

活動感想

107 年 8 月財團法人臺灣基督長老教會雙連教會附設新北市私立雙連安養中心 實習心得

陳韻安¹、葉俐廷¹

壹、機構介紹

1913 年雙連基督教教會秉持著「耶穌基督為門徒洗腳的精神」成立，如同雙連的標誌；1928 年成立雙連幼兒園；1990 年成立雙連基金會；直到 2000 年才在三芝成立雙連安養中心。行政組主任表示雙連的土地是從 100 個選項中脫穎而出的，是靠山面海是無可挑剔的地點。雙連安養中心總共有三棟建築，依據建造順序分別為：養護區(一期)、安養區(二期)、失智區(三期)以及一個禮拜教堂。養護區目前收治輕中度失能的長輩，其中 1-3 樓較輕，5、6 樓較嚴重，共 154 床；安養區則收治生活能自理的長輩，伙食同工作人相同，共 212 人；失智區則收治輕中度失智長輩，區分為單元照護方式，一層樓最少兩單元，一個單元 9 人，目前共 66 人，全部加總的住民為 432 人。在工作人員配置方面，幾乎為 1:2，由 206 照服人員照護，共 350 位專任人員，不聘任外籍勞工。機構秉持的精神為「以長者為尊，以服務為榮」，聘用人員的標準認為態度勝過專業，珍惜任何可以改善的機會，是我對此最感動的地方。這種做事方式讓我想到了日本的機構，以長輩的心理及身理為第一考量設計活動跟環境，跟雙連機構的理念相同。例如，電梯裡的座椅，就是參訪日本學習，降低長輩環境障礙及貼心的設計，使我非常驚艷。行政組主任提到個一句話我非常認同，「硬體若做得好，服務就會方便許多」，這同時在老年所上課時也有提到，在實務現場可以體會真的是機會難得。下表為機構入住費用簡介：

¹國立成功大學醫學院老年學研究所

一、沿革歷史

年代	事蹟
1913	.財團法人臺灣基督長老教會雙連教會成立。雙連教會除了傳揚耶穌基督福音引人歸主以外，一直都秉著關懷社會，舉辦慈善及育英等公益事業。
1988	.開辦社區松年大學，從學員熱烈的參與情況，以及看見老人生活照顧的需要，便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，並配合政府推展長期照顧十年計畫--大溫暖社會福利套案之旗艦計畫政策，計畫將雙連具有的資源及經驗，延伸承辦社區式及居家式的照顧服務。
1993	.財團法人臺灣基督長老教會雙連教會，於 1993 年決定成立一處「綜合性社會福利園區」。
1995	.購買基地現址，獲准同意籌設綜合性照顧老人 432 床，本基地隔年獲准變更編定為「特定目的事業用地」。
2000	.首期 182 床之興建在年落成啟用，開始提供服務安養及養護長輩，同時除了自籌款項外也獲得政府的獎助及補助款。 .財團法人臺北縣私立雙連社會慈善事業基金會成立。以辦理社會福利慈善事業為宗旨，例如社區青少年獎助學金、補助經濟困難者；以及社區照顧關懷據點業務-送餐服務、電話問安、親臨訪視、健康促進等。
2002	.提供服務第二年便接受中央及地方政府評鑑榮獲優等獎，至今每屆均榮獲優等獎。
2003	.擴建安養 184 床，位於現今仁愛樓位置。
2010	.擴建多功能可容納 580 人的禮拜堂暨失智症照顧專區 66 床，同時設置老人服務照顧模式相關議題的研究中心。

二、服務團隊

雙連安養中心秉著耶穌基督愛人的精神，以長者為尊、以服務為榮，用心用情的營造一處具有多功能、多元化、多層級、連續性的長期照顧服務機構，並支持社區式及居家式照顧服務資源整合之連結。為此聘有專任的護理師、職能治療師、物理治療師、社工師、照顧服務員、廚師、營養師、牧師、行政、工務等完整的專業團隊；以及聘請家醫科、神經內科、精神科、皮膚科、牙科等特約醫師，共同提供完善的生活照顧、醫師門診、護理照護、就診服務、復健服務、餐飲服務、社會資源、休閒活動及成長課程等，給予進住長者無微不至、有如家人般溫馨貼心與尊嚴的照顧。期許營造一個符合長輩需求與溫馨的大家庭！

