

出國報告(出國類別：考察)

赴美國考察整合社區、居家及機構式 照顧服務計畫成果報告書

服務機關：衛生福利部社會及家庭署

姓名職稱：張靜倫科長

派赴國家：美國

出國期間：106年12月19日至106年12月25日

報告日期：107年2月22日

目 錄

| | |
|--|----|
| 壹、 前言 | 1 |
| 貳、 考察行程 | 2 |
| 參、 考察人員 | 5 |
| 肆、 考察內容 | 7 |
| 一、KIN ON 健安療養院 | 7 |
| 二、Ida Culver | 11 |
| (一)House Broadview 華大退休教職員的社區 | |
| (二)Aljoya Thornton Place 退休社區 | |
| 三、Legacy House 松柏樓 | 15 |
| 四、Nikkei Manor assisted living | 20 |
| 五、Seattle Keiro Japanese Nursing Home | 23 |
| 六、Sunset Adult Family Home | 27 |
| 七、普羅維登斯(Providence Washington)Providence Elder Place West Seattle) | 33 |
| 八、Caroline Kline Galland home | 39 |
| 九、亞裔銀髮族基金會 | 44 |
| 十、樂敘之家 Aegis Living of Gardens | 47 |
| 伍、 討論與建議 | 55 |

本報告撰寫人為張靜倫、林玉琴、朱思蕙、張菁芬、趙樹堂、黃龍冠、陳柏宗、詹麗珠、游如玉、鄭淑敏、黎世宏、周文珍、滕西華、洪千惠、蕭燕菁、戴玉琴、余姍瑾、李凱婷、陳智鵬、林嘉慧、吳淑惠。

壹、前言

我國老人照顧係以在地老化及社區化為政策目標，為使失能老人也可以在自己熟悉的家及社區中自主生活，並減輕家庭照顧負擔，政府積極推動長期照顧十年計畫 2.0，透過社區整體照顧服務體系，加強推展各項居家式及社區式長照服務，並對有密集生活照顧及醫療照護需求之重度失能老人提供機構住宿式服務，落實建構多元連續性長期照顧服務體系，讓有需求之民眾及其家庭都可看得到、找得到、用得到。截至目前為止，全國老人福利機構計 1,088 家，考量渠等機構廣布於各社區，實為政府推動長期照顧 2.0 社區整體照顧服務體系之重要資源與夥伴，宜善用其在社區中的優勢，於所提供之住宿式服務基礎穩固之後，積極擴展觸角，參與並提供多元多層級之長照服務，同時提升服務量能與照顧品質。

為強化老人福利機構參與長期照顧 10 年計畫 2.0 社區整體照顧服務體系運作，發展提供居家式、社區式及機構式等多元整合長照服務，衛生福利部社會及家庭署爰規劃邀集縣市政府及民間單位代表至美國進行機構住宿式服務模式及 PACE (The Program of All inclusive Care for the Elderly, 老人全包式照顧服務方案) 考察。PACE 源自 1973 年美國舊金山唐人街的 On Lok 安樂居機構，至今並已在全美執行 100 多個計畫，每個計畫係透過跨專業評估老人需求，並依其需求擬定照顧計畫，提供包括居家服務、日間照顧、送餐、交通接送、喘息服務、住宿等各項居家式、社區式及機構式，甚至醫療照護等全方位之整合服務。除了整合式服務輸送外，PACE 同時也是一種論人計酬的服務給付方式，讓服務提供單位有誘因將老人照顧好並留在社區中，在老人重度失能需住宿式服務時方讓其入住照顧成本較高之機構。期待透過本次考察行程，具體了解掌握：(一) 不同國家在機構住宿式服務及多元整合式長期照顧服務模式之發展特色、優勢與限制；(二) PACE 之理念、服務輸送體系運作與服務提供現況；(三) 住宿式機構在其中參與之角色、任務與利基，及相關創新與加值服務規劃推動情形等，作為往後相關政策方案推動之參據。

貳、考察行程

本次考察時間為 106 年 12 月 19 日至 12 月 25 日，計 7 天 6 夜，考察行程包括參觀訪視 10 個長期照顧服務機構、1 個基金會及 1 場專題演講與研討；各日考察行程詳如下表：

| 日期 | 時間 | 地點 | 行程說明 |
|-----------------------|---------------------|---|--|
| 第一日 12/19 (星期二) | 08:50 | 臺灣桃園機場 第 2 航站長榮航空 | 臺灣桃園機場第 2 航站 長榮團體櫃台集合 |
| | 11:50 | 搭乘班機飛往美國 長榮航空(BR024) | 飛行 10 小時 30 分 |
| | 06:20 | 抵達美國西雅圖 (抵達美國時間： 12/19 的 06:20) | 入境通關 前往飯店 |
| | 下午 | 機構介紹 | 各參訪機構介紹及小組討論報告 |
| 第二日 12/20 (星期三) | 09:30 ~ 10:00 | 4416 S. Brandon Street Seattle, WA 98118 | 介紹參訪團成員 簡介「台灣長照 2.0」 (團長：張靜倫科長) |
| | 10:00 ~ 12:00 | | 機構參訪 1： KIN ON 健安療養院 溫崇德院長介紹美國長照歷史、系統、現況及社區長照服務網 |
| | 14:00 ~ 15:00 | 12505 Greenwood Avenue N Seattle, WA 98133 電話：(206) 452- 3206 | 機構參訪 2： Ida Culver House Broadview： CCRC, retirement home、assisted living、nursing home 華大退休教 職員的社區 |
| | 15:00 ~ 16:00 | 450 NE 100th St, Seattle, WA 98125 電話：(206) 866- 9567 | 機構參訪 3： Al joya Thornton Place 退休社區 |
| | 晚上 | 小組討論 | 交流分享參訪學習心得及臺灣如何 借鏡參訪組織的實務經驗 |
| 第三日 12/21 (星期四) | 10:00 ~ 11:00 | 803 South Lane Street, Seattle, WA 98104 電話：(206) 292- 5184 | 機構參訪 4： Legacy House 松柏樓 |

| 日期 | 時間 | 地點 | 行程說明 |
|-----------------------|---------------------|--|--|
| | 11:00 ~ 11:35 | 700 6th Ave S, Seattle, WA 98104 | 機構參訪 5: Nikkei Manor assisted living |
| | 11:45 ~ 13:00 | 1601 E Yesler Way, Seattle, WA 98122 | 機構參訪 6: Seattle Keiro Japanese Nursing Home |
| | 14:00 ~ 16:00 | Sunset Adult Family Home Inc. 6233 Lake Washington Blvd Se, BELLEVUE, WA 電話: (866) 653- 9337 | 機構參訪 7: Sunset Adult Family Home 陳睿仙博士介紹居家照顧, Adult family home 現況 (台大護理, 華大博士, ARNP) |
| | 12/21 晚上 | 小組討論 | 交流分享參訪學習心得及臺灣如何 借鏡參訪組織的實務經驗 |
| 第四日 12/22 (星期五) | 10:00 ~ 12:00 | 4831 35th Ave. SW Seattle, WA 98126 電話: (206) 923- 3940 | 機構參訪 8: 普羅維登斯 (Providence Washington) Providence Elder Place West Seattle (PACE) |
| | 14:00 ~ 16:00 | 7500 SEWARD PARK AVENUE SOUTH, Seattle, WA, 98118 電話: (844) 334- 3818 | 機構參訪 9: Caroline Kline Galland home(Jewish institute 猶太人療 養院、社區醫療網、居家服務、安 寧照顧) |
| | 12/22 晚上 | 小組討論 | 交流分享參訪學習心得及臺灣如何 借鏡參訪組織的實務經驗 |
| 第五日 12/23 (星期六) | 10:00 ~ 12:00 | 亞裔銀髮族基金會 4416 S. Brandon Street Seattle, WA 98118 | 專題演講與研討: 美國長照機構理念與政策 1. 美國老人醫學現況 陳一仁醫師 2. ARNP 在長照機構的照顧 「Culture change movement」 陳燕蘇女士(Optum, 「療養院的包 裹式照護」連鎖公司, ARNP) 3. 老人福利之迷思 Ralph Rei SW(雷正義)(前華盛頓 州老人福利部主任, 台灣東吳大學 |

| 日期 | 時間 | 地點 | 行程說明 |
|-----------------------|---------------------|--|--|
| | | | 社會系，美國聖路易社福博士) |
| | 15:00 ~ 17:00 | 13056 SE 76th Street Newcastle WA 98056 電話：(425) 903- 3530 | 機構參訪 10： 樂敘之家 Aegis Living of Gardens 退休社區及 Assisted living 交流分享/華盛頓州老人福利 雷正義先生 |
| | | 西雅圖(SEATTLE TACOMA INTL AIR PORT) 長榮航空 西雅圖 1-800-695-1188/ 1-206-242-8888 | 出發前往機場 預計 21：30 抵達西雅圖塔科馬國際 機場 |
| 第六日 12/24 (星期日) | 00:20 | 夜宿機上 | 搭乘長榮航空(BR025)班機：返回台 灣 西雅圖時間 12/24AM00：20 飛行 13 小時 00 分 |
| 第七日 12/25 (星期一) | 05：20 | 返回臺灣 | 抵達臺灣桃園機場(TAIWAN TAOYUAN AIRPORT) |

參、考察人員

本次考察人員包括公部門代表 5 人（其中 1 人為衛生福利部社會及家庭署代表並為團長，4 人為縣市政府代表）、民間單位代表 17 人等計 22 人；考察人員名單詳如下表：

| 部門 | NO | 服務單位 | 職稱 | 姓名 |
|--------|----|-----------------------------------|------|-----|
| 公部門代表 | 1 | 衛生福利部社會及家庭署老人福利組機構輔導科 | 科長 | 張靜倫 |
| | 2 | 臺南市政府照顧服務管理中心 | 秘書 | 洪千惠 |
| | 3 | 桃園市政府社會局老人福利科 | 科長 | 趙樹堂 |
| | 4 | 新北市政府社會局老人福利科 | 科長 | 鄭淑敏 |
| | 5 | 臺北市府社會局老人福利科 | 股長 | 余姍瑾 |
| 民間單位代表 | 6 | 中華民國老人福利推動聯盟 | 秘書長 | 吳淑惠 |
| | 7 | 財團法人屏東縣私立畢嘉士基金會 | 執行長 | 周文珍 |
| | 8 | 戴德森醫療財團法人嘉義基督教醫院社區服務部 | 副部主任 | 林玉琴 |
| | 9 | 天主教花蓮教區醫療財團法人台東聖母醫院 | 主任 | 蕭燕菁 |
| | 10 | 財團法人台北市立心慈善基金會 | 督導 | 李凱婷 |
| | 11 | 財團法人台南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會 | 副執行長 | 游如玉 |
| | 12 | 臺灣基督教門諾會醫療財團法人門諾醫院長照服務部 | 主任 | 戴玉琴 |
| | 13 | 財團法人天主教靈醫會附設宜蘭縣私立聖嘉民老人長期照顧中心(養護型) | 院長 | 黃龍冠 |

| 部門 | NO | 服務單位 | 職稱 | 姓名 |
|----|----|---|------|-----|
| | 14 | 財團法人天主教中華聖母社會福利慈善事業基金會 | 執行長 | 黎世宏 |
| | 15 | 中華民國身心障礙聯盟 | 秘書長 | 滕西華 |
| | 16 | 財團法人新北市私立雙連社會福利慈善事業基金會社區服務總督導兼雙連北海岸社福中心 | 組長 | 陳智鵬 |
| | 17 | 財團法人切膚之愛社會福利慈善事業基金會 | 執行長 | 詹麗珠 |
| | 18 | 國立成功大學老年學研究所 | 副教授 | 陳柏宗 |
| | 19 | 淡江大學建築系 | 兼任講師 | 林嘉慧 |
| | 20 | 日本優能協會 | 理事 | 張菁芬 |
| | 21 | 財團法人雙福社會福利慈善事業基金會 | 組長 | 朱思蕙 |
| | 22 | 中華民國老人福利推動聯盟 | 社工督導 | 陳妍杏 |

肆、考察內容

一、KIN ON 健安療養院

參訪日期：106 年 12 月 20 日(星期三)

接待人員：溫崇德院長

參訪機構住址：4416 S. Brandon Street Seattle, WA 98118

參訪機構電話：206. 556. 2237

參訪機構網址：

http://kinon.org/index.php/kinon/service_ch/longTermCare

協助整理人員：林玉琴、朱思蕙、張菁芬

(一)機構簡介

KIN ON 健安療養院（以下稱健安）成立於 1985 年，是為符合亞洲老年人獨特文化和飲食需要所設置之雙語美籍華人養老機構。多年來，健安持續擴大，提供家庭護理、護理支援服務及照顧住宅，期待透過長者熟悉的語言與文化，提供長者生活照顧、社會參與及教育服務，為普吉特海灣地區的亞洲裔老人及其家庭提供支持。

