

活動與課程報導

從醫療亞急性照護到社區型照護現場-校外實習心得

謝奇伶¹

郭吳麗珠基金會的服務模式涵蓋了居家、社區、機構及托幼，服務對象包含幼兒、健康長輩及失能失智長輩，這樣多元化的社區型照顧模式是吸引我申請實習的主要原因。長久以來，我在醫院中協助亞急性醫療需求的長輩參與復健活動，由於對社區型照顧機構不甚瞭解，因此在實習前一天，我重新思考，自己對於將來一週的實習生活有什麼期待？透過實習我想知道些什麼？知道這些訊息或知識後，我期許為自己的現在或是未來帶來什麼改變？開啟這一連串的思考後，我又看了看自己當初的實習計畫，在筆記本中寫下幾個主要問題：

1. 日間照顧中心之長者生活照顧：長輩在日照中心度過了怎樣的一天？日照中心的照顧模式是怎樣的？
2. 輔療性活動：在日照中心中提供的輔療活動大概有哪些？如何執行？
3. 代間活動：曾在報告中讀到的代間活動，實際上如何運作？有哪些注意事項？
4. 社區資源整合：日照中心或是 A 個管如何結合鄰近的社區資源？
5. 行政作業流程：除了看得見的長輩照顧與活動安排之外，表面上看不見的行政作業、人員管理及組織核心價值，在實務上如何安排與呈現？

在後續的實習過程中，這些問題漸漸延伸出更多細碎的小問題，我很幸運地在實習過程中獲得了這些問題的答案。

一、日照的一天

在郭吳麗珠基金會的實習過程中，我參與了兩間日照中心的日常活動，閱讀了郭吳麗珠基金會出版的書籍「日間照顧的每一天」。書中紀錄了不同職務的工作人員在日照中心服務長輩的過程所產生的不同經歷與感動。這些紀錄，從不同人的角度描述了受托長輩們的點點滴滴，讓我從各個觀點看見日照中心每日的生活樣貌，也透過書中的描述，我感受到照顧團隊共同經營的日照氛圍。

1 國立成功大學老年學研究所

透過執行長的介紹與說明、參與整天的日照活動、以及書中的描述，讓我對日照一整天的活動流程及環境設置有了概念。從接送長輩開始，長輩抵達日照中心後的生理徵象量測，在簡短的晨會討論這幾天長輩的狀況後，照服員便開始各自的工作。照服員的工作職責主要分成三組，活動組、如廁組、配膳組，每隔一段時間輪替。活動組會負責平時早上及下午兩階段的活動，如果有外部人員來帶領活動時，活動組就負責活動的協助；如廁組需要協助無法自行如廁的長輩如廁；配膳組則根據長輩的口腔功能將餐廳送來的餐食做二次處理，盡可能讓不同口腔功能的長輩能自行用餐。除了活動、如廁、配膳等工作之外，照服員還負責環境清消及照顧長輩的大小大小事項，實際執行起來瑣事很多，也經常需要互相支援配合，如果只依照日照中心設置辦法中規定的照護比（混合型日照中心照護比 8：1），在照顧現場就會是一片慌亂，沒有片刻的休息。在日照中心，不管是照服員、社工或護理師，工作人員在與失智長輩互動時的節奏與態度，營造出和緩安心的感受，雖然偶而有需要緊急支援的時刻，但多數時候是一種踏實生活的步調。我對於這種工作人員間一致營造出來的氛圍感到嚮往。我在醫院工作時，多數時候是比較重複且緊張的，病人及家屬會對於到醫院做復健這件事會產生想要在某一期間內復原的時間壓力，做復健的過程中就會有催促與激勵的氣氛，與日照中心內過生活的感覺差異甚大。

二、 輔療活動

日照中心在每日的上午及下午各安排一項活動，每個月會有主軸活動串連起日照中心的生活。在活動安排方面，我參與到社交舞表演、足部護理、職能治療活動方案、歌聲社表演、說故事時間、及欣怡治療師帶領的治療活動。每次活動約 1-1.5 小時，透過輔療活動，為長輩們提供大動作活動、精細動作活動、認知活動、感官刺激，提升動作功能及社交互動，使長輩們在日照中心的生活更顯豐富。活動流程會先介紹這次活動的目的及活動方法，接著有一小段暖身或開場，然後進入活動主軸，運動類型的活動會邀請長輩全程投入跟著運動，參與表演類的活動時長輩們也會跟著擺動身體，活動尾聲會邀長輩一起互動，可能是合唱、一起揮舞、簡單的問答、或是合照。多數時候長輩們坐著參與活動，工作人員會在一旁協助長輩參與活動並輪流為長輩處理如廁的需求。在工作人員們的帶領下，長輩們的參與度通常都很好，有些失智症症狀嚴重的

