

# 107 年度自行研究成果報告

## 一般民眾入住榮家之身心社會狀況分析

年度：107 年度

編號：857

單位：國軍退除役官兵輔導委員會八德榮譽國民之家

研究人員：沈凡筠、黃科眾、邱怡菁

# 目錄

圖表目錄	2
第一章 緒論	3
第一節 研究緣起	3
第二節 研究目的與問題	4
第二章 文獻探討	5
第一節 安養機構住民特性與影響適應的因素	5
第二節 榮家開放一般民眾入住申請之背景	8
第三節 一般民眾申請入住之條件與收費	9
第三章 研究設計	
第一節 研究方法	11
第二節 預期成果與限制	11
第三節 資料分析方法	12
第四章 研究分析	15
第一節 入住八德榮家住民之生、心理概況分析	15
第二節 入住八德榮家住民之社會分析	20
第五章 研究結果與建議	43
第一節 研究結果	43
第二節 研究建議	46
參考文獻	48
附錄	
訪談大綱	52
研究參與者同意書	53

## 圖表目錄

表 1	八德榮家一般民眾住民概況表-----	15
表 2	住民 ADL 量表今昔對照表-----	16
表 3	住民 IADL 量表今昔對照表-----	17
表 4	住民 MMSE 量表今昔對照表-----	19
表 5	住民 GDS 量表今昔對照表-----	20
表 6	受訪者背景資料表-----	20

## 第一章 緒論

### 第一節 研究緣起

民國 106 年 2 月 15 日為榮譽國民之家（簡稱榮民之家）服務對象變革的分水嶺，在此日之前，榮譽國民之家服務對象均為具有榮譽國民身分的退除役官兵，這些退除役官兵都經歷過不同時期的軍旅生涯，整齊劃一的團體生活、規律的生活作息、階級的服從性等也深深烙印在這些老榮民的骨血之中，使得榮民之家的住民、組織成員、管理方式在老人長期照顧機構中獨樹一格，這些老榮民在榮民之家的生活環境仍是封閉的，如同延續軍隊的生活方式。

然而，楊培珊、鄭讚源、黃松林（2009）指出在民國 90 年間，因國際間重視老人福利的潮流、老榮民的凋零等政治、社會、經濟、法律環境之變遷，使得國軍退除役官兵輔導委員會（簡稱輔導會）順應潮流，進行一連串的組織革新，如「去機構化」的改建老舊家區、建立與其他老人照顧機構一致的評鑑指標、照顧對象擴及自費且併同榮民安置之榮民配偶、開放榮家資源共享、聘用專業人力等，在在顯示了輔導會與時俱進的決心。

社會高齡化、榮民結構變化及配合長期照顧政策之長期照顧服務法施行，立法院外交及國防委員會於 105 年度中央政府總預算案決議各個榮家應考慮開放其他非榮民身分者入住，以達到永續經營、擴大資源共享之目的。因此，國軍退除役官兵輔導委員會於 106 年初推行「自費入住業務試行計畫」，並於 106 年 4 月 19 日修正國軍退除役官兵輔導條例第 17 條第二項之安置對象為「安置退除役官兵之眷屬、遺眷及民眾」。讓原先任務為照顧退除役官兵的榮民之家，由早期的社會孤立（社會排除），向社會融入與社會參與的方向行進。

正式開放一般民眾申請入住榮民之家（民國 106 年 2 月 15 日）以來已屆滿二周年，開放的床位為各榮民之家二%至五%的總床位數，類型有安養、失能養護、失智養護三種，全臺十六所榮民之家中總計開放十三所，至民國 107 年元月止，核定床位為 284 床，入住 128 床，入住率約 45%。其中八德榮家核定

床位 30 床，入住 26 床，入住率為 86%，遠高於平均值，因此，本研究希望能透過訪問八德榮家一般民眾住民，從其生理、心理、社會三方面進行分析，了解入住榮家的一般民眾之客群特質、入住原因及入住後在榮家的適應情況。

## 第二節 研究目的與問題

目前有關榮民之家的研究多與榮民身分有關，針對一般民眾入住榮家的研究較少，此乃因開放一般民眾入住榮民之家的政策僅滿一年多。然而，此政策未來將是輔導會體系下各家安養機構的重點項目之一，因此，本研究期透過從入住的一般民眾生理、心理、社會三種方面切入，了解此群體入住榮家時的申請原因和身心狀態，以便得知申請入住榮家的一般民眾之客群分布及入住後的適應情況，從而做為未來推廣一般民眾入住榮家之政策時的參考。

本研究之研究問題如下：

- 一、一般民眾入住八德榮家的原因為何？入住時的身心狀態如何？
- 二、一般民眾入住八德榮家後，身心狀態、適應情況與支持系統有何改變？
- 三、一般民眾在適應八德榮家的過程中，遇到何種困難？
- 四、一般民眾在適應八德榮家的過程中，遇到了哪些支持協助適應？

## 第二章 文獻探討

### 第一節 安養機構住民特性與影響適應的因素

家庭可提供經濟和情感的依附，滿足人類基本需求，多數人渴望在家中養老，在熟悉的環境中由後輩奉養，然而，因人口結構與家庭型態改變，使得照顧型態也發生變化：居家服務、日間照顧、小規模多機能、安養機構、長期照顧機構、老人住宅等老人照顧服務如雨後春筍般輩出。

民國 69 年老人福利法初頒，將老人福利機構分為四類：扶養機構、療養機構、休養機構、服務機構，民國 86 年又修改為長期照護機構、養護機構、安養機構、文康機構、服務機構等，民國 96 年再將老人福利機構統分為長期照顧機構、安養機構、其他老人福利機構。歷年來老人福利法對於老人福利機構之分類，隨著不同時期的社會需求、社會福利政策及服務發展之差異而有所不同

(楊培珊，2016)。老人福利法第 19 條針對機構式服務列出十大項內容，包括：住宿服務、醫護服務、復健服務、生活照顧服務、膳食服務、緊急送醫服務、社交活動服務、家屬教育服務、日間照顧服務及其他相關之機構式服務。本研究針對的對象為入住榮譽國民之家安養單位之一般民眾，根據老人福利機構設立標準之規定，安養機構住民是以需要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。入住者基本上能照顧本身的飲食起居，有的行動自如，有的需要使用手杖，也有的行動雖困難，但仍可溝通交談，機構主要工作為促進健康及預防疾病(莊秀美，2009；杜敏世，2003)。

施麗紅(2010)指出，影響老人做出入住機構的最後決定，看似為單純的個人決定行為，實際上這個決定透過老人及其家庭、所處的社會環境所交織而成，廣泛涉及老人的生理、心理、社會、經濟、環境等多面向。老人是否入住機構之決定依照涉入程度可分為完全參與、部分參與、不參與三種，相關文獻指出若老人有更高的自主性來決定入住機構，則可降低遷居產生的壓力，其生

活適應會更好（葛雅琴，2001；陳芷如、徐亞瑛，2000）。自我決定理論的觀點指出在做決定時，「自主性」、「能力感」及「歸屬感」是三大關鍵點：人有自我決定的需要，若能掌控自己的行為，基於個人自由意志進行選擇，內部動機愈高，此為自主性；個體相信自己能夠勝任該活動，對內、外在環境感到能勝任與操控，即為能力感；歸屬感為個體在環境中能夠感受到足夠的關愛、接納、理解與支持，產生與他人的聯結，更能接受各種困難與挑戰，因此，老人入住機構之決定因素並非僅是個人，而是受到個人、家庭、所處環境等複雜且多元的過程所影響（王思堯，2007）。

謝美娥（2002）及卓春英（1999）整理老人入住機構之考量有以下幾點：

- 一、醫療便利性：萬一有特殊狀況，機構所提供的醫療服務可以馬上處理，以及有些老人有復健的需要。
- 二、安全性：機構所提供的團體環境與二十四小時的照顧，能讓老人與家屬相對比較放心。
- 三、地理區位-離家近，探視方便：若住家附近有合適的機構，家人探視方便，成為重要考量，此外，入住在自己社區的機構，意味著與原本生活連結的可能性較高。
- 四、機構環境：機構物理環境是否清潔、環境清幽、空氣流通、空間是否夠大等。
- 五、專業服務品質：機構服務人員的服務態度親切有愛心，機構是否合法、立案，專業人員的比例。

而老人住進機構後，是否能就此高枕無憂呢？研究發現 60% 的老人，遷居一個月內會有混亂的情形出現，包括：失眠、沒有食慾、憂鬱、意氣消沈、疲倦、無望感、常流淚；非自願入住機構者更會出現「生氣、對機構人員有言詞或身體上的傷害、不遵守規定」等行為，遷居後的高齡者，並須經過從「不適

應—適應」的過程，分為四個階段，分別為混亂期(disorganization)、再組織期(reorganization)、關係建立期(relationship building)和穩定期(stabilization) (張惠惇、彭雅婷、翁註重，2009)。

傳統照顧機構常為人詬病的是住民生活封閉且受正式管理 (黃源協，2007)，為遵守團體規範，飲食需由營養師控制、生活作息依照機構規定、出入機構要獲得同意、與他人共用生活空間與休閒娛樂設施等。而周宛柔 (2012) 針對新遷居安養或長期照顧機構的老年人社會適應現況之研究發現，遷居撕裂了老人現在與過去的生活，從原來居住地遷居到機構，離開了熟悉的社區與環境，面臨團體生活制度及不同以往的人際關係、文化等，可能使其感到失去生活的意義、缺乏認同感、沒有歸屬感、失去掌控感而生的焦慮與恐懼感，甚至是感覺自己被家人所拋棄而連帶出現孤獨、沮喪、悲傷等負向情緒，因此要加強新遷居七個月內的長者對機構生活規範及人際交往適應的瞭解及協助。

葛雅琴 (2001) 指出老人因遷居所產生之適應，與下列因素有關：

#### 一、老年人個人因素：

- (一) 個人特質及家庭因素，如性別、年齡、健康情形、經濟狀況、教育程度等。
- (二) 遷居前的生活經驗，如搬遷經驗、居住狀況、團體生活經驗等。
- (三) 參與遷居決策的情形，如遷居意願、遷居前對機構的認識、參與決定、得知遷居的時機等。

#### 二、機構環境因素：

機構離家遠近、是否有家人住在機構附近、機構環境與原居處的相似性、機構對入住者的規定、機構附近有大眾交通工具、房間同住人數、室內外活動空間、住民對機構的評價等。

范力尹、王天佑 (2009) 研究發現老人生活適應相關的因素有：一、老人本身擁有的資源，包括人格特質、健康狀況、經濟能力、年齡、入住機構時

間；二、社會支持系統：非正式系統中親朋好友的關懷探訪、住民之間的關係及正式系統中工作人員服務態度與專業能力、住民及工作人員間信賴關係、家屬與工作人員的互動關係與團體活動的共鳴。

綜上所述，影響老人遷居後的適應有三大方向：

一、個人特質：性別、年齡、健康、經濟、教育程度、入住時間、支持系統。

二、遷居前：遷居經驗、團體生活經驗、是否有意願遷居、是否參與遷居決策、期待的機構生活與現實是否有落差。

三、遷居後：機構離原居地遠近、機構是否交通便利、社會支持系統運作狀態（非正式與正式資源是否提供支持）、機構工作者與住民與家屬三方之間的互動關係、機構硬體設施、機構規定、住民對機構的評價。

## 第二節 榮家開放一般民眾入住申請之背景

立法院外交及國防委員會於 105 年度中央政府總預算案決議指出，因隨國軍播遷來台的第一代榮民凋零，榮民結構發生變化，及臺灣邁入高齡社會，65 歲以上老年人口多過於 15 歲以下幼年人口，老人的照顧與醫療需求升高，為配合政府長期照顧政策之實施推動，輔導會體系下的安養機構除照顧退除役官兵外，應考慮擴大收住非榮民身分的一般民眾，以擴大資源共享及榮家永續經營之長遠發展。因此，退除役官兵輔導委員會於 106 年 2 月 3 日核定試行「榮譽國民之家辦理自費入住業務試行計畫」，並於當年 2 月 15 日起實施，計畫自行政院核定日起實施三年，且修正國軍退除役官兵輔導條例第 17 條第二項之安置對象為「安置退除役官兵之眷屬、遺眷及民眾」，各榮家開放一般民眾入住正式拍板定案。

