

# 衛生福利部彰化老人養護中心

## 106 年度住民擴大慶生會暨家屬座談會會議紀錄

壹、會議時間：106 年 10 月 29 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：高翊菁

肆、出席人員：如簽到簿

伍、主席致詞：

各位家屬、志工夥伴及同仁，大家早安！歡迎各位家屬參加本次家屬座談會，並在此感謝各位家屬的參與，在座的各位對自己的長輩都是非常的關心，希望透過本次座談會能讓中心的服務品質更加提升，也請各位家屬不吝指教與建議。

陸、各科室主管介紹：（略）

柒、105 年家屬座談會家屬建議事項執行情形：（資料如附）

捌、各單位工作報告：

一、保健科周科長寶璉報告：

- (一) 將進入流感流行季節，本中心業於 10 月 16 日、24 日辦理流感疫苗接種，中心屬人口密集機構，感謝家屬們同意住民接種流感疫苗，提升群體免疫效益。感染流感時可能無症狀，接種流感疫苗能減少流感病毒散播，降低住民因罹患流感導致嚴重的併發症或死亡的機率。完成疫苗接種後，雖可有效降低感染流感病毒的機率，但仍可能罹患其他病毒所引起的呼吸道感染，爰仍需注意個人衛生保健及各種預防措施，維護身體健康。
- (二) 11 月辦理醫事檢驗服務(含血液、胸部 X 光檢查等)，檢查報告均經由營養師、藥師檢視，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。藥師亦會檢閱住民用藥情形，必要時提供醫師門診診療參考，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，增進健康。檢查結果異常較輕微，不需要立即就診複檢，各專業人員會定期評估，必要時與醫師討論，並依據醫師之醫療處置，進行檢驗追蹤。檢查結果若有明顯異常數值，將知會家屬進行後續處理事宜。
- (三) 保健科專業服務人員有營養師、藥師及物理治療師，每月召開膳食會議，邀請住民代表參加提供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。由於每位住民情形與疾病各有所異，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。

(四)家屬建議:

自行用餐的工具可多一個，如因筷子、叉子危險也可多一個湯匙，因平面餐盤只用一支湯匙舀食物不是很好用，我發現長者需用「手」去幫忙，衛生堪慮，或者院方有更好的專業設計。

答覆內容:

中心用餐餐具另備有筷子予需要之住民使用(安全考量未全面供應)，餐盤之高度亦較一般餐盤高(以利舀取食物)，另有深井碗(盛裝快樂餐米粉湯等使用)。經觀察住民如有用手直接取食之狀況，通常是需用到撕的動作(如雞腿)，護理區備有食物剪，可請工作人員協助剪食。中心將個別觀察及評估住民握力或手腕功能及其意願，購置飲食輔具(例如：防灑止滑餐碗-附吸盤功能或萬用湯匙)提供使用。

二、護理科李科長承道報告:

- (一)本中心失智專區從104年8月開辦，目前將收滿30位住民，快樂二家預計於12月1日開辦，為因應照顧人力需求，本中心2D區照顧服務預計將於11月中旬開始以漸進方式辦理外包。
- (二)本年度照顧服務勞務承攬廠商因缺班、缺失無法改善，本中心業於今年7月31日上午8時終止契約，在外包人力較不穩定的幾個月中，為了維護住民受照護的權益，為了不讓照顧品質下降，本中心安排編制內照服員、有照服員資格的自然人、本中心專業人員及行政人員進護理區來協助直接及間接的照顧工作，在本中心同仁的努力下，目前外包人力已趨於穩定，這段期間如有服務不周之處尚請包涵。
- (三)本中心於105及106年推動自立支援及口腔照護，成立推動小組、定期開會、聘請專業老師前來指導，評估各位住民的狀況，給予個別性的照顧措施，住民的下床率增加、約束率降低、有部分的住民甚至由需照服員協助進步到能自行如廁，使用尿布的情形也變少了，我們也辦理了自立支援及口腔衛生的競賽，激發住民參與的興趣與熱忱，因推行的成效不錯，去年底獲選為推行自立支援績優單位，並至台大進行成果發表。因自立支援及口腔照護確實對住民有助益，我們將持續推行。
- (四)本中心今年與彰化基督教醫院中醫部合作進行中醫介入長照計畫，徵詢住民打太極拳、八段錦，計畫分為2個梯次辦理，另挑選部分符合收案住民進行中藥介入研究方案，目前2個方案均已結束，感謝家屬的支持與配合。
- (五)有關家屬所提照護上之建議，本科將會逐案檢討改進，惟有許多建議較不具體，希望家屬如有疑問或建議時能即時反映給護理師、護理長或科長，以便能即時處理，另外如有照護上需配合事項仍請家屬多多配合，謝謝。

