

高雄市政府社會局

銀髮家園暨老人社區照顧服務支援中心成效評估計畫

98 年度成果報告



編號：98 年 1 月 19 日輔研字第 09800000127

名稱：高雄市政府社會局委託辦理「支持性住宅－銀髮家園
暨老人社區照顧服務支援中心成效評估計畫」

承辦單位：輔英科技大學老人健康與福祉研究中心

支持型住宅-銀髮家園暨老人社區照顧服務支援中心

成效評估成果報告書

一、計畫緣起

高雄市於 89 年底正式進入高齡化的城市，截至 97 年底全市 65 歲以上老人人口達 145,021，佔總人口的 9.51%，老化指數更高達 58.19%，高雄地區高齡人口比例漸高，因生活無法自理或因家庭型態轉變，必須接受養護或長期照護之需求殷切。以往通常是由機構式的照護模式來提供老人所需的服務，但是理想的老人照顧環境應該不是收容性場所，而是生活的場所。新型態的小單位照顧模式，其理念更著重在照顧的方法與過程，從過去基於工作人員立場考量的流程作業式照顧轉換為與利用者共同生活的照顧，也就是老人的生活單位與照顧單位結合成一體的照顧模式。根據日本相關文獻，其實施意義如下：

1. 老人擁有確保其個人隱私的空間，改善生活環境；
2. 個人房與個人房之間設立共同交流空間，便於和其他入居者建立良好人際關係；
3. 入居者與其他入居者間、照護職員間互動增加，精神壓力可獲紓解，甚至減少失智症者的徘徊行為；
4. 家屬探視方便，加深親情關係，不再擔憂打擾鄰床室友等。

高雄市左營地區截至 97 年底 65 歲以上老人人口達 17,664，在左營區佔總人口達 9.38%。高雄市政府於 2005 年委託台灣身心機能活化運動協會公辦民營「支持型住宅-銀髮家園暨老人社區照顧服務支援中心」，於 2005 年 12 月 29 日開幕於高雄市翠華社區，服務左營翠華社區居民及高雄市民。社區中設立「支援中心」、「日間照顧中心」及六戶「銀髮家園」，家園內每戶有三房兩廳，可居住兩位長輩。支持型住宅-銀髮家園暨老人社區照顧服務支援中心至 2008 年 12 月已營運 3 年，已逐漸發展成為一種優質、精緻的小單元老人照護模式。全面地檢視此中心過去三年之服務內容與營運成效，以作為此照護模式將來大規模推廣的參考，實有其必要性。

二、計畫目的

評估「支持型住宅-銀髮家園暨老人社區照顧服務支援中心」之執行成效。

1. 評估支持型住宅-銀髮家園進駐老人的身心改善狀況。
2. 評估失能老人日間照顧中心照護服務的活動成效。
3. 評估老人社區照顧服務支援中心的服務。

三、主辦單位：高雄市政府社會局

四、承辦單位：輔英科技大學老人健康與福祉研究中心、輔英科技大學護理學院

五、計畫主持人：陳桂敏教授、蘇子忻助理教授

共同主持人：高雄市社會局許傳盛局長、高雄市社會局黃招換副局長、

高雄市社會局許玢妃主任秘書、高雄市社會局第三科陳明賢科長

六、計畫執行期間：自簽約日起至 98 年 7 月 31 日止

七、實施方式：

(一) 支持型住宅-銀髮家園

目前在支持型住宅-銀髮家園居住的老人共有 12 位，服務內容包括：基本管理、保護性看視、協助餐飲服務、協助家務整理服務、協助引進支持性服務。銀髮家園基本上屬於小單元的老人照護模式，老人的個案數不多，因此本計畫預計進行申請人數及個案訪視評估統計分析，以及 95 年至 97 年各項服務內容服務人次的統計分析。透由深度訪談法，分析訪談資料的結果，以探討老人在「支持型住宅-銀髮家園」的服務體驗感受，並進行相關成效評估的比較。

(二) 失能老人日間照顧中心

失能老人日間照顧中心目前約有 8~10 位長輩接受服務，服務內容包括：機能回復訓練、護理及生活照顧服務、培訓家庭照顧者、免費量血壓服務及預約制臨托服務。本計畫將針對 95 年至 97 年各項服務內容之服務人次進行統計分析，針對長輩參與身心機能活化運動後的健康情況進行評估，並分析照顧中心為長輩健康改善所節省的醫療資源。本計畫並擬採用深度訪談法，藉由訪談資料的結果，探討長輩們在「失能老人日間照顧中心」的服務體驗感受，並進行相關成效評估的比較。

(三) 老人社區照顧服務支援中心

老人社區照顧服務支援中心為諮詢服務據點及社區資源整建歸檔處所，服務內容包括：社區宣導、統籌規劃管理社區多元化服務、資源整合及引進、個案訪視評估、志工培訓、資料建整分析、專業諮詢及轉介。本計畫將針對中心各項服務的人次進行統計分析，並針對中心的員工、志工或實習生以半結構式問卷進行訪談，瞭解其在支援中心服務過程的需求與期待；此外目前接受過中心服務的長輩人數約有 400 人，因此本計畫預計針對此部分的服務成果，抽樣 200 位曾接受過中心服務的長輩，以結構式的問卷方式進行服務體驗的滿意度評估調查。

八、評估內容

1. 評估支持型住宅-銀髮家園進駐老人的身心改善狀況

針對 95 年至 97 年「支持型住宅-銀髮家園」各項服務包括：基本管理、保護性看視、協助餐飲服務、協助家務整理服務、協助引進支持性服務等，進行服務人次之統計分析。針對目前支持型「支持型住宅-銀髮家園」進駐之 12 位長輩進行深度訪談部份，本計畫預計由五個面向來探討居住於「支持型住宅-銀髮家園」長輩的服務體驗感受，分別為：

- (1) 感官體驗：「支持型住宅-銀髮家園」的感官知覺，包括視覺、聽覺、嗅覺、味覺。
- (2) 情感體驗：「支持型住宅-銀髮家園」所誘發之輕微心情及強烈感情之情感反應。
- (3) 思考體驗：「支持型住宅-銀髮家園」所刺激引發驚奇、啟發與刺激等思考反應。
- (4) 行動體驗：「支持型住宅-銀髮家園」引發長輩從事實際的活動參與、人際互動體驗及影響個人生活型態的改變。
- (5) 關聯體驗：「支持型住宅-銀髮家園」讓長輩與理想自我、他人或社會產生連結，而獲得社會辨別與歸屬感。

2. 評估失能老人日間照顧中心照護服務的活動成效

針對 95 年至 97 年「失能老人日間照顧中心」各項服務內容包括：機能回復訓練、護理及生活照顧服務、培訓家庭照顧者、免費量血壓服務及預約制臨托服務，進行服務人次之統計分析。有關中心所規劃的身心機能活化運動，本計畫將針對參與的長輩進行定期身心功能檢測、巴氏量表、睡眠品質指標、身體與情緒狀態問卷調查，據此評估其身心健康狀況改變的情形。

針對「失能老人日間照顧中心」，分析其日間照顧費用、醫療服務費用、健保資源使用狀況，據此來評估照顧中心在醫療資源節省上的功效。

針對在「失能老人日間照顧中心」的 8~10 名長輩進行深度訪談部分，本計畫預計以上述相同之五個面向來探討長輩們的服務體驗感受。

3. 評估老人社區照顧服務支援中心的服務成效

針對「老人社區照顧服務支援中心」各項服務內容包括：社區宣導、統籌規劃管理社區多元化服務、資源整合及引進、個案訪視評估、志工培訓、資料建整分析、專業諮詢及轉介，進行服務人次之統計分析。

針對中心的員工、志工或實習生將以半結構式問卷進行訪談，訪談內容包括：目前工作內容狀況、工作技能需求、工作未來期待三大部分。

抽樣 200 位曾接受過支援中心服務的長輩，以服務體驗之結構式的問卷，題目共合計約 20 題，進行服務體驗的滿意度評估調查。

九、結果分析：

壹、評估支持型住宅-銀髮家園進駐老人的身心改善狀況

首先針對評估支持型住宅-銀髮家園進駐老人的身心改善狀況的部份，我們透過中心主任聯絡與居住在銀髮家園住宅內的十位長輩們做實地深度訪談，將訪談內容整理成逐字稿，經由質性軟體 Atlas 5.0 編碼分析後，並依紮根理論編碼方法整理歸納，藉以評估進駐長輩們對於此居住類型模式的看法和服務體驗。

抽樣對象為居住在銀髮家園中的十位長輩，六男四女，年齡是 64~84 歲不等，平均年齡 73 歲，其中有一對夫婦於 96 年入住，也有兩位女性長輩也在 97 年剛從仁愛之家搬至銀髮家園，詳基本資料見下表 1。

根據訪談內容之質性分析結果發現：將老人服務體驗感受分為感官體驗、情感體驗、思考體驗、行動體驗、關聯體驗等五構面後，再依據上述構面之紮根內涵，以了解中心服務所帶給長輩們的體驗感受，訪談大綱詳見下表 2。

表 1 銀髮家園住戶基本資料表

代號	性別	年齡	婚姻狀況	子女數	教育程度	原居住地	居住時間	文件序號
長輩 A	男	68	已婚/分居	1 男 1 女	大學	楠梓區	3 年	P1
長輩 B	男	84	已婚/喪偶	1 女	國中	左營區	3 年	P2
長輩 C	女	82	已婚/喪偶	2 男 1 女	小學	左營區	4 年	P10
長輩 D	女	69	已婚/喪偶	1 男 2 女	碩士	仁愛之家	1 年	P3
長輩 E	男	73	未婚	無	小學	苓雅區	3 年	P4
長輩 F	女	64	夫妻/妻	1 男 1 女	國中	鳳山市	2 年	P5
長輩 G	女	69	已婚/喪偶	2 男 1 女	專科	仁愛之家	1 年	P6
長輩 H	男	78	夫妻/夫	1 男 1 女	大學	鳳山市	2 年	P7
長輩 I	男	69	已婚/喪偶	1 女	小學	三民區	3 年	P8
長輩 J	男	82	未婚	無	小學	左營區	3 年	P9

表 2 訪談大綱

五大構面	題號	題目大綱
感官體驗	1	你覺得住宅內的空間規劃如何？
	2	你覺得住宅內的環境設備如何？
	3	你覺得住宅社區的環境如何？
情感體驗	1	你覺得這裡有像家的感覺嗎？
	2	你覺得中心人有跟你的互動情形如何？
	3	你覺得中心人員對你的服務態度如何？
思考體驗	1	你知道中心有哪些服務內容嗎？
	2	你覺得這些服務費用值不值得？
	3	你覺得這裡和一般的安養機構有何不同？

行動體驗	1	你會不會想要持續住下去？
	2	你怎麼會想住這裡(你怎麼會來到這裡住)？
	3	你會不會與別人分享住在這裡的經驗？
	4	你喜歡什麼樣生活方式？
關聯體驗	1	家人對你住在這裡的感覺如何？
	2	你覺得住在這裡跟親朋好友的關係如何？
	3	這個地區的感覺(人、事、物)讓你有親切感(熟悉)嗎？

1. 感官體驗

感官體驗是了解在「支持型住宅-銀髮家園」居住長輩的感官知覺，包括了長輩們居住後在視覺、聽覺、嗅覺、味覺的感受。在訪談前讓長輩先帶領訪談者視看居住環境和設備介紹後，再經由訪談分析得知，感官體驗編碼包括：1.住宅設備、2.住宅環境、3.中心設備。

住宅設備方面，長輩 C 表示 (10:7)：「很多很多，像這個飯桌是他們本來就有的還有像客廳的沙發、電視、電視櫃、電風扇、鞋櫃、電話，這裡客廳都是他們本來就有的。」，而且長輩 D 也表示 (3:4)「不過家具都有，我喜歡書櫥，可以放東西，都很新」，在住宅環境空間部分，長輩 I 也表示：(8:2)「房間內很舒服，自己住這樣就很大了，一人一間，可以放很多東西」，發現受訪者多數對住宅內有關的依附設備都表示滿意不錯。

住宅環境方面，長輩 B 表示 (2:14)：「還滿大的，現在有著落了，別間也沒有那麼大的房子，這樣就可以了，環境不錯。」，個案 E 也與訪談者分享生活環境表示 (4：17)：「這裡買菜也很方便阿，不會很麻煩阿！這附近還有黃昏市場阿、超商阿，都有辦法買到菜，所以現在買菜都很方便」，長輩 I 也分享居住環境單純時表示 (8：1)：「住在這裡治安很好，不會複雜，又在一樓很方便，老人家一個人要住在治安好的地方，我住在這裡這麼久，都沒有遭小偷，很多人會趁老人家洗澡的時候把錢全拿光，在這裡不會，環境好又清幽，這樣條件就很好了。」；另對於環境噪音敘述的個案 F 表示 (11：27)：「這裡大概 4-5 點半就會有很多小孩，在這裡打球玩，很吵，但時間很短，而且也比較熱鬧。」，發現受訪者多數對住宅環境多半都表示居家周邊交通、治安、購物等很便利，一致認為滿意。

在支援中心設備的體驗後，唯有長輩 A 表示 (1：3)：「什麼都有，其實都可以。但是我覺得運動器材方面太少了。」，訪談者發現多半長輩們都各自有自己的運動方式和固定看診的醫療院所，故也都較少到中心去使用設備，中心人員也表示中心空間受限及人力關係對於增加設備較感困難。

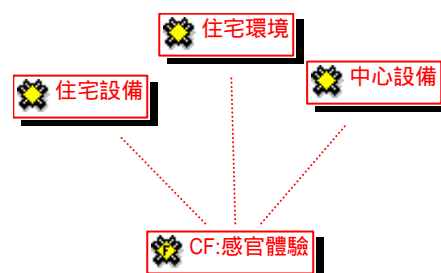


圖 1 感官體驗網絡圖

2.情感體驗

情感體驗為敘述居住在「支持型住宅-銀髮家園」的長輩們所誘發之輕微心情及強烈感情之情感反應，故將體驗情感分為互動、關懷，態度三方面，編碼包括：1.居住後的感受、2.與中心互動感受。

居住後感受方面，長輩E對此感受形容感到很滿足，他表示(4:4):「很好哇，我很感謝市政府的社會局，很感謝，真的，有在辦這個銀髮族讓我真感心。」；長輩J也對生活環境有表示(10:19):「我很喜歡這裡，在這裡改變我很多，在我的心理面也是，這裡環境很好，也有一些課程可以上，讓我不會那麼無聊。在這裡真的很好，我喜歡這樣的生活。」；長輩C更對其強烈感受的表示(10:12):「我不想搬家啦！我不想離開」，已見長輩們一致都對其居住後感受表達滿意及滿足，也表示希望可以持續居住，評估對其居住感受表滿意。

與支援中心互動情形方面，其長輩J表示(9:6):「小惠姐、李小姐，會幫我量血壓，還有阿，主任很客氣，對老人家很客氣，像我腳殘廢，他們會幫我復健」，個案F對於中心予以關懷表示(11:1):「因為這裡的主任很照顧我們這裡老人，平常也是常常會打電話來噓寒問暖關心阿，都不錯不錯。」長輩G則對互動態度上表示(6:5):「這裡的小姐比較親切，那邊(仁愛之家)比較制式一點，而且對年長的長輩比較兇」。可見其長輩們皆與支援中心互動良好，也對中心予以關懷的行為多已備感關心。

訪問後可發現，家園中的長輩對其支援中心之情感堅固，互動良好的支持者與被支持者皆在其情感上如同家人般的相互幫忙扶持，評估與支援中心互動佳，中心服務人員態度亦佳，與社區互動情形則有待改善。

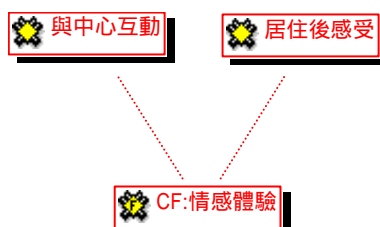


圖 2 情感體驗網絡圖

3.思考體驗

思考體驗欲發現長輩們於「支持型住宅-銀髮家園」所刺激引發驚奇、啟發與刺激等思考反應。編碼包括：1.賃居費用、2.其他費用、3.居住條件、4.居住地差異、5.服務內容、6.意見、7.三餐準備。

賃居費用方面，訪談後發現十位長輩們賃居費用平均 3000~3500 元，長輩 A 表示(1:5):「我一個月的租金 1500，管理費是因為 1 坪 10 元，所以大約 150 元，算是合理便宜。」，對此，長輩 E 也對租金價格合理而表示(4:7):「現在我有一個低收入戶，所以這裡一個月 900 元。」，而夫婦同住的長輩 F 表示(11:16):「六千塊，他是算人頭，就是一個三千塊」。見

以發現，多半長輩對於價格上是可以接受的，評估長輩們對於賃居費用似乎看法不一。

其他費用方面，長輩們多半是說自付的水電費，其他費用平均 1100~5000 不等，如長輩 E 表示 (4:19):「一個月大約 2000 多一點點，平常一個月大約 1100、1200 左右啦」，也有長輩 G (6:18):「那水電那些大概 4000 多塊，管理費 240」和長輩 F (11:17):「管理費 240，2000 自費就是瓦斯、電話、水電費」，可見其他費用不包含食衣住行育樂部分，多半固定支出水電費、瓦斯費居多，支出費用依個人使用價格不同。

居住地差異方面，適因正好有過去居住在仁愛之家機構的長輩，藉提及過去居住與現在居住經驗跟差異之處，長輩 D 對價格費用差異表示 (3:6):「那邊(仁愛之家)是社會局的嘛，水電都免費，那這邊水電，管理費什麼都要，那邊都不用。那邊的話一個月 4000 元，這邊一個月 3000，但水電什麼都要，其實算一算差不多嘛，這邊有個好處，就是交通方便嘛，生活機能比較好，我比較喜歡這樣」，個案 E 也有表示 (4:23):「我有去過燕巢那邊的仁愛之家，我跟他說我是低收入戶的領戶，但是如果住進仁愛之家就不能領低收入戶的錢，所以我覺得身上沒錢會不安心，所以我就因為不能領那個錢我就不住了，後來我聽收音機後聽到這裡，我就來這裡了。」，另外長輩 D 也對居住地比較其他差異部分如三餐也有微詞，她表示 (3:17):「在仁愛之家就比較難調整，因為都要同一個時間一起吃飯，那個方式我比較不能習慣，我覺得仁愛之家比較不合理的，那個第一次我去住的時候，他們早晨 5 點半就開飯，開飯的意思就是說 5 點半開始的 15 分鐘內去還有東西，大概再晚一點東西就都沒有了，所以住在那邊有時候會放棄，就自己準備早餐吃。像中餐也是 11 點半就開始，很早，那下午呢就是 5 點，但是冬天又規定 4 點半，這些都不合理，但雖然不習慣但我還是會配合，我是很好配合的人。」；與居住過其他機構長輩訪談後，顯見兩位長輩都對目前居住在支持性住宅都可以清楚指出其差異及明顯的感覺，評估其長輩感受有比較好也比較滿意。

