

112 年度自行研究成果報告

題目：長照機構以多元服務照護模式建構頤養家園之探討—以馬蘭榮家為例

年度：112 年

編號：MLVH112-001

研究單位：國軍退除役官兵輔導委員會馬蘭榮譽國民之家

研究人員：江廷晏

馬蘭榮譽國民之家 112 年度自行研究成果報告提要表

研究題目	長照機構以多元服務照護模式建構頤養家園之探討— 以馬蘭榮家為例
研究單位及人員	國軍退除役官兵輔導委員會馬蘭榮譽國民之家 社會工作人員 江廷晏
研究期程	112 年 1 月至 112 年 12 月
內容摘要	<p>一、研究緣起與目的</p> <p>研究聚焦於探討馬蘭榮家使用多元服務照護模式，旨在了解這種模式對榮民之家照護效果的影響，以提供長照機構轉型及照護模式改善的參考。</p> <p>二、研究方法與過程</p> <p>採用質性研究方法，透過文件分析來瞭解馬蘭榮家實施多元服務照護模式的情況及其影響。研究重點在於深入探討相關文件，以識別關鍵主題和模式。</p> <p>三、研究發現與建議</p> <p>發現馬蘭榮家的多元服務照護模式有效提升了榮民的生活品質，特別是在社會參與和心理健康方面。研究建議持續技術創新和服務模式的最佳化，以應對老齡化社會中的照護需求。</p>

第一章 緒論.....	5
第一節 研究背景與動機.....	5
第二節 研究目的與問題.....	5
第三節 研究範圍與限制.....	6
第四節 研究方法與步驟.....	6
第二章 文獻探討.....	7
第一節 美國的長期照顧改革關鍵.....	7
一、 OBRA 法案的影響	7
二、 社區照顧的發展.....	8
第二節 我國老人福利發展的沿革.....	9
第三節 退輔會的改革決策.....	11
一、 國外經驗對台灣退撫制度的影響.....	11
二、 輔導會榮民之家的改革之路.....	12
第四節 多元照護服務模式在榮家的實施.....	14
第三章 研究方法.....	15
第一節 ：研究設計與取樣方式.....	15
第二節 ：研究工具與資料蒐集.....	16
第三節 ：研究程序與分析方法.....	16
第四章 研究結果.....	17
第一節 ：馬蘭榮家服務計劃和策略的全面剖析.....	17
一、 青銀共居創新服務及互助分享.....	17
二、 醫養合一共同照護及安康悠活.....	17
三、 資源共享及社區共好.....	18
四、 遠距醫療照護.....	18
第二節 當代社會服務和長期照護趨勢的體現.....	19
一、 榮民之家的改革受到國外社福經驗的影響.....	19

二、 在《馬蘭榮家 112 年施政計畫暨提升政府服務效能實施計畫》中的重點.....	19
三、 榮民之家轉型後須提升品質管理.....	20
第三節 榮民生活品質提升的潛力評估.....	21
第五章 結論與建議.....	21
一、 研究結果之討論.....	21
二、 研究貢獻與建議.....	23
三、 結論與未來研究方向.....	23

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

高齡化是全球共同的現象，而台灣也不例外。隨著醫療科技的進步和經濟的發展，人們的壽命也逐漸延長，而長壽化也帶來了社會問題，其中之一就是老年照護。根據統計，截至 2023 年 4 月，台灣 65 歲以上的老年人口已經達到 415.8 萬人，佔總人口的 17.8%，而預估到了 2030 年，這個比例還會持續增加。

因此，長照的需求日益增加，長照機構的重要性也日益受到重視。其中，國軍退除役官兵委員會馬蘭榮譽國民之家（以下簡稱馬蘭榮家）是一個提供榮民及其家屬長期照護、醫療及社會福利服務的長照機構。隨著榮民數量逐漸減少，及長照需求的增加，馬蘭榮家也開始收容一般民眾，與原本榮民為主的文化勢必有兼容並蓄的過程，也是思考不同照護模式及轉型的機會。

本研究旨在探討馬蘭榮家以多元服務照護模式建構頤養家園的實施情形，進而了解多元服務照護模式對於榮民之家的照護效果及其影響，希望藉此提供相關單位在長照機構轉型及照護模式改善方面的參考。

