

# 衛生福利部彰化老人養護中心

## 104 年度住民擴大慶生會暨家屬座談會會議紀錄

- 壹、會議時間：104 年 6 月 28 日（星期日）上午 9 點 20 分  
貳、會議地點：本中心 R 樓禮堂  
參、主席：譚主任志皓 記錄：黃虹甄  
肆、出席人員：如簽到簿  
伍、專題講座：中山醫學大學附設醫院安寧緩和病房主任周希誠  
主講「安寧療護、預立遺囑 DNR 簽署議題」（資料如附）  
陸、主席致詞：

各位家屬、志工夥伴及同仁，大家午安！歡迎各位參加本年度家屬座談會，本次座談會之前安排講座，希冀透過講座方式各位可以獲得許多學習，本次講座邀請中山醫學大學附設醫院安寧緩和病房主任周希誠，周主任為中山醫學大學及醫學研究所教授、台灣安寧緩和醫學學會理事、日本國立岡山大學醫學博士，曾經擔任中山醫學大學副院長及院長、台灣安寧緩和醫學學會副秘書長、中山醫學大學附設醫院癌症防治中心召集人，周主任擁有諸多專長，包含安寧緩和醫學、失智症、腦血管疾病等，亦有諸多著作，今日主題針對認識安寧療護，透過此主題能夠有更多的學習。

昨日八仙樂園塵爆事件令人感到難過與不捨，約略四百多位患者燒燙傷正於醫院治療，傷者大多為年輕人，生老病死為常態且無法預期將發生何事，但無論如何能夠事前做好準備，方可愉悅地生活，希冀本中心長輩能夠樂活銀髮，今日活動內容分為兩部分，第一部分為周主任演講，另第二部分為家屬座談會，期望每位家屬能夠給予本中心建議，感謝各位今日的參與。

- 柒、各科室主管介紹：（略）  
捌、103 年家屬座談會家屬建議事項執行情形：（資料如附）  
玖、各單位工作報告：  
一、保健科周科長寶璉報告：

各位家屬大家好，本人是保健科科長，本科主要業務有藥事、營養、復健與醫療保健服務。保健科提供服務為：

- （一）藥事服務：依處方執行住民藥品分包與提供藥物諮詢服務。
- （二）營養服務：提供三餐伙食、水果、夜點、慢性病及管灌食個別餐營養評估與服務等。另外，每個月提供 5-6 次各種不同型態的快樂餐。

(三) 復健服務:物理治療人員擬訂復健計畫，協助老人作各種復健治療。另定期於護理區辦理體適能及感官認知功能等健康促進活動。每位住民狀況與疾病各有所異，個別性問題有需諮詢或服務歡迎隨時反映。藥事與營養諮詢服務位於2樓，復健室位於4樓禮堂外。

(四) 醫療保健服務:

1. 保健服務:每年定期提供健康檢查服務(含血液、尿液、胸部X光檢查、骨密度篩檢)，每年年底提供疫苗接種服務。

2. 醫療門診服務:

(1)本中心於103年12月個別書面通知每位家屬有關彰化鄰近地區之醫學中心、區域醫院及地區醫院之門診、收費、住院與看護服務情形等資源訊息，供各位家屬參考選擇。有關與醫療院所合作方面在此特別說明：100年度起依據「全民健康保險醫事服務機構特約及管理辦法」修正條文規定，機構只能與一家醫療院所簽訂醫療合作合約。

(2)本中心於103年改隸為衛生福利部，為因應衛生福利部部屬社會福利機構與部屬醫院合作政策及落實高齡友善健康照護，經審慎評估彰化地區各醫療院所提供之醫療服務內容，彰化醫院具醫院評鑑優等及身心障礙證明申請公告鑑定醫院與具有高齡照護專業醫師之優勢，本中心104年衛生福利部彰化醫院簽訂醫療合作合約，由該院受過老年醫學之專科醫師至本中心提供住民神經內科、老年科、精神科等每週3次門診看診服務。

