

## 參訪行程

### 探究新加坡長期照護與藥事機構出國心得分享

李嘉瑋<sup>1</sup>、孫意惟<sup>1</sup>、張恩瑜<sup>1</sup>、花琳鈞<sup>1</sup>

台灣已然成為高齡社會，政府雖積極推動政策以因應變動，然政策的變革仍不及人口老化速度，也因而更需借鏡其他國家的經驗與歷程。新加坡不僅有與台灣相似的華人文化，亦同樣面臨高齡議題。因此此行目的為藉由新加坡實地的醫療與長照實習，對比台灣政策與現實狀況的異同，並互相提出建議與改善策略。

此次的新加坡機構訪查總共包含了 St. Luke's eldercare、Guardian/Watson/Unity 藥局、AWWA 等三大領域機構。St. Luke's 是一間日間照護中心，除了了解此機構的環境、照護模式、經營理念、與政府之間的合作關係等等，更實際與機構內的長者互動並參與課程。AWWA 屬於社會福利機構，建構六項完整的老年服務，並在無營利的情況下完善的傳遞服務，更秉持著自己的理念，維持良好的品質。Guardian、Watson 及 Unity 為新加坡三大連鎖藥局，擁有美妝及藥事服務。除了販售美妝用品及藥物之外，更在糖尿病照護及戒菸治療上做了很多貢獻。其中，藥局除了一般西藥局的訪查，另外也一併參訪中藥局，以達更全面的了解並比較台灣的藥事服務環境。透過深入的學習，了解新加坡政府政策的導向及其長照體系的建立；認識不同社區機構的經營理念並相對照；更進一步比對台灣與新加坡老化社會的需求與挑戰。

#### St.Lukes Elder care

St.Lukes Elder care 是一間高齡日間照護機構，但他們並不稱為 day care center，而是 community club。他們希望長者來到這邊是認為自己來到一個俱樂部，也透過各方的溝通，讓這間日間照護機構確確實實的成為俱樂部。因此來到這邊的長者不會被稱為病人(patient)，而是客戶(client)。

---

<sup>1</sup>國立成功大學醫學院老年學研究所

在環境的部分，St.Lukes 採用大片的落地窗，讓光線自然的撒落進來，而窗外即是大片的綠色草地，讓環境像大飯店一樣舒服。並導入自然元素，如整天播放鳥叫聲的音樂、鳥類及魚缸飼養等，即使在室內活動仍可以感受到戶外環境的舒適，有助於長輩放鬆心情。St.Lukes 的理念是盡力維持客戶的獨立性。他們設有自助的點心吧台，讓客戶自行取用咖啡、茶、餅乾等等。我們對於讓長輩自行取用點心感到疑惑，但接著我們發現，點心吧旁都貼有提醒標語，提醒長輩一天至多三塊餅乾，且客戶之間也會互相提醒。廁所的設置十分貼心，有兩間輪椅用廁所及六間一般廁所，每間廁所都有編號及求救鈴。當求救鈴被按下時，會顯示該間廁所的編號，讓工作人員可以迅速得知需要協助的位置，且響鈴不是警報鈴聲，而是一首音樂，不會嚇到其他長者。

在課程部分，St.Lukes 透過互動遊戲讓復健不只是無聊的運動，能夠選擇預防跌倒、COPD、失智症等訓練項目，透過有趣的遊戲，讓長者在玩樂中訓練身體肌肉與腦力。另外，客戶可以自行選擇自己喜歡的社團，例如烹飪、美術、卡拉 OK、園藝、瑜珈、縫紉、象棋、染布等等，不會讓所有客戶都參加同一個活動。因此這個日間照護中心也確實成為了俱樂部，客戶擁有自主的選擇權。我認為這是台灣日照中心可以學習的部分，雖然成本較高，但卻是以人為本的長期照護應該要盡力去達到的事情。讓日間照護不再是一個無趣，沒有生命的地方，而是一個讓長者每天都能期待來到這邊，進行自己有興趣的活動與復健的場所。

在我們和長者一同參與活動課程時，許多長者都跟我說這裡真的是個很好的地方，在這邊很快樂。St.Lukes 會將長輩在課程製作的作品放在各個空間角落，因此長輩在和我們聊天時，也會很興奮地和我們展示他們的作品。我想這些長輩客戶的讚美與笑容是對 St.Lukes 最大的肯定，也讓我們知道這樣的模式是很值得台灣的日照中心學習的。

## AWWA

AWWA 和前一周實習的 St. Luke' s Eldercare 不太相同，雖然同為日間照護機構，AWWA 的服務對象為全年齡層的失能與亞失能患者，包括急病兒童與高齡者，而在我們參訪的宏茂橋區，AWWA 在同個社區中就擁有包括復

健與日間照護中心、高齡活動中心、失智症日間照護中心與高齡社會住宅等好幾個服務，是非常大型的長照機構。跟台灣不同的是，台灣的患者喜歡到醫院做復健，而新加坡政府透過推動完整的病歷攜帶系統，使的急性醫院的患者可以順利下放到像是 AWWA 等社區機構而不會感覺有治療上的落差。

AWWA 是銜接急性醫療系統的長照系統，目標有兩個：1.讓失能者可以回到家並正常工作或生活 2.讓無法恢復的失能者或失智症患者可以延緩入住護理之家的時間。但比起 St. Luke' s Eldercare，AWWA 的設施如復健器材雖說應有盡有，也有語言治療師與職能治療師等等的專業人員進駐，但建築物與環境僅在基本需求線之上，更像是一個大型的社會福利機構，像是高齡住宅入住的老年人多數是無依無靠的全額補助住戶，機構的運作也不像 St. Luke' s Eldercare，志工做的陪伴的工作，在這裡的志工大多來自社區，而機構的運作有很大一部份需要依賴志工來維持，比起來，因為台灣的現況，AWWA 更讓我有動力想學習他的經營與運作。