第二節 研究目的與問題

本研究的目的是為探討馬蘭榮家以多元服務照護模式建構頤養家園的情形，並了解多元服務照護模式對於榮民之家的照護效果及其影響。為達成此目的，本研究擬具體達成以下研究問題：

1. 馬蘭榮家在其施政計畫中呈現了哪些主要的服務計劃和策略？
2. 這些計劃和策略如何反映當前的社會服務和長期照護趨勢？
3. 這些策略對於改善榮民的生活質量有何潛在影響？

第三節 研究範圍與限制

本研究採用質性研究方法，透過文件分析，來了解馬蘭榮家以多元服務照護模式建構頤養家園的情形及其影響。

本研究分為五個章節，第一章為緒論，說明本研究之研究背景、動機、目的及問題，以及研究架構。第二章為文獻探討，回顧國內外多元服務照護模式的相關文獻，探討多元服務照護模式的概念、特點及實施經驗。第三章為研究方法，說明本研究的研究方法、對象、資料蒐集方式及分析方法。第四章為研究結果，透過文件分析，將馬蘭榮家以多元服務照護模式建構頤養家園的情形及其影響進行分析。最後，第五章為結論與建議，針對研究結果提出結論及建議，以供相關單位參考。

第四節 研究方法與步驟

本研究將透過文件分析進行資料蒐集，本研究將蒐集馬蘭榮家相關文件，如行政文件、年度報告及照護計畫等，以瞭解多元服務照護模式的實施及其效果。文件分析是透過對文件的收集、分類、分析及詮釋，來了解文件所表達的意義及涵義，並根據研究目的進行分析。

綜合以上，本研究將透過文件分析，採取質性研究方法，以瞭解馬蘭榮家

以多元服務照護模式建構頤養家園的情形及其影響。在下一章節，本研究將回顧國內外多元服務照護模式的相關文獻，以探討多元服務照護模式的概念、特點及實施經驗。

第二章 文獻探討

第一節 美國的長期照顧改革關鍵

美國的長期照顧模式在近幾十年經歷了顯著的革新，其中兩個關鍵元素是1987年的OBRA法案和社區照顧的發展。這些改革對長期照顧機構和服務的本質產生了深遠影響，強調了居住與生活品質，並推動了社區照顧的重要性。

一、OBRA法案的影響：

(一) OBRA法案於1987年通過，旨在轉變長期照護模式，從原本以「醫療模式」為核心轉向更適合住民生活的「居住與生活模式」。這一轉變強調了長期照護機構應該更像家一樣的環境，而不僅僅是醫院病房的延伸。

(二) OBRA法案明確規定了長期照護居民的權利，包括全面性的評估、自由行動、個人隱私、提出申訴的權利等。這些權利確保了居民的生活品質和尊嚴。

(三) 該法案還強調了個別化的照護和選擇，要求長期照護機構能夠根據

每位居民的不同需求提供個別化的照護，並鼓勵居民參與生活安排的決策。

二、社區照顧的發展：

(一) 在 OBRA 法案之後，美國積極發展多元性的社區照顧。社區照顧強調讓長者能夠在社區中正常居住並接受照護，而不必入住長期照護機構。

(二) 1999 年的 Olmstead Decision 進一步推動了社區照顧的發展。這個判決支持身心障礙者法的「融合要求」，確認身心障礙者和長期照護需求者有權接受社區式照護，強調長期照護機構應該是最後的安置選擇。

(三) 社區照顧的發展改變了長期照護機構的住民人口特質，使得機構需要調整室內設計、人力資源運用方式和提供的照護模式，以滿足不斷變化的需求。

總之，美國的長期照顧模式革新強調了以居住和生活品質為中心的照護，並推動了社區照顧的發展。這些改革確保了長者能夠獲得更多的選擇，同時保護了他們的權利和尊嚴。這些經驗也對其他國家的長期照護制度改革提供了重要參考。