(3)若家屬選擇由彰化醫院到本中心門診之服務，有關門診後醫療費繳納方式，家屬反應要到醫院或金融機構臨櫃繳費需請假，醫院太遠，金融機構需排隊抽號碼牌，不方便，建議開放便利商店繳納，手續費用可由家屬自行負擔，較便民。經104年4月與彰化醫院召開聯繫會議洽談商後，自104年5月份起增加提供超商繳款的方式。彰化醫院因屬公立醫院，有收帳限期之規定，所以家屬若當月月底尚未繳交前一個月的門診費用，彰化醫院將會主動聯絡家屬，屆時尚請包涵及配合。

二、護理科李科長承道報告：

大家好，首先為各位介紹今日出席之護理長，分別為劉護理長佳芬、邱護理長湘鈞，方護理長柔諺因需受訓不克出席座談會。本科負責長者護理及日常生活照顧，除了工作報告外，

- 對於本次座談會家屬問卷回饋的問題，在此一併回應及說明：
- (一)當氣溫超過28度時院舍區會開冷氣，冷氣溫度原則上會設定在26度，另會視特殊情況開冷氣及設定溫度，如長輩有特殊需求可向當區工作人員反應。為了讓長者能有舒適的環境，中心每年均編列預算汰換老舊冷氣，採購高效率節能空調設備，配合政府節能政策。
  - (二)護理區及住民寢室皆有專人負責定期清潔及消毒，每天均有安排人員負責清潔工作，如房間有髒污時，可隨時請工作人員清理。
  - (三)長輩的餐食種類及熱量是經過護理師與營養師評估，通常會準備合適的份量，如果有個別需求的長者，會依其需要來供應。
  - (四)中心僅提供一般及高背輪椅給長者使用，有幾位有特殊需求且有身障證明的長者由護理師、物理治療師協助評估並與家屬討論後申請補助購買特殊輪椅，我們會持續評估，如長輩有特殊需求，可與護理師討論。
  - (五)有關臥床長者翻身拍背本中心訂有流程及規範，並定期考核照顧服務員技術，亦會評估長者狀況協助下床，如果長者有特殊需求，請與當區護理師反應，經評估並與家屬討論後提供服務。
  - (六)本中心辦理宗教活動時會尊重長者的宗教信仰，不會強迫參加。
  - (七)本中心為人口密集機構，為了做好感控措施，請家屬來探視長輩時先到護理站登記並量測體溫，有感冒症狀者請戴口罩，情況嚴重者請勿探視。
  - (八)家屬如需帶長者外出時，請務必要向護理站請假，避免工作人員花時間尋找。
  - (九)中心持續辦理長者的圓夢計畫，如果您的長輩有想要完成的心願或夢想，可與當區護理師討論，只要在中心人力物力可配合的範圍內，我們會盡力協助。
  - (十)除了春、秋季辦理長者旅遊活動外，自今年5月起，每個月選定1天分上、下午2個梯次辦理「相招逗陣行」社區活動，由各區

輪流帶長輩們到附近的傳統市場、大型超市、國美館等地方散心、購物及參觀。

### 三、社工科劉社工員育婷報告：

各位家屬大家好，感謝家屬們與會，社工科提供服務如下：

- (一)為賦予半年刊正向意涵及生命力，上半年度辦理刊名投稿及投票活動，感謝大家的參與，新刊名票選活動由葉麗慈護理師提供的「頤樂彰老」獲選，頤樂是頤養喜樂的意思，期盼在專業團隊提供服務下，所有生活在中心的長者都能樂活銀髮，身心靈達到美好的境界。封面「頤樂彰老」為台灣省書畫教育協會創會理事長蘇安德老師題字，透過蘇老師的題字，為中心半年刊注入多元的生命力。
- (二)本中心目前使用之DVD簡介為96年攝製，部分內容已不符現況，為傳達正確訊息予外界單位，故於今年6月底至9月期間重新進行拍攝，考量長者隱私權，除長者個人分享入住感想部分外，其餘活動及照護之畫面會避免直接拍攝長者單獨或正面，請各位家屬不用擔心。
- (三)今年家屬座談會為大家安排課程是安寧療護、預立醫囑DNR簽署議題，請到中山醫學大學附設醫院安寧緩和病房主任周希誠醫師講授，安寧療護在醫療機構推動上是重要一環，了解死亡前接受安寧療護可減少無效醫療，推動照護品質，故倘若家屬有任何安寧療護上的需求，均可至社工科詢問社工員，能協助簽署DNR。
- (四)今年中秋晚會訂於9/25辦理，通知函將寄給家屬，屆時歡迎家屬前來同樂。
- (五)關於本次問卷回收，在志願服務方面，家屬反映「長者怕寂寞，可否多安排志工與其聊天」、「請安排3E區能夠坐輪椅之長者有志工服務」，本科回應本中心志工隊生活關懷組志工以住民住房為單位，由志工認養(各護理區)並擔任該房間知認養志工，陪伴關懷老人、戶外散步、住院探訪等，排遣病痛或不適之情緒。

