

## 衛生福利部彰化老人養護中心

### 105 年度住民擴大慶生會暨家屬座談會會議紀錄

會議時間：105 年 6 月 19 日（星期日）上午 9 點 20 分

會議地點：本中心 R 樓禮堂

主席：譚主任志皓

紀錄：黃虹甄

出席人員：如簽到簿

專題講座：弘光科技大學護理系暨研究所葉明珍助理教授 主講「老人互動及照護原則」（資料如附）

#### 壹、主席致詞：

歡迎各位家屬參加本次家屬座談會，在開始之前我先介紹黃秀芳委員的助理周助理，今日特別到現場，讓我們先掌聲歡迎。因黃秀芳委員非常關心社會福利議題，特別是長照議題，因此今日請周助理特別到場來關心。在此感謝各位家屬的參加，相信在座的各位對自己的長輩都是非常的關心，希望透過座談會讓中心的服務品質能更提升，雖然中心在服務過程中做了許多努力，但相信也還有需要努力的地方，也請各位家屬不吝指導與建議。

#### 貳、各科室主管介紹：（略）

#### 參、105 年家屬座談會家屬建議事項執行情形：（資料如附）

#### 肆、各單位工作報告：

##### 一、保健科周科長寶璉報告：

##### （一）104 年及 105 年家屬座談會家屬建議事項報告：

1. 青菜是否可加點油炒或拌，適量加點鹹度，口味太淡無法引起長者食慾。。
2. 大致上都非常好，如在青菜類上面的烹調方式稍加調整，就無可挑剔了。

##### 答覆內容：

- （1）中心目前青菜處理方式：蒜頭以食用油爆香後加入燙過的青菜內與調味品拌勻，因為青菜量大，而且長者普遍牙口不佳（牙齒減少或牙齦無力），所以拌勻的青菜仍須經過加水悶軟入味的過程，使得爆香後蒜頭香氣被稀釋，食用油也與青菜融合一體，難以察覺油的存在。也因此青菜顏色很難維持翠綠，瓜類青菜（胡瓜、絲瓜、苦瓜、大黃瓜等）可以藉由切薄片稍悶煮的方式，顏色較不受影響。
- （2）低鹽飲食是高血壓及心血管疾病長者基本的飲食原則，再者，年紀大味蕾退化，無形中口味越吃越重，為維護長者的健康，在膳食供應上，營養師仍把持低鹽的原則，對於

堅持重鹽的住民給予飲食衛教，住民若因此食慾減低，就會提供佐餐食品(海苔醬、小叻魚、細菜脯或豆腐乳)並與護理人員共同留意住民的食用情形，以免過度依賴佐餐食品，隨時給予關心。

(3)本中心每月召開膳食管理委員會議，提供住民對當月伙食供應的優缺點表達意見，將改善意見落實於改進膳食服務，並每月列管追蹤。貴家屬若需進一步了解長輩狀況，歡迎至營養室諮詢。

3. 多主動關心住民身心，請巡迴醫師提供預防性診療。(防患未然)

答覆內容：

(1)工作人員會隨時注意住民身心狀況，如有異常會聯繫家屬，經評估如有需其實會照會其他專業介入處遇。本中心業請彰化醫院醫師定期（長照住民每個月、養護住民每3個月）巡診，為住民整體評估。

(2)本中心與彰化地區4家醫療院所訂有醫療合約，提供住民必要之門診診療，並安排醫師定期診察評估，服務內容如下：

A. 門診服務：由衛生福利部彰化醫院提供神經內科、老年醫學科、精神科門診。由彰化縣牙醫師醫療團提供牙科門診。

B. 常規性巡診服務：由衛生福利部彰化醫院提供養護型住民及失智型每3個月1次巡診；長期照護型住民除每個月1次巡診外，另有居家護理所提供每2個月1次醫師訪視。

4. 多提供家屬有效照護的具體做為。

答覆內容：住民身心狀況有異常時，護理人員會即時聯繫家屬，與家屬討論後續照護問題，必要時會請家屬前來參加各專業的照護會議，討論具體可行的照護措施。

(1)本中心每年有辦理主照顧者研習實體課程，另中心刊物頤樂彰老半年刊之照護專欄，均有提供老人照護相關知能及技巧，歡迎有興趣家屬報名及參閱。

(2)中心服務提供者皆為長期照護相關專業人員，能整合與提供住民周全性評估、個性照護計畫及專業照護諮詢服務，惟因健康問題及照護原則有其個別差異性，家屬若需進一步了解，中心相關專業人員將會提供解釋及說明。

5. 老人年度體檢內容，可否納入個人用餐考量。

答覆內容：中心每年辦理住民之健康檢查報告，均經由營養師檢視，其中血液檢查生化值可以反映住民的生理狀態，營養師會依據生化值異常的數據，調整供餐內容，或依需求額外提供營養補充配方等個別