服務內容方面，長輩 B 表示 (2:11):「有阿！那裡有量血壓，他們會動不動問我好不好」，個案 I 則表示 (8:12):「幫老人做健康，他們會來幫我們整理環境，弄乾淨」，個案 J 也表示 (9:5):「他們會幫我擦地，用的很乾淨」，評估居住在銀髮家園中的長輩們對支援中心服務內容了解不多，多數長輩知道有量血壓和到府清潔的服務，但訪談者發現，居住者多半獨立自主者較多，生活品質較高且較可自理家務，故接受服務者較少，評估發現長輩們對中心完整的服務內容不全然了解，但仍部分尚有在使用中心服務中。

在長輩們對三餐準備方式詢問時，皆有各自解決方式，長輩 B 表示 (2:6):「跑出去在外面隨便吃一吃」、長輩 G (6:20):「我很好解決，因為有時候一個人煮飯，那這裡到可以到外面買，就買一些比較簡單的，自己煮」、長輩 J (9:9):「自個煮，煮的味道口味好耶，吃大魚、蝦米，一個禮拜四天，吃一次排骨、海帶、木耳都有」。

另詢問對機構、住宅或是服務人員等相關意見方面，長輩們都表示沒有什麼意見，對支援中心的幫助及服務都給予肯定及感謝，評估長輩們較少且也多不需要使用支援中心的供餐服務，但支援中心仍有此服務在為長輩們服務，中心人員表示若長輩有需要，他們仍會為長輩送餐。

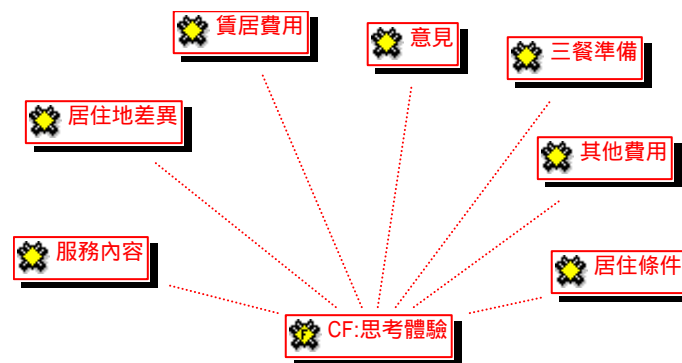


圖 3 思考體驗網絡圖

4. 行動體驗

行動體驗欲了解在「支持型住宅-銀髮家園」居住的長輩們之引發長輩從事實際的活動參與、人際互動體驗及影響個人生活型態的改變，評估在其欲了解的體驗及生活型態上的改變。編碼包括：1. 賃居消息來源、2. 生活方式、3. 健康狀況、4. 參與中心活動、5. 建議。

賃居消息方面，問及收集來源方式，長輩 A 表示 (1:10)：「當初是別人跟我講的，當初要申請低收入戶，結果在社會局找到這裡，看到這裡的資料，就打電話問看看，就想說申請看看」，而長輩 F 則是 (11:4)：「我一開始是打到高雄市社會局，社會局轉來轉去，最後轉來到銀髮家園這裡。」，評估發現消息來源多半是來自社會局、廣播、報紙、原住友分享等方式取得。

生活方式方面，本欲了解過去生活方式和現在的比較及改變，從鳳山搬過來的長輩 H 表示 (7:11)：「每天早上都會在果貿市場那裡，我以前鳳山眷村的老朋友還有老同事，都會來這裡聚一聚，一起聊天」、(7:12)：「我每天下午都會出去走走，然後每個星期大概兩三次都會去騎腳踏車去圖書館看書，有時候也會自己騎腳踏運動運動」，原居住地在三民區的長輩 I 說 (8:8)：「我都是騎摩托車去三民公園，我沒有在這邊的公園活動，都去三民公園，我以前住在那邊，有很多老朋友在那邊，那邊會有固定的禮拜五聚會。」，現年 82 歲的長輩 C 樂於充實生活，提及生活方式她開心的表示 (10:10)：「可是我星期一星期三都去上手語課、星期二星期四上衛生課，星期四五去小組聚會，要不然就是去朋友家，然後星期日又要做禮拜，好忙喔」，長輩 J 也會分享平日生活內容，他說 (9:8)：「我早上五點半起床，去外面走一走，回來後看電視，七點鐘吃早飯，有時候吃餅乾、麵條、餃子，下個餃子就好，下午兩點鐘就去學校大樹底下，看馬路，有時去圖書館，有開冷氣，比較涼，省冷氣，到四點鐘就回來，看一看花，沒什麼事，七點就跟朋友聊天」，連剛從仁愛之家搬過來的長輩 D 也表示 (3:14)：「我會選擇自己要去的地方，我很喜歡做免費公車到處遊蕩，去看路阿，去旗津玩阿，大部分都自己去，我喜歡這裡。」。顯見長輩們的生活內容充實，鮮少有抱怨生活單調等微詞，評估長輩們也都身體健康良好，自我照護不需旁人協助可自理，生活品質佳。

參與中心活動方面，長輩 E (4:18)：「有阿！有時候會過去參加開會阿、有時候他會辦慶

生會阿！不錯啦！很滿足」，長輩 F (11:8)：「有三個月開一次銀髮家園的會議，就是有什麼問題可以提出來，就是好像說我們有什麼需要阿，他們再來跟社會局報」、(11:26)：「我都是去健身房，但每年中心都有活動，像是槌球阿、賓果套圈圈的比賽給大家玩，我們主任頭腦很好，會準備很多比賽，最後大家都有獎盃，很好玩。」，提及中心團體活動時，長輩可以侃侃而談每三個月的家園會議和慶生會，對比賽活動也可提供相關照片和獎狀獎盃，表示每人有獎的方式都可以賓至如歸，也很樂意參加每次比賽及活動，評估長輩們對參與中心活動是熱烈且皆樂意的。

對機構、住宅或是中心人員的建議方面，長輩 A 建議 (1:6)：「其實他們的活動有點少，大多就是慶生阿、過年過節的一些聚會活動，活動不多」，而長輩 G 則提出 (6:22)：「那我覺得像台北就有老人救護手環，所有的老人都一樣，這是一個很好的政策，那我覺得這邊是可以去請求爭取看看的，就比如說雖然身體好好的，那其實老人家可能隨時都有任何問題會發生，急性病或突然不舒服的話，那救護手環是可以馬上通知的，我覺得那個東西很好用，那其實這邊也應該要這樣子，至少突然發生什麼事情可以馬上通知」。由訪談內容可知有些長輩會希望中心提供更多元化的安全性照護。

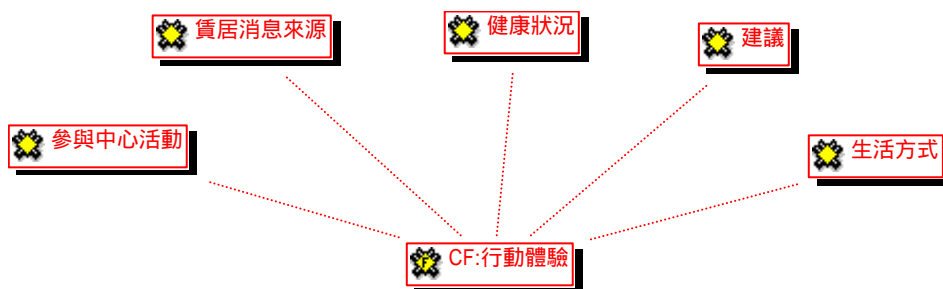


圖 4 行動體驗網絡圖

5. 關聯體驗

關聯體驗則評估「支持型住宅-銀髮家園」讓長輩與理想自我、他人或社會產生連結，而獲得社會辨別與歸屬感。編碼包括：1.賃居時間、2.原居住地、3.室友相處、4.社區互動關係、5.分享居住後經驗、6.家人評價，分析長輩們對地方親切感和地域熟悉度的歸屬感。

長輩們的賃居時間方面，平均從半年到四年不等，居住兩到三年的居多，而原居住地則分不同地方而來，有苓雅區、三民區、鳳山市、楠梓區，也有在左營住三十多年的，另外則是有長輩 D (3:2)：「我原來是在仁愛之家」。

室友相處方面，與另一長輩同住的長輩 B 說 (2:17)：「我們老相好，有時互相照顧」，但原同住在一起的長輩 D 則表示 (3:1)：「之前的室友跟我的看法不一樣」，其原因原來是看法上溝通不來，但是在換了住處後就表示 (3:13)：「她的想法就跟我比較相同，這樣相處會比較快樂」也分享與室友相處後的心得 (3:15)：「所以選擇一個人的理念想法都很重要。」問起有關室友相處的看法與經驗，長輩 E 說 (4:13)：「一個人有一個人的好處也有壞處，最主要的就是適應最要緊啦，有默契住在一起就好啦！沒有默契的話連吵架都不行啦！你看這樣有理嗎？所以住在一起要有默契，不然容易發生口角啦！這樣不好啦！我的感覺是這樣

啦」，夫妻同住的長輩 F 也表示在選室友的時候要特別注意 (11:19):「如果兩個人的話，一定要找一個熟悉的朋友，那你如果說不是的話，就比較會有意見，你不管男的女的，因為不熟所以習慣不同，你說夫妻還比較能容忍，那如果兩個不認識的住在一起的話，也許住在一起的話比較會有問題。」，顯見長輩很關心在銀髮家園居住時與室友相處的情形，評估除此案例外其他長輩在與室友相處上無大異。

與社區互動關係方面，詢問長輩們與社區中的人相處如何，以及在社區中有無交到朋友，對此長輩們多有微詞，如長輩 A 說 (1:14):「這個社區的人大多都有年紀了，溝通起來不好講，也不好溝通。」，長輩 G 也表示 (6:10):「不會，這裡安安靜靜的，這裡都是老人住在這裡，那不熟，就聊不起來」，長輩 H 表示會主動友好的要與社區居民認識 (7:17):「有的有的沒有。像有些人，我主動跟他打招呼，他會不高興，但我只碰到一個，問他你太太怎麼樣，他就罵我。」而因語言跟交談內容不達共識的長輩 I 則說 (8:9):「這邊我很少待，上下都坐電梯，對這邊的人不熟，這邊的人幾乎都是外省人，都是海軍的，比較不相干，不過這邊的人都是一樣講國語的外省人，也較不會這麼複雜。」另有一長輩因欲參選社區內委員表示 (1:16):「我們住在社區裡面沒有受到社區的重視。」，問及相關感受，長輩 A 表示:「因為我覺得社區的管委會需要一個身心障礙的人幫忙發聲，幫忙銀髮家園發聲，作為一個幫忙銀髮家園爭取一些人權的發聲，做唯一一個管道，也希望銀髮家園可以跟社會局發聲。」。顯見長輩們與同社區的住戶似乎都不熟識，因語言、交談內容、年齡、個性等皆影響在社區社交的關係，而長輩們也都回原居住地，找原本就認識的朋友，評估長輩們在住宅社區社交上略顯無交集。

談及長輩們是否會與他人分享居住後的經驗，長輩 D 說 (3:16):「會阿，他們問我我就會說，好的壞的我都會講。」，且長輩 I 也會樂於與他人分享居住環境 (8:11):「會阿，有人來參觀，叫我介紹，不過這裡宿舍不夠多，要不然有很多人覺得這裡不錯，我會介紹人家來這，而且這裡都會照顧老人不錯」，長輩 C 熱心的表示 (10:15):「有人問我才會說阿，他們都會問說你現在老人家在哪裡，我現在在某某地方，我就會把我一切的環境講給他們聽。我跟他介紹好幾個進來住耶!」。在與分享經驗方面，評估多數長輩皆會與親朋好友分享居住感受，見其長輩們居住感受不錯、樂於分享。

最後問及相關家人對此住宅內外的評價，欲了解家屬或親戚對此感受，長輩 B 說 (2:9):「他們覺得那裡環境是不錯，也方便一點」，長輩 D 的家人對銀髮家園與前居住地比較後也認為 (3:11):「她覺得這邊比仁愛之家還好阿，也放心我在這裡。」另一長輩 G 也說 (6:11):「他們覺得很好，最起碼比較近，要來也比較方便，偶爾他們會過來看我」，見長輩們家屬皆對銀髮家園評價良好，評估家人感受也都較為放心且安全，為佳。

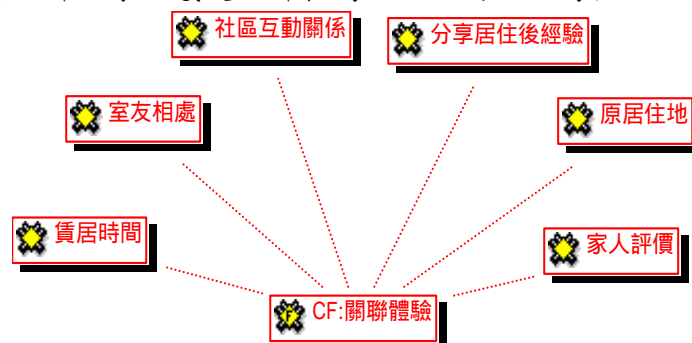


圖 5 關聯體驗網絡圖

貳、評估失能老人日間照顧中心照護服務的活動成效

一、照顧服務支援中心服務內容分析評估

2005 年設立於翠華社區的照顧服務支援中心，到目前已有服務人次數 56,768 人，每年度服務項目接受服務人次詳見下表 3。另外並將各項目的服務人數製成圖表分析「銀髮家園」與「日照中心」之服務效益，95 年到 97 年度在「銀髮家園」方面服務內容包括：基本管理、保護性看視、餐飲服務、家務整理、支持性服務、訪視評估、參觀訪問、社區宣導活動等服務。「日照中心」的服務內容包括：個案管理服務、護理及生活照顧服務、機能回復訓練及評估、培訓志工、臨托服務、諮詢內容、學生機構實習、量血壓服務等服務，詳見圖 6 至圖 11。

表 3 95-97 年各服務項目接受人數統計表

服務項目/年度	95 年	96 年	97 年
銀髮家園 8 項等服務	3,817	6,423	6,688
日照中心 9 項等服務	9,090	16,781	13,384
個案服務	125	250	210
共計	13,032	23,454	20,282
總計	56,768		

另外也評估有關中心所規劃的身心機能活化運動，將針對參與的長輩們進行定期身心功能檢測、巴氏量表、睡眠品質指標、身體與情緒狀態問卷調查，製成圖表後見前測與後測（測定日期為 95 年 3 月 15 日開始至 96 年 12 月止）之其身心健康狀況改變的情形，詳見圖 12 至圖 26。最後是分析日間照顧費用、醫療服務費用、健保資源使用狀況，據此來評估照顧中心在醫療資源節省上的功效。

1. 基本管理、保護性看視

中心營運成果看現況如銀髮家園的基本管理可看出有逐年升高，從 2,142 次增加為 4,755 次；而保護性看視方面，從 354 人次在 96 年升至 1,164 人後降至 871 人。

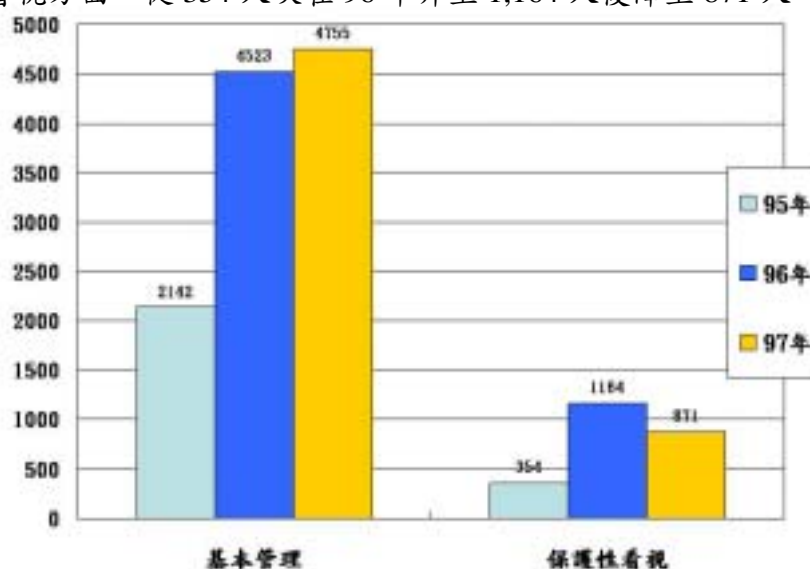


圖 6 95 年-97 年度基本管理及保護性看視人數統計圖

2. 餐飲服務、家務整理、支持性服務

現況分析；餐飲服務從 5 人增至 96 年的 100 人後降 74 人；家務整理從 40 人增至 97 年有 84 次的需求性；支持性服務 52 次降至 96 年的 6 次後續升為 25 人。

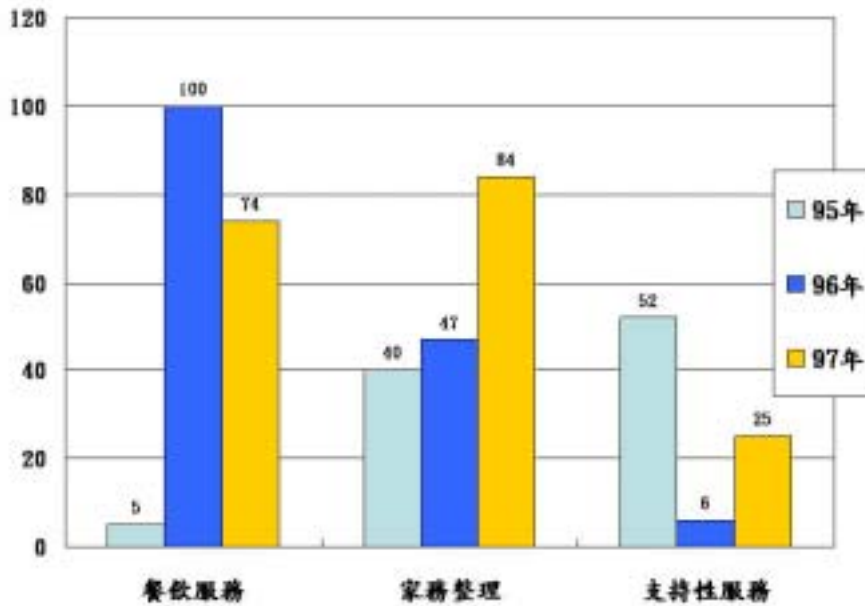


圖 7 95 年- 97 年度餐飲服務、家務整理及支持性服務人數統計圖

3. 訪視評估、參觀訪問、社區宣導活動

現況分析：訪視評估從 40 人降至 97 年的四人，參觀訪問次數從 95 年最高 721 人次後降至 97 年 445 人次；社區宣導活動從 95 年 463 人次降至 97 年 165 人次。