三、經營理念

- 以長者為尊、以服務為榮，用心用情的營造一處。
- 具有多功能、多元化、多層級、連續性的長期照顧服務機構。

四、雙連安養中心入住費用簡介表格

表一、雙連安養中心入住費用簡介

機構名稱	財團法人臺灣基督長老教會雙連教會附設新北市私立雙連安養中心		
目標	多層級連續性的老人安養中心		
宗旨	秉持著「耶穌基督為門徒洗腳的精神」，以長者為尊，以服務為榮。		
成立時間	2000 年		
分類	安養	養護	失智
收案對象	以需他人照顧或無扶養義務親屬或扶養義務親屬無扶養能力，且日常生活能自理之老人為照顧對象。	以生活自理能力缺損需他人照顧之老人或需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老人為照顧對象。	以神經科、精神科等專科醫師診斷為失智症中度以上、具行動能力，且需受照顧之老人為照顧對象。
入住資格	1.年滿 60 歲以上者。經健康檢查未患法定傳染疾病者。 2.主管機關轉介之低收入戶者。(另有補助) 3.經神經內科、精神科等專科醫師診斷患有失智症，且具有行動能力		

	者。		
房型	單人房(8.3 坪) 雙人房(12 坪) 雙人房(15 坪)	單人房、雙人房、 六人房	單人房 雙人房
費用說明	28,000 元/1 人 48,000 元/2 人 56,000 元/2 人	40,000 至 41,000 元 /1 人	56,000 元/1 人 51,000 元/1 人
入住費用	<p>1. 保證金：①每人收取 2 個月之每月應繳費用。②低收入證明者免繳。</p> <p>2. 急重症儲蓄金：①每人新台幣 100,000 元需一次繳清，用於進住者之急、重病就醫及診治看護費用不足時先行抵押，次月繳款時再予補足。②低收入證明者免繳。</p> <p>※以上 1、2 項於退住時將無息全額退還，惟若欠生活費或其他費用，或對本中心負損害賠償責任時，本中心得於保證金及急重病儲蓄金內抵扣，但若仍有不足者連帶保證人或緊急聯絡人應給予補足。</p>		
服務項目	膳食費、住宿費、服務費、水費、管理費、維修費、修繕費、基本電費、基本電話費、定期交通車、松年大學、旅遊踏青、室內外活動、空調、冰箱、電鍋、熱水瓶、電話機、電視、電扇、燈泡、吹風機、衣櫃、沙發組、網路線、簡易生命測量、復健諮詢及評估、基本復健服務等。	膳食費、住宿費、服務費、水費、管理費、維修費、修繕費、基本電費、基本電話費、定期交通車、松年大學、旅遊踏青、室內外活動、餵食、點心、特殊飲食供應、營養規劃、沐浴、清潔、護理照顧、藥品管理、物品保管、生活特別照顧、復健評估與諮詢、基本復健服務等。	膳食費、住宿費、照護服務費、水電費、管理費、維護費、修繕費、電話費、定期交通車、松年大學、旅遊踏青、室內外活動陪伴、點心、飲食營養評估、疾病護理照顧、緊急就診服務、藥物管理給藥、物品保管、日常生活起居照護、復健諮詢與評估、基本復健服務、衛材費等。
備註	上述費用不含個人自行負擔之衛材費用。	<p>1. 若有鼻胃管或導尿管其中之一，費用為 40,500 元/1 人</p> <p>2. 若有鼻胃管及導尿管兩管，費用為 41,000</p>	上述費用不含個人自行購置營養品、尿布、衛材、診療醫藥、醫院住院看護、其他個人因素所產生之耗材費及非交通車支交通費用

		元/1 人 3. 上述費用不含個人自行構置之營養品、尿布、衛材、診療、醫藥、醫院住院看護、其他個人因素所產生之耗材費用及固定交通車支交通費用。	等。
聯絡資訊	電話：(02) 2636-5999 傳真：(02) 2636-5998 Mail：sleh@ms35.hinet.net 地址：252 新北市三芝區後厝里北勢子 22-17 號		

