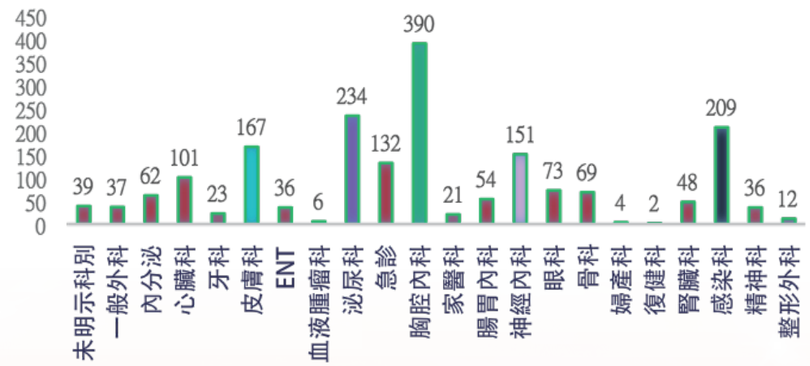
1
愛愛篇

# 智慧科技融入長照服務 打造出數位照顧新世代

愛愛院院長 / 施定宏

2018 年台灣的高齡人口（超過 65 歲）突破 14%，正式邁入高齡化社會；但更加嚴重的是，台灣將於 2026 年進入「超高齡社會」，逾 65 歲的人口比重超過 20%，到 2065 年，高齡人口比例可能將上升至 40%，屆時 65 歲以上人口占將高達 470 萬人，等於平均每 1.2 個生產者需要扶養 1 個老人，與 2018 年每 5 個生產者扶養 1 名高齡者的情況相比，當前長照服務人力已相當不足，人口老化過程中，長照需求勢必與日俱增，未來照顧人力不足之挑戰一定是最為重要的考驗。所以本人認為藉助智慧科技例如資源管理 (ERP) 、物聯網 (IoT)、人工智慧 (AI) 導入長照機構，提高服務品質降低服務人員壓力，是解決人力不足方式之一。

以愛愛院與市立聯合醫院中興院區合作「減少照護機構住民至醫療機構就醫方案」為例，衛福部希望機構減少住民外出就醫（特別是在疫情期間），降低住民及陪同就醫人員往返醫療機構之感染風險，並透過醫療機構之專責管理，掌握及控制慢性病之惡化，維護照護機構住民健康。而愛愛院運用資源管理 (ERP) 系統分析出愛愛院住民就診科別及就醫人數，依據分析出的住民高頻次看診需求後，再媒合中興醫院邀請該專科醫生來院協助住民看診。有效的由資料庫分析結果，做出最精準的決策判斷。

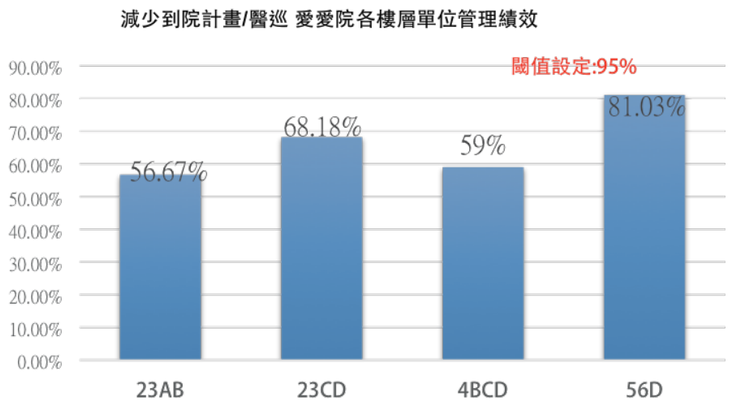



【圖一】

ERP 資料庫分析出住民看診需求頻次最告的科別分別為胸腔內科、泌尿科、感染科等

「減少照護機構住民至醫療機構就醫方案」執行過程，不但減少長輩往返醫療院所舟車勞頓之辛勞，更降低感染新冠的風險，並且得以降低機構服務人員的負擔，將珍貴的人力資源運用在直接服務上面，讓每個樓層長輩都獲得最

精準最適當的醫療照顧。一年後分析其結果確實也達到比閾值還要理想的最終成果。




【圖二】愛愛院各區長輩就醫頻次降低優於閾值

由此可證，智慧科技融入長照服務有其重要性，但是這個過程結果不是一觸即可，愛愛院一步一腳印的從失敗中累積經驗，藉由跨專業團隊討論共識建立、並研究如何改變作業習慣，由傳統的紙張紀錄呈現，轉換為數位登載，進而優化建置出系統平台，將資料庫再由大數據數位化比對分析，最後呈現出準確的報告，協助機構在決策時能做出最精確的判斷。我們一路走來由傳統的紙張表格蛻變成 ERP 完成「數位轉型」，再建立資訊治理制度標準規範形成「制度轉型」，最後融入愛愛院照顧文化達到「基因轉型」，讓智慧科技融入所有夥伴照顧的 DNA，打造出數位照顧新世代。

綜觀他國經驗，長照的智慧科技化已成為日本長照服務、精密機械、資訊通訊等產業未來發展不可忽視的潛力市場。機構應以最接地氣的方式融入機構文化，並以「科技與人性關懷」的創新思維重新檢視服務品質。有別於傳統的照顧模式而把關注的焦點投入在如何應用資通科技（ICT）產品，幫助高齡化族群中需要長期照護的人口。智慧化、數位化將有助於機構發展出管理創新服務系統，更可以大幅提機構的服務品質。



2
愛愛篇

# 愛愛院以”腎”活”生”活出發 提升住民照護品質

愛愛院院長 / 施定宏

為提高機構的管理效率及品質，愛愛院透過一套完整的管理資訊系統（Management Information System，MIS）進行資訊的收集、傳遞、儲存、整理。（如上圖：圖一）

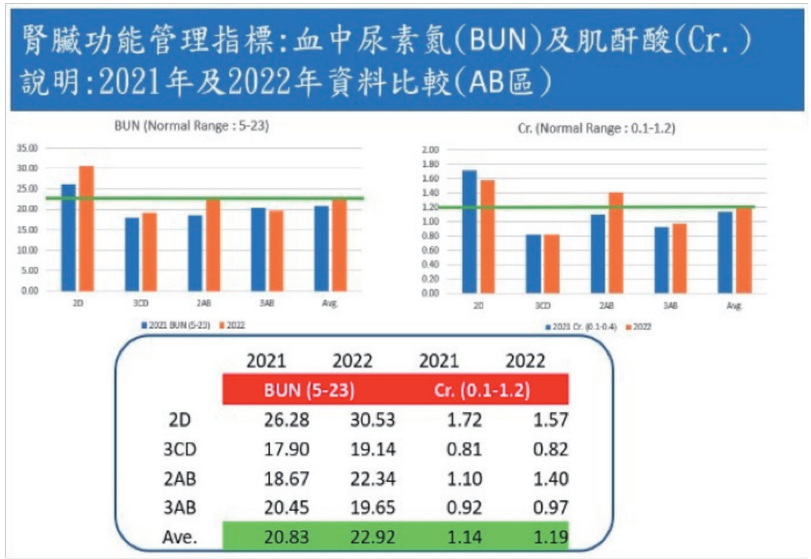
建立此品質管理作業是依照住民實際品管需求及評鑑所設立，此系統涵蓋四大面向 (1) 護理作業資訊管理 (2) 營養資訊管理 (3) 財物及庫存管理 (4) 人資及行政管理 ( 如圖一 )，工作人員依其職責及權限，進行輸入 / 儲存資料或產出相關紀錄及報表列印，亦可通過此資訊管理系統，使得相關人員便於資料搜尋、整理及日後進行管理與分析 ; 在工作人員需使用密碼方能登入的情況下，做好住民資料完整的保護 ; 以住民每年身體健康檢查追蹤為例，即可運用系統平台來達到資料相互溝通及分享，使得住民能得到跨專業健康照護的目標。