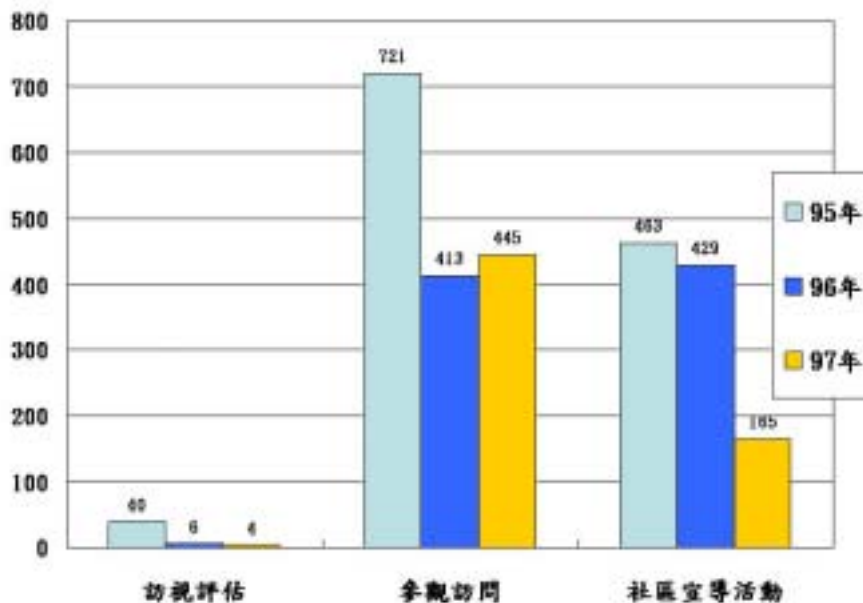


圖 8 95 年- 97 年度訪視評估、參觀訪問及社區宣導活動人數統計圖

4. 個案管理服務、護理及生活照顧服務、機能回復訓練及評估

現況分析：服務案數增多可見個案服務管理從 95 年 1,221 人次增至 97 年 2,394 人次；護理及生活照顧服務見 95 年 2,664 人次增至 96 年 4,263 人次後降至 97 年 3,489 人次；機能回復訓練及評估部分從 95 年 1,392 人次增至 97 年 1,858 人次。

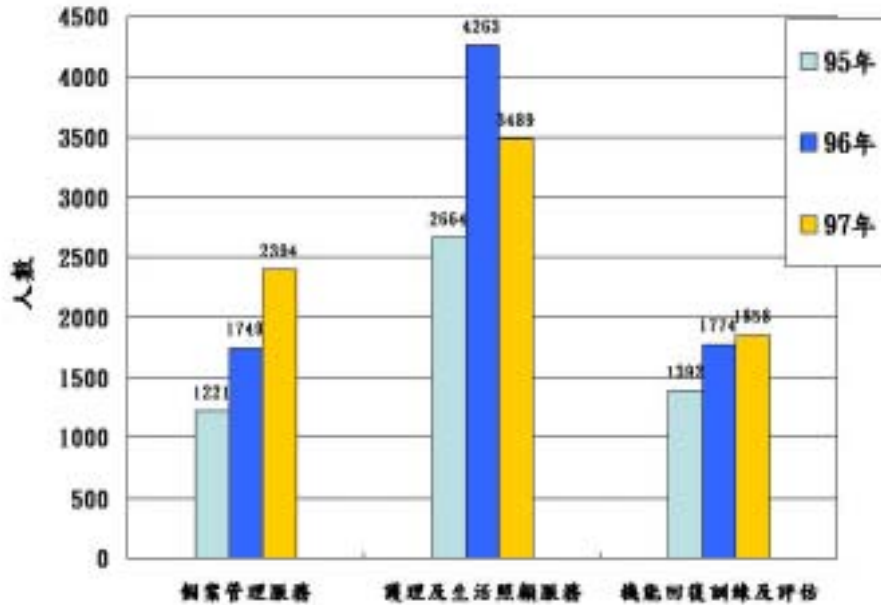


圖 9 個案管理服務、護理及生活照顧服務、機能回復訓練及評估服務人數統計圖

5. 培訓志工、臨托服務、諮詢內容、學生機構實習

現況分析：培訓志工數增多可見從 95 年 614 人次增至 97 年 935 人次；臨托服務見 95 年 43 人次增至 97 年 174 人次；諮詢內容人數從 95 年 456 人次降至 97 年 121 人次；學生機構實習人數增多見 95 年 0 人增至 97 年 626 人。

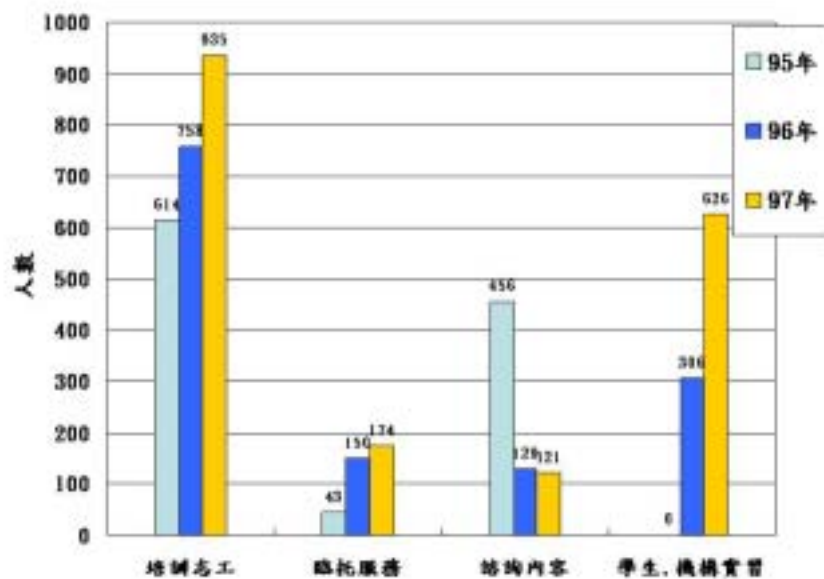


圖 10 培訓志工、臨托服務、諮詢內容、學生機構實習服務人數統計圖

6. 量血壓服務

現況分析：量血壓服務案數增多可見從 95 年 2,700 人次增至 96 年 4,131 人次後降至 97 年 3,426 人次。

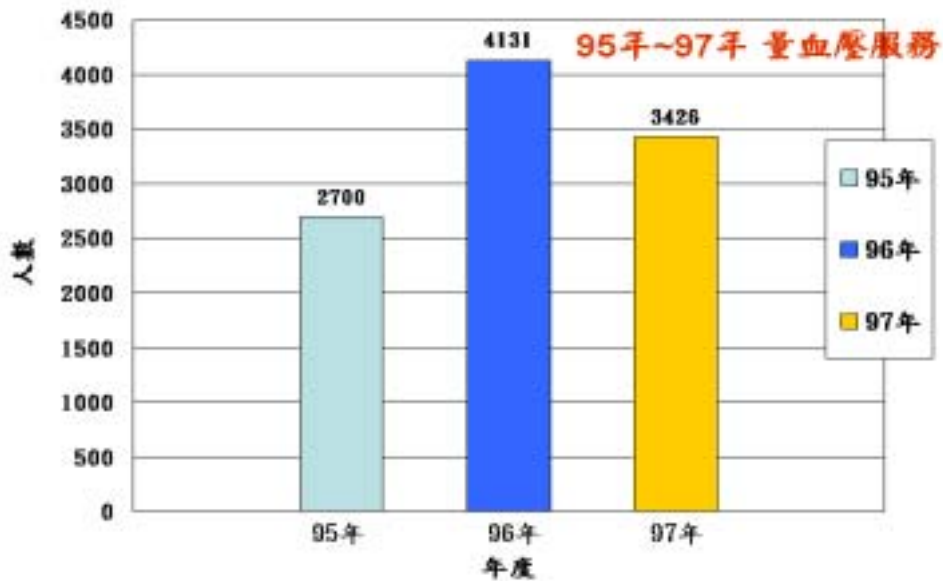


圖 11 量血壓服務人數統計圖

7. 身體質量指數

現況分析：身體質量指數前測為 26.7%，經身心機能活化運動後至後測為 26.2%。



圖 12 身體質量指數改變趨勢圖

8. 血壓

現況分析：血壓改變收縮壓之前測為 137.2mmHg、舒張壓 68.4mmHg，經身心機能活化運動後降至後測收縮壓為 115.6mmHg、舒張壓 57.8mmHg。



