

106 年度教育部 學海築夢
中臺科技大學 老人照顧系
國外實習心得報告



海外實習國家：日本 山形縣

海外實習機構：TAIYO 照顧股份有限公司

(社会福祉法人たいよう福祉会)

海外實習期間：106 年 6 月 25 日至 8 月 31 日

實習生姓名：黃曉鈞

實習生年級：四年級

實習指導老師：徐明仿老師

實習生資料	
獲補助年度	106 年度
薦送學校	中臺科技大學
系所	老人照顧系
年級	四年級
姓名	黃曉鈞
國外實習國家(含城市)	日本山形縣
國外實習機構	社会福祉法人たいよう 福祉会



國外實習總評語

《評語》

實習優點(已進步或本身特點):

今回の実習を通して、日本で介護を学ぶチャンスをしっかりものにして、次につなげようということがよく見受けられました。勉強会や会議に出席時、普段の実習中でも質問が多く、最後まで学ぶ姿勢を見て感銘することができました。日本(タイヨウ)の介護の良い部分、悪い部分をしっかり見て、彼女なりに技術や考え方をものにしたと思います。また新しい学生が来ても、積極的に教えている機会が沢山あり、実習担当としては非常に助かりました。また利用者様に対していつも表情が明るかったと思います。介護の現場においてしっかりと言葉でコミュニケーションを取れる方は多くありません。そのため視覚でのコミュニケーション、笑顔で接することができるというのは介護職にとって大きな武器になります。今後も台湾で介助に入る際にも笑顔を忘れずにやっていってもらいたいと思います。

最後に学生二人に言えることですが、まずは外国での実習において体調不良を訴えることなく実習期間を無事に終えたことが一番良かったと思います。お疲れ様でした。

實習缺點(需加強或改進):

これから現場で働く際に必ずしも学生自身が見てきたもの、考え、理想とは異なる時がでてくると思います。それに対して自分の考えだけに縛られずに、柔軟な考えをもって仕事につなげられるようになるかが大切だと思います。

あと実習の計画を見直せる時があればよかったのですが、日本語に接する時間が少なかったかと思います。この件に関しては実習担当の責任でもありましたが、もう少し学生さんに日本語習得に力を入れてもらいたかったと感じます。

實習單位主管簽章:

原 晃司

實習單位指導簽章:

安藤 太郎

填表日期:

平成29年 8月 30日。

目錄

一、緣起.....	P1
(一) 實習動機	
(二) 爭取實習機會	
(三) 實習前準備	
二、國外實習機構簡介.....	P2-7
(一) 機構理念	
(二) 實習單位介紹	
三、國外實習企業或機構之學習心得.....	P8-27
(一) 尊重友善的環境	
(二) 實踐零約束	
(三) 自立支援	
(四) 何謂「失智症」？	
(五) 基本照顧技術與觀念	
(六) 輔具設備	
(七) 活動	
(八) 參訪機構	
四、國外實習之生活體驗.....	P28-30
(一) 機構生活	
(二) 文化禮儀	
(三) 景點參訪	
(四) 文化體驗	
五、國外實習之具體效益.....	P31
● 提升專業知識與技術	
● 奠定自我價值	
● 經驗傳承	
六、感想與建議.....	P31-33

一、緣起

(一)實習動機

近期越來越多關於長期照顧及失智症相關的電視、電影，此議題也開始受到重視，但大眾普遍仍對長期照顧及失智症的相關知識並不是很了解。因為自己家中有需長期照顧及失智症照顧的長輩，自己曾經體驗過家庭照顧的辛苦，因此感受特別深刻，但同時也感到迷惘，自己就讀老人照顧系，是相關科系，面臨實際情況時卻深深感受到自己的不足。看著自己最親愛的家人受到不完善的照顧，心中充滿不捨，激起我學習的動機，希望能充實自己改善現況。接觸明仿老師的失智症照顧與長期照顧綜論課程，除了教導課堂內專業知識外，老師會分享日本最新的照顧觀念及方法，學姐們實習後也經常分享在日本的照顧環境、理念及經驗。日本為亞洲第一個實施長期照護保險制度的國家，也是目前亞洲長照制度發展最完善的國家，讓我非常想爭取國外實習的機會，學習、了解他們先進的照顧理念及方法。

(二)爭取實習機會

得知系上籌備「教育部·學海築夢」計畫時，我便積極爭取報名參加。須通過面試，審核在校成績、國家證照、語言程度、人格特質等條件，且具備堅定的意願，面對困難依舊不輕言放棄。日本機構也非常期待這次的合作，特地來台與我們面試，面試過程中理念相投，相談甚歡。我很幸運的通過面試，也非常榮幸能有機會參與此次計畫。



(三)實習前準備

簽訂行前契約、辦理護照、兌換日幣、購買機票及國外平安保險、國外行動網路等。進行多次會議討論，了解實習內容、注意事項、禮儀及學習問候語，請教學姊實習經驗及須注意的文化差異。與實習機構保持良好的互動，事先提出實習目的及希望學習的項目，供實習機構參考。努力學習日文，加強自我語言能力，準備活動及日文自我介紹，做好充足的準備。



二、 國外實習機構簡介

(一)機構理念

不是接受服務的地方，而是享受生活的地方，TAIYO 集團將機構視為一個讓高齡者交流的地方，透過互相交流保持高齡者社會互動，參與活動刺激高齡者的反應能力。TAIYO 集團以支援高齡者自立為目標，提供個案不足的部分，而非全面性的照顧，過度照顧反而會讓入住者潛在能力消失。

防止因居所不適而造成身體虛弱，維持充滿活力健康的身體，活用自己的力量，創造屬於自己生活的意義，保有尊嚴及自主權。比起長壽，生活品質相對來說更重要，TAIYO 集團希望打造一個像家一樣舒適自在的環境，從建築到飲食都專為高齡者設計，符合高齡者生活便利，每一項設計都能充分發揮功能，透過生活中的刺激維持高齡者的身心功能。

生活的意義不是別人給予，而是由自己創造的。機構協助入住者製作生命故事書，回顧、統整自己走過的路，重新認識自己並找尋生活目標。透過製作生命故事書，照顧人員能夠了解入住者的人生經驗、價值觀及人格特質等，提供更符合入住者的服務與照顧。TAIYO 集團希望經由他們的照顧，所有的入住者都能擁有屬於自己的生活目標，過自己想要的生活，活出自我。

(二)實習單位介紹

TAIYO 東根特別養護機構



TAIYO 東根照顧機構為 TAIYO 照顧集團目前規模最大的機構，機構內包含特別養護機構、短期生活照顧所及日間照顧中心，機構內採用木製裝潢、擺飾各種藝術作品，營造舒適、有質感的生活環境。短期生活照顧所可容納 20 位入住者，為暫時的過度機構，在入住者離開醫院後，讓家屬有時間能將住家修建成適合入住者居住的環境，目前無入住者使用。日間照顧中心提供高齡者日間交流、活動的空間，提供接送服務及蒸氣室，也有專業的復健師及口齒衛生師替長輩服務，長輩可依自己需求選擇使用日間照顧的時間，豐富的活動讓長輩感受到快樂與自我價值。