計畫中指出，各榮家核定入住名額依各家安置設施量額定之，開放床位數以總床位 2% 至 5% 計算，床位開放至 90% 為上限，為保持榮家運轉床位及維持榮民優先入住之控留床位，占床率超過上限之榮家暫不提供，目前除施工中的屏東榮家外，全臺灣共 15 所榮民之家開放一般民眾申請入住，截至 107 年 4

月底，輔導會安養機構床位資訊網頁指出，總共核定 347 床，其中安養床位 281 床，失能養護床位 55 床，失智養護床位 11 床，現住共 155 床，總入住率約為 45%，候住人數為 222 床，可得知計畫實行一年後，一般民眾入住榮民之家的入住率不到五成，但候住人數又多於現住人數，進一步檢視各個榮家候住情況，發現候住人數中，以高雄榮家 89 床與八德榮家 64 床兩者為大宗，占了總候住床位五分之三，顯示榮家之間一般民眾入住申請之人數分布有極大的差異。

### 第三節 一般民眾申請入住之條件與收費

國軍退除役官兵輔導委員會榮譽國民之家辦理自費入住業務試行計畫第五點第一項指出入住條件為：

一、中華民國國民年滿 65 歲，且符合下列條件之一者：

- (一) 安養：需他人照顧、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。
- (二) 養護：生活自理能力缺損，需他人照顧，或需鼻胃管、導尿管護理服務。
- (三) 失智：經神經科、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。

60 歲以上未滿 65 歲符合前款條件，榮家得視床位餘裕情形予以安置。

二、有下列情事之一者，榮家不予安置：

- (一) 罹患法定傳染病，因安置有引起群聚感染之虞。
- (二) 罹患精神病患照顧體系權責劃分表分類標準第一類至第四類精神疾病。

第六點指出收取服務費及伙食費之收費標準為：

- 一、安養型床位，每人每月新臺幣（下同）12,000 元。
- 二、養護型床位，每人每月 22,000 元。
- 三、失智型床位，每人每月 32,000 元。

以本研究對象安養型床位而言，老人安養機構無論公私立入住條件均無差異，而在收費標準上，除臺北市政府社會局老人自費安養中心單人房每月6,094元最便宜外，其他公辦民營安養機構或老人公寓費用約為16,000至25,000之間，而私立中頗負盛名的長庚養生村單人房每月收費不含膳食費最便宜約19,000。綜上所述，榮民之家安養床位收費與大多數公辦民營、私立的安養床位相較之下，價格較為低廉，在安養機構市場中頗具競爭力。

### 第三章 研究設計

#### 第一節 研究方法

「透過被研究者的眼睛看世界」是質性研究的基本特徵之一，質性研究認為社會生活是動態且為交互關聯的活動，研究必須要盡量貼近受訪者的日常生活，透過人與人之間互動的歷程，以了解現象背後所展現的意涵，且能在不同的社會化脈絡下闡述經驗，而研究者並不能先入為主將自己的觀點強加在受訪者身上（王桂鶯，2008；劉仲冬，2009）。

本研究欲從入住八德榮家的一般民眾生理、心理、社會三方面進行分析，了解入住榮家的一般民眾之客群特質、入住原因及入住後對榮家環境的感受與建議。本研究運用次級資料分析法及半結構式訪談法二種質性研究方法，將受訪者在入住時進行的相關測驗，如 ADL、IADL、MMSE、GDS 等測驗進行次級資料分析，歸納受訪者的生理、心理特質，也透過半結構式訪談法與受訪者面對面，在有目的性且為雙向交流的談話過程中，讓受訪者於訪談大綱的開放性問題下自由發揮，深入了解受訪者社會關係、選擇入住榮民之家的心路歷程及適應情況。

入住八德榮家自費安養的一般民眾現有 26 人，其中男性 2 人、女性 24 人，身分為遺眷者有 20 人，榮眷者有 2 人，非榮（遺）眷 4 人，其中曾住過其他老人照顧機構者有 2 人。在次級資料分析法中，將所有身分為一般民眾住民入住前與目前（107 年 11 月）的測驗分數進行比較。而在半結構式訪談法中，為豐富資料收集的廣度，本研究採用立意取樣的方式，在同意受訪的一般民眾住民中，至少一名男性受訪者，及至少 1 名住民住過其他老人照顧機構，進行半結構式訪談，以了解住民入住原因、歷程及入住後之適應情況。

#### 第二節 預期成果與限制

透過次級資料分析法及半結構式訪談法二種質性研究方法，從一般民眾住

民的入住八德榮家所進行的生理、心理相關測驗中，期望歸納出這些住民的生理特質及心理特質，初步了解申請入住榮家的一般民眾之客群特質。再進一步透過半結構式訪談法，面對面的與立意取樣之住民訪談，以深入蒐集及了解入住原因、適應情況，作為社會層面之分析。

本研究僅於八德榮家中進行，全臺一般民眾現住 155 床中，八德榮家僅占 26 床，其中再以立意取樣的方式抽取願意接受訪談的住民，因此，本研究結果無法全然推及代表入住其他榮家一般民眾之情況。此外，住民們身心特質上存在差異，並非每位住民都能侃侃而談，在有些住民拒絕受訪的情況下，本研究只得使用立意取樣的方式，可能有代表性不足的情況，但本研究盡可能選取不同背景的住民，以充實資料的豐富性。

### 第三節 資料分析方法

研究者透過文獻整理、研究問題與目的，形成訪談大綱（附件一）的初步內容，以確保在進行訪談時不會偏離主題，再透過親自拜訪受訪者，邀請其加入訪談，並且在約定的時間地點進行資料蒐集。資料蒐集與分析的步驟如下：

#### 一、訪談進行前

進行訪談前，研究者以知情同意書（附件二）與口頭說明本次訪談的目的、所需的訪談時間、保密約定、受訪者的權益，如訪談錄音檔案的保存、隱私保密、訪談過程中隨時可停止、可拒絕回答不想回答的問題…等，並且告知受訪者本次訪談需要以錄音的方式保存資料。確認受訪者明白本研究目的與其權益且同意進行訪問後，請受訪者在知情同意書上簽名。若是在研究者解釋此份同意書的作用後，受訪者同意進行訪問，但對於在知情同意書上簽名有所顧慮，如擔心簽名的風險、訪談內容敏感度高、不習慣簽名等因素，為了尊重受訪者，受訪者可在此份知情同意書上不簽全名，可以姓名中任一個字或暱稱作為簽名。

## 二、訪談進行時

在取得受訪者同意後，訪談全程以錄音的方式保存並記錄訪談的內容，以獲得完整的訪談互動內容，以便未來轉譯為逐字稿後，做進一步的分析與整理。為了更能貼近研究主題與目的，讓受訪者能了解問題的意涵與述說己身的經驗，在與受訪者的互動過程中，研究者將會視情況而調整問題的順序與改變發問的方式，保持雙方互動的流暢性。

## 三、錄音檔案與逐字稿轉譯

研究者在訪談結束當天，會將錄音檔案放入電腦硬碟中加密處理以保護資料的安全，防止被除了研究者與受訪者之外的第三人窺視，同時註明此錄音檔案的受訪者化名與受訪日期，以做為後續資料歸納之整理。此外，在訪談結束後一至二周內，研究者將親自把錄音檔案轉譯成逐字稿文本，一來可回顧訪談過程，將有遺漏或不清楚的問題記錄下來，待受訪者同意後補訪，二來可初步對訪談內容做簡單的分析。轉譯時，注意訪問過程中的非語言訊息，同時將說話語句和非語言訊息記錄在逐字稿中。同時，在每一份逐字稿中，將會隱匿可辨識受訪者身份的訊息，以防止受訪者身分外泄。

## 四、次級資料蒐集方式與分析

研究者整理一般民眾名單後，會辦保健組及各堂隊協助提供如 ADL 量表、IADL 量表、MMSE 量表、GDS 量表、疾病概況、社會參與情況等資料。各組室提供的紙本資料為注重隱私均有隱匿姓名，並在使用完畢後，銷毀處理。研究者獲取上述資料後，將資料輸入電腦中，並進行簡單的描述性分析，比較住民入住時與現今的測驗資料。

## 五、逐字稿資料編碼與分析

研究者將訪談錄音資料轉譯為逐字稿文本後，不斷的檢視文本資料，根據研究問題與目的，將受訪者的經驗分類，作為進行初步分析的基礎，再依照文

本資料中，受訪者在同一時間序列所呈現出共同的現象，進行歸納與有系統的描述，並且賦予意義化進行詮釋。在資料分析的過程中，研究者同時持續進行反思，以理解與書寫出最為貼近受訪者經驗的現象本質。

## 第四章 研究分析

### 第一節 入住八德榮家住民之生、心理概況分析

#### 一、背景分析

107 年底八德榮家共有 26 名身分為一般民眾之住民。

平均年齡	78 歲
性別	2 名男性、24 名女性
身分	榮譽 2 名、遺眷 20 名、非榮（遺）眷 4 名
遷居前 所住縣市	桃園市 19 名、台北市 3 名、新北市 1 名、台南市 1 名、高雄市 1 名、美國 1 名
學歷	不識字 2 名、私塾 2 名、國小 11 名、國中 4 名、師範 1 名、高中 1 名、大學 2 名、不詳 3 名

表 1 八德榮家一般民眾住民概況表

綜上可得知入住八德榮家的一般民眾多為女性，遺眷身分者占多數，遷居前居住縣市大多在北部地區，多數原居桃園市，而學歷的部分，大多為國小畢業。從上述可推斷較多遺眷入住，或許是因輔導會的資源對於丈夫為榮民的遺眷來說相對較熟悉且可近性較高。而八德榮家位處北部地區，在地緣關係下，住民原居地仍是以北部（尤其是桃園本地）為多。

#### 二、生理分析

##### （一）日常生活活動功能量表（Activities of Daily Living，簡稱 ADL）

日常生活活動功能量表又稱為巴氏量表，是目前國內最常被使用的簡易身體功能評估量表，用於測量日常生活獨立能力，包括：進食、穿脫衣服、洗澡、如廁、移動、大小便控制、上下樓梯、個人衛生及步行等十個項目，也是目前健保局做為長期照護收案及勞委會申請外勞為依據的為身體功能評估量表，61 分-80 分為輕度失能、31-60 分為中度失能、30 分以下為極重度失能（葉莉莉，1999）。巴氏量表亦為榮民之家申請入住時所必備之評估資料，一般民眾自費安養須達 81 分以上。

由下表 2 可得知入住時巴氏量表分數皆達 90 分以上，在 107 年 11 月時，26 名住民中，有 7 名住民分數下降 5 分至 10 分，其中有 1 名因身體疾病因素，下降幅度較大，而差距 20 分，低於入住安養標準，其餘 20 名除 1 名請假無法評估外，19 名分數均無改變。由此可得知入住後大多仍能維持身體日常活動功能。

住民	入住時 ADL	107 年 11 月 ADL
住民 1	95	90
住民 2	95	90
住民 3	100	95
住民 4	100	100
住民 5	100	100
住民 6	100	100
住民 7	95	90
住民 8	100	100
住民 9	95	75
住民 10	100	100
住民 11	100	100
住民 12	100	請假
住民 13	100	100
住民 14	95	95
住民 15	90	90
住民 16	100	100
住民 17	90	90
住民 18	100	100
住民 19	95	95
住民 20	90	90
住民 21	95	95
住民 22	100	100
住民 23	95	95
住民 24	100	90
住民 25	100	100
住民 26	90	90

表 2 住民 ADL 量表今昔對照表

(二) 工具性日常生活活動能力量表(Instrumental Activities of Daily Living, 簡稱 IADL)

工具性日常生活活動能力量表可評估個案維持獨立自主的能力，包括購

物、家事、管理財務、做飯、搭乘交通工具、打電話、洗衣、服藥，評估的重點在於能力有無，而不在於能力的強弱，總分為 8 分，分數越高代表獨立功能越好，依賴程度越低（李雨庭，2013）。

