# 養護型日間照顧服務實務[1]

游如玉

財團法人台南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會老人中心主任

## 一、前言

（一）日間照顧是促進社區老人自立生活的重要方案

（二）工作人員的朝氣是老人朝氣的根本

（三）證明服務成效—申請聯合勸募「日間照顧成效評估指標[2]」研究案

（四）日間照顧服務之延伸—撰寫日間照顧操作手冊、與機構之實務交流與觀摩、台日老人福利研討會

## 二、日間照顧的概念

（一）需求的掌握

（二）協助自立

1.案主自決
2.保障隱私權
3.促進生活意志與動機

（三）對老人福利工作的決心

（四）溝通的原則是，口語上以最尊重的語氣，以心交**心**

1.平等的視線
2.與個案的視線平行的高度談話
3.輪椅使用者或臥床時，禁止以上對下看的方式溝通
4.彎下腰以親切的笑臉談話
5.打招呼—工作人員應主動向個案打招呼傾聽的概念與方法與技術—勿先入爲主，只要傾聽，個案便會漸漸打開心胸
6.讓個案將心理的話說出得到滿足感

[1] 財團法人台南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會編者，游如玉主編，守護銀翼天使—日間照顧操作手冊第二章養護型日間照顧服務實務，2005

[2] 初步成效：生理面—維持殘存功能、不依賴輔具、語言表達能力增強、自立做復建、精神狀況變好、睡眠有改善、失禁狀況減少、健康狀況變好；心理面—變得快樂、表達感受、變得活潑、感到受尊重、情緒有改善、對人生態度的改變；社會面—主動與人互動、自主發表意見、表達感恩、與他人分享、喜歡參加日託、建立人際關係、關心與協助其他老人；其他面—改善生活品質、減輕家庭照顧者工作、案家感謝對老人的照顧（2005.6）

7.無論個案的狀況如何，應堅定而努力的傾聽
8.可安慰個案
9.多認識或理解個案
10.解決個案的煩惱
11.協助個案思考
12.與個案建立信賴關係
13.注意傾聽時的姿勢
14.認真的態度
15.確認聽到的事
16.重複個案說的話
17.理性的關懷並具包容的接觸
18.溫柔且低沉的聲調
19.以尊敬的態度應對
20.建立熟悉而信賴的關係

## 三、日間照顧日程內容

### （一）一般日間照顧日程—以台南市 YMCA 為例

| 時 間 | 工作內容 | 注　　意　　事　　項 |
|---|---|---|
| 7:30 | 延長型日託 | 由家屬接送 |
| 7:30 | 交通接送（請參考第四章） | 第一班車出發 |
| 8:30 | | 第一班車到達，第二班車出發 |
| 9:30 | | 第二班車到達，誘導並協助如廁 |
| 10:30 | 團體活動 | 設計趣味活動、團體活動、社團活動、娛樂活動、社區活動、節慶活動等，運用公共空間促進個案與其他年齡層的互動與交流(請參考第三章) |
| 11:30 | 自由時間 | |
| 12:00 | 午餐、用藥 | |
| 13:00 | 午睡 | |
| 14:30 | 團體活動 | 設計趣味活動、團體活動、社團活動、娛樂活動、社區活動、節慶活動<br>運用公共空間促進個案與其他年齡層的互動 |

| | | |
|---|---|---|
| | | 與交流(請參考第三章) |
| 15:15 | 下午茶 | |
| 15:30 | 快樂回家（請參考第四章） | 第一班車回家去<br>工作人員需安撫第二班車個案 |
| 16:30 | | 第二班車回家去 |
| 17:30 | 整理環境<br>填寫記錄 | |
| 18:30 | 一般型日託明天見 | |
| -19:30 | 延長型日託由家屬接送 | |