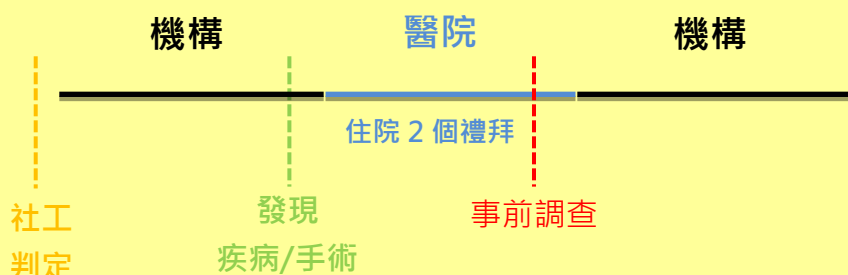
我們主要實習的單位為東根特別養護機構，可容納 100 位入住者，主要對象為照顧等級 3 以上的長者，提供專業照護及臨終照顧，機構內分為 10 個單元，每個單元包含 10 間單人套房、共用的客廳、廚房和浴室，半開放式的工作檯採使照顧人員工作的同時也能清楚的注意到入住者安全，小單元的照顧讓入住者獲得更完善的照顧。每間單人套房內皆有獨立的廁所、洗面台、衣櫃、冷氣及床，依照長輩生活習慣可置入自己的家具。機構位於北村山公立醫院旁，與醫院合作提供定期的身體檢查，機構內也有專業的護理人員、照顧管理專員(Care Manager)、相談員、職能治療師(OT)、齒科衛生師(DH)及營養師提供專業的服務。



每年都會做兩次健康檢查，由醫生到機構進行抽血檢查等項目，部分入住者需至醫院做更仔細的檢查。每個月一次由醫院醫療團隊到機構內幫長輩們做身體檢查(健康檢查複診)，包含醫生、醫生助理、護理人員等，根據健康檢查的結果進行處置、用藥或治療，檢查入住者身體的傷口、觀察疾病用藥後是否有改善，機構護理人員準備個案病例供醫生查看、記錄醫生決定的用藥及處置，機構單元的小組長也要跟在旁邊做紀錄。若個案健康屬於危險情況，醫生則會視需求來機構幫個案看診。每個月照顧人員都會固定幫入住者測量一次體重，若入住者體重一次增加太多，應進體重控制，減少點心份量。

照顧管理專員在每位入住者進入機構前都須進行入住前評估，依照照顧管理專員、照顧人員、物理治療師、相談員、護理人員、齒科衛生師、營養師等，專業評估個案身心功能後，照顧管理專員再依據失能等級 1~5 替個案安排適當的

服務。日本的相談員相當於台灣的社工，負責提供入住者資源、協助連結。法律規定公立長照機構相談員與入住者的比例須為 1：100 以上。相談員工作內容包含入住手續、事前調查、關懷入住者、與家屬溝通、個別照顧計畫等。事前調查：入住者因手術、疾病等因素住院，因長者臥床 1~2 個禮拜容易引起廢用症候群，回到機構前社會會做事前調查，確認利用者恢復情況，準備適合的照顧。入住者入住機構前，社會會先進行評估，判定入住者失能等級。



職能治療師(OT)負責幫長輩做日常動作訓練，為維持身心功能、不讓體力肌力衰退，會結合個案興趣，根據個案意願進行訓練。因個案人數眾多，平日 OT 每天都會帶大家做重點式的生活復健(如:折報紙、體操等)，1~2 個星期會做一次個別訓練，針對特殊個案會要做特殊機能訓練並安排特殊機能訓練計畫。齒科衛生師(DH)主要工作內容為口腔清潔與管理及陪同就醫，會教導照顧人員口腔運動及清潔方式，讓照顧人員在用餐前帶領長輩做咀嚼訓練刺激食慾，飯後也會進行口腔清潔。齒科衛生師每二到六個月會幫入住者進行一次口腔評估，口腔衛生管理評估的項目包含牙齒、牙齦、舌頭、味蕾及假牙，依據入住者口腔狀況，調整假牙或清潔方式。

機構內設有一個中央廚房，一天約有 8~9 位備餐人員，共有 1 位營養師及 12 位廚房工作人員。提供養護中心及日照中心的餐食，養護中心 130 份、日照中心 20 份，共 150 份餐食。由營養師設計菜單，每周更新公告一次，很用心的製作成餐廳菜單的樣子，菜色經常變化不重複，各地鄉土料理、節慶料理、季節限定餐，還會推出特色料理，或按照長輩要求訂定菜單。提供的餐食種類分為：一般餐食、細碎餐食、軟食，軟食又分為泥狀和用模具塑形。根據入住前評估有慢性疾病或食物過敏的個案，廚房會另外製作減鹽或特殊的餐食(例:糖尿病計算熱量)。為了保持廚房衛生，廚房人員進入廚房皆須穿戴帽子、口罩、圍裙、廚房專用鞋，一般員工禁止進入廚房。公司規定備餐人員一個月要做一次糞便檢查，一旦驗出傳染疾病立即停班，預防疾病擴散。長輩的餐點也要在 2 個小時內食用完畢，以免細菌孳生，若長輩沒吃完時以高蛋白飲料補充足夠的熱量。高蛋白果凍的熱量、養分約為一



般食物的 10 倍，讓進食量極少的個案補充高蛋白果凍或飲料，以維持基本的生理機能。餐後將餐盤及廚餘送回中央廚房統一處理，餐盤會由機器清洗高溫殺菌，使用過的餐車也需要用酒精擦拭消毒。特別養護機構所有的餐食都是由中央廚房統一製作，特殊餐食的粥也是由中央廚房準備，只有白飯的部分是由每個單元的工作人員準備，每單元須預留一點白飯用保鮮膜包好，寫上日期及製作單位交回廚房預留有狀況發生時可以化驗。



機構也提供專業的臨終照顧，為了提供良好的臨終照顧品質，根據入住者狀況，平均一到兩周會舉行一次臨終入住者照顧會議。由照顧人員、相談員、護理人員、職能治療師、齒科衛生師及營養師共同討論，包括生活照顧、餐食特殊要求、洗澡時間、排泄狀況、生命徵象測量、醫療處置及其他注意事項，全面討論找出適合入住者的照顧方法。臨終照顧白班與夜班的交接很重要，正確傳遞訊息才能提供適合的照顧。即時向家屬溝通說明，讓家屬了解情況減低焦慮感。

機構也會連結外部資源提供付費服務。機構定期會有多位美髮師一起到機構內服務，無法移動至理髮室的入住者，美髮師會到入住者房間內進行剪髮服務。若本人或家屬期望增加剪髮次數，入住者可至機構內的理髮院，每周三都有專業美髮師提供服務。按摩服務由醫院專業的按摩師進到機構替長輩按摩，一次療程約 30 分鐘。按摩師會先詢問長輩身體狀況及是否有哪些部位感到不適，詢問後做紀錄評估，在要按摩的部位鋪上毛巾進行按摩，從腳、手、肩膀、脖子都會進行按摩，因高齡者無法做一些較刺激的按摩(如針灸、拔罐)，按摩師使用較溫和的輔助工具。發熱機協助舒緩痠痛，高齡者及小孩都可以用，幫助血液循環。按摩滾輪增加血液循環，握力器幫助手部握力訓練等。按摩師也會和機構的物理治療師討論個案情況，決定適合的輔助治療。



TAIYO 東根照顧機構旁還設有付費銀髮公寓、團體家屋及病後兒保育所。

東根付費銀髮公寓



付費銀髮公寓分為 2 層樓，一層住 20 位入住者，共可容納 40 人，為提供照顧服務的銀髮公寓。如同出租公寓的模式，以出租房間的方式，提供入住者照顧服務，入住者大多為可自行活動者，可自由進出公寓。