在老年人常見之健康問題，如 : 貧血問題、腎臟功能、血糖控制、營養狀態及骨骼問題等，需要定期追蹤，當愛愛院長輩的身體檢查報告結果出爐，檢驗報告數值能自動導入愛愛院 NIS- 網星系統，營養師能直接從長輩個別檢驗報告中，提出個別性飲食及營養建議，廚房及護理師即可同步從系統中修改照護計畫及提供之膳食服務；個管護理師也可以輕易從系統中進行營養 / 復健 / 職能照會，營養師便能持續從護理資訊系統中的護理紀錄及體重變化監測，明白長輩膳食遵行狀況及效果，讓長輩們可得到專屬個別化照護。

所謂 ”腎” 活 ”生” 活，維持好的腎功能，預防或發現腎臟異常，以求長輩提早維繫或獲得更好的生活品質。又因正常腎臟功能會隨著年齡的老化會逐漸衰退，尤其本機構住民均為高齡長輩 ( 平均為 84.2 歲 ,2022,Aug.)，腎臟功能若有變化，長輩們的飲食及生活都會受到較多的影響，甚而需要接受透析治療，是故，腎臟功能部份我們以「腎功能指數」之血中尿素氮 (Blood Urea Nitrogen, BUN) 及肌酸酐 (Creatinine,Cr.) 之兩項檢驗數值作為指標監測，血清尿素氮 (Blood Urea Nitrogen, BUN) 是臨床上最常用的腎功能指標之一，濃度過高意味著腎臟無法順利將尿素氮排出體外，因此可用來評估腎臟方面的疾病，而肌酸酐為肌肉中肌酸的分解代謝廢物，由腎臟將其排出至尿中，當腎功能出現障礙時，肌酐酸會累積在血中而無法排出體外，導致血中濃度上升，因此可藉血液肌酐酸濃度來判定腎功能的好壞。故使用血中尿素氮和肌酸酐進行 2021 與 2022 年腎功能結果變化及分析，結果顯示，不論是院區中 AB 區或者是 CD 區住民，兩年比較均呈現穩定稍高狀況，以



AB 區長輩血中之尿素氮 (Blood Urea Nitrogen, BUN) 來說，監測參考範圍設定在 5-23 mg/dL，2021 年 AB 區平均為 20.83 mg/dL，而 2022 年略升為 22.92 mg/dL，而肌酐酸 (Creatinine,Cr.)，監測參考範圍設定在 0.1-1.2 mg/dL，2021 年 AB 區平均為 1.14 mg/dL，而 2022 年肌酐酸略升為 1.2 mg/dL，除針對慢性腎臟疾病 (Chronic Renal Disease, CKD) 之住民應定期巡診追蹤外，AB 區長輩依據「腎功能指數」報告應可維持每年檢測。( 如圖二 )。



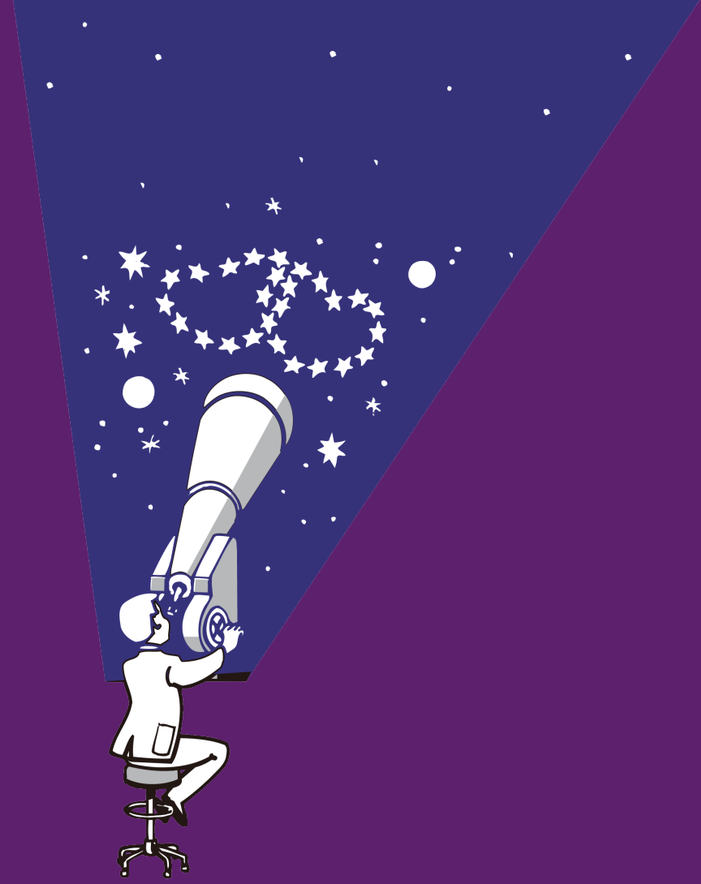

| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|
| | BUN (5-23) | | Cr. (0.1-1.2) | |
| 2D | 26.28 | 30.53 | 1.72 | 1.57 |
| 3CD | 17.90 | 19.14 | 0.81 | 0.82 |
| 2AB | 18.67 | 22.34 | 1.10 | 1.40 |
| 3AB | 20.45 | 19.65 | 0.92 | 0.97 |
| Ave. | 20.83 | 22.92 | 1.14 | 1.19 |

生活健康、健康老化是每一個人所期待的，愛愛院為住宿型老人養護機構，長輩們每日都在愛愛院中生活，愛愛院就是長輩們的第二個家，透過系統化管理，發現長輩健康需求，藉由跨專業評估及照護，規劃適切個別性照護方案，隨著醫療照護產業智慧化科技不斷創新發展之際，愛愛院也與時俱進地提供工作人員最佳工作環境以及促進長輩健康照護為目標而持續努力。

3
愛愛篇

# 學以致用，期待有您
# 讓長照服務更專業

社區整合型服務中心經理 / 褚晏君



2025 年台灣將邁入超高齡社會，面對少子化及銀髮人口急遽增加，照顧產業衍然已成為當今新顯學；而長照 2.0 的施行，更讓照顧服務員成為長照服務中缺一不可的重要角色。

3 年前起，愛愛院即配合政府政策，推動及進行照顧服務員訓練及長照人員繼續教育訓練的辦理。我們以術科實習培育及專業知識帶領的角度著手，鼓勵年輕世代能夠看到長照領域的未來發展，邀請二度就業或是退休人士跨領域學習，促使人力投入，以補足長照人力缺口的問題。

至今愛愛院已成功培育超過百位以上學員投入長照領域，還記得照服員課程結訓那天，23 歲大學畢業，還在找工作的黃同學說：「好棒，取得證照以後，我再也不怕找不到好工作了」；唸社工系擔任居家督導的李先生說：「通過了照顧服務員訓練，現在我更有信心幫助夥伴提升服務品質」；65 歲與 61 歲的林先生和林太太則說：「趁現在我們還能動，把照顧技巧學起來，以後也可以到機構去做志工，自助以外也可以助人」…

除了增加新血投入長照外，如何提升機構留任率，避免人才流失也是長照產業重要的課題。因此透過長照人員繼續教育訓練的辦理，加強夥伴們的專業知識，增進品質、倫理及法規的認識，提升本職學能；此外，不只著重技術性工作的提升，良好的溝通及意外事件處理也是長照服務過程中很重要的環節，透過案例研討，進行互動演練，學習在各種突發狀況下也能沈著以對，建立照服夥伴的自信心，創造工作成就感，進一步達到工作留任與再晉升的目的。