第二節 台灣老人福利發展的沿革

一、台灣的老人福利發展經歷了不同階段，反映了社會政策的演變和對老年人的關懷。以下是台灣老人福利發展的主要沿革：

(一) 抗戰時期與政府遷台初期 (1940s-1950s)：

1. 此時期台灣正處於抗戰時期和政府遷台初期，社會動亂逐漸穩定。
2. 重要的福利政策包括公保、軍保和勞保立法的通過，以確保特定群體（如軍人和工人）的社會保障權益。
3. 大型老人照顧機構（例如榮民之家）和醫療院所（如台北榮民總醫院）也在這一時期成立。

(二) 五〇、六〇年代社會福利初步開展 (1950s-1960s)：

1. 民國 53 年開始推動「民生主義現階段社會政策」，並於民國 61 年啟動「小康計畫」。
2. 隨著經濟發展，社會福利開始逐漸擴展，但仍以消滅貧窮和經濟發展為主要目標，對於無生產力的老弱殘疾者的政策態度較為保守。

(三) 老人福利法通過 (1960s) :

1. 民國 69 年，台灣通過了老人福利法，明確確立了老人的福利權利，強調老人應該享有適當的社會福利。
2. 民國 78 年實施了「台灣省安老計畫—關懷資深國民福利措施」，這個計畫強調提供老人適當的居住環境和經濟生活。

(四) 老人福利法的修訂與推廣 (1980s-1990s) :

1. 民國 86 年，老人福利法進行了重大修訂，將老人福利機構分為不同類型，包括長期照護機構、養護機構、安養機構、文康機構和服務機構。
2. 這一時期，台灣開始有計畫地推廣各項老人服務，並加強對老人福利機構的輔導、監督、檢查和評鑑。

(五) 國際原則的引入 (1990s) :

1. 1991 年，聯合國發布了「聯合國老人綱領」，提出老人工作的五大原則：獨立、照顧、參與、自我充實、尊嚴的生活。台灣政府開始根據這些原則推動老人福利服務。

(六) 老人福利法的再次修正 (2007 年) :

1. 民國 96 年，台灣再次修正了老人福利法，明確規定不同類型的老人福利機構，同時加強了對這些機構的監督和評鑑。

總之，台灣老人福利的發展歷程經歷了多個重要階段，從政府遷台初期的基礎建設，到社會福利初步開展和老人福利法的通過，再到國際原則的引入和法律的修正。這些改變反映了台灣社會對老年人福祉的不斷關懷和努力，以確保老人能夠享有適當的社會支持和照顧。

第三節 退輔會的改革決策

一、國外經驗對台灣退撫制度的影響：

上述兩大美國長期照顧改革關鍵因素 對於全世界長期照顧領域的發展產生了相當深遠的影響，台灣當然也不例外。以本文探討的焦點退輔會為例，為了推展實質外交，退輔會已與美、比、法、荷、澳、南非、紐西蘭、瑞典、丹麥等九國十個退伍軍人組織結為兄弟會，經常來往觀摩，或參與國際會議等（退輔會網站，2009）。在這些國際接觸和互動中，退輔會對於退伍軍人照顧的國際標準應該非常清楚，因此近年來啟動內部革新行動，積極進行榮民之家的改革。（楊培珊·鄭讚源·黃松林 「榮譽國民之家」組織文化革新：由慈善安置到專業服務 社區發展季刊 125 期 167 中華民國 98 年 6 月）

二、台灣退輔會榮民之家的改革決策可以歸納為以下幾個主

要方向和原則：

(一) 國際接軌與學習：

1. 退輔會積極參與國際交流，與多個國家的軍人退伍組織建立合作，參觀和學習國際長期照護的最佳實踐。
2. 這些國際接觸和學習為退輔會提供了國際標準和最新趨勢的參考，幫助台灣更好地適應老人福利服務的國際標準。

(二) 去軍事化：

1. 退輔會的榮民之家進行了從軍事化管理和生活方式轉型為社會照護的組織文化轉變。
2. 這包括將權威和命令型的組織文化轉換為尊重個人選擇、正常化、社會融入形式的生活和管理模式。