健安的核心價值如下：

- 1、團隊合作和尊重：建立公開，誠實和尊重的關係，以便為客戶提供最高水平的服務。我們是“One Kin On”。
- 2、廉正：對自己負責，個人誠信第一。
- 3、優質的服務：優質服務始於每個人共同努力，始終如一地為居民，客戶和對方提供真實的笑容和滿意度；像家人一樣對待每一個人。
- 4、持續發展：明智地採取行動，投資自己和團隊，專注於今天能做些什麼來使明天更好。
- 5、致力於幫助亞洲長者與社區保持聯繫，盡可能長時間安全地居住在家中。
- 6、提供最全面的服務之一，使長者能夠安全並有尊嚴地住在家中。

健安的服務內容包括：

- 1、康健樂頤計畫：健康運動，增進身體機能；持續進修，學習最新資訊；社交活動，互相扶持、共同學習。
- 2、獨立生活資源：為親屬照顧者提供教育和支持；慢性病護理課程支援；居家服務，包括家務和交通等協助。
- 3、整體短期康復配套：協助手術、事故或中風後康復；物理治療及作業治療；協助長者在家中之個人衛生、膳食和交通服務等
- 4、住宿選擇：成人家庭護理家園；長者生活輔助家庭；長期專業護理中心；

(二)參訪過程

1. 陳一仁醫師說明美國長期照顧與家醫制度之關聯、美國長期照顧機構法規、機構的照顧理念、服務模式設計及運作邏輯。
2. 團長介紹參訪團成員並介紹長期照顧 10 年計畫 2.0。
3. 健安環境介紹與訪視。
4. 溫崇德院長介紹健安的運作經營模式與內涵。

(三)參訪心得

來到健安，第一眼看到的是紅色的招牌、紅色的大柱，相當符合華人的文化，紅色對老人就是有莫名的吸引力。健安的成立是一種社區營造，同在西雅圖生活的華人看到華人老化的生活照顧需求，展開基金勸募，花了 2 年時間而設立的。而這種社區營造的精神一直延續著，在大門口迎接訪客的是高齡志工，拉近了來訪者的距離，除了住宿型服務，也走入社區，發展居家服務和長者健康促進服務。

健安也讓社區長者平時就有機會走進來，開辦體適能課程和各式健康講座，療養院不是封閉的而是開放的，療養院也是社區長者的資訊交流站，這是很棒的社區融合。長者可以在健康的時候就事先了解療養院的生活模式，有助於對自己未來居住方式做適當的決定。

美國地大的關係，健安的住宿空間不會擁擠，處處可見陽光休憩角落、茶點區、藝術佈置、還有園藝造景，比家裡還舒適。坐著輪椅的長者，自己手推或是慢慢用腳滑行，在走廊自由來來去去，在健安，看不到被約束的，也看不到插鼻胃管，千萬不要以為健安都只服務輕度失能長者，而是對人性的尊重，當然法令規定也是重要因素。

入住健安後不代表一輩子就此住下來無法再回家，健安的服務模式是全面的生活照顧，協助在家健康安樂的生活是健安的重要服務使命之一。因此，健安會評估入住者的身心狀況，藉由 24 小時的護理和復健服務，當長者康復到適合狀況，會尊重長者的意願，討論返家計畫。

健安彷彿是一個小小聯合國，工作人員和長者都來自不同的國家，也許是這種跨文化的組合，在工作人員和長者身上都看到了開朗、笑容、自信和幸福。健安除了開放療養院內部空間給社區長者使用、走入社區提供社會支持性服務，健安也開始發展照顧住宅和團體家屋等多層級服務模式，原來在美國的服務單位也是需要多元化的。

(四)參訪剪影



陳一仁醫師說明



張靜倫科長簡報



溫崇德院長介紹 KIN ON



參訪團員自我介紹



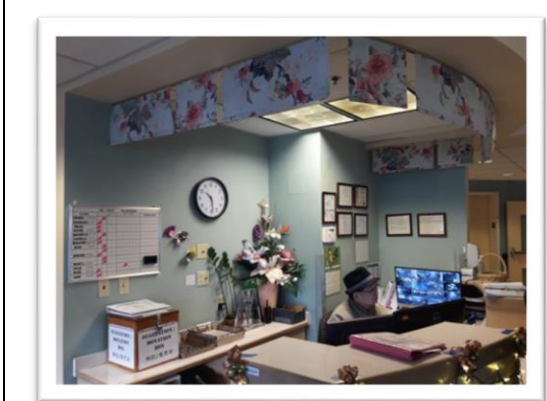
溫崇德院長介紹 KIN ON



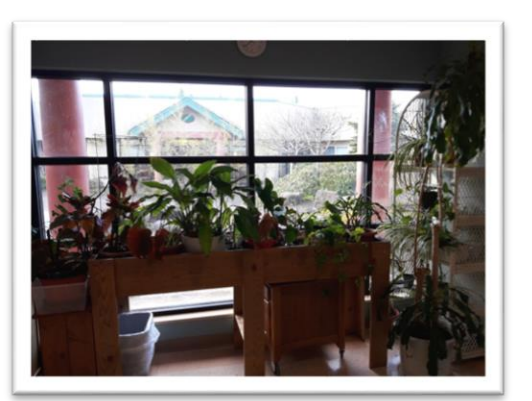
KIN ON 健安療養院



隨處可見的衛教單張



訪客接待處



室內園藝角落



應景的聖誕節布置

二、Ida Culver

CCRC, retirement home, assisted living, nursing home

(一) House Broadview 華大退休教職員的社區

(二) Aljoya Thornton Place 退休社區

參訪日期：106 年 12 月 20 日(星期三)

接待人員：經理 Brittany Bell

參訪機構住址：12505 Greenwood Avenue N Seattle, WA 98133

參訪機構電話：(206) 452-3206

參訪機構網址：<https://www.eraliving.com/communities/broadview>

協助整理人員：趙樹堂、黃龍冠、陳柏宗

(一) 機構簡介

Era living 自 1987 年起開了第 1 個退休社區(retirement community)，這次參訪的 Ida Culver House Broadview 及 Aljoya Thornton Place 等 2 家機構，前者為 Era living 於 1990 年購買前身為華盛頓大學退休教職員退休社區的 Ida Culver House Ravenna，並於後對外開放給一般人士；後者為 2009 年所建立。Era living 致力提供退休人士高品質的服務、設施及課程活動，更用心塑造出與家一樣(home-like)的環境，讓退休長輩可以在連續性照顧退休社區(CCRC-continuing care retirement community)中安心養老。

(二) 參訪過程

1. House Broadview 環境簡介及分組導覽

首先參訪 House Broadview 華大退休教職員的社區，由 Brittany Bell 經理負責接待，除了介紹這個社區的照顧理念外，也逐層帶領大家至各服務區域及房間參觀，實地介紹相關設施設備。

2. Aljoya Thornton 環境簡介及分組導覽

結束 House Broadview 的參訪之後，隨即轉往 Aljoya Thornton Place 退休社區參訪，一樣是先介紹該退休社區的照顧理念及運作方式，並帶領大家至各服務區域及房間參觀，同時介紹相關設施設備與服務措施。

(三) 參訪心得

剛踏入 Ida Culver House Broadview 入口，映入眼簾迎接我們的是聳立在社區大門口的一棵巨大的聖誕樹，修整得非常整齊，顯示這個老人社區的乾淨與好環境。Ida Culver House Broadview 社區中包含獨立生活住宅

(Independent Living Facility)、照顧住宅(Assisted Living Facility)、護理之家 (Skilled Nursing Facility)和失智症照護單元(Memory Care)，可以滿足不同失能程度及照護需求的住民，是一個連續性照護退休社區；其與華盛頓護理學院的合作，使住民能得到更完善的照顧服務。

Ida Culver House Broadview 不像是一個老人機構，外面看似一棟棟整齊劃一的高級住宅，裡面配備有優雅的裝飾、豪華的花園庭院及清爽的海水游泳池和美食，又是一番美景，倒像是一間五星級的飯店。接待我們的是一位亞裔的美國人，她熱情地為我們介紹，住民每天生活在普吉特海灣和奧林匹克山的壯麗景色中，時間彷彿變慢了，真的是退休的慢活生活。照顧住宅由健康管理者(Health Director)和護士助理(Certified Nursing Assistants)所組成的團隊提供住民包含沐浴、穿衣、飲食協助及社會支持等服務。護理之家則提供包含職能治療(occupational therapy)、物理治療(physical therapy)及語言治療(speech and language pathology)讓住民恢復或維持身體及認知功能。獨立生活住宅及照顧住宅依房型及設施不同而有不一樣的收費，從每月 3,000 元美金到 7,000 元美金不等；護理之家則每天超過 200 元美金。

令人印象相當深刻的部分是，不論在獨立生活住宅、照顧住宅或是護理之家中，都不會有任何消毒用品味道或其他異味，也都可以見到窗明几淨的餐桌和用餐環境；更可以在各自獨立的門戶上見到住民佈置屬於自己的擺飾甚至畫作，營造出家的感覺。

隨後參訪了鄰近的 Aljoia Thornton Place，它的腹地雖沒有 Ida Culver House Broadview 的大，但設備齊全、豪華程度也不遑多讓，總共有 120 個住房，已經全部客滿，介紹人員表示入住前須先排等待名單，費用是每人每月 4,000 美金，且須等待至少 4 年才有入住的可能。Aljoia Thornton Place 為照顧住宅，可以讓住民在個人的居室內接受護理照護，充分保留隱私和尊嚴，如果失能程度發生改變，也不必轉移至其他機構。舒適的閱覽空間、運用科技輔助住民運動、藝術創作教室、演講廳及遊戲室等等活動空間，讓住民除了接受照顧之外，有更多元社會參與和自我實現的可能。

照顧住宅體現了三十多年前在更廣泛的醫療保健領域中從「照顧即服務」向「照顧就業」的轉變，提供了長者更廣泛的選擇、有品質的照護水平和多樣化的服務，並受到州政府而非聯邦政府的監管。照顧住宅的意義取決於所涉國家和提供者的價值觀及哲學。Era living 的創辦人 Eli 用家庭哲學——「家人是最重要的」給予機構住民以及工作人員的承諾，在這裡，看到每位員工對長者的熱情，讓 Era living 社區就像家一樣溫暖、舒適而自在。

(四)參訪剪影



門口迎賓高聳矗立的聖誕樹



舒適的庭園設計



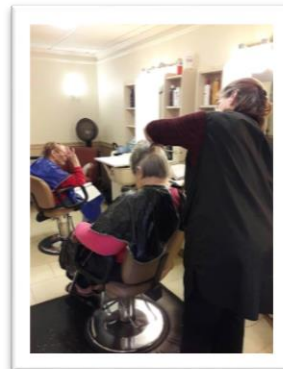
科技輔助的休閒設施



像家一樣的住房



五星級的美食饗宴



人性的美髮沙龍



如同家一般的環境



舒適的交誼閱覽環境



泳池的輔助上下設施



藝術創作教室



提供給家族親友聚餐的餐廳



舒適的用餐環境

三、Legacy House 松柏樓

參訪日期：106 年 12 月 21 日(星期四)

接待人員：Min Huang

參訪機構住址：803 South Lane Street, Seattle, WA 98104

參訪機構電話：(206) 292-5184

參訪機構網址：<http://legacyhouse.org/care.htm>

協助整理人員：游如玉、詹麗珠

(一)機構簡介

松柏樓成立於 1998 年，主要服務對象是亞裔的低收入老人家，因入住者多，需註冊才能前來。許多松柏樓的服務使用者是協助建立唐人街的先驅，這些老年人通常是第一代移民，英語能力有限，在沒有家人或朋友協助及照顧的情況下，松柏樓是他們較為合適的選擇。松柏樓為老年人提供護理、日間照顧、健康管理和關懷服務，設有 75 個照顧住宅，現場有 24 小時的工作人員，提供每天營養的亞洲風味餐點和小吃、健身、健康監測和藥物管理，及社會和娛樂團體活動等。另設有靜思房(安靜室)及 Family room 分別提供老人及其家屬使用。

松柏樓服務內容包括：

1、照顧住宅服務(Assisted Living Services)：設有 75 個照顧住宅的獨立公寓：擁有完整的設施設備、個人隱私、以及緊急通報系統，配置有 24 小時的工作人員，每日提供健身、社交與休閒團體活動，來維持生理上、以及精神警覺，並且促進彼此互動。每日提供營養豐富的亞洲風味餐點和新鮮水果和蔬菜。每週提供居家清潔與床鋪清理。另有護理師 (Registered Nurse) 予以監督與照護，並提供健康監測與藥物管理、陪伴，及成人日間照顧服務等。

2、成人日間照顧服務(Adult Day Services)；成人日間照顧與健康計畫(Adult Day Care and Health Programs)：

(1)提供健身、社交與休閒團體活動，來維持生理上、以及精神警覺，並且促進彼此互動。

(2)營養、亞洲式的餐點與點心，包含每天的新鮮蔬菜與水果。

(3)交通接送與協助。

(4)護理師的監督與照護。

(5)復健、職能與物理治療。

(6)個人照護服務。

(7)照護者喘息服務：服務使用者能夠輕鬆取得其他服務的資訊，包含：圖書

館內多種不同語言的資料、健康診所、心理健康護理、ESL 課程，市民課程以及社區中心。

(二)參訪過程

分 2 組進行環境參訪，包括 **Adult Day Services 及 Assisted Living**。松柏樓提供的照顧住宅 (Assisted Living) 收 62 歲以上低收入戶為服務對象，華盛頓州將 Assisted Living 分為 18 等級(第 18 等級約每人每天 140 多美元)，松柏樓收費以 1-6 等級為主，平均每人每天 70-80 美元。個案入住須由團隊共同評估討論是否有能力照顧，如不適合，則由社工協助連結轉介其他機構。在聯邦政府指導下，各州政府制定自己的醫療補助保險計畫 (Medicaid) 並具體實施，包括由州政府設定貧困線和資產標準來確定申請人的資格，涵蓋的醫療服務範圍，及醫療費用核銷等。州政府每年審核參加對象的收入和資產狀況，確定是否保留或取消其資格。

