

機構外展社區照顧

陳明珍

「養護老人家庭主照顧者研習訓練方案」之規劃實施與評估

一、方案緣起

根據行政院主計處（一九九九）估計，全省六十五歲以上的老人中百分之四·六三患重病，需依賴別人特殊照顧，這些需要別人照顧者，大部分（百分之七八·七八）由家人照顧，照顧工作是一項非常辛勞無成就的工作，照顧者於身體、體力及精神、心理方面皆承受很大的壓力，在家庭生活亦造成很大的改變及影響（沈淑芳，一九九八；楊佩琪，一九九〇）。

鑑於此，為推展社區服務，加強對養護老人之服務，提昇居家養護老人之福祉，省立彰化老人養護中心於八十三年底，開始辦理「社區服務—養護老人家庭主照顧者研習訓練」活動。本項活動辦理迄今已有五年，除八十五年因業務繁忙停辦一年外，八十三年度辦理中部地區二場次，八十四年度辦理本省北、中、南、東區，共計四場次，八十六年度辦理中部地區二場次，八十七年度辦理高雄地區及中部地區各一場次，共計已辦理十場次，參加人數近千

人。

二、方案規劃內容

養護老人家庭主照顧者研習訓練活動之目的如下：（一）推動機構外展服務工作，落實老人福利社區化，將本中心八年來照顧養護老人之實務經驗與技術，推廣至社區家庭中。（二）提供照顧居家養護老人之簡易護理、復健、營養等專業知能之學習，並協助已（未）立案老人福利機構，為養護老人提供更高品質之服務。（三）紓解家庭主照顧與養護老人之心理壓力，得以健全生活及社會關係，俾能提昇照顧品質。

研訓對象除居家照顧行動不便，日常生活無法自理之老人主照顧者外，亦開放讓國內目前從事養護老人照顧工作人員參加，研訓內容包括養護老人之簡易護理與生活照顧、養護老人之復健實務演練、養護老人之營養、養護老人之心理與社會適應暨照顧者之因應、老人福利介紹、經驗分享、生活輔助器材展示、綜合座談等。

活動經費除八十四年度申請內政部獎助辦理，其餘場次皆由省立彰化老人養護中心年度預算中支應，學員無需繳交任何費用。

三、方案實施情形

(一) 各年度辦理「養護老人家庭主照顧者研習訓練活動」情形如下表：

| 年度 | 場數 | 辦理時間 | 服務區域 | 辦理地點 | 參加人數 |
|-------|----|------------------------------|-------------------------------|--|----------------------------|
| 八十三年度 | 二 | 八十二年十二月 八十二年一月 | 中部地區 中部地區 | 本中心三樓禮堂 本中心二樓禮堂 | 四〇人 五〇人 |
| 八十四年度 | 四 | 八十五年十一月 八十五年十二月 八十六年一月 | 中部地區 嘉南地區 北部地區 東北部地區 | 台中縣豐原市肯尼士大飯店 台南縣新營區社福中心 台北縣政府會議廳 宜蘭縣立文化中心 | 九〇人 九十二人 一〇五人 八〇人 |
| 八十六年度 | 二 | 八十六年四月 | 中部地區 中部地區 | 本中心三樓禮堂 本中心二樓禮堂 | 一〇一人 九十四人 |
| 八十七年度 | 二 | 八十七年五月 八十七年六月 | 高屏地區 中部地區 | 高雄縣婦幼館 本中心三樓禮堂 | 五〇人 一〇二人 |

(二) 各年度辦理「養護老人家庭主照顧者研習訓練活動」經費如下表：

| 年度 | 場數 | 經費支出(元) | 經費來源 |
|-------|----|---------|------------|
| 八十三年度 | 二 | 四一、四八〇 | 本中心年度預算內勻支 |

