

行政院國軍退除役官兵輔導委員會考察香港安養機構報告

壹：前 言（目的）

職等奉派赴香港考察老人安養護機構，一行六人，由第二處朱副處長嘉義擔任團長，在耕莘醫院鄧副院長全程隨行指導下，以失智養護為主，輔以殘癱養護及老人安養等重點，規劃參訪活動，於六月十三日出發，十五日返台，雖僅三天，行程緊湊，除拜會香港社會福利署、醫院管理局外，並參訪該地區老人綜合服務醫院、老人護理安養院、失智老人養護中心及老人渡假中心等九個單位。對每一訪問單位除聽取簡報、問題研討、實況參觀，以瞭解彼等觀念作法、規章作為及工作經驗外，並訪問其安養護老人。以為我精進服務照顧榮民之參考，所獲堪為借鏡者頗多，謹就考察過程概要與心得建議，分別報告於后：

貳：考察過程所見概要

聖雅各福群會暨真光護理之家

聖雅各福群會是香港基督教聖公會於一九四九年創辦，係委員會制，除行政部門外，轄有兒童、少年、學生、家庭、居家服務、社區服務及養老之家、日間護理中心等為一綜合性之社會服務機構。其經費來源由政府補助 52.49%，香港公益金 2.61%，營收服務費 39.79%，餘為賽馬會及各界捐款。

真光護理之家為聖雅各福群會所屬養老之家：

為自費之護理安老院，可收容一三六人，其宿舍區分為單人、雙人及四人房，均為套房設置，內有電視、電話、衣物櫃及衛浴設備等，另有一浴室設有新穎之坐式沐浴機及復康治療室。

編制人員除院長、副院長外，行政人員三員、護士八員、保健員七員、院舍照顧員（病患服務員）四十六員、工友十五員、廚師四員、警衛二員、並聘有物理治療師及職業治療師，為長者實施復健及職能治療，照顧比率為一比五。

收費標準依房舍及服務等級，每月由（新台幣）三萬九千元至十三萬六、四元不等。

其特點為各床頭及浴廁上下適當位置均設有緊急求救呼叫（按鈴）裝置，以方便老人站立、坐躺（跌倒時）使用，並針對個別需要，實施物理及職業治療，惟受地理環境限制，內部空間狹小（然最小者亦有五平方米，標準為九平方米）且無室外綠地或活動設施。

葵涌醫院

香港葵涌醫院建於丘陵地為一地下三樓地上十樓，是世界最高之精神科醫院，其收容之病患約有三分之一為憂鬱症，三分之一為失智症，三分之一為酒癮及其他精神病患，平均住院天數為廿六天。失智養護中心為其醫院之一部，位於第八樓，係為六十五歲以上患有輕度和中度痴呆症長者，提供專業評估及治療並改善患者的自理能力處所。