照顧住宅 (Assisted Living) 有 2 名護士白天當班，由護士統一配藥，每 1 層樓 1 個藥車，並以顏色進行藥車管理(不同時間點用不同顏色控制)，以電腦掃描控制，避免人工配藥錯誤的情形發生。另，每 1 層樓以不同顏色區分私人或公共空間，方便老人辨別。寢室基本配備包括冰箱、衣櫃、床及床單(可自備)、微波爐(入住前需先評估是否有能力使用，如失智症個案則多數不提供)。每樓層有 1 位照顧者，每週提供房間清潔 1 次、洗衣 1 次、洗澡 2 次。照顧住宅 (Assisted Living) 係提供有限度的照顧服務，如果個案有更多的照顧服務需求，經機構評估，並與個案、照顧者共同討論照顧計畫，經簽訂契約後，可由個案自行聘任照顧者增加服務(如增加洗澡次數)。如有中風住院等狀況，州政府僅能保留住宿房間 20 天，逾期則由家屬自費；出院後如需 24 小時照顧，經機構同意，可由家屬自行聘任 24 小時照顧者直到個案恢復；亦可自行聘任照顧者陪同個案外出。另個案原則上在餐廳用餐，如有需要可以送餐到房間，惟入住契約規定若連續 2 週皆需人協助送餐者，則無法續住。

至日間照顧服務 (Adult Day Care) 收費為每人每月 45 美元，成人日間照顧與健康計畫(Adult Day Care and Health Programs)收費為每人每月 75 美元。松柏園依每人狀況擬定個別化的照顧計畫；另住在 Assisted Living 的老人也可自由參加日間照顧服務的活動。

(三)參訪心得

松柏樓抱持的使命是：保持、促進和發展西雅圖中國城國際區，作為一個充滿活力和獨特的民族社區；其願景是與社區合作夥伴合作，提供負擔得起

且符合其文化的照顧服務，並已成為全國多元文化服務提供者的典範；亞裔個案為其服務重點。

在松柏樓，即使是收入最低的老人家，也會得到妥適的照顧，並且有尊嚴地老化。老人可透過工作人員細心且專業的照顧服務，維持著健康、有活力且盡可能獨立的生活方式。松柏樓的員工至少能說 15 種不同的亞洲語言與方言，因此其個案皆能以最舒適的方式來溝通與對話；加上員工的敬業與細心照顧，讓個案可以生活在自己熟悉的文化環境中，並享有客製化且像家庭一般的環境與照顧。

從松柏樓經驗來看台灣在多元文化社會下長期照顧的需求，應逐步儲備多元文化人力資源或照顧樣態的能量，階段性開發與培訓跨文化照顧人力資源。此外，松柏樓對建構友善安全環境的努力，讓老人家感覺到個人的自主性並能安心穩定地居住。在藥物管理上，松柏樓採系統管理藥車（具確認藥物的管理功能）服務，俾精確給藥，降低人為疏失並減輕照護人員之工作負荷，在長照照護人力需求與個案增加之趨勢下，如何提供友善照護工作環境，減輕照護壓力與負荷，以吸引更多照護人力的投入，並在維持人性照護下運用科技協助照護工作，或可作為台灣的思考方向。

在松柏樓的成人日間照顧服務部分，該日間照顧係區分時段讓有需求的服務使用者到該中心接受服務，同一時段之服務人數上限為 48 人，如有上午或下午時間無法使用服務之個案亦可於晚上前來。反觀台灣的日間照顧服務多數係提供週一至週五全天候的服務模式，或可因應未來老人人口結構改變，提升日間照顧服務的總服務人數，分天數使用，同時區分 1 日幾次時段開放給社區中更多的照顧需求者使用。

(四)參訪剪影



致贈參訪單位禮品

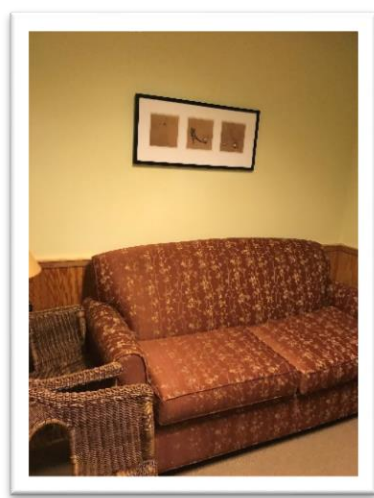
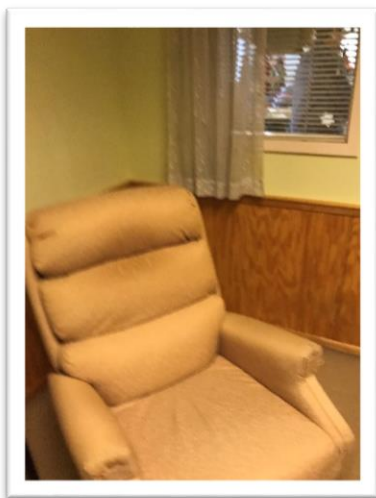
松柏樓外觀



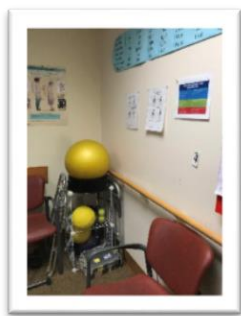
以資訊系統管理長輩用藥



以顏色區辨長輩用藥時間



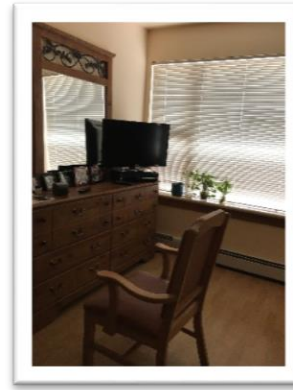
靜思房



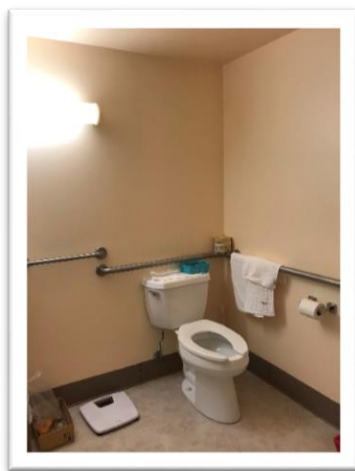
成人日間照顧服務設施一隅



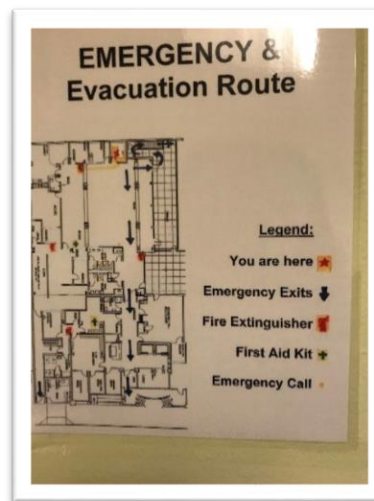
職能治療設施一隅



照顧住宅



無障礙衛浴



隨處可見的火警逃生指引

四、Nikkei Manor assisted living

參訪日期：106 年 12 月 21 日(星期四)

接待人員：Lisa Waisath

參訪機構住址：700 6th Ave S, Seattle, WA 98104

參訪機構電話：206.786.5701

參訪機構網址：<http://www.keironorthwest.org/>

協助整理人員：游如玉、詹麗珠

(一)機構簡介

Nikkei Manor 是西雅圖一個照顧住宅，服務對象為 65 歲以上長者，擁有 24 小時待命的工作人員，無論何時發生緊急狀況，皆可適時給予協助，主要是藉由鼓勵居民運動以及與其他同伴的社交活動，讓居民維持健康的生活習慣。Nikkei Manor 創造室內空間讓居民可以彼此間聊天，進而成為生活中重要的部分。另提供日式和西式融合的餐點。

(二)參訪過程

- 1、環境簡介及分組導覽。Nikkei Manor assisted living，為日式的長期照顧服務模式，2 樓與 3 樓設計雷同，爰分 2 組進行參訪。
- 2、Nikkei Manor 收費標準是一般規格房間每人每月 2,500 美元，較大規格則為每人每月 3,800 美元。白天配置 2 名護理人員、2 名助理、2 位服務人員，晚上則配有 1 名人力。工作人員亦須接受在職訓練(如 CPR 等)。餐廳同時作為多功能活動室，有老師定時帶領健康促進活動。所有房門均為防火材質，如遇火警則要求住民待在寢室內等待救援，就地避難。2 層樓計 50 個房間，目前居住 56 人(部分為雙人房)，後補名單 150 人。

(三)參訪心得

Nikkei Manor 是屬於照顧住宅，理念上是輔助個案生活為主，若個案能維持一般性的社交活動，並保持運動習慣，將可有效降低機構對日常生活所提供的服務。因此，Nikkei Manor 建構了社交所需的室內空間，增加個案進行社交活動的機會與可能。

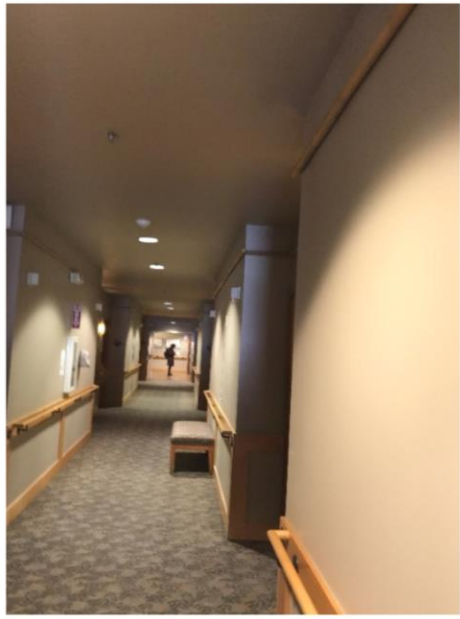
考量做菜在生活中會耗費許多時間，Nikkei Manor 為符合 65 歲以上的居民生活所需，爰提供餐點服務，其所提供的餐點融合了日式與西式的口味，不僅可讓個案省下做菜時間，亦可減少其在口味上的適應問題，更可以藉此進行健康把關。

在醫療相關服務部分，Nikkei Manor 強調工作人員需 24 小時的待命，以因應個案臨時發生狀況，無論什麼時候發生緊急狀況，都能提供人員協助。平日的醫療相關需求，如協助糖尿病患者監測血糖，及協助民眾下床移動到輪椅等，都是人員可以提供的服務。多數服務的提供主要是希望居民可以提升社交能力，這樣的做法，不僅機構受益，對居民本身的健康也有極為正向的效益，值得參考。

Nikkei Manor 的建築樣式很內斂，外觀沒有富麗堂皇如皇宮或城堡的設計，卻是簡單美觀，設備上像自家的設計，溫馨而溫暖。Nikkei Manor 的軟體及硬體皆採日本設計風格，管理上的細膩自然吸引喜好亞洲或日本文化的住民，特別是照顧日裔美國人很適合，很有日本家庭的感覺。在多元社會中如能清楚設定機構的服務特色，便可擁有其服務的跟隨者。台灣的機構應可因應自身的優勢而發展屬於自己的服務特色。

(四) 參訪剪影





走廊貼心安排長輩休憩座椅



角落安排舒適的閱讀空間

五、Seattle Keiro Japanese Nursing Home

參訪日期：106 年 12 月 21 日(星期四)

接待人員：Denney Daustin

參訪機構住址：1601 E Yesler Way, Seattle, WA 98122

參訪機構電話：206. 726. 6474

參訪機構網址：<http://www.keironorthwest.org/>

協助整理人員：游如玉、詹麗珠

(一)機構簡介

Seattle Keiro Japanese Nursing Home 成立於 1985 年，提供亞洲長者各種健康和保健服務。Keiro 的意思是尊重我們的長輩；信念是：為長者提供關愛、具有文化及尊重的環境，讓長者們過最好的生活。

Seattle Keiro Japanese Nursing Home 的服務內容包括：居家服務(Home Care);復健及照顧中心(Rehabilitation and Care Center);餐飲(Catering);照顧住宅(Assisted Living Center);成人日間照顧中心(Adult Day Center);繼續教育(Continuing Education);交通服務(Transportation Services)。