(三) 各年度課程講師一覽表：

| 年度 | 八十四年度 | | | | 年度 |
|-------|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|
| | 東區 | 北區 | 南區 | 中區 | |
| 八十六年度 | 輔仁大學社工系沈講師淑芳 | 輔仁大學社工系張教授隆順 | 輔仁大學社工系張教授隆順 | 省政府社會處陳專員燕禎 | 養護老人心理與社會適應及照顧者之因應 |
| 八十七年度 | 省立彰化老人養護中心陳組長長明珍 | 省立彰化老人養護中心護理組蔡組長招香陳護理長銀露 | 省立彰化老人養護中心護理組蔡組長招香陳護理長銀露 | 省立彰化老人養護中心護理組蔡組長招香陳護理長銀露 | 養護老人之護理照顧與實務演練 |
| 八十八年度 | 省立彰化老人養護中心尤營養員麗雯 | 省立彰化老人養護中心尤營養員麗雯 | 中國醫藥學院營養系葉主任兆雲 | 中國醫藥學院營養系黃講師惠煥 | 養護老人之營養 |
| 八十九年度 | 省立彰化老人養護中心巫復健員素芝 | 省立彰化老人養護中心巫復健員素芝 | 台中市立老人醫療保健醫院鐘復健員惠華 | 省立彰化老人養護中心巫復健員素芝 | 養護老人之復健與實務演練 |
| 九十年度 | 省政府社會處陳專員坤皇 | 內政部社會司陳專員淑敏 | 省政府社會處黃專員委員俊雄 | 省政府社會處陳專員燕禎 | 老人福利現況與展望 |

| 年度 | 場數 | 經費支出(元) | 經費來源 |
|-------|----|---------|------------|
| 八十四年度 | 四 | 四三〇、九四六 | 內政部獎助 |
| 八十六年度 | 二 | 五三、七三五 | 本中心年度預算內勻支 |
| 八十七年度 | 二 | 一〇四、二八〇 | 本中心年度預算內勻支 |

| 日四十月六年七十八及日七十月五年七十八 | | | | | 日期 |
|---------------------|--------------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------|------|
| 一三：〇〇～一四：〇〇 | 養護老人之營養 | 省立彰化老人養護中心 周營養員千鈴 | 八：〇〇～八：三〇 | 報到 | 課程內容 |
| 二二：〇〇～二三：〇〇 | 午餐 | | 八：三〇～一〇：〇〇 | 養護老人之心理 與社會適應暨照 顧者之因應 | 講 師 |
| 一一：一〇～一二：〇〇 | 養護老人復健器 材之展示與說明 | 三樓禮堂中庭 | 一〇：〇〇～一〇：一〇 | 休息 | |
| 一〇：一〇～一二：〇〇 | 養護老人之護理 照顧及實務演練 | 省立彰化老人養護中心護理組 洪護理長有舜 陳護理長銀露 | | 省立彰化老人養護中心 組陳組長明珍 | |

(四)「八十七年度養護老人家庭主照顧者研習訓練活動」
課程配當表：

| 度年七十八 | | 度年六十八 | |
|-----------------|---------------------------------------|-----------------|--------------------------------------|
| 場次 中區 | 省立彰化老人 養護中心陳組 長明珍 | 場次 高雄 | 省立彰化老人 養護中心陳組 長明珍 |
| 護理長有舜陳護 理長銀露 | 省立彰化老人養 護中心護理組洪 護理長有舜陳護 理長銀露 | 護理長有舜陳護 理長銀露 | 省立彰化老人養 護中心護理組蔡 組長招香陳護理 長銀露 |
| 養員千鈴 | 省立彰化 老人養護 中心周營 | 養員千鈴 | 省立彰化 老人養護 中心尤營 養員麗雯 |
| 健員素芝 | 省立彰化老人 養護中心巫復 健員素芝 | 健員素芝 | 省立彰化老人 養護中心巫復 健員素芝 |
| 霞 | 彰化縣政府社 會科陳股長瑞 | 妙 | 高雄縣政府社 會科林股長幽 陳專員坤皇 |