### 三、社工科張科長君培報告：

#### (一)活動宣導：

1. 曉水珠心靈之旅-「美麗的願望」電影播放：於11月12日（星期日）邀請曉水珠心靈之旅藝人周嘉麗小姐等藝人再次蒞臨中心（禮堂），播放其籌製之電影「美麗的願望」，以傳遞盡孝要即時、孝順父母、家庭和諧等觀念；活動期間將邀請11月份壽星（長輩）、藝人一同慶生切蛋糕，敬邀家屬共同參與欣賞。
2. 新春園遊會：本中心預計於107年1月6日（星期六）連結國際獅子會、聯青社等社會資源於中心戶外廣場辦理新春園遊會，屆時會將相關活動訊息公布於中心網站、FB並寄送相關資料予各家屬，敬請踴躍參加。

(二)因應政府長期照顧2.0計畫，中心預計於107年籌建日間照顧中心，並連結彰化縣彰化市長期照顧服務體系，為其特約之B級服務單位（複合型服務中心），預計提供2個單位之混合型日間照顧服務（約20床），待設立完成後，敬請各家屬協助廣為宣傳週知。

#### (三)有關家屬建議部分：

1. 105年度家屬座談會議中，有家屬曾提及期待中心每月提供活動資訊供家屬知悉，以讓家屬可預先安排時段陪伴長輩參與；故中心於105年7月份起，於中心網頁公告下個月之重要活動資訊（首頁\*最新消息\*最新訊息），內容含：本月特色活動、定期活動、研習訓練、門診服務和下月重要活動預告；另配合推動資訊電子化，中心自本（106）年度4月起於中庭設置2台電子相框，輪流播放長輩在中心生活之剪影和活動參與情形，並規劃電腦室（設於會談室內）供長輩及家屬通訊使用，亦歡迎各家屬多多利用。
2. 有關申辦進度作業部分，因中心目前長照和養護床位皆為滿床，故為符合公平及照顧弱勢之原則，依中心入退住作業要點，除符合優先入住之條件者（低收入戶、直轄市縣市政府轉介之緊急保護案件等急迫性個案）外，皆須依申請時間點辦理候床；另中心於105年起將候床情形於中心網站（首頁\*我們的服務\*申請進度查詢）公告，並於每週一更新，以利候床家屬查詢申辦進度，如有空床，將即依序通知辦理評估和入住程序。
3. 加強住民關懷部分：除中心社工科同仁每週皆會進護理區關懷長輩外，各區志工也會不定期至護理區關懷探視；另本科於105年起結合台灣社會發展研究學會辦理「機構內老人權益倡導實驗方案」，針對無親屬（或甚少有親屬探視之長輩）由該學會媒合訓練合格之倡導人，由其定期至機構探訪協助其向機構表達需求、權益倡導，迄今已協助媒合長輩6位長輩，提供服務

之倡導人計3位。

4. 有關家屬反應活動辦理部分：

A. 活動辦理時間：除大型活動多於假日舉行，以利更多家屬共同參加外，平日亦有定期活動；另配合節日連結社會資源辦理相關活動，如母親節、父親節及其他表演活動，相關活動訊息亦會於前一個月，先行在中心網站公布（首頁\*最新消息\*最新訊息）；另活動時間亦會依長輩身體狀況進行調整，針對無法久坐的長輩，會請照服人員、志工協助推送回護理區休息。

B. 建議舉辦日語課程：因中心前業由長輩提出學習日語之需求，故本年度結合彰化社大辦理「日語演歌班」分春季班和秋季班，由社大老師帶領學生至中心教授日語及日文歌曲教唱等，深獲中心長輩喜愛，秋季班刻正開課中（至11月27日止），歡迎家屬每週一上午9時至中心陪同長輩說日語。