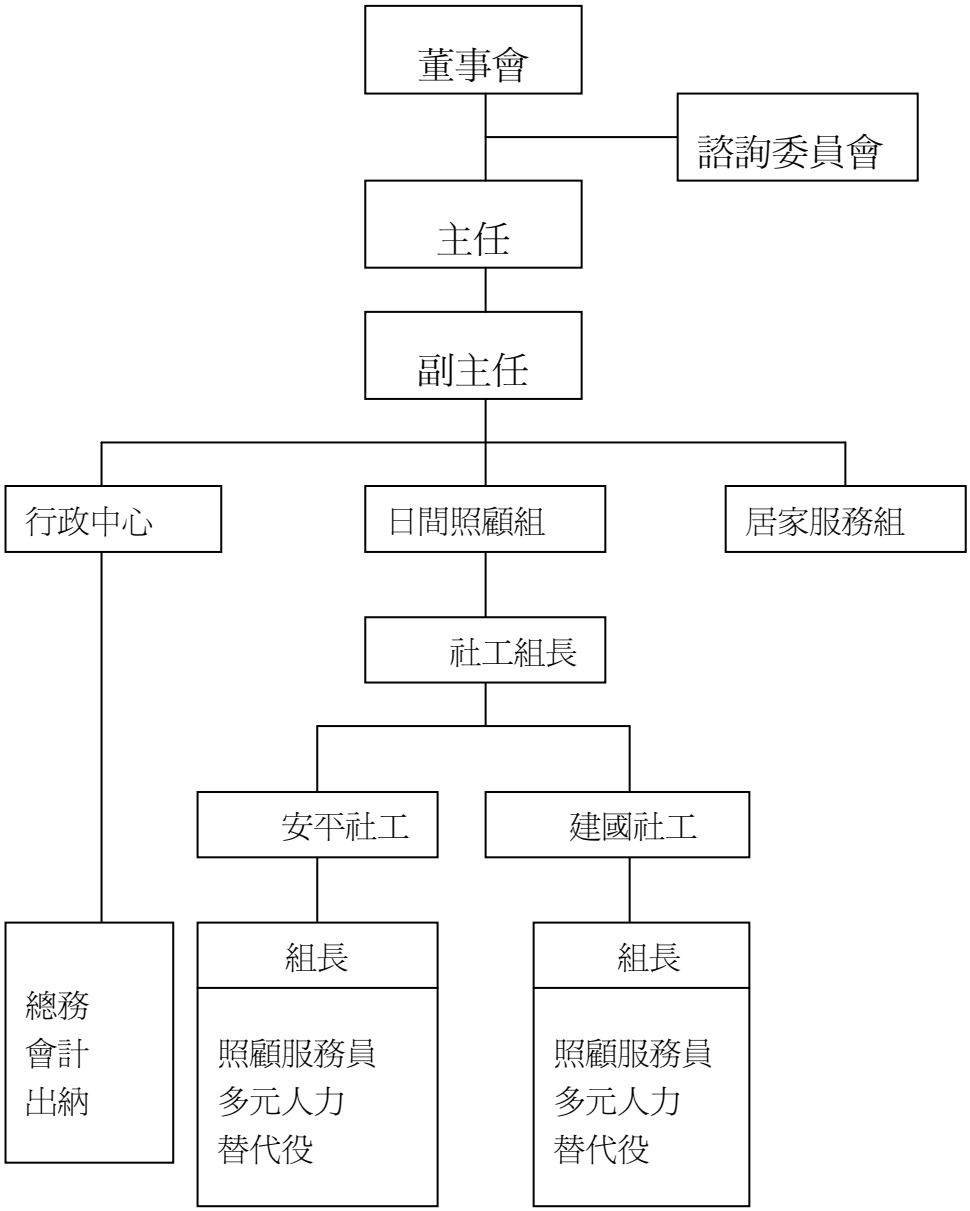
## （二）假日託日間照顧日程—以台南 YMCA 為例

| 時 間 | 工作內容 | 注　　意　　事　　項 |
|---|---|---|
| 8:30 | 交通接送 | 第一班車與第二班車同時出發<br>（請參考第四章） |
| 9:30 | | 到達後，誘導並協助如廁 |
| 10:30 | 團體戶外活動 | 盡量以戶外主題活動，有時安排半天或一天，設計主題後徵詢參加者(請參考第三章) |
| 11:30 | 自由時間 | |
| 12:00 | 午餐、用藥 | 有時安排於戶外午餐 |
| 13:00 | 午睡 | 若外出一天則是個案身心狀況，有時可能提早回家 |
| 14:30 | 團體活動 | 同一般日間照顧團體活動(請參考第三章) |
| 15:15 | 下午茶 | |
| 16:00 | 快樂回家 | 第一班車與第二班車同時回家去（請參考第四章） |
| 17:30 | 整理環境<br>填寫記錄 | |

