

主題論文-USC 戴維斯老年學院參訪

機構參訪報告

劉立凡¹ 副教授

機構名稱-雷雅之家(RAYA' s Paradise)

時間-103.08.05. 星期二上午

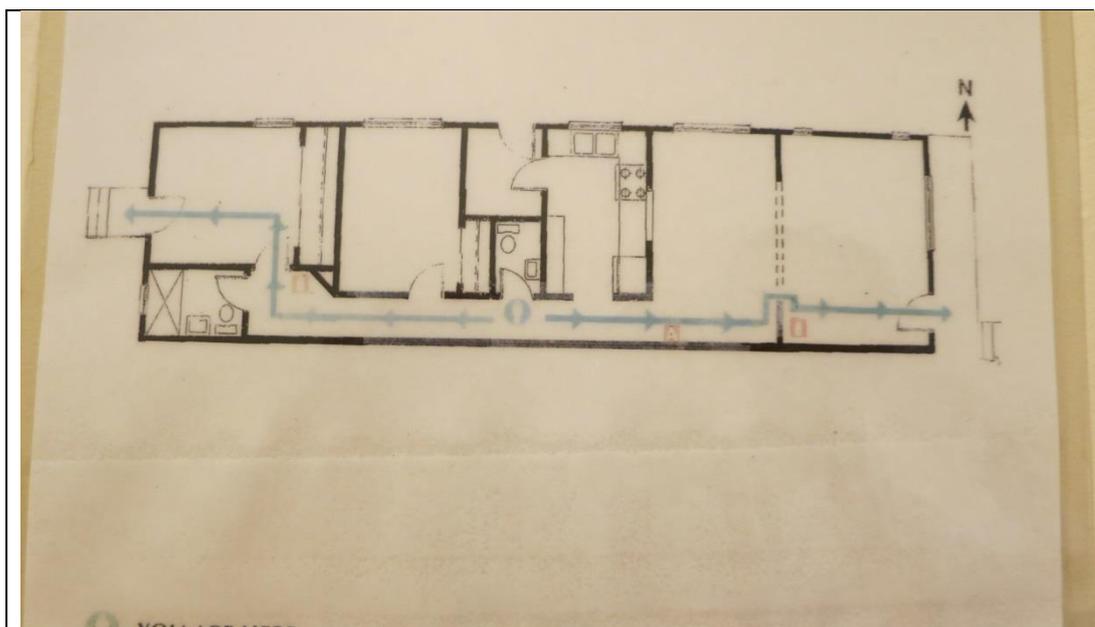
- 機構類型

雷雅之家(Raya' s Paradise)，是一個以小型、像家一樣方式經營的老年人照護機構(residential care facility)，其第一個雷雅之家創立於 1991 年，由加州的社會局(Department of Social Services)立案。在加州的洛杉磯及西好萊塢(Los Angeles and West Hollywood)地區擁有六個這樣的小型機構。

