

壹、前言

台灣於1993年邁入聯合國所說的高齡化社會，截至2012年10月底止，全台總人口數23,293,593人中，年滿65歲以上者已有2,581,684人，占全部總人口數的11.08%，而本市於101年10月底年滿65歲以上老人人口數則有299,233人，占全部總人口數的10.77%。根據行政院經濟建設委員會101年8月出版的「中華民國2012年至2060年人口推計」顯示：台灣於2018年老人人口比率將超過14%，邁入高齡社會；2025年此比率將再超過20%，台灣將成為超高齡社會之一員。

長壽是社會進步的表徵之一，在高齡人口逐年增加下，為滿足長輩不同的需求，也應運而生各種服務方案，而需要老人福利機構24小時照顧的長輩也將逐年增加，因此，在本家係屬高雄市惟一公立的老人福利機構下，針對全市長輩提供完善的照顧服務，也就越形重要。

本家秉持著家民滿意、家民安全、面帶微笑、服務家民、真心誠意的5S理念提供服務，以長輩需求的滿足為工作導向，並積極結合民間資源，竭盡所能來提昇服務品質，務求這一位於燕巢有青山依傍、綠意盎然的仁愛之家，真正成為長輩的銀髮新樂園！

貳、為民服務業務現況簡介

一、服務對象

本家成立於民國六十一年三月一日，為市府二級機關，是高雄市唯一公立老人安養護機構，以服務設籍本市年滿六十五歲之列冊低收入戶或需要安置之自費家民為主，提供生活照顧、醫療保健服務、文康休閒活動、個案輔導等服務措施；另考量家民年齡逐漸老化，為擴大服務層面以使家民得到連續性、完整性之照顧，以及落實就地老化理念，於八十八年八月起轉型兼辦養護工作，九十七年四月開設失智照顧專區（忘悠園），九十九年八月開設失能長輩雙老同住區（安馨家園），朝向全方位老人福利園區邁進。其中，公自費安養由本家自行經營（伙食、大門保全及警衛勤務均採方案委託方式委由民間單位執行），公自費養護及公自費失智照顧則以方案委託方式委由非營利組織經營。

截至一〇一一年十一月，共有三百二十位長輩在此共同生活，其中，公費長輩有131人，自費長輩有189人。從民國六十一年三月一日開幕迄一〇一一年已屆滿四十年。

本家占地九點八公頃，位於燕巢區旗楠公路上，園區內花木扶疏、環境幽雅、空氣新鮮、生態豐富，是長輩頤養最適合場所。

二、服務項目及現況

（一）空間服務：

1. 安養區廳舍：致愛廳、博愛廳、日愛廳、友愛廳、松柏樓等五棟。
2. 養護區廳舍：信愛廳、和愛廳、仁愛廳（安馨家園）、養護所（忘悠園）等四棟。
3. 公共設施：廚房一處、餐廳二處、醫療中心及服務中心各一棟，另有中正堂、教堂、佛堂、祭祠、土地公廟、一貫道聖堂、槌球場、籃球場、健康步道、活動中心、卡拉OK教室、社團教室、理髮部、小吃部、公園、農場及登山步道等。

（二）生活照顧：以仁愛之家自行經營管理的安養區為主進行下列說明

本家全年提供家民有關衣、食、住、行、育樂各方面照顧，並每月發給公費家民零用金及春節加發零用金。安養區家民生活管理採自治制度，每廳設置里長、幹事各一人，由本家社工組輔導家民選舉產生，任期一年，連選得連任。

1. 衣：（1）每年發給公費家民夏服二套，衛生衣褲一套，內衣褲二套，鞋襪各一雙，每

二年發給冬服乙套。

- (2) 各廳舍放置洗衣機乙台，供家民洗滌衣物使用，對於大件衣物、床單、毛毯及被褥定期送外面洗衣店清洗。
- 2.食：
- (1) 本家伙食自九十二年八月一日起委外辦理，並成立伙食委員會（由各廳舍里長、幹事擔任伙食委員），定期開會，採自助餐方式供應三餐，中餐並附水果，每月有快樂餐，另三節（春節、端午、中秋）外燴讓長輩同樂。
 - (2) 每月發給每位家民營養補充品，以增加營養。
 - (3) 各廳舍設置小廚房並訂定管理規則，方便家民自炊個人喜歡的點心或菜餚。
 - (4) 對特殊需求或行動較為不便家民，鼓勵長輩間互助提供送餐服務，由專人負責將飯菜送至寢室給行動不便家民食用。
 - (5) 配合節慶（春節、端午、中秋），全體家民於中正堂舉辦會餐歡敘。
- 3.住：
- (1) 每間房間均為單人套房，房間採光通風良好。
 - (2) 每間房間及浴廁設置緊急呼叫系統，提供長輩發生意外時，可以即時通報及即時救援。
 - (3) 加強居住環境衛生，每月舉辦各廳舍整潔競賽，績優者予以嘉勉。
 - (4) 各廳舍置飲水機，並委託廠商定期維護保養。
 - (5) 廳舍設置消防警報系統，並委託合格之消防設備檢修機構每半年檢修申報，符合安全措施。
 - (6) 每一廳舍設置交誼廳，有沙發椅、電視、報紙、撞球台或健身器材等。
- 4.行：
- (1) 租用遊覽車乙輛，每天定時載送家民往返市區購物、訪友、就醫。
 - (2) 提供輪椅、助行器予行動不便家民代步。
 - (3) 公共場所均設置無障礙坡道及扶手。
 - (4) 代家民申辦（更換）敬老卡及各項行政庶務協助。
- 5.推行家民參與公共服務及志願服務：鼓勵長輩參與本家環境清潔打掃、家民志工等工作，並透過社區外展服務，擴散長輩服務社區民眾精神。

