

投稿類別：健康與護理類

篇名:

身心障礙福利機構對病患照護管理方式之探討－以東勢德水園為例

作者：

姚慈恩。卓蘭實中。貿三乙班

張可筠。卓蘭實中。貿三乙班

孫佩怡。卓蘭實中。貿三乙班

指導老師：

王永森老師

壹●前言

現在許多企業和團體會為身心障礙教養院捐贈資金和物資來去幫助住院者，讓他們在生理需求上能夠有更好的照顧。另外政府對於身心障礙教養院裡服務的這個方面也愈來愈重視，也提供了很多相關的福利，讓住院者有更好的生活品質，這樣既能夠幫助到住院者在生活上的需求，也讓機構能提供更完善的設備讓住院者有舒適的生活環境。

一、研究動機

會想研究「身心障礙福利機構對病患照護管理方式之探討—以東勢德水園為例」，這個主題是因為每次要到卓蘭時都會經過，心中總覺得那是個什麼樣的地方，這是第一次的印象。接下來做專車都會經過德水園，慢慢開始產生好奇心，因為一整排房子都是橘色的，四周又有樹木圍繞，感覺是一個很棒又很美的地方。所以，就讓我們靈機一動想要研究德水園，這麼美的地方到底是在做什麼？又加上我們平時有在當醫院的服務志工，所以更加想了解身心障礙的人在裡面的生活是如何。而且生活周遭有些朋友家的爺爺奶奶都被送到教養院裡讓人照料，但是同時我們也發現一個問題，安置者與服務者是否有達到共識與彼此需要的層面，而服務者又是用怎樣的心態去服務與溝通？所以我們希望能夠藉著實地探訪，去了解照護人員與被照護者對院方的管理方式有何不同的看法及差異性。

二、研究目的

為了瞭解安置者住在教養院裡對於該院的看法與瞭解社工員在工作服務上又有什麼樣的想法及看見，以從中得知該如何在社工員與安置者的看法中做出適當的調整，以提供德水園能有更完善的幫助及服務品質。因此，我們想針對這個主題去探討以下的幾個問題：

- (一)德水園服務品質與現況。
- (二)安置者對於教養院的看法。
- (三)社工對於工作服務上的想法及看見。

三、研究方法

- (一) 文獻探討法：利用收集有關德水園的文獻資料，去分析出他們的經營與管理方式。
- (二) 實地訪查法：自行設計問卷，在德水園進行部分人員訪問，來調被服務

者及服務者對德水園的看法。

四、範圍與限制

因時間不足無法對整個院裡的人進行調查，所以我們只針對院方少部分的相關人員進行訪查作為此項報告的依據。

貳●正文

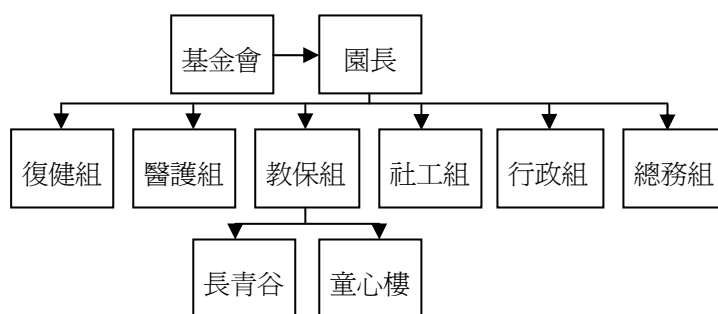
一、德水園介紹

(一)德水園緣起

德水園身心障礙教養院系為台中市東勢區，吳德水先生遺囑捐贈的土地。吳德水先生原本是重度身體障礙者在省立豐原醫院治療，卻受限醫療保健限制無法長期於醫院中進行治療與照護，但離開醫院後又無任何身心障礙機構可以提供收容，因此在許國敏院長的引導下捐贈土地，另外在徐中雄立法委員的努力下協調整合各方面的意見及爭取中央興建補助經費，「**期許規劃為提供照顧、醫療、復健及訓練等多功能之身心障礙者收容安置場所。**」(註一)

(二)德水園內部組織圖

本組將德水園內部組織劃分加以整理與進行部分說明例如：教保組主要是負責照顧安置者的生活起居以及教導他們一些生活常識，而社工組主要是關心安置者及他們的家屬，幫助他們能有更多的互動與連結，還有長青谷與童心樓分成兩邊，長青谷主要是安置四十歲以上的長者，而童心樓是安置十五歲到三十歲左右的安置者。下如圖一。