團體家屋



走進家屋有種舒服的感覺，布置非常的溫馨，讓人覺得放鬆像回到家一樣，其中包含兩個單元，一個單元 9 個人，共 18 位入住者，入住者皆為失智症患者，每位入住者的房門口都用花的名稱及圖案做為門牌，方便長輩辨認。照顧人員也會根據入住前評估盡量引導長輩參與生活日常(例:挑菜、煮飯、摺衣服)，不論入住者能力高低，照顧人員會找到符合入住者能力的工作(例如：坐輪椅的入住者手部依舊有能力可以幫忙)，藉由做會做的事情增加成就感，並維持長輩身體的機能。



照顧人員會和入住者一起備餐，須注意協助備餐的入住者安全，同時也要留意其他入住者的安全。照顧人員會先處理較危險的物品(菜刀、剪刀)，再請入住者幫忙。入住者會詢問照顧人員做法是否合宜，照顧人員與入住者一一確認可增加入住者信心，使他們有意願做更多事情。菜單由照顧人員與入住者共同討論決定，一周討論一次下周菜單，有時備餐當下會依據現有食材調整餐點，由入住者決定小菜的種類。餐點需在兩個小時內用完餐，避免食物變質。

病後兒保育所



病後兒保育所為政府委託的服務，一年超過 50 人次使用即會獲得政府補助。

- 適用於年滿一歲到小學六年級的兒童
- 兒童病後恢復期(體溫 38 度以下)
- 短期托兒場所(一次使用最多 7 天)
- 個人空間分隔預防交互傳染
- 一次最多只能收 3 位兒童
- 有專人照顧(每天 8:00~18:00)



三、 國外實習企業或機構之學習心得

(一)尊重友善的環境

一到日本長照機構就立即感受到日本的便利性，不侷限在高齡者使用或無障礙設計的部分，在任何一個角落都能發現有趣的小巧思。實習機構內所有的設備都以長輩使用安全便利為出發點，人性化且貼心的設計，讓人使用起來很安心。例如浴室地板採用快乾防滑的材質，讓長輩害怕滑倒；廁所可移動式扶手保護使用者安全，廁所採用三片式拉門，使門口的空間夠寬方便輪椅進出；地板使用不同材質做為區隔，讓長輩清楚分辨自己所在的空間。



向每個人打招呼是在日本實習最基的本要求，從這點就能看出他們的服務態度跟台灣的差異，親切友善帶給入住者如同家一般的歸屬感。因希望營造像家一樣舒適自在的感覺，日本機構的員工不需要穿制服。在日本所有的個人物品都會標示姓名，每一位入住者都使用自己的東西(例如：餐具)，也會根據入住者的喜好及習慣擺放，不會因為麻煩而將所有人的東西混合共用，確實達到個別化、人性化。菜單及餐點也採用外面餐廳的模式製作、擺盤，讓入住者在機構內也能享有在餐廳用餐的氛圍。

浴室外也掛有溫泉的旗子，希望入住者像是去澡堂泡湯一樣享受。從建築、機構設備，到飲食、照顧服務，每一項都考慮長輩的感受，透過這些小細節能發現，他們以非常尊重入住者的方式進行照顧，讓入住者依舊保有尊嚴。



(二)實踐零約束

零約束是以在不危害個案生命的情況下，使其能維持身心自主權利為目標。

日本法律規定長照機構禁止使用約束帶，所以他們會使用各種人性化的方式來解決一些問題。毛巾墊在輪椅椅墊增加摩擦力，長輩就不會越做越往下滑。長輩獨自在房間睡覺時，將床的高度調降至最低，並在床旁邊鋪一個床墊，將長輩跌落的風險降至最低。若擔心個案跌倒就做肌力訓練，害怕個案噎到就做咀嚼吞嚥訓練。在日本極少使用到鼻胃管，推行鼓勵長輩以口腔進食，必要時才使用胃造瘻口，除了較為美觀，最重要的是舒適度，而在台灣機構經常因為長輩拔鼻胃管而將他們約束，卻沒有反思為什麼長輩要拔鼻胃管，使他們每天活在極為不適的環境當中。在日本機構內完全沒有監視器，非常尊重個案隱私及人權。零約束不只要移除身體上的約束，心靈上更不應該被約束。台灣經常以預防跌倒的名義進行約束，但約束反而更容易造成跌倒，因長期約束導致肌力下降，肌肉快速萎縮退化，提高跌倒的機率。

機構內全面禁止身體約束，只有特殊情況(例個案行為危害到自己生命時)可以申請約束，且須家屬同意簽訂身體拘束同意書。身體拘束同意書內清楚註明使用身體約束必須為以下情況：

1. 迫切性情況—情況緊急會立即構成個案生命威脅或傷害。
2. 非代替性—約束並非治療，只能緩解情況並不能替代治療處置。
3. 一時性—約束為暫時的緩解方法，並非長久的解決方法。

(三)自立支援

若不使用身體的機能就會退化，自立支援目的為保持高齡者尊嚴、使其能活用自己的能力自立維持日常生活，只給予部分照顧輔助其不足的地方，過度照顧反而會讓個案潛在的能力消失。例如可自行行走的個案就不要扶他，在後方觀察個案的問題及所需的輔具，必要時才給予協助。不只是健康的個案才需要自立支援，即使是臥床無能力的個案，也應給予選擇權，讓個案能自主決定。自立支援中最重要的就是個案的意願，若個案不願意使用健側時，應解釋自立支援的原因及教導健側的使用方式，多鼓勵以增加動機，維持個案「尊嚴」及「自主權」。

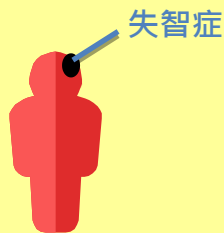
(四)何謂「失智症」？

失智症是一種慢性腦部疾病，而非正常的老化現象。失智症症狀分為主要症狀和次要症狀(BPSD)，主要症狀不可逆，但次要症狀(BPSD)可經非藥物治療改善。失智症會改變認知功能，入住者可能只能夠部分理解或無法理解我們的對話，但能透過表情及肢體接觸理解我們的意思，遇到複雜、無法理解的東西會害怕不願意嘗試，順著失智症入住者的意願為適當的照顧方法，若反之則會造成入住者心情不好、情緒激烈。陪伴入住者聊天，引導他進行日常活動，可藉由話題轉移注意力，避免入住者產處於危險中。

每位個案在進入機構前都會進行入住前評估，照顧人員擬定照顧計畫，確切執行計畫讓長輩症狀盡可能減輕。雖然失能等級減輕政府補助會變少，但照顧人員的壓力會減輕、成就感會提高，有更多的動力提供更好的服務品質。機構負

責人向我們介紹日本介護保險制度及歷史，比對照顧方法改變前後，長輩的表情完全不一樣，照顧品質真的深深地影響長輩的情緒。台灣現在就與三十年前的日本非常相似，還有非常大的空間可以努力。以前日本的照顧服務也是以治療失智症為主，而現在介護保險的理念是維持高齡者的「尊嚴」及「自立支援」，以人為中心，而失智症只是其中的一個疾病，要提供的不是全面性的服務，而是個案不足的部分。

過去



只針對失智症進行治療(部分治療)

現在



以人為中心進行全面性照顧(全部治療)

(五)基本照顧技術與觀念

1. 自然動作

學習協助案主站立、移動、用餐照顧等技術，所有的技術操作都須符合人體的自然動作，為了取得平衡，身體本能會有反射性動作，如果違逆自然動作，照顧者會很費力且可能對被照顧者造成傷害。基底面積越大、重心越低站的越穩，腳和施力點的方向要一致，移動個案時距離近一點，個案比較有安全感，減少個案基底面積移動更省力。