(二)參訪過程

- 1、在機構食用午餐。
- 2、Denney Daustin 與其工作人員分 4 組進行工作及環境簡介。
- 3、與工作人員交流座談並合影留念

接待人員 Denney Daustin 在 Seattle Keiro Japanese Nursing Home 工作 20 年，從機構照顧人員開始到機構的 CEO，退休後，並於目前擔任代理院長(代理院長需在 1-2 年內通過國家考試取得執照，Denney 已有執照)。美國的護理之家設立標準嚴格，政府每年並對個案進行 600 多項問卷調查。Seattle Keiro Japanese Nursing Home 服務對象包括政府補助或受傷短期復健住宿者，機構每年向個案進行調查活動需求後申請政府補助。護士對內負責個案的安全與照護，對外負責連繫、評估長期或短期個案之收住、參訪活動接待安排，並根據個案狀況聯繫家庭醫師調整處方簽。社工員負責醫療保險、出院計畫協助、安寧照顧等。會計人員負責回報所有個案處遇計畫並向州政府申請給付。負責品管的人員則確認服務達到政府要求，並與護理人員溝通調整照顧計畫。如果個案於復健期間重新住院，表示照護品質不好，則由品管人員負責了解原因並改善。

(三)參訪心得

Seattle Keiro 經西耶拉吉羅進行的醫療保險評級為 5 星級；華盛頓州只有 19%的護理之家為 5 星級，足見該機構表現之優。

在 Seattle Keiro 所提供的服務裡，除了讓長者接受醫療及醫療補助計畫外，還有提供居民和家庭的輔導服務。居家服務 (Home Care) 包括提醒、陪伴、少量家務工作等；復健及照顧中心 (Rehabilitation and Care Center) 則提供短期或長期的照顧服務，並給予尊重與陪伴。當個人處於家庭支持、熟悉的語言及文化的環境時，復原的速度也會更好、更快；因此，Seattle Keiro 為了服務來自不同國家的美籍住民，工作人員必須熟悉 6 種語言 (含中文、日本語、廣東話、韓文、英文、菲律賓等)。

Seattle Keiro 針對員工的分組亦令人印象深刻。市場組負責新案，與鄰近醫院保持行政互動，代表機構決定要不要收案；內勤組打電話追蹤醫師；社工組與內勤合作，必須熟悉住民有關的保險業務、做照顧需求評估、出院計畫等；安寧組也包含家屬服務；另設置品質人員以維持政府要求的基準，經常與護理組討論並且與個案確認；批價組每月 2 次彙整所有住民的資料；護理組負責品質管控及教育訓練，住民病情發生變化時的溝通與連結。

Seattle Keiro 除了提供醫療服務外，並對日常生活需要協助的長者提供適合其功能的非醫療服務，如為維持老人身心健康開設的繼續教育課程，應為台灣可學習之處，當社區民眾融入機構中的繼續教育服務時，更能發揮機構在社區中的影響力。另針對日常生活較不需要協助的長者，也提供餐飲與社交類的活動，例如：成人日間照顧中心 (Adult Day Center) 為提升長者自立能力，提供陪伴、活動及餐飲類的服務；繼續教育 (Continuing Education) 則是為了維持老人身心健康而開設不同的課程，內容從瑜珈、繪畫到國際旅遊皆有，多樣的課程選擇對於生活上需輕度協助的長者，實有頗高的助益。

Seattle Keiro 的照顧理念是以人為本，透過熟悉的文化語言及家庭支持，並加入長者「快樂」的生活元素，不斷提升照顧服務品質，有助於長者的康復；以食物、愉快、娛樂、時間，及個別化的照顧計畫，滿足個案個別的需求。另管理者的心態亦讓機構氛圍不同，在感染管控的前提下養鳥、貓、狗等，帶給住民身心靈的陪伴與安慰。雖然接受住民使用聯邦政府的醫療保險給付、州政府的補助，無可避免的查核事項高達 600 多項，但管理者仍致力營造個案的家，讓個案像住在家一樣舒服，避免以「我工作的地方的住民」的心態對待服務對象。這是非常值得學習的護理之家，可惜的是禁止拍照。

(四) 參訪剪影



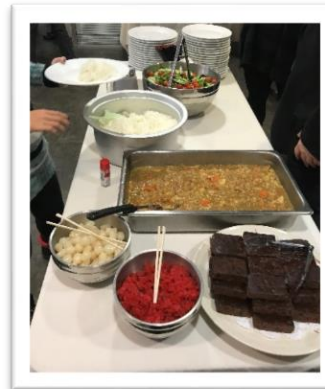
日式庭園設計



Keiro 照顧中心



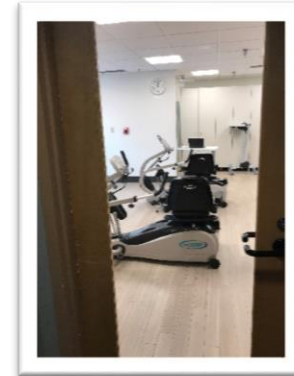
Keiro 工作人員與團體交流



機構午餐饗宴



日照中心 DM



運動設施



Denney Daustin 與團員交流互動



參訪機構留影

六、Sunset Adult Family Home

參訪日期：106 年 12 月 21 日(星期四)

接待人員：陳睿仙 博士、Eric

參訪機構住址：6233 Lake Washington Blvd Se, BELLEVUE, WA

參訪機構電話：(866) 653-9337

參訪機構網址：

https://www.ourparents.com/washington/bellevue/sunset_adult_family_home_inc

協助整理人員：鄭淑敏、黎世宏

(一)機構簡介

艾力斯是羅馬尼亞移民，其與太太米雪爾一起經營 Sunset 家庭托顧服務已有 18 年的經驗，目前 Sunset Adult Family Home 為 2 層樓的建築物，屋外有寬廣的空間及庭園設計，屋內佈置溫馨色彩為暖色調系為主。夫妻 2 人育有 2 子 1 女並居住於 2 樓，1 樓共有 6 間房間，分為 4 間單人房及 2 間雙人房，目前收托 4 個個案，並聘僱 1 個工作人員協助看顧入住的長者。入屋內首見的是美式的會客廳，轉角入眼簾的是開放式廚房設備，屋內共同活動區有大片的落地窗戶。參訪的下午，空氣中飄散著現烤出爐的點心香味，2 位長者舒適的坐在沙發椅上打盹，窗外庭院造景襯著微微灑落的陽光讓人有放鬆心情的感覺。

艾力斯表示，提供家庭托顧必需先受 5 小時經營者訓練課程（他本身另受過 1,000 小時的護理助理課程並取得證照），且必須接受州政府每年評鑑考核，評鑑考核項目非常細緻，包括浴室清潔、門窗安全等，另他及其家人都必須經過聯邦政府素行調查並領有良民證及通過身體健康檢查，沒有傳染疾病，親友來家做客除需記錄外，停留逾 2 週者尚需陳報州政府備查。家庭托顧因長者與照顧家庭成員一起居住生活，爰照顧家庭的小孩在其年幼時即可提早接觸其他老人並互動，是很好的代間融合經驗。但因家庭托顧是無時無刻的工作，所以也較難有全家一起長時間出遊的機會，如有短時間的出遊，則會結合同業一起支援。

(二)參訪過程

1. 分別參訪 2 處 Sunset Adult Family Home 日落照顧家庭托顧服務，每單元照顧 6 名失智症長輩。
2. 陳睿仙 博士進行 Adult Family Home 專題演講。

美國聯邦政府為解決人口老化及福利財政問題，積極獎勵民間單位團體提供各項照顧服務，成人家庭托顧服務因應產生，以社區式照顧替代機構式照顧，這樣的服務被視為是獨立生活以及護理機構之間的橋樑，成本較機構照顧低廉。美國的家庭托顧服務分為 2 種模式，一是托顧家庭獨立營運並接受政府監督管理模式；一是由社福團體成立家托中心，指揮監督多個托顧家庭，提供護理、諮詢、交通接送等等聯合服務模式。華盛頓州目前約有 2,800 個托顧家庭（國王郡約有 400 個、西雅圖約有 300 個），每個托顧家庭以照顧 6 名失智長者為限；若照顧 2 名以上，就必須向州政府社會與衛生服務部(DSHS)申請執照許可並受評核鑑監督才可經營。

所有家庭托顧住房須提供一些基本的服務配備，包括公共活動區、獨立臥室、用餐區、廚房和浴室，服務包含準備 3 餐飲食和點心（WAC 涵蓋食品安全，滿足需要，卡路里需求和食物喜好，但州政府並未規定食物內容，所以每個托顧家庭的服務品質是有差異的）、家務整理、醫療協助、洗衣服及定時關懷等。所有工作人員都須經過護理助理培訓和認證，在護理領域有 4-7 年的經驗，另經營者必須具備 75 個小時的家庭護理管理、另外 50 個小時的臨床護理協助實習及每年 17 小時的在職訓練。

Sunset Adult Family Home 的收費分成 2 個部分，包括自費付款：每人每月 4,500-7,000 美元，有些甚至高達 10,000 美元；另有醫療補助 DSHS (WA Medicaid)：每人每月 1,200-5,600 美元，長者住院期間，政府就不給付。前 2 項尚均視個案的失能或失智程度付費，一個托顧家庭需要收到 4 個自費個案才能符合經營成本並有盈餘。至於帶個案就醫是家屬責任，但亦可付費給家庭托顧的照顧者陪同看診。

華盛頓州對於每個托顧家庭的督導考評相當多元，例如發生事故或有民眾投訴時，即會立即有助理護士代表團前去稽查，另定期於每隔 18 個月接受一次評鑑，惟如觀察期優良或經 3 次評鑑皆為優良者，則 5 年之內皆不需再接受評鑑。政府每次的評鑑或檢查都非常的仔細，甚至包括檢查藥品、浴缸內部是否留有油漬會讓老人跌倒或窗戶有縫隙讓小蟲飛入叮咬老人等。

美國是屬於家庭醫師制度，經營者、照顧服務員及工作人員都有受過護理相關訓練，對於患者的變化會先照會家庭醫師，由其結合相關人員例如復建師意見，並視患者的生活經驗並依照患者的獨特性與病程做出適當的建議，將照顧及復健技巧融入日常生活中，協助患者能夠從生活中維持其既有的功能，幫助其安心地過正常的生活，達到個別化、有尊嚴的延緩退化的速度。此次，Sunset Adult Family Home 係由托顧家庭（自然人）獨立營運，經營者表示甘苦如下：

1. 經營困境：

政府法令規範與實際操作有落差，太多太細的規定並需事先準備評鑑資料，另考核人員的態度（有否同理心或喜歡找毛病的個性）也是家庭托顧能否順利經營很重要的因素。家庭托顧是個案跟家庭成員一起居住生活的服務模式，比較沒有下班休息時間的概念，當子女隨著年紀成長，相較於同齡同學家裏的社交關係就會顯得比較很奇特，所以就會有家人不認同這工作的問題產生。個人健康狀況也是一項考量，因缺乏足夠的休息及陪家人旅遊的時間，另也常會有職業倦怠等，常造成經營者的壓力。

另托顧家庭最怕受托長輩跌倒及走失，及其家人的抗議；長輩生病常造成經營者很大的壓力，一旦照顧不週甚至會被迫收業，收業時並須有先轉介安置地點、並需對方家人同意，若家屬無法接受就必須由州政府出面處理接手。對於照顧難度較高個案之轉出，除需家庭醫師當溝通管道，跟家屬說明對病人最好的照顧建議模式外，醫療團隊包括復健醫生或護士的意見與規劃也是很重要的。

2. 獎勵和支持的力量：

家庭托顧除經營者本人要有熱情及喜歡照顧人的特質及敏感度（能發現長者的微變化）外，來自家人的支持也很重要，並要有做這行業對社會是有貢獻的正向理念。另來自於受托家屬的讚賞也很重要，會讓經營者有成就感。此外，政府於網站提供的家庭托顧服務相關資訊與知識，及成人托顧家庭理事會和當地支持團體的知識提供與相互支持，都會帶給經營者莫大的鼓勵與支持。

(三)參訪心得

面對高齡社會，台灣老人照顧問題已從家庭層面擴展至社會層面，這一代家庭照顧者仍有傳統思維包袱，在兼顧家庭與就業的重擔上，想選擇讓長輩入住機構卻又要面對長輩不願入住（需遠離熟悉的環境，還必需重新適應陌生人的焦慮），且面對自我罪惡感（怕被冠上不孝之名受到外人批評），或是擔心機構照顧品質不佳（刻板印象-空間陰暗、空氣中瀰漫消毒水異味）等，致家庭照顧者身心備受煎熬，到底在「家」和「機構」間如何取捨？家庭托顧確實成了另一個提供失能者在家庭與機構居住之外的選擇。

台灣的家庭托顧服務有一些法令限制，包括：家庭托顧業務負責人，應具500小時以上照顧服務經驗；每一個托顧家庭的服務對象，包含負責人的失能家屬總計不得超過4人；每日服務至多12小時，並不得提供夜間住宿服務，另家庭中的硬體設備也必需符合相關規定才可以設置。一般社會大眾不一定