圖一 德水園內部組織圖

(三)服務現況

德水園目前服務項目包括教保服務、復健服務、醫療服務等等，「以提升住院者自我照顧及適應社會等能力，致力於發揮教育訓練及照顧養護的功能」(註二)，本組將德水園的服務現況統整為下表。

表一 德水園服務現況

服務現況	內容
教保服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 居家生活訓練：訓練住院者能生活自理、操作簡單家務和清潔打掃等訓練，減少住院者的依賴性，增加住院者的獨立自主性。 2. 休閒生活訓練：安排多元化的休閒活動及課程，主要是指到住院者能自己安排自己的休閒活動，增強其自主性。 3. 社區生活訓練：不因地理、環境等等條件限制住院者與社區的互動，希望住院者能走進並融入社區。
醫療服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 醫療服務：結合鄰近醫療院所所提供的門診及住院之醫療服務；且有家醫科和皮膚科定期到院內提供看診服務。 2. 牙科醫療：牙醫師團隊定期到本院提供牙科醫療，並定期安排口腔檢查。 3. 急症或其他醫療需求，則安排到院外就診。
復健服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期進行專業評估，提供個別化的復健活動，以減緩住院者的生理機能退化、增進生活自理能力，提升其生活品質。 2. 生活環境調整、提供適當的輔具與訓練，擴大服務對象生活參與。 3. 感覺統合治療：給予服務對象愉快的感覺經驗，增進身體協調動作控制力，提高個人的專注力和反應，促進其對外界的探索和反應。

資料來源：本研究彙總

(四)服務對象及入院門檻

1. 領有身心障礙手冊的身心障礙者。
2. 年齡十五歲以上，六十五歲以下者。
3. 無法定傳染疾病、氣切管及疥瘡者。
4. 設籍台中市三個月以上為優先。

另外精神障礙者不列入入住門檻，還有因該院為住宿型的，所以也不建議輕度障礙者入住。

二、德水園分析說明

(一)德水園現行服務制度分析說明

為了使住院者能夠有良好且完善的生活品質，德水園內部設有「醫療護理、教育養護、職能治療、物理治療、職能評估、技藝養成訓練、休閒育樂規劃、戶外教學…等」(註三)這些服務項目。我們將以上服務項目進行特質分析，如表二。

表二 德水園服務制度特質一覽表

資料來源：本研究彙總

特質	內容
分工專業化	因德水園內設有復健組、醫療組、看護組及社工組等多元化的組織，能提升本院的經營效率及服務品質。
管理人性化	內有勞健保、員工旅遊補助、在職訓練及員工宿舍等，讓員工能得到很好的福利。
服務多樣化	設置中庭花園、戶外活動場與技能訓練教室，讓住院者在療養院裡也能感到充實快樂。
資訊數位化	德水園內有設置種患病者起居室、無障礙衛浴設備、復健中心及醫療團隊診療室，讓住院者可以有完善的照顧起居。

(二)SWOT 分析

我們藉由 SWOT 分析來進行德水園內部的優勢與劣勢，以及外部環境的機會與威脅來進行德水園現行服務競爭力分析，幫助住院者能有安心、放心及愉快的生活環境。下表三為德水園的 SWOT 分析，茲整理如下：

表三 德水園 SWOT 分析表

內部優勢(S)	內部劣勢(W)
<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供專業服務。 2. 有完善的健護設備。 3. 與鄰近醫療院合作。 4. 具有「養護、教育、復健、職業訓練」等綜合性功能。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務人員較少。 2. 資金有限。 3. 交通不便。
外部機會(O)	外部威脅(T)
<ol style="list-style-type: none"> 1. 與政府配合，推廣身心障礙者福利。 2. 十二項旗艦建設，使交通非常便利。 3. 內政部訂定老人福利機構評鑑實施要點。 4. 提供專業人力及訓練。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 金融風暴影響公益團體捐款金額。 2. 同業競爭者愈來愈多。 3. 對機構造成威脅的負面新聞。 4. 年輕人對參與社工的意願不高。

三、實地訪談結果分析

(一)被照護者實地訪談結果

接受本次訪談的二位受訪者為羅姓和詹姓安置者，本小組根據訪談內容整理如下(訪談大綱詳見附錄一)。

1、對德水園環境品質的看法

- (1) 因為這旁邊就是農地，所以每次只要到農人施肥、噴藥的時候，空氣就會比較不好。至於其他的部分大致上都還不錯。
- (2) 這裡提供的設施，設備都還滿完善的，再加上這裡是依照無障礙空間來設計的，所以對裡面的安置者來說很方便。
- (3) 這裡的服務人員在服務安置者時的態度大致上都很和善也很客氣，而在服務不同的安置者時，也會用不同的方式來服務。
- (4) 因為這裡的安置者很多，而每一層樓裡都只有一台電視兩間廁所，所以有意一點不便。另外這裡有使用電腦，但不是每個人都會用，對於設置這項設施另羅姓安置者感到不解。