# 四、工作人員業務

## （一）工作人力運用

### 1. 組織圖



2. 志工、替代役、多元就業人力的培訓與運用

| |
|---|
| 配膳及餐食協助 |
| 協助沐浴或擦澡、更衣或誘導 |
| 下棋或麻將的對象 |
| 培養興趣或指導參加團體活動 |
| 購物的偕同者或代購者 |
| 談話對象 |
| 剪指甲或週邊照顧者、理容或按摩者 |
| 陪伴散步 |
| 特別活動時的協助者—唱歌、跳舞、樂器演奏、演劇等準備或進行 |
| 娛樂或戶外活動的偕同者 |
| 輔助協助日常動作訓練 |
| 修理設施設備 |
| 室內或是外的清掃 |
| 協助廚房 |
| 衣物洗滌 |
| 製作棉花棒 |
| 更換床單 |
| 協助裁縫 |
| 協助行政工作或打字 |
| 協助合作社活動 |

是枝祥子、浦尾和江、上靜子、大澤由美子、三井拓、守屋田鶴子、西澤晶子共著介護施設の業務マニュアル，小林出版，1997

# 五、照顧業務

## （一）主要照顧業務表

| 時間 | 工作內容 | 注意事項 | |
|---|---|---|---|
| 7:30 | 延長型<br>日託 | 有個案時另安排人力 | |
| 7:30<br>8:30 | 交通接送 | 1.應與個案及家屬保持良好關係<br>2.司機是個案或家屬，與中心保持良好關係的橋樑 | （請參考第五章） |
| 9:30 | | 聯絡家屬缺席原因或報告個案身心狀況的變化 | |
| 10:30 | 團體活動 | 1.團體活動排班表替代役<br>多元就業人力<br>正職或兼職工作人力<br>社區志工<br>2.觀察個案團體活動參與情形<br>3.填寫團體參與記錄 | |
| 11:30 | 自由時間 | 促進個案間互動 | DFG 三人需誘導及協助如廁<br>BHIJK 陪同並注意其安全<br>其他人可自理 |
| 12:00 | 午餐、服藥 | 讓個案服用家屬交代的飯後藥物，確認服用後狀況<br>確認下午茶 | A 先生素食<br>B 阿嬤切細，使用自備特殊碗盤<br>C 先生少量<br>D 阿嬤稀飯少量<br>注意 L 先生喜歡拿其他人餐盤中的魚肉類<br>社區中低收入戶三人來中心用餐 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 13:00 | 午睡 | 利用個案午休時間寫記錄<br>確認環境清潔—廁所 | AD 因吵架，需分開睡<br>F 先生家及家屬因怕夜間無法入睡要求坐在客廳 |
| 14:30 | 團體活動 | 同上午團體時段 | |
| 15:15 | 下午茶 | | F 先生無糖飲料<br>社區中低收入戶三人來中心用餐 |
| 15:30<br>16:30 | 快樂回家 | 與家屬連絡簿由司機交給家屬<br>安撫失智個案回家情緒 | （請參考第五章） |
| 17:30 | 整理環境<br>填寫記錄 | 聯絡特殊事情<br>確認明天日程—人員調度、團體活動教材及教師 | |
| 18:30 | 明天見 | | |
| -<br>19:30 | 有個案時另安排人力 | | |
| 每月人員排班表—前月月底排妥後日託會議中協調確認<br>每月團體活動計畫—前月月底由司機交給家屬<br>每週一下午安排車班採購<br>注意 MN 隨時跌倒的可能<br>需星期六假日託者另有方案 | | | |