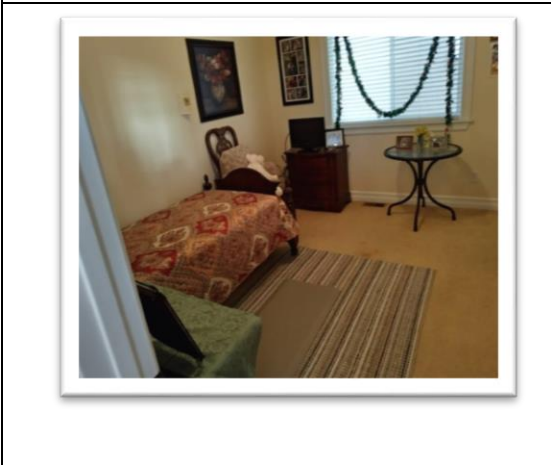
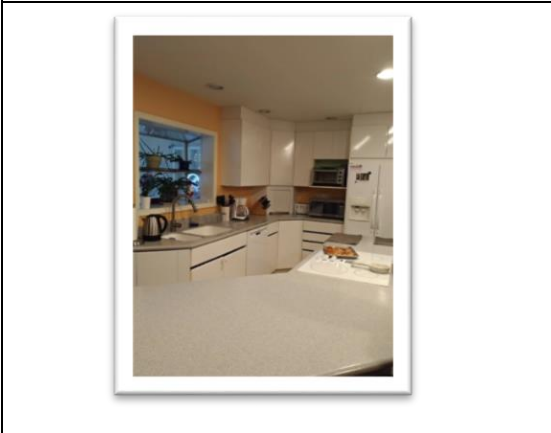
願意開放自己的家，並從事大量的環境改造，讓陌生人進住，致台灣自推動家庭托顧服務以來，托顧家庭數量有限，部分縣市甚至尚未有家庭托顧服務。台灣的長期照顧服務仍朝向社區整體照顧模式發展，所以社區式的日間照顧中心、團體家屋、小規模多機能機構及家庭托顧服務等多元服務資源仍需積極布建，在社區中建立起綿密的服務網絡，讓民眾能夠獲得近便、多元之服務，讓長輩在地安老。

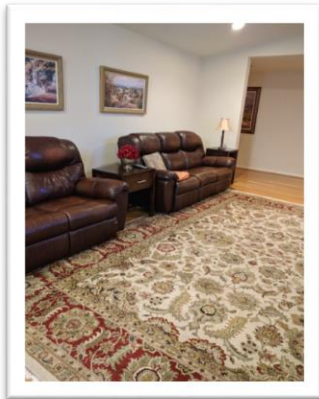
(四)參訪剪影

| | |
|---|--|
|  |  |
| <p>陳一仁醫師致歡迎詞</p> | <p>陳睿仙博士專題演講</p> |
|  |  |
| <p>溫馨的托顧家庭外觀</p> | |
|  |  |

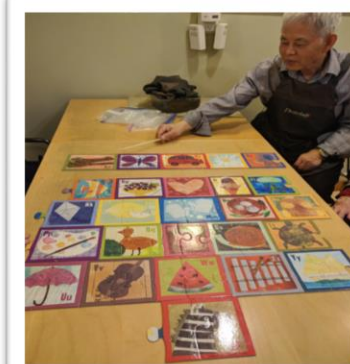
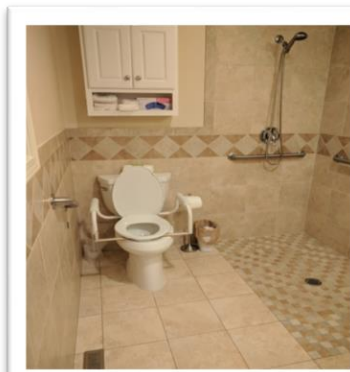


屋內必須懸掛許可執照、平面圖及注意事項





溫馨且人性化的托顧家庭設施



延緩失智的
團康活動

七、普羅維登斯(Providence Washington)

Providence Elder Place – West Seattle

參訪日期：106 年 12 月 22 日(星期五)

接待人員：Brian Osborn

參訪機構住址：4831 35th Ave. SW Seattle, WA 98126

參訪機構電話：(206) 923-3940

參訪機構網址：<http://washington.providence.org/senior-care/elderplace/>

協助整理人員：周文珍、滕西華

(一)機構簡介

1、機構沿革

Providence Elder Place West Seattle 成立於 1856 年，由來自蒙特利爾的 5 位天主教聖母聖心修女會創建全平洋西北地區的第一所醫院聖約瑟醫院和該地區第一所永久學校普羅維登斯學院。20 年代初，該修會展開引入現代醫療保健的各項服務機構。Providence Health & Services 打造了醫療服務網絡，成為在華盛頓州排名第 2 之最具悠久傳統與優質的非營利公司。2012 年，與瑞典衛生服務部門協力合作為華盛頓西部社區提供急救醫療中心和初級保健和專科診所。2016 年，普羅維登斯健康與服務部門聯手聖約瑟夫健康 (St. Joseph Health) 共同成立普羅維登斯聖約瑟夫健康醫院。目前服務遍及阿拉斯加州、加利福尼亞州、蒙大拿州、新墨西哥州、俄勒岡州、德克薩斯州和華盛頓州等於 50 家醫院、829 家診所和數百個項目和服務；職員總計超過 11 萬 1 千人。

2、機構服務內容：

- (1) Providence Health & Services 於 20 多年前引入舊金山 ON LOK 服務模式創建 PACE，每位參加者每月有聯邦老年醫療保險 (Medicare)、州給付的低收入醫療保險 (Medicaid) 或私人保險 (醫療險與長照險)；一筆式給付給 PACE 組織由其負擔所有照顧與財務風險，同時衡量照護需求和經濟成本。
- (2) 加入在 PACE 的服務使用者，依其 IDT (Inter-Disciplinary Team) 診斷評估後由日間中心或 PACE Center 執行提供全面性與整合性的照護服務。Providence Health & Services 目前在 Washington 共有 4 個點，總計服務 360 個個案 (每個 IDT 照顧 150 個個案) 於本據點有 3 個 IDT (2 個負責到 PACE center 照顧服務，1 個主責到宅)，提供服務範疇為 15 公里內。

3、服務對象為 55 歲以上，居住在 PACE 所涵蓋的距離範圍(15 公里)；失能程度有入住護理之家的標準(約 ADL 有 2 項以上需協助)，其加入 PACE 後能安全於社區中生活者；個案加入並可隨時退出。

4、設置有成人日間健康照護中心(日間中心)：

PACE Site 需設有成人日間健康照護中心，同時可在此中心提供在地化的健康照護與社會服務。另提供服務者，尤其是醫護人員與社工員需在該中心有辦公室，以提供無縫式服務。此外，需有整合所需服務的網絡資源以滿足包裹式服務。

5、服務內容：

提供全面的醫療保健和社會服務，幫助老年人保持健康，包括：初級醫療保健(Primary Medical Care)；護理(Nursing)；社會工作(Social Work)；物理治療(Physical Therapy)；職能治療(Occupational Therapy)；語言治療(Speech Therapy)；言語治療(Recreation Therapy)；體能運動(Activities & Exercise)；營養諮詢(Nutrition Counseling)；個人照顧(Personal Care)；交通服務(Transportation)；餐食服務(Meals)；靈性照顧(Spiritual Care)；心理健康服務(Mental Health Services)

6、運作流程

- (1) 接案：只能被動接受轉案，不能透過宣傳主動開發服務使用者；接案過程包括：評估會議；參與者的權利義務告知（將服務使用者視為團隊的一份子）；利害相關人的檢核；到宅進行檢視醫療史；簽訂使用契約。
- (2) 向保險公司進行加入資格審查。
- (3) 照顧內容說明。
- (4) 照顧流程：包括首次團隊評估與討論（團隊中包括醫生、護理師、活動設計帶領人員、治療師、碩士級社工等）；6 個月後的評估（醫生、護士、社工、營養師）；每天的照顧評估。
- (5) IDT 團隊人員應包括：醫生/護士/專科護理師/社工師/物理治療師/職能治療師/活動設計或娛樂治療師(activity coordinator/recreational therapist)/營養師/居家照護團隊/照服員/司機等全人照顧、全隊照護；最重要的是把照顧者跟家屬視為團隊的一份子。

7、其他運作資訊：

- (1) 由於 PACE Center 設有日間照護中心提供服務使用者經評估後的照護計畫來中心接受服務；該中心的照護比約 1:7 到 1:9。
- (2) 聘有牙醫、精神醫生、內科老人醫學及家醫等 4 個醫生駐診。在診療的倫理上不以”修復其功能”為診治目標，而以穩定其生活、緩解其疼痛與適宜的居家生活為診治目標。
- (3) 加入 PACE 的服務使用者在使用各項服務上只能依其 IDT 評估後在其服務網絡單位中使用，不能任意選定，否則 PACE 可拒絕付費。
- (4) 服務使用者約有 97% 有 Medicare 與 Medicaid；在華州每月收入在 1,050 美元以下者無自費額。PACE 服務使用者每人每月約給付 8,000-10,000 美元；1 個 PACE SITE 約要維持 1,200 位服務使用者方能打平。
- (5) 每 2 年跟州政府進行給付協議會議。
- (6) 社區中一般長者約 52% 簽同意安寧照護；PACE 之服務使用者則有高達 90% 皆簽定。

(二) 參訪過程

- 1、Brian Osborn 請機構負責人及宗教關懷師分享 PACE 的照顧團隊與經驗。
- 2、普羅維登斯(Providence Washington)環境介紹及分組導覽。
- 3、因受訪單位婉拒一切照片，故本參訪點無法提供內部設施照片。

(三) 參訪心得

PACE 若要能達到服務使用者及經營單位的最效益——保安康，好活快死，則必要在運作過程中有以下成功因素：

- 1、跨領域團隊的定期會議與照護計畫：其中除了是多專業職類的參與外，其在各自分工上彼此尊重不相偏廢；如司機對長者的上車步態上觀察或照服員對長者當天用餐是否噎咳等都是照護中重要的資訊與指標；不能只偏重於醫生的問診或診察。

- 2、有效地聯結以社區為基礎的照護機構與整合醫療：對 PACE 的運作需有無縫接軌的社區與醫護照護網絡。
- 3、將照顧者與服務使用者在團隊中視為一份子；以全隊照護，全人照顧為本。
- 4、妥善地運用科技做為醫療與照護資訊即時分享及健康監測。
- 5、最重要的是，照護團隊緊密地溝通。

簡單來說，PACE 乃是將美國聯邦政府的 Medicare 保險與州政府的低收入醫療保健 Medicaid、老人與身障社會福利政策整合的一項整合費用論人計酬服務計畫，全美共計 31 州有實施該項計畫。內容涵蓋醫療服務、藥品服務、復健服務、日間照護、自立生活支持服務、護理之家、團體家屋、輔具、餐食、居家服務、身體照護、交通接送、到宅與訪視服務、衛教、安寧緩和醫療等等數項服務內容，每年由家庭醫師與團隊進行評估，擬定一個照護計畫(care plan)，經由家庭醫師與州政府的同意後，由承辦單位提供服務。這些服務整合在一個單位負責，這個單位必須與多個服務體系形成策略聯盟或是發展服務模式，整合在一起妥善運用。

承辦單位每 2 年與政府協商論人之額度，不能挑選個案，但個案可以主動選擇退出。因為收案的對象風險不一，為了要將效益發揮到最大，讓承辦機構有足夠的盈餘能夠維持運作所需，因此不但要有一定經濟規模的收案數(據該機構表示至少要收案 1,200 人)，且要努力計算何類服務才能降低高風險對象的服務項目與經費，以及如何促進服務對象之健康情況，以延緩失能或是降低失能的衝擊與費用。

那麼，台灣有可能施行嗎？我們可以說難度相當高。首先台灣的醫療給付制度和社會福利服務，乃至安置機構、交通、輔具服務等都是分為不同的執行部門，費用編列的思維也不同，老人和身障的服務體系(包含經費與內容、專業人員的訓練、資源的配當等)皆尚未整合。即使是推展醫療體系中的論人計酬，也因為我國法規加上地理特性、就醫行為與醫療院所經營型態、醫療資源分布等差異(如誰是家庭醫師?)等，無從規範病人的就醫場所，導致論人計酬如在台灣執行將爭論不斷。根據我國的醫療經濟研究，單一單位承辦論人計酬的收案規模恐怕必須達 10 萬人以上。