化處遇，並給予飲食衛教，讓住民了解身體的狀況以提高配合度，藉由飲食的修正及用藥(必要時)，使生化值恢復正常範圍，提升生命品質。

(二)業務報告:保健科主要業務有藥事、營養、復健與醫療保健服務。

1. 藥事服務:依處方執行住民藥品分包與提供藥物諮詢服務。
2. 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。
3. 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。

4. 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光檢查等)，每年年底提供疫苗接種服務。
  - (2)門診、常規性巡診服務:提供住民神經內科、老年科、精神科每週3次門診及定期巡診。105年2月起由彰化縣牙醫師醫療團提供每周1~2次牙科門診。
  - (3)居家護理:與彰化基督教醫院及宏仁醫院簽訂居家護理合約，提供管路留置住民護理及醫師訪視服務。

## 二、護理科李科長承道報告：

- (一)失智專區幸福的家已進住13位住民，預計快樂的家約在今年8、9月將開辦，屆時2E護理區照服員將以漸進式採部分至全部外包。
- (二)為因應下半年3樓院舍消防及無障礙改善工程，3E護理區住民會先挪至健康的家及部分快樂的家，3E完工後，3D移至3E，3D完工後移回，3C再移至3E，完工後移回，最後3E住民再移回，屆時將會另行公告。
- (三)今年本科申請國健署健康照護計畫，推行自立支援及口腔照護，已請專家學者前來上課及指導，各區也成立推動小組，希望能藉此提升照護品質。
- (四)本中心護理人員係依據老人福利機構設立標準並加計例假係數進用，目前進用人數為27人，照顧服務員人數亦比照設置，配合中央員額管控政策，不足數僅能以外包方式補充人力，因工作辛苦，福利待遇不佳，所以人員流動率較高，已請外包廠商加強招募人員，以久任為宜。

- (五) 會注意並要求工作人員服務時之態度，釐清是否因住民重聽而工作人員以較大音量與其溝通。
- (六) 會請工作人員隨時注意餐具及餐水器具之清潔。
- (七) 工作人員身體不適時會依據本中心感控規定評估，如有發燒或有傳染之虞者，會安排工作人員休假，以避免有群聚情事發生。本中心住民送醫時會採取適當之照護及隔離措施，送醫後人員及車輛進行消毒作業，如確依規定程序進行作業，應無疾病傳染之虞。
- (八) 工作人員會隨時注意住民身心狀況，如有異常會聯繫家屬，經評估如有需其時會照會其他專業介入處遇。本中心業請彰化醫院醫師定期（長照住民每個月、養護住民每3個月）巡診，為住民整體評估。
- (九) 家屬若有任何建議或需本中心配合事項，請直接向護理站或護理長反應，我們會儘量配合，不用顧慮。
- (十) 感謝家屬正面的回饋，我們將會持續帶領、鼓勵工作同仁，提供更好的照顧服務。

### 三、 社工科盧科長盈秀報告：

各位家屬大家好，感謝家屬們與會，社工科報告如下：

- (一) 中心辦理許多活動，除例行辦理的卡拉OK教唱、宗教靈性活動(佛教、基督教與天主教、節慶活動)外，另於今年3月及8月辦理懷舊電影月活動，讓長者看黑白電影並提供古早味小吃，重溫早年廟口的懷舊感受，此外，亦結合彰化社區大學辦理健康促進體適能活動，目前上半年活動暫告一段落，下半年8月份的懷舊電影及9-10月份體適能活動都歡迎家屬一同參與，如有相關建議也可向社工科提出。
- (二) 本中心於2樓中庭設置一公布欄為「好康報馬仔」，爾後相關訊息將統一公布於此處。
- (三) 每年家屬座談會中心會為大家安排課程，共同學習，今日課程為前次家屬提出之建議，倘若還有其他課程建議，歡迎提供給我們規劃參考。
- (四) 今(19)日下午非常榮幸有機會獲得晶采歌仔戲團前來中心義演，該團亦曾前來中心表演，深獲長者及同仁喜歡，因此歡迎大家留下來與長者一起觀賞。
- (五) 關於本次問卷回收，有家屬提供建議，在此一併回應及說明：
  - 1. 在建議社工員主動出擊，提供主動關懷部分，社工員調整以往1個月至少關懷1次的頻率，增加為每週前往護理區關懷，了解住民生活情形。
  - 2. 對外宣傳太被動部分，中心每年皆會輪流到中彰投各鄉鎮市去辦理主要照顧者研習訓練，一方面分享中心照顧經驗

另亦提供縣市政府及醫院有關中心照護資訊，另一方面也是向各地區人員介紹本中心，此外，我們不像民間單位去買廣告宣傳中心，是考量中心設立目的主要是針對低收入戶及中低收入戶失能長者的照顧，對於一般民眾則是回歸市場機制讓民眾自行選擇。