## （二）照顧業務說明

1.餐食
2.排泄
3.沐浴
4.復健
5.失智老人的應對

## 六、設施及設備運用概念

日間照顧的空間以小型大約 20 人爲宜。若求經營效益可以考慮以多人數設計，但應注意部分老人喜歡安靜的需求。空間上應設置老人可以避開吵雜的空間或角落。合適的交誼廳、餐廳、廁所及浴室、休息室、收纳室、走廊等空間的配置爲眾所知，並且配合容易操作的輔具或輪椅的空間、照顧工作區的視線及動線、清潔而明亮的環境。斜坡道、無段差的門地板、扶手、密碼門，卡拉 OK、按摩椅、開放式廚房、家具、花、寵物等。總而言之，日間照顧新概念動向，便是營造老人日間生活的場域，有家的感覺，不分個案或工作人員共同營造的生活共同體。

（一）無障礙化空間

失能老人的服務空間有無障礙化的必要性。但是應注意的是，過度的無障礙化反而造成老人的失能。例如，沒有因應老人身心狀況誘導至自立方向練習時，只走斜坡道後，可能老人就失去爬樓梯的能力或潛力。

（二）門禁

日間照顧服務的個案中有時會總是吵著回家的失智個案。當然只要密碼門設定後，老人也莫可奈何。但是，如何讓老人安心並平靜地於日間照顧服務過程中度過，視各照顧中心的照顧技巧。有時失智者想要回家會有連動的狀況。此時不過於限制，順其意地安排一對一或一對二，較充足的照顧人力，至日照中心附近繞一圈也是不錯的技巧。「我以爲你要帶我去哪裡？原來是要帶我來老人中心！」失智老人便忘記自己吵著要回家的事。

另外建國日間照顧中心有位常於家前走失的失智個案，個案於建國日間照顧中心就是一副很安心的樣子，雖然門未曾上鎖也常打開，卻不曾想往外跑，只見個案悠閒的與日間照顧的其他個案悠閒的談話或聽人說話。

所以日間照顧服務的設施設備，很難下定論說明什麼是必須的。設置者不應陷入機器的迷思，設施設備有時可以幫助我們的照顧。重要的是對失能者的概念與認識，針對每位個案的狀況做因應的軟體。

## 七、事故的預防與處理

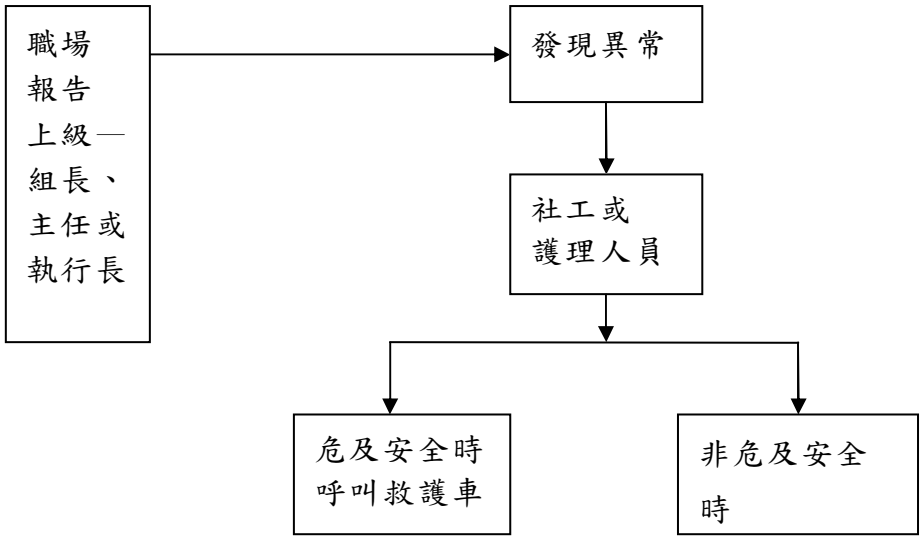
（一）高齡者的疾病與狀況之掌握

（二）事故的處理流程

1.報告上級的內容

2.與救護車的聯絡

3.報告流程圖




## 八、結語

日間照顧工作是繁瑣與不易的。例如照顧人力運用與方法、老人身心狀況的認識與照顧技巧、與家屬的溝通聯繫技巧、對人性的認知與了解、緊急狀況的因應、活動的設計與安排、交通的接送、照顧計畫與評估、會議的重點與方式，其他跨機構或跨專業者間的照會與連結、照顧政策的倡導…。