貳、我們所觀察的住機構老年人心情

在一周實習的觀察，及與工作人員的心得分享，我發現居住在雙連安養中心的老年人皆非常認同雙連，且非常感謝雙連帶給他們生活品質，其中有長輩提到令人印象深刻的一句話：「能居住在雙連的人，都是有福氣得」。我認為這應該歸功於雙連在靈性養護上非常完善，與雙連為基督教之機構有很大的關係。靈性的關懷使機構比其他機構更多了一份溫馨，其中長輩間的互相關懷更是其中最寶貴的。除此之外，硬體設備也幫了許多忙，例如：從機構連接教堂的走道，使長輩不必擔心天氣不便出門，隨時隨地都可以推著輪子或拿著拐杖來到教堂，尋求心靈的解放；天花板及落地窗的間接照明設計使整個教堂非常明亮，藉由室外光線透進室內非常舒服；以及在教堂中也以保留區(失智症專區)為失智症患者保留座位。除此之外，在教堂聽牧師禱告及唱歌，也對長輩的心理及社會交流有很大的幫助，如同詩歌班一樣，大家一起唱日文詩歌的時間就如同自己身在這個群體中，將是我珍貴的回憶。在心理方面，我們在最後的機構 Q&A 實習報告中提到，長輩適應的問題。其中家屬陪伴房，就是家屬陪伴使年長輩心理獲得慰藉的一種方式，貼心的設計也是雙連思考周到的一好服務。在生理方面，雙連非常重視長輩的肌力訓練。每天早晨都有半小時的戶外早操，除此之外還有社區據點帶領的肌力訓練課程以及復健師帶領的銀髮運動，次數頻繁可以看出機構對長輩生理健康的用心。在安養區地下室一樓更有健身器材、桌球及撞球，促進長輩

運動的同時還能增加住民互動。

雙連安養中心在身、心、靈、社會上對長輩的照顧堪稱一流，住民及家屬都非常稱讚，連續性照顧更為全台灣機構的榜樣。有住民提到：「雙連最好的地方是，若是我們夫妻有一方失能需要臥床，我們也不用分開」。目前排隊等待入住的人數在幾百人不等，是非常優秀的安養機構。

參、我們看到的雙連安養中心機構的優缺點

在踏進雙連的瞬間，除了讓我感受到前所未有對養老機構的體驗之外，更讓我第一次有機會利用老年所上課所學的知識來驗證這個機構的好壞。「視、聽、嗅、味、觸，是初步判斷一間機構好壞最簡單的標準」，這句話突然在我耳邊響起，因此我開始在實習的一個禮拜間一一審視雙連給我的五官感受。(一)、首先是視覺，不論是公共空間或是房間內皆非常寬敞不會有壓迫感，對台北寸土寸金的現況來說來是非常稀有的；而在光線方面有可以發現雙連的用心，大廳、食堂等公共休閒區域使用的是白黃色的燈光，使整個空間看起來舒服放鬆，而在需要清楚視線的地方，例如電腦教室、簡報室、課堂教室則為正常的白色燈光；觀察機構內的老年人衣服，看上去皆非常乾淨，且女性長輩多有化妝、擦指甲油的打扮，臉上也溢滿著幸福的笑容，可見住民對機構的滿意度應該不低。(二)、聽覺，我最喜歡的是雙連早午晚的背景音樂，會隨著時間變化而不同，早晨較活潑、中午較輕快、晚上則較平穩，在食堂也能聽到音樂，而且都為輕音樂沒有人聲，非常像飯店的經營方式，住了非常舒服的五天。(三)、嗅覺，雙連安養中心當然沒有老人臭，這個評斷標準是最直接也最簡單的，一踏入雙連就知道已經合格。這樣歸功於洗衣房的功能，每天的衣服送洗服務是對於消除味道非常重要的單位。在實習期間我也很榮幸在洗衣房協助並觀摩了一個上午，了解到洗衣房整個專業洗衣流程，並了解到雙連對長輩的照顧之用心。(四)、味覺，在五天飲食當中我們都跟著安養長輩一起吃飯，總結一句話來說就是非常好吃，完全不像機構的餐點，比較像飯店。但是細看其實可以發現，食物皆經過切塊處理，有考慮到長輩的咬合能力，切的較小是為了讓長輩方便入口，降低長輩飲食方面的障礙，促進自立支援的功能。除此之外我們很幸運遇到父親節，因此一起托長輩的福享受到了豬腳麵線跟蛋糕，會隨著節慶變化伙食這點也非常值得嘉獎。(五)、觸覺，是指使用機構應設備的舒適及合適程度。我認為雙連在設計硬體設備也非常用心，跟銀髮廠商合作設計