四、方案規劃及執行特色

(一) 回覆示教實地演練

有關護理照顧及復健課程部分皆安排實地操作示範，並由學員現場演練，演練錯誤的地方則重新示範，讓學員可以學到操作時之要領及技巧。

(二) 授課者皆為資深實務工作人員

前每一課程之授課者皆為本中心資深實務工作人員，平均工作年資超過十年，在本中心亦服務過無數養護老人，有優秀的工作表現，因此，課程講演非常務實，能切合學員之需要。

(三) 編印研習手冊並運用輔助教材教學

每年編印研習手冊免費分發參加學員並供有實際需要者索取，手冊每年皆重新增刪修改，內容充實豐富，段落分明且編排清楚，實務演練部分並有圖示，易於閱讀，對於主照顧者或實務工作者，

| | | |
|-------------|------------------|---|
| 一四：一〇～一四：四〇 | 老人福利現況與 展望 | 社會處 |
| 一四：五〇～一五：四〇 | 養護老人之復健 與實務演練 | 省立彰化老人養護中心 巫復健員素芝 |
| 一五：五〇～一六：五〇 | 分組討論 (經驗分享) | 省立彰化老人養護中心 陳組 長明珍 巫社工員秀容 林社 工員貞慧 許復健員子瑩 |
| 一六：五〇～一七：二〇 | 綜合座談 | |

極具參考價值，教學中並運用幻燈及投影片等輔助教具，以增進教學效果。

(四) 增加附錄相關社會資源資料

八十七年度研習手冊中增加附錄相關社會資源資料，包括 1. 老人可享有之福利服務一覽表；2. 全省老人安養養護機構一覽表；3. 全省日間托老機構一覽表；4. 辦理居家護理醫院一覽表；5. 全省護理之家一覽表；6. 領有殘障手冊老人可享有身心障礙者福利介紹，使學員可以很便利地明瞭其所需要的社會資源。

(五) 輔助器材展示

民國八十四年之訓練活動經費係申請內政部獎助，主辦此項業務之陳淑敏專員給予活動建議：增加輔助器材之展示，使照顧者認識輔助器材並善用之。遂自八十四年度起增加此項服務，洽請廠商於研習場外展示養護老人較常使用之輔助器材，如便盆椅、沐浴椅、沐浴床、助行器、拐杖、支架、調整式輪椅、電動輪椅、氣墊床(座)、血壓測量器、血糖測量等及照顧者使用護膝、護腰等。

(六) 老人福利現況介紹

為讓參加學員知道目前政府有關老人福利措施及老人可享受之各項福利服務項目、內容、申請手續等，特別規劃「老人福利現況」課程，時間為三十分鐘，邀請政府單位代表為學員介紹，讓學員瞭解其切身權益。

(七) 介紹老人養護中心

本中心為目前國內唯一公立專事收容養護老人之機構，總收容

數為四百四十二床，目前尚有空床，唯仍有甚多學員仍未聽過此一機構，或有已未立案機構之工作人員，希望能藉著研習活動參觀本中心；因此，利用中午休息時段，安排二〇分鐘之錄影帶簡介放映，另在本中心禮堂舉辦之場次，實地帶領參觀。

(八) 經驗分享

為了讓家庭主照顧者藉此一研習可以與同樣境況者分享照顧心聲及甘苦，一來抒發照顧壓力，二來學習別人如何調適心理壓力及照顧技巧等，在活動最後規劃「經驗分享」單元，讓學員以小團體分組方式，由社工員帶領彼此良性互動，分享照顧心得。

(九) 綜合座談

為了解學員學習成效及反映意見，利用課程最後四十分鐘舉行綜合座談，邀請主辦老人福利業務之政府單位代表與會，與學員充分溝通交流，並反映老人福利措施之需求或建議。

(十) 接送服務

為方便學員參加研習之交通，所有活動之地點，除考量場地大小及講台是否能夠做示範教學、擴音、冷氣設備外，停車方便及地點位置是否方便到達亦非常重要，所以大部分的活動皆選擇離火車站可以步行到達或公車站牌附近之場所辦理，簡章上皆附地圖，另養護中心場次部分，雖中心門口即有客運車之站牌，但班次很少，因此特別在簡章上註明有本中心專車在火車站接送，學員可以搭乘專車。

