

活動感想

整合性老年學個案研究參訪心得報告

洪煒斌¹

一群人風塵僕僕地分別從台南北上，懷抱著雀躍的心情，像是小學生出門遠足一樣，來到台北。第一站是在西湖日間照顧中心。西湖日照中心的設置很特別，是在捷運站樓上，底下是西湖市場，可見得這棟大樓也可算是當地居民的生活重心所在。日照中心佔地還算廣闊，但是從建築物的規劃，可以看的出來內部有重新拆裝與設計。它是由士林靈糧堂管理。首先由許婉君護理師介紹日照中心的營運現況、日照中心的設置、參與長輩的管理、家屬諮詢服務等等項目。

在西湖日照中心，他們引以為豪的是採取「個案管理」的方式，整合各個不同的專門建議，達到全人的照顧模式。這個方式其實和醫院現在流行的「Hospitalist」很像。醫療由於日新月異，每個科目都有相當的進展，導致過度專科化，台灣的醫療可近性又相當高，患者求醫時有時候會不知道應該找尋哪個專科才是真確的，因此住院部門就有所謂的「全人照顧科」的出現。全人照顧科標榜的是由受過全人醫療訓練的主治醫師第一線來照顧病患，並且 24 小時全日皆有主治醫師值班，專責主治醫師最能掌握病患的狀況，而非仍在訓練中的住院醫師處理。對於病患而言，我覺得這種方式最為安全，但是缺點就是若範圍廣，則無法專精。遇到比較需要特別處理的疾病，可能就必須轉介給相關專科。在我自己的病患，特別是住在養護機構裡的患者，他們常常是有多重疾病，因此常看多重專科，也造成多重用藥，但極少有機構會幫病患整合藥物，或是提醒醫師病患之前已經有在其他科別拿過類似藥物。我認為個案管理，透過個案管理員的幫助，與其他專門職業共同開會，定期訂出個案的治療計畫與進度追蹤，是最有效的方式。但缺點是，個案管理員必須花費很多的力氣來整理與思考其他專門人員的建議是否合適，因此照顧比 1:8，我不太確定這樣的照顧比率是否能夠真的讓個案管理員好好思索長輩的情形。有些「大師」在開會時所提供的建議常常天馬行空，話講得好聽但是不切實際，沒有周全考慮現實面，因此運用到實際狀況往往困難重重。個案管

¹ 國立成功大學老年學研究所碩士生、成大附設醫院神經科醫師

理員必須多重思考長輩的家庭背景、過去工作經驗、宗教、性格、失能的程度、是否有失智等等多重狀況。舉個例子來說：我們都知道身受長期慢性疾病所苦的長輩可能會有肌肉萎縮的狀況，或是肌少症，因此復健治療對於這樣的長輩會有效果。但是復健治療需針對不同部位進行訓練，且需要考慮患者的配合程度(有認知功能障礙的患者配合程度可能就會不佳)。這些就會產生醫療成本上的斤斤計較，而這正是個案管理員所需要苦惱的地方。我認為其實醫師擔任的腳色就像是個案管理員，必須要整合各項資訊、來自病患與家屬的、或是檢查結果、或是其他照會醫師的意見，在思索得出對於病患最好的方式(或是自認為最好的)。

項朝梅督導是位非常熱於工作的女士。她有無法感染人心的聲音，真誠的性情。從她的介紹與她回覆同學的提問，可以看出她就是「在什麼時候就做好什麼事情」。她除了盡力做好照顧長者的工作，也不諱言經營日照中心需要好好地做好成本計算(長者該下轉就得下轉，像是團體家屋，或是慢性養護機構)，不吝分享給我們秘訣就是與家屬進行「經常性的聯繫」。她從長者入住之初，就向家屬先將「醜話講在前」：確實與家屬溝通長者之後的病程與預後。她已經工作這麼多年，卻仍然維持這樣的熱情與毅力，沒有被澆熄，實在很不簡單。當天應該要提問她「用什麼方式維持這麼久的工作的熱情？」值得學習！