出適合長輩使用的沙發，並提供廠商使用建議及心得。可以看得出來雙連是真的用心在營造一個家的氛圍給住民，希望他們能在雙連體驗到最完整的照顧，並在雙連走完人生最後一哩路。

雙連安養中心最讓我驚嘆的部份，是整體的服務品質。從洗衣房的標準流程、電梯裡放置座椅的貼心、新進人員訓練時院長理念分享等，都讓我非常感動，原來台灣的安養中可以不是悲慘的象徵。我認為可以使雙連如此優秀的原因，除了與第一線員工的辛苦付出有關，最關鍵的是帶領者對照護品質的思想與要求。帶領我們實習的負責人(行政組主任)曾經提到，基督教的宗教理念其實很深的影響著雙連，「耶穌基督幫門徒洗腳」的精神。「洗腳」是一個「象徵行動」(symbolic act)，這標誌著耶穌盼望藉著祂的行動帶來「聖潔」，期望員工在照顧長輩時可以懷著愛長輩的心洗去髒污帶來潔淨，具有以自身擦拭骯髒的「抹布精神」。這樣崇高的目標，別說一般的機構了，對大部分人來說都是充滿挑戰的工作精神。然而神奇的是服務的氛圍是會感染的，雖然雙連員工僅約 30%是基督教徒，但是整體員工的服務態度都在水準之上，並為自己的服務感到驕傲，更與雙連的宗旨「以長者為尊，以服務為榮」互相切合。讓我體會到，其實服務品質的提升要掌握的是細節，看似簡單的服务過程，就隱藏著許多要注意的細節，並不是表面上的簡單，深受啟發。期望未來的自己學習雙連對服務品質的要求，並在自己身上體現。

表二、雙連安樣中心機構的優缺點列表

優點	缺點
1. 地理環境優良，靠山面海，心靈舒適	1. 入住費用需繳交保證金與急重症儲蓄金，負擔高。
2. 服務品質與相應，價格合理	2. 位置為新北市郊區，須從捷運淡水站搭接駁車(約 30 分鐘)或是公車抵達。
3. 服務細心且充滿靈性(基督教)人文觀懷	3. 面海，北部海邊冬天較寒冷；靠山，須注意豪大雨的土石流危機。
4. 服務項目涵括所有生活面項，食衣住行育樂	
5. 積極的肌力訓練，避免衰弱	
6. 機構環境營造適合長者的良好氛圍(燈光、音樂)，且為無障礙環境	
7. 連續性照護，使夫妻長輩不用因一方臥床而分離	

肆、結論

一、與老年所的連結

在雙連實習期間，我們不時就會回想起老師在課堂所教導的內容，包含(一)、與老年人溝通的方式，音量要大、緩慢且速度一致、低音頻的聲音會是最佳，在雙連安養機構帶領長輩運動的員工身上體現；(二)、老年心理學，例如老年人常見的不安全感，在雙連安養中心以家屬陪伴房的方式扮演著重要角色，解決長輩一開始入住機構的適應問題；(三)、老年居住與生活，建築與環境我認為是雙連最大的優勢之一，注重空間感與互動性，並與戶外的陽光連結營造出日出日落的時間感，除此之外室內的設備也以社區為概念構成，設有飲食的咖啡館、休閒娛樂的卡拉 OK 以及健身用的器材道具等，希望長輩就算住在機構也可以享受到如同社區般的服務，完全體現了課堂所學的：居住以「生活感」為目標；(四)、機構的五官感受，「視、聽、嗅、味、觸，是初步判斷一間機構好壞最簡單的標準」，雙連在我們初步感官判定方面皆得到很高的評價，也親身經驗了所學知識與實際互相應用的機會。綜上所述，我認為在雙連安養中心實習，提供了我們很寶貴的經驗使實務與知識結合，讓在老年學所學的知識得到更深一層的應用。