該機構為獨立型態(freestanding)、營利組織(for-profit organization)，每個機構約設置 2-12 床，約 5-6 個房間。



¹ 國立成功大學老年學研究所副教授

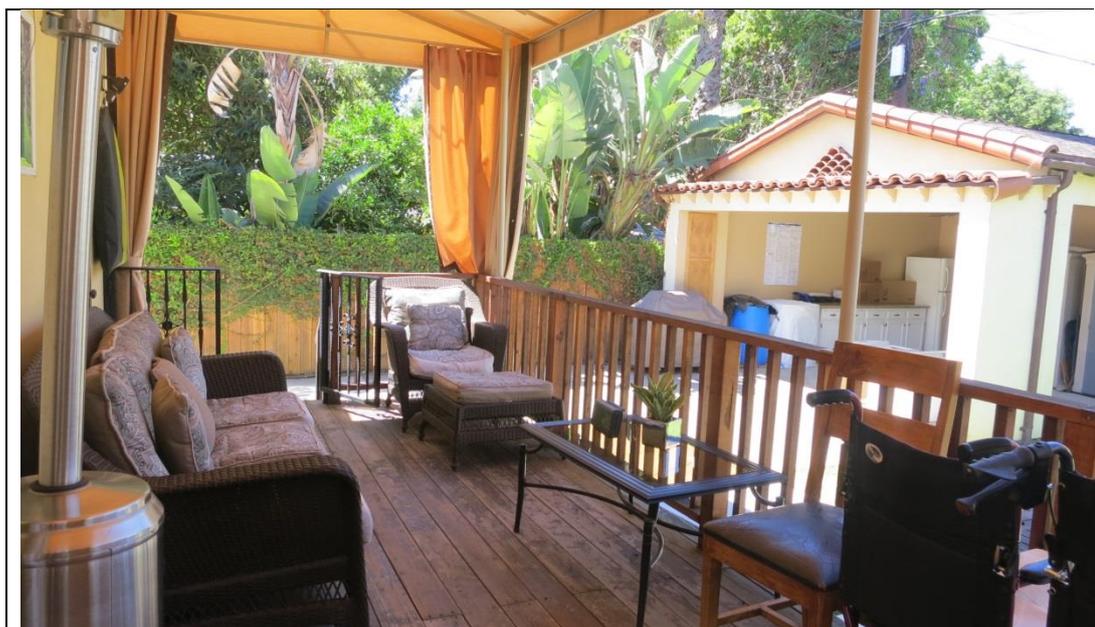


- 機構環境與居室

該機構坐落於社區，外觀看起來為美國一般居民的家。硬體設置與裝潢，以家的氛圍與感覺為考量，提供現代化、乾淨、明亮與令人愉悅的居家氣氛。主要設置為雙人房，也有單人房之設置。主要有客廳、餐廳與廚房、活動空間、洗浴設備、洗衣空間、庭園與院子；以及行政辦公室。







- 人員配置

在工作人員配置方面，該機構強調個人化照顧，除設置有專任護理、社工人員巡迴在每家之間照顧住民外，以照顧服務員(CNAs)對住民為 1:3 的比例來提供直接服務。

- 照護層級與服務內容

在美國加州地區類似這樣的長期照護(服務)機構，主要被歸類為 Board and Care homes，照護等級上屬於機構式照護，但所提供的服務在護理之家機構層級之下，不包括技術性護理服務，為台灣所熟知的安養機構類型。常見的名稱還有美國的輔助住宅(assistive living)也屬於類似的照護層級。

雷雅之家(Raya's Paradise)，所提供的服務主要包括住民生活照顧(ADL assistance)與陪伴照顧(Companion Care Services)，也針對有需求的社區居民家屬提供喘息服務，短期安置服務，以及機構安寧療護等服務。服務內容包含 24 小時住宿服務、失能及失智住民之日常生活功能照顧、服藥協助、糖尿病及飲食控制，以及尿失禁管理服務等。下表為該機構提供之各類服務項目：

- 24-hour care & supervision

- A home-like atmosphere
- Full-service dining (kosher style available)
- Medication management
- Incontinence management
- Assistance with dressing & personal care
- Transportation to medical & dental appointments within city limits
- Geriatric psychiatrist, internist, and other professional services available on the premises
- Daily laundry service
- Daily housekeeping service
- Fully furnished rooms
- Scheduled stimulating activities including daily exercise
- Advance transfer equipment for those in need
- Wander Guard for our residents with wandering issues due to dementia

● 機構費用

此機構依據房型，雙人房每月收費約美金 7000 元。若居處單人房則費用加倍，但不被機構鼓勵。因此，在雷雅之家(Raya's Paradise)各機構，通常僅設置有一間單人房。費用包括居住、膳食與照護。目前不接受來自 Medicare 或 Medi-Cal 的給付但可接受私人長照保險之給付。