安置卅六人，設有護士十七人，病患服務員九人，平均一．三八人有一人照顧。

病房治療功能之設計為其主要特色：

隱蔽門：由於患者多有無定位方向游走行為，並且會離開病房，故於正門特意設計漆上與旁邊牆壁一致顏色，以防止患者外出。

感觀牆：以各種不同質料物件構成一幅如圖畫般的牆壁，讓患者可以自由觸摸，刺激患者視覺和觸覺及聽覺功能。

滋味軒：為患者提供準備食物和安全煮食的設備，讓患者獲得準備食物及煮食時的樂趣，並享用自己烹調食物時所帶來的滿足感。

現實定向資訊板：以文字和圖畫幫助患者提高對地點、日期、季節和節日的醒覺。

懷舊里：以懷舊廣告畫、相片和用具佈置的步行徑，讓患者一面游走，一面懷緬逝去的日子，從想當年中，幫助患者能改善自己的形象和增加重返社會或家庭自信心。

活動室：以仿古傢俱、中國傳統茶具、文房四寶、樂器，揉合懷舊與活動於一室，為患者提供具有懷舊氣氛的活動天地，按各人的喜好與專長，參與不同的活動。

視聽間：為患者提供一個享受影音、視聽的處所，透過播放不同古今中外的音樂及錄影帶，進行現實定向及懷舊活動。

綠茵角：為特別設計的室內花園，讓患者能在綠化區內進行園藝、休閒及康復活動。

上述設計之功能，主要著眼在配合醫護及職能訓練作法，使患者能逐漸適應現時生活，重返社會或家庭。

走廊兩側牆壁下方九十公分處，均以塑膠材質花草包覆增添綠意，所有設施如桌椅、牆角，均倒角（圓弧）防止碰撞受傷，洗手台水龍頭以桿狀代替旋轉式，方便病患使用。

滅火器及消防箱均隱藏於牆內以防止病患碰撞受傷，逃生路線均公佈於公告欄，並於各房（床）餐廳至逃生出口地面，劃有不同顏色線路，以供患者辨識，導引其往正確之方向到達出口逃生。

每週四上午安排長者外出活動，午餐則至茶樓飲茶，以使失智患者，能適應社會生活，重拾返回社會之信心。

除護士、病患服務員外，另有醫師、臨床心理學家、職業治療師、物理治療師及社工員等，運用病房各項設施提供患者認知訓練、自我家居照顧訓練、體能訓練、衛生講座及康樂活動等以改善患者的自我照顧、日常和家居活動，幫助患者在能力範圍內，重行融入社區或家庭，並提供照顧者之支援和指導。

仁濟醫院護養院

仁濟醫院成立於一九六二年初期僅提供醫療服務，爾後因應社會需

求發展，成為一個多元化慈善機構，除醫療外，更提供社會服務、教育、牙科診所、中醫及緊急援助等，一九八二年起擴展，提供香港老人社會服務。香港現有十七個老人社會服務單位，仁濟護養院為其中之一。

仁濟護養院位於仁濟醫院綜合服務大樓四至八樓，收容六十五歲以上健康穩定（需定期醫療護理或患有慢性疾病需使用助行器）且精神狀況適宜群體生活者：

該院設有三 床，其職員從院長至職工計一九一人，約一人照顧一．五七人；若僅就護士及病患服務員一五九人計算，約一人照顧一．八八人。

住院費用每人每月由政府補助五萬二、八 元，患者自行負擔約八、七七四元。合計每床每月約六萬一、五七四元。

硬體設備特點：

走道兩側扶手，採上、下各乙條直線圓桿（可滿把握）設計，方便年邁或體弱患者不論步行或乘坐輪椅均易於扶持。

寢室門以子母門設計，平時僅開啟三分之二，如遇需要時亦可全開，方便病床進出。

室內盥洗室地面與寢室地面高度一致，方便不論是否使用輪椅者均易進出，且排水系統為橫槽狀，易於廢水排放。

服務特色：

除提供一般之醫療、護理服務、生活照顧（廿四小時之起居生活包括洗澡、更衣、如廁）及個案心理輔導、室內外各種活動外，其服務特色為：

膳食服務：聘有營養師安排膳食並依個別需要編定特別菜譜如提供碎食、糊餐（如：廣東稀飯）等，另除三餐外，提供下午茶點及睡前小食。

物理治療服務：由物理治療師按個別狀況，提供專業治療。

職業治療服務：專設職業治療室，由職業治療師為有需要者提供一系列的治療活動（含現實導向、上肢功能、身體功能、認知、感官、聽覺等訓練）。

香港中文大學附設耆智園

為一家庭式之失智老人養護處所，由香港中文大學管理，其經費來源為香港中文大學提供、賽馬會資助及收費。

現有床位六十床，工作人員廿二人，平均每一人照顧二．七三人。病房設計及服務照顧作法，與葵涌醫院失智養護中心大同小異。惟其位於一樓能充分運用地形，處處考量患者安全與治療功能，突顯其家庭化之溫馨祥和、人性化之服務照顧，其特色為：