五、方案評估

為瞭解辦理「社區服務—養護老人家庭主照顧者研習訓練活動」之成效，及參加者對於課程內容、辦理方式之反映意見，自八十四年度起於研習活動結束後，以自製問卷發放請學員填寫，再予彙整做為下一次辦理之改進參考。問卷內容包括：(一)參加研習者之基本資料；(二)從何處得知參加這次訓練的消息；(三)對方案規劃意見及滿意程度；(四)課程內容意見及滿意程度；(五)對此方案之課程需求及建議事項。共發出問卷七〇〇份，回收有效問卷三三六份，經將此三年度調查回收之所有問卷重新予以彙整分析摘錄如下：

(一) 參加學員有很大比例，係目前從事老人照顧相關工作者

在本活動各場次中，有極高比例為目前在從事老人照顧工作者，活動主要對象為家庭主照顧者之參加情形，無預期踴躍，探究其可能原因包括：(1)家庭主照顧者本來即為家中無收入者，教育程度亦較低，較無興趣參加研習。(2)有些家庭主照顧者，認為老人之照顧，就是餵飯、洗澡，不需要什麼知識。(3)宣傳不夠，有很多人不知道這項活動。(4)家庭主照顧者大部分在家裡忙著照顧工作，沒有時間及機會接觸外界辦活動之資訊宣傳。(5)無人替代照顧老人，致使家庭主照顧者，無法前來聽課；鑑於此，本項活動皆選訂於週日辦理，使平日因上班工作不在家，假日可替代協助照顧長者。

(二) 學員滿意度高

對於研習活動之課程安排、內容安排及有關老人養護之心理適應、護理、復健、營養等課程，學員之滿意度由統計資料分析結果滿意程度很高，亦有極高比例的學員表示課程內容對他們頗有助益。在開放問題方面，有甚多學員給予本活動極高的肯定，並表示希望此類活動應多加宣導，多加辦理，如有機會希望再能獲得資訊，再來參加訓練。

(三) 加強宣導，為活動執行成敗之首要工作

本項活動由策劃到執行之每一個過程，包含甚多細節，包含時間安排、地點選擇、課程內容增修、簡章及手冊之編製與協助縣市政府之協調配合、實務演練進行、補助器材展示等，而關鍵活動執行成敗，首要掌握工作是活動宣導工作。為節省開支，並同時達到宣傳效果，本項活動以製作報名簡章，大量影印並四處張貼分送方式，直接深入社區之老人會館、活動中心、長青學苑、客運站、圖書館、公布欄等，另郵寄至各大醫院社會服務室、各公私立老人福利機構、各火車站、客運站地點、文化中心、社教館，甚至護理之家、各慈善團體、公益團體等，可以說「無所不用其極」地努力宣傳；尤其是新聞稿的發布、傳真並寄送至各記者公會、各報辦事處、電台、電視台、第四台等，必要時以電話直接央請報社、電台惠予刊載及報導，以提高上報率及播報率。另一方面，以行政方式正式分函各有關單位，效果極好，如實際於老人福利機構工作之人員參加人數很多，即為證明。在花費極少的情況下，達到宣傳之效果，執行過程頗費心思；但平心而論，宣傳仍然做得不好，因為目

前電台、電視台、報紙之資訊非常多，短短十分鐘的報導或幾個小篇幅的報導，如非在熱門時段、熱門電台或醒目版面及標題，則民眾仍然沒有注意到；因此，如何將本活動宣傳給每一個有需要的民眾，實值得再加強努力。

(四) 經費控制良好

本項活動，花費項目非常簡單，且參加學員完全免費，為達到本活動擴展福利服務至社區之宗旨，綜其大部分之花費在印刷費（包含研習手冊、簡章印製）及學員中午便當費用，另外三個項目為講師費、場地費、及外縣市之出差費。以八十六年度二場次為例，由於中心業務費用較不足，因此，手冊內容皆由社工人員繕打及影印，再請印刷廠裝訂加封面，花費極少，平均每一場次所有開支僅二萬多元。八十七年度二場次，鑑於八十六年度研習手冊製作平均份數僅以參加學員估算，活動中索取一空，致使事後仍有許多未能聽課者亦索取不到，因此，增加手冊印製份數，費用較多，餘講師費僅支出六仟八百元，場地布置及雜支費用僅七千元，平均一場次之支出僅五二、一四〇元，辦理費用開支及活動辦理成果比較下，可謂極具意義。