圖 13 血壓改變趨勢圖

9. 閉氣時間

現況分析：閉氣時間之前測為 7.8 秒，經身心機能活化運動後升至後測為 14.8 秒。

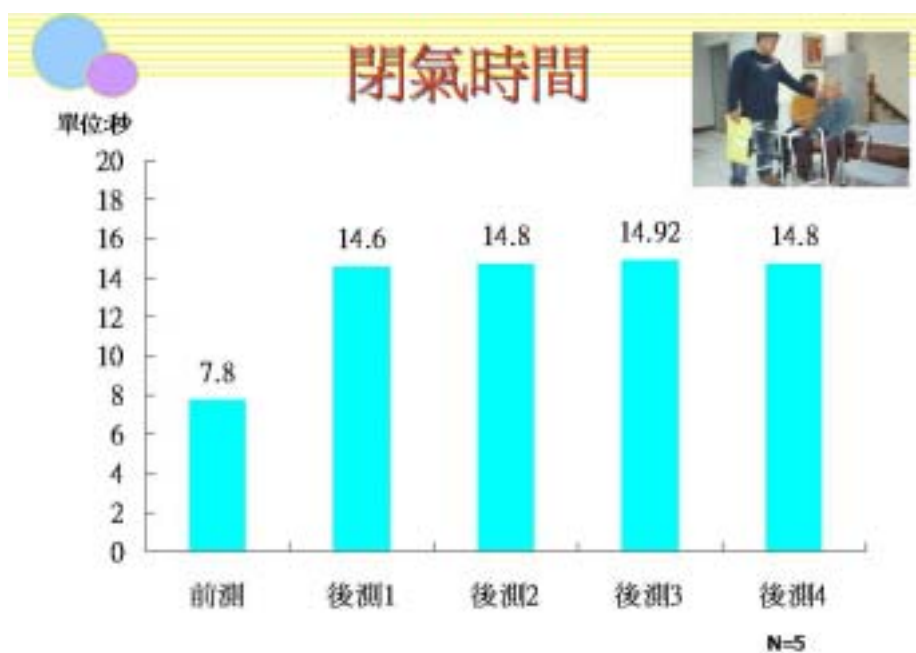


圖 14 閉氣時間改變趨勢圖

10. 肺活量

現況分析：肺活量之前測為 192 公升，經身心機能活化運動後升至後測為 242 公升。



圖 15 肺活量改變趨勢圖

11. 坐姿體前彎

現況分析：坐姿體前彎之前測為-2.8 公分，經身心機能活化運動後升至後測為 2.6 公分。

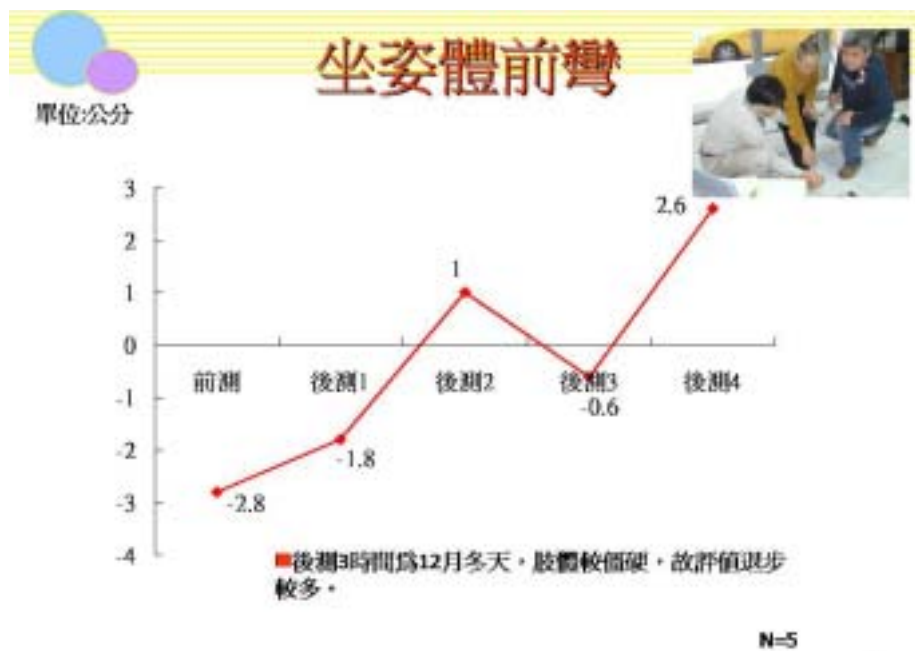


圖 16 坐姿體前彎改變趨勢圖

12. 肩臂柔軟度

現況分析：肩臂柔軟度之前測為-33.25 公分，經身心機能活化運動後升至後測為-21 公分。



圖 17 肩臂柔軟度改變趨勢圖

13. 肩關節彎曲

現況分析：肩關節彎曲之前測左肩為 134.4 度、右肩為 143.6 度，經身心機能活化運動後升至後測左肩為 148.6 度、右肩為 155.4 度。

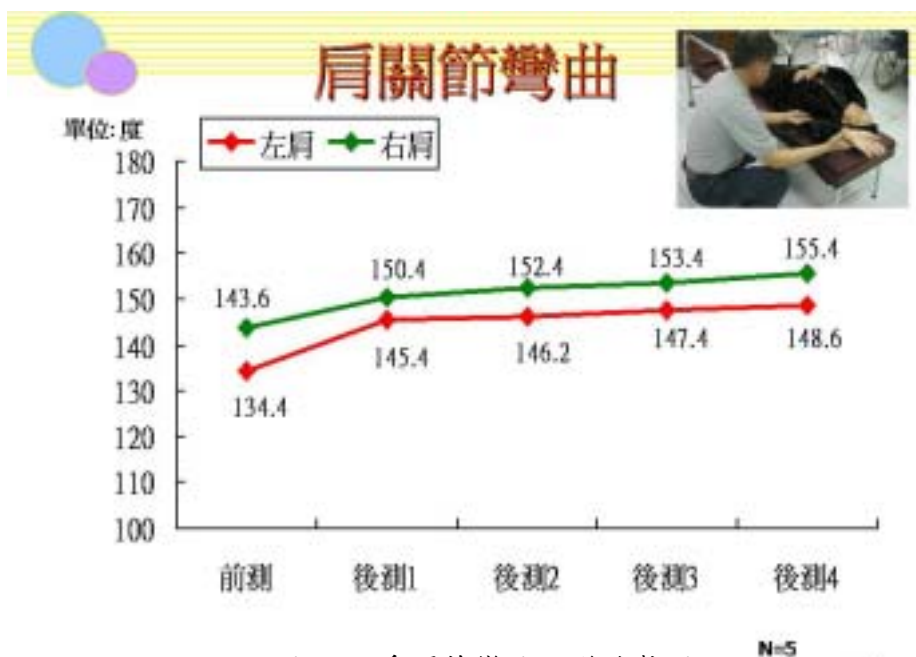


圖 18 肩關節彎曲改變趨勢圖

14. 肩關節外展

現況分析：肩關節外展前測之左肩為 108.6 度、右肩為 115.4 度，經身心機能活化運動後升至後測左肩為 121.6 度、右肩為 130.8 度，

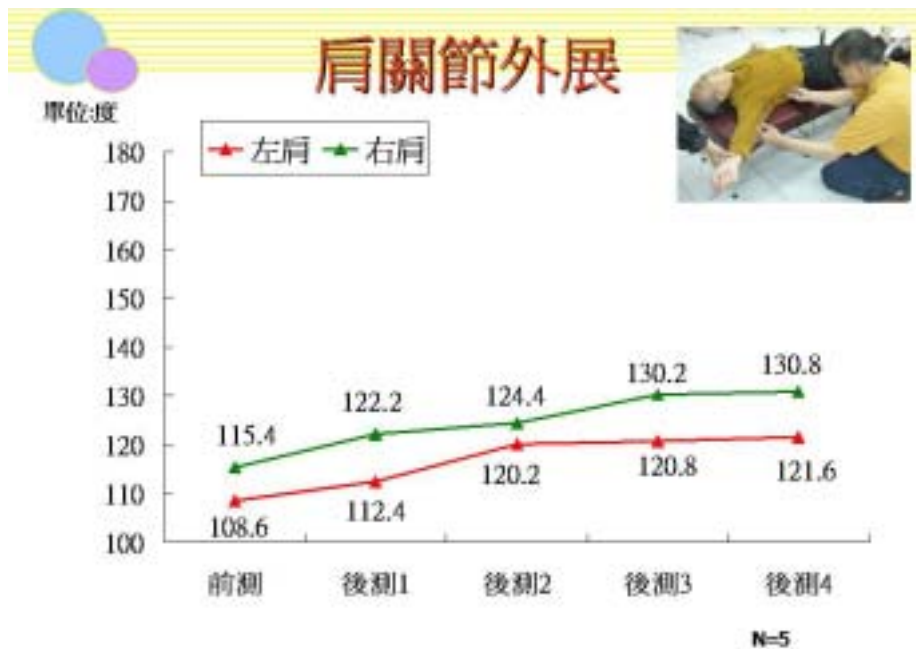


圖 19 肩關節外展改變趨勢圖

15. 肘關節彎曲

現況分析：肘關節彎曲之前測左肘為 138.2 度、右肘為 137 度，經身心機能活化運動後升至後測左肘為 145.4 度、右肘為 142.2 度。

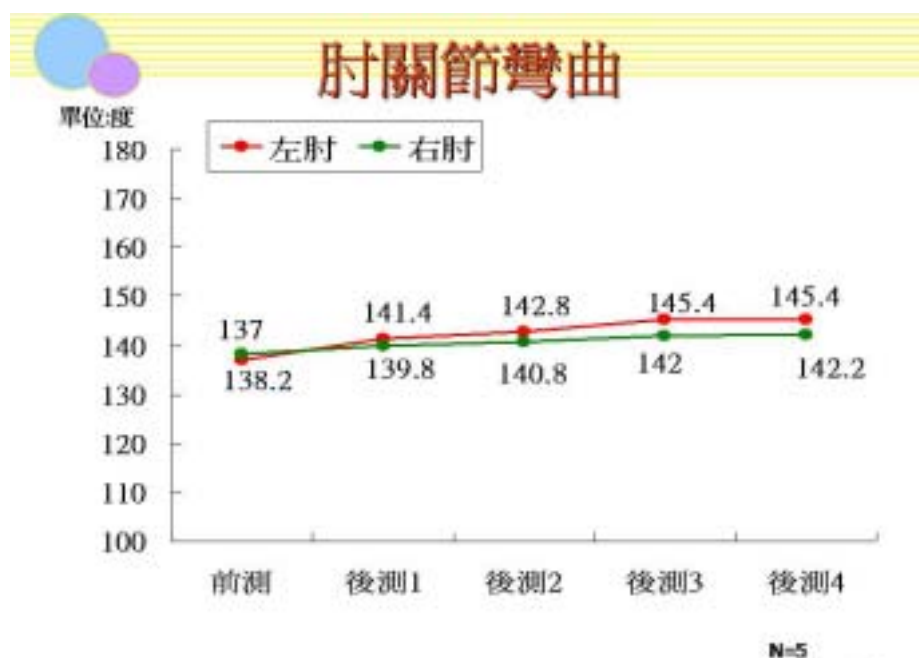


圖 20 肘關節彎曲改變趨勢圖

16. 上肢肌力

現況分析：上肢肌力之前測 18.04 公斤，經身心機能活化運動後升至後測 23.46 公斤。

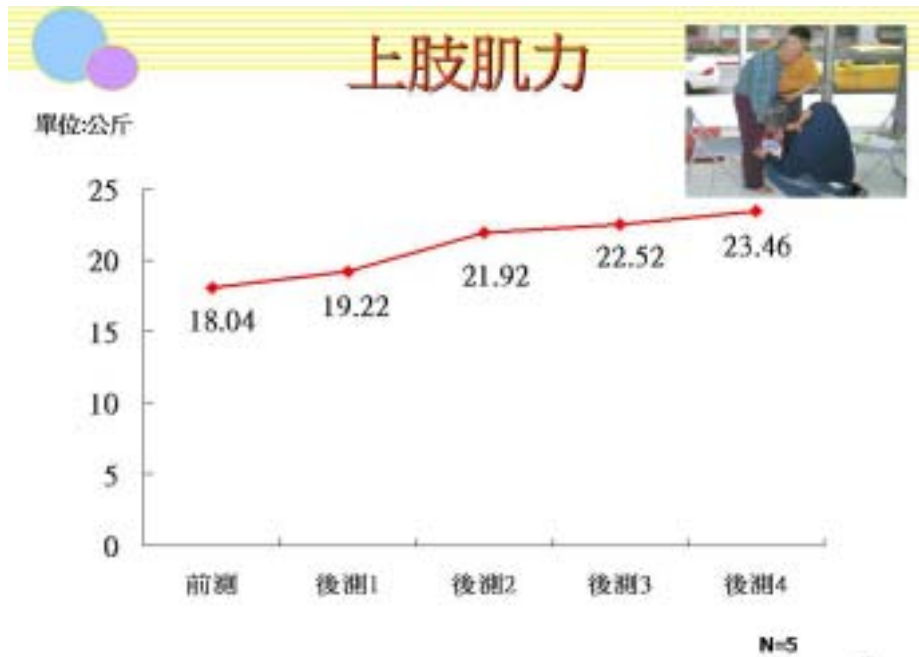


圖 21 上肢肌力改變趨勢圖

17. 上肢肌耐力

現況分析：上肢肌耐力之前測 9.2 次，經身心機能活化運動後升至後測 13.8 次。

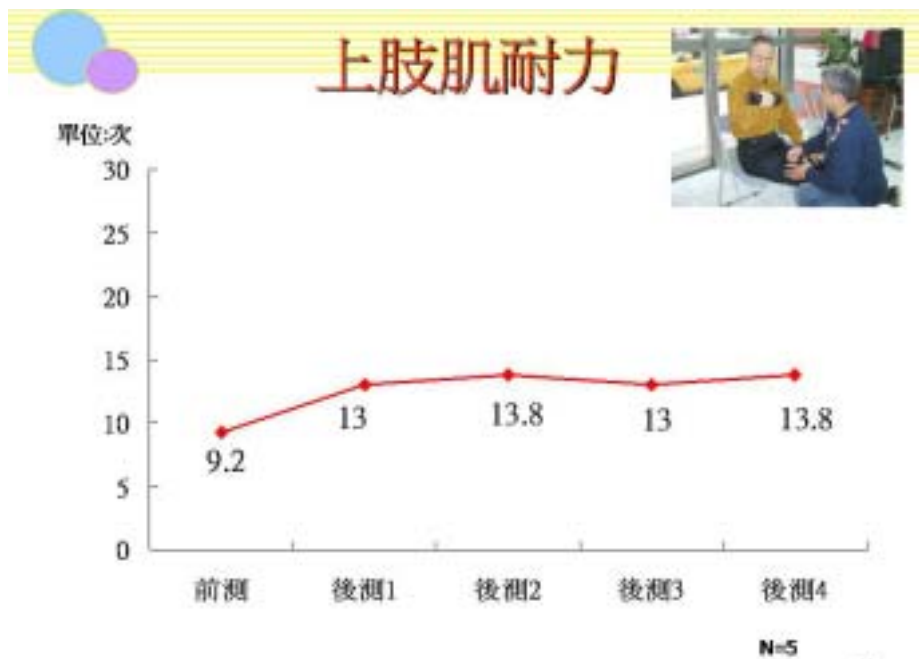


圖 22 上肢肌耐力改變趨勢圖

18. 平衡敏捷度

現況分析：平衡敏捷度之前測 4 次，經身心機能活化運動後升至後測 7.8 次。

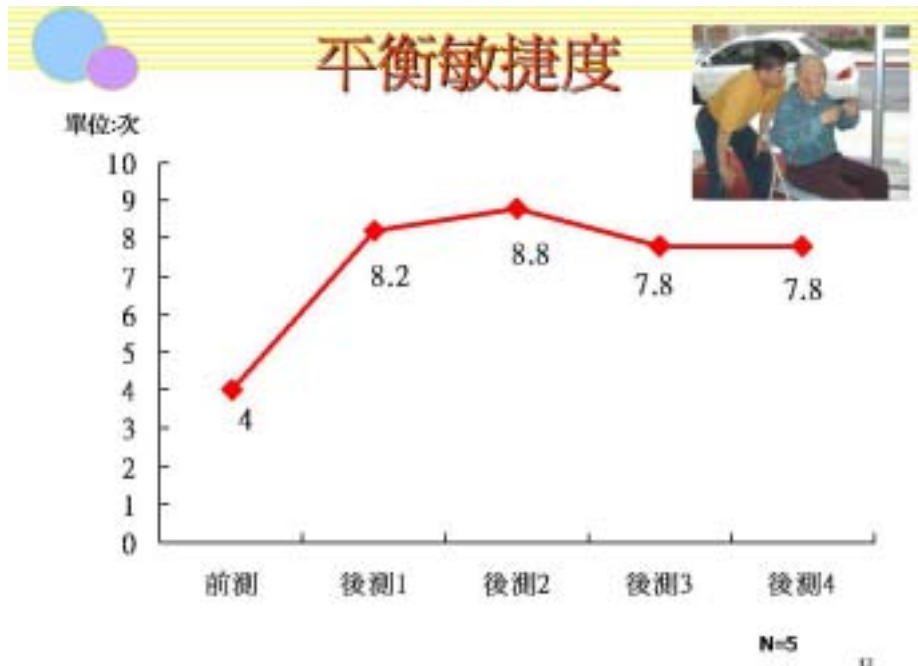


圖 23 平衡敏捷度改變趨勢圖

19. 巴氏量表

現況分析：巴氏量表之前測 67 分，經身心機能活化運動後升至後測 76 分。



圖 24 巴氏量表改變趨勢圖

20. 睡眠品質評估

現況分析：睡眠品質之前測 7.6 分，經身心機能活化運動後降至後測 1.8 分，顯示睡眠品質越來越好。



圖 25 睡眠品質評估改變趨勢圖

21. 身體與情緒狀態問卷

現況分析：身體與情緒之前測為 9 分，經身心機能活化運動後降至後測 2.4 分，顯示憂鬱指數越來越低。

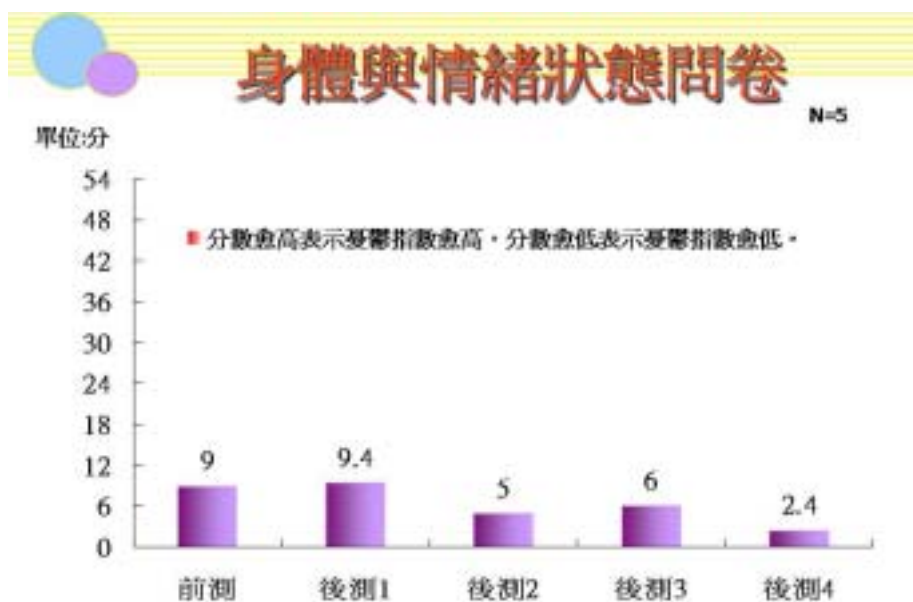
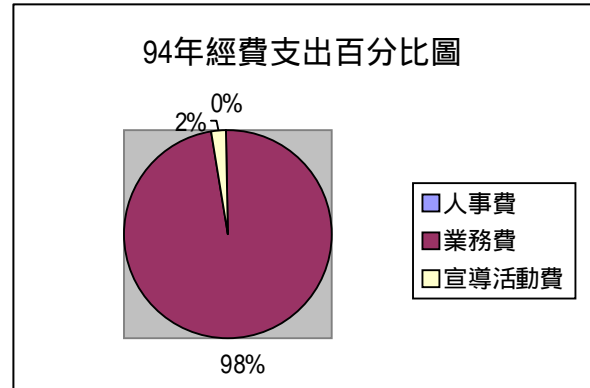
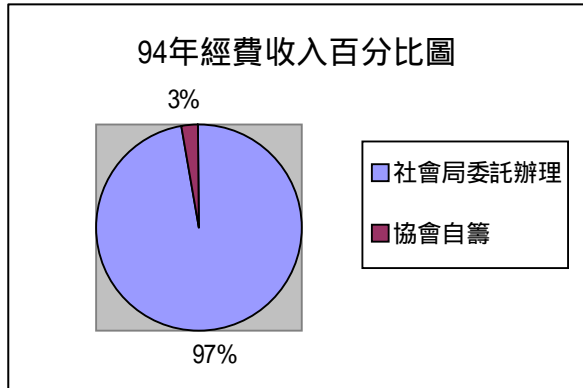


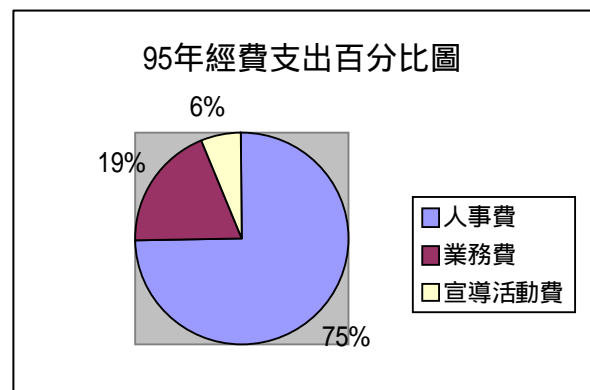
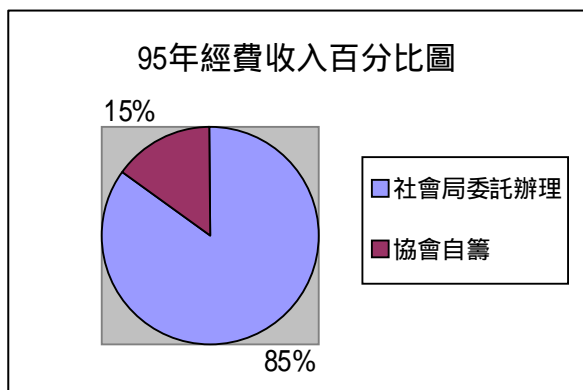
圖 26 身體與情緒狀態改變趨勢圖

22. 財務分析

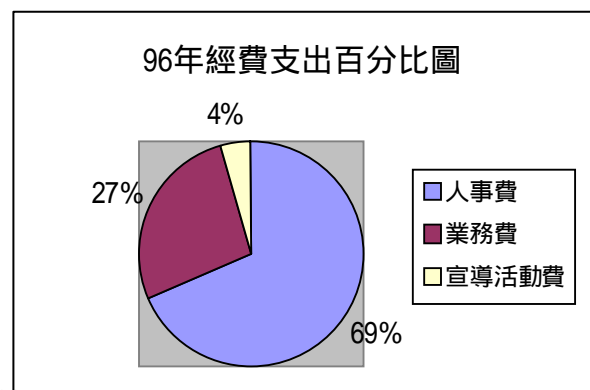
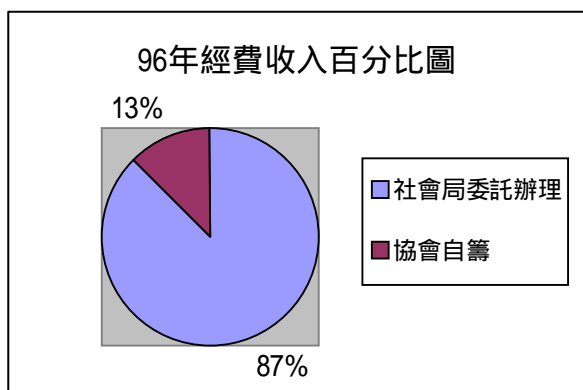
94 年經費收入共 3,655,458 元，社會局委辦補助 3,550,000 元占 97%，另 3% 為協會自籌款 105,458 元；94 年經費支出共 3,655,458 元，人事費 0 元，業務費 3,576,235 元佔 98%，另 2% 為宣導活動費 79,223 元。



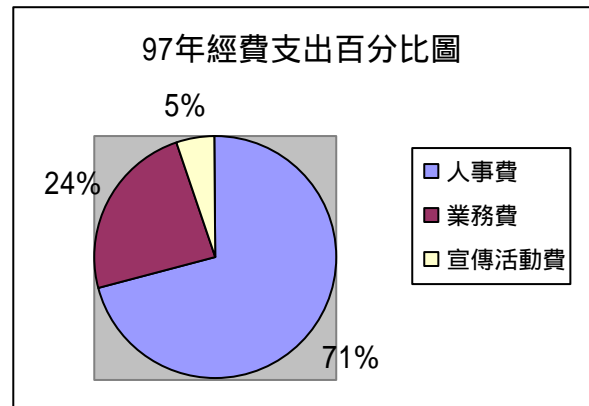
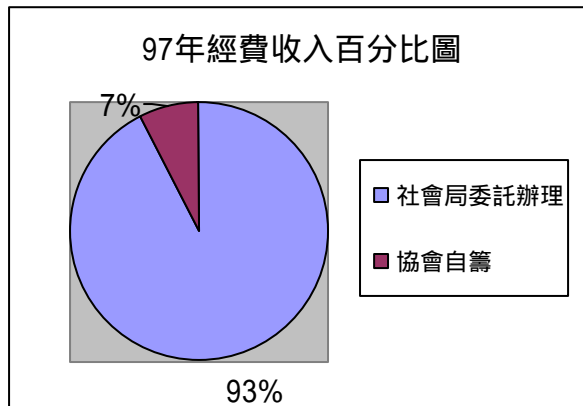
95 年經費收入共 1,801,229 元，社會局委辦補助 1,528,610 元占 85%，另 15% 為協會自籌款 272,619 元；95 年經費支出共 1,801,229 元，人事費 1,342,379 元佔 75%，業務費 346,936 元佔 19%，另 6% 為宣導活動費 111,914 元。



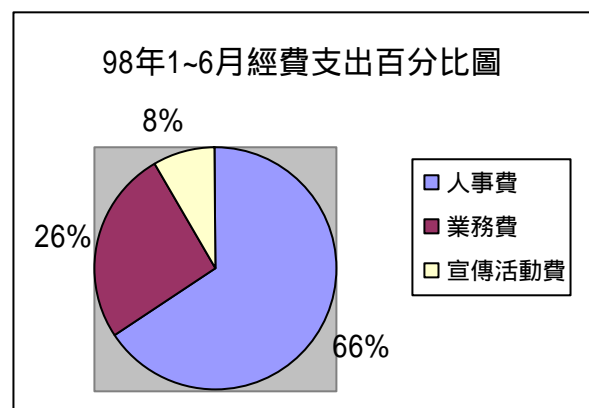
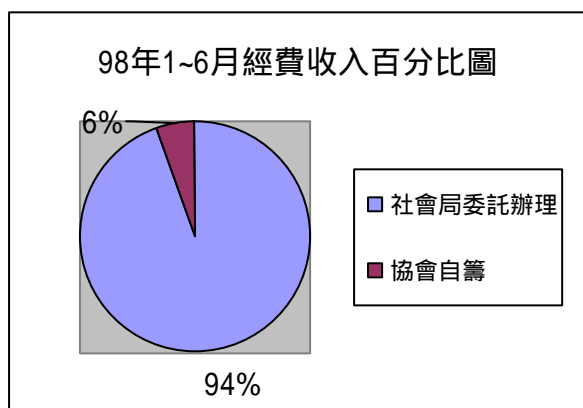
96 年經費收入共 2,056,209 元，社會局委辦補助 1,797,357 元占 87%，另 13% 為協會自籌款 258,852 元；96 年經費支出共 2,056,209 元，人事費 1,402,272 元佔 69%，業務費 564,628 元佔 27%，另 4% 為宣導活動費 89,309 元。