匆忙結束在西湖日照中心的參訪，大夥兒一行人又匆忙趕往淡水捷運站，轉搭計程車前往位於三芝區的雙連安養中心，當時正下著毛毛細細雨，天氣稍冷。

雙連安養中心雖然佔地廣闊，但是主任並沒有親自接待大家，僅有匆匆 2 個照面和大家打個招呼，以院內正接受評鑑為由，而讓另一位吳研究員來為大家進行解說。吳研究員的解說非常詳盡，將雙連安養中心的地理位置、佔地大小、住民的食衣住行育樂醫療等項目全部都講過。雙連安養中心是雙連教會的附設機構，財力雄厚，因此除了現今的雙連安養中心區域之外，還有路口的地也預備進行建設。此外也進行積極的產學合作，甚至將觸角深入中國大陸大城市，兼任管理顧問工作。他們標榜的照護特色是「多層級連續性的照護模式」，在一個雙連養護村內，就包括松年大學、安養機構、與養護機構。另外我想他們可能是國內最常被參訪的機構，除了大專院校，還會有國外大陸的機關人員前來參觀。所有的參觀行程我想已經是 SOP 化，而 SOP 化應該也已經完整建立在整個安養中心的經營管理上。

SOP 化好不好？就成本考量而言，當然好。遇到什麼情形，就有相對應的一套流程，節省腦力，也節省行政成本。但是總是感覺少了那麼一絲「人性」的氣息。在參觀的過程中，

恰巧遇到物理治療老師在雙連安養中心的大廳帶領長者進行坐在椅子上的運動(動動手、動動腳)，一個老師在前面引導大家，大約有 20 位長者進行活動。但是看的出來，並不是所有的長者都專心投入。這容易讓旁人聯想到「他們是不是被逼著來按表操課，而非自己自願快活地進行活動？」另外，在雙連安養中心的長者，似乎比較不願意和外人打招呼。而在西湖日照中心，我們也同時遇到老師帶領各個小家進行活動，一位老師大約帶領 7-9 人，在我們經過的時候，長者還會主動向大家打招呼(不曉得是自發性，還是老師教的)，老師還會打趣說「外面的人比較年輕，比我還美！」感覺就多了人性，而非完全按照固定的模式。

雙連安養中心雖有安養機構，但是參觀當天不知是因為天氣較冷的關係，還是有其他原因，似乎在外面或是大廳走路散步的長者並不多。這其實令我蠻訝異的！因他們的照護理念是希望讓長者把安養中心當成自己的家，在這個社區內終老，不過似乎走出「房間」的長者並不多。另外，他們將失智症專區的門關起來，沒有讓大家進入參觀。我們其實參觀的部分主要是以健康長者為主的活動區域，但是我也想看看他們如何照顧與對待失智症長者，也許更能夠告訴大家照護的品質。

雙連安養中心有極強的研究後盾與產學合作，甚至設有老人照顧研究中心，未來還將會在新莊設置老人日照中心。這反映出了大者恆大，他們的規模不斷的擴展，雖有瑕疵，但已經有足夠的品質。相較於北部，大多數南部養護中心的照護品質仍然有待改善。期望我們成大老年所的大家將來還能保有足夠的熱情繼續為南部的長者服務，務實在地終老，迎接未來我們自己的老化，而不讓北部專美於前。

活動感想

整合性老年學個案研究參訪心得報告

朱耶綾²

一、西湖日照中心【無圍牆、連續性】

你以為老人機構都沉悶悶的嗎?你以為長輩都沒什麼活力嗎?錯了!這次來到位於台北捷運西湖站內，一個相當特別的地方，也極力強調「在地老化」的概念。在這邊，長者們以小班制為單位，共分為六個小家，每一個小家有自己獨特的風格，讓每位長者在適合自己的氣氛中渡過每一天。為了減緩失智症的病程，機構會讓長輩們互相照顧，持續增加長輩們的「生產力」，而不是所有的事都靠別人幫忙。疾病終究會走到較為嚴重的程度，後端的照護亦相當重要，因此，除了妥善地安排個別的照顧計畫之外，也會與家屬討論，在失智症進入重度時，則會進行適合的轉介，維持日照中心的照顧品質。