由表 3 可得知在入住時，正常獨立（8 分）的住民 9 名，輕度依賴（6-7 分）12 名，中度依賴（3-5 分）5 名；107 年 11 月時，除了 1 名請假無法評估外，18 名分數不變，3 名分數增加，4 名分數降低。可見多數住民入住時有獨立自理生活的能力，入住後多數可維持能力，部分分數些微降低或升高，降低的部分主要是搭乘交通工具、做飯為多；分數增加的部分主要是購物與服藥。

住民	入住時 IADL	107 年 11 月 IADL
住民 1	4	4
住民 2	7	4
住民 3	8	8
住民 4	8	8
住民 5	8	8
住民 6	8	8
住民 7	3	5
住民 8	6	6
住民 9	4	3
住民 10	8	8
住民 11	6	6
住民 12	8	請假
住民 13	8	8
住民 14	7	7
住民 15	6	6
住民 16	7	7
住民 17	5	5
住民 18	7	7
住民 19	6	4
住民 20	6	7
住民 21	7	7
住民 22	8	8
住民 23	7	7
住民 24	8	6
住民 25	6	6
住民 26	2	3

表 3 住民 IADL 量表今昔對照表

### (三) 疾病狀況

過往研究統計，榮民之家的老年住民有 88.9% 罹患一種以上的疾病，分別是憂鬱症(53%)、高血壓(44.6%)及心臟血管疾病(44.3%)，可見居住機構中的老年人慢性疾病盛行率之高（顧艷秋、劉文健，2005）。而住在八德榮家身為一般民眾的 26 位住民中，80.7% 有高血壓、15.3% 有心血管疾病、34.6% 有糖尿病、23% 有中風史、11.5% 有憂鬱症、15.3% 有關節炎，26 位住民中，有 18 位罹患一種以上慢性疾病。由此可見高血壓為八德榮家一般民眾的住民罹患疾病之首，其次為糖尿病，半數以上患有一種以上慢性疾病。

### 三、心理分析

#### (一) 簡易心智量表 (Mini-Mental Status Examination, 簡稱 MMSE)

本量表主要測量個體於記憶力、注意力、理解力或語言表達能力使用的認知功能情形，亦即為個體整體的心智功能狀態，評估內容包括定向力 (orientation)、訊息登錄 (registration)、注意力及計算能力 (attention & calculation)、短期記憶 (recal) 及語言能力 (language)，量表滿分是 30 分，國際標準 24 分為分界值（教育程度中學以上），18-24 分為輕度失智症，16-17 分為中度失智症，小於或等於 15 分為重度失智症，而教育程度不同分界值也有所不同，若為文盲為 17 分、教育年限小於或等於 6 年為 20 分（葉莉莉，1999）。

由表 4 可得知，以入住時的分數來看，教育程度中學以上者共 8 人，高於分界值 24 分有 7 人，僅 1 人為輕度失智症；教育年限小於或等於 6 年者共 13 人，有 3 人低於分界值 20 分；文盲有 5 人，無人低於分界值 17 分（一人為瘖啞人士無法評估）。從 107 年 11 月的分數來看，教育程度中學以上者與入住時的分數差異不大，教育年限小於或等於 6 年者，除了 2 人分數增加到高於分界值外，其餘與入住時的分數差異不大，文盲者雖分數下降，但仍在分界值以內。

住民	教育程度	入住時 MMSE	107 年 11 月 MMSE
住民 1	≤6 年	23	20
住民 2	≤6 年	19	22
住民 3	中學以上	30	29
住民 4	≤6 年	26	25
住民 5	≤6 年	29	30
住民 6	≤6 年	25	30
住民 7	≤6 年	16	20
住民 8	≤6 年	24	24
住民 9	≤6 年	18	18
住民 10	文盲	24	23
住民 11	中學以上	28	29
住民 12	中學以上	29	請假
住民 13	≤6 年	29	28
住民 14	≤6 年	24	25
住民 15	≤6 年	26	26
住民 16	中學以上	30	30
住民 17	中學以上	27	27
住民 18	中學以上	30	30
住民 19	文盲	無法評估	無法評估
住民 20	≤6 年	29	30
住民 21	文盲	24	23
住民 22	文盲	29	24
住民 23	≤6 年	23	23
住民 24	中學以上	28	25
住民 25	中學以上	22	22
住民 26	文盲	20	19

表 4 住民 MMSE 量表今昔對照表

## (二) 簡式老年憂鬱量表 (Geriatric Depression Scale, 簡稱 GDS)

八德榮家使用美國的五題版老年憂鬱量表 (GDS-5) 作為評估工具，五個題目測量過去一星期中的負面感受或想法，分數大於或等於 2 即認為可能有憂鬱症，而以 GDS 作為研究調查顯示住在機構中的老人憂鬱盛行率是 39.2% (林怡君、余豎文、張宏哲，2004)。

由表 5 可得知，以入住時的分數來看，可能有憂鬱症者有 3 人 (分數大於或等於 2)，而比較入住與 107 年 11 月的分數，整體有 6 人的分數下降，其中入住時 3 人評估可能有憂鬱症之中，有 2 人的分數下降至小於 2 分，顯示住在

榮家後，憂鬱指數對於部分住民來說是降低的，推析可能之原因為入住榮家後生活作息規律、三餐飲食正常、參與社交活動與運動的機會增加等。

住民	入住時 GDS	107 年 11 月 GDS
住民 1	2	1
住民 2	0	0
住民 3	0	0
住民 4	0	0
住民 5	0	0
住民 6	1	0
住民 7	1	0
住民 8	0	0
住民 9	2	0
住民 10	1	0
住民 11	0	0
住民 12	0	請假
住民 13	0	0
住民 14	0	0
住民 15	0	0
住民 16	0	0
住民 17	0	0
住民 18	0	0
住民 19	無法評估	無法評估
住民 20	0	0
住民 21	3	3
住民 22	0	0
住民 23	0	0
住民 24	0	0
住民 25	1	1
住民 26	1	0

表 5 住民 GDS 量表今昔對照表

## 第二節 入住八德榮家住民之社會分析

為深入了解八德榮家身為一般民眾之住民的遷居適應經驗，從 26 名中邀請有意願且能完整做意思表達的 7 名住民進行深度訪談。為維護受訪者的隱私權，將以代碼稱呼受訪者及模糊其背景資料：

受訪者	一心	二聖	三多	四維	五福	六合	七賢
年齡	80-85	70-75	70-75	80-85	75-80	65-70	75-80

性別	女	女	男	女	女	女	女
身分	遺眷	遺眷	非榮 (遺)眷	遺眷	非榮 (遺)眷	遺眷	遺眷
遷居前 所住縣市	北部	北部	北部	北部	北部	北部	北部
入住時間	>1年半	>1年	>1年半	>1年半	>1年	>1年	>1年半
教育程度	≤6年	≤6年	中學 以上	≤6年	中學 以上	≤6年	≤6年
經濟來源	租金及 半俸	存款	勞退及 津貼	房子 租金	存款及 津貼	半俸	半俸
支持系統	子女	朋友	兄弟	子女	子女	子女	子女
活動參與率	高	低	中	高	低	高	高
參與活動	體操、 唱歌、 佛堂	偶爾 散步	外出騎 腳踏車	槌球、 牌藝、 教堂	散步、 佛堂	講座、 唱歌、 關懷據點	唱歌、 佛堂
搬遷經驗	無	有	有	有	有	有	有
團體生活 經驗	無	有 (老人機構)	有 (軍中)	有 (老人機構)	無	無	無

表 6 受訪者背景資料表

由上表可得知受訪者 7 名中，僅 1 名男性，而 6 名女性中，5 名遺眷占大多數，1 名為非榮（遺）眷。入住八德榮家前，所有受訪者均住在北部地區；入住時間有三位約一年，其他四位均大於一年半；而經濟來源皆穩定且不倚賴他人；支持系統除了二聖及三多外，其餘都與子女有良性互動關係。參照活動參與紀錄可得知二聖、三多及五福較少參與八德榮家活動。葛雅琴（2000）研究指出，長輩入住機構後的社會適應與其搬遷經驗及是否曾有團體生活經驗相關，受訪者中僅一心無搬遷經驗，二聖、三多、四維皆有團體生活經驗，其中二聖及四維住過老人機構。

## 一、遷居前

### （一）得知收住訊息

受訪者中，從輔導會相關機構得知收住訊息的有四人，分別從榮民服務

處、榮光雙周刊、榮總得知收住訊息。

我自己想，我超過 80 歲了，一個人住在山上也不行，我就想輔導會有服務處，我就去服務處問哪！我說我住在台北，我最喜歡的是板橋那一家，他說板橋還沒有開放一般民眾，他介紹我來這裡，我就來這裡看啊！服務處給我介紹，我說我在榮總看病怎麼辦？他說那邊有每天開往榮總的啊！你不用煩惱，每天有車子開過去，我就訂了(一心，1，12-17)

我那個小弟以前也是榮民，他有看到輔導會寄給他們的週刊，他有看到就跟我報名，才說服我來這裡住(三多，1，11-12)

我兒子在榮總，看到雜誌，看到這裡在招生(四維，1，04)

社區的一個小姐…她媽媽是失智，有天她就到榮民服務處去，問說桃園有沒有可以讓她媽媽可以住進去或比較便宜的，榮民服務處跟她說 2/15 第一批開放，她就跟我說榮民服處說榮家有開放女的喔！她說劉媽媽妳要不要去?(七賢，1，04-08)

有三人透過榮家住民得知一般民眾收住訊息。

我那個姪女婿認識他（註：八德榮家現住住民），他是他的同事嘛！他就說我們去看看啦！等女生開放就跟我說，我那時候來看的時候女生還沒開放(二聖，1，27-29)

是一個朋友告訴我的，他是夫妻房的住民，他告訴他的嫂子，他嫂子告訴我，我就來看(五福，1，05-06)

我小叔他先住在板橋榮家，他兩夫妻住一起，後來他有一天來看我，他說他現在住在板橋榮家，我說那要什麼條件和身分?他就給我板橋的電話去問，板橋的人就說桃園有八德榮家啊！板橋的小姐很熱心就給我八德榮家的電話，給我後，我就立即行動(六合，1，12-18)

綜上所述，7 位受訪者得知榮家收住一般民眾訊息的管道多與輔導會或榮民相關，而八德榮家一般民眾候住床位中，榮（遺）眷與非榮（遺）眷的比例大約為 2:1，顯示榮家的客群仍以榮民為中心向外發散，較難吸收到與榮民無關的民眾。

## （二）入住原因

受訪者入住機構的原因不盡相同，三多是因為在外獨居，親人擔心若有意外事故發生無法第一時間協處，四維則是因病未癒，每月需到醫院回診，子女家到醫院交通不便，再加上機構全天候都有工作人員照顧，為了讓親人安心而

入住。

本來我來看我就不要，我從小就出生在台北那麼熱鬧，這裡不習慣，交通又不好，弟弟說你來這裡我們放心，不然你一個人在外面如果出什麼事情，對不對？阿我們不曉得啦！在這邊有人叫你吃飯，早晚會跟你打招呼，關心你健康問題(三多，1，12-16)

我那個時候頭昏，我兒子說你不能住老家，因為你病還沒好，你到那邊有護士、醫生去看，你每個月都要到榮總，這邊比較安心，我兒子住在山上不方便，他說你去坐車子要換好幾次，等到你都好了，醫生說你可以自立生活了，那我就給你搬回去(四維，1，30-33)

華人傳統女性擔負多數照顧責任，當兒女長大成人、先生也已離開人世時，對女性而言是展開新生活的一番契機，就像一心及五福認為照顧責任已了，對家務感到厭煩，因而決定入住機構，全心全意照顧自己的生活。七賢則是認為住在榮家便利性較高，工作人員可以協助日常瑣事。

我說孩子給你們養大、孫子也帶大，我說我責任已做到了！你爸爸我也照顧到走了，我沒有責任了，我現在要照顧自己就好了，這裡的費用我算得好好的，不會超過，還有剩呢！我都沒給他們拿錢，我算費用夠、有剩我就來這裡，等於半俸都沒用到啦！(一心，3，01-05)

住進來的心態就是很簡單，因為我實在不想煮飯了！不管跟兒子還是女兒住，我都必須要煮飯…我已經煮了46年了！我不想煮，我煮的有點厭煩，我也覺得說我應該有自己的後面的日子喔！（五福，2，01-07）