四、行政室游室主任蒙勝報告：

(一)本中心三樓院舍消防及無障礙改善工程，已經辦理完成，也完

成

了向彰化縣政府辦理用途變更的程序，之後也將持續進行院舍改

改

善，提供住民更舒適的環境。

(二)本中心近日將辦理水質處理系統改善工程，以提供住民及工作

人

員更良好的生活及飲用水質。

五、秘書報告

(一)有關家屬所提的建議事項，有需中心改進的部分，中心將會督

導

各業務單位加以改善，以提供長者良好的服務品質。另若對長

者

照顧上的問題，也可隨時向該護理區護理人員或護理長反映，

以

立即瞭解問題，予以處理。

(二)各位家屬對中心如有相關建議，歡迎可直接向中心工作人員反應，中庭也設有意見反應箱，亦可多加利用。

玖、分組座談

一、養護及長照區家屬建言

(一)2E張沈○○家屬劉小姐：

今年中心小黑蚊減少很多，也已經能在花園內看見蜻蜓等昆蟲，另今年中心廚餘量也較去年減少許多，感謝中心過去一年於園

區環境改善及廚餘減量上的努力，今年度7、8月中心照服人力出現缺口時，也觀察到中心許多行政人員，包括院長、秘書都親至護理區協助，很感謝各位工作人員的努力。

※譚主任志皓回復：近年中心小黑蚊及廚餘都有減少，很感謝您過去提供寶貴的意見，另外向各位家屬報告，今年因外包照服員表現不佳，中心費了許多心力與廠商溝通並召開協調會要求改善，但該廠商仍無法改善，故中心於完成相關行政程序後，與該廠商終止契約，並重新辦理招標，這段期間因廠商表現不佳，對於長輩照護服務造成影響，對於各位家屬感到非常抱歉，這部分未來中心將持續加強改善，另外家屬可能會有疑問，因本中心為公立機構，原本照顧服務員皆為編制內人力，為何現在需要招標外包廠商提供照顧服務員？這個問題過去中心也曾努力爭取過，目前許多公立機關都遇到相同的問題，但因行政院人事總處認為公家機關的人力編制應該要減少，不足的部分以外包人力補足，這樣的政策對於一般行政機關或許影響較小，但用在社會福利機構，所造成的影響卻是非常巨大的，雖然中心一直持續在努力爭取，但目前的狀況仍然是以外包人力彌補編制內人力之不足，中心未來也將持續努力爭取，另在中心過去持續努力爭取下，外包照顧服務員之預算於明年107年度開始將調高百分之十一，也希望未來能持續調高，利用價格調整讓廠商有機會能雇用到較恰當的人員，以上是中心未來將努力的方向，向大家報告，很感謝家屬對於中心的建議及鼓勵。

(二)3C 丁和○○家屬何先生：

中心某些外包照顧服務人員態度不佳，也不太願意搭理長輩，菜色不符合長輩胃口，有時太淡有時又太鹹，另是否能建議外包廠商至大專院校，尋找一些受過專業訓練的人員。

※劉護理長佳芬回復：

會再與3C之照顧服務員了解情形，並針對不足之處進行改善，後續若有發生此情形，家屬可於當下向護理人員或護理長反應，以便中心即時處理。

※周科長寶璉回復：

中心烹調以健康飲食為主，此部分請營養師做詳細回應。

※尤營養師麗雯回復：

因應住民年歲及身體狀況，中心每年亦安排健康檢查，根據健檢報告中心住民大多有心血管方面之疾病，故中心烹調原則為低油、低鹽為主，若真的不符合住民胃口，會進行個別性調配，倘住民健康狀況真的不適合太重口味之餐食，亦會與住民進行溝通及相關飲食衛教。

※李科長承道回復：

中心聘請之照顧服務員要求，為護理科系畢業、持有照顧服務

員單一級證照或經照顧服務員訓練並完成實地實習者，另亦須完成相關體檢；照顧服務員服務態度方面，若家屬有發現態度不佳，希望可以於當下、具體告知相關護理人員或護理長，中心將即時做處理。

(三)3D 高○○家屬高女士：

明年外包廠商預算將調高百分之十一，是否外包人力素質篩選亦應提升，對於更換新的外包廠商後，中心對於外包照顧服務人員服務評等，與前次外包人力差異為何？是否有經費編制硬體方面配備，例如拍背機？

※李科長承道回復：

中心今年度外包廠商履約態度、品質不佳，且廠商人力無法補足，召開協調會亦無改善，並會因人力不足為理由而聘請品質不佳之照顧服務人員履約，中心7月底與該廠商終止合約，並重新找來去年度合作之照顧服務人力廠商，雖然表現不是非常優秀，但至少該廠家人力及品質相對穩定，此部分可由住民住院人數明顯下降來證明。

針對設備部分，本中心各護理區住民照護設備皆使用最好的廠牌，且目前數量都相當充足，至於家屬建議購置拍背機部分，因中心照顧服務員每2小時皆會定期予住民拍背，評估目前無購置之需求。

(四)3D 廖○○家屬葉女士：

最近有機會至慈濟醫院探訪，該院志工表示慈濟醫院都以酵素消毒，不使用漂白水，所以院內不會有刺鼻的異味，中心是否亦能效法。

※游室主任蒙勝回復：

首先向各位家屬報告，中心使用漂白水目的為殺菌，故使用的物品須有破壞細胞壁、膜之功能，目前使用漂白水仍為標準程序，但中心亦會積極去了解其他機構之作法，並感謝家屬提供之寶貴建議。

(五)2D 陳○○家屬陳先生：

每日餐食的量可以再增加；中心每日是否定時給長輩下床，能否安排專人予長輩下床服務及提供臥床長輩物理治療服務；另因長輩濃痰較難咳出，希望協助安排抽痰。

※尤營養師麗雯回復：

該住民因食慾佳、進食狀況及食量都相當良好，額外添加的營養補充品也綜合生理的需求，但體重仍無法提升至理想值，評估應為疾病因素致使生理狀況不佳，致影響消化情形，後續將持續評估住民體重變化，並視需要及消化情形提高營養介入。