### 四、行政室游室主任蒙勝報告：

- (一)本中心預定於下半年辦理木棧道修繕事宜，將針對涼亭側的木棧道及溫室前的步道進行修繕。
- (二)辦理電梯系統的更新以及三樓院舍消防及無障礙設備的改善，屆時若造成使用上不便在此請見諒，也希望修繕後能給予住民及家屬更安全及舒適的使用環境。

### 五、主計機構林主計員麗文報告：

各位住民家屬大家好，中心本年度編列預算汰換病床、沐浴床及冷暖氣機等設備，另本年度中心爭取到公益彩券回饋補助將

進行電梯修繕，期望藉此能提供住民更舒適的生活品質。

#### 六、人事機構陳人事管理員嘉鳳報告：

(一)各位家屬大家好，在人事業務部分，跟家屬比較有關係的，應該

是中心有無足夠人力，可以照顧阿公、阿嬤。目前本中心各類人力(包括護理人員、社工人員及照顧服務員等)，均符合「老人福利機構設立標準」長照型及養護型人力配置的規定。

(二)而在人員素質上，新進人員報到前依規定要做健康檢查，進入中

心後每年也要實施健檢，確保身體健康，請各位家屬可以放心；本中心之醫事人員均持有相關專業證照，工作人員每年均有接受

一定時數之教育訓練，來強化專業能力。

(三)有鑑於本中心主要照顧對象多為中、重症失能之長者，工作同仁

的壓力甚大，期盼各位家屬能體恤工作人員的辛勞，多給予一些

支持與鼓勵，謝謝。

#### 拾、家屬建言：

一、2D賴○○家屬賴先生：

本人欲預約救護車看診，但因中心救護車不足，導致家屬需自理交通接送，中心住民數百位僅有兩台救護車，是否足夠？另司機表示因渠未受過訓練，故無法提供協助長輩上下車。本人長輩因需抽血檢查，但中心護理人員表示無法提供此項服務，因長輩年紀大、臥床且家屬需上班，如為抽血事宜需陪伴長輩至醫院，將造成家屬甚大不便，先前中心能夠提供抽血服務，為何現今無法提供呢？

※李科長承道回復：

因長輩較為躁動及血管細微，本中心護理人員抽血時會有困難並有扎針的風險，另護理人員業已致電家屬，渠表示同意，會後俟機與家屬討論爾後如遇類似事宜之辦理方式。

※周科長寶璉回復：

本中心亦提供抽血服務，但遇長輩血管較細微時，為避免抽血時導致長輩受傷或檢查報告不準確，仍建議家屬帶長輩至醫院抽血。

※游室主任蒙勝回復：

針對救護車部分，本中心為兩台救護車，因中央預算限制及中心

司機為三名人力，故無法增加救護車，本中心盡力滿足家屬就

診

需求，遇緊急狀況時將使用外包救護車，另司機服務態度本中心

將再與渠等進行溝通，希冀提供良好的服務品質。

※譚主任志皓回復：對於護理人員向家屬說明本中心未提供抽血服

務，將進行內部教育及訓練。

二、3C 游○○家屬李女士：中心飲水機有雜質故水質狀況不佳。

※游室主任蒙勝回復：本中心飲水機之水質部分每三個月會做一次檢查，包含大腸桿菌及懸浮粒等，此部份將請合作廠商進一步

了解以及檢查。

三、2C 蔡○○家屬蔡先生：

本人家屬為癌末病患，長輩清理腫瘤時需使用大量醫療耗材，因家屬無法準確購買品項及數量，中心是否能夠協助購買？

※李科長承道回復：

中心每位長輩在醫療耗材上皆有固定預算，此位長輩因使用量較高，故中心無法提供，如需護理科協助購買，因涉及代收代付部分，將於會後與其他科室溝通協調，另本中心有合作醫療耗材廠商，俟與廠商討論是否能夠退還未使用之醫療耗材，本科將盡力協助家屬解決問題。