設有花園蔬果區，供患者自行栽種花卉及蔬果，並設有花台，方便乘坐輪椅患者栽植怡養心情，另設有小型鳥園，藉鳥鳴聲及鮮艷之羽毛色彩刺激患者聽、視覺及藉鳥之繁殖成長，使患者在移情中擁有期待與希望。

失智房舍門禁，僅允許工作人員採刷卡方式進出，患者無法自行開啟。

房門設計採活頁式，平時為內推（開）式，避免因外推而影響路過人員（撞擊），惟如遇患者於房內跌倒，擋住門之內推開啟時，亦可由工作人員以外開方式開啟，進行救護。另門把以平桿下壓式取代圓頭旋轉式，方便開啟進出。

房門門板中間為透明壓克力以方便服務人員可由門外直接觀看患者起居生活，利於照顧。

餐廳用餐桌，突破以往方型桌之觀念而以 3 字型設計，使用者坐於 3 字型凹部內，由於患者包覆於桌內，左、右兩側均有倚托具安全感。

除有閉路監視器外另設有保護室，室內均以塑膠內襯海棉包覆牆壁，並置有特置沙發及音響設備，以供情緒不穩患者平躺聆聽音

樂，舒緩心情。

紗窗以半開方式並具遮陽功能，以免刺激患者情緒。

治療室為一具有物理及職業治療雙重功能之活動空間，內置有雙桿式平衡器、復健腳踏車、塑膠藍框架及氣球（拍）等，另設有感官治療室，內置有各種能產生各種聲音（如雨聲）光線之儀器及觸（握）物品，使患者在舒適房間內獲得安全感，恢復身體各部器官知覺。

樟木頭老人渡假中心

為一自負盈虧提供五十五歲以上，無傳染病，不需臥床，身體、精神情緒穩定適合群體生活、能控制大小便、活動力較弱而需使用簡單助行器長者照顧（渡假）處所。並辦理日間暫託（一日至兩週）服務。

渡假（照護）服務兩天一夜費用五八一元，日間暫託護理服務每天一、四四四元。

日間護理床位十六床，護理人員六員，平均每一人照顧二、六六人。

樟木頭渡假中心佔地三 坪，其室內設施有撞球室、麻將室、餐廳 閱覽室 卡拉OK室及電腦室（提供老人上網或電腦遊戲用）陶藝室及耆英電台播音室、室外設有蘭園、老野茶室、錦鯉池、游泳池及槌球場等以提供老人社交、康樂、體育、復健等活動用。

黃竹坑醫院

黃竹坑醫院於一九九五年啟用，是一所專門提供老人延續服務的醫院，設有二 張病床，接收由醫生轉介長期病患及傷殘的年老病人。其服務範圍包括醫療、護理服務、藥物、物理、職業、言語治療及社會工作膳食服務等。

該院醫療服務特點：

成立特別醫療小組如壓瘡小組、中風康復小組、感染控制小組、預防跌倒組及臨終關懷小組、哀傷輔導小組，針對不同病患之病情及

病患家屬需要提供服務（依該院醫師簡報提及該院近五年來，因跌倒造成骨折病患只有六位，佔住院病患 . 八%，小組工作績效優異）。

重視物理治療，由治療師依病患個別需要透過運動及電療協助病人改善活動能力。

重視職業治療，透過特別設計的治療活動及輔助器具，提高病人生活上的獨立能力，另每位長者均設一「真情盒」，置放老人個人作品、信件等以激發其潛在意識，提高自信心。

東華三院余振強紀念護理安老院

該院係由余振強慈善基金會資助建設，於一九九五年啟用，提供六十歲以上日常生活不能自理需護理服務之長者院舍服務，其服務範疇包括住宿及膳食服務、起居照顧、護理服務、診症服務、物理治療、文娛康樂及輔導服務等。