※李科長承道回復：

本中心住民每日皆會定期安排下床活動，惟有住民有時無法久

坐，下床後若住民身體不適即會安排上床休息；抽痰部分若住民有需求，家屬可向護理區提出，若護理人員有發現住民有痰無法咳出，亦會主動安排抽痰。

※邵物理治療師軒琳回復：

該位住民目前有安排定期至中心復健室進行復健，原則上可以下床住民，皆會安排至復健室復健，效果對於住民來上相對較佳，若有臥床住民，亦會進行評估並安排床邊物理治療服務，此位住民之情況仍會以安排至復健室接受治療為原則。

## 二、失智專區家屬建言

(一)1E 曾○○家屬曾小姐：

一切服務都很好，謝謝大家用心照顧。

※王秘書淑真及邱護理長湘鈞回復：感謝家屬的肯定，未來如有任何問題，還懇請家屬不吝告知，讓中心能有改善進步的方向。

(二)1D 曾○○家屬劉小姐：

來看長輩時，會在交誼廳跟長輩相處，但交誼廳沒有廁所，對家屬有些不便，因為有門禁，進不去也出不去。

※王秘書淑真回復：中心為多年老舊建築，失智區雖為重新規劃之區域，但當初設計時亦受到原建築體管線的限制，故在交誼廳增設洗手間需要更縝密的規劃，恐緩不濟急；另外，考量失智長輩的人身安全，因此門禁限制實有必要。建議下次家屬來訪，可以先知會護理區工作人員後，與長輩一同至中心餐廳相處、話家常，餐廳亦備有簡單的桌椅，離電梯旁的洗手間也相對較近，希望能減少家屬探視的不便。

(三)1D 呂○○家屬呂先生：

建議留意長輩的口腔保健清潔，最近家人來看父親發覺口臭嚴重，再麻煩照服員協助口腔清潔。

※邱護理長湘鈞回復：目前早晚都有請長輩於飯後清潔口腔，之後會再請工作人員多加留意長輩的口腔清潔是否確實，中午除了請長輩漱口外，也會請照服員再次協助清潔，以減緩長輩的口氣不佳的問題。

(四)1E 李○○家屬李先生：

首先感謝養護中心所有服務的夥伴，這裡是我數十年來所見到的最優質的公家機構。無論是服務或是生活環境都是最優質的。我姐姐真的是很有福氣，才有這個緣分來這裡受到最優質的照顧。非常感激，衷心感謝養護中心。

※王秘書淑真及邱護理長湘鈞回復：謝謝家屬的誇獎，中心失智區開辦不過2年多的時間，感謝各位家屬一路上的支持與鼓勵，也希望未來各位家屬如有任何建議都能告訴我們，讓我們能再更進一步，提供更優質的服務給我們長輩們。

(五)1E 陳○○家屬陳小姐：

失智到某一階段其退化很快，家母四月底入住至今短短數月，其行動能力喪失很快，但能在各同仁細心照顧攙扶下慢慢練習走路，感謝大家的愛心，不會放棄不理。這裡真的是環境優美、寬敞，服務人員全部都非常優質、專業，感謝對家母的照顧。

※邱護理長湘鈞回復：失智長輩退化速度的確難以預料，平日中心也會針對失智區長輩辦理一些如音樂輔療、生命故事書等團體活動，另外也會針對長輩的生理功能進行評估並安排復健等，後續我們也會再多加留意長輩的情況，並請工作人員按時協助長輩緩步行走，希望能延緩長輩失能退化的速度。

(六)1D 陳○○家屬陳先生：

感謝機構對長者的照顧。環境、制度都非常和善、人性化，謝謝您們的努力與付出。

※邱護理長湘鈞回復：本中心探視時間是從早上8點到晚上8點，非常歡迎家屬有空能多來探視、陪伴長輩，我們的護理站晚上也都有值班的工作人員留守，如果家屬有需求或意見，也可直接向我們護理站人員反應。

(七)1E 楊○○朋友蕭先生：

由衷感謝您們無微不至的照顧，楊○弘是新住民，今首次帶其孫女探視。

※王秘書淑真回復：謝謝家屬親友對於中心的支持與鼓勵，非常歡迎大家來關心愛護我們的長輩，未來在照顧上或其他地方有任何意見，還懇請告知。

拾、結語（譚主任志皓）

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，在此再次感謝大家撥冗參與。

拾壹、專題講座：彰化基督教醫院安寧緩和療護科主治醫師鍾明成主

講「以愛為名-做自己生命末期的主人」（資料如附）

拾貳、散會：上午12時40分。