(三) 社會融入和互動：

1. 退輔會鼓勵榮民參與社會活動，重點是幫助他們重新投入市民社會的正常生活節奏和活動。
2. 榮民之家透過改革，鼓勵榮民更積極地參與社區活動，改變社會對榮民之家住民的負面印象。

(四) 提升組織形象和社會能見度：

1. 退輔會認識到組織的社會形象和能見度對政治合法性非常重要，因此努力提高組織的社會能見度和形象。
2. 這包括改進榮民之家的景觀環境、住宅設計、生活樣貌、活動參與等，以及積極參與社會行銷。

(五) 評鑑與改革：

1. 退輔會實行榮民之家的公開評鑑，借鑒國際和內政部的評鑑指標，促使各榮民之家和自費安養中心積極改革，追求更高的品質和標準。
2. 評鑑成績不僅反映了改革的成果，還有助於提高組織的社會能見度和政治合法性。

總的來說，退輔會的改革決策旨在使榮民之家更適應現代社會的需求，提供高品質的老人福利服務，並改善榮民的生活品質。這些改革方向受到國際標準的啟發，以及對榮民社會融入的關注，並透過評鑑和持續改進來實現目標。這些努力將有助於台灣老人福利服務的不斷提升，使榮民之家更好地履行其使命。

第四節 多元照護服務模式在榮家的實施

一、從技術、制度和管理層面對榮民之家進行更深入的探討，

我們可以這樣分析：

(一) 技術層面的探討：

1. 設施和設備的現代化：更新老舊的設施和設備，引入更先進的醫療和照護技術，以提高照護質量和效率。
2. 信息技術的應用：利用信息技術，如電子健康紀錄、遠程醫療服務等，以提高服務的可及性和效率。
3. 服務流程的最佳化：優化日常運營流程，如藥物管理、病患監護和緊急響應系統，以提高工作效率和減少錯誤。

(二) 制度層面的探討：

1. 制度改革與政策更新：根據社會、法律和政治的變化，不斷更新和改進組織的內部政策和程序。
2. 外部合作與聯結：加強與其他醫療和社會服務機構的合作，建立更廣泛的網絡，以提供全面的照護服務。
3. 制度透明度與公開性：提高決策過程的透明度，讓員工和服務對象更好地了解組織的運作和政策。

(三) 管理層面的探討:

1. 領導與員工培訓：強化領導能力，提供員工持續教育和專業培訓，以提升整體服務質量。
2. 績效評估與反饋系統：建立有效的績效評估機制，並鼓勵員工和住民提供反饋，以不斷改善服務。
3. 財務和資源管理：有效管理財務，確保資源得到最佳利用，並尋求新的資金來源，以支持持續的改革和發展。

第三章 研究方法

第一節：研究設計與取樣方式

本研究透過質性文本分析的方法，深入探討《馬蘭榮家 112 年施政計畫暨提升政府服務效能實施計畫》中的服務策略和模式。這種探索性的研究設計旨在從豐富的文本數據中提煉出關鍵主題和模式，以獲得對馬蘭榮家服務模式深層次的理解。

選擇馬蘭榮家的施政計畫作為研究樣本，是基於其所包含的詳盡信息及其在社會服務領域中的代表性。該文本不僅詳細介紹了組織的服務模式和策略，還反映了當前社會服務領域的趨勢和挑戰。

第二節：研究工具與資料蒐集

本研究主要利用質性分析軟件（例如 NVivo）來協助資料的組織、編碼和分析。這些工具使得從大量的文本中識別模式和主題變得更加高效和系統化。

資料蒐集過程包括從相關機構獲取《馬蘭榮家 112 年施政計畫暨提升政府服務效能實施計畫》，並將其轉換為數位格式，以便於文本分析軟件處理。在數據收集過程中，重視文件的完整性和可讀性，以確保分析的準確性和有效性。

第三節：研究程序與分析方法

研究過程首先從對計畫書的全面閱讀開始，隨後進行初步的概念和主題編碼。這一階段的目的是為了對文本有一個基本的理解和識別出關鍵的研究主題。

隨後，使用質性分析軟件進行更細緻的編碼和主題分析。這一步驟涉及將文本中的段落和句子與相應的主題和概念聯繫起來。研究中特別關注那些與服務模式創新和社會影響相關的主題。