我孫子也帶大了，他們小孩子都出去買房子了，那我一個人住那房子，因為我們慢慢變老，病痛很多，我覺得榮家可以，你看我要弄什麼跟服務員說一聲，他們就幫我們做了，一個燈泡壞了，一句話，一個水龍頭，非常方便，那我們在家裡，你一個燈泡人家不可能幫你裝嘛！（七賢，1，23-27）

而對於曾住其他老人安養機構的二聖來說，經濟也是其中一個考量，前一個住宿機構的費用是榮家的兩倍，還要再調漲費用，考量到本身依賴存款，金錢只出不進，擔心坐吃山空，因而改為入住榮家。

因為他們那邊漲價很厲害，那邊很多人搬走耶！不是我一個人而已，因為漲價太厲害了！…我在那邊住一個人兩萬二，要看房子，不含吃，水電也沒有在一起。(二聖，2，01-04)

因為我的經濟能力可以負擔的起，住的到這邊(五福，1，20)

此外，二聖還提到已歿的先生是軍人，對於她來說，因先生的身分是榮民，而讓她對榮民之家倍感親切，回到榮家居住就像回到娘家一樣的自在。

因為我現在是榮眷嘛！我一定要來這裡嘛！我先生是榮民嘛！他走啦！我帶他過來好像回到娘家這樣(二聖，6，27-28)

### (三) 決策者

受訪者7人中，除了三多是由弟弟推薦入住榮家，考量不讓家人擔心而後自己才產生入住決定：「小弟說你不去我也沒辦法，阿你不去以後不要說我沒有給你找…我就想說乾脆不要給他們煩惱我來住這樣(三多，2，25-26)」，其餘受訪者在得知榮民之家收住一般民眾的訊息後，無論家人是否反對，自身對於入住的決策相當堅定。

我自己決定啊！我孩子不願意啊！我說我已經給你們照顧的全部都長大了，我的責任圓滿了，我自己照顧自己，我講話算話啊！他們不會跟我計較啊哈哈！(一心，3，07-09)

我自己決定啊，因為我不連累孩子啊！我自己花錢啊！在這裡我沒有拿公家的錢，我靠現在房子租給人家，我小孩子要給我生活費，我說我現在夠用，等到我不夠用了再說。(四維，1，21-23)

他們兩個都反對，他們就說媽媽妳幹嘛住那邊啊？這樣親戚或同事同學都會問說你媽現在怎樣，人家都會誤會做兒女的怎麼把你媽送去榮家，誤會他們不孝順，我說錯！是我自己要住進去，不是你們把我送進去的，別人如果要誤會的話我是沒有辦法，但是我是真的自己要住進來(六合，1，30-34)

那我那天檢查好東西帶來，帶來之後要簽合約，我就叫媳婦來當保證人，他們才嚇一大跳！我說我希望我自己後面這個路喔，我自己選擇，你們好意我知道，後來就來了(七賢，1，18-21)

全部的受訪者無論是因為何種因素考量入住機構，均表示最終入住的決策者是自己，相關研究指出，老人入住機構決定行為擁有高的自主性，且入住機構的行為是自我決定行為而非受控制行為，則其生活適應更好，較能提升老人的幸福感與生活品質（施麗紅，2010；陳芷如、徐亞瑛，2000；葛雅琴，2001）。

### (四) 對榮家生活的想像

#### 1. 參觀八德榮家經驗

老年人在遷居前若自己對機構的瞭解越多，對遷居後的生活能有越多準備

的，其遷居後的適應越好（李孝陵、彭淑惠、吳瓊滿，2004）。

對，樓下有一個參觀房，我有看過，我很隨便，只要三餐有飯給我吃就好啦！（一心，1，20-21）

感覺還不錯，就是很有溫馨的樣子，沒有說...開開的樣子，意思說這裡面很有溫馨的樣子（二聖，1，31-32）

有啦有啦！我是去年3月來看，我個別自己又從台北騎腳踏車來這裡（三多，1，19-20）

我本來說我是住樓下，五樓不行，那個小姐很好，她說有電梯啊！你到五樓去看，五樓空氣好一點，後來五樓我就看這個房間，我說好啦！就這個房間（四維，1，21-23）

有有有，就是夫妻房居民的太太帶我來參觀（五福，1，30）

我後來就來參觀，看到這裡環境還挺好的，不管吃怎麼樣我是還沒看到啦！但是我覺得居住環境很好，樹木很多我很喜歡樹木，而且我喜歡這種空間，我覺得說住的會很開朗喔！（六合，1，25-28）

我有來看這個房間，一個人一個，沒有跟人家一個，阿我們這裡我門窗關了，我洗好澡脫光出來都很自由，兩個人一間我就不喜歡的，我不管大小，我這樣子一個人要幹嘛就幹嘛（七賢，5，02-04）

三多的弟弟在他入住前對他說的一番話也在某種程度代表外界民眾對榮民之家的想像：「弟弟他們跟我說啊！這裡就像軍中啊！我就知道啊！就跟老芋頭他們一起相處啊！你就要忍耐啊！對不對？」（三多，3，11-12），將榮家類比為「軍中」意指想像中的榮民之家採軍事化管理，是個紀律森嚴、一個口令一個動作、不自由的單位。

所有受訪者在入住前均有參觀八德榮家的經驗，因此，他們在遷居前對未來的環境有一定程度的預測與認識，像六合表示參觀時便相當喜歡八德榮家的居住環境，七賢則是對於單人房間的格局相當滿意。

## 2. 參觀其他機構經驗

除了參觀八德榮家以外，許多受訪者表示在此前有參觀其他機構的經驗，大多提到收費價格比榮家還要高，直呼住不起！

第一次去長庚喔...我住不起，他雖然說是房間一萬八，吃飯自己要付，他樓下包給人家做自助餐，我去那邊吃一餐看看，三個小菜一碗飯要60塊，我

算一算那一天不是要吃兩百塊嗎？那我說我住不起，哈哈！看病也不方便，我沒有在長庚看過啊！（一心，2，07-11）

有看別的，我弟弟住竹圍的私人的，沒有我們這邊好啦！不過房子比較新，我說弟弟要叫我去住，我說你有錢我沒有錢啦！那個包括吃要2萬4！（一心，2，16-18）

有！就是我們教會帶我們去看王永慶那個，那個太貴了住不起！（五福，1，17）

外面一般安養的很貴，非常的貴！像潤泰、長庚辦的，那個保證金要兩百萬，月費要三萬多，三萬多已經超過我的負擔（六合，2，11-13）

除了價格以外，也有受訪者比較參觀機構的環境，像六合參觀過板橋榮家，該家的安養房舍客廳與衛浴需與另一名室友共用，她認為容易造成生活習慣上的摩擦。而七賢則是在入住八德榮家前已在一間台北市公立老人機構候位，前陣子收到入住通知，但已適應榮家環境因此放棄入住的機會。

我去看過，他是進去一個客廳，變成客廳公用啊！後面才是各人一人一個房間，衛浴也是共用，光是這個衛浴你就夠頭痛了，有的要打掃有的不打掃，我小叔就說他們那邊有的住民兩人住一間，一個說洗好澡蓮蓬頭一定要掛上去，一個說那麼麻煩幹嘛，反正每天要洗澡就掛在水龍頭上，這樣也不行有摩擦（六合，2，29-34）

我在台北市有個養老院已經登記一年多了，上兩個月打電話說排到了，我在那邊登記將近兩年，我已經搬來快一年半了，你看等那麼多，結果我那個房子有去看，因為台北市對我來講不太合適，我喜歡這邊的環境，這邊的空氣什麼都很好，我喜歡這裡，我也不可能去那裏了（七賢，2，05-09）

綜合上述，全部受訪者在入住前都有參觀八德榮家或是其他安養機構的經驗，在比較之下，發現榮家收費價格較其他機構低廉、環境較為清幽等也大大的增加入住榮家的吸力，此外，在入住前對環境有一定程度的預測與認識，也能減少適應新環境所需的時間。

## 二、遷居後

### （一）遷居前後的生活差異

研究指出，老年人在遷居前對新環境的期待與遷居後實際面對的環境之落差越小則適應越好（李孝陵、彭淑惠、吳瓊滿，2004）。一心認為住在榮家比先前在外獨自居住還要好：「我以前不知道這裡面的情形怎麼樣，住進來後，唉唷！比

我住在自己家裡還好(一心，5，23-24)」，原因有兩點：「我感覺到這裡吃比我在家裡吃還好，有吃到魚有吃到肉，我在家沒有啊！(一心，3，11-13)」、「住在自己的家差很多，要吃沒有得吃，要下去買，買回來還要洗還要炒，都八十多歲了，做這些家事很累。比住在自己的家裡好多了！(一心，5、6，31-2)」，七賢也有相同的感受：「我是很快樂，又不用煮飯、也不用管菜貴不貴，碗拿下去我只要洗碗，現在要過年我就很高興，不用洗廚房、不用打掃房子，一頓就洗一個碗一雙筷子，什麼都不用，真是太好了！所以我很快樂(七賢，3，02-05)」，住在榮家吃團伙不用煩惱三餐，房間小而巧所以不用太費力打掃，對身為前家庭主婦的受訪者而言，在榮家的生活感到如釋重負，終於能卸下幾十年的家務重擔，也讓自己的心變年輕了：「我覺得這邊很好，他們都說我比較年輕比較快樂(七賢，2，31)」，而這也是一心與七賢考量住在機構的原因之一，意即對他們而言，入住後實際的生活與期待中的生活落差不大。

而曾經住在其他老人機構的二聖則將前機構的經驗與現在比較，認為八德榮家工作人員較溫情，時常關懷問候，讓她備感溫馨。

我搬進來喔！就比較好！為什麼呢？比○○村好，○○村哪！我快12年，人家才來問我一次，問我有沒有很好啊什麼的，我在這裡喔！一天到晚都對我問好啊！問說妳身體有好嗎？這樣比較溫馨，這樣比較好，那邊都沒有人關心(二聖，2，15-18)

對於五福來說，曾經對榮家的認知是軍事化管理，以為各方面會被約束，但入住後，發現實際上的生活與當初想像的不太一樣，除了不回來用餐需要報備動向外，其他時間出入均相當自由。

有一點點差別啦！我以為住進來，譬如說會像軍中被約束很多，不能這個不能那個，住進來後覺得不會啊！不會像想像中軍中的軍事管理，那我們又不是軍人，沒有這樣被管理，我們要去圖書館，出門就出門啊！如果我11點20分前不回來，我當然要跟服務員說我不回來，你們不用擔心我在房間中跌倒，如果說我預定我可以回來，我也不用講，我就去圖書館書借一借就回來，就是進出方面還算很自由很方便，在生活上沒什麼不方便(五福，5，13-19)

## (二) 遷居後與非正式支持系統互動情形

住在安養機構的老年人可能會有人際關係的問題，不但需重視機構內與其他住民或工作人員的關係，其機構外與家人、朋友、親戚等的關係都非常重要

(江亮演，2002)。

## 1. 與親人的關係變化

兒女住在台北的一心與四維因路途遙遠，常常要兒女不要舟車勞頓的來榮家探視她。

他們要來我不要他們來啦！開車要一個小時，汽油又那麼貴，我說你不要來我很好啦！我想回去我就會回去，有事情我就會回去(一心，3，30-31)

我親戚都會來看我，我哥哥、妹妹、姐姐都來看過我，我叫他們不要來，太遠啦！坐車子來來去去太遠了！(四維，2，17-18)

雖然與親人分隔兩地，但對全部受訪者而言，入住八德榮家後，與親人的關係絲毫未有變化。

沒有不一樣，小孩子不會變啦！我交代他們穿的用的不要再買了，買吃的給我吃就好啦！我沒有冰箱嘛！他們就買一罐罐營養品給我吃(一心，4，06-08)

不一樣啊！他們來看我，來接我，要回家我說你不要跟著我，你先回家，我回我的家，不要送來送去…因為這樣子住有點遠，林口可以每天來，八德比較遠變成一個月來幾次這樣…我跟他講我要找你時，我們在林口集合，這樣比較好，他年齡也不小了咧！七十多歲咧！萬一上車下車不小心摔跤我不是有罪嗎？(二聖，3，10-20)