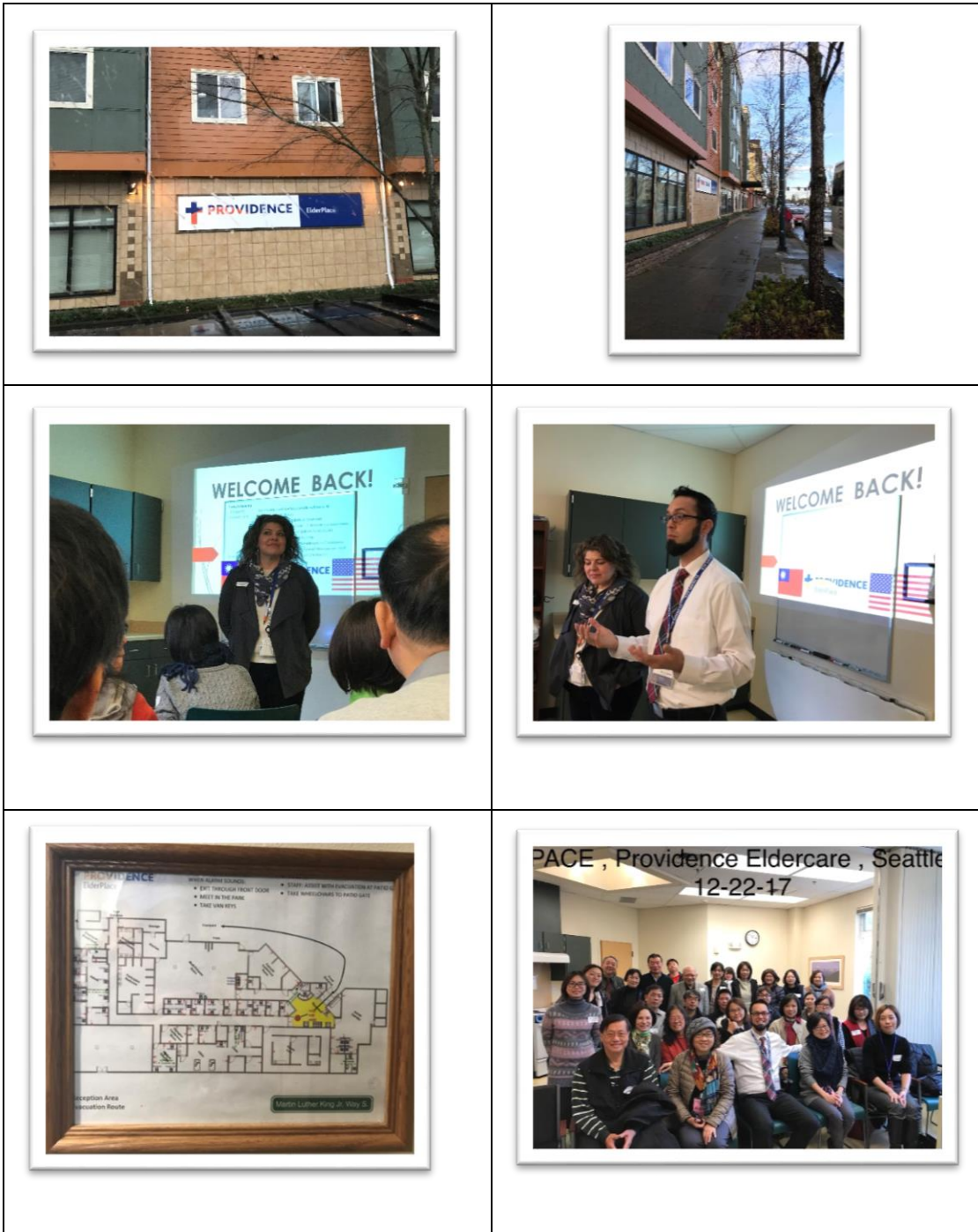
其次，我國民眾遷徙容易，且根據內政部資料，戶籍地與居住地不同者約有 17% 左右，這與健保跨區就醫人口相當，因此費用的支付和控制上面也相形複雜。

第三，我國長照體系正面臨變革，資源佈建仍處於初期階段，給付費用亦爭議不斷，因此要計算出每個服務對象平均一年的總體費用作為論人計酬的基礎，就現階段來說，顯有一定的困難。此一困難尚未包含納入身心障礙者的變異因素。

最後，我國的長照體系是相當抗拒醫療化模式的，我們以社會照顧模式為主，並強調醫療體系與社會服務體系之分工，然而 PACE 是一個以醫療模式且以醫療人員(醫師與專科護理師等)作為治療與照護計畫核定准駁主體的設計，顯然與台灣的價值觀與發展模式不同。

但做為不同制度的國家，PACE 能夠讓我們學習的是，如何透過不同團隊與組織的合作，共同將服務對象的服務效能與效益轉為最大，並且讓服務對象能夠依其需求，有尊嚴地接受各種連續性的照護服務，特別是在積極復健的服務上。

(四) 參訪剪影



八、Caroline Kline Galland home(Jewish institute 猶太人療養院，社區醫療網，居家服務，安寧照顧)

參訪日期：106 年 12 月 22 日(星期五)

接待人員：Jeff Cohen

參訪機構住址：7500 SEWARD PARK AVENUE SOUTH, Seattle, WA, 98118

參訪機構電話：(844) 334-3818

參訪機構網址：<http://www.klinegalland.org/>

協助整理人員：洪千惠、蕭燕菁

(一)機構簡介

1、機構概況

- (1) 1907 年由 Caroline Kline Galland 捐贈遺產 100 萬美元建立，1914 年在 Caroline Kline Galland 小屋建立服務 7 人規模的服務單位。
- (2) 1914-1992 年因應接踵而來的人口成長及持續增加的等候名單，透過董事會的委託、3 次成功的社區運動，改組了服務單位，在 1992 年獲得社區捐款 200 萬元，從 60 床規模擴展至 205 床規模，讓服務可以接續上逐漸增加的社區需求。
- (3) 1992 年透過募款成立複合式退休及照顧住宅 (Seattle' s First Hill community)、2001 年 The Summit 開辦。
- (4) 1970-2000 年創新發展發展阿茲海默照顧專區；開設 Polack 成人托顧中心；成立團體健康維護照護中心；空間上有 80%為單人空間。
- (5) 被公認為是美國最好的專業護理和復健中心之一，因此人員對能進入該組織非常引以為傲，而集團總裁 Josh Gortler 持續服務 45 年，退休後仍持續為單位募款。

2、機構理念

機構整合了高度專業團隊，包括心理師、護理師、物理治療師、職能治療師、語言治療師、社會工作師，提供個人化的醫療照顧以及優質環境。另不停強化護理照顧能力；成立 Polack 成人托顧中心；成立 First Hill community；將猶太照顧模式推展於社區中。此外，為降低長期照顧需求及落實在地老化的期待，更是進行多項措施，包括：提升 The Summit 的有效化照顧；設置提供成人家庭托顧服務；引進更多樣設備；創造照顧新思維。Kline Galland 的服務價值包括：同情、卓越、誠信、尊重、尊嚴、傳統；發展過程中的因應策略包括：因應市場

趨勢，極大化在華盛頓州內的服務範圍；積極發展 The Summit 的照護角色；落實在地老化；與時俱進的回應，以 TCU 社區基礎服務為主，發展安寧療護、到宅醫療、居家服務、緩和照顧服務，擴展社區服務。

3、服務內容

主要提供 3 項服務：長期照顧 (Long-term Care)、短期照顧與復健 (Short-term Care and Rehabilitation) 以及記憶力照顧 (Memory Care)：

(1) 長期照顧 (Long-term Care)

長期照顧是提供給因為阿茲海默症、心血管疾病等慢性疾病，在家居住會有安全疑慮的長者，團隊在鼓勵社交以及心理刺激的環境下，依據個人計畫提供照顧，如日常生活、醫療、藥物、復原與復健等。而其中護理師特別提供：靜脈注射療法 (IV Therapy)、呼吸治療 (Respiratory Therapy)、傷口照顧 (Wound Care)、疼痛處理 (Pain Management)、術後護理 (Post-surgical Care)。

(2) 短期照顧與復健 (Short-term Care and Rehabilitation)

(3) 對於剛從手術，疾病，受傷或其他醫療事件中康復的患者，Kline Galland Home 提供住院和門診復健服務，成為華盛頓最受歡迎的復健中心之一。服務包括：

- A. 物理治療 (Physical Therapy)：提升身體功能與自立能力。
- B. 職能治療 (Occupational Therapy)：重建日常生活功能，如進食、烹飪、著衣、沐浴。
- C. 語言治療 (Speech-language Therapy)：協助溝通、咀嚼、吞嚥障礙者。
- D. 記憶力照顧 (Memory Care)：強調社會參與和家庭支持
- E. 音樂治療 (Music & Memory)：提供個人化的音樂設計、並在個人化設備上聆聽。
- F. 戲劇治療 (Drama therapy)：促進愉悅感和連結感。
- G. 敘事治療 (Creative storytelling)：在不批評的環境假自我揭露。
- H. 一對一的活動 (One-on-one activities)：提供給對群體互動較害羞的住民。

(二)參訪過程

1. 機構負責人 Caroline 全程接待並簡報，簡報現場讓參與人員提出問題並說明。
2. 機構參訪與討論，並與機構負責人合照。

(三)參訪心得

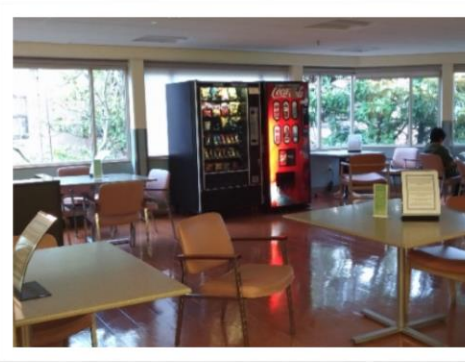
簡報過程中有一位在地出生的華僑（爸爸是大陸人、媽媽是台灣人），聽到有人講中文的於是進來簡報室，他是第二次來應徵才被錄取，因此機構在當地非常有名，他來不是因為薪水，而是可以學習成長和機構對員工的福利及信任，讓員工願意對機構付出並當成終身的工作場所，過程中負責人非常樂意讓機構的人員回答我們提的問題（代表彼此的信賴關係）。

機構乾淨、明亮、沒有消毒水味道，盡是自然空氣的氣味，空間寬敞、整齊、簡單，每個角落可以讓人坐下來休息並跟外面大自然接觸，讓自然環境療育。2樓家屬休憩喝咖啡的公共空間：遇到另外一位員工其工作已10年，非常享受在此機構服務，其空間可以讓家屬自己去取用咖啡及坐下來享受短暫的休憩時光

Caroline Kline Galland home 同仁對機構的認同非常強，願意與機構一起去為需要的人員服務，如何讓員工把這裡當成家一樣在經營，並樂意付出自己的專業，這是非常珍貴的。因時代趨勢演變，機構不再是等死的地方，而是短暫居住即可回到社區的短期照顧及復健服務，不管在設備及專業人員是被當地公認最好的，其復健環境讓來復健的人覺得是在享受，反觀台灣復健中心常設在地下室或是面對白色牆壁或其空間狹小，再加上復健的人多造成彼此的干擾，但這裡的設計卻是可以看戶外景色，空間是如此舒適，其專業人員甚至可以支援其他單位需要，環境上也有提供給家屬休憩喝咖啡的公共空間，其景色可以遙望外面的山及陽光，在環境上的設計就可有療癒的效果。

美國社區長照機構可以讓短期復健運用在社區中，而且是很多醫療專業投入在社區中，反觀台灣也有短期復健但只限於醫院內，因只有醫院才有如此龐大的醫療資源，在社區中的機構很難去投入龐大的醫療專業人員。另醫療人員也需有願意投入，這是目前台灣醫療的現實問題-人力的養成、培育、願意、在地扎根，長照環境如何讓組織及人員願意投入是重要的議題。對台灣的長期照顧機構而言，如何讓機構結合在地的其他醫療或社福單位一起成長及壯大，布建出更多的資源及量能去服務更多的個案，及加強團隊中的聯繫與溝通，更是需要努力的。

(四) 參訪剪影





九、亞裔銀髮族關懷基金會

參訪日期：106 年 12 月 23 日(星期六)

接待人員：陳一仁醫師、盧兆章執行長

參訪機構住址：4416 S. Brandon Street Seattle, WA 98118

參訪機構電話：425-378-8181

參訪機構網址：<http://www.ascf-seattle.org/>

協助整理人員：戴玉琴、余姍瑾、李凱婷

(一)機構簡介

亞裔銀髮族關懷基金會成立於 2001 年，由來自台灣的醫師、律師、會計師、工程師及學者專家們共同籌組的非營利事業團體，當時由陳一仁醫師發起 100 元美金公益基金捐助開始逐步設立此基金會，並建置銀髮族社區中心，本著服務人群的宗旨，結合政府及民間社團的力量，將退休或已退休的亞裔銀髮族規劃以社區預防為基礎之概念，發展多元性高齡長者需求之健康促進活動，透過開設課程或演講，互相分享知識、興趣與專長，主題和形式不拘(手工藝、音樂、舞蹈、藝術、棋藝、語言、文學、醫療保健、生活、科技等)，使在美國亞裔長者能享有一個安心、自在、健康、快樂的晚年，基金會之成員們，都是以奉獻之心，在繁忙工作之餘，提供相關醫療保健資訊，讓在美國亞裔銀髮族能保住適度之老本、安排適合之老窩，維持身心安適達到在地老化之目標。本次透過專題演講及與基金會成員相互交流，讓我們更了解美國老人福利與長照服務系統。

(二)參訪過程

1、專題演講：

(1) 美國長期照顧說明：陳一仁醫師 (I-Jen Chen, MD, MPH, MHA, CMD；專長內科、老人科、長照及長照管理專科)

(2) ARNP 在長照機構的照顧--獨立護理診斷師(Nurse Practitioner)在長期照顧的角色(以 Optum 為例)