2、對德水園管理方式的看法

- (1) 這在這裡比和親人住還方便，因為家裡沒有可以讓有殘障的人使用的設備，而要在家中設置適合的設施需要花費，這些花費的金額也不小，因為這裡是無障礙空間，所以活動時會比在家中來的方便許多。而詹姓安置者希望可以把廁所的門檻做的斜一點，這樣輪椅會比較好進出。
- (2) 這裡離市區和附近的商店都有一些距離，所以想買一些新鮮水果、乾糧等食物都不太方便，至於其他的都還可以。

3、對德水園整體的看法

因為這裡大多是屬於無障礙空間，在生活上很方便，所以就會比較願意留在這裡，而就比較不會想要回去親人家裡住，因為親人家裡有很多地方對被照護者

來說都不是很方便，而且也不會刻意去設置相關設備，因為這樣還要再花上一筆錢。而且這裡也有人可以照顧陪伴，讓被照護者們都能安心的在這裡生活。

(二)照護者實地訪談結果

接受本次訪談的二位受訪者為劉姓和程姓社工員，經驗豐富，本小組根據訪談內容整理如下(訪談大綱詳見附錄二)。

1、對服務被照護者的看法

- (1) 在服務被照護者時要用全能的心態來去和他們相處。針對不同的個案給予不同的方法，並以禮貌、尊重、平等的心態去跟他們互動相處，因為用甚麼樣的方式去對待他們，相對的他們也會用甚麼樣的方式來回饋。
- (2) 家屬和社工員對於在服務被服務者方面上有不同的想法和做法，所以需要互相溝通達成一個共識。而目前教養院裡有年齡從將近八歲一直到七、八十歲的被照護者及各種障別的被照護者，像是心智障礙者、肢體障礙者、全身癱瘓者等等，所以在這麼廣的範圍裡，要去從事不同的服務時是非常困難的。
- (3) 需要常陪他們聊天傾聽他們的想法，讓他們抒發一些情緒，然後再依狀況去提供協助。而在面對特殊服務對象時需要特別注意，像是在服務無口語能力的安置者時就需要非常敏銳的觀察力，另外還有像是重障的安置者需要特別小心及有特殊疾病的在用餐上也須特別注意。

2、對德水園整體的看法

- (1)目前德水園的員工福利都是符合勞基法的，除了符合勞基法之外，像員工本身的有所謂的公休假，就是依照年資的不同來增加，及員工旅遊等。另外也會為了讓員工有更好的服務品質，所以也會提供在職訓練，或是讓員工到外面去受訓，所以其實德水園的福利相較目前時下福利的話都還不錯。
- (2)因為住在這裡的被照護者很多所以需要比較多的輔具，像是溝通輔具、生活應用輔具、特殊輪椅，還有就是移位機等設備都不足。另外本院希望推動電腦教室希望安置者有機會去學習，所以希望

能有相關設備。而交通的部分是因為現在都是搭公車，比較不方便，所以希望能有交通服務的接送。也希望有更多的志工能來這裡服務、關懷、陪伴被照護者。

(3)需要讓家屬與我們的關係更加密切以及有更好的溝通方式，讓家屬能夠持續的關心被照護者。因為現在環境在變很快，在服務上也有很多的新知識，但因這裡比較鄉下，所以在吸收新知識上也會比較慢，相對的像一些相關補助事項也會比較慢收到。而最直接能夠幫助到安置者且最實際的就是資金，因為像有的安置者沒有家屬，沒辦法幫忙分攤一些醫療費用等，這對安置者來說是一的很大的負擔，所以需要藉由募款來幫助這些安置者。

參●結論

綜合以上研究內容，該院所提供的醫療設備、服務品質、教育訓練及生活環境等都還不錯，有完好的周邊設備與設施，讓安置者能安心住在這裡，服務者也有好的工作環境及福利。而在服務方面，服務者與安置者的相處也很和諧，因為服務者會針對不同的安置者給予不同的方法，並且以禮貌、尊重、平等的心態去跟安置者互動相處，讓安置者感受到被尊重與關心，因為「**設身處地了解安置者的感受，從中檢視彼此的關係程度，因為彼此關係的親疏性，都會影響溝通**」(註四)。雖然是如此，但有時候在想法上會有所不同，所以需要有更多的溝通來了解對方的想法。