最後，對分析結果進行綜合和詮釋，將識別出的主題與相關的理論和文獻進行對比和聯繫。這不僅有助於深化對馬蘭榮家服務策略的理解，也為相關領域的研究提供了新的見解和方向。

第四章 研究結果

第一節：馬蘭榮家服務計劃和策略的全面剖析

一、青銀共居創新服務及互助分享

青銀共居計劃的重要性在於打破了年齡群體之間的隔閡，為年輕人和老年人提供了一個共享生活空間的機會。這種交流和共享不僅有助於傳承知識和經驗，還可以減少孤獨感，提高生活質量。

研究顯示，青年人與老年人之間的互動對於老年人的認知和情感健康有積極影響。這種社會參與和情感支持有助於減輕抑郁和焦慮等精神健康問題。

青銀共居計劃的成功實施需要社區的支持和參與，這也是文獻中強調的一點。社區的共同參與可以促進計劃的可持續性，同時增加社會凝聚力。

二、醫養合一共同照護及安康悠活

醫養合一模式的關鍵優勢在於提供綜合性的照護，包括醫療和生活支持，從而為榮民提供全面的健康管理。這種模式可以幫助老年人更好地應對慢性疾病和健康挑戰。

個別化的照護是醫養合一的核心，因為每位榮民都有獨特的健康需求。這種個別化的照護可以通過定制的醫療計劃、藥物管理和康復服務實

現，提高療效。

文獻也指出，居家化的照護模式可以提供更多的自主性和自由度，讓榮民在自己的家中獲得醫療照護。這有助於維持他們的生活質量和獨立性。

三、資源共享及社區共好

資源共享和社區參與是建立更加包容性社會的重要組成部分。通過開放設施和資源，馬蘭榮家可以更好地滿足榮民的需求，同時也促進了社區的發展。

這種策略還可以提高服務效率，降低成本，同時為榮民提供更多的選擇和機會。社區共享的資源可以用於各種需求，從康復服務到文化活動。

文獻中強調，這種共同參與和資源共享可以促進社會凝聚力，縮小社會分歧，並建立一個更具共同責任感的社會。

四、遠距醫療照護

遠距醫療照護的重要性在於提高醫療服務的可及性，尤其對於住在偏遠地區或行動不便的榮民而言。這種服務可以通過視頻會議、遠程監測等技術手段實現。

遠距醫療照護可以減輕傳統醫療系統的壓力，降低等待時間，提高病患滿意度。同時，它也有助於及早發現和管理健康問題，從而改善整體健康成果。

文獻中強調，遠距醫療技術的不斷發展和應用對於提高醫療服務的效能至關重要，同時也有助於減少醫療資源的浪費。

第二節 當代社會服務和長期照護趨勢的體現

一、榮民之家的改革與 1987 年的 OBRA 法案及社區照護的發展有顯著關聯。

OBRA 法案強調了長期照護機構應更注重居住者的生活品質，而非僅僅提供醫療服務。這促使榮民之家從傳統的軍事化管理轉向更加人性化和居家化的照護模式，強調個人尊嚴和生活品質的提升。

此外，社區照護的發展趨勢也對榮民之家的改革產生影響，鼓勵機構更加開放和融入社區，促進社區參與，並提供更多元化的服務。這些改革顯示了對於提高榮民福祉和生活質量的持續關注，以及在現代長期照護領域的創新思維。

二、在《馬蘭榮家 112 年施政計畫暨提升政府服務效能實施計畫》中的重點：

- (一) 家庭化、社會化及智能化的推進：改革強調創造一個更類似家庭的環境，並積極利用科技來提高服務質量和效率。這包括改善居住條件和引入智能照護系統。

(二) 社區參與和場地開放：榮民之家鼓勵社區參與和場地開放，這有助於榮民與社會的融合，同時也增強了社區對榮民之家的支持和參與。

(三) 組織文化的轉型：從傳統的軍事化管理方式轉變為更多注重社會照顧和個體尊重的管理文化。這反映在生活方式和管理模式上的改變，如尊重個人選擇、正常化和社會融入。

(四) 服務品質的提升：通過不斷的改進和創新，榮民之家提高了照護服務的質量，以更好地滿足現代長期照護的需求。

三、在綜合考量「馬蘭榮家 112 年施政計畫暨提升政府服務效能實施計畫」以及相關政策文件後，可以看出這些變革不僅體現了對於改善榮民生活質量的持續關注，同時也顯示了榮民之家在適應當代社會服務和長期照護需求上的積極應對。