112 年度，愛愛院有別於過去每年 1 場次的照顧服務員訓練，我們在人才培育的卓越表現獲得主管機關認可，目前將與社團法人臺灣有伴長照社區共融協會共同辦理照顧服務員訓練 6 班次，自 112 年 6 月份起，一連 6 個月，每月一場次，辦理招收共計 180 位學員，預計將為長照領域增添更多生力軍。

我們都會變老，未來也都可能會使用到照顧服務的協助，邀請您與我們一起投入長照，讓照顧成為專業、有溫度、有前景的服務；讓照顧服務員不再只是勞力付出的工作，而是在長照產業躍升的前景下，成為根植於第一線的種子，了解失能者需求，提供專業協助、建議，累積資歷後，再晉升成為督導、管理者，甚至成為經營者。

「不只是幫別人，也幫助自己或自己的家人」，踏入長照領域，從學習開始。

現在就上網搜尋「長期照顧專業人員數位學習平台」https://ltc-learning.org/，註冊選取【照顧服務課程學員】，然後點選「照顧服務員訓練」，完成線上 24 個單元課程，接著報名愛愛院的 42 小時術科實習實作課程，為自己開啟不同領域的專業。期待有您一起為長照注入新活力，讓長照服務更專業、更扎實。

◎ 109 照顧服務員訓練

◎ 110 照顧服務員訓練



4
愛愛篇

# 國人對銀髮宅入住選擇行為之探討

長庚大學商管專業學院碩士學位學程在職專班醫務管理組 / 碩士邱美萍（現職愛愛院祕書）

人口老化為目前全球皆面臨的問題，我國當然也不例外。而根據人口推估統計資料，我國預計在 2025 年高齡人口所佔比例將達到 20%，老化速度為全球第一，進而正式進入超高齡社會（superaged society），換而言之因老化而衍生的居住問題將隨之接踵而來。

本研究是探討國人入住銀髮宅的選擇行為，是以傾向因素、使能因素、需求因素作為入住選擇的主要變數，以瞭解國人入住銀髮宅意願的情形。本研究共納入 428 名研究對象，結果發現，研究人群中有 266 人選擇入住，有 159 人未選擇入住。女性選擇入住銀髮宅的機率增加了 62%；年齡越高的研究對象越不傾向於選擇入住銀髮宅。在本研究分析中，銀髮宅是否鄰近醫院、是否醫療可近性及地理位置是否鄰近購物商圈、是否有營養均衡的飲食供應及是否有豐富多樣的課程活動也有顯著差異。

研究結果發現研究對象對考量銀髮宅入住離子女家近的因素，是具

有顯著差異的。歸納其影響機制為，是希望可以與小孩住近一點，但保有各自的空間，並同時享有天倫之樂，此結果對未來市場定位具明確方向可提供投資者參考。

結論一、在本研究中，女性入住銀髮宅的意願是有顯著差異，探討因女性較男性長壽 5-6 歲，平均餘命高於男性，推論未來可能沒有配偶陪伴照顧，故較有意願入住。

結論二、從統計結果可發現，年齡越大者，不願意進住的比率遞增，此與邱慧寧 (2002) 研究結果相同。可能是因為傳統家庭觀念根深蒂固，或許較不能接受入住銀髮宅。此外婚姻狀況與選擇入住在統計上有顯著差異顯著差異，但從已婚者願意進住的比率較低，相反的未婚、離婚意願較高，可以看出缺乏家庭照顧資源者可能較有意願入住銀髮宅。

結論三、由研究結果發現，大部分的國人對以就醫具可近性及交通方便，為其考量入住銀髮宅，且對於鄰近購物商圈也具有顯著影響，這與陳亭羽及林政賢的研究指出：63% 的人受設施及服務內容之影響入住意願，與本研究結果相同。

結論四、研究結果指出願意進住銀髮社區者，在本研究中可接受的押金 / 租金範圍 1 萬元以下的租金價格，這與邱慧寧 (2002) 研究相同。歸納其影響因素對於入住銀髮宅後，費用支出較少且合理化，對消費者入住意願確實會提高。

結論五、研究結果發現研究對象對考量銀髮宅入住離子女家近的因素，入住意願是具有顯著差異的。這與蔡明忠 (2018) 研究指出，認為家人因素會影表示響其對銀髮住宅消費意願的受訪者，兩者結果一致。歸納其影響機制為，是希望可以與小孩住近一點，但保有各自的空間，並同時享有天倫之樂，對此為呼應「全齡宅」通用住宅市場的需求，促使有更高的意願選擇入住銀髮住宅。

本研究經由文獻探討，整理歸納台灣地區國人入住銀髮宅的入住意願與影響其入住選擇之因素，加上問卷調查的分析結果，對政府以及企業提出相關建議，說明如下：

國外的銀髮族居住與安養制度方面，鼓勵民間參與經營管理，而當銀髮長者之健康情況變化時，透過彈性機制轉住至其他照護機構。但台灣的銀髮住宅市場，無明定的法令規範，導致許多業者難以取得合法經營資格，而游走法律邊緣，所呈現的是水準參差不齊的現象。因此建議政府協助與輔導業者建構「優質銀髮社區」，若能整合政府與民間的資源作為銀髮族的居住環境規劃，可以結合老人年金的規劃，甚至以完善的「信託基金」或「以房養老」的方式提供長者更完整的入住規劃，來達到銀髮族保有尊嚴且多樣化的居住選擇。另外，政府如能將弱勢銀髮族群進住養生社區的照顧列入考量，加以輔導獎勵機制，有助於吸引有意願的銀髮族的入住率。

5
愛愛篇

# 長期照顧機構工作人員經歷 COVID-19 疫情工作調適之研究

馬偕醫學院長期照護研究所碩士 / **張佳齡**（現職東明主任）

## 背景：

回顧 2019 年 12 月在武漢發生新冠肺炎病確診後，造成全球 COVID-19 的大流行。長期照顧機構的長者相對身體免疫比較弱，機構爆發確診案例後，除了直接對員工之生命安全造成巨大威脅，對日後的工作也有深遠影響。因此，本研究乃探討長期照顧機構工作人員經歷 COVID-19 疫情，對其工作調適之研究。

## 目的：

（一）瞭解長期照顧機構工作人員經歷 COVID-19 疫情對其工作認同感、歸屬感及自我管理的轉變情形。（二）探討長期照顧機構工作人員經歷 COVID-19 疫情對其工作認同感、歸屬感及自我管理之相關性。（三）探討長期照顧機構工作人員經歷 COVID-19 疫情對其工作認同感、歸屬感及自我管理之留任相關性。

## 方法：

本研究採質性訪談，以便利取樣選擇符合研究條件者，以北市某區長期照顧機構為收案地點，訪談 16 位的機構在職工作人員，依照明尼蘇達工作調適理論及明尼蘇達重要問卷（MIQ）的 20 項職業需求及 6 大項職業價值觀，分為工作認同、歸屬感及工作管理，以這三大部分建立概念性架構並擬定訪談大綱，能讓此研究更深入及細緻去探討長期照顧機構照顧服務員經歷 COVID-19 疫情工作調適。

## 結果：

依照工作認同的正向態度、歸屬感的相互依存，以及工作與生活的自我管理，歸納出有意義的結果與發現為 :（一）工作認同的面向 : 包括工作專業的重要性及工作人員的適應。（二）歸屬感的面向 : 包括主管與工作人員的重要性及永續經營付出的員工。（三）自我管理的面向 : 包括提升員工的福利及未來生涯規劃。（四）工作認同中對照護的使命感與歸屬感的團隊向心力是有相關性。自我管理的經驗累積與歸屬感的團隊向心力之間是相輔相成，加上家庭在自我管理的未來生涯規劃與職業態度也有其相關性，故得知工作認同、歸屬感與自我管理是相互影響的。