為了讓長輩多活動，在空間規劃上有特別的設計，小家的房間以小空間為主，大廳及公共區域則規劃較大的空間，且不備有床，僅放置沙發，讓長輩們會想走出房間活動！

在這邊有一項特別的活動，就是早晨「唱國歌」，活動的淵源來自一位校長爺爺，將舊日的習慣帶到中心，也因此意外地建立了一個時間概念，讓中心的爺爺、奶奶更能掌握時間序，讓認知功能不至於退化太快。而從每日「唱國歌」活動中，亦可以發現中心的人員與長輩之間有良好的關係，不硬性規定每位長輩都要參加，尊重每位長輩。

二、雙連安養中心【多層級、連續性】

雙連安養中心強調「多層級、連續性」，從安養、養護到失智專區都有，針對不同的對象給予不同的照護，亦有自己的研究中心，做到一條龍的照護。在這次的參訪中，研究員帶我們參觀了中心的大部分區域，讓我們看到了許多精心的設計。

在空間設計上，特別在間房間的門口處保留空間，讓長者能與鄰居有所互動，也能在該

² 國立成功大學老年學研究所碩士生

處展現個人特色。無障礙空間部分，做到輪椅可以通行到所有大樓，公共空間的扶手也特別採用木頭材質，避免金屬材質的扶手冬天太過冰冷。因應空間的不同用途，燈光會採用不同的色調。中心裡所看到的沙發也都是經過特別的設計，方便長者起身，避免跌倒或是坐了不想起來。處處都能看見對長輩的用心。

最讓我印象深刻的是，中心裡的員工與長輩們的互動就像朋友一樣，走在路上會互相打招呼、問安，能感受到溫暖。此外，我們還意外參與了禮拜會，在教堂看著長輩們專心地唱詩歌，整個氣氛與力量都讓我印象深刻，這也呼應到了雙連強調的靈性照顧，圓滿了人生最後一個階段。

- 西湖日照中心



定期會更改塗鴉牆設計，與長輩一同揮灑創意，營造溫馨、活潑的氛圍，讓長輩不會畏懼來到中心。



西湖日照中心大廳。也可以看到其中一個小家，小家採無圍牆設計，讓長輩們能互相串門子、聊天！

活動感想

整合性老年學個案研究參訪心得報告

鄭珺云³

一、前言

人口老化為全世界的共同趨勢，不管是哪個國家都會面臨老化所帶來各式各樣的照護問題與困境;我國自 1993 年開始進入老年化社會，預估老年人口至 2025 年會增加至 20%，因此我們可以從此宏觀的數字，預測未來的老人照顧需求必定會大幅提升與成長（吳淑瓊，2005）。

吳瓊淑於 2005 年指出，長期照護是對於身心功能損傷個案的長期性服務，服務範圍勝廣，和醫療服務相比，其技術層級較低，加上服務期間長，因此如何將照顧和生活融合，增進個案自主地選擇與獨立性，將成為長期照護改革主要訴求。藉由上述的重要性描述，本校透過此次參訪，以全台著名的西湖老人日間照護機構與雙連安養中心為優先學習選項，培養與訓練對於長期機構的視野與認識。

二、準備階段

在課程綱要公告參訪機構之後，我們依照修課人數劃分兩小組，進行參訪前的預習工作，著手了解：機構的環境、服務特色、服務模式、服務內容、收費標準，並於參訪前每個人提出一項問題。

三、參訪學習方式

訪方式為參訪時由機構先提出簡報簡介（西湖老年日間照護- 由護理師簡介，項朝梅督導環境介紹與回覆問題;雙連安養中心-吳勁偉研究員簡介與回覆問題），再進行機構之實地參觀並進行提問，全程皆由學生自行提出參觀之心得與問題，機構指派負責人進行解說。