護理診斷師(Nurse Practitioner)：護理診斷師需要碩士學歷及格，擁有處方權，並擔任一般醫師 80% 診斷病人之工作(視每個長者的家庭醫師授權程度而異)；NP 也有分科措施，如家醫科、小兒科、產科、精神科及加護病房等，Optum 中多數的 NP 均為家醫科專業。工作內容為積極了解長者在機構裡的狀況，確保他們獲得妥適的照顧，以控制他的醫療支出(也是保險公司僱用他們的最終目的)。儘量在第一時間就可以讓長者獲得基本的檢查和治療(Treat

in place)。也需要分析治療的 Risk-benefit，並擔任溝通的橋梁，讓長輩本人、家屬、主治醫生、護理之家內的所有工作人員都能對這位長者的照顧計畫有共識。

- (3) 美國老年福利和長照：雷正義博士 (Ralph Rei SW；前華盛頓州老人福利部主任、台灣東吳大學社會系、美國聖路易社福博士)

2、當日演講資料：詳見附錄。

(三) 參訪心得

美國的長期照顧服務和我國有著本質上的差異，因其係建構在家庭醫師制度及醫療保險的支付制度上，故整體而言，醫療人員，尤其是家庭醫師，佔有極重的角色，與我國以生活照顧及非營利組織為主體發展的長期照顧服務有著極大的差異。然這樣制度下的服務仍有其可學習之處，如因為醫療資源的珍貴與價高，民眾會較願意與醫師討論治療的必要性及治療的方向，減少僅有維生 (surviving) 而非生活 (living) 的醫療行為，對於 palliative care (減痛治療) 的接受度也較高，也會比較早開始安排自己的照顧機制；我國長者目前對於準備自己的照顧計畫仍較被動，多數還是在失能後交由其他人做照顧決定，對於預防失能的積極度也較不足。

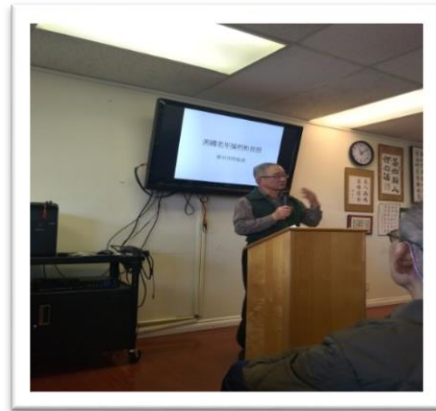
美國 PACE 以日間照顧中心為服務基礎，提供醫師診療處方用藥、檢驗、放射檢查、醫療輔具、護理照顧、預防保健、社會工作、物理及職能治療、語言治療、營養諮詢及延緩失能活動等服務提供，同時也提供長者個人生活協助、雜務處理、交通接送、餐食等多元服務。建議台灣可以思考擴大日間照顧中心服務功能，尤其偏鄉整合式日照中心服務發展確實有其需求，增進長照服務資源之可近性。

PACE 整合急性醫療及長期照顧服務 2 大系統之財務機制，由承辦團隊控管個案使用所有服務費用之支配，為有效控管經費使用，需與所有服務提供單位彼此間有縝密之溝通會議交換訊息討論，以擬定或修改個案的照護計畫，提供完善的個人化照護，嚴謹控管個案有 Doctor shopping 之情形，對於承作單位也有相對把關避免以營利為目的反而犧牲個案應有的權利，在團隊的照護下，美國參與 PACE 計畫者確實減少住院及護理之家的入住率。就 PACE 來說，基層醫師就是照護的守門員，反觀目前台灣發展居家醫療整合計畫，長照 2.0 雖結合社區與醫療資源，事實是以目前全民健保發展居家整合醫療計畫，整合團隊間尚未有系統化發展且資料跟長照服務系統間根本無任何資料共享，僅能說「轉介」，確實不利於整合社區與醫療資源。

(四) 參訪剪影



陳一仁醫師演講



雷正義博士演講



亞裔銀髮族關懷基金會合影



亞裔銀髮族關懷基金會社區中心



與 Optum 合影



盧兆章執行長致詞

十、樂敘之家 Aegis Living of Gardens 退休社區及 Assisted living

參訪日期：106 年 12 月 23 日(星期六)

接待人員：Cecilia Yap

參訪機構住址：13056 SE 76th Street Newcastle WA 98056

參訪機構電話：(425) 903-3530

參訪機構網址：<https://www.aegisliving.com/aegis-gardens/>

協助整理人員：陳智鵬、林嘉慧

(一)機構簡介

1、成立背景：

Aegis Gardens 是 Aegis Living 連鎖企業轄下的一個分支機構。Aegis Living 於 1997 年成立第一間照顧機構，2001 年在加州開設第 1 個名為 Aegis Gardens 以華人文化為主的照顧機構。這次參觀位於西雅圖的 Aegis Gardens 是第 2 間以華人文化為其環境布置主軸的照顧機構，也是 Aegis Living 連鎖機構的第 29 間。參觀時雖然硬體設備已經完成，而且已有即將入住的候補名單，但正式營運要等到 2018 年 2 月才開始。

2、機構理念：

Aegis Living 創辦人因為奶奶接受照顧過程中，看到老人整天默默地看著窗外，在照顧機構中生活並不開心，讓創辦人從那時候開始，就以老人照顧為志業，希望照顧機構能夠提供最佳的老年生活方式與選擇，且每一個人都是不同的，有不同的個性、特質，也有很個別性的需求，所以滿足老人們的個別需求是 Aegis Living 的企業中非常強調的。這次參訪的西雅圖 Aegis Gardens，係延續 2001 年位於加州設立的 Aegis Gardens 的精神，以尊重中國文華與傳統的方式，希望為華人家庭及他們的親人，提供他們熟悉且可以接受的生活與照顧方式，滿足他們個別性的需求。

3、服務對象為 62 歲以上，且能自行負擔費用者。

4、空間及收費：

(1) Aegis Gardens 的占地總共 7.5 英畝(30,351m²)，建築用地總共占 2.5 英畝(10,117m²)，建築與硬體設備總共花費 5.3 億美元。共有 110 間房間，其中的 21 間房間設於失智症照顧區內。機構主要分成東西 2 棟樓，西棟有 2 層樓主要是住民活動的公共空間，東棟有 5 層樓，主要是住民的個人房間區域。另設有附樓，規劃為文化中心，作為文化、健康等交流活動的場所，對社區

居民開放。此外，並規劃在附樓的 1 樓其中一個空間，免費提供給外面廠商經營收托 3-6 歲兒童的幼兒園。至失智症區主要分成 3,000 個區域，中央區是住民的生活區域，有餐廳跟活動空間，左右兩側是住民的個人房間區域。每個房間大小為 309m²-1,400m²

(2) 機構收費如下：

- A. 月費：每人每月 4,200 美元-12,000 美元；多住一人，每月加收 1,200 美元。
- B. 護理費用：依照使用服務項目計費，如穿衣、沐浴或身體照顧等，依據以往經驗，如在生活上有需要照顧者，其所需費用一個月大約在 2,000 美元-3,000 美元左右。
- C. 入會費：入住時需繳納，依照居住房間的大小來收費，費用約在 1 萬多美元到 8 萬多美元之間。該筆費用於入住 90 天之後就不再退還。

5、照顧住宅 (Assisted Living) 服務內容：

提供家務協助、房屋維修和日常 3 餐，使長者享受多元的活動，並結交新朋友，有些類似安養中心的服務，房間有人打掃，不需要煮 3 餐，有多元的活動可供參加，可以說生活是很輕鬆自在的；大部分的家事都有人可以代勞，在一定的服務次數內不需額外收費，如有超過部分則需額外計費。當住民逐漸退化，生活上需要有所協助時，機構也提供專業人力來協助住民可以繼續在這生活，所有協助都是按照項目與次數來計算費用。費用項目包括：

- 01、教育、社會和娛樂項目的活動。
- 02、家政和洗衣服務。
- 03、專門的禮賓服務，為個案的需求提供協助。
- 04、公寓維修，包括公共區域和社區區域。
- 05、安全和安保系統，包括全天 24 小時緊急呼叫系統。
- 06、每日 3 份營養餐食，並可隨時隨地有加餐。
- 07、水電及所有公共事業費用，電話和網絡電視除外。
- 08、每年徹底清潔住宅。
- 09、專業人員每天 24 小時提供服務。
- 10、專車接送去醫療預約、郊遊及其他活動。

(1) 活動內容：

- 01、皮拉提斯 (Pilates)、瑜伽及其他運動項目。
- 02、國際象棋、跳棋或牌類遊戲。
- 03、在蔥鬱繁茂的花園區享受一整天陽光。
- 04、在壁爐前度過一個安靜的下午。
- 05、與朋友家人發電子郵件進行聯繫。

- 06、公共休息室聽音樂、拜訪好友或家人。
- 07、欣賞影片，討論喜歡的演員和場景。
- 08、加入步行小組，讓自己感覺健康。
- 09、外出一日在小鎮與朋友一起購物、共進午餐。

(2) 服務特色：

- 01、護理管理人員 1 週 7 天，全天候 24 小時提供日常生活活動方面的協助（如洗澡、穿衣）。
- 02、專業醫療護理人員可提供醫藥幫助。
- 03、每個社區都配有 1 名持照護士，隨時監測居民健康需求。
- 04、保全系統完善，工作人員全天候待命，隨時應對緊急狀況並提供急救。
- 05、每間公寓均配備緊急通話按鈕或拉環以供居民隨時召來工作人員提供幫助。

(3) 餐食服務：

- 01、在正式餐廳與朋友和鄰居一同進餐。
- 02、在私人餐廳與家人一起慶祝特殊時刻。
- 03、享用每日早餐特色菜，還提供「即叫即煮」服務；午餐和晚餐菜單均提供多種選擇。
- 04、於小餐館中提供全日飲料及加餐，居民可自取。
- 05、教育、社會和娛樂項目。

(4) 需額外收費的附加服務：

- 01、訪客餐及餐飲服務。
- 02、除已安排行程的日期外，其他時間也可安排車輛接送。
- 03、客房服務。
- 04、乾洗。
- 05、寵物護理。
- 06、按摩治療。
- 07、美容院和理髮店。

6、失智症照顧專區服務：記憶力照顧（Memory Care）

Life' s Neighborhood™由樂敘之家創立，透過週邊居民營造一種如置身家中與親友在一起的環境，並透過懷舊氛圍的創造，營造長者熟悉感和舒適感。在此工作的所有的護理人員都須接受失智症專業訓練，並擁有同情心、創造力、靈活性和溫暖的幽默感等特質。

(1) 活動內容：

- 01、在舒適的家庭室放鬆心情，聽音樂、探訪好友或與家人共享美好時光。
- 02、在「生命站」信息亭緬懷過去，並參與其他有意義的活動。
- 03、到戶外步行小道上享受輕鬆漫步。

(2) 服務特色：

- 01、經過嚴格培訓的護理人員，為居民提供細心呵護和耐心溝通，並悉心了解居民的需求，讓他們覺得自己是有價值且十分重要的；有證照的護士全天候觀測居民健康需求，並於每月提供血壓及體重檢查。
- 02、每天提供 3 餐膳食，不僅美味而且營養豐富，並且滿足失智症長者的特殊營養需求；居民並可從每日特色菜中選擇或要求主廚為自己烹製喜歡的飲食；餐廳全天提供飲品及加餐服務。
- 03、每日充實的個人及團體活動。
- 04、將居民個人化的生活史、愛好和特殊興趣納入活動規劃。
- 05、一週 7 天、全天 24 小時皆有工作人員提供生活協助，並就居民之緊急狀況予以處理應對，
- 06、經過特殊培訓的醫療護理管理人員提供用藥方面的協助

(3) 費用包含的服務有：

- 01、洗衣服務和家政服務。
- 02、公寓維修，公共區域和社區區域悉數包括在內。
- 03、安全和安保系統，包括全天 24 小時緊急呼叫系統。
- 03、水電（電話和網絡電視除外）。
- 04、專業人員每天 24 小時提供服務。
- 05、專車接送以進行醫療、郊遊及其他活動。

(4) 需額外收費附加服務

- 01、訪客餐及餐飲服務。
- 02、其他額外時間的車輛接送服務。
- 03、寵物護理。
- 04、按摩治療。
- 05、美容院和理髮店。

7、過渡性照顧服務（Transitional Care）

提供早期輕度失智症患者過渡性的照顧服務。居民住在社區的特殊護理樓層，獲得早期幫助和支持，並可以在社區其他公共區域自由出入。過渡性照顧服務的目的是協助居民他們盡可能地保持自己獨立的生活方式。利用結構化的環境去吸引居民，減少焦慮感、增加自尊，延緩失智症病程。服務內容包括：

- 01、受過高等培訓的員工密切互動的生活環境。
- 02、居民積極參與社交及社區活動，避免出現孤立感。
- 03、居民的意願與力，量身設計及餐食
- 04、高度安全的措施。
- 05、依居民的需要提供醫療、支持服務和個人援助選項。
- 06、讓居民有實現在自己家中安老的機會，增加其自尊。惟若需要急性醫

療護理服務，則需離開該社區。

8、短期照顧服務 (Short-term Care)