## 結論：

工作人員仍面臨 COVID-19 之際，應該持續關懷及緩解其工作壓力，建議安排員工身心健康計畫，以正向態度調適疫情帶來的衝擊。再者，傳染病感染管制在職教育的重要性及制定防護裝備品質控管的流程，以維護工作的安全，讓機構主管與工作人員彼此更信任及支持。最後永續經營員工留任計畫，例如工作留任獎金，同時吸引長照人才加入公司的行列。

6
愛愛篇

財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會
# 傳荇基金 環保節能專案

## 補助本院「用愛發電節能設備更新」計畫

社工督導 / 謝蕙如

根據世界銀行的報告，台灣面對極端氣候時，脆弱度其實高居全世界第一，遠勝過牙買加、多明尼加、薩爾瓦多等看似脆弱的小國。根據計算，台灣有 97% 的區域在面臨極端氣候災害時都是嚴重受威脅的地區。極端氣候發生的原因，來自於人類活動大量排出溫室氣體（含 GHGs 的其他氣體），溫室氣體吸收地表的長波輻射，造成溫室效應導致地球升溫。而地球在 20 世紀末以來就持續快速升溫，政府間氣候變遷專門委員會（IPCC）就指出，21 世紀末若地球升溫超過 2 度 C 甚至到 5-6 度 C，將使極端氣候嚴重威脅人類。在遭遇極端氣候時最脆弱的台灣，卻是世界名列前茅的排碳國家，也就是極端氣候的最大推手之一。根據經濟部能源局 2014 年 7 月發布的最新報告，台灣年總排碳量高達 2.5 億公噸（全球第 23 名，約佔全球排碳量 1%）、人均年排碳量高達 10.8 公噸（亞太區第 3 名，僅次於澳洲及南韓）。

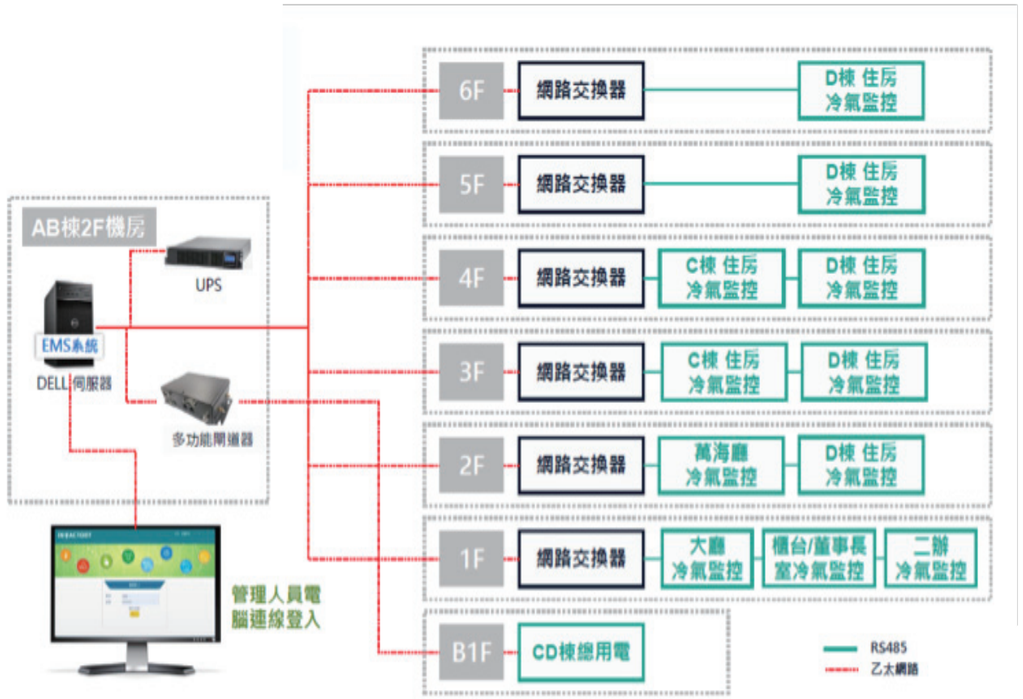
愛愛院現共服務 210 位長者，為住宿型機構。院舍共分長青樓（4 層樓）、益壽樓（4 層樓）、松柏樓（6 層樓）。其中長青、益壽樓為三十幾年之建築物，松柏樓於民國 97 年落成使用迄今也 14 年。松柏樓之新建承蒙萬海航運社會福利慈善事業基金會資助，使長輩能在舒適之環境中頤養天年。業經使用經驗並全面檢視後發現，當初松柏樓於各寢室裝設定頻冷氣迄今，產生缺點如下：室內無法恆溫、室內冷房速度慢、壓縮機常開開關關，所以使用壽命短、長時間使用耗電量高。

空調設備建置為定頻專冷設備，不符合現行政府推行節能減碳的專案方向，並且空調設備皆已使用超過 14 年，每年維護保養成本高及耗電量高，為提升愛愛院松柏樓在硬體上的服務品質，以及轉換變頻可較定頻節省 30% 用電量，且變頻冷氣有更好穩定溫度的效果，使長者不會因溫度變化快而不適，擬建置變頻冷暖空調設備（能源效率等級皆為一級）進行改善。

近年來「氣候變遷」議題攸關各國的永續發展和人類物種的存續，是當前國際社會共同面臨的急迫挑戰，依據「溫室氣體減量及管理法」，本院積極檢討現有空間設備，遂提出冷氣設備更新擬改採變頻冷氣乙案，並配合 EMS 能源管理住房冷氣監控系統，配合政策現在為與全球一起加速減碳，控制溫升 1.5° C 期能有效落實臺灣正式邁入減碳新時代。

除變頻冷暖空調設備更新外，本院擬採用 EMS 能源管理住房冷氣監控系統，EMS 主要是將電力配送系統結合資通訊科技（ICT），提供空調設備排程、遠端電源控制與室溫控制等面向協助本院即時監控各區之空調設備，蒐集能源使用數據，讓院方可以調節電力使用，透過系統控制建築溫度與空調用電，以達到節能減碳的目的。

# EMS 架構　CD 棟




透過此系統架構，可達到

1. 單台冷氣控制：可看到每台冷氣目前使用狀態，並在系統上進行模式、風速、溫度等控制。

2. 溫度控制設定：系統自動巡檢，冷氣溫度過低時，自動調回指定溫度，節省不要能源浪費。當有異常狀況發生時，透過資訊管道含 e-mail、LINE、APP 等方式通知管理人員。

3. 自動排程設定：可依冷氣使用時段自動啟、停冷氣，避免人員離開未關閉造成能源浪費。

本案承蒙財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會傳荇基金 環保節能專案　補助本院 265 萬元，更新 78 架冷暖氣機及 EMS 能源管理系統。

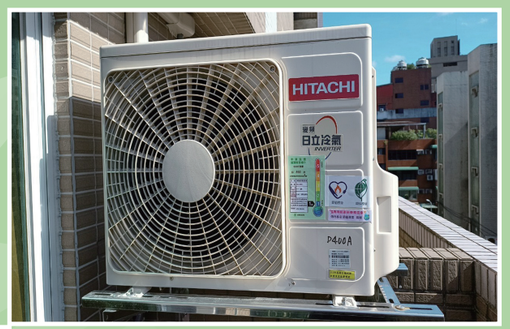
預期效益：

1. 建置變頻空調設備，其優點安靜、恆溫為松柏樓 163 名長者提供舒適之居住環境。

2. 由於變頻冷氣通過內裝變頻器，隨時調節冷氣機心臟——壓縮機的運轉速度，從而做到合理使用能源；由於它的壓縮機不會頻繁開啟，會使壓縮機保持穩定的工作狀態，這可以使冷氣整體達到節能 30% 以上的效果。