3. 在期待證件外借有更方便需求上，因中心肩負保管公費住民身分證件之責，若需外借，會多加詢問了解借用目的，倘有公文或不至影響住民財產權之情事，本科多能配合，但若住民意識不清或無明確外借原因，為免日後家屬爭議糾紛，歉難配合協助。

#### 四、 行政室游室主任蒙勝報告：

- (一)為配合本中心床位調整計畫，並加強三樓院舍消防及無障礙設施，預定於本年度下半年辦理三樓院舍消防及無障礙改善工程，預計完工後將可提供長輩更安全與更舒適的居住環境。
- (二)針對前次座談會中家屬反映事項，有關車輛不足問題，目前透過運用中心現有車輛並搭配外包救護車，尚可滿足住民需求。有關飲水機清潔問題，本中心已加強要求廠商落實清潔，目前水質檢驗結果並無大腸桿菌超標情形。

#### 五、 人事機構陳人事管理員嘉鳳報告：

各位家屬大家好，有關人事業務部分，家屬比較關心的是護理人員是否足額，在此補充說明如下：依據「老人福利機構設立標準」規定，以進住的型態（養護、長照及失智床位）及現有住民人數，本中心至少應配置護理人力 17 名。（未來滿床位時，至少應配置護理人力為 19 名）再者，本中心係公立機構，護理人力的編制上限，要以行政院核定為準，目前得配置上限為 27 名。（未來滿床位時，得配置上限為 29 名）本中心現有護理人數即 27 人，並無員額不足的現象，家屬會感覺護理人力比以前少，是因為以前護理人員人數是超額的（超過行政院核定員額的上限），依規定在維護現職人員的權益下，採取遇缺不補的方式精簡（遇有護理人員退離，即不補人），以符合行政院核定員額數；綜上，本中心護理人力是回歸常軌並沒有所謂不足額的情形，在此澄清。

#### 六、 王秘書淑真報告：

- (一) 本中心除在戶外設有遊戲設施外，於中庭設有讀報閱覽桌及針對兒童所設計的兒童閱讀區，歡迎各位家屬前來中心探視長輩時，若有孩童前來可多多利用，也要鼓勵各位家屬前來時可帶子女前往探視。
- (二) 若各位家屬有任何問題或建議時，可隨時向我們中心反

應，中心在中庭設有意見箱，也歡迎多加利用。

#### 伍、家屬建言：

##### 一、3D 廖○○家屬廖女士：

就我自己照顧自己母親的經驗，因她半側偏癱，照顧不是很容易，方才聽見報告說護理人員是足夠的，那照顧服務人員的人力是否足夠？有無依照住民身體狀況來提供人力？

※李科長承道回復：

有關照顧服務員人力部分，中心皆是依照老人福利機構設立標準加計例假係數來進用並提供照顧，法規已依老人家失能程度不同而有不同規定，目前最高照顧比是失智型、再來是長期照顧型，最後是養護型，照顧人力比若依您的長輩例子來說，您的長輩是住在 3D，屬長期照顧型，大小夜班的照顧服務員各有 3 位，若是二樓養護型，夜間則為 2 位，因此人力是符合法規所配置。另我們亦有去查看現場照顧人力情形及流程，目前尚能負荷實際照顧需求。

##### 二、2E 張沈○○家屬劉女士：

1. 既然中心是公立機構，為何照顧服務人力要外包？外包的照顧品質是否會達到家屬想要的需求？
2. 環境投藥是否會破壞環境，建議是否飼養其天敵，以減少環境生態破壞，並造福八卦山脈的人群。
3. 我們長輩來到中心接受照顧半年，在菜色上面是很滿意，但是住民飲食量多少是否有人關心，常前來探視時看見剩下許多廚餘，建議不要浪費食物。

※李科長承道回復：

1. 中央單位對於技工工友的部分，目前因全國還超額 7 千多位，因此僅同意調任方式，而無法採新僱方式來遴補，而照顧服務工作是輪班性質且屬 3K 的低薪產業，照顧內容又辛苦，造成無人願意前來，因此只能以外包方式來處理，至於家屬所擔心照顧品質部分，我們與廠商是訂有契約，對於照顧狀況護理人員、護理長皆會來把關並要求品質，故請家屬放心。
2. 在食材剩餘部分，中心辦理活動很多，活動後會發放點心，下午還會有水果，晚上也會有宵夜，因此有可能導致住民在正餐時進食較少，但有時住民食慾好或遇到喜歡的食材會吃的多，倘若住民此餐吃的少於平常狀況，工作人員就會留意，適時提供一些牛奶等營養補充品供其食用。

※游室主任蒙勝回復：

中心投藥決定時會考慮諸多因素，投藥時都使用對環境較無害的環保用藥，本年度會使用的藥效較強，也是考慮到許多人(家屬、住民及同仁)的反應，但我們也不希望變為常態，此外，藥物多少