2. 個案感受

在做任何調整前都應先告知入住者，因不同姿勢的感受不同，躺在床上和坐著的視線和站立不同，會感覺速度比較快，因此推輪椅及提高床頭時需要慢慢移動，且未告知入住者，入住者會沒有心理準備，因未知而產生恐懼感。在日本輪椅對他們來說只是移動工具，而不是長時間乘坐的椅子，移動到椅子才能做的安穩舒適。

和同學互相練習技術，學習移位技巧及步驟，錯誤的姿勢會造成入住者受傷或危險，自己也很容易受傷。藉由互相練習，老師在旁邊指導，調整成正確的姿勢。反覆練習熟悉技巧及力道，比較不同方式實際操作的感覺，也感受入住者被移動的感受，由入住者的視角反思較為適合的照顧方式。

3. 協助用餐

因為高齡者身體退化，所以能維持的興趣愈來愈少，在機構中吃飯、泡澡及參與活動就變成他們生活中僅有的小確幸，尤其是吃飯，一天3餐對他們來說變得更重要。長輩感官能力較弱、覺醒程度不佳、吞嚥咀嚼能力較差，用餐時含有許多風險，協助用餐時須注意到個案的身體狀況及食慾。用餐前照顧人員會先帶領咀嚼訓練，幫助長輩增加唾液分泌。保持空氣流通、良好的用餐環境，應請個案調整身體姿態到正確坐姿，並稍微前傾避免噎到，提醒個案時間(早、午、晚餐)增進定向感。協助者需與長輩保持等高，平視長輩才不會有壓迫感，須注意長輩進食的速度，將食物放在健側咀嚼，確認口中是否還有食物。

協助長輩用餐時會先給長輩喝一點水，保持喉嚨濕潤、幫助吞嚥。食物應擺在個案視野範圍內，確認個案的假牙是否吻合，湯匙的大小不宜過大，是否使用合適的輔具等。若個案噎到時，用手掌拍背幫助個案咳出，急救時可用的方法。咀嚼能刺激腦部，若放棄使用口腔的功能，退化的速度會非常快，在日本極少使用到鼻胃管，推行鼓勵長輩維持口腔進食，必要時才使用胃造廔口，胃造廔口較鼻胃管舒適美觀，個案營養來源為輸入營養液，只有醫生和護理人員可以執行，在機構中為護理人員專門執行。即使是鼻胃管或胃造廔口的使用者，口腔也一樣重要。

4. 排泄照顧

進行尿布更換時須戴手套，以高溫殺菌、消毒的熱毛巾擦拭會陰部及臀部，熱毛巾擦拭既乾淨又舒適，依照尿量更換不同大小的護墊&尿布，使用過的尿片使用報紙包起來，至污物室分類處理，隔絕異味和細菌，因此日本的機構幾乎都沒什麼異味。幫每位個案更換尿布時都需更換一副新的手套，避免皮膚疾病互相傳染。個案便秘時需用吸收量比較大的尿布預備，避免一次排泄太多而外露。若食量正常，排便卻異常、不規律時，尿布需秤重記錄輸出量。進行褥瘡傷口清潔時，須以輕柔按壓方式清潔傷口，用力擦拭可能會造成傷口再度破皮，換藥後個案衣服及被單須保持平整，避免再度發生壓瘡。

高齡者因味覺退化，喜歡吃偏鹹的食物，容易造成脫水的情況，活動量少會造成長輩經常會有便秘的問題，若添加過多增稠劑也可能造成便秘及脫水的症狀，因此機構藉由食物及飲料進行水分補充，三餐餐食約含1公升的水分，定時補水時間及下午點心時間的飲料約為1公升，確保入住者每日攝取



足夠水分，達到人體一天所需，減少便秘狀況。攝取的能量少，代謝也會跟著降低，每日也會訓練長者排便姿勢，增加腹壓幫助刺激腸胃蠕動。透過水分補充及排便訓練，減少長輩使用排泄藥的機率。



5. 壓瘡預防

鋪床看似簡單平常的事情，對入住者來說是非常重要的，高齡者患有壓瘡的痊癒率很低，且在極短時間內就會惡化。除了整潔美觀，床單平整也會影響舒適度。床單摺線對齊床的中線，先鋪床頭再鋪床尾，床角的部分以三角形折法使床單更加平整，鋪床單時雙腳打開蹲馬步，符合人體自然動作，保護腰部降低職業傷害。若床單鋪設不平整可能造成個案臥床不適及壓瘡風險，臥床個案因長期保持固定姿勢，尾椎、肩頰骨、手肘及後腳跟等部位皮膚經常與床接觸摩擦，為最容易發生壓瘡的部位，因此長輩背後的衣服與床單必須隨時保持平整，降低壓瘡發生率。可以墊枕頭減輕皮膚與床接觸的壓力，在經常接觸的床欄、輪椅包上毛巾以減輕接觸壓力，也能使用氣墊床減壓。若不慎發生壓瘡，壓瘡傷口定時換藥，患部需墊枕頭減壓，預防褥瘡擴大。拍照記錄患部方便醫師評估及向家屬解說病情。

6. 口腔清潔

口腔為全身上下細菌最多的地方，細菌容易從口腔進入體內，若侵入進支氣管，可能造成肺炎，必須住院治療一個禮拜，臥床一個禮拜身體沒有活動容易造成廢用症候群，肌力下降行走困難，必須復健才能恢復。即使是鼻胃管或胃造瘻口的使用者，口腔清潔也一樣重要。口腔清潔不好可能造成：

- 口臭、蛀牙
- 感染症→發燒、感冒、牙齦出血、牙齦腫脹、牙周病
- 牙周病→腦中風、腦梗塞、心臟病
- 肺炎→住院→肌力下降、行走困難→復健
- 慾望降低→體力降低、心情低落

7. 個案紀錄

了解個案過去的背景與環境，才能更準確的給予適合的照顧。照顧服務是由一整個照顧團隊共同維持的，透過個案資料紀錄能清楚理解個案近況，及找尋合適的照顧方法。每日都需要做個案資料記錄，須保護個案資料，維護個案隱私。記錄內容包含：

1. 緊急連絡人-若發生緊急狀況時聯絡家屬的優先順序。
2. 病例-過去的疾病史及用藥。
3. 生活史-過去的生活經驗、成長背景及使用過的醫療照顧。

4. 照顧要求-個案生活習慣、個案及家屬要求的照顧方式。
5. 家屬同意書-說明機構內照顧及狀況處理方式，取得家屬同意。
6. 入住前評估-日常功能評估、入住時藥物使用情況。
7. 機能訓練表-由機能訓練師(DS)評估擬定的訓練計畫。
8. 營養計劃書-由營養師(SS)評估擬定的飲食計畫。
9. 照顧程度表-由照顧管理專員依據失能等級擬定的照顧服務項目。
10. 照顧紀錄表-記錄個案一天中的進食量、排泄量、身體狀態、用藥、洗澡、口腔清潔、機能訓練、特殊狀況等，清楚註明時間、地點、情況，方便換班人員了解個案狀況，發生異常狀況時也可供醫師查閱。