● 參訪所見

雷雅之家(Raya's Paradise)，為俄國裔美國人所擁有，Raya 原本是一位護理師，感受到長期照護的需要後，積極創立雷雅之家。此機構單元雖小，但給人的感受是很像社區一般人的家，工作人員親切且笑容可掬，居住在裡面的老年人們，白天都各自選擇自己想做的事，例如有繪畫、玩拼字遊戲、甚至有老年人喜歡用電腦做統計分析、等。

機構參訪報告

此機構主要服務為針對失能與失智老年人提供生活照顧與陪伴服務，不特別強調醫療與護理照護。因此，所照顧住民以安養需求為主。然而，針對有需要的住民，仍可連結相關醫護服務，包括載送到醫護機構。如果住民因醫護需求增加，則必須以個案評估方式，進一步了解老年人是否仍可以留在雷雅之家(Raya's Paradise)。



- 比較

雷雅之家(Raya's Paradise)所提供其機構特性之比較表如下。

WHY WE ARE DIFFERENT

	Raya's Paradise	Average Board & Care	Assisted Living	Skilled Nursing (SNF)
Direct Caregiver to Resident Ratio	1 to 3	Most 1 to 6	Most 1 to 7	Most 1 to 7
High Staff Retention	Average 10 years	Some	No	No
24-hour "awake" staff	Yes	No	Yes	Yes
On site R.C.F.E. Administrator	Yes	Some	Yes	N/A
Surveillance of each home remotely	Yes	No	Some	Some
Fresh home-cooked meals (not frozen)	Yes	No	No	No
Inclusive fee structure (no extra "levels of care" or "points")	Yes	Some	No	No
Ongoing staff leadership development	Yes	No	Some	N/A
Visiting Physician	Yes	No	No	Yes
Ability to manage difficult behaviors	Yes	No	Some	No
Dementia care utilizing functional independence techniques throughout all stages	Yes	No	Some	No

	Raya' s Paradise	Average Board & Care	Assisted Living	Skilled Nursing (SNF)
Medication management and titration as described	Yes	No	No	Some
Secured home environment with beautiful outdoors spaces to roam	Yes	No	Some	No
Hospice Care – Residents able to “age in place”	Yes	No	Some	Yes
Skype – family & friends able to see & speak with residents daily	Yes	No	No	No



機構名稱-Windsor Gardens

時間-103.08.06. 星期三上午

- 機構類型

Windsor Gardens，是一個以連鎖方式經營的護理之家機構(skilled nursing facility, SNF)，由加州的衛生局 (Department of Health)立案。位於加州的洛杉磯 (Los Angeles)地區，靠近 Cedars Sinai Medical Center， St. Vincent Medical Center 等醫學中心。除了護理之家機構外，Windsor Gardens 在丹佛也設置有退休老年人社區，提供老年人居家與社區式的生活照顧服務。位於加州我們這次參訪的 Windsor Gardens SNF，該機構為獨立型態(freestanding)、營利組織(for-profit organization)，設置有 38 個房間，共有 98 床。占床率高達九成。

- 機構環境與居室

該機構環境類似台灣的護理之家，位於一層樓，設置有花園中庭及兩個護理站。居室空間主要為雙人房，但也有三人房以及單人房的配置。





- 人員配置

在工作人員配置方面，該機構強調技術性護理照護，復健服務與生活品質，除設置有專任護理、社工人員照顧住民外，以照顧服務員(CNAs)對住民為 1:7 的比例來提供直接服務。