97年經費收入共 2,056,209 元，社會局委辦補助 1,797,357 元占 87%，另 13%為協會自籌款 258,852 元；97年經費支出共 2,056,209 元，人事費 1,402,272 元佔 69%，業務費 564,628 元佔 27%，另 4%為宣導活動費 89,309 。



98年 1~6 月經費收入共 949,045 元，社會局委辦補助 896,730 元占 94%，另 6%為協會自籌款 52,315 元；98年 1~6 月經費支出共 949,045 元，人事費 621,315 元佔 66%，業務費 247,592 元佔 26%，另 8%為宣導活動費 80,138 。



比較 94 年至 98 年 1~6 月收入比較圖，第一年補助款 3,550,000 降至 95 年 1,528,610 後，續降至 97 年 1,793,495。

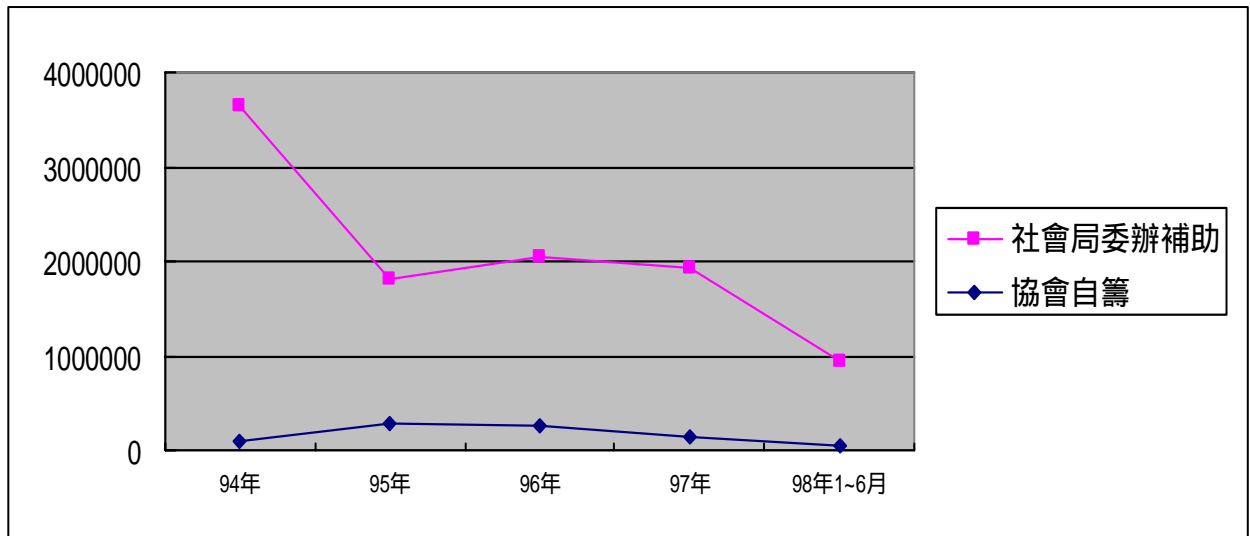


圖 27 95~97 年度經費收入趨勢圖

比較 94 年至 98 年 1~6 月支出比較圖，人事費 94 年因社會局補助為 0 元後增至 96 年 1,402,272 元為最高後降至 97 年 1,370,772 元；業務費於第一年 3,576,235 元降至 97 年 468,186 元；宣傳活動費 94 年 79,223 元於 95 年增至 111,914 元後降至 97 年 99,196 元。

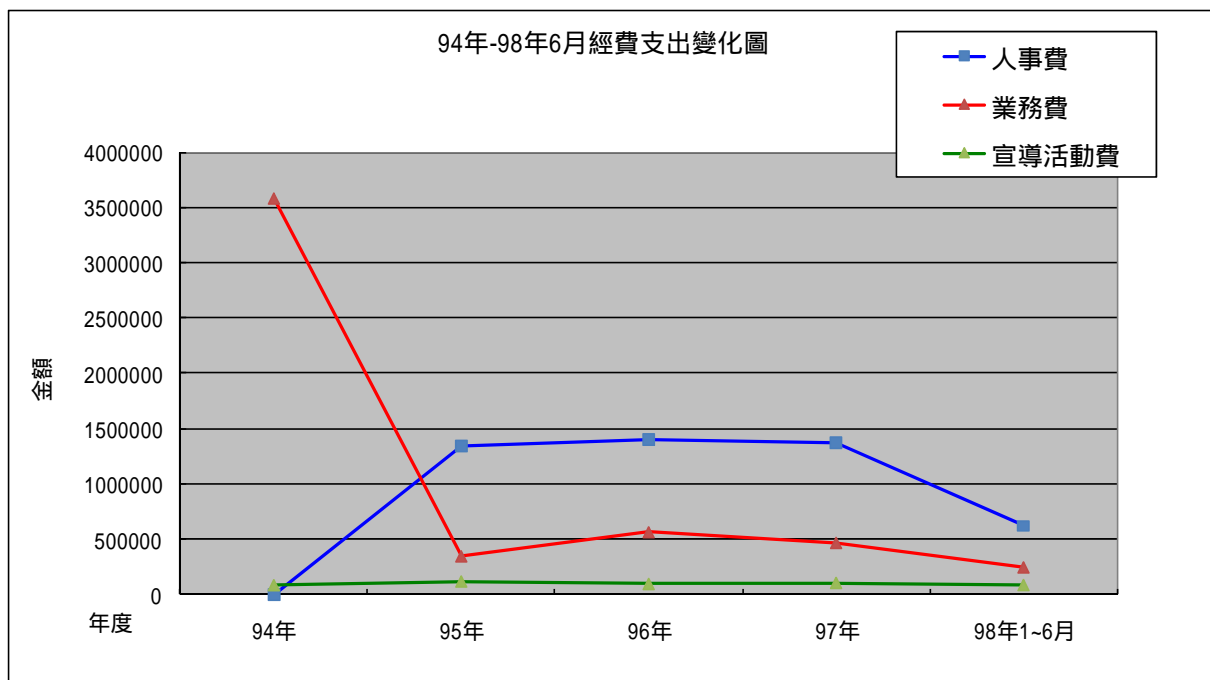


圖 28 95~97 年度經費支出趨勢圖

表 4 「支持型住宅－銀髮家園暨老人社區照顧服務支援中心」94~98 年經費收支表

科目			94 年	95 年	96 年	97 年	98 年 1~6 月
款	項	名稱					
1		經費收入	3,655,458	1,801,229	2,056,209	1,938,154	949,045
	1	社會局委辦補助	3,550,000	1,528,610	1,797,357	1,793,495	896,730
	2	協會自籌	105,458	272,619	258,852	144,659	52,315
2		經費支出	3,655,458	1,801,229	2,056,209	1,938,154	949,045
	1	人事費	0	1,342,379	1,402,272	1,370,772	621,315
	1	薪資	0	1,056,067	1,112,400	1,112,400	552,000
	2	年終獎金	0	126,000	126,000	94,500	0
	3	保險費-勞健保	0	100,492	96,648	96,648	43,305
	4	保險費-意外險	0	4,800	4,800	4,800	0
	5	勞工退休金	0	55,020	62,424	62,424	26,010
	2	業務費	3,576,235	346,936	564,628	468,186	247,592
	1	開辦設施設備費	3,549,940				
	2	大樓管理費	0	12,260	3,600	3,600	3,600
	3	租賃公證	0	2,250	8,250	8,250	7,500
	4	水費	1,150	5,887	3,252	2,871	2,613
	5	電費	12,372	42,394	44,032	50,333	18,396
	6	瓦斯費	0	2,598	1,505	1,304	978
	7	電話費	0	41,671	42,980	49,000	25,900
	8	文具用品	9,373	39,704	38,406	30,231	22,178
	9	書報雜誌	0	4,900	13,755	14,700	4,434
	10	郵資	0	1,679	0	0	275
	11	印刷費	0	37,502	52,600	59,675	0
	12	公共意外責任險	0	9,000	9,000	9,000	10,000
	13	維護費	0	16,472	59,155	42,891	64,671
	14	建築養護費	0	24,255	141,540	24,203	54,358
	15	在職訓練費	0	0	12,221	0	0
	16	雜支	0	68,805	82,452	62,807	32,689
	17	充實設施設備	0	20,563	40,800	86,789	0

	18	運費	0	0	0	3,675	0
	19	講師鐘點費	0	0	0	3,200	0
	20	裝機&掛表費	3,400	9,100	0	0	0
	21	護理公會會費	0	1,625	1,000	1,000	0
	22	交通費	0	3,070	940	1,604	0
	23	交際費	0	3,201	9,140	13,053	0
3		宣導活動費	79,223	111,914	89,309	99,196	80,138
3		本期餘絀	0	0	0	0	0

註：收支明細間為 94 年 12 月 13 日至 98 年 6 月 30 日

參、評估老人社區照顧服務支援中心的服務。

此章節評估支援中心的員工五名及實習生兩名以實地深度訪談後，再將訪談內容整理歸納，經由質性軟體 Atlas 5.0 編碼分析後，並依紮根理論方法，藉以了解支援中心的需求及期待。

此外，並以結構式的滿意度調查問卷，在支援中心所立的當社區中，針對曾接受過中心服務的長輩，進行服務滿意度調查；以及使用健康促進生活型態問卷評估有關翠華地區老人對健康促進的意識形態，以質性軟體 SPSS 12.0 進行兩份問卷分析後，以冀了解老人社區照顧服務中心的服務滿意度和健康型態。

一、員工、實習生訪談分析評估

首先針對員工訪談的部份，我們與主管、社工師、及兩名照服員、替代役進行深度訪談後，將訪談內容整理成逐字稿，經由質性軟體 Atlas 5.0 編碼分析後，並依紮根理論方法整理歸納，藉以評估員工對於支援中心的需求及期待。

抽樣對象為四位女性員工和一名男性替代役，3 位主要員工工作年資有四年，另一位照服員和替代役分別為三個月和四個月的年資，詳基本資料見下表 5。

而實習生的抽樣則是從來自不同學校實習的學生，從中取二位後進行訪談，實習生分別為美和技術學院和立德大學學生，皆為女性，實習時間相同，且實習時日已有兩個禮拜，訪談內容多半評估實習學生實習前思考認知、目前實習狀況、實習後思考認知，以利分析實習生在支援中心所學內容、實習感受和實習上的學習，實習生基本資料詳見表 6。

根據訪談內容之質性分析結果發現：將訪談內容分為工作技能需求、工作內容狀況、工作未來期待、有關工作財務四構面後，再依據上述構面之紮根內涵，冀以了解員工在支援中心服務後所帶給自己的工作感受和工作需求及改變。

表 5 員工基本資料表

代號	性別	婚姻狀況	子女數	教育程度	畢業科系	工作年資	文件序號
員工 A	女	已婚		大學	護理科系	4 年	P6
員工 B	女	未婚	無	大學	社會工作學系	4 年	P7
員工 C	女	已婚		國中	國中畢	4 年	P8
員工 D	女	已婚				3 個月	P9
員工 E	男	未婚	無	大學	餐飲	4 個月	P10

表 6 實習生基本資料表

代號	性別	學校	科系	實習期間	實習時日	文件序號
實習生 A	女	美和技術學院	社會工作系	8 個禮拜	2 個禮拜	P1
實習生 B	女	立德大學	醫務健康照護 管理學系	8 個禮拜	2 個禮拜	P2

表 7 員工訪談大綱

題號	題目大綱
1	至支援中心工作年資？
2	到支援中心工作的原因？
3	到支援中心工作的職務內容？
4	如何開始學習新工作？
5	在職教育訓練的參與？參加哪些教育訓練？
6	目前工作量？
7	你認為就目前工作量而言，人力部分是否足夠？
8	你覺得支援中心的工作環境及工作氣氛如何？
9	你認為工作薪資是否合理？
10	這份工作給你的成長或學習？
11	你對這份工作的未來期許？
12	建議或意見

■ 員工訪談分析評估

訪談內容分為工作技能需求、工作內容狀況、工作未來期待、有關工作財務四構面。

1. 工作技能需求

工作技能需求主要分析員工背景來歷及職能專長，此編碼為：1.畢業科系、2.以前工作、3.工作年資、4.教育訓練，已訪談內容整理歸納後分析評估，詳見圖十二。

畢業科系部分方面，每位員工皆不同背景，有慈惠醫專護理科系、輔仁大學社會工作學系、員工 E 則是立德大學餐飲畢業。過去工作也大不相同，員工 A 之前的工作 (6:2):「以前在長庚，後來轉安養，後來慢慢走社區這個區塊」、員工 B 說 (7:16):「我之前也是在育幼院做志工，在更之前是到身心障礙那邊做過志工。」、員工 C 則說 (8:2):「之前在養護之家，要輪班，三班顛倒，這樣很累，時間也比較難掌控，那當初是看到報紙，所以知道有這邊，就上網看一下資料。」，評估其主要員工過去資歷豐富，對老人照護可以善職，其他員工因資深員工帶領學習，可駕輕就熟、易進入狀況服務。

現工作年資方面，多則 4 年，少則 3 到 4 個月，其員工 A 及員工 B 則是在支援中心草創時就已到支援中心工作，為支援中心主要管理者，員工 C 則是在創立 2 個月後也是入支援中心協助擔任照顧服務員的角色，員工 D 則是 98 年進入中心協助照服員做居家服務的清掃，員工 E 則是替代役男，進入中心工作已有 4 個月，主要工作也是協助照服員居家清潔，以及

協助中心臨托身心機能活化運動。評估雖中心員工年資懸殊有斷層，但其資歷豐富的主要管理者對中心事務熟悉且為固定職，但其部分員工異動性大，工作內容多屬隨機繁雜的輔助或清潔工作，易造成再教學的窘境。

教育訓練方面，問及平時工作再教育、進修，相關此部分的學習，員工 B 表示 (7:17)：「我會去上一些教育訓練，社會局阿，民間機構都會去上，也會跟主任一起到理事長那邊去上課，平常再工作上也會跟主任一起在工作互相學習，理事長也常來演講。法規規定要 20 個小時以上，我跟主任都已經有超過，也會去上一些在職教育」，擔任家園及失能中心長輩照服員的員工 C 說 (8:4)：「我們都有教育訓練，再拿到證照，會有老師來帶我們受訓，一定要有證照」，剛接觸社會服務工作的員工 E 也說 (10:10)：「上課，像我主要就是專業訓練，在南投埔里上課，從成功嶺選到這個役別之後，直接到那邊去受訓了，讓你知道一些基本資料。」、(10:11)：「上兩個禮拜，內容五花八門，一本書厚厚的，像是輔具怎麼用阿，像怎麼洗澡阿，他希望役男是輔助的，而不是直接做的。」，評估中心員工在教育訓練部分佳，對工作職務再進修再學習，使工作內容可有創新性，法規時數亦有達到標準，屬佳。

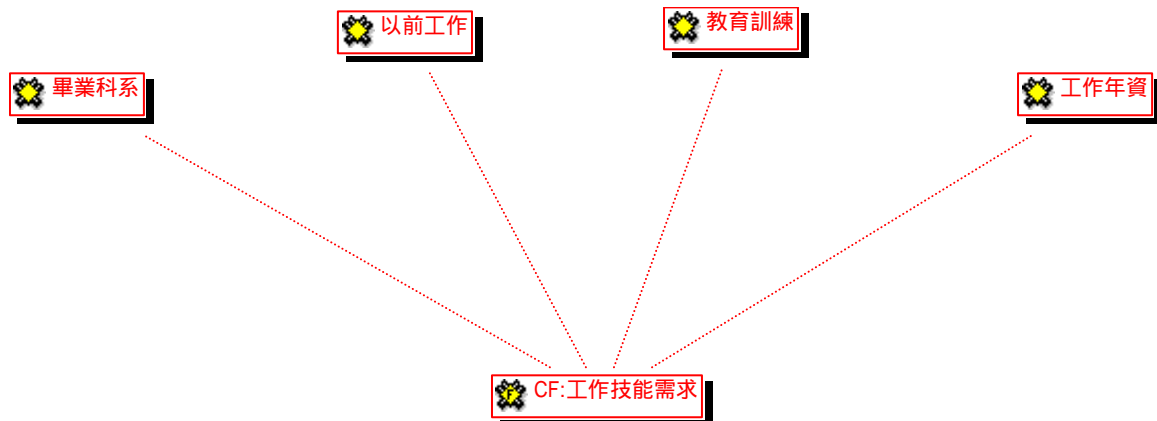


圖 29 工作技能需求網絡圖

2. 工作內容狀況

工作內容狀況主分析員工於職務上發展及執行，欲了解其工作收穫及感受，此編碼為：1.工作內容、2.個案管理、3.服務內容、4.工作壓力、5.工作感受、6.鄰里合作，分析評估其差異或是轉變，詳見圖十三。

工作內容方面，指員工在其職務上的表現及必要性工作，以評估內容需求性，員工 B 表示中心剛草創時她的工作是 (7:4)：「就是社工阿，工作內容做這個支援中心要成立的籌備，成立之後的工作、個案訪視阿，因為是草創，所以很多文件表格都要建立起來」、(7:5)：「第一年活動都辦免費體驗活動，讓這個社區的長輩都知道這裡有這樣的服務，然後一些槌球比賽，成果發表也有辦健康講座。」員工 C 她的工作則是 (8:8)：「早上比較偏長輩的安全，下午這邊也需要打掃，我要照顧臨托的奶奶，到他們家人來接走，如果銀髮家園那邊有時候有維修也要過去，或是什麼東西壞掉的要過去看」，員工 D 則敘述了她一個禮拜大致的工作流

程(9:9):「固定的工作就是禮拜五的下午去打掃二樓，一個禮拜一次，房間廚房廁所一個禮拜打掃一次，其他時間比較彈性的，我們早上固定日照活動，那下午工作量不一定，有時候要清這邊，有時候掃外面，或去銀髮家園打掃，隔壁有時候也要整理，工作很彈性。除非有遇到母親節阿，什麼大型活動，會再禮拜六留下來，不然固定都是1~5。」，員工E也提供了他在中心一整天大概的流程(10:5):「差不多8點到9點半就是做溫熱運動，就像按摩，9點半到10點15分就是手指活動，10點15到10點半吃點心，然後之後差不多10點半開始緩和活動，差不多11點10分開始打槌球，賓果槌球，這活動大概進行到11點40分，星期二會有音樂活動，音樂照顧。」，評估每位員工之工作內容多有一定流程且完整，規律且多主動協助性工作，但是每日每星期固定的活動似乎尚缺變化性跟創意性。