(六)輔具設備

適當的使用輔具不僅能幫助施行自立支援，也能避免錯誤使用造成的傷害及退化。

1. 照顧機器人

機構引進照顧機器人減輕照顧人員負擔，藉由貼在使用者腰、背部的貼片，感應出哪幾條肌肉正在施力，機器人給予輔助減少使用者的負擔。



2. 電動床 L 型床欄

電動床 L 型床欄的設計，讓長輩能自行扶著床欄下床，達到自立支援的效果。





3. 離床感測器

離床感測器提醒工作人員注意住民自行下床活動。

4. 床墊

床墊為雙面特殊材質，一張床墊約為日幣 6 萬元以上，一面為綠色高反彈力，適用於可自行翻身的入住者，一面為灰色低反彈力類似記憶枕材質，適用於不太能動無法自行翻身或褥瘡的入住者，有些褥瘡的入住者會使用氣墊床減壓。機構內一般入住者皆使用此種床墊，及鋪在床邊預防入住者不慎跌落將傷害降到最低。



5. 可調式移動餐桌

可調式移動餐桌可調整成適合長輩使用高度，相較於台灣輪椅附加型餐桌板來的安全且便利，使用起來也較舒適。



6. 增稠劑

在食物中添加增稠劑是為了幫助吞嚥困難的人，使他們能維持咀嚼功能及享受用嘴巴進食的感覺。增稠劑能夠迅速將食物調製成各種濃稠度，常溫攪拌即可溶解，無色無味，不會破壞食物的原味。依據添加的多寡能夠調配出不同的型態，加入一湯匙(少量)會呈現蜂蜜狀，加入兩湯匙(中量)會呈現優格狀，加入三湯匙(多量)約會呈現果凍狀。



機構餐食種類分為：一般餐、細碎餐、軟食，軟食中又分為泥狀與果凍餐食，果凍餐食會將食物打碎後加入增稠劑，再放入造型模具凝固，變回原食物的形狀。廚房會製作一般餐點和打成泥狀的軟食，分送到各單元後，再依照每個長輩的咀嚼能力將食物剪碎或加入增稠劑方便長輩吞嚥，也會在茶湯裡加入適量增稠劑使液體變成稠狀，預防長輩噎到。



7. 洗澡椅/特別機械浴

因為日本泡澡文化，浴室有專門協助長者移動的設備，藉由吊掛的方式將長輩從洗澡椅移動至浴缸內，讓無法自行移動的長輩能開心的泡澡。浴室的安全扶手也按照進入浴缸的動作，設置足夠的扶手保障長輩安全。

較特殊的入住者會使用機械浴缸(仰臥位入浴)，機械浴缸使用可充電式電池，約為台幣 250 萬。機械浴過程：將入住者從輪椅移到洗澡床→洗澡→扣上洗澡床安全帶→將洗澡床移動到浴缸內→泡澡→擦乾身體→穿衣服→移回輪椅→吹頭髮。協助洗澡時戴手套防止碰傷入住者皮膚，泡澡時應調整適合姿勢、詢問水溫是否合宜，泡澡時間約為五分鐘以內，依個人喜好可延長一點時間，浴室使用後須打掃。機械浴設備優良，讓特殊的入住者也能舒服的泡澡。洗澡時水分會流失，洗澡後須



適量補水。浴室黴菌很多，可能會讓入住者的感受不好，建議不使用時可以打開窗戶保持通風。



(七)活動

1. 文化交流活動

實習期間我們到日間照顧中心帶領活動，結合了台灣的元素進行文化交流，準備圖片幫助長輩理解台灣特色。自我介紹完後使用圖片介紹台灣風景美食及問候語，然後帶領頭部穴道按摩及十巧手。活動後也進行檢討應該改進的事項，並調整活動內容與流程進行第二次活動帶領。



活動後檢討：成效:按摩>圖片>語言

優點—圖片較容易理解、異國文化對長輩來說新奇、有特色

缺點—沒觸過台灣的長輩較無共鳴、覺得較無趣、語言不通

改進—時間控制、請大家一起唸出來或做動作

活動流程：自我介紹→帶動唱日本民謠桃太郎(使用大家都很熟悉的童謠讓氣氛熱絡，搭配我們自己編的體操，達到運動效果)→十巧手(教導台灣的手部運動)→頭部穴道按摩(說明台灣穴道按摩的功效)→台灣特色介紹。經調整過後，長輩的反應變得較為熱絡，對穴道按摩非常有興趣。

2. 節慶活動-七夕

七夕在日本是一個重要的節慶，會舉行消災解難的慶典，他們會在機構內掛竹枝佈置，讓長輩把願望寫在書籤掛到竹枝上，掛的越高象徵願望越容易被看到，希望願望成真。午餐也因應節日吃「冷素麵」避除邪氣，還準備小甜點，讓長輩感受滿滿的過節氣氛。





3. 花笠祭活動練習

花笠祭是日本山形縣的地方傳統慶典，為東北著名的慶典活動之一，每到慶典期間會有花笠遊行，舞者們需手持花笠跳花笠舞。入住者練習花笠祭活動舞蹈，替花笠祭活動表演做準備，透過舞蹈練習刺激入住者記憶及機能訓練。

4. 養護機構活動-唱卡拉 OK

養護機構也不定時會舉辦一些活動，今天剛好輪到我們實習的單元舉行活動，準備所有單元的一百多份的點心，並邀請其他單元的長輩來我們單元參加活動。由中央廚房製作的布丁，加上單位準備的水果及配料，製作成水果布丁，讓長輩們能自由選擇自己點心要加的配料，點心過後一起歡唱卡拉 OK，長輩們非常開心很熱鬧，唯一覺得美中不足的地方是參與的長輩太多，工作人員很忙碌沒有辦法關注到房間裡面無法出來參與活動的長輩。機構內不定期會舉辦活動，由入住者家屬單任志工帶領活動（例如唱歌），能移動的入住者會一起到大廳參與活動。

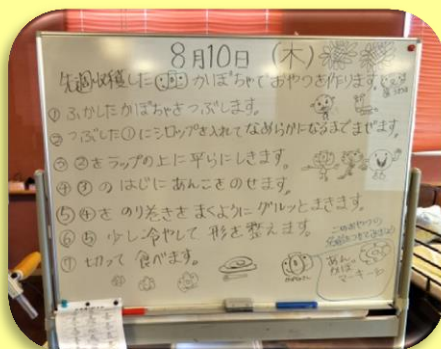


5. 日照中心活動

日間照顧中心下午活動時間都會做體操及帶動唱，每天都會安排不同且豐富的活動，讓長輩覺得生活充滿樂趣與新鮮感。日照中心有一塊種滿各式蔬果的小菜園，會邀請長輩們一起栽種、採收作物，長輩們興奮的戴上裝備，在豔陽下認真地採收，流著汗水露出燦爛的笑容。



這次主要採收的是南瓜，所以工作人員安排活動時間，製作紅豆南瓜糕(あんかぼマーキー)當點心，準備材料、圍裙及手套讓長輩參與製作過程。久坐常常會使姿勢不良，透過製作活動吸引長輩注意力，當前方有東西吸引注意力時，身體會自然向前坐、姿較為端正。紅豆南瓜糕製做過程：將南瓜水煮→加入糖及鹽攪拌成南瓜泥→將南瓜泥鋪平成成長方形→加入紅豆餡捲成條狀→冷藏 30 分鐘→切成片狀→完成(即可享用)。簡單又充滿樂趣的製作過程，讓長輩們充滿歡笑及成就感。