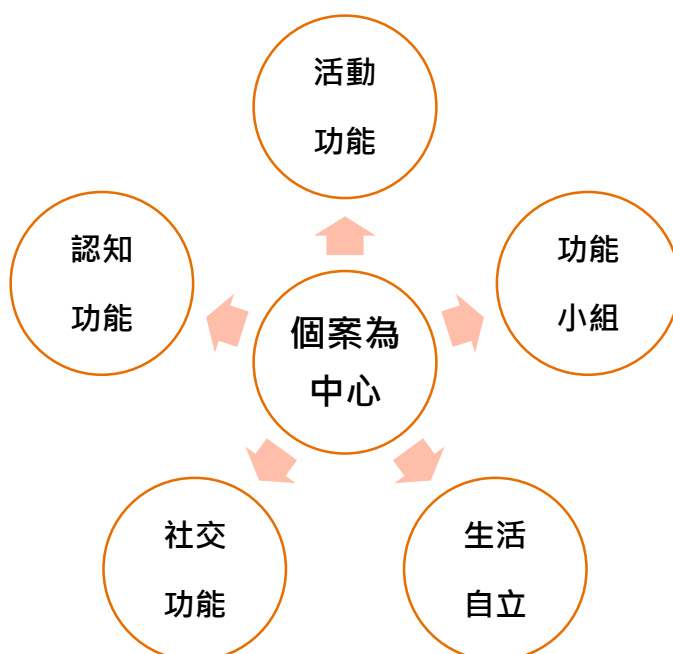
³ 國立成功大學老年學研究所碩士生、成大附設醫院護理師

四、參訪機構介紹

(一) 台北市西湖日間照護中心

1.地點：西湖日間照顧於民國 99 年開始提供服務，地理環境設置於西湖捷運站內的 1 號出口，直通西湖綜合大樓 6 樓，交通十分便利。

2.服務模式：小規模團體，「家」為單位，以個案為中心模式創建日間照護內容，並依照個案的需求自行調整。屬同質性，省籍、興趣、語言區分。採失能分級，輕、中、重度區別後，輕重交雜以相互照顧提升長輩信心。



(二) 雙連安養中心

1. 地點：雙連安養於民國 77 年社區開辦松年大學作為起源，現今地理位置於新北市三芝區，環境足以用『我家門前有小河，後面有山坡』的歌曲來形容，一點都不為過。

2.服務模式：以「照顧住宅」取代護理之家的照顧模式。服務劃分安養長者照顧、養護長者照顧、長期照護長者照顧、失智長者照顧、心靈關懷、老人社區大學、社區服務等多面向服務。照顧大樓區分：養護、安養、失智者三大部分。

五、討論

(一) 照顧模式

西湖日間照護，強調以「個案為中心」的照護模式，可以看出是以「人」為中心的照護及經營來思考，個案來源依照疾病輕中重層級劃分與安排活動中互助，已促進與增長個案的自主權與提升自我價值觀。雙連安養中心，我們此次主要參訪的地點以「安養中心」環境為主，收容對象要求主要為功能完整，部分使用輪椅輔助。參訪時可以看到雙連多元性的照顧服務，強調此區域的個案獨立完成生活項目與提升自我控制感。

舉例來講，這兩部分的用餐模式就十分不同，西湖日間照護餐具為凹巢設計，用餐時機構會依照疾病程度而讓功能較好的照顧功能較差的，達到互助也提升老人自我價值觀;雙連安養中心，因以「安養中心」為主，所以本在長輩功能上就有所差異，用餐採自助式，餐桌座位可以依照個人需求安排，例如固定的座位或是想跟誰同座等，餐具部分則無特殊設計，偏向以「個人」為需求來經營與照顧。

(二) 環境設計

多扶創辦人許佐夫的理念中提到：「只有障礙的環境，沒有障礙的人。」兩間長期機構的建築設計完全屬於無障礙空間。

日間照護中心設立，除了硬體設備和專業人員訓練外，方便的地理位置也相當重要，西湖日間照護位於西湖捷運站內，交通往來對於長輩或是家屬探視與接送都相當方便，為此次參訪機構，最讓我驚訝的地方。