二、對機構的期待

在入住雙連安養中心之前，我並不認為宗教會對照護品質產生太大的差異。但是在雙連安養中心的五天實習當中，我發現基督教機構與其他最大的不同在於照護心態上的差異。在宗教體系裡的機構，除了資金較為豐沛之外，更重要的是照護者的品質及心理狀態可以達到一定的水準。就如同日本人對服務品質斤斤計較的要求一般，在宗教教義底下容易使人產生犧牲奉獻的氛圍並產生認同感，一旦員工認同自己的服務具有價值及意義，在服務表現及品質上就容易體現出來了。有一句話說：「人生要活得有意義」，我認為宗教所賦予的正是生命的意義以及服務的意義。雙連安養中心是很特別的機構，縱使員工僅有 30% 信奉基督教，但是整體的工作氛圍卻讓人體會到其追求細節的服務態度，使我相信是環境影響了人。期待雙連可以繼續保持這樣的服務精神，若行有餘力甚至可以輔導台灣的連續性照護機構，提供經營及管理上的建議，促使台灣的長期照護體系服務品質的進步。

三、對政府的期待

雙連安養中心是一間符合「全人照護」，且具備「連續性照護」的模範機構，其理念及的服務品質互相呼應，可說是全台灣優秀的機構中的佼佼者。然而我們也開始思考，雙連機構的模式是否也可以複製到台灣各個角落呢？若是台灣所有的機構都可以保有如此高品質的服務理念，對全台灣的長輩一定是一大福音。依據我們的觀察，若要達到雙連的服務品質最重要的是領導者的觀念跟態度以及宗教信仰，雙連安養中心的院長就有非常明確的目標以及氣魄，帶領著旗下將近 400 位員工，堅持原則往「讓長輩在機構活到終老」的理想邁進；除此之外，宗教因素也在機構服務品質的整體提升上有很大的加分，員工見到長輩都會說：「平安！」，從溫暖打招呼方式就可以看出宗教介入與其他機構的差異。綜上所述，建議台灣的政府，可以利用或模仿雙連機構服務的成功方式，以連續性照護為宗旨發展老年照護服務，並避免將照護打散成為點餐式的服務，注重照護的完整性，並堅持服務品質、著重在細節，打造屬於台灣的長照服務體系。

四、老年人與我

光陰匆匆，時間流逝飛快，為期五天的實習日程就在跟語珊主任報告後踏上接駁車的瞬間完美落幕。看著淺水灣的橘紅夕陽，五天跟著長輩們一起活動的場景歷歷在目，我們跟長輩們一起做早操、一起做遊戲、一起唱詩歌、一起做禮拜、一起用餐、一起生活，長輩們在雙連的笑容是我這次實習最大的收穫，不論是日常、課堂上、做禮拜皆可看到長輩那和藹的笑容，毋庸置疑這是雙連安養中心最驕傲最自豪的地方，他們提供的服務大致上與其他所耳聞安養中心沒有差異，能夠提升品質的就是他們所注重的每項細節，西方格言流傳一句話「魔鬼藏在細節裡(The devil is in the details)」，雙連安養中心的成敗，大方向固然極其重要，雙連交會在 1993 年台灣老年人口超過 7% 時就發現老齡化將會是個問題，此後雙連教會積極致力於這塊領域，陸續設立許多相關設施，雙連安養中心是其中一個項目，但是，細節部份的作為，卻往往是成敗的關鍵，這也是雙連給我最大的啟發，我們做事時常常注重大方向及效率，講求效率的同時往往會忽略小細節的地方，不仔細檢查雖然不會發現，卻會成為有心人欲攻擊你的弱點，往後的每一天不論做瑣事或做大事，細節雖不屬於大事情也不會用輕忽的態度面對，想要達標攻頂從來就不是一蹴可成，從細微之處入手，注重細節、態度認真面對，未來的障礙都可以一一攻破的。