


# 106 年度自行研究（專題）成果報告

題目：榮家照服人員訓練及人力需求之探討



年度：106 年度

編號：837

單位：白河榮譽國民之家

研究人員：陳宛汝

(白河榮譽國民之家) 106 年度自行研究成果報告摘要表

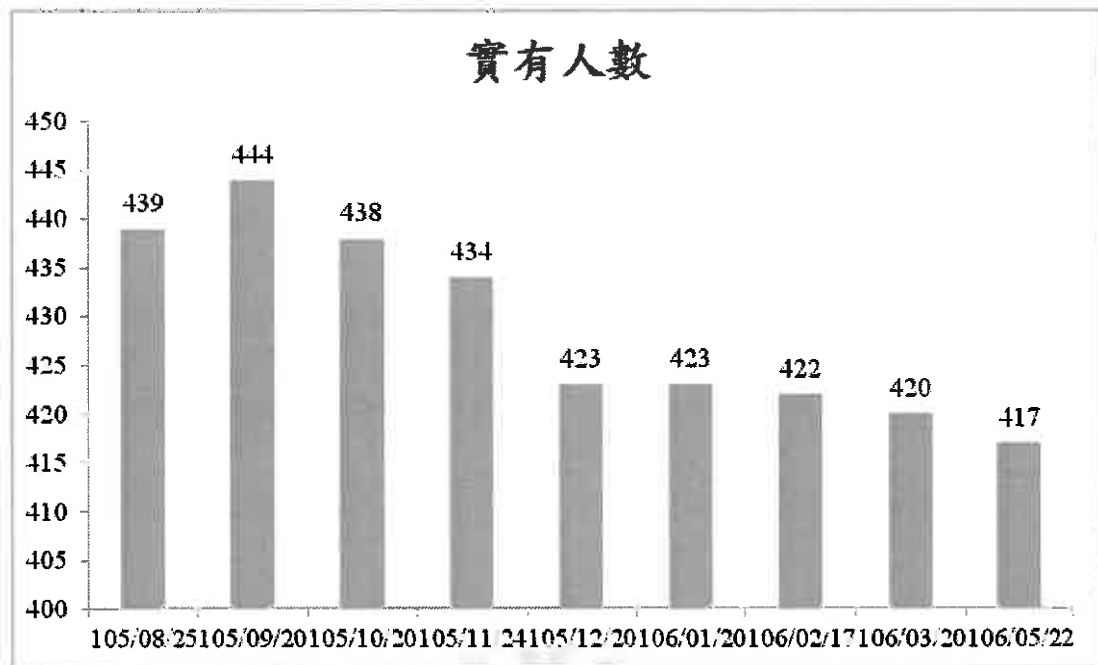
研 究 題 目	榮家照服人員訓練及人力需求之探討
研究單位及人員	保健組 陳宛汝
研 究 期 程	106 年 2 月至 106 年 6 月
內 容 摘 要	<p>一、緣起</p> <p>老年人口比率的增加，帶有慢性疾病病況或身心障礙的人口亦相對增加，再加上我國由傳統大家庭或折衷家庭型態逐漸轉為以核心家庭及雙薪家庭為主，此結構性變化導致我國長期照護需求與負擔也日益加重。為因應此一現象，我國與老年人口相關之醫療、就養、健康照護、社會救助等等福利服務措施即相繼配套而出，以因應高齡化社會需求。</p> <p>二、探討方法</p> <p>我國自 2008 年推動長期十年計畫後，逐漸產生照服功能，服務量占老人及失能人口比例逐年上升，從 2008 年 2.3%至 2016 年四月的 35.7%，服務達 173,811 人次。然隨著我國人口老化趨勢快速，及資源開發與推動進程需求，長照十年計畫面臨到長期照顧服務對象涵蓋範圍不足、長照人力短缺、偏遠地區服務資源不足，均有待各方積極擴展與佈建、強化家庭照顧者支持與服務體系、服務項目回應民眾多元需求、長照服務資訊系統需積極整合以及加強政策宣導等。爰上，為建構符合老人需求及身心障礙者的長期照顧體系，行政院於 105 年 9 月 29 日通過「長期照顧十年計畫 2.0」(簡稱長照 2.0)。長照 2.0 除延續過去十年所提供的長期照顧服務外，並擴大納入 50 歲以上</p>

失智症者、55 歲以上失能平地原住民、49 歲以下失能身心障礙者及 65 歲以上衰弱者等 4 類服務對象，服務人數預估自 51 萬 1 千餘人增至 73 萬 8 千餘人，成長 44%，服務項目從 8 項增為 17 項，在擴大服務族群以及提升長期照護功能的同時，各養護機構照護服務人員之人力以及訓練方案亦不可忽略而需要探討，因此本專案針對白河榮譽國民之家自民國 105 年 8 月至 106 年 5 月止，每月平均實有人數，依勞基法及老人福利機構設立標準，計算照服員配置人力，在未來之服務量及服務對象擴增的情況下，探討照顧服務人員之人力以及教育訓練調整。

### 三、發現與建議

現行除照服人力亟須充實外，發現人員於服務期間經常有窒礙難行問題，須行政或護理人員協助處理，如與住民或家屬溝通易產生誤解、傳染病防治概念不足、對 3C 電子產品不熟無法處理、其他健康認知觀念及協助防範詐騙等問題，故為使在職照服員充實本身執行職務所需各項之技能，並提高服務品質及促進行政效率，在照服員的教育訓練上，建議增加以下教育訓練：

- (一)、與家屬溝通技巧
- (二)、特殊傳染病防治
- (三)、手機等 3C 產品及網路使用安全教育
- (四)、正確就醫、用藥觀念
- (五)、了解環境毒物(塑化劑、戴奧辛等)
- (六)、了解詐騙手法