雙連安養中心則完全符合輪椅者與行動不便的長輩需求來設計，樓層與樓層間的下坡設計，增加長輩安全性與方便性，讓長輩可以一人通往機構的社交與健身地區，內部更設置美容院，提供長輩出席團體聚會時能打理好自己，讓長輩建立社交關係，發揮長輩最大的獨立、自主性，讓照顧服務員只於需要時從旁協助。住房內為平日生活習慣使用的傢俱及用品，而且房門外可以自行設置擺設，降低居住機構的無控制感，讓機構更接近「家」的環境。再者，居住環境多強調與自然環境之間互動，許多公共空間可以觀賞花園、海、草地，房內透過落地玻璃櫥窗還能眺望海景，欣賞碧海藍天及綠地;雙連安養中心教會禮拜更提供了長輩心靈層

面的寄託。整體來說，雙連安養中心，在整體環境的設計，讓住民保有隱私同時又能兼顧安全，像是房內的呼叫鈴（nursing call），屋內如果有緊急狀況皆能提供長輩按壓，已達隨時救援。但，參訪過中，唯一令人隱憂的就是安全樓梯部分為 24 小時開放，且無監視器，是否會有安全層面的隱憂問題？而電梯雖然為不夾人設計，但內部仍然無增設攝影機，若有意外發生時，怎麼能確認電梯內長輩是誰等問題呢？

六、結論

過去參訪經驗，依照台灣目前的發展在照護上多數偏重疾病及身體照護，因此多人同房以便照顧，以致機構中住民時出現低控制感、淡漠及無望感等負向感受，但在經過此次參訪之後，對於長期照護的經營理念卻有了不同的認識，以前訪視的養護中心多數長輩病懨懨且毫無生氣的窩在自己的房間內，但是兩間機構的長輩生氣勃勃，還會出來參加活動，這是打破我對以前長期機構的認識與擁有新觀點，也讓我學習到不同模式的理念經營，讓我更了解長期照護的重要性及市場發展的潛力呀！

七、參考文獻

吳瓊淑（2005）．人口老化與長期照護政策．國家政策季刊，4（4），5-24。

活動感想

整合性老年學個案研究參訪心得報告

王若馨⁴

一、西湖日間照顧中心

西湖日間照顧中心由基督教士林靈糧堂開辦，於民國99年開始營運及提供服務。由於與西湖捷運站共構，位於捷運站大樓之六樓，在交通上相當方便。這次前來，除了想瞭解其服務輸送的模式，更想藉此機會看見長者在日照生活的情景。坐著捷運抵達了西湖站，捷運站內即可看見通往西湖日間照顧中心的指標，指引我們前往電梯處。在前往電梯的路線中間，竟需要推開相當重的消防門，才能進入電梯等候處，這裡，一個密閉且狹小的空間。但當搭電梯來到了六樓之後，電梯外空間的氛圍隨之改變，透過牆壁上的壁紙營造出了較為溫馨的氛圍，像是在迎接長者們的前來。故推測，這段從捷運站前往西湖日照的路線中，有些空間非日照中心所能控管及改造，但也期待將來可以透過與捷運站的合作，將此路線更加優化。

1. 個案中心思維

在服務輸送的過程，西湖日照非常強調個案管理的重要性。「以長者為中心」是我參訪過程中，感受到西湖日照最重要、也最深入做到的一個核心價值。項朝梅督導強調，以長者為中心就是指：利用跨專業合作的方式，統合所有資源給該位老人。在西湖日照，每個人都是個管師的角色，不會因為我是護理師、你是社工，而將專業領域劃分，導致對於單一位長者的資訊無法整合，長者的真實需求也可能無法滿足。