長輩也會偶而注意到活動的進行而作出反應。

這當中我比較印象深刻的是職能治療活動方案與欣怡治療師帶領的活動。在活動表中看到職能治療活動方案讓我感到很意外，沒有想在除了醫院以及居家復能之外的場所會有職能治療的服務機會。社工師告訴我，治療師每個月會來提供兩次服務，除了帶領團體活動之外，也會提供活動方案供照服員在其他時候使用，利用影音檔重現治療師提供的運動動作，也會以紙本教案的方式提供認知活動的操作大綱。針對長輩的個別狀況會提供個別評估及自立生活的建議，為照服員示範技巧並交由照服員在日常活動的空檔中執行。由治療師帶領的團體活動包含暖身、伸展、肌力、協調等動作元素，在大動作運動之後也會用橡皮筋、吸管、鞋帶等工具創造結合認知挑戰的精細動作訓練。這樣的活動結構我之前曾在學會課程中研習過，但當活動交由照服員帶領時，也許是因為人力不足，或時間不夠，兩階段的活動被刪減成只剩下大動作運動，感覺有點可惜。我在臨床上也會遇到類似的狀況，提供的衛教內容如果太多，超出照顧者的能力負荷時，照顧者往往會只取自己主觀判斷後覺得重要的項目去執行。認知活動對於照顧者而言比較虛幻難以理解，在與照顧者說明認知能力時，可能需要更簡化或是將概念以更實際的例子來說明，當照顧者能理解某些概念的重要性後，才有機會讓他們願意將相關的策略落實在照顧的過程中。另外，這些活動也激勵我重新思考，對於我自身的職能治療專業能在醫院以外的場所提供哪些價值？並思考除了以這樣專案式的方式之外，也許有其他更適合在我的工作場所發展的專業外推模式。

三、代間活動

以往從網站資料或是課堂上讀到關於代間活動的資訊時，總是對這樣的活動充滿好奇，從資料中了解到老幼共學、青銀共居這樣的代間活動能提升青幼世代對高齡的認識，也透過這樣的活動讓非高齡者有機會與高齡者互動，增進彼此的熟悉，對高齡者而言也多了社交戶動的機會，對提升幸福感很有幫助。但單靠書面資料無法了解實際執行所需的準備，一個日照中心要如何促成代間活動呢？哪些活動適合作為代間的活動方案？在活動過程中要注意哪些事項或需要多少工作人員帶領呢？在參與過五甲日照的代間活動後，我有了初步的答案。除了活動安排需要有社工主動接洽詢問之外，長輩和孩子們的互動頻率如

果太低，反而會因為不熟悉造成孩子的壓力，若是在一開始能有破冰活動，之後長輩和孩子們也會漸漸親近起來，透過活動創造共同的回憶，也是代間活動的美好價值。

四、 社區資源

看到日照中心活動表中安排的各式活動，除了長青學苑的成果表演之外，也有許多外部團體到日照中心來表演或與長輩互動。資源的連結對於社工師來說也許是駕輕就熟的工作技能，對我而言，要向外部團體提出合作邀請需要先準備好邀請目的並斟酌用詞，還要多設想一些使對方不要輕易拒絕的理由。社工師的建議是，我想得太多了，在她的經驗中，多數時候直接詢問就好。在之後工作進度卡關的時候，想想不同人的工作習慣而做出改變，可能會有意想不到的結果。

A 個管是長照 2.0 中的重要角色，負責連結及分派資源，透過與執行長的對談中了解到，由於 A 個管主責分派長輩的照顧資源，也是聯繫各個服務提供單位的核心角色，若是 A 個管對於量好的照顧品質沒有自我要求的話，這份工作很容易淪為行政核銷配對遊戲，缺乏以人為中心的照顧價值。但在 A 個管人力缺乏且負責的個案量過多的情況下，要同時兼顧服務量與服務品質是很兩難的問題。

五、 行政作業、人員管理及組織核心價值

隨著實習的推進，筆記本中的問題從原本列出的五個方向漸漸多出許多延伸的疑惑，在這些新產生的疑惑中，大部分是關於人員管理、員工訓練、工作流程與分工、工作氣氛及默契、組織文化的形塑。我先是對於照服員間的工作默契及他們對待長輩的方式感到意外，除了將照顧工作分成三班，使照服員的工作形成互補之外，照服員間對工作夥伴也大多是主動幫忙，在醫院的環境中，照服員大多需要單打獨鬥，較少見到工作互補的作業方式。日照中心的失智長輩較多，在這個環境中不管是基層工作人員或是主管對待長輩的方式都非常耐心且友善。我想知道是不是因為員工訓練或是透過什麼契機，讓工作人員了解到與失智長輩互動的方式，這樣的互動方式營造出緩慢平靜與互相尊重的感受，而在醫院的環境中，我們還在努力讓家屬及照顧者更理解這樣的互動原則。在實習過程中主任與我分享了「以人為本的照顧技巧」影片，看過影片之後我主