但日間照顧的工作是非常有意義的。因應急速人口老化的台灣社會，民間各團體與政府可以更積極的開發定點，設置時以人口老化的區域做優先考量，並且可考慮同時設置養護型日間照顧服務及社會型日間服務站。目前日本 2000 年介護保險制度的施行日間服務的服務對象也開放至社會型老人，社會型日間服務具有預防老化的效果。但在此之前我們應優先正視失智或失能老人與家屬的無奈，積極有效地回應他們的心聲與需要。

日本的日間照顧服務，可獨立設置，可與養護機構合併設置，也可與居家服務中心合併設置，或設置於醫院內部，甚至運用學校閒置空間設置或民宅設置…。台灣目前的日間照顧設置處所尚顯不足，應可以更積極地投入心力回應需求。

目前中心同時提供日間照顧服務與居家照顧服務，於中心內部照會，藉著照顧計畫的運作可以更有效益的幫助個案的自力促進。眾所皆知，高品質的服務與低價位的收費是服務使用者或家屬的期望。但日間照顧服務提供單位如何設計出另顧客滿意又不至於因收費過低壓迫至經營理念，是各日間照顧服務提供單位該找出的平衡點。所以如何設計日間照顧方案，讓服務使用者或家屬於可接受的付費範圍內，接受服務也是極大的功課。

台南 YMCA 目前對中央補助的低收入及中低收入戶或低中低收入失智老人，完全提供免付差額的服務。至於一般戶老人的收費設定也刻意設定於中下價位，目前不分輕重度，照顧服務費爲 6000 元，外加交通費 1500 元。我們希望能藉著低價位又注重照顧內涵=自立促進的照顧提供，積極幫助大多數的中產階層的家庭分擔照顧工作。所謂照顧的內涵不應被硬體或設施設備所迷惑，照顧的品質應注重於機構的使命與理念的實踐。事實上人性關懷來自於對工作者對於生命價值的肯定與支持的態度。我們積極的協助個案及家屬克服生活照顧上的障礙並面對人生(empower)。甚至促使他們成爲「以過來人幫助他人的人」。

## 參考書目

1. 是枝祥子、浦尾和江、上靜子、大澤由美子、三井拓、守屋田鶴子、西澤晶子共著介護施設業務マニュアル，小林出版，1997
2. 株式會社福祉村編著，介護預防的時代－これからのデイサース，筒井書房，2004
3. 三好村樹監修，あなたが始めるデイサース，雲母書房，2004
4. 一番ケ瀨康子監修，デイサースセンターの今日與明日，1999
5. 社會福祉法人全國社會福祉協議會編集，デイサースセンターにおける個別援助計畫の手引き，社會福祉法人全國社會福祉協議會，1999
6. 東京都社會福祉協議會與社會福祉法人協議會編集，事故預防對策としてのリスクマネジマント組織構築の手引き，社會福祉法人東京都社會福祉

協議會，2002
7.本沢已代子監修、田村満子著，これで安心介護保険サービス完全ガイド，高橋書店，2001
8.出野平恵、井上深幸著，痴呆高齢者ケア計畫事例集，日総研出版，2003
9.全國老人福祉施設協議會在宅委員會，通所介護における機能強化プログラム和痴呆ケアに関する研究，全國老人福祉施設協議會，2004
10.高齢者リハビリテーション研究會，高齢者リハビリテーションのあるべき方向，2004
11.高齢者介護研究會，2015 年の高齢者介護ー高齢者の尊嚴を支えるケアの確立に向けて，2003