「入住前的前置作業」就是一個個案中心思維的好例子。西湖日照要求家屬需要一同來參觀環境，透過一位個管員協助所有流程，初步評估該位長者是否適合來日照。而針對其需求，亦可能推薦其他日照或其他資源協助長者找到最適合的服務。半天的日照體驗及五天的試托服務，都是為了要依照長者需求及期待去設計出最合適的服務。以上所有過程都是統一

⁴ 國立成功大學生命科學系學生

由一位個管員作為統一窗口，除了可以最為了解長者的狀況，也能讓家屬不用面對多個窗口的資訊混雜狀況。

2. 活躍老化的三大觀點

我們常常口中會說活躍老化，但我們確實知道怎麼樣做才能達到活躍老化嗎？我想西湖日照給了我們一點方向。在參訪過程中，我們也瞭解了西湖日照所推動的活躍老化三大觀點，包含優勢觀點、復原能力以及生活復健。優勢觀點的重點在於找到長者的專才以及興趣，呈現其價值，透過課程、活動及對外與社區的連結，讓長者發揮自己的能力。復原能力的部分則是協助長者進行復健，透過每週三次的復健，尤其加強長者的下肢，藉此也加強長者生活的自立。生活復健則是強調「長者能做的，就讓長者自己做！」，透過一些像是切蔬菜這種日常生活動作，讓長者有機會再運用自己的肢體去完成，讓生活的細節也能成為復健的重要元素。

3. 小規模團體打造適合長輩的活動

西湖日照採用小規模團體為基礎，將所有長者分配到六個不同性質的小家，且各自有一個家的獨立空間。基本上會依照"同質性"，透過活動和課程，將有相同經驗者湊合在一起。而在每週一、三、五的下午都安排了"功能小組"的編組活動。共分為四大類別：認知、復健、社交、生活自立訓練。認知小組強調讓長輩自己說出需求，中心人員會協助引導及介入，但絕對不隨便取代長者的功能。復健小組即為訓練長者的復原能力。社交小組重視共同話題，亦結合了靈性的元素，供長者們找到志同道合的夥伴互相聊天、分享甚至是讓長者有機會幫其他人上課。而生活自立小組則是會做類似刷牙訓練、口腔瑜伽操的活動，進一步協助長者生活更加獨立。從這一連串的設計當中，可以看見西湖日照對於長者的用心及細膩的心思，藉此讓長者的生活更加有趣。

4. 無圍牆的日照空間

另一部分我非常感興趣的是西湖日照的空間規劃。從長者一進門所看見的彩繪牆壁、像花園一般的入口就是一個很有趣的設計。牆壁上的塗鴉結合了社區的資源，再加上日照中心的長者一同創作，藉此連結了長者與社區的連結。整個環境寬敞且舒適，六個小家圍繞著共同空間而建立。每一家也都有窗戶，甚至還設計了窗簾。窗簾的故事非常有趣，因為長者喜歡偷偷看隔壁家在做些什麼，弄個窗簾就好像真的在家往外看的感覺，非常為長者著想。每個小家裡面也設計了吧台，營造了小家內的分享空間，更貫徹了西湖日照的照顧理念。若不是真正理解長者需求，日照中心怎麼會還設計了吧台呢？最令我印象深刻的還是在公共空間角落的沙發椅。由於有些長者不喜歡一同加入團體活動，但喜歡在旁邊看著大家進行活動，西湖日照貼心的設置了在邊緣的椅子，也讓長者的個人空間受到保障，讓這些長者們也能在周邊參與活動。從種種小細節，可以看見的是西湖日照對於長者的用心及熱忱。

5. 目前困境與總結

項督導在與我們分享的過程中，特別說了「怎麼讓人離開西湖日照」是目前遇到最大的困境。在西湖日照目前的環境下，只接受輕、中度失能長者及CDR評分為1至2分的失智症長者，若長者的情況更加嚴重，勢必一定得要做轉介到更適當的服務場所中。照顧人力比例1:8的西湖日照無法為長者做到「終老」，因為畢竟不是一個連續性的服務體系。我想這一點卻也明確地點出：連續性長期照顧的體系的重要性。也讓人看見，若以後要落實在地老化的理念，必定要建構起連結居家、社區、醫療體系等等多元資源的體系。一間日照是無法讓社區周邊的長者們做到在地安老的。