（三）休閒活動：

1. 社團活動：依據長輩需求，開辦各種社團，提供長輩學習、人際交流互動機會。
2. 宗教活動：定期邀請專業人士主持佛學講座、基督教團契、一貫道講道活動，並有土地公廟、佛堂等供家民參拜。
3. 比賽活動：定期舉辦槌球、棋奕、卡拉 OK 歌唱比賽及趣味競賽，提昇家民生活興趣。
4. 聯歡活動：配合節慶，結合外界團體辦理春節、母親節、端午節、中秋節、重陽節、聖誕節等各項聯歡活動，增進節慶歡樂氣氛，並邀請市長、局長及外界貴賓蒞家慰問，關懷長輩。
5. 參觀活動：辦理家民自強活動、廳舍小型戶外活動，帶領家民參觀知名景點。
6. 交流活動：例行受理外界團體蒞家舉辦活動或表演節目，提供長輩多元的育樂活動。
7. 經常性活動：
 - (1) 設置卡拉 OK，每天開放供家民歌唱，自娛娛人。
 - (2) 每月辦理慶生會，致贈當月壽星禮券，祝賀生日快樂；並每季辦理擴大慶生會，邀請民間幼稚園等單位共襄盛舉。

(3) 定期放映電影，甄選中外名片，供家民欣賞。

(四) 醫療保健：

1. 設置保健組，提供保健諮詢、家民照護管理、外傷處理等服務；並設有醫務中心結合特約醫院蒞家提供駐診及復健服務。
2. 備有救護車，提供緊急送醫服務：家民突發急病或重病，由救護車及護理人員護送醫院急診住院治療。
3. 復健治療：洽請右昌聯合醫院提供復健治療。
4. 健康檢查：每年定期辦理家民全身健康檢查、老人流感疫苗預防注射、骨質密度篩檢。
5. 保健諮詢：平時由本家護理人員提供家民各項護理服務及提供保健諮詢服務，並每月辦理健康講座一次，提供長輩醫療保健知識。
6. 身心治療：對患有精神疾病或情緒不穩定之家民，移請靜和醫院等精神科醫師診察治療及提供心理諮商服務。

(五) 輔導服務：

1. 提供問安服務：各廳舍置照顧服務員，提供每日長輩日常生活照顧服務（含：查房及問安工作二次，長者房間及居住環境的清潔，體溫、血壓、體重定期的量測，協助代為辦理各項生活事務等），長輩急症陪同就醫、個案資料的電腦登錄、每月辦理小型活動、配合辦理各項家民活動...等服務。
2. 關懷新進家民。
3. 提供輔導諮詢：電腦化建立家民個案資料，並針對特殊弱勢長輩，定期訪視，持續關懷，及作成輔導紀錄。
4. 個案研討：針對特殊或須加強輔導之長輩，召開個案研討會，集思廣益。
5. 個案轉介：家民因身體健康狀況或心理因素無法繼續留置本家安養照顧者，轉介至適當之機構安養護照顧。
6. 廣納意見：
 - (1) 各廳舍設置家民意見反應簿及意見箱，隨時收取長輩建議事項。
 - (2) 召開家民座談會及自治幹部座談會，聽取家民意見，立即處理或溝通說明。
 - (3) 落實走動式管理，經常不定期到各廳舍、公共設施走動，向長輩問安，並聽取意見。
7. 外展服務：輔導家民成立樂活仁家志工隊，提供外展服務，關懷慰問其他社會福利機構。
8. 建立老人人力資源：獎勵家民協助環境清理及提飯等工作。