沒有變化啦！因為我們兄弟親是很親，但不是像，親有好幾種，有的是常常兩三天就有來電啊，我們是沒有啦！我們從小家庭就這樣交往，現在每天都有line 這樣(三多，4，07-09)

沒有，我幾乎每個禮拜都要回去看孫子(六合，5，04)

沒有啊！我小孩兩個月回來一次，會來帶我出去吃飯，帶我出去逛一逛這樣，剛開始他會一直問說媽不習慣你就回家，我就說我從頭到尾沒有說不習慣，他現在看我這樣子他們都很放心(七賢，4，01-02)

或許可歸功於現代社會使用通訊設備之方便性，依靠電話與網路便能隨時隨地聯繫，維繫彼此的關係。再加上受訪者來自北部，因此在地理距離上與親人沒有相距太遠。

## 2. 與朋友的關係變化

入住後與朋友的關係對一心、四維及六合來說並無太大的變化，朋友依然

會來拜訪，甚至是留下來一同用餐，體驗住在榮家的生活。

上個禮拜有兩個鄰居來看我…還來這裡吃一餐(一心，4，16)

我還有一個很要好的鄰居昨天打電話給我說要來看我，我說不行！太冷啦！  
(四維，2，18-19)

完全不受影響，要來看我都很方便，會客就進來啦！有時候他們還來這裡用餐，有時候我會跟他們說帶他們出去吃，他們都說不用，我們就是要來體驗你這裡的伙食，他們吃了也很滿意，一天三餐 135 元，這樣的伙食很好捏！  
(六合，6，31-34)

更有幾位身分為一般民眾者，因為到榮家拜訪受訪者，透過受訪者的介紹與實地參觀，萌生了想要入住的念頭，有的更是已經登記等候床位，只是礙於床位數有限制，因此無法立刻入住與受訪者做鄰居。

有有！他們來看就說也想進來，有一個有登記，他常常打電話問，說排到 18 號啦！（一心，8，15）

上次他們有來啊！我那個乾姊姊和她妹妹，她說過幾年要來這裡住(二聖，6，12)

我們教會的姊妹他來看我啊！就叫我拿簡章給他，來不來是他的事情啊！我都介紹說很好喔！每天過得很愉快啊！（五福，3，14-16）

現在排隊排不到捏！我們很多朋友，我來的時候他在後面，排一年多都還沒排到耶！他們很想要跟我在一起，進來很不好進來，我是運氣太好了！（七賢，7，10-12）

透過身分為一般民眾的住民，也能建立一個榮民圈以外的推廣入住資訊之管道，更透過實地參訪與朋友間的宣傳，慢慢拓展一般民眾對榮民之家的新認識，大大提升入住的意願，惟開放的床位數供不應求，等候的時日相當長。

### 3. 與榮家其他住民相處的經驗

榮民之家住民大多數為榮民身分，身分為一般民眾之住民中，遺眷有與軍人相處的經驗，身為男性的三多也有服義務役的經歷，而非榮民也非榮譽的五福也表示她曾在部隊中的康樂隊工作：「以前我都在部隊裡面混過了，我以前在馬祖，還有以前 17.8 歲都在康樂隊，我都在部隊裡頭混得很熟了！很安全啦！一般老百姓對軍人都很怕嘛！我不會(五福，2，26)」，因此大家多有與榮民相處的經驗，像是一心和六合還曾住過眷村：「我們那邊的伯伯也是從大陸來的，那個時候蔣經國蓋

的房子給這些公務人員住的，賣給我們的，那些都是大陸過來的(一心，2，26)」、「住過眷村，因為老公是軍人嘛！(六合，1，08)」，對榮民不感到陌生。

而據受訪者們所述，住民之間的交流多在飯桌上，八德榮家的飯桌是固定式座位，同桌的住民多為住在周邊房舍的鄰居，因此每日三餐住民們都會在飯桌上相聚，雖然平時較少互動，但在用餐時間時會互相叫一聲，在餐桌上偶爾會閒聊，甚至有的人會相互交換菜色等。

你也知道台北都門關得緊緊的，只有倒垃圾才會打招呼一下，別的時間都關起門。在這邊我們不要去吵人家，就吃飯大家叫一下，有什麼活動叫一下(一心，4，20-22)

很好啊！就是大家一起好像我們大家庭一樣嘛！這樣一起吃飯，有溫情的樣子，好像兄弟姊妹的樣子(二聖，5，30-31)

我們每餐吃飯的時候都會在樓下坐，那兩個跟他們談比較好，還有我們那桌有幾個也會談(三多，4，14-15)

假使說對面的先生高高的比較不夠吃，我不愛吃的菜都會給他吃，同桌的比較熟啦！（四維，2，32-33）

本來就與夫妻房住民熟識的五福，更是透過他們的帶領，迅速的熟悉環境、加入許多社團活動，擴展了人際生活圈，也更快的適應新環境：「就是住夫妻房的朋友打牌，我也去參加啊！就大家融入這個團體…槌球隊的啊！隔壁鄰居的啊！還有牌友啊！都蠻熟的(五福，2，23；五福，3，10)」。

然而，每個人的個性、脾性都不同，人與人之間的相處不可能人人都合得來：「有的很兇喔！有的會說關你什麼事！所以我都不敢跟他們講話，兇的不得了(四維，2，12)」，但就像三多與六合所說的，合則來、不合則去，一把年紀了，交朋友不是最重要的事情，因此也不必勉強彼此相處。

但是不在意啦！因為你不要黑白跟人家談就好啦！談得來就好，談不來就算了！我們現在這個年齡不必說一定要交朋友啊！（三多，3，15-17）

有的伯伯都很慈祥，我看到他們都會打招呼，有的長得不很和善，我閃他遠一點，我打招呼都不願意，我覺得說他過他的日子，我過我的日子啊！誰也不干擾誰啊！（六合，3，27-29）

綜上所述，住民遷居後與非正式支持系統如親人、朋友、其他住民等的互動關係各有不同的樣貌，對受訪者而言，與親友間的關係雖然地理距離變遠，

但透過探訪與通訊設備聯絡，心理距離仍是相當緊密。而與其他住民之間的互動較常發生在飯桌上或是透過社團活動（如牌藝、槌球等），且受訪者多表態並不強求結交朋友，個性合、有話聊最重要。

## （二）遷居後與正式支持系統互動情形

邵金瑛（2009）研究發現，某老人自費安養中心的關鍵績效指標為「照顧服務員是否具有專業能力」、「照顧服務員是否具有禮貌親切的態度」、「維修人員是否能迅速回應住戶的問題」、「護理人員是否讓住戶有信任感各項」、「照顧服務員的專業能力」，因此，老人安養機構除設施外，應以專業的服務態度及瞭解顧客需求，在市場中更具有競爭優勢。

機構的工作人員對於老人入住機構的適應有關鍵性影響，也就是說，榮家的正式支持系統如照服員、堂長、社工、醫護人員等與住民之間的關係是相當重要的。尤其是最貼近老人身邊的照顧服務員，照顧人員若能適時的提供生活協助，會讓老人感覺入住機構後，比起居住在家裡更舒適（杜敏世，2003；施麗紅，2010）。

在八德榮家，每位住民均有一位負責的照顧服務員，這些照服員均受過專業訓練，並取得照服員證照。受訪者們提到對照服員的印象均是親切、態度好、笑口常開、時常關懷探訪、願意提供協助等，有的事情做得不好，受訪者也會提供意見與指正。

每個人都很親切啦！（一心，4，29）

很好耶！常常看到我就點頭問好啊！態度都很不錯，看到都笑笑啊（二聖，3，23）

有的很認真啦！有的做人很會做，有的就比較不會做事，處理事情的不好，我就會直接去找他們跟他們說（三多，4，24、三多，4，34）

像這裡管理的小姐啊！服務員啊！都對我很好，都很關心我，會來問我好不好，早上他們來按電鈴，他們都怕我怎麼樣了（四維，2，22-23）

照服員都很關心啊！有什麼事情交代他，他就會幫我弄啊！（五福，2，04-05）

比如說有什麼活動啊都會告訴我們，因為有時候我們不會去公告欄看，他們就會告訴我幾月幾號有什麼古箏啊！趣味競賽的啊！服務也很好，算親切，

很樂意幫忙(六合，4，14-16)

不錯啊！服務的很好，我們告訴她說我需要什麼，他們都會去做，都很客氣啊！像我昨天出去吃飯，我就要跟他們講，不然他們會找我(七賢，4，18-21)

至於醫護人員，在八德榮家一個安養單人房房舍的堂隊約兩百位住民，設有兩位護理師。護理師管理住民的健康，監控身體的狀態，並提供衛教資訊。除此之外，家區中設立一個醫務室，常駐診一位醫師，並定期有身心科或神經內科醫師巡迴看診。受訪者們對醫護人員的評價也多為態度好、親切、有問必答等。

護士也很好啊！態度也很好，見面都有打招呼，有什麼事情按鈴護士馬上來。(一心，5，12-14)

都叫我媽媽妳好啊！他們都很溫情的樣子，不錯，上次有來過訪問我一下(二聖，3，26-27)

都很好，我跟你說我人緣很好啦！護理師每天都會跟我打招呼，我還會念幾個人的名字喔！（三多，5，10-11)

護士也都很好啊！都會跟我打招呼！醫生也都很好啊！有問題請教他們，他們也願意幫我們解決(四維，2，05-06；四維，2，30)

現在我們這個護理師很關心，他看到我就問我說媽媽妳好一些沒？很好很關心！張醫生也很好，我曾經濕疹一直癢，去找他拿藥，張醫師很親切(六合，4，20-22)

當然滿意啊！還要給他獎勵，太好了！他就是很熱情的，你有一點點病痛，他就來看你啊！慰問你啊！很關心我的健康，很好很親切的樣子。(七賢，4，23-25)

張醫生喔！我印象太深刻了，他平常都會跟每個人笑著打招呼，他對我也很好很好，我眼睛視網膜破了，他在這邊幫我介紹台北榮總他最好朋友的權威視網膜醫生，所以我本來是不在榮總看病，張醫師把我介紹他，然後寫那個單子(七賢，4，25-28)

至於堂隊的管理人員，在安養堂隊約兩百位住民中，設有一位堂長及一位社工，受訪者提到對堂長及社工的印象為親切、笑容滿面、關心住民，但因為堂長與社工要管理的住民太多，因此也不常打擾其工作，但遇到事情請堂長處理，堂長都能熱心的為住民解答疑難雜症。

你們最好啊！很親切，但沒有時間，都跑來跑去，我說看你們跑來跑去我心好痛，怎麼不休息一下。(一心，5，18-19)

都很好啊！看到都笑啊！跟我點頭。(二聖，3，29)

這裡的人都很好，主任啊！堂長啊！餐廳小老闆啊！他都會來問菜好不好吃啊！（四維，2，23-25）

很好相處啊！而且很熱心的幫忙我們啊！（五福，2，10）

堂長也很關心，常常看到我就說要多吃一點啊！要注意安全啊！很關心！先前有個說話不三不四的居民，就跟堂長說，還到主任，最後轟出去了，列入黑名單，不給他再回來(六合，4，27；六合，4，30-31)

主要說有重要的事情我們需要問堂長問清楚才會去找他，像之前我有幫伯伯的家屬問說怎麼辦東西，我就去問堂長，堂長就告訴我要帶什麼不用帶什麼，我就去告訴他的家屬，堂長你跟他說什麼他都笑咪咪地回答，是個帥哥！好帥喔！（七賢，4，30-34）

而八德榮家的工作人員幫助住民適應新環境的第一步是介紹環境，透過照服員詳細的講解生活環境與規定，帶著新進住民認識其他住民，以免讓新進住民感到惶恐不安。

有服務員帶我進來看，就告訴我哪裡丟垃圾啊、醫務室在哪裡啊、洗頭髮在哪裡、福利社啊、佛堂啊！吃飯也會跟同桌的講說我新入住的(六合，5，31-33)