民國 105 年 8 月至 106 年 5 月白河榮家各月份住民實有人數圖

#### 第四章 研究發現與建議

現行除照服人力亟須充實外，發現人員於服務期間經常有窒礙難行問題，須行政或護理人員協助處理，如與住民或家屬溝通易產生誤解、傳染病防治概念不足、對 3C 電子產品不熟無法處理、其他健康認知觀念及協助防範詐騙等問題，故為使在職照服員充實本身執行職務所需各項之技能，並提高服務品質及促進行政效率，在照服員的教育訓練上，建議增加以下教育訓練：

##### 一、與家屬溝通技巧

在接納外部住民後，家庭環境及個人背景可能因此與原有之榮民及榮譽背景有所差異。因此在入住本家之前，須加強與家屬之間的溝通聯繫，讓其充分了解榮家生活模式及各項規定，以免日後衍生誤

會。建議可增加與住民及其家屬溝通之相關課程，以利於日後照護。

## 二、特殊傳染病防治

登革熱 (Dangue fever) 是由登革熱病毒 (Dangue virus) 所引起的急性傳染病，這種病毒為黃病毒的一種，主要是經由蚊子叮咬傳播，其典型症狀為發燒、紅疹、關節痛、關節炎、結膜炎等，持續約 2-7 天，有時也有頭痛、肌肉痠痛及後眼窩痛。根據衛生福利部疾病管制署公布之資料顯示，2017 年 6 月已經出現本土感染案例。隨著時間進入夏天及暖冬，蚊蟲變多，情況可能越趨惡化，不得不防備。

由於登革熱病毒感染症主要經由斑蚊叮咬傳染，目前無疫苗可預防，得病後僅能症狀治療，避免病媒蚊叮咬是最重要的預防方法，因此建議榮家對全體工作人員以及住民，針對蚊蟲防治及登革熱病毒介紹增開課程。

## 三、手機等 3C 產品及網路使用安全教育

近年來科技一日千里，日新月異，「人手一機」的情況在榮家內也是司空見慣，因此，不管是榮家工作人員亦或是榮家住民，對於新世代產品的使用習慣以及網際網路之安全皆須有所認知，學習尊重隱私、避免個人資料外洩。建議可新增 3C 產品及網路使用以及資訊安全相關的課程，尤其住民長輩獲得此資訊不易，須依靠工作人員的協助。

#### 四、正確就醫、用藥觀念

由於在台灣醫療取得方式相當便利，民眾有許多管道可取得藥物，包括到醫院就醫、自行至藥房購買成藥甚至透過網路、電台等非正當管道取得非法藥物。因此正確的用藥觀念對於本榮家工作人員及住民都相當重要。

本家超過九成住民具有無職榮民或遺眷身分，就醫時無須給付部分負擔，因此無論是在本家診所亦或榮民醫院，時有多重就醫、高度門診使用情形。此外，就醫後卻沒有遵照醫囑使用藥品，不僅危害健康也浪費健保資源。因此正確就醫以及用藥觀念尚須宣導加強。工作人員也須加強關懷了解高度就診及不遵照醫囑的實際原因。

#### 五、了解環境毒物(塑化劑、戴奧辛等)

在本榮家內除團膳外，部分住民及照服員之三餐會自行烹煮。若對於容器、食品中可能產生之化學殘留物，例如塑化劑、戴奧辛及重金屬不甚了解而吃下肚，長期下來可能對身體健康產生不可逆之永久性傷害，因此建議增設此教育訓練課程，以保護住民及工作人員健康。

#### 六、了解詐騙手法

詐騙手法日新月異，推陳出新，根據警政署受理詐騙案件統計結果發現，65歲以上的老人是詐騙集團最容易詐騙成功的對象，尤其以老榮民或獨居老人為大多數，為了防止長輩一生積蓄被詐騙集團騙

光，除衛教加強宣導，工作人員的提醒也是不可或缺的，故針對工作人員做防詐騙教育宣導，進而榮民才能有效提高警覺與危機意識，共同維護社會治安。

### 第五章結論

長期照護是各個先進已開發國家之重大議題，完備的照顧品質及素質優良的第一線照服人員是長照趨勢的主角，積極培養、職場再教育、攬絡人才將成為當今要務，企盼更高品質的照護構築全面性防護網，伴行高齡族群康健終老。



## 參考文獻

1. 國家發展委員會(2016)。中華民國人口推估(105至150年)數據-中推估。取自 <http://goo.gl/d4kckk>
2. 內政部統計處(2016)。內政統計月報 1.11 資料歷年單齡人口數、人口年齡中位數。取自 <http://goo.gl/05L1A4>
3. 吳淑瓊、呂寶靜、盧瑞芬(1998)。配合我國社會福利制度之長期照護政策研究(研究報告出版編號：研考 II-1289)。台北市：行政院研究發展考核委員會。
4. 衛生福利部(2016)長期照顧服務法。取自 <https://goo.gl/WYOfxI>
5. 衛生福利部中央健康保險署(2016)。全民健康保險居家醫療照護整合計畫。取自 <http://www.nhi.gov.tw/Resource/webdata>。
6. 行政院經濟建設委員會、行政院衛生署、內政部、行政院勞工委員會、行政院原住民族委員會、行政院國軍退除役官兵輔導委員會(2009)。長期照護保險規劃報告。台北市：行政院經濟建設委員會。
7. 勞動部(2016)勞工基準法。取自 <https://www.mol.gov.tw/topic/3066/>
8. 衛生福利部疾病管制署(2016)。傳染病介紹：茲卡病毒感染症。取自 <https://goo.gl/6olyCB>