短期照顧服務也被稱為「喘息服務」，在社區進行活動與社交計畫，並提供護理及營養餐食服務，緩解居民從醫院或技術性護理設施過渡到照顧住宅的壓力，為居民在正式出院回家生活前提供進康復服務。短期照顧服務從數日至 1 個月時間不等，是體驗社區內便利設備和活動的一個良好途徑，還可以給家庭照顧者一個休息假期，服務內容如下：

- 01、護理管理人員每天 24 小時提供服務，協助居民進行日常生活活動，如洗澡和更衣。
- 02、護士專門負責監測居民健康狀況，並就緊急情況做出應對。
- 03、特殊藥物培訓的個案管理員提供藥品方面的協助。
- 04、每位居民室內均配備緊急呼叫按鈕或拉環，以便及時獲得援助。
- 05、為失智症及阿茲海默症患者提供安全的記憶力照顧服務。
- 06、臨終關懷。
- 07、為短期住宿者提供私人之小型一室住宅。
- 08、為長期協助生活住戶提供小型一室住宅或公寓住宅。

(二)參訪過程

1. 機構人員介紹說明並分組進行機構內外部設施觀摩。
2. 與工作人員及美國老人福利公部門退休人員雷正義先生進行座談與討論。
3. 參訪團員留影。

(三)參訪心得

位於美國華盛頓州 Newcastle 的樂敘之家，是在社區進行活動與社交和計劃活動旗下的分支機構之一，該集團是美國頂尖的養老服務提供單位，而樂敘之家是其轄下第 2 間專為華人文化所設計的私人養老機構，機構內規劃提供從健康養老一直到安寧照顧之各項服務，除了將失智症者安排至失智症照顧照顧專區外，不管是健康或是不同失能程度者皆有對應的專業工作人員提供所需服務，讓個案可以在機構內安心養老。

在台灣，即使同一家機構同時提供安養與養護的服務，仍是區分於 2 個不同的區域，也就是當健康長者入住到機構內開始接受養老的服務，隨著年齡的增加，有可能身體狀況會逐漸變差，在這樣的情況下，長者需要從安養區轉到養護區繼續接受服務，惟轉換的過程中，因生活區域改變，服務人員也跟著更動，對於逐漸失能的長者適應是一種困難與障礙。在樂敘之家，居民入住到機構後，會因應其需求提供相對應的服務，使其可以繼續在原本的居住環境生活。所以安養區域的空間採通用設計，讓不管是健康的長者，或

逐漸失能的長者都可以在原本熟悉的空間裡面繼續生活，毋須更動。

樂敘之家還提供了短期性照顧，也就是有些長者可能因為疾病住院，於積極性治療結束後返回家中，因照顧的需求有很大的改變，家人卻還沒有準備好如何提供長者相關的照顧服務，因此短期性照顧就顯得非常重要；讓長輩出院後返家前，能有專業的人員繼續照顧，幫助長者回復更多的生活能力，並且讓家人有時間與機會學習如何在返家後繼續照顧長者，甚至對家中的環境進行改造，以符長者需求。

樂敘之家內部設置了許多不同功能的公共空間，讓長者入住後的生活能夠有多樣性，以滿足不同的需求；另並設置了給長者與家人團聚的專屬空間，除了聊天聚會用餐的地方外，還提供一個附有廚房的餐廳空間，可讓家人一起準備餐食然後一起享用食物，就像在自己的家一樣。另為了讓長者與社區居民有互動，在機構內還設有文化中心，提供展覽或是教育講座的場所，開放社區居民參與，讓機構與社區有更多的互動，增進機構與社區的互動。另機構也考慮世代融合的議題，因此也無償提供機構內部 1 個空間，供外部單位裡幼兒園，讓長者有更多與幼兒互動的機會。

位於西雅圖西南 Newcastle 的 Aegis Gardens 除了交通便利外還有著自然條件極佳並面對 Lake Boren 優美的景觀環境，基地佔地 7.5 英畝，建築物硬體的開發範圍約是 2.5 英畝，因此有 60% 以上的開放空間並規劃了戶外使用灌溉河道與農場設施提供休閒使用。Aegis Living 集團是 1 家私人企業，其已在全美擁有 29 家養老機構，這裡是集團內的第 2 家提供給亞洲地區華人專屬的老年服務及照顧社區，並以 62 歲以上健康活躍的中老年人為主要服務對象，並有著尊重亞洲傳統文化內涵的各項生活營造與服務內容。

樂敘之家建築空間之整體規劃設計係以中國風格為主設計概念，以走道來說，便是用了紅牆白底之類似宮廷風格。收費價格係以樓層區位及面積予以區分。可惜的是，機構還有許多無障礙設施的細節並沒有設置到位，甚至有些也只是有設置就好，另部分空間設施設置與照顧服務較無交集，惟整體而言，仍未減損其整體服務的價值。

(四)參訪剪影





寬敞的大廳



舒適的衛浴設施



較大房型



標準 studio



宮廷風的走道



交誼廳



餐廳



自助式廚房及餐廳



參訪團小組討論



參訪團員留影

伍、討論與建議

衛生福利部社會及家庭署此次籌辦「赴美國考察整合居家式、社區式及機構式多元服務辦理情形計畫」，感謝旅居美國的陳一仁醫師熱心安排，並邀集及安排西雅圖台僑及長照服務專業者熱情的接待與毫無保留的分享與提供交流，讓這次參訪的台灣夥伴們獲益良多。此次參訪，從對美國長照歷史、系統、現況及社區長照服務網的演講開始，接著陸續參訪精心安排的各個服務單位、設施介紹與解說如 CCRC、Retirement Home、Assisted Living、Nursing Home、Adult Family Home、PACE 等，讓我們對美國的長期照顧服務有進一步的了解，並特別安排許多因應亞洲移民老後並以其生活及文化的需要，在文化、語言上提供適當的健康、社會、餐食及長期照顧等服務，讓我們看到發展多元文化之老人照顧服務模式之可行性。

美國的長期照顧政策早期係以照顧貧窮與身障老人為主，1935 年的社會安全法(Social Security Act)通過後，老人的照顧需求擴及一般老年人口經濟安全、醫療保健與社會保障之需求。1965 年美國實施「社會醫療保險」(Medicare)與「醫療救助」(Medicaid)。Medicare 是聯邦政府方案，屬社會保險性質，提供老人及身障者的醫療保障，Medicare 是透過合約交由私人保險公司執行。而 Medicaid 則屬社會救助性質，主要針對貧窮者(須經過嚴格的財產收入評估)提供醫療保健與長期照顧，主要財源為聯邦與州政府的一般稅收。其餘民眾除透過企業集體保險外，須自購醫療保險，針對這一群民眾，歐巴馬總統當選後推動「平價醫保法」(Patient Protection and Affordable Care Act)，又稱「歐巴馬健保法」(Obamacare 2010)，目標是讓所有人—無論身體狀況如何，都能獲得合理的醫療資源。美國的長期照顧服務係由各州規劃，尚無一個全國性的、出自聯邦政府的長期照顧政策系統。

此次考察參訪後，帶給台灣的建議分述如下：

一、美國 PACE 整合照顧模式應可作為台灣長期照顧服務發展的參據：

PACE(Programs of All-inclusive Care for the Elderly)是 1970 年代由舊金山唐人街“安樂居”發展出來的整合照顧計畫，將 Medicare 與 Medicaid 納入給付範圍內，透過日托服務中心來協調、整合各項服務，並以跨領域團隊全方位地提供各項居家式或社區式照顧服務，包括居家服務、醫療、復健、營養、交通、臨托、喘息照顧、日間照顧、日常生活的全包式整合服務，論人計酬，目前全美國計有 122 個 PACE 計畫，分布於 31 個州，超過 3 萬名受益者(服務 4%—5%的長照需求人口)。PACE 計畫成功的因素如下：(1) 以領域專業團隊提供社區內長者所需全方位的居家式或社區式照顧服務，由日間照顧中心提供醫療(診所)、復健、營養、交通、臨托、喘息照顧、居家服務等。(2) 整合各領域的專業團隊提供服務，團隊成員透過密集的定期開會討論個案情形，據以擬定或修改個案的照顧計畫並給予個別化的照顧。(3)

論人計酬的支付制度，讓服務提供更有彈性並能因應長輩的狀況予以調整；PACE 也強調預防及復能，執行單位須透過增進長者得健康來獲取最佳的報酬。做為不同制度的國家，PACE 能夠讓台灣學習的是，如何透過不同團隊與組織的合作，共同將服務對象的服務效能與效益轉為最大，並且讓服務對象能夠依其需求，有尊嚴地接受各種連續性的照顧服務。

二、家庭托顧(Adult Family Home Care)營運及監督模式值得參考學習

與許多國家一樣，美國以往的長期照顧服務亦偏重於 24 小時機構式照顧，在近年以社區式照顧替代機構照顧的趨勢中，家庭托顧計畫被視為是長者獨立在家生活及進住護理機構之間的一道緩衝橋樑，且照顧成本較機構低。台灣自 2009 年推動家庭托顧服務至今，共 31 個托顧家庭服務、246 位長輩使用。至美國華盛頓州目前約有 2,800 個托顧家庭，推動成效不錯，不同於台灣家庭托顧服務規定每日最高只能收托 12 小時，美國的家庭托顧係提供 24 小時的照顧服務；服務特色為在家的照顧環境中，可以除去不必要的約束，讓受照顧者可以有比居住於機構中更為優質的生活環境與照顧服務品質。對托顧家庭而言，家庭裡的孩子可以有接觸其他老人的機會且在一起生活，除能讓小孩成長學習外也能穩定受托長者之情緒，對促進代間融合有其助益。

美國的家庭托顧服務設立分為二種模式，一是托顧家庭獨立營運並接受政府監督管理模式；一是由家托團體成立家托中心，指揮監督多個托顧家庭，提供護理、諮詢、交通接送等等服務聯合模式；每個托顧家庭以照顧 6 名失智症長者為限、照顧人力 1：3，超過 2 位就必須向州政府社會與衛生服務部 (DSHS) 申請執照許可和受核鑑監督機制才可經營。經營者也必須受 1,000 小時的護理助理課程並取得證照、加上 5 小時經營者訓練課程，且必須接受州政府每年評鑑考核，項目非常細緻，經營者及其家人都必須經過聯邦政府素行調查，領有良民證及通過身體健康檢查沒有傳染疾病，親友來家做客除需記錄外，停留逾 2 週則需呈報州政府備查。政府於網站提供家庭托顧服務相關資訊及知識、成人托顧家庭理事會和當地支持團體也都提供知識與相互支持，是給經營者莫大的鼓勵與支持的力量。

三、研議試辦照顧住宅 (Assisted living)，完備長期照顧之服務體系

美國的照顧住宅(assisted living)是 1980 年代末期以來為改善護理機構缺乏自主與隱私之缺失而發展的服務；結合住宅和照顧的服務模式，也是因應「在地老化」而發展的。此種服務措施是介於機構和居家服務之間的措施，住宅內加裝緊急救援通報系統、監測系統、無障礙設計與其他對外聯繫等；除了設施設備外，並引進居家照顧服務，使輕度或中度失能失能長者居住其中時既可得到應有的照顧，又能享受自主的生活。照顧住宅模式起源於北歐，迅速向外擴散，在美國並大量成長，相當受到長者歡迎。美國的照顧住宅可分為二大面向：

(一) 支持性居家生活服務：(Assisted Living Services)

1. 支持性生活的獨立公寓：擁有完整的衛浴、簡易烹飪設備、個人隱私、以及緊急通報系統。
2. 提供餐食服務、或自行料理。
3. 24 小時工作人員。
4. 每週的居家清潔與床鋪清理。可使用自己床鋪。
5. 每日的健身、社交與休閒團體活動，來維持生理上、以及精神警覺，並且促進彼此互動。
6. 護理師 (Registered Nurse) 的監督與照護。
7. 健康監測與藥物管理。
8. 陪伴。
9. 使用日間照顧服務。

(二) 日間照顧服務：(Day Care and Health Programs)

1. 健身、社交與休閒團體活動，以維持生理上、以及精神警覺，並且促進彼此互動。
2. 營養、亞洲式的餐點與點心，包含每天的新鮮蔬菜與水果。
3. 交通接送與協助。
4. 護理師的監督與照護。
5. 復健、職能與物理治療。
6. 個人照護服務。

台灣社會高齡的進程越來越快，失能者的社區住宅需求也會越來越明顯。台灣曾在「建構長期照護體系先導計畫」(2002)將此一服務模式列入實驗試辦，並稱為「照顧住宅」，期能多元化實驗社區的照顧環境，並於嘉義市試辦成功，於啟用後半年內全部滿床，獲得住民一致好評。對台灣的老人福利機構而言，目前有些機構同時設有服務安養型及長期照護型床位類型，分別以日常生活可自理及較為重度失能長者為服務對象，並因其功能而有不同設置標準，惟當原先居住於安養型的長者因健康或失能程度轉變時，常有安養型服務無法滿足其照顧需求，但又尚未至轉介長期照護型床位的失能程度之情況，當長者又不願轉出熟悉的機構環境時，機構常會面臨照顧服務不到位，或過早讓長者進住長期照護床之困境，在這 2 者之間，照顧住宅 (Assisted living) 的服務模式或許是一個可行的選擇，應可研議試辦之可行性與妥適性。