3. 相較於現行使用定頻空調設備，改為變頻後將可減少 2.5 倍仟瓦特之用電量。且增加用電安全。

4. 本院透過 EMS 對能源管理的投入，可分成四個步驟。首先是「能源可視化」，本院可以利用可視化介面，發現不合理的耗能。其次是「管理節能」，消除人為浪費。第三是「控制節能」，這個階段導入自動化控制，以擴大成效。最後則是「設備節能」，在完整掌握用電的情況下，更換成新式節能設備，達到用電智慧化與節能的成效。



7
愛愛篇

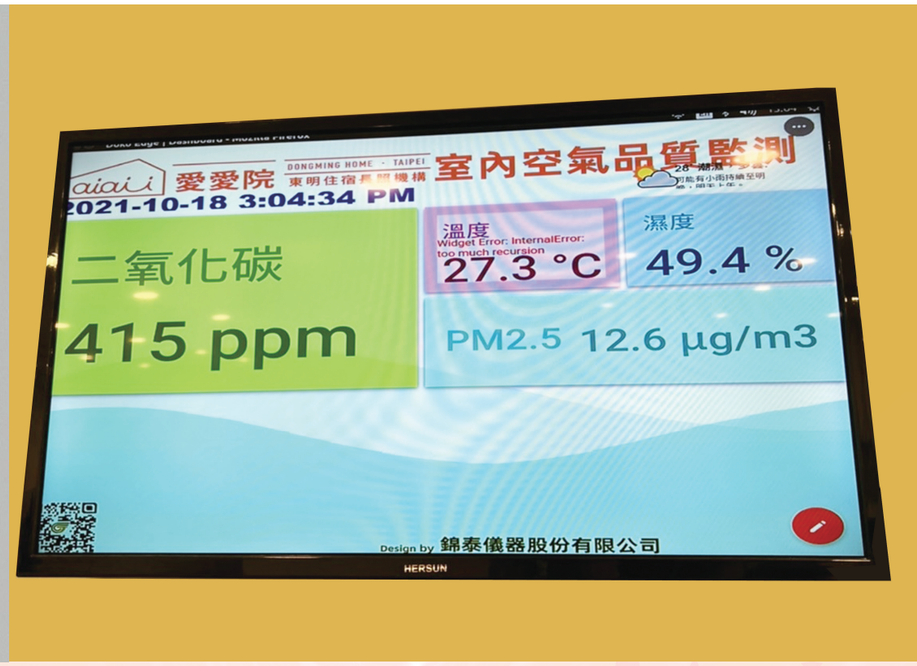
# 照護科技應用
# 空氣品質偵測連動全熱交換機

數位智能副組長 / 廖志偉

愛愛院南港分院建置於東明社會住宅二樓整層，在場勘期間就發現公共交誼廳及護理站是在整體空間的不通風區域，過去愛愛院其實就有做過實驗，密閉的空間即使開了空調，隨著人與人說話與活動，二氧化碳的濃度還是會逐漸升高。

依照台北市環保局室內空氣品質認證場所推動計畫，愛愛院以金級為參考標準，保持室內二氧化碳濃度值於 800ppm 以下，因此請資訊單位將空氣品質顯示器與全熱交換機做連動，若偵測到 CO2 高於 600ppm 將啟動全熱交換器，引入新鮮空氣同時進行過濾懸浮粒子。

111 年疫情期間，南港分院因使用新鮮空氣的照護科技，挺過住宿式機構確診高峰期，也獲得評鑑委員的肯定，這也值得未來機構設立時可當參考借鏡。



8
愛愛篇

# 淺談老人福利機構評鑑

行政管理專員 / 林宗賢

3 月 13 日（一）C 類指標預評當天，剛到愛愛院服務一周的我，感受到全院準備評鑑的緊張氛圍，預評委員身分是建築師，專長為社會福利設施設計與監造，委員決定一開始先實地查訪，按院區立案平面圖逐層逐間，從公共空間、住民寢室、準備室到浴室洗手間，在無障礙設施、消防用電安全及住民隱私等面向給予建議，走完全院後再回到二樓會議室進行書面資料審查。

先前在醫院服務時，我負責了 3 條醫院評鑑條文，如「明訂保護病人權利的政策或規定，並讓病人及家屬充分瞭解其權利」，其實制訂政策很簡單，難處在於要如何呈現病人及家屬有充分瞭解，我在門診診間及各護理站張貼海報公告病人權利與義務、另在醫院對外網頁、院內醫學倫理網站、門診衛教單張及住院須知上置放相關訊息，還有候診區公播系統播放海報及影片供民眾參閱。

在「使員工瞭解病人的權利及醫療倫理與醫事法令」這項評鑑條文，我透過院內醫學倫理網站公告病人權利、醫學倫理及醫事法規等資訊項同仁宣導，並設定為所有員工年度必修課程，不定時確認各單位學習情形，敦請單位主管督促同仁完成學習並留有前後測紀錄。

負責條文中，我覺得最有挑戰性的就是：「建立機制以檢討醫療倫理與法律相關之病例與主題，其運作良好」，醫學倫理委員會每 3 個月須召開一次會議，擔任執行秘書的我平常遇有醫學倫理、醫事法律的新聞都會特別留意，另外若有器官移植案件就會列為正式議案，印象最深刻的是有件親屬腎臟移植案，是太太要捐贈腎臟給先生，然因她是外籍配偶，身分較為特殊，會議上主席及與會委員討論許久，為了確認她是自願或被脅迫捐贈，協請社工師深入觀察了解，經過 2 次會議討論，終獲得委員通過同意該案繼續執行；隔年評鑑條文增修了一項：「有諮詢功能」，簡單 5 個字，但怎麼解讀、執行？於是我做了一張制式的記錄表，並在會議上提案，因應評鑑條文增修，請各位委員協助輪值擔任院內諮詢窗口，透過 email 或公務手機聯繫，同時制訂諮詢原則，現場遇有倫理兩難問題，請先與單位主管討論，連主管都無法處理時，再洽委員為宜，此項討論議案順利通過，我也將相關訊息放在醫學倫理網頁上，好巧不巧，評鑑委員就問這一條，我進到會議室不疾不徐地向委員報告平時遵照規章確實執行的工作，最後這項成績獲得了 A 評分。

這是我初次與老人福利機構評鑑相遇，從公告資料來看，兩者差異最大為評鑑時間與委員組成，醫院評鑑依其規模不同至少 1~3 天，老福評鑑至多半天，醫院評鑑委員多半是由各醫院推派代表，老福評鑑非常特殊，委員中竟有消防局及建築管理單位代表，不過其精神都是著重在以人為本與提升照護品質，儘管評鑑準備作業增加同仁許多 paper work，不妨換個角度思考，將評鑑條文規範融入平日的工作項目中，按部就班確實執行，定期檢視評鑑條文內容適時調整修訂，到了評鑑年，其實也只是將大家日常辛苦的工作逐條逐項有系統性的整理成文件並留有紀錄，除了讓機構主管能定期自我檢視，工作中是否存在盲點並予以檢討改善，也能讓評鑑委員評鑑當日短短半天時間，了解機構在經營管理效能、專業照護品質、安全環境設備、個案權益保障及服務改進創新等五大項目是否都能滿足標準。