這些改革反映出榮民之家從傳統的軍事化管理向更人性化、居家化的照護模式轉變，同時強調了社區參與和技術融入，從而提升了服務質量，保障了榮民的尊嚴和福祉。這些努力不僅是對歷史的尊重，也是對未來的投資，確保榮民之家能夠持續地提供高質量的照護服務，滿足現代社會的需求。

第三節 榮民生活品質提升的潛力評估

- (一) 家庭化與社會化推進：馬蘭榮家的家庭化與社會化措施，如青銀共居計劃，有助於提升榮民的社交互動和心理健康。然而，進一步增加類似活動的多樣性和頻率可能進一步提升社區融入的效果。
- (二) 智能化照護：智能照護技術的應用，例如遠程健康監測，提高了照護效率，但持續更新和整合最新技術將進一步提高服務品質。
- (三) 環境改善：環境和設施的改善顯著提升了居住品質。未來可考慮更多的個性化設計，以滿足不同榮民的特定需要和偏好。
- (四) 服務品質與員工培訓：雖然服務品質已有顯著提升，但持續專注於員工的專業發展和培訓，尤其是在心理健康和老年照護方面，將進一步增強服務效果。

總體而言，馬蘭榮家已在提升榮民生活品質方面取得顯著進展，但仍有潛力進一步精進，特別是在社區參與、技術整合以及個性化服務方面。

第五章 結論與建議

一、研究結果之討論

- (一) 多元照護服務模式的實施與影響：

1. 討論馬蘭榮家多元服務照護模式的具體實施，例如技術層面的現代化、信息技術的應用、服務流程的最佳化等。
2. 分析這些措施如何改善了榮民的生活品質，包括身體健康、心理福祉以及社會參與。

(二)：醫養合一模式對榮民福祉的影響：

1. 討論醫養合一模式如何為榮民提供全面的健康管理，特別是針對慢性疾病和老年健康挑戰的應對策略。
2. 分析個別化照護如何增強療效，並提升榮民的生活質量和獨立性。

(三) 資源共享及社區共好的重要性：

1. 探討馬蘭榮家如何通過資源共享和社區參與建立更加包容性的社會環境。
2. 討論這種策略如何提高服務效率，降低成本，並為榮民提供更多選擇和機會。

二、研究貢獻與建議

(一) 理論貢獻：

1. 本研究提供了一個具體案例，展示了多元照護服務模式在實際應用中的效果，豐富了現有的老人照護理論和實踐。
2. 分析了退輔會有關老年榮民照護模式的轉型，為相關領域的研究提供了新的見解和方向。

(二) 實踐建議：

1. 建議政府和相關機構考慮在其他榮民之家或老人照護機構實施類似的多元照護服務模式。
2. 強調持續的技術創新和服務模式的最佳化，以應對老齡化社會中日益增加的照護需求。

三、結論與未來研究方向

(一) 結論：

本研究證明了多元照護服務模式在提高榮民生活品質方面的有效性，特別是在醫療照護和社會參與方面。

馬蘭榮家的案例展示了老人照護模式轉型的成功實例，為台灣乃至全球的老人福利服務提供了寶貴的經驗和啟示。

(二) 未來研究方向：

1. 建議未來的研究可以深入探討多元照護服務模式在不同文化和社會背景下的適用性和調整需求。
2. 強調需要更多實證研究來評估這些照護模式對不同類型老年人口（如慢性病患者、認知障礙者等）的影響。

文獻參考：

楊培珊, 鄭讚源, & 黃松林. (2009). [榮譽國民之家] 組織文化革新: 由慈善安置到專業服務.

馬蘭榮家. (112 年). 《馬蘭榮家 112 年施政計畫暨提升政府服務效能實施計畫》.