個案管理方面，對於居家清潔，員工C則說(8:12):「三戶，他們是因為有的上班、有的自己住需要打掃。我們每個月會選一戶，如果這禮拜是這戶，下禮拜就是下一戶，如果他們不需要就不用過去」，員工D則表示(9:5):「一個月大概一兩次喔，基本上有個婆婆很愛乾淨，就不用別人整理，但一些單身的長輩就會去幫他們打掃，我們每個月就是例行去一次。」，評估個案管理部分多注重居家清潔跟關懷巡視，多個人隱私獨立權，且主動提供服務，個案管理可。

服務內容方面，分析多偏於中心員工對外的服務，如提供何種服務或是幫助長輩們的工作內容，如員工A說(6:14):「社區宣導會先了解型態跟需要，現在就是做我們家園的部分，那我們會把一些家園的基本管理(水電、瓦斯、大樓管理費)這些項目，緊急就醫、藥物管理，或者一些幫忙掛號等都歸在保護性方面，或是不舒服需要買餐等，通常他們都吃稀飯就會幫他們買餐，我們就得需要一邊做事一邊幫他們煮東西好再拿過去。」，也表示另外主要工作還有日間照護、銀髮家園、日間臨托、以及社會福利的諮詢服務，也說如果長輩們有健康方面的狀況需要居家服務，也是會協助申請，員工B說服務內容還要包括(7:12):「很多都要會，修繕阿，修電燈泡，修門阿，水電阿!要很多方位，什麼都要會阿，不會才請人家來修，因為來修也都要錢阿。」，評估支援中心員工除居家清潔外，也提供如諮詢、用餐、臨托照顧等服務，另因經費有限關係，也須具備維修等服務協助，實屬整體性的照顧。

工作壓力方面，員工A表示(6:20):「對阿，但是很累，其實我們在這邊每天都覺得什麼都要做，是蠻累的，老人很容易就跑掉或是不專心，可能忙到一半需要下去顧長輩，就其實很多頭痛的地方，制度上沒有很完善」，員工B的壓力源來自人力不足(7:9):「當然是越多人知道越好，但是因為人力比較少，因為中心裡面只有3個人，比較沒有辦法對每個長輩都面面俱到，對於比較不主動的長輩都需要提供資訊」，評估照顧失能長輩的壓力和人力不足所引起的工作壓力較多，另三位員工表示比較沒有什麼工作壓力，平時工作內容比較不繁複，且可協調並互相幫助，評估可能因為主管於管理中心之首，工作內容與一般員工較不同，壓力強弱亦不同。

工作感受方面，欲瞭解員工們在接觸過此工作後其心理感受改變，如員工B表示(7:14):「因為日照10多個長輩，銀髮家園10多個長輩，每天只有20多個長輩，沒辦法有很好的人力，所以像我們一些照顧服務員阿就負責打掃清潔的部份。像役男和實習生最容易上手的工作就是清潔打掃，比較不可能是主任的行政工作，連實習生訓練也都是主任要做。」，且說(7:22):「覺得很大挑戰，人力很少卻要服務那麼多人，覺得挑戰很大」，與過去工作環境不

同的員工 C 則認為 (8:9):「我覺得很好, 比在養護之家好一些, 這裡比較像一個家庭。」, 工作三個月多的員工 D 則認為 (9:6):「學習很多, 像是環境清潔阿, 幫長輩按摩量血壓, 讓我自己對付出愛心對我來說不錯, 就把他們當成爺爺、奶奶一樣, 但也有一些脾氣也是比較不好, 有的很兇要小心。」, 之前未接觸過老人長照服務的員工 E 則說 (10:7):「剛開始會不習慣, 因為不認識, 熟了之後就不會了, 像現在就很習慣了。」, 對於工作帶來的改變則是認為自己的溝通技巧有改變, 而且跟長輩講話需要比較多的耐心。評估在工作感受上, 每位員工各有不同之工作影響的改變, 不論工作環境氣氛或是溝通等正向感受, 當然也有工作壓力所帶的負向感受。

鄰里合作方面, 擔任中心主管職的員工 A 則表示 (6:16):「里長宣導很好, 長輩也都很聽他的話, 他是一個很好的支持者」, 也表示讓社區認同並接受支援中心的服務, 里長的合作和協助是一個很大的支持, 評估該支援中心與鄰里工作者有密切且良好的互動關係。

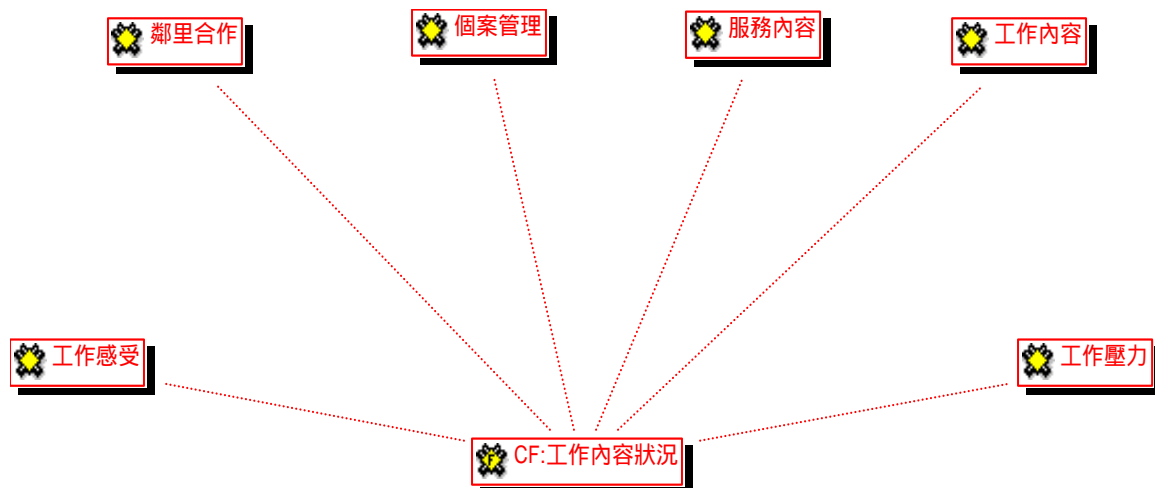


圖 30 工作內容網絡圖

3. 工作未來期待

工作未來期待欲了解員工因何原因從之前的工作到現在的中心工作, 且之後對此份工作的規劃和意見, 思考未來工作期許以及未來職涯走向為何。此編碼為: 1. 工作來源、2. 中心推廣、3. 規劃與想法、4. 意見與建議、5. 未來職向, 分析員工對其看法, 詳見圖十四。

工作來源方面, 欲了解中心員工之前職業及工作內容, 以及為何轉換工作的原因, 員工 A 之前的工作是臨床護理, 後來轉安養機構後便慢慢走入社區這塊, 員工 B 也有十年的社工經歷 (7:3):「看網站阿! 看 104 銀行的那裡有徵才公告, 就寄履歷來應徵, 到總公司面試, 因為那時候還沒有開幕。」員工 C 過去在地區醫院則有四年的照服員經驗, 後來進入中心後也是執行照服員工作, 員工 D 之前沒有固定工作, 都是兼差工作, 這次她說是因為有人請他去應徵工作就去了, 員工 E 則是 (10:2):「因為就是替代役, 我選社會師這個, 在經過考試

分發，來到這裡，因為我們回來之後在社會局他會有缺額，就可以選擇看哪裡有缺額，我們這一梯回來是剛好一個單位一個缺額，在經過協調後來這裡。」，評估發現，除員工 D 和員工 E 非護理長照工作者，皆有照護經驗。

中心推廣的方面，是欲了解中心是如何使用資源推廣或是使用何宣傳方式，員工 B 表示 (7:8):「目前大多是社會局和親友那邊知道的比較多，然後就是一些家園的長輩會跟朋友到處介紹比較多，也有一些是辦活動的時候，大多都是社會局的訊息比較多」，評估發現，中心宣導工作因經費有限，需要者多半是藉由公有資源如社會局辦理得知較多，另一就是家園長輩的介紹了，其它方式則是辦理社區活動，宣傳機會、方式少。

規劃與想法方面，員工 A 表示該中心地域關係 (6:18):「說是真的很累，因為你需要很詳細了解每個人的不同背景跟需求，什麼都需要做評估，老年人口多的地方要去評估，要是真的密集度不大的老人地方，可能就是都會區比較適合。」，另外也認為中心應該要有的規劃 (6:21):「我覺得志工需要建立起來，這是很好的塊，如果一些人覺得來這邊支援那很好，那實習學生來這邊也是很好，但是有的退休的來做志工的這樣的角色並非長輩會喜歡，並非會適合，畢竟有些志工年長了，可能會對長輩指使或是比較主觀，但如果像年紀小一點的，就比較會傾聽，那年長的經歷這麼多了，這點比較沒有年紀小的來的好，所以長輩會喜歡告訴年紀小的志工或實習生講很多以前的經驗分享，所以我不知道志工該用哪種類群的比較好，只是這是一個很好的社會支援。」，連同員工 B 也認為 (7:6):「我們有辦過志工訓練，但是我們理事長覺得要著不用多，但是我跟主任都覺得說現在先把業務弄起來，未來再好好經營志工這一塊，因為志工管理不好管理。」，評估認為主管級員工較希望可以建立志工制度，對中心而言會是解決人力短缺的問題和創造多元化服務的好處，對長輩提供更完整的服務，適於長輩的在人類發展學的艾瑞克森理論中的整合。

意見與建議方面，員工 A 表示 (6:22):「收支比較不平衡，人力上也是，我會覺得說我們長期下來也是會擔心說我休假隨時都要有備戰狀態，其實精神上是很大的壓力，如果長輩有任何事情，可能半夜也是要趕過來，沒辦法。」，員工 B 則說 (7:11):「因為現在又要多辦一個老人用餐的業務，那個業務部份那現在又有一個企業實習的專案，所以有多一個人力幫忙，目前日照大多都比較失能的情形，所以至少都需要 3 到 4 人，才能夠維持，所以就會有替代役幫忙」，員工 C 也說 (8:11):「恩，其實還好，就是人手其實可以多一點也不錯」，評估發現造成工作壓力的人力短缺問題亦是資深員工之意見與建議，與服務工作量及工作分配相比，其人力是較為短缺為確。

對於員工們本身的未來職向，社工工作繁重的員工 B 表示 (7:20):「未來的事不一定，但是應該還是會繼續在這社工這行方面服務，讀研究所還好，目前這樣辛苦的工作沒辦法兩全其美，考公職也比較難。」，照服員年資要邁向第五年的員工 C 說 (8:10):「能做多久就多久，因為自己的小孩子希望可以一起成長，這邊上班正常這樣很好，雖然沒有之前上班的多錢，但已經足夠。」，已逐漸熟悉每日工作量的員工 D 則說 (9:11):「那也要看有沒有工作機會，我自己是希望可以，真的比較方便。」今年 12 月要退役離開中心的員工 E 說 (10:13):「我可能繼續考碩士，原本是讀立德餐飲。」，評估發現員工雖然作壓力及工作量不小，但對於未來職向多期待工作穩定，員工 A 目前更積極在高雄師範大學繼續進修中。

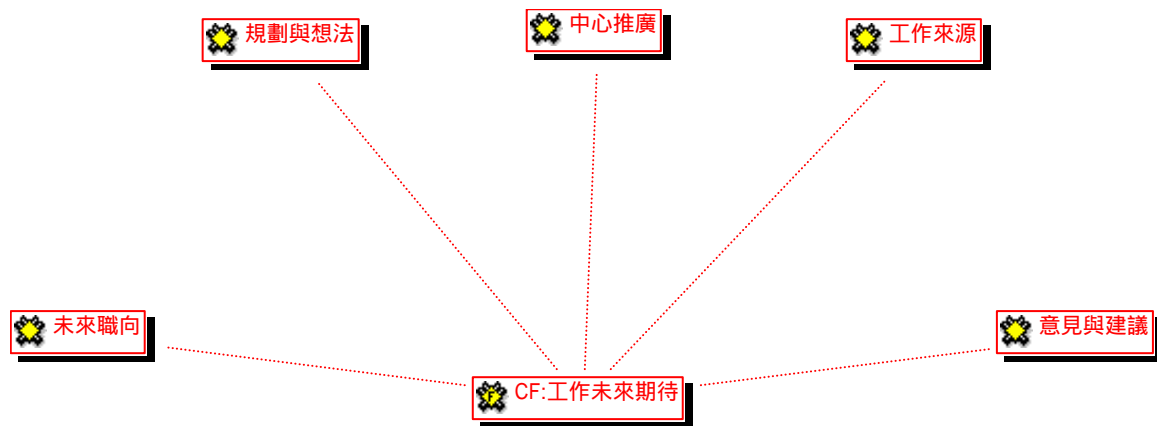


圖 31 工作未來期待網絡圖

4. 有關工作財務

這部分較於以上三段不同為員工在工作接觸到的財部部分，編碼為：1.硬體設備、2.休假福利薪資、3.費用支出、4.費用收入來看員工想法，詳見圖十五。

硬體設備方面，員工 B 談到中心空間大小，認為 (7:15)：「如果是社區型的我們是覺得還可以，因為以後把隔壁居家服務辦公室一起打通後應該會大一點，目前因為銀髮家園的部份目前床位比較少，申請和候補的人很多，想要增加床位也沒辦法，這裡的空屋率比較少。」，也表示對於家園住宅中的設備 (7:23)：「社會局給的設備很多很齊全」，也對中心空間表示 (9:12)：「那空間是小了點」，評估發現員工五名、早上臨托長輩的約有八到九個，若還有實習生六人，就顯得支援中心空間有限屬實。

休假福利薪資欲了解員工們相關的福利，員工 B 說 (7:18)：「我們跟公家機關一樣，週休二日。但是休假還是一樣要 24 小時待機，每次都會很緊張臨時會有事，連晚上聽到都會嚇一跳，薪資就是專案補助的錢」，員工 D 說 (9:10)：「時薪 100，一天大概 8~9 個鐘頭，一個月大概 1 萬 3 到 1 萬 7，恩，其實這樣可以了，離家近，因為這個工作只有半年，他是一個政府為我們作的一個專案。」，評估發現工資部分一為社會局專案補助費，另一則是政府就業專案的工資，來源不同。

費用支出方面，則欲了解員工們其他福利補助，員工 A 表示 (6:4)：「目前人事費用上，社工是全額補助，照服員是協會補助，那我跟美珍的話是專案費。」、(6:9)：「我們有業務費阿，像水電瓦斯都可以用，都是社會局的，所以我們除了照服員部分，我的津貼是還好」，評估發現除工資外，社工、照服員、主管補助來源不同，人事費用不一。

費用收入方面，有臨托費用的計算，員工 A 說 (6:11)：「日托方面內政部會算每小時多少錢，比如說 1 天 4 小時，5 天就到了 20 小時，就乘上照顧服務費，一個月就是 2000 塊，一小時才 20 元」以及居家服務的費用計算 (6:12)：「日照跟臨托比如說一天 180，那居服是 200，政府就是說自負額是 40%，至於明年怎麼調還要看」；其他費用則如員工 A 表示 (6:10)：「對阿，像人事跟水電費一些部分，有時候要我們自己想辦法」，評估收費部分與經費補助各用途及使用費用有限。

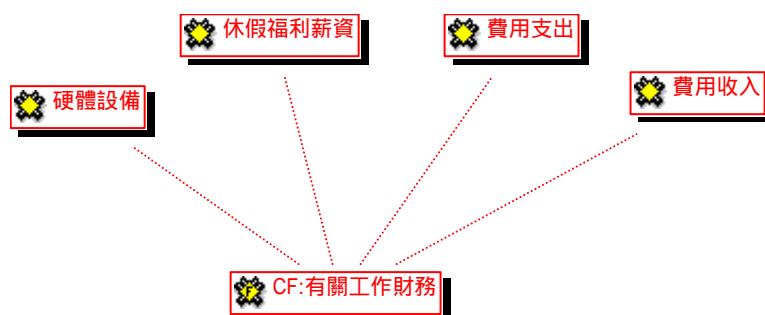


圖 32 有關工作財務網絡圖

■ 實習生訪談分析評估

訪談內容為評估實習學生實習前思考認知、目前實習狀況、實習後思考認知三構面。

表 8 實習生訪談大綱

題號	題目大綱
1	哪個學校？哪個系所？
2	為什麼會想到此系學習？此系實習大綱？
3	為什麼會想到這間支援中心實習？
4	目前實習內容？實習職務？
5	工作內容的困難度？學習方法？熟練度？
6	預期這次實習對未來的幫助？
7	預期在這裡學習到什麼？
8	與主管/員工相處後感受？
9	與個案(長輩)相處後感受？
10	目前實習中遇到的困難？如何解決？
11	實習到目前為止，你認為印象較深刻的事？
12	預期未來工作走向？
13	你對機構這樣小規模多經營的概念想法如何？
14	實習心得
15	意見或建議

1. 實習前思考認知

實習前思考認知是欲了解實習生至機構實習時所具備之基本認知與條件，以分析實習結果是否符合預期效益及目標。此部份編碼為：1.就讀學校系所、2.就讀原因、3.到中心實習原因、4.實習大綱、5.個人實習目標五面向用以評估，詳見圖十六。

就讀學校系所方面，實習生 A (1:1):「我是美和技術學院，社工系」以及實習生 B (2:1):「我是立德大學醫務健康照護管理學系四年制的」。

就讀原因方面，實習生 A 說 (1:2):「我之前五專是讀幼保的，我想說學的東西都大同小異，然後想要換一個新的口味想學不一樣的」，實習生 B 則說 (2:2):「我是讀高中後直接讀

的，原因是因為我是指考後不小心進去的，又加上未來老人的這塊是一個趨勢，所以才選這條路。」，粗略評估實習生 A 與實習生 B 對選擇就讀系所比較處於樂觀的看法，尚無對職向有企圖心。

到中心實習原因方面，實習生 B 表示 (2:4):「因為他們之前有到我們學校來辦中風體驗營，又加上之前我們有到這裡來參訪過，所以我覺得他是長期照護中比較特別的是社區式的機構，所以就想要來這裡學習看看。」，相較實習生回答內容評估有關實習方向，實習生 A 原想實習有關行政方面的社工職務，後分配後較顯失望，而實習生 B 可顯見實習前已對機構稍有認知，對實習工作較有意義。