「能即時改善的項目立刻去做，以住民及同仁安全為第一優先」，在聽完雪真組長報告完委員指導建議後，施院長下達指示，貫徹愛愛院的服務理念：「愛心耐心、全程照護、全人照護」，發揚創辦者之人道關懷精神，恰逢今年是愛愛院創院百年，持續不斷於在服務內容與硬體建設上不斷創新改進，歷史悠久朝氣蓬勃，祝愛愛院生日快樂、評鑑順利。

9
愛愛篇

# 我可以實現我的夢想

印籍照服員 / 阿薇

## KARENA TAIWAN AKU BISA RAIH MIMPIKU

Tahun 2011 awal dari tekat aku untuk pergi merantau dan itu bukan keinginanku tapi keadaanlah yang memaksaku untuk pergi keluar negri. Meninggalkan anakku yang masih usia 4 th, dan masa-masa butuh aku untuk mendampinginya, Sebenernya suami melarang dan dia ingin kerja tapi aku larang karena biaya laki-laki lebih mahal dan perempuan lebih murah. Demi bayar hutang aku nekat, aku punya hutang ke kakakku 2.500.000 dan aku harus ngembaliin ke dia 10.000.000, aku dikenalkan ke agensi oleh temanku, Akhirnya aku masuk PT dan belajar di AKBID dan di ajari oleh dosen karena aku mau ke panti Jompo jadi wajib sekolah, Selama sebulan dan Alhamdulilah aku juara 1, karena surat-surat ku belum lengkap jadi terkendala.

Setelah 2 bulan di PT aku berangkat ke Taiwan dan masuk AI AI YEN. Aku harus belajar lagi karena sudah lama dirumah, karena dulu saya tahun 2000-2003 kerja di taicung 3 tahun merawat Akong dan Ama. Terlalu lama dirumah jadi lupa bahasa untungnya mandor aku sabar, dengan telaten dia membimbingku, mengajari tata cara kerja yang baik dengan teliti dia menejelaskan dan menuntunku, terkadang aku dengar teman kerja ngomongin aku karena aku kerja belum bisa dan kerja masih lelet, tapi mandorku (CHUNGHWA CIE) menguatkanku. Hari demi hari berlalu begitu cepat dan kini sudah 12 tahun aku di AI AI YEN suka dan duka sudah aku lalui, kadang kangen sama keluarga.

Alhamdulilah saya sudah cuti 2 kali dan sekarang jaman sudah maju bisa menelfon video call jadi bisa mengobati kangen dengan keluarga. Yang membuatku krasan di AI AI YEN dan tak ingin pindah adalah. Aku merasa nyaman tinggal di lingkungan orang-orang baik, staf kantor, suster, teman kerja baik orang Taiwan dan orang Indonesia baik semua. Dan aku selalu menanam kebaikan biar aku dapat balasan yang setimpal masalah makan disini tercukupi, dan kalau sakit bisa berobat tanpa ada larangan. Ini semua yang membuatku ingin tetap kerja disini dan enggan untuk meniggalkannya. Dan yang terpenting saya mencintai pekerjaan ini dan banyak bersyukur ini yang membuatku krasan dan kuat.

Akong dan Ama yang lucu-lucu bias jadi

penghilang lelah dan jenuhku, walaupun ada mbahnya yang nakal kadang suka mukul, suka marah-marah, tapi semua aku hadapi dengan sabar aku rawat dengan kasih saying seperti merawat keluargaku sendiri, dari pekerjaan ini aku belajar banyak aku bisa lebih sabar, bisa lebih saying sama keluarga.

Aku berterimakasih sama AI AI YEN yang sudi mengijinkan saya kerja disini saya bisa raih impian masa kecilku. Saat masih kecil nonton televise sering berangan-angan punya barang-barang seperti yang di TV Alhamdulilah sekarang sudah punya semua, udah bias bikin rumah, beli tanah walau nggak luas, beli mobil walau bekas. Semua aku syukuri dengan bekerja disini saya bisa merawat ibu dimasa tua, bisa mencukupi kebutuhan nya, bisa membuat senyum keluarga. Sekali lagi AI AI YEN XIE XIE NI.

2011 年是我下定決心出國的開始，出國不是我的心願，而是形勢所迫，我留下四歲的兒子在印尼，在他需要母親陪伴的時候我選擇到台灣工作，其實一開始我的老公不願意讓我去台灣工作，希望我留在印尼陪伴小孩，老公希望由他去台灣工作讓我留在印尼照顧小孩與家人，但是因為男工所需要支付的費用比女工的費用高出許多，所以我堅持由我去台灣工作讓老公留在印尼照顧家人。

我在印尼向姐姐借了 250 萬印尼盾，但我只有能力償還 100 萬印尼盾給我姐姐，為了償還家中債務，我透過朋友的介紹，來到一家叫 AKBID 的印尼仲介，希望可以台灣的養老院工作，也因此在仲介的安排下上課學習了一個月的課程，感謝上帝讓我考獲了第一名的成績，但最後卻因為我的文件不齊全，而導致比預期的延後了 2 個月才來到台灣。

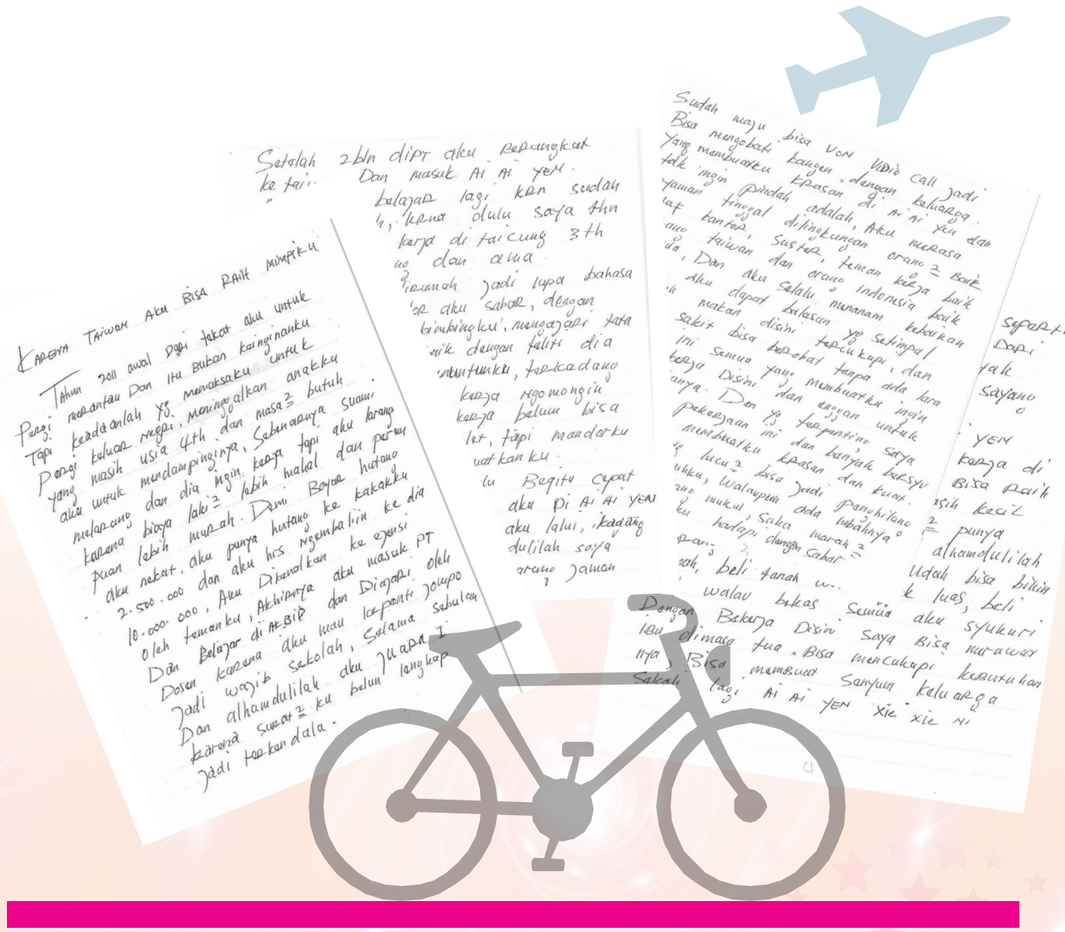
過去我曾經來台工作 3 年 (2000-2003 年 )，在台中照顧阿公和阿嬤，但因為回到印尼太長時間沒有上班，導致忘記了中文，所以重新來到台灣進入愛愛院後，我不得不重新學習，我很幸運遇到有耐心的領班 ( 春華姐 )，她仔細的指導和講解如何用正確的方法工作，有時候同事說我還不熟悉工作，而且工作速度很慢，春華姐還會協助加強對我的指導。