四、2E 蔡○○家屬蔡女士：

感謝中心護理師、照服員等工作人員平時細心照護，本人先生對

居住於中心感到相當滿意且放心。

五、2D 陳鄭○○家屬陳先生：

因養護費用已包含紙尿褲費用，當長輩請假1日返家時，中心是否方便提供紙尿褲呢？

※李科長承道回復：本中心養護費用如遇請假2日以上可按照比例

退費，但此部分俟了解本中心相關規定後，再回覆家屬。

六、2C 池○○家屬池先生：

長輩入住中心迄今五、六年時間，非常感謝工作人員的照顧，

進

而減輕家屬的負擔，以下提出疑問，公費長輩之零用金及過年

過

節慰問金於長輩亡故後如何處置及家屬是否需要負擔喪葬費用呢？

※劉社工員育婷回復：

有關公費住民的印章及存款簿為社工科及護理科代為保管，公

費住民每個月有三千元零用金及過年過節慰問金皆匯款至長輩存簿，如長輩意識清楚欲提領使用，由護理科協助，公費長輩亡故後，如家屬欲大體或骨灰領回，俟本中心扣款醫療費用、看護費用等方可領回存簿，另長輩如預立遺囑，則按照遺囑內容辦理，如未預立遺囑遺產部分則依照民法繼承順位等規定辦理。

七、2D 賴○○家屬賴先生：

中心木棧道部分因住民鮮少使用及易腐爛敗壞，建議使用水泥、磁磚等方式修繕，以避免浪費公帑。

※譚主任志皓回復：感謝各家屬的提問，關於耗材部分俟護理科及各科室了解本中心法規後，方可協助家屬，請容許本中心會後討論，有關木棧道部份感謝家屬提供寶貴的意見。

八、3E 黃林○○家屬黃先生：

每位長輩皆是自己的家人，如果有心，即使距離遙遠，亦能夠探視及關懷長輩，希冀大家思考自身付出多少，他人的幫忙非為義務，勿過度不合理之要求。

※譚主任志皓回復：感謝此位家屬的意見，本中心會站在家屬的立場思考並盡力協助，現場各位家屬因關心長輩，故出席座談會，感謝各位參與，本中心為提供長輩良好的居住生活品質，需要家屬、志工、工作人員共同努力達成。

九、2C 張○○家屬張先生：

譚主任及各位好，非常感謝中心的工作人員細心照顧，本人舅舅因個性較難相處，但於中心得到良好的照護，亦減輕家屬的負擔，另合作醫院衛生福利部彰化醫院提供專業的醫療看診及治療。

※譚主任志皓回復：謝謝家屬的肯定，謝謝每位家屬或親戚對長輩的關心，此部份對於長輩的心理來說相當重要，本中心的工作人員僅為協助角色。

十、2E 林陳○○家屬林女士：請問中心是否能夠提供公車時刻表於警衛室呢？

※譚主任志皓回復：相關公車時刻表本中心將張貼於本中心警衛室及服務臺。

#### 拾壹、結語（譚主任志皓）

本中心通過衛生福利部國民健康署高齡友善健康照護機構認證，此認證始於醫療單位，現因高齡化社會故推廣社會福利機構參與認證，現今全臺灣約一千多間老人福利機構，本中心為第三間通過認證。

衛生福利部社會及家庭署因考量長輩如牙齒狀況不佳將影響飲食進而關係到身體功能，故本年度專案計畫為衛生福利部所屬 6 間老人機構將與牙醫師公會合作辦理牙齒診療，由社會及家庭署補助經費，本中心與彰化牙醫師公會合作，將於 2 樓設置診療室，提供長輩健保給付相關牙科診療服務，另診療設備亦能以行動式服務臥床長輩，此外牙醫師均受過針對服務高齡長輩及身心障礙者專業訓練。

感謝家屬參與今日的座談會及給予寶貴意見，此為中心進步及改善的動力，如家屬有任何建議皆能反應予工作人員，另提供給予家屬關於本人之公務手機號碼，如有任何建議或疑慮皆可與本人聯繫，在此再次感謝大家撥冗參與。

拾、散會：下午 12 時 35 分。