除此之外，堂隊也會經常邀請住民參加活動，視每個新進住民的嗜好不同，安排合適的活動，如喜歡打球的住民便介紹槌球隊友認識、喜歡唱歌的住民便帶他去參加每天的歌唱活動，透過活動，久而久之便能拓展人際生活圈，也能有益身心的健康。

剛進來時照服員都會通知我們參加活動(三多，5，13-15)

都會叫我去做活動啊！還是運動啊！帶我看看環境啊！介紹其他人給我認識啊(四維，2，41)

就是打球啊！參加他們這些活動啊！打牌的時候就會認識很多人啦！東說說西說說，不懂就問他們，他們就會幫忙(五福，2，20-21)

我剛住進來時，堂長跟我講說，看我生龍活虎的，問我說媽媽妳要不要做志工，我一開始以為做志工是要陪伯伯曬太陽、推輪椅啊、聽伯伯講他多偉大的事蹟啊！我想說好啊！我就去關懷據點做志工啦！（六合，5，23-26）

綜合上述，受訪者對榮家內的正式支持系統人員多有親切、笑口常開、樂心協助等的正面印象，而對新進住民來說，最快融入新環境的方式便是參加活動，八德榮家也會積極視新進住民的喜好，邀請其參加活動，以便能順利適應

環境。

#### (四) 遷居後對榮家的評價

##### 1. 對榮家硬體的評價

吳謝芳(2005)研究指出，多數住在安養機構的老人對於戶外環境非常重視，安養機構活動的類型大多數是以散步等為主，對於庭院或花園的空間使用率很高。一心、三多、六合與七賢對八德榮家的環境相當滿意，綠樹及花草環繞，且距大馬路有一段距離，因此車聲較少，環境較為寧靜。

我們老人家也沒有什麼要求啊！這邊環境也很好啦！空氣也很好啦！在台北市就沒有這個空氣啦！…環境很好，很靜！沒有聲音！現在冬天都沒有聲音，夏天是鳥叫聲，在市區車子這麼多，要看鳥也看不到。(一心，2，34；一心，9，01-02)

這裡樹木比較多，○○村很大嘛！但是外面樹很少，沒有這邊樹很多(二聖，4，20-21)

我以前在台北沒有像這樣草啦！花啦！樹啦這麼多…就是說我這輩子最後一個階段在這裡，世外桃源，最起碼花花草草、環境寬闊這樣也好(三多，8，33-34；三多，9，04-05)

沒有什麼不滿意耶！我最愛樹和花，你看房間對面就噴水池，一天噴三次，多好！（七賢，6，20-21)

而八德榮家一般民眾的安養房舍約五坪，格局為一人一間，對二聖來說，房間雖然不比先前住的機構大，但是她認為比較有安全感：「這裡地方比較小，房間小，但是有比較溫馨、比較安全感一樣，太開放晚上睡覺會有點怕怕(二聖，3，33-34)」。一人一間的格局，不用與其他住民共用房舍與衛浴，不會相互干擾，是二聖與六合相當重視的。

兩個人住一間，萬一搞到兩個不合怎麼辦？不好！就算便宜也不好，比如說我沒意見，對方有意見，那不就一天到晚滴估滴估一直唸，我都受不了啊！（二聖，6，21-23)

最主要是環境我超滿意的，因為一人一個房間，不受干擾(六合，2，26)

現代科技進步，電器用品成為日常生活中不可或缺的必備物品。對先

前在台北獨居小套房的三多來說，住進八德榮家需要自己準備電器用品而感到不方便：「其實這個房子我也不是很滿意，因為我在台北那個套房，比這個小一點點，但都是很合適，有電視、有冰箱、有冷氣，都是老闆出的啊！一個月八千，三個東西都有啊！（三多，2，25-28）」。

經訪談受訪者，他們最常使用榮家的硬體設施與宗教活動相關，八德榮家分別在兩個堂隊的一樓設置有佛堂與教堂，佛堂隨時都可提供住民禮佛，教堂則是每周四與日由牧師帶領禮拜，使用宗教設施的受訪者使用的時段幾乎相當固定。

我自己早上四五點鐘會下去佛堂拜拜啊！（一心，6，24-25）

我每天去佛堂拜三次（四維，1，41）

我每天下去佛堂禮佛（七賢，6，25）

每周四、日早上去教會（五福，3，18）

除此之外，二聖對於硬體設施設備有些建議提供參考，例如，房舍沒有陽台，因此曬衣服都須走到建築物外面的空地，或是垃圾子母車放置在一樓外面空地，若能就近解決兩項民生問題將使生活更為便利。

就是曬衣服都沒辦法曬，洗衣機洗了，想說吹吹外面的風比較好，沒想到在浴室裡面裝一個掛的，太重了沒辦法掛（二聖，6，02-03）

○○村的垃圾就房間走出去很近，每一層樓都有丟垃圾的，有兩個大的，倒在那邊工作人員會弄分類，這邊要拿去下面丟，在下面丟路有點斜，我都慢慢走下去（二聖，6，08-10）

而對於女性住民而言，安全的問題也是她們所重視的：

我現在搬到這個房間是我早就看好了，第一個空氣好光線好，我這裡是第一間，這邊只有吃飯時才有比較多人經過，晚上六點都很安靜，原本對面還 24 小時都有服務員在，對面左邊右邊都不是男的，這樣比較好，我自己也花八百塊買一把鎖，這也是符合規定的，樓下服務台也有放備份鑰匙，其實就是要自己保護自己，不要跟人家走太近讓人家有想法，就點頭打招呼、叫吃飯就好（七賢，7，02-08）

就如同七賢所說，一個住宿機構有各種各樣的人群居在此，對女性住民來說，左右鄰舍若住男性住民，縱使知道全天候都有工作人員，難免會有些不

安，因此，若能為女性將房舍規劃一個「女性專區」的空間，如二樓某條走廊皆是女性房舍，提供女性住民居住的安全感，相信更能使她們在榮家中穩定安養。

## 2. 對榮家軟體的評價

### (1) 對榮家團體生活規範的想法

八德榮家除了三餐飲食作息固定外，其他團體規範有門禁（白天不限制外出，晚上八點後禁止會客）或生活公約等，對住民的限制不多。提到三餐時間固定，許多受訪者表示剛開始時不大習慣，但一致認為固定用餐時間對身體是有幫助的，甚至像二聖在入住後，因為用餐時間的緣故，也順勢將作息調整正常，或是像七賢不習慣六點吃早餐，睡晚一點再起來自己準備早餐，自理生活的自由度相當高。

沒有，完全沒有，真的講實話，我完全沒有不習慣。吃飯定時，時間到了下去吃也很好啊！對不對？要定時吃飯，我們身體才會好啊！對不對？（一心，6，07-08）

我本來在○○村是早上四點睡覺，兩點再起來，他們說你有沒有改變啊？我現在來這裡 12 點睡覺，8 點起床，正常一點了，不正常不行啊！不然沒有飯吃了嘛哈哈！（二聖，5，05-07）

剛來的時候會不習慣，我們在外面的時候晚睡晚起，來這裡就是要早睡早起，現在很好啊！因為老人家就是要這樣子啊！不是像年輕啊！年輕人晚睡晚起（五福，2，25-26）

團體生活其實生活很規律，像吃飯固定時間，所以你看我們自己在家裡一忙也是錯過吃飯，搞到中午一點多才吃中飯，晚上七八點才在吃晚餐，其實那是不正常的，對身體方面負擔也是，我就覺得這裡很好（六合，3，30-33）

最不習慣早上六點就吃早飯，我起不來呵呵呵，這個是全體生活，不能以我自己覺得太早，那我沒有關係啊！我頭一天就拿一個饅頭啊！然後我自己有那些東西可以泡啊！蒸一個蛋啊！這樣早餐就好啦！（七賢，6，15-18）

提到團體生活規範，三多認為這是「大家的家」，因此遵守團體規範是必要的，不可能隨心所欲，與其他人不同。

你要認清這是大家的家，你要跟大家相處就是這樣啊！大團體就是這樣子，不可以說你要怎樣，人家規定就這樣，不要說太過分就可以，好比說你不准出去，除非你有問題給你控制就沒關係，因為你們是要保護我們嘛！你們的

責任！（三多，6，29-31）

本來就是團體生活上面規定什麼，我們不要犯他就好啦！（六合，6，21-23）

對於團體規範，受訪者們一致都有共識要共同遵守，並不會為了一己之私而鑽漏洞或拒絕遵守團體生活規範，反而是努力學習適應新環境與新作息。

## （2）對榮家周邊交通工具之想法

八德榮家位於桃園市與新北市鶯歌的交界，藏身在巷弄之間，距離大馬路有一小段路，大馬路上每小時約有一班的公車往桃園，若要到台北或桃園其他地區便需要轉車，因此許多受訪者覺得交通不方便。

就是交通不方便，○○村那邊有交通車到林口啦！上午下午都有到台北的，不用錢的（二聖，4，28-29）

因為我在台北長大，在那邊方便，生活機能都很好，我又那麼熟，阿這裡來你看，我坐車來要三個鐘頭、兩個半鐘頭才到這裡。（三多，2，31-33）

這裡車班太少了！變成我要轉車，我女兒家在龍潭，我要走到大馬路去坐到龍潭，交通方面是比較不方便啦！（六合，5，08-11）

我剛來一個多月時，坐車都坐計程車，後來我想說第一個我要長期住這邊，我要練習坐公車…，我現在都不用看那個時間了，我就知道配合什麼時候（七賢，3，20-21）

除了公車以外，每周二、五上午七時及周一至週五上午五時有前往台北榮民總醫院的就診專車，每周一、三、五上午六時四十分有前往桃園榮院的就診專車。有些住民像一心子女家住在榮總附近，會在看病完後，順道返家一趟。

我只有有事情請假回去，回去坐這裡的車回到榮總，孩子都住在榮總那邊。（一心，3，27-28）

因為大眾交通工具不算便捷，也有些住民像二聖，主要是搭乘計程車到外地，雖然費用比較高，但不用費心轉車或記車班時間。

我都坐計程車去林口去看病，或去家樂福買點東西吃一吃啊！（二聖，3，03-04）

整體而言，八德榮家周邊大眾運輸交通工具對受訪者而言不算方便，班次不多、班距長，因此有些人較少外出，或是使用計程車、就診專車等。

### (3) 對榮家舉辦活動之評價

活動理論指出，老人若要適應老年生活良好，需要連續性社會參與，保持活動以獲得不同的社會地位及社會角色（陳燕禎，2007）。八德榮家每日例行性上午的活動有電影欣賞、體操活動，下午有歌唱活動，像是一心、二聖、七賢都是常客。

我都會去樓下看公佈欄，看這禮拜哪天有活動，我會去參加，看電影我是很少啦！都是大陸古裝戲，聽歌我每天都去，聽他們唱歌，還每天去做體操(一心，6，21-22)

有幾次會去聽歌啦！（二聖，1，05）

我在這一三五做復健、二四六唱歌，然後每一個伯伯我都去跟他合唱(七賢，2，02-03)

除了例行性的活動外，每逢節慶也有大型表演活動，或是不定期有健康保健講座、趣味競賽等，豐富住民的生活。

那次五月節嘛！我就有參加，還有摸彩啊！我最喜歡有歌星，我喜歡聽歌(二聖，1，22)

像是健康講座、醫藥講座，除非說我一定要外出，不然我都盡量參加，因為這種東西上層辦的，就是對我們有益，我們就盡量去吸收他，又不花時間又不花錢也不要門票也不要交通什麼的，多省事啊！多吸收新知識嘛！（六合，6，14-18）

住民透過活動參與，就像六合所說的：「我盡量參加，不管能不能得名就讓自己參與活動，讓自己不要感覺說生活中沒有樂趣沒有生氣，去到那邊也可以認識新朋友啊！（六合，6，11-13）」，除了增添生活樂趣外，也可以認識新朋友，拓展人際生活圈。

### (4) 對榮家的服務之評價

在榮家中，各個專業人員提供不同的專業服務，如醫療保健服務、社會福利服務、生活照顧服務…等。許多住民入住機構的考量之一便是醫療便利性，在機構內萬一有特殊狀況可以透過醫療專業馬上協助處理（謝美娥，2002；卓春英，1999），一心及三多認為住在榮家醫療可近性增加，當有醫藥問題也能迅