經費七五%由社會福利署補助，廿三%來自服務費，另外二%由該院基金補足。其收費為每人每月七、九二 元，如完全自費每人每月三萬四、四三四元。

該院特色為每一房間均採用一般寢具，床單顏色均不同，佈置家庭化，並精心設計有戶外花園及物理治療室，並依老人興趣成立各種小組，以豐富老人生活。

東華三院楊成長期護理院

是為楊成先生後人捐資興建，專為老人提供精神（失智、憂鬱、妄想 . . 等）患者，復康住宿服務之院舍，計有一七 張床，八二名工作人員，平均一人照顧二 . 七人，屬收費之長期護理院。

該院除提供醫生診治，護理治療及住宿，膳食服務外，甚為重視個人輔導、職業、物理治療及康樂活動其特點：

在職業治療中成立小型加工廠，輔導患者操作簡單的加工品，除

賺取利潤外更能強化其成就感。

由工作人員帶領上街購物、郊遊或飲茶等戶外活動以調劑身心。

由工作人員督導協助病患，自行經營超商販賣日用品或冷飲、食品等以增進生活信心。

運用電腦軟體以簡單問答選擇方式訓練患者認知感，答對時，電腦會以掌聲鼓勵以激發其興趣。

基督教靈實胡平頤養院

為基督教靈實協會所轄多個老人服務機構之一，位於將軍澳坑口，以自負盈虧方式提供三二一個床位，提供長期住宿暫託及日託服務。其醫護人員和患者比例為一人照顧二．六人，收費由三萬九、一六0元起。

該院除有一般老人養護院之設備及服務照顧措施外，其特色為：

- 1 滿佈懷舊傢俱，使患者藉著回味往日情懷，幫助記憶力。
- 2 重視各項安全措施除設置閉路電視系統外，房門中均以透明壓克力設置，並於床舖裝置感應器，患者若離開床位，服務台顯示燈立即顯示，使服務人員能在第一時間掌握患者動態。
- 3 院舍設有四個主題花園，內設有遊走徑及多個趣味性休閒點，提供長者休息活動。

參：考察心得

香港地區失智養護機構均設有感觀牆、現實定向資訊板、懷舊里、活動室、視聽間、綠茵角等，以刺激患者視覺和觸覺及聽覺，進而減緩渠等症狀繼續惡化，目前本會失智、殘癱榮舍雖設有中山室，惟尚欠缺上述軟、硬體設施，似可參考設立。

香港中文大學附設耆智園，設有花園蔬果區，供患者自行栽種花草及蔬果，並設有花台方便乘坐輪椅患者，亦能栽植以怡養心情，本會榮家空間廣闊，應可參考設置類似園區，以豐富渠等生活；另樟木頭老人渡假中心設有耆英電台與園區播音系統連線播音，增進內住人員彼

此間之情感交流，本會亦可參考該中心作法，運用家區播音系統輪流由各堂隊榮民，提供個人養生保健、人生小品，分享住家榮民。

陳華三院「楊成」長期護理院，在職業治療中成立小型加工廠，輔導患者操作簡單加工品，除可論件計酬賺取酬勞外，更能強化自我肯定之成就感，本會安養機構如有意願且適合辦理者，似可試行辦理，使內住榮民藉由簡易輕鬆之工作，以活化身體機能，增強其個人之成就感。

參訪各類型單位因受地理環境限制，大都位於高樓層內，老人進出不便，活動空間狹小，但其發展出小而美之家庭佈置，堪為借鏡學習。

套房式設備且為多樣化與家庭化佈置，除擺設有床頭櫃、衣櫃、電話、電視等一般傢俱用品外，並有衛浴設備，其每間寢室之床單被褥等樣式與顏色均不同，富有一般家庭臥室之活潑朝氣。

重視安全措施，如病床護欄、衛浴寢室內及走道，設有可滿把握之高低扶手、浴廁止滑地磚、站、坐、臥均隨手可觸按之緊急按鈕、房門雙向變換開關、遮陽紗窗、房門透視壓克力裝置、監視器、圓弧型餐桌（字型餐桌）等。