6. 防災演練

機構內固定坪數設有消防設施，每年實施兩次火災演練及一次其他災害演練(地震、水災等)，會事先擬定演練計畫，演練計劃書內容包含演練目的、實施演練地點、參加演練人員、假設火災地點、起火原因、時間、逃生過程，過程：發現起火→通報 119→緊急廣播→按照避難路線逃生→傷患救護→撤收。實際演

練過程：發生火災→緊急逃生燈閃爍→廣播通知火災及緊急鈴聲→大門打開→工作人員大聲通知失火→全員逃生至大廳→火勢撲滅、火災結束→確認逃生狀況→防災設備公司人員說明防災重要性及注意事項。演練結束後進行員工滅火訓練，防災設備公司人員教導員工使用滅火器及消火栓，說明滅火時應對準火源下方，並事先確認自己可逃生的路線。逃難時應戴安全帽及攜帶緊急救難包，每個單元、辦公室及醫務室皆有緊急救難包，緊急救難包內有手動式發電手電筒(附收音機及手機充電功能)、急救藥品、三角巾、打火機、頭燈、水壺、手套，提供緊急狀況時使用。



7. 機構負責人會議

下午參與機構負責人會議，他們開會態度非常認真，每次開會都先回顧上次開會討論的事項是否有達成，在會議前事先提出問題，開會時進行說明，其他人會舉出相似的經驗或解決辦法提供參考。財政部長也會說明目前財務使用情況，會議中提到近期天氣異常、雨量暴增，應該進行水災演練未雨綢繆，及日本長照保險醫療制度明年要更改。



長照工作人員流動率大，且人力缺乏，公司決定提高員工福利，加薪及增加休假天數，工作者大多為婦女，有小孩、家庭，所以會提供婦女們一些資源及補助。



公司非常鼓勵員工互相照應，每個機構內都設有公佈欄，讓員工受到幫助時寫感謝卡互相表達心中的感謝，順帶連絡員工間的感情，公司還提供獎金給每個月收到最多感謝卡的員工以茲鼓勵，提升員工動力及自我價值。

8. 集團發表會

下午參加集團發表會，董事長說明集團未來走向。高齡少子化日益嚴重，照顧工作人力不足，流動率甚高，提出五要點留住員工。因人力不足引進照顧機器人，減輕照顧人員負擔。夜班人員缺乏，使用離床感測器彌補夜班人力不足。近期法律修改，外國人可留在日本工作，目前已有3名越南員工於日本本公司受訓，希望明年能增加更多人數。近年來東南亞高所得人口快速成長，甚至超越日本，大家應向東南亞學習。明年介護法法律修改，消費稅要提高，應準備充足因應變化。



9. 員工訓練

集團每年都會進行新進職員訓練，一年舉辦兩次，四月份舉辦一次三天的訓練課程，七月份舉辦一次複習課程，由各單位的職員擔任講師，講解工作應注意事項及態度，教導正確的照顧技巧，幫助新進職員更快熟練技術及工作內容。我們學習到非常多的觀念及技術操作，覺得新進職員訓練非常重要，能幫助心職員快速熟悉工作外，也能提高服務的穩定性及服務品質。



(八)參訪機構

天童付費型銀髮公寓



天童付費型銀髮公寓有 2 層樓，一層樓住 20 為分為 2 區，共住 40 位入住者，入住者大多為健康可活動者，可自由進出機構。白天照顧人力比為 4:40，夜晚 2:40，機構內設有護理站。電梯設有緊急使用的空間，若遇緊急狀況時可將擔架推入電梯。

天童機構餐食為外包廠商負責，真空包裝保持食物新鮮，經殺菌處理，送達機構後由廚房加熱，廠商會提供料理加熱方法，加熱後才進行特殊餐食處理(細碎處理等)。不同食物分開包裝避免味道混雜，小包裝計算好分量及熱量。餐食包裝分為一份、三份、五份、十份，一份餐點成本約為 350 日圓(約台幣 105 元，不含飯及湯)。外包餐食需 5 天前訂購，3 天前製作，前一天配送至機構，食用期限為一天。一餐熱量約為長輩所需的 1200 卡，家屬們會準備各種少糖飲料冰在冰箱給長輩們選擇。



廚房人員一日為 2~3 位，提供約 35 份餐點。廚房只準備飯、湯及入住者特殊要求替換的食材，其他皆使用外包廠商的真空餐食。機構的餐食為外包廠商製作，餐食為真空包裝，分開包裝避免味道混雜。小包裝計算好分量及熱量，機構廚房只需加熱及準備湯、飯。機構本身會儲備 3 日分的災害緊急備用食品，若未食用，每年 9 月份防災演練時，會準備成餐點，更新儲存的備用食品。備用食品分為罐頭及料理包，包含米飯、粥、蔬菜、醃漬物、魚、湯。若發生緊急危難

時，機構也提供當成社區居民緊急避難的場所。



寒河江付費型銀髮公寓



寒河江付費型銀髮公寓照顧人力比為白天照顧員 4:入住者 40，夜晚照顧員 2:入住者 40。機構內經常舉辦活動(如:運動會、搗麻糬、製作節慶餐點)，也會帶長輩出遊踏青(賞櫻、吃冰淇淋)。逢年過節時會舉辦節慶活動，邀請長輩製作節慶餐點時，工作人員很貼心的會先用報紙做一個放大版的模型，幫助視力較弱的長輩或失智症的長輩辨認現在要進行製作的項目。

長輩們可以到機構頂樓欣賞風景，家屬來的時候也可以帶他們去上面聊聊天。每天早、午、晚飯後都會協助長輩進行口腔清潔。上午時間長輩們會做體操、去醫院做復健或洗澡。洗澡前會替長輩測量體溫、血壓，若血壓異常則改為擦澡。下午時間會進行大腦健康促進活動、健康操或音樂輔療，個人時間則依長輩個別化進行活動。

花楸日間照顧中心/買斷型銀髮公寓



花楸日照中心週一到六皆提供服務，因競爭壓力大，除了1月1日休息之外，連過年也提供服務，機構內有職能治療師(OT)提供復健治療，齒科衛生師進行口腔清潔與護理，還能泡澡及唱 KTV。

花楸銀髮公寓是唯一一棟買斷型銀髮公寓，以套房的方式賣給入住者，每層樓都有公共區域提供居民使用，房間內床頭、浴室、廁所皆設有緊急求救鈴，為確保意外發生時能有人及時發現。每間房間水流持續超過2小時或持續8小時未使用水，偵測系統就會發訊號至一樓服務台通知管理員察看。



中櫻田付費型銀髮公寓



中櫻田付費型銀髮公寓，裡面的裝潢非常的日式，復古的擺設協助懷舊治療，燈光採用溫和的暖色調燈光，幫助長輩晚上情緒平穩。長方形的空間設計讓空間看起來較大、較舒適。浴室有輪椅體重計，每個禮拜幫長輩量體重，洗澡床讓臥床不能坐輪椅的長輩也能舒服洗澡。固定坪數設有消防設施，離床感測器提醒工作人員注意入住者自行下床活動。



負責人向我們介紹機構理念及日本介護保險法，機構理念強調維持高齡者的「尊嚴」及「自主權」，過度的照顧反而會讓高齡者的潛在能力消失，希望能協助高齡者回顧、統整自己的生命歷程，提醒員工「同理心」及「自我成長」很重要，也期許員工真正喜歡這份工作。地方政府為最了解個案需求與社區現況的

單位，介護保險法為地方保險，由國家制定方針，地方政府實施，因此每個地區保費也不同。依年齡分為 65 歲以上被保險人及 40~64 歲有醫療保險且符合 16 項特殊疾病者，按照身心功能評估又分為失能等級 1~5。介護保險的財源 50%來自稅金，50%來自保險費，為混合型社會保險。