實習大綱方面，兩位實習生都說學校比較沒有規定特定必須完成的實習大綱，全看自己想要學習的內容，故詢問有關個人實習目標的部分，實習生 A 說 (1:16):「我滿想學音樂療法了，我對那個滿有興趣的，我剛開始來的時候看到音樂療法的過程我滿想學的，因為帶動長輩的過程覺得很好玩。」。問及為何到此機構學習，實習生 B 則說 (2:5):「因為我想要來學照顧長輩的技巧，只是我沒有很具體的概念要學什麼，想學校教的內容之中就沒有社區式的學習，大多都是機構是，所以沒有學習過。」，問及實習適應壓力度，實習生 B 認為 (2:12):「我有先看過網站，又加上有參訪過，看過之後因為覺得他有一些內容很期待，像身心機能活化、手指棒、健康環之類的，是別的地方比較特別的，所以我不會不適應。」，評估實習生對其實習前適應之問項時，實習生表示之前並沒有學長姐來實習過，所以對實習內容的設定就較無設限，也因此可學習範圍廣，見其訪談後，可發現實習生具備之學習心態重要。

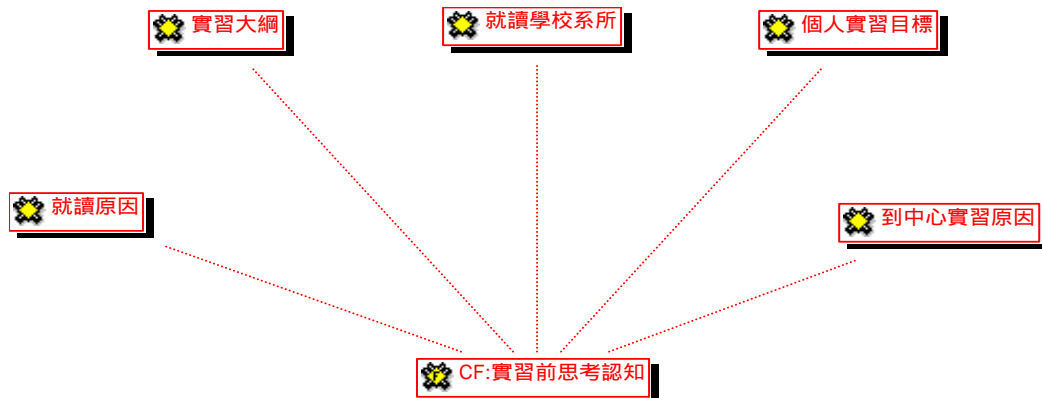


圖 33 實習前思考認知網絡圖

2. 目前實習狀況

目前實習狀況為分析實習生於支援中心之實習期間、實習工作內容以及對支援中心內的服務內容認知，以冀用此三面向去瞭解實習生在實習期間對學習的吸收以及了解學校教授的學理課程可適用於實習中以及有效利用所學增進學習效果，詳見圖十七。

首先了解實習生在支援中心時的實習期間有多久，實習生 A (1:23):「我們要實習 8 個禮拜，我還剩下六個禮拜。」，也與實習生 B 實習時數相同。

問及實習生在中心內的實習工作內容為何，實習生 B 可清楚的告訴她一天大致上會做 (2:7):「早上的日常生活問診、測量生命徵象、做溫熱運動、身心活化體操、作健康環手指棒的運動、然後就是團體運動競賽，然後到下午就是主任學姐帶我們做實務講解，在練習隔

天要做的活動。」。

中心服務內容認知方面，實習生 A 說 (1:12):「居家打掃、日間照護、臨托服務、歡迎社區的長輩到中心量血壓」，另一實習生 B 則表示 (2:14):「其實不是很清楚，因為我們比較少接觸銀髮家園的長輩，多半是和臨托的比較熟悉，早上臨托的就大概是那些活動，銀髮家園的我只知道要幫忙打掃，還有代收水電費吧」。

評估實習生們的目前實習狀況，發現每日工作內容大致相同，早上多半服務臨托長輩們，協助並共同執行身心活化運動至中午，另外實習生也有分享早上運動期間的休息時間要準備點心給長輩們吃，每日輪流一人料理或是準備，表示藉這樣的工作中也可以了解長輩的飲食習慣且學習老人飲食營養知識，分析實習生對學習身心活化等運動樂意學習，但若兩個月實習內容都相同，應注意學生實習意願是否會降低。

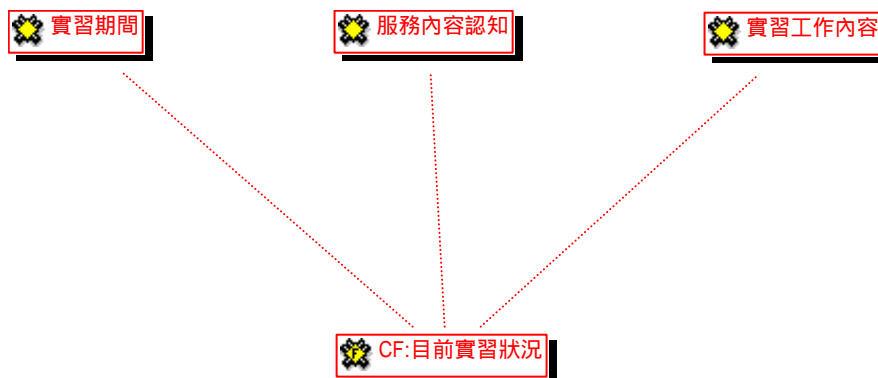


圖 34 目前實習狀況網絡圖

3. 實習後思考認知

實習後思考認知編碼為：1.實習感受、2.建議與意見，3.未來職向。以此三面向去瞭解實習生到目前為止感官及情感體驗後的心得與建議，詳見圖十八。

實習感受方面，剛進入社工系的實習生 A 對實習內容的感受 (1:7):「好像不是，我覺得我好像比較在學護理科的東西，因為主任會叫我查一些不是我相關科系的資料，上一些護理課程。」而實習生 B 則認為 (2:11):「其實我是看過他的內容後有懂憬，所以我有做好心理準備來學習，所以比較沒有問題。」，顯見幼保畢業的實習生 A 對有關護理方面的學習微排斥且較不上手；談至有關與長輩相處部份，實習生 A 表示 (1:14):「早上 10 點半要煮給長輩們吃，大家輪流煮，這樣也不錯，下去做才知道原來很不容易，原本我還以為長輩是不能是麻糬類的東西，原來有很多東西是老人都不能吃的，像是太硬的，所以覺得要煮東西很困難。」，實習生 B 的感受 (2:13):「長輩有一些是輕微的失智，照顧起來雖然會比較不適應，因為其實我跟長輩溝通比較不適應，互動會比較少，所以我就會比較擔心這個部份，但是後來漸漸習慣後，就會比較熟悉也會比較敢講。」；談及有關與中心員工相處，實習生 A 表示 (1:17):「主任不錯教我們很多東西，像上次主任教我們用傳統式血壓計，那是我是第一次學習。美珍姊比較少接觸。小惠姊對我們很好，都會告訴我們一些經驗。大家滿像一家人的。」，實習生 B 也覺得 (2:10):「很不錯阿，大家不會有隔閡，就是很自然的一個上一個下，如果有問題就直接問主任，他會很樂意的回答我們。」。評估實習生對實習感受偏向正向且良好，

皆表示較無壓力，也認為這樣的環境下可以學習到比較多東西，可發現到實習生也較會主動學習。

意見或是建議方面，實習生 A 對服務內容提出建議 (1:13):「覺得如果下午有臨托服務的話，希望可以設計一些活動，讓長輩們在中心有事做，睡醒沒事做會不知道樣要做什麼。」，實習生 B 也有所同感的認為 (2:17):「因為我看外面其實有很多老人家都坐在外面看天空，我會很想請他們進來一起做活動，看能不能到外面宣傳一下，讓大家知道有這個地方可以讓大家活動。」；另外實習生 A 對環境的意見則是 (1:26):「意見就是應該要注重工作氣氛。」；實習生 B 則對機構人事的建議則是 (2:18):「我覺得可以增加員工耶！是因為現在我們在實習，又加上因為有企業實習的員工，可能現在會比較多人，但是如果沒有這些人的就會很忙碌，因為每個長輩都有需要特別照顧的地方，如果只有一兩個人在照顧的話，會覺得他們很分身乏術。」

未來職向方面，欲了解實習生對未來的規劃為何，在實習上發現與志向不符的實習生 A 表示 (1:3):「應該會走回幼保，社工太不適合我了。」，對長期照護有興趣的實習生 B 則說 (2:6):「接下來我會想要在讀社工的研究所，因為在健康照護的部份，因為目前的相關證照不是護理就是社工，不然無法介入這塊領域。」也很具肯定語氣的說 (2:16):「我想要走社工所，我會想要去長照這塊努力，我對這個部分比較有興趣，可能會到民營機構去服務。」。相較兩位實習生對生涯規畫，實習生 B 對職向比較確定有規劃且具企圖心，評估兩位實習生於實習工作之後可發現自身未來職向，已發揮實習其意義。

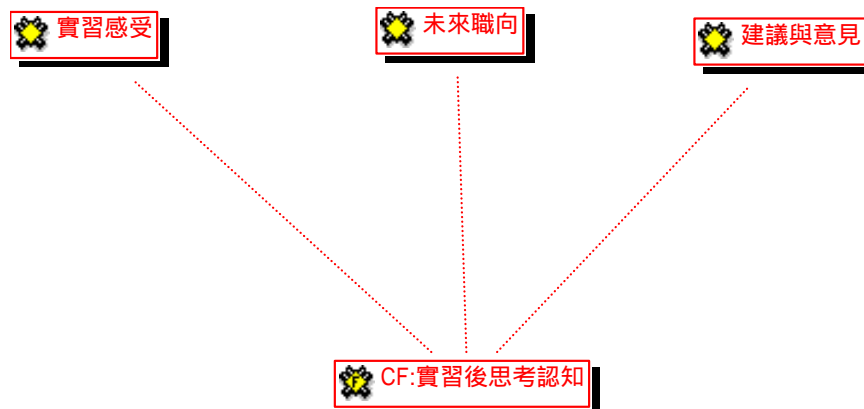


圖 35 實習後思考認知網絡圖

(三) 照顧服務支援中心服務體驗的滿意度分析評估

分析結果旨在評估曾接受過支援中心服務的長輩，以服務體驗之結構式的問卷，題目共合計約 15 題，進行服務體驗的滿意度評估調查。為描述性相關性之調查，採立意取樣(purposive sampling)方式共取 89 份問卷，以 SPSS for windows 12.0 進行描述性分析。

1、敘述統計

填寫滿意度調查的共 89 位，本段主要描述子女數、個人每月平均花費、一個月的醫療花費、一個月到中心次數、上次到中心時間共五項。

在子女數中，有 73 人有子女，子女數介於 0 到 5 個子女之間，平均一人約 2 到 3 個子女，標準差 1.224。個人每月平均花費中，有 85 人在每月皆有花費，金額介於 2000 到 50000 元之間，平均花費約 15453 元。在一個月內的醫療花費中，有 83 人在每月有醫療花費，且金額介於 0 到 7000 元，平均醫療花費約 502 元。

而一個月到中心次數中，有 81 人在每個月都會到中心過，一個月次數介於 0 到 30 次，平均一個月一人到中心約有 7 次。而上次到中心時間中，一年中有 76 人在不定時間到過中心接受服務，時間約 0 到 365 天，平均天數約 23 天前到中心接受服務過。詳見表 9。

表 9 敘述統計

人口變項	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
子女個數	73	0	5	2.95	1.224
每月平均花費	85	2000	50000	15452.94	9566.068
一個月醫療花費	83	0	7000	502.41	1243.934
一個月到中心次數	81	0	30	6.53	7.961
上次到中心時間	76	0	365	22.95	47.251

2、次數分配

次數分配統計量描述有效值有 89 份，本段主要描述填表人之個人背景的性別、婚姻狀況、與家人居住情形、現居住地、教育程度、現職或退休前工作、經濟來源、身體健康狀況共八項。

統計描述在個人背景的性別中，男性 62 人受訪（69.7%）居多，女性則 26 人位後（29.2%）。而在婚姻狀況當中，以已婚 83 人（93.3%）居多，其次是喪偶 4 人（4.5%），最少則是未婚 2 人（2.2%）。

與家人居住情形中，以與配偶同住 56 人（62.9%）居多，其次與子女同住 20 人（22.5%）、獨居 10 人（11.2%），其他 2 人（2.2%），最少則是與子孫同住 1 人（1.1%）。而現居住地當中，以居住在國宅 60 人（67.4%）居多，其次是果貿社區 15 人（16.9%）、支持型住宅 13 人（14.6%），最少則是居住在左營地區的 1 人（1.1%）。

在教育程度部分中，以高中/職以下 75 人（84.3%）居多，其次是大學 13 人（14.6%），最少則碩士 1 人（1.1%）。在現職或退休前工作中，以軍公教 56 人（62.9%）居多，其次是服務業 13 人（14.6%）、其他 12 人（13.5%），最少則是農林漁牧 8 人（9.0%）。

描述經濟來源中，以退休金 37 人（41.6%）居多，其次是政府補助 36 人（40.4%）、依家人收入 13 人（14.6%），最少則是其他有 3 人（3.4%）。在個人身體健康狀況中，依高血壓 34 人（38.2%）居多，其次是無疾病 20 人（22.5%）、心臟病 13 人（14.6%）、糖尿病

12人(13.5%)、其他疾病6人(6.7%)，最少則是高血壓2人(2.2%)和慢性病2人(2.2%)。詳見表10。

表10 次數分配表

變項		項目	次數	百分比
有效的	性別	男性	62	69.7%
		女性	26	29.2%
有效的	婚姻狀況	已婚	83	93.3%
		未婚	2	2.2%
		喪偶	4	4.5%
有效的	與家人居情形	獨居	10	11.2%
		與配偶同住	56	62.9%
		與子女同住	20	22.5%
		與子孫同住	1	1.1%
		其他	2	2.2%
有效的	現居住地	支持型住宅	13	14.6%
		果貿社區	15	16.9%
		國宅	60	67.4%
		左營地區	1	1.1%
有效的	教育程度	高中/職以下	75	84.3%
		大學	13	14.6%
		碩士	1	1.1%
有效的	現休職前/工退作	軍公教	56	62.9%
		農林漁牧	8	9.0%
		服務業	13	14.6%
		其他	12	13.5%
有效的	經濟來源	退休金	37	41.6%
		家人	13	14.6%
		政府補助	36	40.6%
		其他	3	3.4%
有效的	目前健康狀況	無	20	22.5%
		高血壓	34	38.2%
		心臟病	13	14.6%
		糖尿病	12	13.5%
		高血脂	2	2.2%
		慢性病	2	2.2%
		其他	6	6.7%

※註：依各人口變項有效樣本依實際像達人數而有所差異。

3、老人服務體驗感受描述分析

滿意度問卷分析有效值有 82 份，本段主要描述填表人對老人社區照顧服務支援中心的服務體驗的滿意度值，以滿意度五等級計分，最小值「不同意」為 1 分、最大值「非常同意」為 5 分，分數越高表示越滿意，普通 3 分，無意見則是 0 分。

表 11 敘述統計量表

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差	分量表排序	總分量表排序
我知道支援中心的服務位置	89	2	5	4.47	.566	1	1
我知道支援中心的服務內容	89	2	5	4.30	.729	4	8
我認同之援中心對社區的貢獻	87	3	5	4.43	.622	2	3
支援中心可以提供我想要的資訊	88	2	5	4.18	.786	5	11
支援中心的工作人員具有專業的照顧能力	82	3	5	4.35	1.101	3	5
我喜歡支援中心的服務方式	83	2	5	4.39	1.258	2	4
我與支援中心的工作人員互動良好	84	2	5	4.31	1.129	4	7
我感覺到支援中心工作人員的服務態度親切	85	3	5	4.45	1.111	1	2
我在支援中心有愉快的服務經驗	83	2	5	4.30	1.207	5	9
我對支援中心的服務有信賴感	85	2	5	4.34	1.124	3	6
我會主動參加支援中心所舉辦的活動	85	2	5	3.86	1.162	4	14
我會想要了解更多有關支援中心的服務項目及資訊	86	2	5	3.83	1.112	5	15
家人(朋友)會鼓勵我到支援中心接受服務	85	2	5	4.06	1.146	3	13
我未來會繼續到支援中心接受服務	85	2	5	4.28	1.114	1	10
我會與他人分享到支援中心接	84	2	5	4.12	1.182	2	12

受服務經驗							
認知	80	16.00	25.00	21.9250	2.40134	2	2
情感	79	15.00	25.00	22.0127	2.43634	1	1
行為	80	11.00	25.00	20.2750	2.98933	3	3

分析各分量表可發現，認知類中題目一「我知道支援中心的服務位置」得分最高，題目四「支援中心可以提供我想要的資訊」得分較低；情感類中題目八「我感覺到支援中心工作人員的服務態度親切」得分最高，情感類中題目九「我在支援中心有愉快的服務經驗」得分較低；行為類中題目十四「我未來會繼續到支援中心接受服務」得分最高，行為類中題目十二「我會想要了解更多有關支援中心的服務項目及資訊」得分較低。

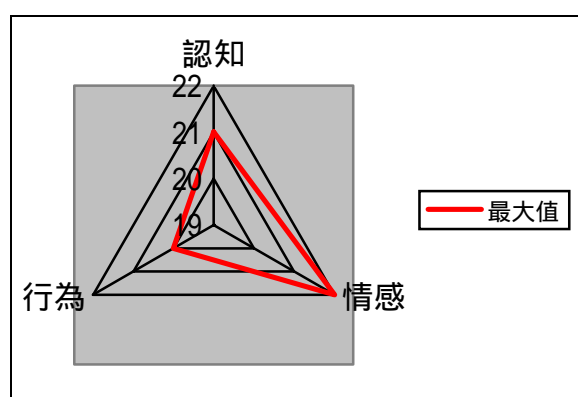


圖 36

分析總量表可發現，認知類中題目一「我知道支援中心的服務位置」得分最高，其次是情感類中題目八「我感覺到支援中心工作人員的服務態度親切」，行為類中題目十二「我會想要了解更多有關支援中心的服務項目及資訊」則是得分較低。

分析認知、情感、行為之各分量表，情感類得分最高為 22.0127，行為類得分最低為 20.2750。分析認知、情感、行為之最大值如上圖 21，可看出服務體驗感受最強為情感最多。

(四) 翠華社區老人健康促進生活型態分析評估

分析結果旨在評估翠華社區老人在健康促進生活型態中的調查，用「老人健康促進生活型態」量表，題目共合計 22 題，採立意取樣(purposive sampling)條件方式共取 144 份問卷，以 SPSS for windows 12.0 進行描述性分析。