要的疑惑是：我們都認同這樣的方法，但要如何讓其他人（尤其是一線照顧人員）也認同並願意反思自己的照顧行為、願意實行這樣的照顧原則呢。在與執行長及主任的對談中，我了解到要對其他人產生影響力並不是一部影片、一篇報導或是一次對談就能完成的，也許還需要結合以身示範、照顧細節的參與、理念的分享...等各種不同的方式，也有可能透過這麼多方式的宣導後還是只能形成有限的改變，但是當領導階層確立單位的核心價值後，才有機會讓理念漸漸滲透到組織的成員中，形成組織文化。在長照 level 3 的課程中曾有日照的經營者來分享經營中的甘苦談，提到最重要的是組織核心價值的確立，當時我雖然感到被激勵，但卻很難與實務連結，在實習的這幾天，我產生了更多的關於如何體現價值的想法，希望回到工作崗位後能有機會實現。

六、建議與結語

1. 日照中心的不同照顧模式

在長青日照時，社工與我分享了管理系統及自立支援的 AI 系統。關於自立支援的概念，我在研究所入學前就曾接觸過，當時就覺得這與職能治療所重視的價值不謀而合，之後有機會讀到關於將自立支援導入機構中的研究，也確實為住民及照服員帶來正向影響。之後陸陸續續得知日照中心對於一日生活的安排方式各有不同，有些提供以群體為單位的統一日程表、有些提供個別化的日程表、也有些沒有日程表。不同安排的日照中心對於自立支援的實踐各有不同的解讀。但在日照中心的場域中，讓長輩有機會多少從事一些家務類的活動，是否也是邁向自立支援的一小步呢？例如找到寫有自己名字或照片的衣架將冬天的外套掛起來、有屬於自己的櫃子可以自己放置帶到日照中心的安全帽或包包、有更開放的廚房空間可以協助水果或餐食的擺放...等，對工作人員而言也許要經歷改變工作習慣的不適應期，但長輩們需要被照顧的項目減少了，長期而言應該可以減輕照顧者的負擔。

2. 給學弟妹的實習建議

實習前我感到焦慮時所列下的幾個問題，在實習過程中像是指引般提醒我去尋找問題的解答，在實習過程完全不會有走馬看花的虛度感。如果要列出我在實習過程中覺得最應該做的事，應該是觀察、思考、發問，這一個步驟吧。透過觀察尋找實習前那些疑問的答案，此時也可能會產生新的疑惑，然後思考

可能的答案，或思考這個觀察在自身經驗中有無類似的狀況，接著在發問前先理解被詢問者的專業背景及工作範疇，提問時向對方確認自己的觀察及推測的答案，如果有相關經驗的描述，比較容易使對方了解自己感到疑惑的某些細節，也許可以引導出更多意想不到的答覆。我並非在實習前就預計以這樣的方式作為觀察提問的主軸，而是在實習單位工作人員的善意與協助下，得到許多超出預期的訊息，這樣密集的提問並獲取新資訊的過程，在平常生活中實為罕見，回頭思考這些讓我收穫滿滿的時刻，都是些怎樣的互動，因而產生了上述的發現。與尚未實習的學弟妹們分享，希望能有所幫助。

3. 結語

很感謝在實習過程中遇到的所有人，即便一開始遲遲無法確定實習日期讓我感到焦慮不安，擔心實習機會被取消，但幸好在五甲及長青日照中度過的這一週使我獲得很多學習並認識多位工作人員。實習能順利開展，我覺得有兩件事提供了極為重要的協助，那便是在實習第一天所獲得的書以及與工作人員的初步認識。書中所獲得的資訊常為我提供解答但也帶來新的疑惑，也透過書中的資訊讓我理解這些新疑惑可以詢問哪些人員。第一天早上除了在晨會中向大家介紹我之外，也向我介紹幾位主要的工作人員及他們的工作內容，立即淡化了我初來乍到的陌生感，使之後幾天互動更加順利。另外也很感謝執行長提供的實習安排，能參與兩間日照中心的一日生活，並讓我有機會參與討論會議，透過這些會議我更加認識了社區服務機構在服務提供方面的導出過程及核心理念，也透過執行長與工作人員的互動，讓我有機會觀察到一部分管理者的工作內容及組織文化的傳遞，這些都是在我既有的舒適圈中不易獲得的資訊。由於基金會對實習生的接納態度讓我獲得此次學習機會，過程中遇到的工作人員為我提供了許多資訊與協助，希望將來學弟妹們也有機會參與這樣的經歷。最後仍是感謝本次實習過程中遇到的所有人，並期望這些豐富的實習的經歷能作為將來職涯拓展的養分。