在整趟參訪行程中，透過軟體、硬體的呈現，讓我更加了解了日照在營運過程中所需要注意的要點。但我覺得更重要的一件事，是看到了項督導及其他團隊成員對於經營日照的熱忱。他們是如此深愛著自己的工作！同時也相當熱心的希望更多人可以知道他們對於日照經營的理念，並進一步推廣。看見西湖日照的故事，激勵了我自己更加積極的尋找日後自己能夠為這個高齡的社會扮演的角色，並用更細心、注重細節的態度，發覺長者的真實需求。

二、雙連安養中心

雙連教會2000年決定附設雙連安養中心，規劃具有安養照顧、輕度養護、重度養護、長期照護、失智症單元式照護、短期照護、日間照顧，以及社區照顧關懷據點等多功能、多元化、多層級、連續性的一所長期照顧服務機構，目前有三期的建築物加上教堂，面積非常廣大。搭乘計程車進入園區內時，一時間覺得這裡是高級度假村，環境非常清幽且舒適，綠地面積也相當大，真的非常適合居住！一進入大門玄關處，也看見大廳的座椅非常特別，旁邊放置了一個回饋單，上面寫著這是一個中心新開發的座椅，希望長輩及家屬們可以提供意見。看到這個不禁讓我佩服雙連的研發能量！

1. 多層級連續性照顧

我一開始對於多層級連續性照顧只略有一點概念，但經過吳勁偉研究員的介紹後，不禁驚訝於雙連整體規模的廣大。從安養到養護、長照、失智、牧靈、靈性關懷的這個脈絡中，雙連已經涵蓋了除了長照之外的所有服務。且長照這塊已經開始進行規劃，兩年後將成立約100床的長照床位。雙連的理念：以長者為尊，以服務為榮，在這樣的理念之下，無論是服務輸送、人才培訓、空間規劃以及創新能量研發，都會真正著重在中心長者們的需求上。在中心裡的長者們成為了雙連在推動新的服務項目、課程的最重要意見蒐集者，為的就是要打造一個中心長者們所認同的一個家。因為雙連將每一位長者視為自己的親人，長者們在這裡的生活真的非常令人羨慕，也非常適合作為許多安養中心學習的對象。

2. 符合長者需求的空間

因為對空間規劃相當有興趣，我特別注意了幾個雙連安養中心裡的細節。首先，是走廊上兩種高度的扶手，是針對可以行走及坐輪椅的長者所設計的不同高度。走廊上非常明亮且每個房間外都擁有可以自行佈置的區域，就好像家門口的玄關一樣，除了可以讓長者方便辨識自己的房間（透過與自身物品的連結），更可以讓人有一定的隱密空間，踏進了玄關就是自己的家而非公共區域的感覺。門外一人一個的小座椅，除了可以成為鄰居間的社交空間，更可以讓行走經過的人有機會坐下休息。從這幾點來看，我認為雙連非常注重長者與空間之

間的關係，並相當用心的去營造家的氛圍。我還有看見一些相當貼心的設計。因為曾經有長者在進入電梯時被夾到過，雙連的電梯也因此特別加裝更全方位的紅外線系統，只要你一伸手，會立即感應到人的存在並將電梯門再度打開。電梯裡也貫徹「坐」電梯的說法，特別設置了座椅讓長者可以在電梯裡坐著休息。從這一點可以看見，雙連是如此重視長者的需求，並且非常積極的在改善。