- 照護層級與服務內容

因主要收治的是有技術性護理需求的病患，因此提供管灌護理等相關護理照護，包括胃管、尿管等，但不收治插氣切管的病患。

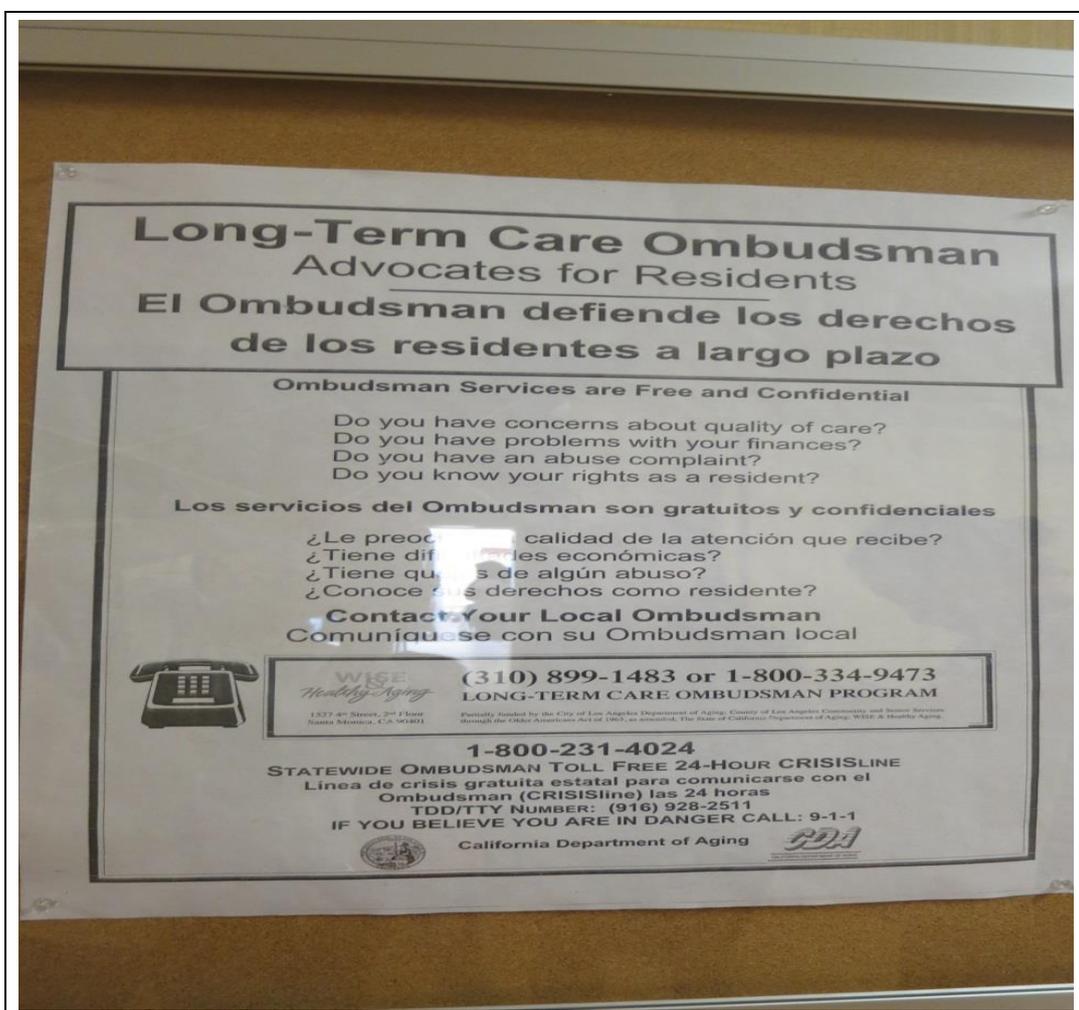
因此機構在照護層級上屬於技術性護理之家機構(SNF)，在收治住民的程序上，須先經由個案評估(assessment)，所提供的復健與護理服務包括：

1. 各類復健服務，例如物理治療、職能治療、呼吸治療、語言治療
2. 護理服務，例如靜脈注射、傷口護理、複雜性術後護理需求服務
3. 疼痛管理
4. 中風、心血管與糖尿病照護
5. 喘息服務與短期照護服務