三、貼心服務措施

(一) 專業輔導與諮詢：針對體弱多病、情緒不穩之家民，定期提供社工專業輔導或護理保健服務。

(二) 親切的協助服務：

- (1) 提供輪椅、助行器予行動不便家民代步。

- (2) 租用遊覽車乙輛，每天定時載送家民往返市區購物、訪友、就醫，全年無休。

- (3) 備有救護車，24 小時待命，提供即時性救護。

- (4) 代家民申辦（更換）敬老卡。

- (5) 協助家民打電話聯絡家屬及影印資料。
- (6) 設置緊急呼叫系統、消防警報系統、無障礙環境。
- (7) 辦理家民全身健康檢查、施打流行性感感冒疫苗、骨質密度檢測。
- (8) 對特殊需求或行動較為不便家民，提供送餐服務。

(三) 投保公共意外責任保險及商業火災保險，保障家民生命財產安全。

(四) 明確的服務標示及方向指標：設置廳舍平面配置圖、避難逃生平面圖、路口路標、緊急出口逃生方向標示、服務時間、民眾申請案件暨服務項目等服務標示。

參、服務特色

一、運用本家環境優勢，打造綠色頤養家園

本家佔地 9.8 公頃，屬公立老人安養護機構中面積全國最大，園區綠意盎然、空氣清新、生態豐富。

二、運用三段五級預防保健概念，擬定各項健康促進方案；並結合民間醫療資源，提供多元化看診服務。

三、開闢家民休閒農場，服務創意昇華

本家除鼓勵家民蒔花種樹之外，並致力於菜園、果園之推廣，以增進家民身、心、靈全方位身心健康。

四、善用社會資源，有效推動各項業務，提升服務品質

結合社會資源辦理家民各項活動、設施設備充實，以滿足家民精神生活及提升居住品質。

五、有效運用緩起訴之勞動力，社會之資源發揮淋漓盡致

本家屬高雄地方法院最器重之緩起訴勞動服務單位，充分運用該人力清潔本家廣大的環境，提昇本家環境品質。

六、推動家民志工，善用老人人力資源

招募家民成立樂活仁家志工隊，以及招募長輩協助環境清理、提飯服務，增進長輩榮譽感與生活品質。

七、落實社區服務，發揚敦親睦鄰外展精神

除接受社會各界慈善團體關懷，並定期帶領本家長輩進行社區其他社會福利機構關懷訪視工作。

八、重防治、無疫情，提供家民安全之居住環境

提供安全、衛生、舒適之居住休閒環境讓長輩們得以安享晚年。

肆、未來努力方向

本家是一個有 40 年悠久歷史的老人安養護機構，是高雄市唯一的公立機構，從早期的以社會救助為主，慢慢導向服務自費長輩為主下，有他過去歲月建置的優良傳統。在因應入住長輩高齡化、失能與失智者日漸增加下，在 88 年後陸續成立了養護區、失智症照護專區、雙老照護區等，服務功能漸進增加外，其具有 9.8 公頃廣闊土地、綠意盎然的自然條件，也在大高雄地區首屈一指。在台灣將由高齡化社會邁入高齡社會之際，以及因應長期照護保險的即將實

施，本家無論在整體園區的重新規劃、硬體設施的改善和軟體服務的提昇上，均需要投入許多財力、人力與物力，期待他承先啟後，成為高高屏地區老人安養護機構的標竿外，也更深深期盼他成為長輩和社區民眾的新樂園！

一、強化內部資源：

- (一) 重視長輩個別差異，提供個別的照顧服務：長輩人格特質、過往經驗、教育程度、身體狀況皆不相同，造成心理與生理狀況個別獨特性，因此必需提出個別的照顧計畫，以社工專業技巧提供服務，落實照顧管理。
- (二) 發展多元化活動：根據長輩興趣與需求，規劃設計各項活動，透過團體活動方式，營造良好互動關係，並鼓勵長輩主動參與各項事務，達成老人服務老人之模式。
- (三) 加強員工專業訓練：辦理員工在職訓練，教育正確服務觀念，將家民視同親人對待，強調專業服務的重要性，重視團隊合作，並對各項服務措施隨時檢討評估，提昇服務品質。

二、擴展外部資源：

- (一) 擴大招募志工：透過各種管道繼續招募個人志工及團體志工，並結合學校學生定期持續關懷慰問。
- (二) 加強家屬責任觀念：平時與家屬經常聯繫，隨時提供家民生活狀況，並鼓勵家屬經常前來探望。
- (三) 定期召開家屬座談會，聽取意見，並傳遞機關服務措施與照顧情形，發展個人、家庭、機構三者互動配合的良好關係。
- (四) 善用台灣高雄地方法院檢察署「緩起訴社區處遇」義務勞務之人力，加強環境清理及設備維護，務朝以人性化、走動式服務，增進本家服務實際效益。
- (五) 結合各慈善、宗教及社會團體提供人力、財力及物力，並投入各項老人安養護照顧業務，提升服務品質。