除正式客廳擺置沙發、盆栽外，充分運用空間擺設座椅，形成各有特色之休閒點、地面為具彈性之塑膠地板，縱使跌倒亦不易成傷，另以不同顏色膠帶形成遊走路徑，指示各病房路線不易迷失方向。

對情緒失控人員，設有保護室、內置舒適躺椅，並播放輕鬆音樂，舒緩其情緒，並有社工人員輔導安撫，設想週到。

重視治療：受訪單位除提供診治護理治療外，均極重視職業及物理治療，設有物理治療室（置各種復健器材）職業治療室（置有現實定向訓練、視、聽、嗅、觸覺等感官訓練記憶訓練等）由專業人員對每位老人評估後，依個別需要實施各項治療活動。

重視老人活動：老人遲鈍，習於靜處，呆坐終日，不肯運動，致機能退化迅速，體力日衰，香港安養護單位，均依老人興趣成立各種活動

小組，鼓勵老人參與活動，每週定期帶領老人外出郊遊、飲茶、購物等活動（六月十四日中午於沙田畫舫用餐時，適有李嘉誠養老院，以義工一對一方式扶助老人用餐，職等訪問其員工、老人參與情形時，告知初期並不踴躍，但經不斷宣導，以半強迫方式實施後，目前為其養護院老人最期待，參加人員最踴躍活動之一。其用餐經費由老人自付，義工餐費則由養護院負擔）本會安養機構每年均辦有自強活動，帶領榮民到各風景區參觀，藉以調劑身心，惟因時間及經費之限制，一年僅辦理一至二次，為鼓勵榮民走出戶外開拓視野，似可由服務人員分批陪同融入家區附近社區參與活動，亦歡迎當地社區老人來家活動，以增進彼此互動及情誼。

受訪單位在醫療轉介及資源協調運用方面，均十分順暢，尤在環境衛生上都有很高的標準，幾乎看不到髒亂，聞不到惡臭，其原因為：

各安養及養護部門負責人，均由具有醫療或社工專長之專業人員擔任。且由衛生福利局統籌管理。

設備新穎，空間狹小，易於整理美化。

職工人數比率高，均領有專業証照，協力維護易收成效。且每日勤於清潔及更換老人被服。

安養護老人有良好的生活習慣，自我約束力高，不隨易破壞污損。香港地窄人稠，但其安養護場所亦規定有一定空間，且每房間均為套房式設備。但目前榮家狀況則相去甚遠，以岡山榮家為例，有二至三人居住於不到四坪房間，且衛浴設備為全樓層共用，宜調增提昇住的品質。

香港地區對老人之照護，無論是失智、殘癱養護或老人安養層面，其特色是能使其適應現代化社會及家庭，經由一定期間之醫療，職能訓練及照護，使得患者逐步適應並重返社會及家庭。而本會榮家或安養中心安置之榮民，能自理生活者，尚能自行進入社區活動，但宜參照香港模式，研採群體規劃方式，使渠等瞭解現行社區環境，正常地在

社區中生活；至失智、殘癱榮民，因多屬單身無依，長期以來，即無家庭之歸屬感，但榮家及安養中心仍屬大家庭之生活模式，基此，未來宜加強並有效規劃設計職能活動，以使中、輕度失智、殘癱榮民，在病情減緩或逐次健癒後，能重返一般安養榮民群中生活及適應社區環境。

老人一般特性為固執，猜疑心重，尤在變更其長久以來之生活習性方式，難度較高，但能耐心持恆溝通勸導，並帶動或指導其從正確、正常之方向生活，仍可收到預期功效，諸如：香港地區養護機構工作人員，均能持恆耐心地誘導長者，做職能活動及戶外活動，並把握由簡入難之要領，使得長者逐漸適應社會及家庭生活，足資本會各安養機構員工參採學習。