六、未來改進及努力方向

根據問卷調查資料整理分析結果，學員對此項活動迴響甚多，亦提出許多寶貴意見，檢討本項活動之規劃執行及成果回顧，並展望未來之活動能有更佳之成果，茲提出幾點未來改進及努力方向：

(一) 把需求對象找出來：依理論及數字顯示，居家養護之老人比例提高，且大部分由家人照顧，本活動原主要為家庭照顧者為對象之訓練活動，但實際執行的瞭解，家庭照顧者參與本項活動並不踴躍，是否因為不需要或不感興趣或宣傳不夠或不知道此項活動，如何透過宣傳及調查把需求對象名單、人數調查出來，以做為規劃辦理活動之依據，實為刻不容緩之事。

(二) 將方案名稱改為「老人照顧研習訓練活動」，使更通俗並擴大參與：過去使用「養護老人」、「家庭主照顧者」之名詞太過專業化且太過侷限，更積極的做法是老人尚未失能或障礙程度尚未嚴重時，即應該參加研習訓練，以資未雨綢繆，並使本項活動能更深入社區，讓有此項研習訓練需要者，皆能參與活動。

(三) 增印老人照顧手冊，分發至老人家庭中：老人人口越來越多，幾乎每一家庭皆有老人，本活動印製之「老人照顧手冊」，裡面包含老人心理與社會適應、照顧者因應、護理照顧、飲食營養、簡易日常復健及社會資源表等非常實用，每年索取一空，未來可申請內政部獎助廣為印製，並分發至老人家庭中，使增加照顧技巧與知識。

(四) 製作操作錄影帶，分送老人福利機構，為極佳之教學錄影帶：將老人日常生活、護理照顧及簡易日常復健操作，製成教學錄影帶，使學員可反覆觀看反覆練習，另可分送老人福利機構，做為在職訓練極佳之教學示範帶。

(五) 組織「家庭主照顧者支持性團體」，做經驗交流並互相支

持：在八十六年度之場次時，即有意透過研習活動協助家庭主照顧者組織「家庭主照顧者支持性團體」，唯家庭主照顧者參加情形不夠踴躍，經調查結果有意願者亦少，無法組成團體，但透過家屬支持性團體，以聚會及分享做經驗及技術之交流，並抒發照顧工作之甘苦，對照顧者助益甚大，未來仍可繼續朝此方向努力。

(六) 頒發「時數證明書」：參加者有許多是在已(未)立案機構實際從事照顧工作者，皆希望參加本次訓練之課程及時分數，由中心頒發「時數證明書」。

(七) 加長研習時間，規劃二天之課程：有甚多學員反映，研習時間太短，課程內容太多，沒有時間讓每個人做演練學習，建議加長研習時間；因此，未來擬將研習時間訂為二個星期日的時間，讓老師可以更從容地將課程內容傳授給學員，並仔細地為學員做示範，學員亦可就每個技巧逐步地做練習。

(八) 尋找「喘息服務」或「短期看護」服務：協助家庭照顧者能安心無慮地參加研習訓練。

(九) 與各縣市政府合作，巡迴辦理：有計畫地與各縣市政府合作辦理，讓這項社區服務工作，能遍及各地讓更多的人受惠。

(十) 酌收費用，讓受益者付費：向參加學員酌收中午便當費用，以符合受益者付費原則，並讓學員因為有付費，更加珍惜每一堂課。

(十一) 申請內政部獎助經費，擴大辦理：運用內政部獎助經費資源，擴大活動辦理，包括前述之手冊及操作錄影帶之製作發

放，有計畫地巡迴北、中、南各縣市，讓更多人受惠，以落實福利社區化及老人居家照顧福祉；另外，爭取宣導費用加強宣導，亦是非常重要之工作。

(本文作者為臺灣省立彰化老人養護中心社工組組長)