日子一天一天的過去，很快我在愛愛院工作已經 12 年了，我經歷了風風雨雨，有時候我還會想念我的家人，感謝上帝也感謝愛愛院，之前准許我請假兩次回去探親，還好現在時代進步了，我可以視頻通話來滿足我對家人的思念。

我覺得自己生活在一個很好的環境，辦公室工作人員、護士、同事，台灣人和印尼人，大家都相處得很融洽，愛愛院讓我有賓至如歸的感覺，如果生病了可以無所禁忌地求醫，這些都是讓我不願意離開，想繼續在這里工作的原因。最重要的是，我喜歡這份工作，並且非常感激它讓我有家的感覺和溫暖。

愛笑的阿公和阿嬤可以緩解我在這份工作上的疲倦和厭惡，雖然有個阿姨比較愛生氣，但是我依然耐心的面對所有人，就像是對待我的家人一樣親切，從這份工作讓我學到了很多，讓我更加有耐心和親切。

我非常感謝愛愛院讓我在這裡工作，讓我可以實現兒時的夢想，小時候經常看電影，夢想著擁有電影情節中的事物，現在在我努力的工作下，終於達成了我的夢想，在印尼買了塊地，蓋了自己的房子，買了一輛二手車，最讓我感激的是在這裡工作，能讓我有經濟能力寄錢回家給我的母親，滿足母親的生活需求。再次的感謝愛愛院 ~ 謝謝您。



10
愛愛篇

# 因為有愛，所以我愛

印籍照服員 / 費拉

Saya pertama kali datang ke taiwan tahun 2019,itu pertama kali pengalaman kerja saya ditaiwan,saya bekerja menjaga nenek,nenek saya berusia kurang lebih 80tahun kala itu,nenek saya pendiam orang nya,kami tinggal dalam satu rumah beserta dengan bos laki dan bos perempuan beserta anak laki nya,selama saya menjaga nenek bos laki saya sangat lah baik hati orang nya,tapi dia jarang berada dirumah,sedang kan bos perempuan saya dia tidak bekerja dia hanya dirumah,tetapi dia hampir setiap hari tidak pernah mengajak saya untuk berbincang-bincang,sedang kan anak laki nya sedang bersekolah.

2019 年是我第一次來到台灣，第一次體驗在台灣工作， 我的工作是照顧年紀 80 多歲的阿嬤，她是不多話的人，我們一家一起住的有男女雇主及雇主的兒子。 男雇主對我很好，但是他很少在家，女雇主則在家沒有上班，但她很少跟我說話，雇主的兒子每天到學校上課。

Disitu dalam satu tahun saya tidak pernah ambil libur,setelah saya satu tahun bekerja baru lah saya memutuskan untuk ambil libur dalam satu bulan sekali,sebelum saya libur saya pastikan saya bersih bersih rumah dulu,mempersiapkan nenek saya sarapan paginya,saya keluar rumah pukul 07:00,pulang kembali pukul 20:00,itupun saya masih harus mencuci piring,memandikan nenek,rasanya seperti tidak libur,itu saya lakukan selama dua tahun,dan setelah kontrak saya dengan majikan slesai saya memutuskan untuk pindah saya juga ingin mencari pengalaman kerja yang lebih baik diluar,

在那裡一年我不曾放假，過了一年後，我才決定一個月請一天假休息，於休息前我會先把家裡清潔工作完成，預備阿嬤的早餐後，我 07:00 出門，回來 20:00，當晚我仍必須洗完成洗碗、幫阿嬤洗澡等等的工作，感覺不太像放假，之後我又連續做了二年，直到合約期滿，我決定轉換工作，我也想要尋找其他工作經驗，

Dan waktu itu saya memiliki teman,teman saya mengusulkan untuk pindah ke panti jompo saja,tetapi bekerja dipanti tidak lah mudah seperti yang dibayangkan, kata teman saya, tetapi dengan tekat yang penuh saya yakinkan hati saya untuk pindah ke panti jompo.dan saya pindah kepanti jompo,dengan pindah ejen baru,ejen baru

saya sangat baik dia mempermudah proses pindah saya dari jaga nenek ke panti jompo ini,

那時我的朋友們建議我找機構的工作，我朋友也告訴我說在機構上班不會如我想像的更輕鬆，因此我立刻決定找機構的工作，也找到新的仲介公司，新仲介公司對我很好，協助我輕鬆地辦理轉換，從家庭工變成現在的照服員工作。

Diawal saya bekerja dipanti saya sangat lah kaget,ooooo ternyata bekerja dipanti tidak lah mudah,kita harus mengerti cara kerja,haruslah paham situasi nenek dan kakek,disitu saya sempat putus asa ingin menyerah,tetapi saya bertahan dan mulai menyukai pekerjaan saya dipanti jompo,bekerja dipanti jompo memang lah capek tetapi setelah melihat kelakuan kakek dan nenek rasa capek nya hilang,nenek dan kakek sangat lah lucu,dan teman satu kerja juga sangat baik,terutama buat mandorku,dia orang nya sangat baik,pengertian,menjaga persaan bawahan nya sekali,ini lah yang membuat saya nyaman betah bekerja di panti ai ai yen,waktu pulang kerja ya pulang,waktunya libur ya libur,apa lagi ai ai yen menyediakan fasilitas semuanya ,terima kasih ai ai yen au sangat beruntung bisa bekerja di ai ai yen,aku sngat mencintai pekerjaanku di ai ai yen

我一開始在機構工作很不適應，哎呀，在安養院工作真的很不容易，我們要弄懂這裡工作流程，並要了解每個阿公阿嬤的狀況，那時候我曾經很絕望，想放棄，但我堅持下來，之後也開始喜歡上了在安養院的工作，在安養院的工作確實很累，但是看到阿公阿嬤對我們的需要，那種疲憊感消失了，阿公阿嬤很幽默，同事們也對我非常好，尤其是我的主管，她是一個非常和善的人，善解人意，非常照顧下屬的感受，這就是讓我覺得在愛愛院工作可以很安心也很放心，下班就是真的下班，放假的時候也可以放心地放假，更重要的是愛愛院提供了所有的需要，謝謝愛愛院，我很幸運能在愛愛院工作，我真的很喜歡我在愛愛院的工作



11
愛愛篇

# 友愛生活管理員專訪

受訪人：黃陳秀櫻
訪談人：社工員林菀青採訪

Q1. 為什麼會到愛愛院擔任生活管理員呢？

A1. 平常就有在擔任志工，主要的服務內容是到長輩的家裡去做家訪、關心長輩，已經持續了十七年從不間斷。透過里長得知愛愛院有生活管理員的職缺，自己也很喜歡與老人家互動，因此便來到愛愛院服務。