速找到專業人員協助。而五福則認為社工人員可以協助辦理老人津貼、諮詢社會福利相關問題，若要自己去區公所辦理肯定要花更多的時間與精神。

我怕高血壓每天都去量兩次，都有人監測身體很好啊！以前在山上要到士林都要轉車，現在看病很近很好啊！醫生護士教我們老人怎麼做怎麼照顧、藥要怎麼吃，這個很好啊！（一心，9，06-07）

（問：榮家內有醫務室是否有幫助？）有啊！就是我弟弟這樣跟我說的，然後我想說對啊！這樣子比較好，因為我隨時要看病還是有什麼問題可以請教，你在外面就不好去看醫生也很難去請教人說要怎麼做（三多，8，28-30）

辦那個老人津貼很麻煩啊！要填寫很多有聽沒有懂的東西，還好這邊有社工幫忙處理（五福，2，11-12）

#### （5）對榮家伙食的想法

民以食為天，根據吳謝芳（2005）調查顯示，大多數安養機構的居住者對於飲食調配服務非常重視，但多數住民普遍反映烹煮技術不好，甚至有時食材不新鮮。由此可見，伙食對機構住民來說是相當重要的議題。

八德榮家伙食由委外契約承商承作，每月伙食費 4,050 元，平均一天 135 元，每餐固定供應四道菜（含一肉類主菜）、米飯、麵食、饅頭、鹹湯，除此之外，周一、三、五供應水果，周二、四、六供應甜湯。因住民平均年齡約 88 歲，為考量長者多數牙口不佳，飯菜會炊煮地稍為軟爛一點。此外，八德榮家因應住民反映，將青菜改為現炒的方式，以保持清脆的口感。

我剛來的時候很不習慣，因為飯是太熟了，爛爛的樣子，老人家沒有牙齒嘛！但是來到這裡就要忍耐，跟他們在一起就要忍耐，大鍋飯就是這樣子！你不能說我要高興要怎樣就怎樣，不可能的（二聖，4，15-18）

不滿意就是菜啦！菜都吃不下啦！一天一餐吃要吃那個炒青菜，有時候炒青菜吃兩三口又吃不下，因為有的菜很爛啦！阿剛來時，連青菜那一樣也是用悶的，後來也是主任來才改說用現炒的，有好一點（三多，5，28-29、三多，5，33-34）

就像二聖所說的，雖然不習慣，但因為是大鍋飯，無法面面俱到地迎合每個人的口味，因此還是要自行調適。

各個住民針對飲食不同的調適方式，如原先住台北的三多，會常常北上「補充營養」：「你看我來這裡常常去台北就是去補充營養，我出去吃啊！一次吃最少

也要五六百塊，出去都坐車阿(三多，2，05-07)」，五福與六和則是自己加菜，或是外出自行購買想吃的食物。

吃是剛開始有點不習慣，不習慣就菜覺得不好的話就自己加菜啊！（五福，3，05-06）

伙食方面當然不能要求怎麼樣，一天 135 要求什麼嘛對不對？那就是我們適應他嘛！有不足的地方我們自己再補充一下！（六合，2，24-25）

針對伙食費一天 135 元的菜色，有兩派不同的意見，一派認為伙食費不多，卻可以吃到這麼多樣的菜色，以現在的物價來說，比起在外面用餐，可說是非常划算。

這邊二四六有甜點，一三五有水果，我覺得可以啦！憑良心講，人家生意人也要反映成本嘛！135 要你去辦，你絕對辦不了！這是因為這是團伙，他可以把價錢跟外面菜商壓低，利潤反映再給我們，很好了啦！隨便半條土司都要 35 了，我們一餐也才 30 幾塊，有饅頭、四個菜一個湯、有時候全麥饅頭，有時候包子，外面素包一個都要 12 塊啊(六合，7，09-14)

我覺得一百多塊你要吃多習慣？有麵有稀飯有乾飯有湯，水果、甜湯，我從來不批評伙食，好吃我就多吃，不好吃我就少吃，我無所謂，因為錢太少，好吃那你就加錢嘛！（七賢，5，08-10）

三多則是持不同的意見，將自身在北市、新北市的外食經驗比較，認為坊間許多廉價便當可以屹立不搖，伙食費 135 元應也可以提供一定的品質。

台北市一個排骨便當 55 塊，新北市也有，菜色好幾種，他就是要賺嘛！賺是應該的嘛！但這個價錢應該是可以做出來嘛！（三多，6，14-16）

受訪者對於伙食的評價不一，但都有共識是團體伙食無法迎合個人喜好，因此大多會在私下自行攜帶愛吃的小菜或是偶爾到外面覓食，這也反映了住民是適應團體生活的方式。

#### （6）對榮家收費的想法

目前榮家民眾自費安養收費為伙食費 4,050 元、服務費 7,950 元、保證金 15,900 元。受訪者參觀其他機構時，發現榮家收費與其他機構相比，相對低廉，而對領半俸或依靠收租維生的受訪者來說，價格相當理想：「這個地方一萬

二對我來講太理想，太便宜了！一萬二現在你租房子就要多少錢了，還要吃的，而且你像他們電費都不用交，啊我有冷氣、洗衣機、冰箱、電視、電鍋，樣樣都有，所以我要交電費幾百塊啊！太便宜了！（七賢，5，11-17）」。

目前伙食費加上服務費為一萬二千元，若需調漲收費，受訪者表示每個月伙食費與服務費相加約一萬五千元是可以被接受的。

漲價不要漲太多，漲價漲到1萬5就夠了，差不多在我的經濟範圍內，不要給孩子拿錢(一心，9，14-15)

我最多一萬五，太多可能就沒有人接受(二聖，2，24)

一天漲個20塊也沒關係，或是漲10塊，一個月也不過多300元(六合，7，04)

伙食費一個月4,050元，換算下來一天約135元，而三多則是建議伙食不一定要有四樣菜，提供三樣菜也可以，或是提高伙食一天的預算至150元，如此一來可以用更好的預算辦團體伙食，讓住民們吃的健康與滿意。

我是建議啦！也不一定要四樣菜，三樣菜也可以，二個青菜一個主菜，如果四樣菜，兩個青菜用炒得，主菜一個，然後一個副主菜豆干、豆乳類的，一天150可以，一個月4500差不多，頂多漲不可以超過5000元，你要漲可以，但你要符合我的口味，你東西也要買新鮮一點(三多，9，29-33)

榮家收費較其他單位低廉是與外界其他機構競爭中相當大的優勢，倘若因收費低廉而犧牲安養品質，或為提高品質而增加收費卻使住民無法負擔，兩者對機構或住民而言都非雙贏的效果。因此，如何能平衡收費與品質是機構管理者須注重的課題。

在本次訪問中，詢問每位受訪者是否曾有退住的想法，每位受訪者均表示否定，認為八德榮家是他們的最後一站，若無身心不便的情況發生，他們皆希望能持續居住在八德榮家。

我不想，我這一輩子就住在這裡啦！（一心，8，12）

沒有耶！我說最後一站了嘛！（二聖，5，33）

有啦！但是，這個也是問題很多啦！我在這裡如果以後比較不方便的話，還可以比外面自己一個人住還方便(三多，6，33-34)

我沒有什麼不滿意！我還沒想過要退住(四維，2，37)

沒有！習慣了嘛！（五福，3，08）

我說假如沒有什麼不方便的，我應該就會一直住下去(六合，4，25)

不可能！我不會搬出去，漲價多少我無所謂，我半俸還是可以的，我這裡是最後一站了！（七賢，5，25-26）

綜合上述，經研究者詢問，受訪者均表示到目前為止對八德榮家的整體環境、收費等沒有不滿意的部分，入住後也未曾有退住的念頭，在身心狀態允許下，希望能長久住在八德榮家，可見得一般民眾也能適應榮家的團體生活。

## 第五章 研究結果與建議

### 第一節 研究結果

#### 一、一般民眾入住八德榮家前後的身心狀態

透過分析八德榮家現今 26 位身為一般民眾的背景資料，可以發現入住八德榮家的一般民眾多為女性，遺眷身分者占多數，遷居前居住縣市多數在桃園市，推測輔導會對遺眷來說資源可近性較高，容易獲得入住資訊。

八德榮家一般民眾住民中，有八成的住民患有高血壓（80.7%），約三分之一住民患有糖尿病（34.6%）、約五分之一住民有中風史（23%），有七成罹患一種以上慢性疾病。由此可見，高血壓為八德榮家一般民眾的住民罹患疾病之首，其次為糖尿病，半數以上患有一種以上慢性疾病。

巴氏量表分數上，在申請入住時，均符合入住標準 81 分以上，在 107 年 11 月時，除了 1 名因身體疾病因素分數降為 75 分、7 名住民分數下降 5 分至 10 分，其餘分數皆未有變化，由此可得知入住後大多仍能維持身體日常活動功能。

工具性日常生活活動能力量表分數顯示，多數住民入住時有自理生活的能力，入住後多數住民可維持能力，部分住民分數些微降低或升高，降低的部分主要是搭乘交通工具、做飯為多，推測係因八德榮家大眾交通不便，較少使用交通工具及團體伙食之關係；分數增加的部分主要是購物與服藥，與本家設有一百貨部，提供住民便利的購物方式或許有相關，服藥方面，住民大多有慢性疾病，需自行服藥。

分析入住時所施測的簡易心智量表，有 4 人分數低於分界值，有失智之虞，107 年 11 月再次施測時，發現低於分界值的 4 人中，有 2 人分數增加到高於分界值，顯示入住後，認知能力有所提升，推測係因榮家除了每日固定有健康操、電影欣賞、歌唱活動外，不定時有團體活動或講座等，透過活動的參與，促進認知功能。

從住民入住時的簡式老年憂鬱量表來看，有憂鬱症之虞者有 3 人，比較入住及 107 年 11 月的分數，整體有 6 人的分數下降，而入住時有憂鬱症之虞的 3 人中，有 2 人的分數下降至小於 2 分，解除憂鬱症的疑慮，推測可能原因為入住榮家後生活作息規律、三餐飲食正常、參與社交活動與運動的機會增加等。

## 二、一般民眾入住八德榮家的原因

根據 7 位受訪者所述，全部都有獨立經濟來源，不仰仗他人，如存款、半俸、租金等。得知榮家收住一般民眾訊息的管道多與輔導會或榮民相關，如榮民服務處、榮光雙周刊等，顯示榮家的客群仍以榮民為中心向外發散，較難吸收到與榮民無關的民眾。

在入住八德榮家之前，每位受訪者都有實地參觀過，因此，在遷居前對八德榮家的環境有一定程度的預測與認識，也能更快地適應新環境。除了參觀八德榮家以外，許多受訪者表示有參觀其他安養機構的經驗，最讓他們印象深刻的是費用及空間格局，在比較之下，發現榮家收費價格較其他機構低廉、環境較為清幽、一人一間房的格局等大大的增加選擇入住八德榮家的決心。

受訪者入住機構的原因不盡相同，有些人是親人擔心在外獨居容易有意外風險，受訪者未免親人擔心而入住榮家；有些人是對家務感到厭煩，決定入住機構，只想全心全意過自己的生活；而從其他私人老人安養機構轉調來的受訪者則是因為經濟考量。雖然大家入住的原因不同，但相同的是決定入住的決策者均為自己，也因此所有受訪者均表示未曾有過退住的念頭，也會想方設法適應新的環境。

## 三、一般民眾在八德榮家的適應情況

入住八德榮家以後，受訪者均表示適應的情況良好，親友仍會到榮家探視，或是利用通訊設備與親友聯繫，因此社會支持系統沒有變化，反而是親友因為到榮家探視受訪者，喜歡榮家的環境，進而登記等候入住，希望能到榮家與受訪者相作伴。透過身分為一般民眾的住民，也能拓展其他一般民眾對榮民

之家的新認識，大大提升入住的意願，惟開放的床位數供不應求，等候的時日相當長。而受訪者們均有與榮民相處的經驗，如榮眷、軍隊康樂隊職員、服義務役等，因此，在與榮民相處上不陌生，深諳交友合則來不合則去的道理，住民之間的交流多在固定座位的飯桌上，雖然平時較少互動，但用餐時間時會互相叫一聲或在餐桌上偶爾會閒聊、有的人還會相互交換菜色等。

