare, 16(8), 441.

Meiner, E.S., & Luecknotte, A.G. (2009). *Gerontologic Nursing* (3rd ed.). St. Louis: Mosby.

Mann, W., Belchior, P., Tomita, MR., & Kemp, B. (2005). Use of personal emergency response systems by older individuals with disabilities. *Assistive Technology*, 17(1), 82-88.

Miguel, K. D. S., & Lewin, G. (2008). Brief Report: Personal emergency alarms: What impact do they have on older people's lives? *Australasian Journal on Aging*, 27(2), 103-105.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988.). SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Marketing*, 64(1), 12-37.

Zeng, W., & Chan, M.F. (2010). Investigating factors related to depression among older persons in Macau. *Macau Journal of Nursing*, 9(1), 1-9.

Users' Perceptions of Personal Emergency Response Service in Macau

Wen Zeng Wei In Lei Choi Peng Wong

Abstract Objective: To describe how the users perceived their personal emergency response service (PERS) in Macau, including issues related to the availability, cost, service attitude, and content of the PERS. Research Design: A structured questionnaire, based on the SERVQUAL instrument, was administered during telephone interview by trained interviewers. Selected randomly from all the users of PERS, five hundred and nineteen participants were surveyed. Results: The participants were very satisfied with the PERS (93%); very satisfied with the availability (96%), service attitude (95%), the cost (92%), the content (87%) of PERS. Conclusion: Most of the users had benefited from and were very satisfied with using the PERS.

Key Words personal emergency response service users' perceptions