據香港醫院管理局告以：香港地區醫院及診所診斷開具之病歷及藥方，均本資源共享之原則，納入資訊系統鍵檔，各醫院、診所均可透過醫療資訊系統查詢取得上述資料，對民眾門診、醫療及取藥十分方便，符合便民、利民之要求。

肆：建議

由於內住榮民平均年齡已達七十七歲，身體機能日益衰退，榮家逐漸由原安養為主養護為輔，轉而為養護為主安養為輔，考量本會安養機構將逐漸轉型為長期照護機構，似可檢討將副首長修編為醫護專長人員，以利內住榮民之醫療照護業務推動。

榮民日益老化，其所衍生問題，亦日益複雜，所需服務人力宜隨之調整增加，以應需要，目前本會病患服務員照顧比率為一比八，似可參考香港地區護理安老院起居照顧員，與患者之比率一比四．五，逐步區分日、夜間，增加榮家病患服務員人數，以提高服務比率，進而全面提高服務品質。

依各安養機構「長青服務室」個案輔導紀錄統計分析，榮民所呈現問題較多者，依序為保健醫療（含無病識感、慮病症、不配合醫療自行

入、出院等)、善後服務、人際關係不良(含溝通及與室友不睦)、失智、改安置(人、地不宜改調)、紛爭(衝突)、性格違常情緒不穩等,其中又以拒醫(含重症、癌症)、衝突等最易衍生意外,故建請各安養機構以任務編組方式由輔導(社工)、護理及神職志工人員為主,分別成立「醫療服務」、「臨終關懷」小組,提供重症或臨終人員貼切服務,並參考岡山榮家做法成立「榮民生活互助協和委員會」有效處理紛爭事件。

運用年度相關經費整建設置室外懷舊區(協調國防部移撥報廢之老舊裝備),花園區、復健區、植物園區或蔬菜花果區等以收美化及治療雙重功效。

由岡山榮家參考香港地區失智養護機構,辦理室內外導向、記憶、感官及復健等佈置、訓練示範,供其他三所失智榮舍榮家觀摩學習。

配合安養機構年度榮民藝能競賽舉辦各種團體活動(活動治療),如平劇、書法、音樂、美術、體育等活動觀摩,以促進榮民身心健康。

各安養機構協調志(義)工帶領榮民外出郊遊或至各百貨公司、餐飲店等消費,以加速榮民「再社會化」功能,並鼓勵榮民參與家區附近社區活動,亦歡迎當地社區老人來家活動,以增進彼此互動及情誼。

擬訂「榮民安養護設施改善長程計畫」針對老舊榮舍進行逐年興(整)建,以符合老人福利法居住空間規定,進而提供安養榮民安全、舒適、方便且無障礙之空間,提昇住的品質。並於計畫完成後,試行辦理安置夫婦及日間託老服務,以擴大服務範籌。

由彰化榮家參考香港地區職能訓練作法,規劃設計職能活動,辦理示範觀摩,要求員工持恆耐心地誘導長者做職能訓練及戶外活動,並把握由簡入難之要領,以使中、輕度失智、殘癱榮民,在病情減緩或逐次健癒後,能重返一般安養榮民群中生活及適應社區環境。

針對榮總、榮院及榮家,宜比照香港地區醫院及診所相關資訊,資源共享之原則,研究設計將患者之病歷及藥方等資訊鍵檔,俾便各榮總、

榮院及榮家，均可透過資訊系統查詢取得相關資料，進而加強對榮民之服務照顧。

伍：結語

此次參訪香港安養護機構，秉承各級長官指導，出發前充分準備，詳定考察要點，參訪中各員對問題之探討，資料之蒐集，鍥而不捨，鉅細靡遺，又蒙耕莘醫院鄧副院長之指導，在行程匆促中，勉能完成考察任務，所獲香港對老人安養之良法善意，經驗教訓可供參鑑者頗多，當引為改善我老人安養護之參考，其與我榮民安養可供借鏡者，逐步參採推動，以期提昇我榮民安養護服務照顧品質。