AWWA 的復健中心與日間照護結合，給失能的高齡者或是社區有需要復健的人一個結合性的照護地方，高齡者可以在日照中心受照顧的同時有相對應的復健課程可以實行，而不需要日間照護的社區失能者，可以負擔小額的費用來使用復健器材與資源，並結束就回家，是令人耳目一新的可以把資源利用最大化又貼近社居需求的方式。日照中心有像 window shopping 跟 morning walking 這些小活動可以帶領高齡者走出照顧中心，且多多少少維持生活基本功能；而復健中心的器材專業並有各式的物理治療師、語言治療師等等的專業人員進駐，同時機構也同時接受 intern 治療師的見習訓練，避免後繼沒有人才的窘境。失智症日間照護讓患有失智症的高齡者有社交與活動遊戲的空間，同時也有照顧者的空間，讓他們有片刻的喘息，只是空間上必須要有許多巧思：雙重門鎖避免失智高齡者誤出，有 sunny 室可以團體進行活動，與溫馨色彩的布置空間，目標延緩這些失智的高齡者入住全照護機構的時間，讓他們保有最基本的生活空間能多長就多長。

失智症照護中心隔壁是樂齡活動中心，純粹是給住在樓上的社會住宅高齡者的社交空間，而社會住宅總共4層樓，在新加坡政府的政策底下，接受沒有子女、無依無靠的高齡者以免費的資格入住，每三個高齡者分配一間房間，每

個床邊都有24小時的警報器，有任何問題時隨時通報避免危險，且有小巧思比如離床自動感應開燈，也讓高齡者有自主的使用空間如瓦斯爐等等，雖然空間稍簡陋又沒有冷氣，但最少能最低限度的給這些在社會底層的無依高齡者一個安身立命的私人空間，而參訪當天剛好有社區的志工準備食材並供餐，雖然不是每天都有，但是這樣的一個社區與高齡者的互動與回饋，是台灣可以學習的方向。反思台灣高齡住宅普遍走私人建造經營的高端路線，相似的高齡社會住宅尚未聽聞，阻礙的原因可能有社會福利經費上的限制，與社會文化認同有關，如何妥善照顧到台灣社會底層的無依高齡者可能還有一段路要走。

社福系統讓 AWWA 需要在有限的資源下照顧多數需要仰賴他們才能生活的高齡者，經營與運作主要還是仰賴政府撥給民眾的長期照護補助，透過 AIC 整合資源並做溝通窗口，同時依賴大量的志工盡量給高齡者一個友善的環境，想給無依無靠的高齡者最後一個家。台灣社區老化的觀念才剛起步，參考新加坡的社會福利政策，或許現階段台灣的 ABC 關懷據點與急性醫療醫院能有更完善的連接制度與更友善的高齡安老環境。

### Guardian、Watsons、Unity

Guardian 和 Watsons 及 Unity 為新加坡最大的連鎖藥局，在新加坡，幾乎都是以連鎖藥局為主，台灣常常出現的社區藥局在新加坡卻是稀少的存在。因為連鎖藥局可因大量購買藥品以壓低成本，以個體為經營模式的社區藥局便很難與之抗衡。

跟台灣藥局比較不同的是，新加坡相較於台灣有比較多藥品是屬於 OTC 種類，也就是擺放於外面的顧客自行購買。這樣的好處是顧客可以快速的買到他們所需要的藥品。Guardian 也提供免費的藥物諮詢，雖然 OTC 藥物很多，但新加坡人在面對用藥方面的問題十分謹慎。遇到不了解的都會來諮詢。

從交流活動中，我們得知近年來，新加坡也越來越重視健康促進，並推動了一些相關計畫。利用一些誘因來增加國民的參與。像是如果一天走到六千步以上，持續一個月就可以到跟政府合作的各據點(如超市)換取獎品。政府也有推出戒菸計畫，雖說有許多人參與，不過有許多人是為了豐富的獎勵而去的。因此便發生有人領到獎勵後便又開始抽菸，再去參加戒菸活動這樣的循環。政

府發現這些活動越來越多後也做出相對的因應措施。規定每人只在前兩次時可以領獎。

近年來，Guardian 和 Watsons 也都推出糖尿病管理的服務。只可惜推廣上成效不是那麼的好。詢問當地的藥師後，發現其中一個原因是當顧客接受衛教知道如何控制血糖後，就不想做後續的追蹤。又或者是不耐煩每次都要到據點因此退出計畫。又或者因為罹患糖尿病的患者大部分都是中高齡。每周都要去藥局追蹤可能對病患而言太麻煩，因此常有許多人中途退出。詢問藥師後我們得知新加坡醫院也有開設類似“糖尿病整合門診”的診次。但因為 Guardian 和 Watsons 是屬於比較商業的性質。且會和醫院有一些利益衝突在這之中。因此目前並沒有以和醫院合作的模式進行而是以單獨推廣，未來不排除朝和醫院合作的方向發展。

總體而言，長期照護機構則有更多台灣應該學習的地方。新加坡對於保持老年人的獨立性有很深的堅持，所以在空間與課程設計上都以維持獨立為出發點。而我們也知道老年人的獨立程度能夠影響其生理、心理及社會各層面的能力。這是非常值得台灣向新加坡學習的部分。這次來到新加坡可謂開了眼界。在同樣面臨快速老化的社會，他們有找到最重要的核心價值，而非表面上單方面給予協助。期盼自己能利用這次的機會，在老年學的領域做出更多貢獻與回饋。



圖說:參訪新加坡長期照護與藥事機構照片