都會破壞環境，因此中心還有其它因應方式，在飼養天敵部分，因考量到飼養環境需要有水池，但中心為了住民安全，而不設置水池，採用的因應措施為種植樹木(原生樹種)，以培養生態的多樣性來抑制小黑蚊。

※尤營養師麗雯回復：

中心飲食除三餐外，還會提供水果及依據住民不同生理特質所提供的各類點心，對於早起住民則先提供營養補充的配方奶來飲用，因住民起床時有可能因精神狀態不佳而食慾降低，影響食量，此外，參與活動時還會有小點心，或多或少就會影響到他們的食量，就感覺廚餘剩量很多，另還牽涉住民價值觀，他們認為自己有付費，無法接受被減量，這樣會影響了自己的權利。而住民每日飲食狀況也不穩定，也讓照顧服務人員打餐時很困擾。至於住民飲食部分，營養師會搭配了解他們的生化數值而調整給餐的內容，若家屬對於這方面有任何問題的話，歡迎與我們來討論，營養師會詳細提供說明。

### 三、3C 游○○家屬李女士：

1. 本人家屬為行動不便住民，建議增加曬太陽時間。
2. 自從母親所住當區照顧人力外包後，我覺得她受傷機率增加。

※李科長承道回復：

1. 若住民需要曬太陽的話，需要人力協助推送至陽台或戶外，這部分有請社工科安排志工來協助，若是下午時間，照顧人員也會視情況來推送。
2. 中心工作人員皆有一定作業程序，若有發生任何意外事件皆會製作紀錄(意外事件報告單)，並針對該事件進行檢討，跌倒有很多原因造成，究竟是人員、物理環境或其他因素所致，我們都會再來了解，避免再次發生。

※譚主任志皓回復：關於家屬及立法委員這邊都非常關心人力外包問題，目前中央機關對於人力限制很大，中心也做過很多努力，包含履約監督與管理，但這些問題的根本還是中央機關在面對人力上缺額無法自行遴補，更何況未來外包區域會越來越多，我們已有反應給中央，並於去年還進行專案申請，但是截至目前為止，中央機關仍未放寬，未來這個部分，若能由機構自行遴用的話，相信會有較好的服務品質，目前我國長期照顧體系若與其他歐美、日本等先進國家相較，還有許多需要改進之處，期待新政府上任後，能建構更完善的長照體系，並對老人機構不論是在預算面或是法制面能有更多的改革和調整。

### 四、3D 呂○○家屬呂女士：

1. 希望家屬多來探視長者，我每日前來時，都會看見長者的飲食狀況不佳，究其原因，就是希望家屬的陪伴。

2. 每天前來探視時，都看見護理人員及照顧服務人員的辛勞。
3. 感謝中心減輕家屬很多負擔。

※譚主任志皓回復：

非常感謝這位家屬的分享，老人照顧工作真的不容易，中心同仁在照顧工作上確實也很辛苦，而家屬的陪伴確是任何人無可替代，因此也感謝這位家屬在可以的狀況下，常常前來中心陪伴自己的長輩。

五、2C 張○○家屬張先生：

非常感謝譚主任及中心的各工作人員細心照顧，今年家屬建言相對減少，這代表工作人員很努力，有明顯的進步，如每個月多種不同快樂餐、彰化醫院的醫師駐診及口腔照護部分，中心的服務真的做到讓家屬放心及安心。

※譚主任志皓回復：非常感謝這位家屬給我們中心同仁的肯定及鼓勵，在這邊也跟各位家屬分享，近幾年來中心推動圓夢計畫，去年某位原本居住桃園的長輩回家鄉去探視親友，當同仁帶長輩回到機構時，他回電向親友們報平安，當時他所說的話是「你們不用擔心，我已經到家了」，這顯示長輩已把這裡當成他們的家，旁邊的工作同仁聽到心理都非常感動，雖然花了不少資源去圓這個夢，但聽到這樣的話就能帶給同仁更多的動力努力下去，因此謝謝這位家屬給我們的肯定。

陸、結語（譚主任志皓）

今天感謝黃秀芳立委的助理來到現場關心老人長期照顧的議題，如同先前所提，黃立委一直很關心社會福利方面的事情，特別是長期照顧，也期待未來黃秀芳委員及周助理可以在我們工作上給予更多的指導，今天家屬座談會非常感謝各位家屬的參加，下午2點在中心禮堂有歌仔戲的演出，我們長輩都非常喜歡看歌仔戲，這是他們過去非常熟悉的生活環境和娛樂，若各位家屬有空的話，歡迎陪同您的長輩一起來看戲，最後再次感謝各位家屬今天的參加，謝謝。

拾、散會：下午12時25分。