台灣日間照顧服務發展經驗及展望
以士林日間照顧中心為例

簡月娥
士林老人服務中心主任

基督教士林靈糧堂在本著神愛世人的信念，落實愛鄰舍的訓誨之下，於民國八十八年承接了台北市政府社會局委託辦理之台北市士林老人服務中心暨附設日間照顧，提供長者服務，服務內容包含社區獨居及失能老人照顧、長青文康休閒及日間照顧中心等三大項業務。

士林日間照顧中心發展至今，頗受各界關愛及照顧，目前受托情況，固定月托者共 50 名，試托者 4 名，臨托者一名，與社會局所簽定的合約中明定收托上限爲 60 名。

承辦當時對於老人照顧服務的經驗雖不豐富，但用心、盡心和竭力，以及做中學，學中做的成長模式卻不曾懈怠，總是期許學習的腳步穩健持續。我們相信不同的機構，不同的城鄉差異以及不同的服務對象，必然呈現不同的歷史及成長軌跡；以下僅針對過去六年在日間照顧服務的發展經驗，將其歷程作階段性的分享報告以茲參考。

初期的照顧服務，在照顧內容上較多的焦點，乃放在基本的照顧需求上，如交通接送的安排建構、餐點午憩的安排、衛生習慣的養成、安全維護、以及復健的建構促成等。另外，在照顧模式上，由於是從零開始，當個案一個接著一個進入中心，我們很自然的採取混合式的照顧，也就是將輕、中、重度失能的長者聚集在一起共同照顧生活。

在此階段照服員的照顧品質不穩定，常常在照顧上疲於奔命，僅能針對長輩所出現的問題行爲或是有身體照顧需要的長輩進行照顧，卻往往忽略了輕度失能長輩的關照，產生勞役不均的問題。

第二階段目標，著重在照顧的質與量的提昇，同時逐漸發展多元性、需求性活動的照顧模式，即強化（滿足？）各項長者期待、所需之復建與文康休閒活動，

力求在專業人力及資源的運用上共創佳績，如懷舊治療、音樂治療、職能治療以及營養師更密切的介入等。這個階段的照顧工作顯得相當艱辛吃重，然而欣慰的是長輩僵硬的臉龐露出柔和的笑容、原來不說話的可以侃侃而談、不參與活動的重燃興趣、不想來中心的可以變成不要回家，每位長輩的能力和潛力逐漸呈現，每位長者身上幾乎都歷經進日間照顧中心的神蹟奇事，使得同仁們感到極其欣慰，覺得再多的辛苦也值得。

另一方面，服務經驗使我們看見家屬照顧服務的急迫性，喚起我們對家屬及社區的照顧負擔，因此，從家屬的聯誼服務進而努力在家屬支持或成長團體上著力，感謝台灣失智症協會湯秘書長麗玉在這一路上的協助與指導；在社區方面，也嘗試舉辦失能失智的宣導教育工作，成效還不錯，只是礙於階段性的目標，經共同研討後轉由公部門及失智症協會統籌辦理。

在這同時，我們相信有健康的工作人員、充分被充權的夥伴，才能提供健康有活力、有創意的照顧服務，所以，另一努力的重點在於加強工作人員之聯誼解壓、經驗交流、知能與技能之在職進修訓練，建立團隊工作的信念，營造和樂溫馨互助的夥伴關係。

第三階段帶向更新與突破的新格局，採分群照顧(單元照顧)。92 年當受託人數與日俱增，日漸達飽和之際，失智者幾乎佔將近一半之多，促使我們不得不思考轉型發展分群照顧的概念，好讓在機構中不失有家的氣氛；同時失能狀況之差異往往影響其照顧重點及目標，尤其是失智者，因此我們由混合式照顧調整爲依失能分級方式提供照顧，由原來的大家庭分成三個較小的家庭；經試辦半年的評估，長者反應利多於弊，正向成效較爲鮮明，致使我們更具信心，歷經一番的爭取，欣然在取得公部門的認同及支持之下，得以重新規劃符合分群照顧之適切空間，進行空間改革，配合落實照顧個別化、居家化、需求化之理念，使照顧空間達小型化、溫馨化、去機構化之刻版限制。

分家後並更加強調活動的多元性，發掘並開發長輩的興趣，開創多元的興趣小組供長輩自由參加，在活動當中增加長輩人際互動的機會、使其容易交到朋友、提升成就感、潛能開發、得到快樂、學會包容其他的長輩。

其間感謝中原大學建築系研究所陳政雄副教授，熱心大力協助環境空間改造

規劃與執行，並且不僅在硬體專業上鼎力相助，在照顧的軟體概念上也引導照顧意識之改革，朝人性化、居家化的單元照顧努力，以生活陪伴方式代替直接照顧，更多回歸尊重長者之自主選擇，了解長者的屬性、習性與期待。照服員由照顧者的角色成爲陪伴者的角色，從生活照顧變爲創造生活樂趣、塑造快樂的環境與人際關係。小規模的硬體與小規模的照顧，使我們邁出改革的新步伐。建構三合一的照顧關係、生活關係以及環境關係是單元照顧未來努力的指標。

展望未來，高齡社會既是二十一世紀不可抵擋之趨勢，老人照顧之需求與發展將更爲殷切，老人照護政策的制定，儼然成爲眾人所關切的焦點，身爲社區老人實務工作的一份子，有鑒於過去在日間照顧的耕耘，謹提出在經驗上的淺見，以期共謀更多的思考與回響。

一、日間照顧在社區設置之普及性與可近性。
二、收托費用及補助，以及機構營運規模與成本之考量。
三、持續性照顧的考量與建構。
四、家庭、機構與社區三合一在照顧上的連接。
五、長者、家人與照服員在照顧關係上的連結。

最後，期望公部門能思考將照顧政策與照顧需求一致化，回歸生根社區，以社區照顧爲主、機構照顧爲輔，落實居家老化、在地老化之精神。

（作者：士林老人服務中心主任簡月娥）