Q2. 生活管理員的工作內容是甚麼？

A2. 主要的工作內容是進行環進清潔（掃地、拖地、床欄、走廊扶手的擦拭消毒）、協助長輩進食、機動性的協助照服員以及陪伴長輩，若有長輩有一些特別的需求時也能提供幫助，比方說長輩心情不好時就會多花一些時間陪伴聊天。

Q3. 在服務的過程中有遇到甚麼困難或讓你覺得難過的事情嗎？

A3. 在長輩遭受身體的疼痛或疾病折磨時，無法替他們分擔或協助，那種令人無能為力的感覺是我感覺到很難過的事

Q4. 在服務的過程中有哪些有趣的故事可以分享？

A4. (1) 許多長輩會分享自己年輕時的故事，有許多古早人對於生活的知識技巧，十分有趣

(2) 因為自己手腳有些不方便，當在工作時長輩都會貼心的提醒要注意安全、要小心，被長輩關心的時候讓我感覺到非常的溫暖

(3) 有一些比較無法對話的長輩，我仍會與他們說話打招呼，雖然無法開口回應，但是透過眼神、表情仍夠能感受到長輩給予的熱情回應~

Q5. 能不能給想從事生活管理員的大家一些建議或提醒？

A5.【將心比心】是我最想要告訴大家的，每個人都會有面對年老的一天，試想若當你年老時，會想要被怎樣的照顧，我們就能夠更加設身處地的了解長輩的感受，相對的長輩也能夠感受得到我們的用心

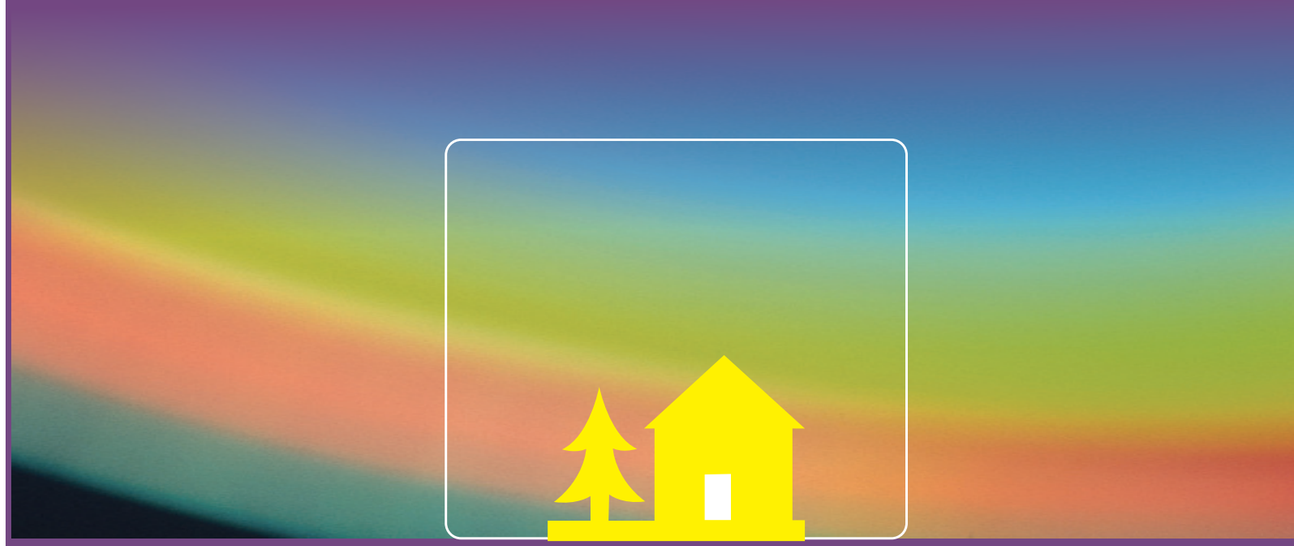
在愛愛院裡，無論是工作人員或是長輩，我感覺跟大家就像是一家人一樣。不僅僅是我們在提供長輩照顧，長輩也會回饋給我們關懷。一來一往，愛就這樣慢慢的累積…



12
愛愛篇

# 一個讓媽媽住得安心的家

家屬 / 劉韻梅



爸爸 12 年前曾經在愛愛住過三年，因為這是他老人家喜歡的地方。所以，在媽媽 85 歲的時候，我也提前的到愛愛院替媽媽做預約登記。

但是，真正打算進來時是 87 歲，由於在疫情期間，前後大約等待了半年。很開心，在收到通知且做好一切的檢查後，能夠順利入住。

不過，送媽媽來到一個陌生的環境，我仍然會擔心她有不適應的問題。

由於媽媽的評量分數有到 95 分，且看到這裡乾淨舒適的居住空間，基本上，她是喜歡的。

因為媽媽沒有上過班，所以她最擔心的是要如何跟大家相處？我跟她們說，就像我們以前唸書住校一樣，這裡一定會有基本的生活規範，我們就遵守，若有不熟悉的地方，再慢慢詢問與適應。

接下來的日子中，和媽媽商量，為了讓我們彼此了解每天的生活趣事，所以每晚七點，一定會和媽媽用電話聊天約半小時。

當然，安養院的老人們彼此的生活習慣是會有些不一樣。

過渡期：在督導及照顧員還有護理站的協助下，先慢慢了解接觸頻繁長輩的個性與需求，逐步調整與適應。當然，前提要彼此是善意的。

日常生活：晨間相約個性相近的長輩，一同在有著繽紛花草樹木的花園散步及做簡單的運動。也可以去魚池旁聊天，看著生命力旺盛的魚兒在水中自在的游來游去，讓生活更豐富。

除了符合老人牙口的三餐外，在短暫的片刻午睡後，還可享用廚師們精心準備的點心。

有時督導及來實習的學生們也會帶活動，有靜態的有動態的比如：繪畫、勞作、玩球、唱歌等。讓沒有工作經驗的母親，樂在團體生活中。

互助：在彼此的身體狀況可以負荷下，大家也會幫著照顧員處理一些日常的瑣碎事務，比如縫衣服、清理餐後的碗盤，當然這些都是自動自發的，也是以前在家中她們最熟悉的。

晚餐後，大家會在客廳一起看電視，也可以回房間整理自己的東西並輕鬆看家裡準備的小電視。

放心，房間是有按鈴的，在需要協助時都可以使用。

日常我為媽媽做的準備：為了不改變原本餐間的飲食，所以我每周都會按需要送咖啡、芝麻糊、小點心、水果等，以備不時之需。

醫療部分：聯合醫院的醫生們，每星期都會來巡診，而且日常，護理師及



體溫及飯前與飯後的血糖值，如此悉心照顧下，可即時瞭解長輩們身體變化的狀況。真的，比我們在家中照顧得還仔細。

疫情期間，媽媽曾經確診，但是她一點也不慌張，就按照護理師及督導給予該有的隔離、藥物及生活上的關心，也就順利地康復了。

總之，面臨老年時候的到來，能夠有一個安心的住所是人人都盼望的。我常常跟媽媽說，住在愛愛院一定要比住在家裡讓她還歡喜，我才會做這個決定。至於花費，也做到不讓她操心。好在到目前為止媽媽都是很歡喜。這裡真的是一個讓她不用操心三餐且生活舒適的地點並能夠讓她安心養老。當然等我老的時候也是一定願意接受這樣的安排。

真心謝謝愛愛院及所有工作人員對於媽媽的陪伴與照顧！