3. 長者價值再現

在雙連的每一天，都設計了許多不一樣的活動及課程。在參訪當天，我們在大廳看見了正在進行中的健康促進課程，是雙連對外連結了健促團隊「菲特邦」所開設的課程。旁觀的我們，可以清楚看見長者非常認真地參與像這樣的運動課程！而當天因為是週三下午，雙連與社區資源結合，讓鎮上的水果攤在中心外擺攤，讓喜歡吃水果、想吃多樣化水果的中心長者們有機會自己出門買水果，而我們發現還真的不少長者有這樣的需求呢！除了健康課程，藝文類課程也相當豐富，經過長者們的畫室，不禁讚嘆於長者們的各項畫作！

4. 研發能量

一開始聽到雙連有在做研究時，其實覺得相當的有趣。也認為雙連發揮了自己的最大優勢。住在雙連的長者人數眾多，雙連提供的服務也相當多樣化，非常適合以中心長者們的需求為主，讓長者們可以有更好的設備及環境，同時也可以讓照顧服務員、社工等專業人員更能夠掌握每一位長者的生活、健康狀況。

除了設備的研發之外，雙連也非常注重服務的品質。像是在餐廳的外頭，有擺設了簡單的意見回饋箱，透過哭臉及笑臉，長者們可以表達對這一餐的意見，讓廚房、營養相關人員在進一步的調整。這樣貼心的安排，讓我對於雙連對長者重視的程度感到非常值得學習。

5. 結語

「雙連有著非常完善的體制，並且用心地在經營品質。」這是在參訪後非常深刻的印象。也因為如此，雙連陸陸續續在扮演顧問的角色，除了國內一些安養中心前來借鏡學習

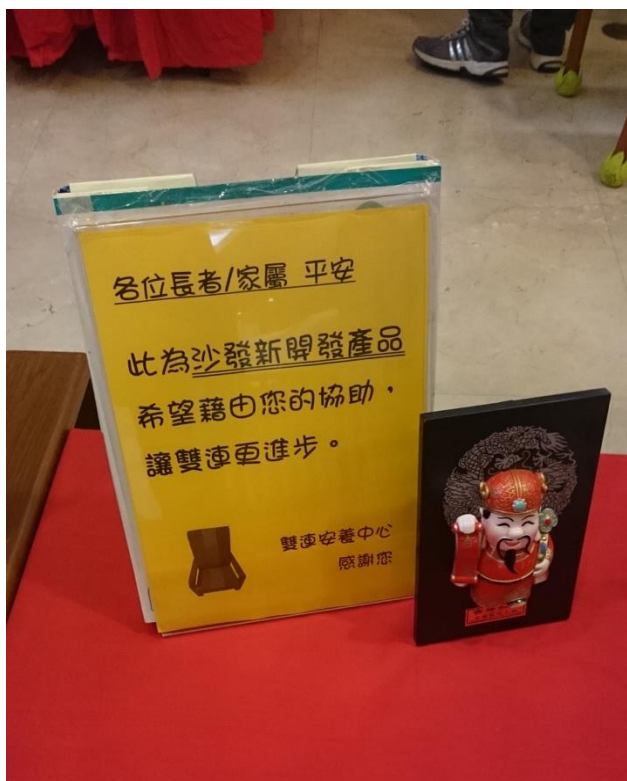
外，更將市場開拓到了中國。從協助規劃土地、協助內裝設計到協助建立軟體及管理策略，雙連開始了他們的管理顧問服務。參訪時，有位同學詢問了：要如何讓雙連內部的創新源源不絕？吳研究員提到了他們非常鼓勵中心人員，無論是什麼樣的專業，都可以提出創新的提案。並且透過與學校專業科系的合作，創造了不同的創新量能，我想產學間的合作，也是雙連非常重要的一塊，對於未來跟高齡照顧相關的人才培訓，雙連也提供許多的機會。參訪結束後，我在想，若雙連的系統、組織規劃、服務輸送等等可以進一步的在台灣各地發揚光大，台灣長者的晚年生活也許真的可以更加有趣，也更加符合需求。

● 雙連安養中心



走廊設計

(除了空間明亮，也可看見每一個房間外針對玄關功能所做的設計。由此可見，雙連對於對於長者個人空間、社交空間的營造相當用心)



新開發的沙發試坐



餐飲回饋