除此之外，我們也發現該院還有一些不足的地方，像是廁所不夠、安置在這裡的人多但服務人員不足、障別類型廣，需要一些特殊的輔具及專業技能，加上這邊比較鄉下，離社區也有點距離，所以在取得新知識、訊息上會比較慢，在交通上也不是那麼方便，還有資金有限以及安置者與家屬的聯繫等問題，所以本組將針對以上這些問題對該院提供下列幾項改善建議：

一、缺乏志工

可跟學校洽談邀請學生來機構服務學習，也可開放民間信仰團體或社福單位來關懷、陪伴安置者。

二、輔具不足

除了公有資源輔具可申請，另外還可透過民間機構、企業團體提出申請需要。

三、交通不便

就醫部分可以跟醫院和救護車配合，出遊或辦事可以向財團或相關單位募集車輛或資金購車，可幫助安置者的需要。

四、資金不足

園區裡可展覽安置者的作品進行義賣，邀請家屬、善心人士及企業者來參與，藉著公益活動來募款，也可透過鄰里長告知里民園區的需要與不足。

五、資訊連結貧濟

園區可直接與市政府社會課作聯結得知最新資訊。透過學校宣導邀請學生或老師到園區幫助安置者電腦上的學習，還可開放園區讓公益團體或善心人士來一起協助教學。

六、安置者與家屬的聯繫

園區可舉辦一些活動，如可藉由展示安置者平時做的作品，讓家屬與安置者能夠增進感情與彼此的互動。還有像現在科技發達，平時都可以利用電話、訊息或是視訊讓安置者與家屬有更多的聯繫。

七、專業服務教育訓練

由於德水園是建築在山坡地上，根據國家災害防救科技中心調查，許多老人福利機構是位於水災及土石流災害地區，「在資訊不透明情況下，選擇老人或身心障礙福利機構時，往往缺乏風險意識，令人擔憂」(注五)，所以建議園區可以多安排應變災禍演習，讓員工及被照護者在遇到相關事情時能冷靜應變。另外也可資助員工到相關學術機構就讀深造，或請專家、資深訓練員來指導，使員工能有更專業的服務去服務被照護者。

肆●引註資料

註一、我們的緣起。2014年12月2日，取自<http://www.tcsdsy.com/main.htm?pid=99&ID=1>

註二、教保服務。2014年12月20日，取自<http://www.tcsdsy.com/main.htm?pid=99&ID=7>

註三、住宿型養護。2014年12月3日，取自<http://www.tcsdsy.com/main.htm?pid=99&ID=4>

註四、葉怡寧、林克能、邱照華、李嘉馨、黃婉茹(2012)。《老人心理學》。台北市：華都。

註五、蔡百蕙、白宜君(2014年10月13日)上百家老人院 教養院陷險境。《中國時報》。2014年12月25日。A09版。

附錄一：被照護者實地訪談大綱

您好：

我們是卓蘭實驗高級中學國際貿易科三年乙班的學生。目前正在研究【非營利事業服務制度策略之探討-以德水園為例】，有幸得知您對於該院的看法，十分感謝您的百忙抽空，煩請您回答下列問題。

- 1.請問您對該院的生活環境有何看法？
- 2.請問您對該院所提供的設備有何看法？
- 3.請問您對該院的服務態度有何看法？
- 4.請問您覺得該院還要再提供哪些服務設施？
- 5.住在該院中，有令您覺得不便的地方嗎？
- 6.如果再次選擇，您是否會來該院住？為什麼？
- 7.請問您覺得該院還有哪些不足的地方需要加強及改進？

●再次感謝您的幫忙

敬祝 健康快樂
學生姚慈恩、張可筠、孫佩怡

附錄二：照護者實地訪談大綱

您好：

我們是卓蘭實驗高級中學國際貿易科三年乙班的學生。目前正在研究【非營利事業服務制度策略之探討-以德水園為例】，有幸得知您對於該院的看法，十分感謝您的百忙抽空，煩請您回答下列問題。

- 1.請問您是在什麼樣的動機下而從事這項工作？

- 2.對於該院所提供的員工福利有何看法？
- 3.請問您在照顧個案的過程中是以什麼樣的心態來照顧？
- 4.在照顧個案上令您覺得最困難的地方是？
- 5.在照顧個案時需要特別注意的地方是？
- 6.請問您覺得該院還可以再提供哪些協助，讓你們能全心全力照顧住院者？
- 7.請問您覺得該院還有哪些不足的地方需要加強及改進？

●再次感謝您的幫忙

敬祝 健康快樂
學生姚慈恩、張可筠、孫佩怡