同時，該機構針對住民提供社會照護與服務，包括

1. 社會服務
2. 社區/機構轉介
3. 出院計畫服務

除此之外，該機構在生活上提供日常生活照顧、工具性日常生活照顧、休憩治療、寵物治療；以及針對住民需要提供選擇性餐食與治療餐食等。在服務品質上，病房外均標示有服務監測機制提供住民及家屬了解。



- 機構費用

此機構乃按日計費，依據房型每日費用在 195 到 215 美金之間，因此每月收費約美金 6000-7000 元。此費用包括所有住宿、膳食與照護費用以及復健服務費用。該機構可接受來自 Medicare 或 Medi-Cal 的給付以及私人長照保險之給付。

- 參訪所見

Windsor Gardens 護理之家機構(skilled nursing facility)，看起來與台灣護理之家機構類似，佔床率約高達九成。住民臥床機率較前面雷雅之家高出許多，照護服務的

品質與給人的感受也與台灣醫院附設型態中型護理之家類似。不過，該機構很強調復健服務為其特色，目前正增修一處專屬復健中心，而此類服務為 Medicare Part A 與部分 Part B 所包括，因此住民通常不需額外付費。工作人員相對專業性較高，包含治療師、護理人員、社工員及照顧服務員，在餐具的使用上，也見到防滑及翻倒的特殊設計。照顧服務員比例在台灣護理之家為 1:5，略高於此機構，然而，台灣護理之家相對的收治三管病患比率較高，包括鼻胃管、與導尿管等。

此機構主要服務為針對失能與失智老年人提供護理照護與生活照顧。曾獲得相關州政府及國家照護品質獎。在醫療照護上，可連結相關專科服務，例如牙科、耳鼻喉科、眼科、足科(Podiatry)及心理治療等，定期來機構看診所屬病患。因此，所照顧住民以技術性護理與養護需求為主。參訪過程中，未見到相關活動帶領，可能因住民臥床及失能情形較嚴重有關。



機構名稱-SILVERADO Memory care communities

時間-103.08.07. 星期四上午

- 機構類型

Silverado senior living 集團 在全美國多處設置相關長期照護服務， 包括居家服務、失智老人社區， 以及安寧療護等屬民間(private sector)、營利組織(for-profit organization)， 在美國的連鎖照護組織。本次參訪的失智老人照護機構， 名為 Memory care community， 在全美八個州都有設置， 為專門針對失智老人提供的照護機構， 我們參訪的是位於加州的 Redondo Beach City， 該棟建物屬於 Beach Cities Health District (BCHD)， 其中共有健身中心(Health and Fitness center)、 Silverado senior living、Cancer Care Associate、Beach District Surgery Center 以及 UCLA Health 等單位。



- 機構環境與居室

SILVERADO Memory care community 本身， 共有四層樓， 一樓主要針對輕度失智者的安置與照顧， 二及三樓為中度到重度失智老人， 四樓則包括安寧療護與短期安置服務。共可安置約 110 位失智者。

原則上， 各層樓多為雙人房設計， 每房設置兩張床， 有靠海及靠城區的兩側

景觀。因該機構設置僅五年，在硬體環境設計上，特別考量失智老年人的需求，各層樓都有活動空間、餐廳、廚房以及休憩空間。值得一提的還包括一間 CLUB ROOM，由該機構專屬人員(director of resident engagement)設計，提供一個休憩、星空幻影、聽音樂的個人療愈空間，可以讓有躁動情緒的失智長者經評估選擇作為心靈療癒之用。



房間設計上，個人居室門外均設置有一個小型展示櫃，可依住民喜好放置心愛或紀念性物品，房門上均標記有住民姓名，房門口之個人物品展示也可方便住民辨識自己的房間。屋內亦可以擺設個人心愛物品，及喜好的床單組等，設計上考量失智的通用設計(universal design)，但除床鋪外避免一致化的標準配備。浴室的設計亦考量安全與舒適(參見圖片)。