大石田特別養護機構



大石田特別養護機構共分為三層樓，共 29 位入住者。大石田是一個非常鄉下純樸的地方，環境非常乾淨自然，機構是由一間小學改建而成，6 年前因為鄉下學童太少學校因而倒閉，因而改建成養護機構。機構內保留原本小學教室的樣貌，讓長輩有熟悉的感覺，學校的活動中心也可以進行活動。機構負責人非常熱情地跟我們分想了他多年照顧工作的經驗，還邀請我們參與機構七夕的烤肉活動非常開心，可惜語言不夠好無法暢談非常可惜。機構負責人分享她也是經歷過去日本照顧技術不足的年代，一直改變過來的，但改變需要時間，不要害怕失敗，因為可以從失敗中累積經驗，也勉勵我們為台灣的照顧工作努力，希望我們也能為台灣長照盡一份改變的力量。



中櫻田小規模多機能機構



中櫻田小規模多機能機構包含付費銀髮公寓及日間照顧中心兩個部份，其中日間照顧中心內提供短期住宿及居家訪問的服務，日本介護保險法規定小規模機構只能容納 25 位入住者，2 年前修法才放寬到 29 人，機構內設有 20 間銀髮住宅及 5 間短期住宿。日照中心主要提供預防照顧及支援照顧等級 1~2 的高齡者，每個月都會有志工或家屬舉辦表演活動，與社區合作舉辦里民活動，也經常帶長輩出遊，因規模小機動性很高，能安排長輩期望的活動。銀髮公寓如同一個社區，依照入住者需求可使用日照中心的服務或居家服務，因照顧人員熟悉入住者情況，可提供適合個別化的服務。

銀髮公寓

20 間套房

日間照顧中心

5 間短期住宿

小規模→人數少

多機能→日間照顧中心、短期住宿、居家訪問



仙台在宅診療所



負責人向我們介紹日本在宅醫療的歷史，過去多為社區醫生自行到宅義診，患者不一定能夠獲得完善治療。因無法將大型檢查儀器移動到住宅，所以在宅診療無法像到醫院內檢查精確，但正確運用在宅診療卻能減少醫療資源的耗損。現在多鼓勵民眾先到小醫院就診，若有需要再轉診到大醫院檢查，在宅醫療剛好就可以代替小醫院的診療。在宅醫療所提供固定一個月2次的身體檢查，或依患者需求，需要時才打電話要求看診，若無需使用時也會定期電話關心。由醫生與護理人員組成專業醫療團隊，到社區裡面替患者看診，提供24小時的服務，若發生緊急狀況時也能先通知在宅醫生協助處理。如同社區的家庭醫生，在宅診療的醫生較為熟悉病患的健康狀況，能省去重複檢查的時間及醫療資源的浪費，家屬也能有較安心的感覺。



四、 國外實習之生活體驗

(一)機構生活

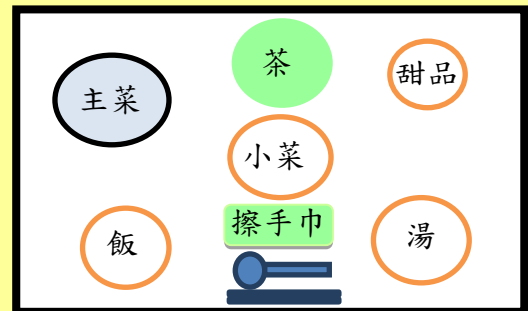
這次實習住在機構的短期照顧所內，難得有這種特別的機會，完全體會高齡者入住機構的感覺，住跟高齡者一樣的房間，吃跟高齡者一樣的餐點，加上我們的語言不是那麼流利，如同失智長輩無法理解他人的言語，只能用表情及肢體語言輔助表達，令我印象深刻。入住第一天感覺很奇怪，想像著我有一天被兒女送進機構入住的樣子，覺得有點害怕與緊張。實際入住後更深刻體驗機構的設備，了解每一項設計所帶來的便利。



(二)文化禮儀

日本是一個很重視基本禮儀的國家，從最基本的問候開始，學習人與人之間的互動，不分時間對象，儘管是陌生人也能夠隨時帶著微笑打招呼，每天在機構內見到長輩、機構員工，只要一些簡單的問候，例如「請多多指教」、「今天辛苦了」，加上親切的微笑或鞠躬，就能拉近彼此的距離，真的很喜歡這種愉快的氣氛。

面對注重禮儀的長者，對於吃飯禮儀也是很講究的，在實習的過程中需細心注意，工作人員教導我們協助備餐，將餐點擺放在正確的餐盤中及餐具的位置，端茶或餐點時，須使用托盤端送才有禮貌。餐點應擺放在長者慣用側，方便他們用餐。



日本的便當很多是冷的，曾經以為是日本人偏好冷食，在實習過程中發現，原來冷便當是為了不讓吃便當的香味影響到別人而產生的習慣，真的是非常貼心又有禮貌。還有在電車上不能講電話，是為了保護裝有心律調節器的人，免於受到電磁波的干擾而產生生命危險，這種替人著想的精神真的非常值得我們學習。

(三)景點參訪

這次實習的地方山形縣，位於日本東北的西南部低區，自然資源豐富，具有 100 多座溫泉，盛產櫻桃，每年舉辦盛大的花笠祭為日本四大慶典之一，兼具都市便捷與鄉村悠閒舒適的環境，非常適合居住。實習指導老師非常照顧我們，除了學習上的指導，也會帶我們出去玩，了解當地特色，體驗傳統文化。參觀了山形最著名的景點山寺、玫瑰公園、日式傳統建築、藏王火山口及仙台加茂水族館等，參訪了許多神社及傳統建築，感受歷史的痕跡。



(四)文化體驗

假日我們也會自己安排小旅行，到附近縣市旅遊，參加慶典。到訪仙台、酒田、新庄、新潟、秋田，參加東根火渡儀式、山形花笠祭、仙台七夕祭等。日本人非常重視傳統文化，無論老少都會積極參與準備廟會、祭典活動，使得傳統文化能被保留的如此完整，令我非常敬佩他們傳承的精神。體驗過火儀式，抱著

忐忑不安的心情，硬著頭皮走過，才知道原來有撒鹽巴降溫保護大家的腳不受傷，獲得勇氣證一枚，此儀式目的為祈福消災，讓大家突破自己獲得勇氣。參加七夕祭活動時，我們也被邀請上台學習傳統舞蹈，和一群陌生人一同用熱情的舞蹈感染台下的人，感覺真的很棒。在旅行中我第一次接觸到 Geust House(背包旅館)，有客廳、廚房供房客們共同使用，也可以互相認識交流，遇到了非常棒的旅館主人，熱情的邀請我們一起手做早餐，讓我第一次背包旅行的經驗很美好。陸籍指導老師也邀請我們到家裡做客，一起製作日式料理到山上野餐，還帶我們參加祭典、放煙火，品嚐了很多特色美食及傳統料理，這些都是我非常珍貴的體驗。



五、 國外實習之具體效益

● 提升專業知識與技術

這趟旅程收穫很多，實習單位安排許多課程及參訪，讓我們學習自立支援、失智症照顧等觀念，也教導我們正確照顧技巧，增加實務經驗。在提供照顧服務的同時，應保護自身安全，避免職業傷害的產生，才能提供良好的服務。