許多受訪者認為住在榮家比先前在外居住好，原因在於不用煩惱三餐、不用太費心力打掃房間、日常有照顧服務員可協助、醫藥或社會福利也可迅速諮詢專業人員獲得幫助，況且機構的管理不像先前以為的軍事化管理，出入自由、方便，自主性高。而機構每日固定舉辦健康操、電影欣賞、歌唱活動外，不定時有團體活動、醫療保健講座或節慶聯歡會等，也豐富了住民的精神生活。

而受訪者對於八德榮家中的工作人員如堂長、照服員、社工、護理師、醫師…等，均表示相當滿意，其中最讚賞工作人員的服務態度及專業精神。在剛入住榮家時，透過照服員細心介紹環境，工作人員密集訪視協助日常適應，並視住民喜好鼓勵參加相關活動，如槌球活動、唱歌活動等，或依照住民祖籍、居住地等背景引薦其他住民認識等，如下象棋的棋友、打牌的牌友等。如此一來，從人與環境兩方面雙管齊下，更快的讓新進住民融入新環境。

#### 四、一般民眾對榮家的評價

針對硬體環境設施，受訪者均表示相當滿意八德榮家四周有綠樹及花草環繞，且距大馬路有一段距離，因此車聲較少，環境較為寧靜，且一人一間房的格局不需與他人共用房舍，較為自在。也因八德榮家不位於市中心，因此大眾運輸工具班次少或需轉車才抵達市中心，對受訪者而言不大便利，但週間幾乎每天都有的就診專車可稍微彌補交通不便的缺憾。因房舍不提供電器用品，得自行準備諸如電視、電話、冷氣、冰箱等物品，受訪者認為現今上述家電為民

生用品，若公家能提供使用將可造福住民。除此之外，因房舍無陽台，晒衣場及垃圾子母車設立在建築物外，也讓受訪者感到不便。

榮家三餐作息規律，針對此點，受訪者表示作息規律可幫助身體健康，雖然大多數人沒有團體生活經驗，但也認同團體規範需眾人遵守，以維護「大家的家」。此外，飲食為團體伙食，一天伙食費 135 元，每餐固定供應四道菜（含一肉類主菜）、米飯、麵食、饅頭、鹹湯，除此之外，周一、三、五供應水果，周二、四、六供應甜湯，有些受訪者認為非常划算。但為了平均年齡 88 歲且牙口大多不好的多數住民，烹煮方式較為軟爛，也因為價格低廉，就算不喜歡團體伙時的菜色仍然會想方設法額外補充自己喜愛吃的菜。

目前一般民眾安養費用為每個月一萬二千元（含伙食費 4,050 元、服務費 7,950 元），收費較其他單位低廉，在老人機構服務市場中是最大的優勢，然而，若因收費低廉而犧牲服務品質，或為提高品質而增加收費卻使住民無法負擔，兩者絕非機構管理者或住民所樂見之事，多數受訪者可接受費用提升至一萬五千元，但也希望漲價後也能反映在照顧品質上，可作為機構管理者之參考。

## 第二節 研究建議

### 一、因應女性住民越來越多，應考量設立女性專區之必要性

榮家開放一般民眾入住後，有越來越多的女性住民進住，不像以往單純的以男性住民為主，就如同女性受訪者所述，雖然認同榮家的安全性，但左鄰右舍皆為男性時，仍會感到疑慮，因此自己會另外準備鎖匙，每次進出房間皆會反鎖房門以保護自身的安全。若能將女性房舍集結在同一區域，成立女性專區，將可大幅減少女性住民在安全上的擔心。

### 二、增加榮家的曝光度，拓展一般民眾入住之客群

從本研究可得知目前住在八德榮家的住民得知收住一般民眾身分之管道，

大多從輔導會、榮民服務處等機關得知，或是由身為榮民、榮譽的親友談話中而得知，換句話說，若一般民眾沒有機會從上述二個管道獲得榮家收住之訊息，將無從得知，因此，榮家一般民眾住民的客群多集中在榮譽及遺眷上。若未來因應長照政策推及，須大幅增加一般民眾安養床位，建議從大眾視聽著手推廣入住訊息，增加榮家的新聞曝光度，新聞文稿中可提及一般民眾的入住消息或與社區單位聯合舉辦參訪活動，以能拓展一般民眾之客群。

## 參考資料

- 王思堯 (2007)。家庭成員安置年邁家屬入住長期照護機構的適應。護理雜誌，54 (3)，82-124。
- 王桂鶯 (2008)。都市原住民母親的親職壓力與社會支持—以排灣族家庭為例。天主教輔仁大學兒童與家庭學系碩士論文。
- 江亮演 (2002)。日本高齡者照護社區化之現況。社區發展季刊，100，251-269。
- 李孝陵、彭淑惠、吳瓊滿 (2004)。淺談遷移至機構照護對老人的衝擊。長期照護雜誌，7 (4)，371-385。
- 李雨庭 (2013)。臺北市社區獨居老人健康狀況、健康促進生活型態與幸福感之研究。國立臺北護理健康大學護理研究所碩士論文。
- 杜敏世 (2003)。緒論，於中華民國長期照護專業協會編印。老人安養護、長期照護機構營運指南。台北：中華民國長期照護專業協會。
- 吳謝芳 (2005)。安養機構老人之居住行為研究—以台中縣市為例。逢甲大學土地管理學系碩士論文。
- 林怡君、余豎文、張宏哲 (2004)。新店地區機構和非機構老人憂鬱情形及相關因素之調查。臺灣家庭醫學雜誌，14(2)，81-93。
- 邵金瑛 (2009)。品管手法在提升老人安養服務品質上之應用研究 (以自費安養之 S 機構為例)。成功大學高階管理碩士在職專班碩士論文。
- 卓春英 (1999)。子女選擇「機構式療養」照護失能父母之研究。香港中文大學社會工作研究所博士論文。
- 范力尹、王天佑 (2009)。老人入住養護機構的生活適應經驗之探討。載於李明政主編，新興福利國家與高齡化社會 (頁 131-173)。台北：松慧文化。
- 施麗紅 (2010)。老人入住長期照顧機構行為初探—以自我決定理論析之。社區發展季刊，132，353-372。

- 莊秀美 (2009)。從老人的類型與照顧需求看居家照顧、社區照顧及機構照顧三種方式的功能。社區發展季刊，125，177-194。
- 張惠惇、彭雅婷、翁註重 (2009年5月)。探討高齡者遷居至安養中心後人際關係之重建。論文發表於朝陽科技大學工業設計系所舉辦之「2009世界華人工業設計論壇」，朝陽科技大學。
- 楊培珊、梅陳玉嬋 (2016)。台灣老人社會工作理論與實務。臺北：雙葉書廊有限公司。
- 楊培珊、鄭讚源、黃松林 (2009)。「榮譽國民之家」組織文化革新。社區發展季刊，125，162-176。
- 陳芷如、徐亞瑛 (2000)。承命生根之過程—台灣機構化失能老人遷居的心路歷程。護理研究，8(6)，614-628。
- 陳燕禎 (2007)。老人福利理論與實務。臺北：雙葉書廊有限公司。
- 葉莉莉、溫敏杰、杜淑玲、林寔、戴臆珊 (1999)。臺南養護機構住民功能狀態探討，公共衛生，26，183-192。
- 葛雅琴 (2001)。台灣地區老年人遷居安養、養護機構生活適應之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 劉仲冬 (2009)。量與質社會研究的爭議及社會研究未來的走向及出路。載於胡幼慧 (主編)，質性研究—理論、方法及本土女性研究實例 (101-116頁)。臺北：巨流圖書股份有限公司。
- 謝美娥 (2002)。失能老人與成年子女照顧者對失能老人遷居的歷程與解釋：從家庭到機構。社會政策與社會工作學刊，6 (2)，7-63。
- 國軍退除役官兵輔導委員會榮譽國民之家辦理自費入住業務試行計畫 (2017年2月15日)，取自：  
<http://www.rootlaw.com.tw/LawArticle.aspx?LawID=A040190061004400-1060215>

國軍退除役官兵輔導委員會 (2018)。安養機構床位資訊。國軍退除役官兵輔導委員會，2018 年 4 月 15 日，取自：<https://www.vac.gov.tw/lp-1792-1-xCat-05-1-40.html>

顧艷秋、劉文健 (2005)。安養機構老人生活品質及其影響因素。榮總護理，22 (4)，389-398。

## 附件一

## 訪談大綱

### 一、背景資料

性別		疾病	
年齡		入住時間	
經濟		支持系統	
參與活動			

### 二、遷居前

1. 以前有搬家的經驗嗎?
2. 以前有住過機構或團體生活的經驗嗎?
3. 如何知道本家收住一般民眾的訊息?什麼原因讓你住進本家?是誰做入住本家的決定?入住榮家的考量是?
4. 入住本家前有參觀過嗎?期待中的本家生活是什麼樣的?

### 三、遷居後

1. 在本家是否經常使用大眾交通工具?目的是?
2. 住在本家後,與非正式支持系統(親戚、朋友、住民)的互動情形為何?與入住前有何差異?
3. 住在本家後,與正式支持系統(照服員、堂長、社工、護理師)的互動情形為何?
4. 入住後,期待的生活和實際的生活有差異嗎?差別在哪?生活有那裡不一樣?我們榮家怎麼幫助你適應新環境呢?
5. 最不習慣的作息或規定是?
6. 最常使用本家的硬體設施是?
7. 入住後最滿意本家的地方是?
8. 入住後最不满意本家的地方是?最不適應的方面是?有想過要退住嗎?
9. 會想介紹親朋好友來本家入住嗎?理由是?

## 附件二 「一般民眾入住榮家之身心社會狀況分析」研究計畫

### 研究參與者同意書

您好，非常感謝您願意參與「一般民眾入住榮家之身心社會狀況分析」研究(以下簡稱本研究)，這份研究參與者同意書(以下簡稱本同意書)主要是要向您充分的說明有關本研究的相關資訊，以便於您決定是否要參加本研究。若您在閱讀本同意書或參與本研究的過程中，對於本研究仍有任何的疑問，歡迎您隨時向研究人員提出來，我們將為您做詳細的說明和回答。如果您決定參與本研究，請在這一份研究參與者同意書上簽名以代表您同意參與本研究。

若您在這份研究參與者同意書上簽名同意參與研究後，想法有所改變，您仍然可以隨時退出本研究而不需要任何的理由。

本研究為了解一般民眾入住榮家前後的生理、心理、社會三種層面的變化及適應情況，因此邀請身分為一般民眾的住民進行訪問，研究結果將可增加輔導會對一般民眾申請入住榮家及適應情況有更多的了解。

本研究將依法把任何可辨識您身分之紀錄與您的個人隱私資料視為機密來處理，不會公開，也不會向與本研究無關的人員透露。所有研究的原始資料在經由統計或分析之後，除非另外再徵得您的同意，否則將被審慎加鎖保管在計畫主持人研究室中之檔案櫃，並在研究結束、研究成果撰寫成結案報告，以及撰寫成論文在學術研討會或學術期刊上發表後，加以銷毀，原則上為研究結束後三年，若因結案報告或論文尚未撰寫完成，或其他法規或命令的要求，而有延長的必要時，最長也不會超過十年。

若在參與研究過程中所討論的某些問題可能會使您在心理上感到不舒服或困擾，您可以隨時向研究團隊表示，並當場拒絕回答問題、隨時退出當次的討論或退出整個研究。您的退出不會因此引起任何不愉快、產生任何不良後果，或影響到您任何其他方面的權益。

- (一) 研究說明者已詳細解釋有關本研究計畫中上述研究方法的性質與目的，及可能產生的風險與利益。

研究說明者(研究人員)正楷姓名：\_\_\_\_\_

簽名：\_\_\_\_\_ 簽署日期：西元\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

- (二) 研究參與者已詳細瞭解上述研究方法及其所可能產生的危險與利益，有關本研究計畫的疑問，業經計畫主持人或指定研究說明者詳細予以解釋。本人同意接受為此研究計畫的自願研究參與者。

研究參與者正楷姓名：\_\_\_\_\_

簽名：\_\_\_\_\_ 簽署日期：西元\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日