- 人員配置

在工作人員配置方面，該機構強調高品質及失智專業性照護，照護團隊除

主要行政主管(administrator)外，包括社區大使(community ambassador)、住民及家庭服務主管 (director of resident and family services)，還包括 director of resident engagement，並設置有專任醫療主管、護理人員、社工人員及營養師等。照顧服務員(CNAs)對住民則以約 1:7 的比例來提供直接服務。該機構強調管理與住民服務，不設置任何家屬探視時間，家屬可以隨時來探視，並允許家屬或小孩一起來照顧長輩。

- 照護層級與服務內容

因主要收治的是百分之百有認知障礙或失智者，因此提供失智專業服務與相關活動治療為主要照護活動，此機構屬於失智型照顧機構，類似台灣養護機構的失智症照護專區或專門收治失智者的護理之家，但較失智者的團體家屋要大許多。

此機構在照護層級上屬於專業性失智照護機構(Dementia care facility)，在收治住民的程序上，須先經由個案評估(assessment)，並依據認知功能狀況量身訂做提供所需護理及失智照護服務。在活動治療上，每周訂有活動表，帶領活動內容以小組為單元，各層樓的活動設計並依據住民喜好，尊重其選擇，例如有手作麵包點心、猜謎拼字；不願意一起參與者也可以獨自享受有人提供服務的海景早餐。



除此之外，該機構在生活上提供日常生活照顧、工具性日常生活照顧、休憩治療、寵物治療；以及針對住民需要提供選擇性餐食與服藥管理等。原則上，該失智老人照顧機構鼓勵老年人白天離開居室並盡量到公共空間，一起參與活動，參訪時看到住民可在家屬陪伴下隨時上下於四層樓之間，形成自然的遊走空間(wonderland)。

- 機構費用

此機構乃按日計費，每日費用約 215 美金，因此每月收費約美金約 7000 元。此費用包括所有住宿、膳食與照護費用。該機構可接受來自 Medicare 或 Medi-Cal 的給付以及私人長照保險之給付。

- 參訪所見

SILVERADO Memory care community 的空間環境，令人感覺置身五星級旅館。各層樓燈光明亮，布置優雅。硬體環境舒適宜人，四處牆面均配置圖畫，家具擺設為歐洲古典風，並配置有大型餐廳及廚房，供家屬與住民聚餐之用。室內空氣清新，注意住民及家屬對空間的感官，走進該空間會令人覺得比自家環境似乎更高級。

在軟體設備包括人員服務及活動設計上，因屬專業性失智症照護機構，可看出專業人力之配置以及該機構強調與家屬所建立之夥伴關係。然而，由

於失智長者認知障礙程度不一(由 MCI 到 Dementia)，觀察發現在上午時間仍有許多長者若未參加上午個別或團體活動，會呆坐在客廳看電視或睡覺而沒有人力可以加以關注。相較於台灣，依據老人福利機構設置標準，失智照顧型機構或失智症照護專區的照顧服務員配置為 1:3，則遠高於所參訪之本機構，可見針對失智症專業性照護機構，其直接照護之專業性及第一線人力需求，應較一般性照護機構來得高，才能提供適當的照護服務。



整體而言，此次參訪機構分屬不同類型。在符合政府立案條件下，各機構依據其特性及訴求，加強發展其照顧特色，因而有不同硬體、軟體環境與人力配置特性。在美國加州，長期照護服務提供者以民間組織及營利居多，在服務提供日趨競爭的環境下，機構服務類型朝向多元服務(all in one)以及品牌連鎖方式發展，單打獨鬥的獨立型態機構日漸減少，但在連鎖化與多元展的前提下，小型化像家一樣的”家”，仍與中大型機構並存於長期照護市場，分別滿足各層級不同長照需求者的照顧與生活。