1、敘述統計

填寫健康促進生活型態卷的共 144 位，本段主要描述年齡/歲數、身高、體重、子女數、個人每月平均花費、一個月的醫療花費、一個月到中心次數、上次到中心時間共八項。

填寫年齡/歲數有 144 人，年齡介於 43-100 歲之間，平均歲數 79 歲。身高部分有 120 人填寫，身高介於 107 到 180 公分，平均身高 164 公分。體重中有 120 人填寫，體重介於 40 到 90 公斤之間，平均體重 65 公斤。

在子女數中，有 18 人有子女，子女數介於 1 到 5 個子女之間，平均一人約 3 個子女，標準差 1.183。個人每月平均花費中，有 133 人在每月皆有花費，金額介於 800 到 40000 元之間，平均花費約 13206 元。在一個月內的醫療花費中，有 139 人在每月有醫療花費，且金額介於 0 到 10000 元，平均醫療花費約 464 元。

而一個月到中心次數中，有 27 人在每個月都會到中心過，一個月次數介於 0 到 30 次，平均一個月一人到中心約有 5 次。而上次到中心時間中，一年中有 24 人在不定時間到過中心接受服務，時間約 1 到 60 天，平均天數約 14 天前到中心接受服務過。詳見表 12。

表 12 敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
年齡/歲數	144	43	100	78.59	8.348
身高	120	107	180	163.93	9.156
體重	120	40	90	65.32	10.595
每月平均花費	133	800	40000	13206.02	7958.679
一個月醫療花費	139	0	10000	463.69	1250.972

2、次數分配

次數分配統計量描述有效值有 89 份，本段主要描述填表人之個人背景的性別、婚姻狀況、與家人居住情形、現居住地、教育程度、現職或退休前工作、經濟來源、身體健康狀況共八項。

統計描述在個人背景的性別中，男性 96 人受訪（66.7%）居多，女性則 48 人位後（33.3%）。而在婚姻狀況當中，以已婚 129 人（89.6%）居多，其次是未婚 2 人（1.4%），最少則是喪偶 1 人（0.7%）。

與家人居住情形中，以與配偶同住 72 人（50.0%）居多，其次與子女同住 52 人（36.1%）、獨居 17 人（11.8%），與子孫同住 2 人（1.4%），最少則是其他 1 人（0.7%）。而現居住地當中，以居住在國宅 80 人（55.6%）居多，其次是果貿社區 61 人（42.4%）、支持型住宅 2 人（1.4%），最少則是居住其他的 1 人（0.7%）。

在教育程度部分中，以高中/職以下 126 人（87.5%）居多，其次是大學 16 人（11.1%），最少則碩士 2 人（1.4%）。在現職或退休前工作中，以軍公教 88 人（61.1%）居多，其次是服務業 23 人（16.0%）、其他 16 人（11.1%）、農林漁牧 9 人（6.3%），最少則是商 8 人（5.6%）。

描述經濟來源中，以退休金 74 人 (51.4%) 居多，其次是家人收入 36 人 (25.0%)、政府補助 30 人 (20.8%)，最少則是其他有 3 人 (2.1%)。在個人身體健康狀況中，依高血壓 49 人 (34.0%) 居多，其次是無疾病 42 人 (29.2%)、糖尿病 22 人 (15.3%)、心臟病 15 人 (10.4%)、其他疾病 7 人 (4.9%)，最少則是高血脂 6 人 (4.2%) 和慢性病 3 人 (2.1%)。族別方面以其他省分 96 人 (66.7%) 居多，其次是閩南 36 人 (25.0%) 最少則是客家 2 人 (1.4%)，詳見表 13。

表 13 次數分配表

變項		項目	次數	百分比
有效的	性別	男性	96	66.7%
		女性	48	33.3%
有效的	婚姻狀況	已婚	129	89.6%
		未婚	2	1.4%
		喪偶	1	0.7%
有效的	與家人居情形	獨居	17	11.8%
		與配偶同住	72	50.0%
		與子女同住	52	36.1%
		與子孫同住	2	1.4%
		其他	1	0.7%
有效的	現居住地	支持型住宅	2	1.4%
		果貿社區	61	42.4%
		國宅	80	55.6%
		左營地區	1	0.7%
有效的	教育程度	高中/職以下	126	87.5%
		大學	16	11.1%
		碩士	2	1.4%
有效的	現休職前/工退作	軍公教	88	61.1%
		農林漁牧	9	6.3%
		服務業	8	5.6%
		其他	23	16.0%
有效的	經濟來	退休金	74	51.4%
		家人	36	25.0%
		政府補助	30	20.8%

	源	其他	3	2.1%
有效的	目前健康狀況	無	42	29.2%
		高血壓	49	34.0%
		心臟病	15	10.4%
		糖尿病	22	15.3%
		高血脂	6	4.2%
		慢性病	3	2.1%
		其他	7	4.9%
有效的	族別	閩南	36	25.0%
		客家	2	1.4%
		其他省份	96	66.7%

3、老人健康促進生活型態描述性分析

分析各分量表可發現，運動類中題目一「每週做筋骨放鬆運動至少三次」得分最高，題目三「從事休閒性的體能活動」得分較低；營養類中題目五「每天吃富含五大類的營養素食物(礦物質、蛋白質、維生素及脂肪等)」得分最高，營養類中題目四「食用富含纖維質的食物(如全穀類、天然蔬果)」得分較低；自我實現類中題目六「重視自己的成就」得分最高，自我實現類中題目十「對生命樂觀、充滿熱忱」得分較低；健康責任類中題目十二「以建設性的方式來表達自己的感受」得分最高，健康責任類中題目十一「測量血壓並知道自己的血壓值」得分較低；壓力處理類中題目十七「向健康專業人員詢問如何好好照顧自己」得分最高，壓力處理類中題目二十二「和我關心的人互相有身體的碰觸」得分較低。

分析總量表可發現，運動類中題目一「每週做筋骨放鬆運動至少三次」得分最高，其次是運動類中題目二「每週運動至少三天，每天累積 20-30 分」，壓力處理類中題目二十二「和我關心的人互相有身體的碰觸」得分較低。

表14 敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差	分量表排序	總分量表排序
每週做筋骨放鬆運動至少三次	107	1	3	2.04	.889	1	1
每週運動至少三天，每天累積 20-30分	110	1	3	2.02	.857	2	2
從事休閒性的體能活動	127	1	3	1.86	.843	3	4
食用富含纖維質的食物(如全穀類、天然蔬果)	121	1	3	1.82	.742	2	8

每天吃富含五大類的營養素食物(礦物質、蛋白質、維生素及脂肪等)	126	1	3	1.83	.728	1	7
重視自己的成就	139	1	3	1.84	.605	1	4
發覺每天都是充滿樂趣和挑戰	142	1	3	1.78	.534	3	14
對未來充滿希望	139	1	3	1.77	.606	4	15
朝生命中長遠的目標努力	140	1	3	1.83	.575	2	5
對生命樂觀、充滿熱忱	140	1	3	1.72	.624	5	18
測量血壓並知道自己的血壓值	125	1	3	1.69	.734	5	21
以建設性的方式來表達自己的感受	140	1	3	1.82	.579	1	9
採用某些方法來減輕自己所面臨的壓力	143	1	3	1.75	.587	3	17
睡覺前使自己全身肌肉放鬆	135	1	3	1.80	.557	2	11
就寢時，讓自己想些愉快的事物	141	1	3	1.71	.567	4	19
每月至少一次觀察身體有無異狀或是病徵	135	1	3	1.83	.708	2	6
向健康專業人員詢問如何好好照顧自己	138	1	3	1.88	.678	1	3
參加個人健康保健方面的相關教育課程或活動	132	1	3	1.80	.749	4	12
參加環境改善適合銀髮族的課程或活動	133	1	3	1.80	.783	5	13
我所設定的目標都是實際可行的	137	1	3	1.81	.601	3	10
與親近的人相互有身體的碰觸	131	1	3	1.76	.654	6	16
和我關心的人互相有身體的碰觸	131	1	3	1.70	.664	7	20
運動分量表	102	1.00	3.00	2.0654	.80843	1	1
營養分量表	103	1.00	2.50	1.7718	.41288	5	5
自我實現分量表	122	1.00	3.00	1.8560	.42143	2	2
健康責任分量表	107	1.00	2.60	1.8187	.40332	3	3
壓力處理分量表	131	1.00	3.00	1.7812	.48529	4	4

分析運動、營養、自我實現、健康責任、壓力處理之各分量表，運動類得分最高為 2.0654，營養類得分最低為 1.7718。分析運動、營養、自我實現、健康責任、壓力處理最大值如下圖 22，可看出服務體驗感受最強為運動分量表最高，而營養分量比則是表現最低。

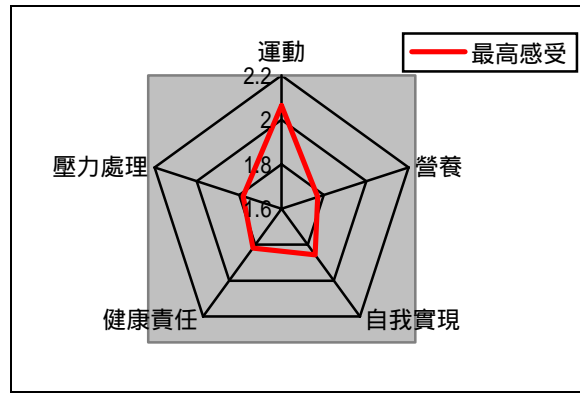


圖 37

十、效益評估與未來建議：

1. 老人身心健康狀況方面

透過本計畫深度訪談分析長輩們的身心健康狀況，由生理、心理及社會互動三個層面更清楚瞭解「支持型住宅-銀髮家園」對於老年長輩的重要性，有助於將來持續改善此種照護模式，以提供更精緻、優質的服務。依據評估支持型住宅-銀髮家園進駐老人的身心改善狀況之分析結果，本計畫提出以下幾點建議。

- (1). 在感官體驗部分訪談結果發現，長輩們對於住宅設備以及周邊環境大致上均感到滿意，但是對於中心設備有長輩反應是否可以增加更多運動器材。建議中心雖然礙於有限的空間與經費，但是可以嘗試與周邊的相關機構，例如：健身中心、醫療院所、餐廳等，建立策略聯盟的合作方式，減低中心自身的負擔，並有效增加多元的服務模式。
- (2). 在情感體驗部分訪談結果發現，長輩們與中心互動良好，中心的服務態度讓長輩感受到那份「用心」，至於居住後的感受長輩們均一致感覺相當滿意。建議中心持續「用心」關懷銀髮家園的長輩，讓居住在此的長輩感覺比住在家裡更安心、更窩心。
- (3). 在思考體驗部分訪談結果發現，多數長輩們對於賃居相關費用表示可以接受；居住地差異有長輩表示中心比仁愛之家條件更好；但是也有長輩反應不是很了解中心各種服務內容，也有可能是個人的生活習慣較獨立，導致對於中心的服務內容使用上不是很清楚。建議在價錢方面，可用單張告示清楚或是使用單張詳說；服務內容方面亦可使用單張清楚列出服務內容外，可將現有服務提供過一遍後再讓長輩選擇是否需要接受，如送餐服務；設備使用方面中心人員可在指導如何使用後再請長輩們回覆示教，或是用鮮豔顏色註明如何辨識。
- (4). 在行動體驗部分訪談結果發現，長輩們對於賃居消息來源有多元管道；長輩的生活方式相當豐富，因為多數長輩身體健康狀況良好可以安排參加各種活動。建議中心可以考慮提供更多的活動類型與規劃，任長輩可以依其興趣與體能選擇想參加的活動，由中心提供活動設計及活動訊息讓長輩更安心、便利地參與各項活動。此外有長輩提出建議「申請救命手環」，中心未來可以考慮參考使用，甚至導入遠距醫療預警系統，讓長輩享有更完善的醫療照護服務。
- (5). 在關聯體驗部分訪談結果發現，長輩們基本上對於與室友相處情況比較在意；與翠華社區之間的互動關係則較為疏離；長輩也都樂於分享居住後經驗；家人對於長輩居住於銀髮家園大致上皆抱持安心、肯定的態度。建議中心要注意安排長輩的室友，適合的室友對於居住的心情影響很大，此外中心可以為長輩安排一些社區聚會與活動，讓長輩有機會與社區其他居民有更多的互動，對於長輩的家人建議透過定期的刊物或座談會使其可以更容易掌握中心的服務內容與成果。

2. 服務模式的活動設計

經由評估身心機能活化活動的成效，比較長輩參與活動後的身心機能變化，並據此

改善或持續推廣此套活動設計的內容。依據評估老人社區照顧服務支援中心的服務之分析結果，本計畫提出以下幾點建議：

- (1). 中心主要員工目前的工作技能方面，這幾年工作經驗與教育訓所累積的成果可以看出目前員工身、心的狀況皆已至成熟的階段；對於工作內容的掌握十分熟悉，員工本身可以有將工作感受及壓力做良好的調適；更難能可貴的是，由於中心這幾年的努力，成功拉近與翠華社區鄰里長輩之間的距離。
- (2). 建議中心將目前的成功發展經驗建立完整的標準作業流程，讓目前員工的寶貴知識與工作經驗可以進行完整傳承，未來中心的發展經驗必須依賴一套健全的作業流程，如此才能順利複製更多小規模多機能的服務模式，縮短中心擴展的時間。
- (3). 未來中心可以考慮與學校或相關教育機構合作，將目前中心的成功發展模式編寫成一套教育訓練教材，運用課程的規劃來訓練相關的人力，以確保未來中心發展時可以有更多高品質的人力投入中心的實際經營管理等工作。
- (4). 針對實習生方面，中心可多充實實習內容，配合實習時間於下午時段策劃短期活動或接觸互動性活動，藉由互動讓實習生可親近長輩外，也可建立起長輩對實習生的熟悉度，也可以讓實習生了解中心服務內容跟充實實習內容，中心可參考之。
- (5). 在老人服務體驗分析結果發現，曾接受支援中心服務的長輩對於情感方面的感受有最高，顯示中心提供給長輩的主要特色在於有更親切、令人愉快的、可信賴的服務內容。建議中心未來的發展應朝此方向繼續凸顯小規模多機能的服務模式，展現像「家庭」一樣令人安心、貼心的關懷感受。

3. 中心營運成果方面

以員工的角度和財務觀點的分析，進一步確認中心對長輩健康服務的成果，並掌握「老人社區照顧服務支援中心」的營運成效，可作為將來推廣此服務模式時的重要參考依據。依據評估失能老人日間照顧中心照護服務的活動成效之分析結果，本計畫提出以下幾點建議：

- (1). 「銀髮家園」以及「老人社區照顧服務支援中心」的各項服務內容，在 95 年至 97 年整體趨勢是逐漸增長。不過以目前的人力在繼續提供相關服務上，未來會有發展上的瓶頸，建議中心未來應增加適當的人力，以維持或繼續提供更多機能的服務內容。
- (2). 財務分析方面，各年度主要收入約 9 成以上來源為社會局補助之經費，協會自籌款部分則維持在 1 成左右；支出部分，除 94 年 98% 費用為業務開辦費，95 年至 97 年度主要支出為人事費用約佔 7 成左右。因此中心在未來發展上人事費用仍是最大的花費，如何在有限的經費下聘用足夠的人力，並訓練高素質的員工是中心未來面臨最大的挑戰。
- (3). 此外在有限的經費限制下，建議積極鼓勵志工參與中心的服務，並培訓參與志工相關的工作技能，藉由妥善運用志工人力，將可以為中心的長輩提供更周全、貼心的服務。
- (4). 基於廣泛推廣中心的服務內容，建議中心可將其特色如身心機能操、音樂療法等課程不

光給日托長輩使用外，亦可開放給更多社區居民使用，採收費或免費體驗方式，讓社區居民有更多機會瞭解，並可以透過實際參與來感受中心的服務內容。

4. 政策擬定與未來經營模式建議

- (1). 政策擬定方面：「支持型住宅-銀髮家園暨老人社區照顧服務支援中心」是一種小規模多機能的服務模式，目前針對老人照護的經營模式大部分是中、大型的機構，例如：養老院、安養機構、護理之家等模式，還有就是醫院附設經營的方式為主，這樣的經營模式固然可以解決部分長輩的照護問題，但是卻無法讓長輩得到「在宅老化」或「在地老化」的安心感受。因此建議未來社會局在政策擬定上應制定相關辦法來積極輔導在宅或在地老人照護的經營模式。
- (2). 「支持型住宅-銀髮家園暨老人社區照顧服務支援中心」在發展上必須考量地域因素，本計畫評估服務中心設置地點為左營之翠華社區，此地主要為眷村所改建之國宅，人口密度較高，且人口老化情形較明顯，長輩對於社區關懷照護的需求很高。因此建議未來社會局可針對高雄地區人口老化較為明顯的社區，規劃發展類似此種小規模多機能的社區型照護模式。
- (3). 目前中心經費來源九成是由社會局予以補助，未來如果要擴大經營範圍與據點，恐怕會有預算上補助的困難。因此為避免造成政府財政上負擔過重，建議社會局可以考慮以委外經營或是 BOT 的模式來發展。
- (4). 有關經營成本部分，本計劃分析結果發現目前中心每年的經費支出約 2,000,000 元，由於採委外或 BOT 模式，且據點增加之後應會有規模經濟之效應，因此單一據點的補助基本金額應該會降低(例如：500,000 元)，另外可再依各社區據點之服務內容績效給予業者發展獎勵金，希望可以運用有限的資源建立全面優質的「在宅老化」照護網絡。

十一、活動照片：



圖 1 訪員訓練課程



圖 2 銀髮家園長輩訪談照片 1



圖 3 銀髮家園長輩訪談照片 3



圖 4 銀髮家園長輩訪談照片 4



圖 5 銀髮家園長輩訪談照片 5



圖 6 銀髮家園長輩訪談照片 6



圖 7 銀髮家園長輩訪談照片 7



圖 8 個案訪視照片



圖 9 個案訪視照片

老人日間照顧課程作息表

8:00	早安健到, 生命徵象測量, 日常問診		
8:30	溫熱運動		
9:00	健康養身操		
9:30	休息一下~擦擦汗吧!		
10:10	手指棒 加買 谷式 音樂	手部筋力及伸展運動 —手指棒	
10:30	點心時間 照顧	休息時間~交項和話, 囉	
11:00	健康環 點心 時間	全身筋力及協調運動 —健康環	
11:10	休息一下下~喝杯咖啡!		
11:30	賓果投擲/高爾夫球 團體活動競賽		
12:00	自由聯誼~回家囉!		
13:00	預約臨托照顧		
至	散歡喜喜的服務, 輕輕鬆鬆的照顧		
17:00			

圖 10 日照中心活動內容