● 奠定自我價值

在選擇老人照顧系這條路以來，學習過程中不停跌跌撞撞，被很多人質疑或替我擔憂，看見長照環境的現況，也曾覺得困惑茫然。爭取海外實習機會時也很掙扎，擔心自己是否能在一個語言不通陌生的異鄉生活，很幸運的一路上都有貴人相助，有非常棒的指導老師帶領我們方向，陪伴我們一起探討問題。實習過程中看見照顧人員非常用心去了解每位長輩的生活背景，且視長輩為家人般細心的照顧，令我非常感動，讓我更加確定未來投入長照工作的動機，也立志希望能改善台灣長照現況。經過這趟旅程，發現自己成長了不少，學習到專業的技術與觀念，增加了對長照領域的了解，培養自己獨立思考的能力，在語言不通、完全不熟悉的環境下，能夠勇敢面對問題並尋找解決的方法。

● 經驗傳承

與系上老師、同學及學弟妹分享日本實習經驗，比較台日技術與觀念的不同，分享日本「自立支援」的觀念、精神及實踐方法，以被照顧者為中心的照顧方式，及照顧人員對失智症照顧的相關經驗等，也透過各種機會與家人、朋友及長照體系同仁分享經驗，相互交流討論，希望能盡自己微小的力量，讓更多人了解。

六、 感想與建議

非常感謝教育部的補助，感謝老人照顧系安排參與「學海築夢」的計畫及 TAIYO 集團提供很棒的實習機會，感謝實習指導老師們及特別養護機構的長輩們，因為有大家的協助，我才有機會參與這次海外實習。這趟旅程對我來說是一件非常寶貴的經驗，到國外拓展視野、增進反思的能力，學習專業知識與技術，了解所有技術操作原理，也學習如何保護自己免於職業傷害。打破局限自己的框架，用不同的角度學習、思考，收穫滿滿。



進入實習單位後，第一個感受到的是日本硬體設備完善，從建築、設備到輔具，思考長輩使用時會發生的問題，依據長輩實際需求設計，充滿貼心與巧思，非常便利與人性化，此種精神真的很值得我們學習。台灣其實也有很多先進設備，但礙於更新目前設備需考量成本等因素並不是那麼容易，且

是否真的經常使用達到效益。

在這趟學習中最大的收穫是觀念改變，日本推行自立支援，藉由參與日常活動，盡力維持自己的生活機能，照顧人員會以鼓勵的方式促進長輩自立活動，如此不僅能維持長輩生活機能，還能夠減輕照顧壓力與照顧難度。友善尊重的環境與服務態度，使長輩儘管帶著氧氣筒也願意出門參與活動。或許因為文化、社會風俗等因素，造就我們的觀念不同，從小就被教導敬老尊賢，所以認為應該讓長輩休息、不能讓他們做辛苦的事，如果長輩跌倒了就應該不要出門才不會危險，反而忽略了長輩真正的需求與感受。也可能因為長輩害怕出門麻煩、不方便、拿拐杖很丟臉，所以長輩整日待在家中，沒有社交及生活刺激，變成失智症高風險群。

失智症真的是個非常難治療的疾病，每個人會出現的症狀都不相同，目前為不可逆的疾病。儘管使用好的照顧改善了一個症狀，也還是可能衍伸出第二第三個症狀，無法痊癒且沒有絕對的治療方法。透過清楚了解個案生活史、習慣等，照顧經驗互相交流，找出適和個案的照顧方式，他們也還在努力找尋更好的方法。在這次實習的過程中我看見，儘管制度如此完善的國家，也依舊面臨人力不足的問題，人力管理及照顧品質水準落差的問題也一直存在，從問題中學習思考，若相同的情況未來在台灣發生該如何因應、預防。

長照服務供不應求，台灣照顧人力嚴重不足導致照顧比失衡，每位照服人員必須照顧過多的個案壓迫時間，為求效率只能做基本的照顧，完全沒時間照顧長輩其餘需求與感受。大眾普遍對照顧知識不足，或因社會風氣導致，將約束合理化為預防跌倒，儘管家屬拒絕約束，最後也會因機構人力不足缺乏看顧而妥協。約束非但不能預防跌倒，更可能導致跌倒，長長期約束導致肌肉幾乎沒有運動，逐漸失去肌力，快速萎縮退化，到最後只能躺在床上，如同被囚禁在床上一樣。以預防跌倒等因素為目的，而決定約束入住者，但許多個案的身心功能退化是起因於長期間的約束而造成，我們以為的照顧，其實有可能是導致虐待個案。在台灣將長輩送到機構就幾乎等於放棄照顧她，被約束的日子如同犯人被銬上手銬一樣，無法自主的生活還有品質嗎？

台灣整體長照照顧水平都應該提升，其實有很多人的觀念都改變了，也有很多企業想落實人性化對待入住者，但光靠企業而沒有社福體系來支撐是不夠的，需要明確的法規來保障高齡者。日本花了近三十年的改革，落實今日用嚴格的法規落實自立支援及不約束長者，台灣其實也開始推行自立支援一段時間，但沒有普及，因為新的觀念不夠普遍、舊有的觀念根深蒂固，有著想改變的人但卻沒有能支持他一起改變的團隊，需要強力宣導大眾觀念。缺乏新觀念的年輕人投入這個產業，但以人力付出的照顧工作卻得不到相對的待遇及工作環境，普遍從事此行業的工作人員素質不夠，考試制度卻遲遲不更改、修訂新的考試證照，考試模式鬆散，任何沒有專業知識的人都能輕鬆地考取證照，如何提升照顧素質。

許多號稱擁有先進設備，豐富活動的長照機構，打著響亮廣告，實際上並沒有確實的在使用這些先進設備，也缺乏專業人員設計安排活動，幾乎整日個案

的作息都在睡覺，甚至有些個案連下床都沒有，五星級的環境不一定有五星級的服務。部分長照界的企業主的目的在於利潤，缺乏專業知識，服務水準甚至比一般還差。或許很多國人尚難以體會，但每次在台灣機構裡看著長輩被長期間約束，用盡全身力氣吶喊，把僅存沒被約束的喉嚨都喊啞了，痛苦的請求幫他把約束解開，自己卻無能為力時，真的很心痛。

請想想看自己被約束在輪椅上幾乎沒辦法動彈的坐一整天是什麼感覺？請想像自己被約束在床上，完全沒辦法翻身，每天躺 24 小時是什麼感覺？請想像從自己的鼻孔插一根管子經過食道到胃裡面，有異物感很痛很不舒服甚至想嘔吐的感覺？現在醫療雖然進步，也讓平均壽命延長，但不能自主的生活並沒有什麼意義，更不快樂反而痛苦。台灣真的很需要改變，需要更多用心的人投入這個行業，讓長者免於這種身體與心理上的折磨。

真的很開心能有這趟實習，讓我成長了許多，沒有白費大學最後一年的暑假，非常感謝明仿老師及實習機構的協助，感謝教育部的計畫，我才能有如此寶貴的收穫。這一趟學習有很大的震撼，親自體會長輩的每一個感受，其實不一定要有最新的設備，只要用心體會每一個長輩真正的感受與需求，將心比心，提供長輩真正需要的服務那就會是最好的照顧。照顧工作真的是個以人為本的工作，或許我們追不上其他國家的水準，但是至少態度是可以一樣的，願台灣的長照能更好。



實際尿布體驗



陪伴失智長者



協助備餐工作



與實習指導老師合影



領取實習證明書與機構負責人合影



與陸籍指導老師合影