

仁德醫護管理專科學校教師專業成長社群成果報告

社群名稱	高齡教學精進社群	社群召集人	陳翠芳
報告撰寫人	陳翠芳		分機：80011 手機：0932132692
活動日期	1. 114年11月12, 13, 20, 26, 27日 2. 114年12月3, 4日	填表日期	114年12月15日
活動地點	1. 台中市水美護理之家 2. 本校高齡健康促進科	參加人數	3人
活動時間	1. 114年11月12日 1300-1600, 共計3小時 2. 114年11月13日 0900-1200, 共計3小時 3. 114年11月20日 1000-1200, 共計2小時 4. 114年11月26日 1300-1600, 共計3小時 5. 114年11月27日(水美護理之家) 6. 114年12月3日 1300-1600, 共計3小時 7. 114年12月4日 1000-1200, 共計2小時		
講師姓名	1. 高素嬌 2. 陳翠芳、范俊松、顏和平	講師單位	1. 台中市水美護理之家 2. 本校高齡健康促進科

活動成果報告

本次社群活動主題以「機構式照顧」中的「護理之家」為核心，聚焦於高齡長者長期照顧服務之實務運作，探討在高度醫療與照顧需求情境下，護理之家如何提供整合性照顧服務，並兼顧住民生活品質、專業照顧與人性化關懷。本次活動特別關注護理之家在我國長期照顧體系中的角色定位，以及其在超高齡社會快速發展下所面臨的制度規範與實務挑戰。

護理之家屬於我國長期照顧服務體系中重要的機構式照顧模式，主要服務對象為失能程度較高、需長期專業照護與醫療支持之長者。相較於社區式與居家式照顧，護理之家在專業人員配置、醫療照護整合及照顧密度上具有其必要性，補足社區照顧服務難以承接之高照顧需求族群。然而，護理之家同時亦須面對人力招募不易、照顧負荷沉重、服務品質維持與法規遵循等多重挑戰。

基於上述背景，本次社群活動安排參訪台中市水美護理之家，由高齡健康促進科三位教師共同參與，實地了解護理之家之空間規劃與照顧實務。參訪內容包含人員配置情形、照顧服務流程、無障礙環境設計、住民生活空間安排、日常照顧與活動規劃，以及機構在品質管理與風險控管上的實際作法。透過現場觀察，教師得以更具體理解護理之家在實務運作上的整體樣貌。

此外，社群成員亦與水美護理之家之機構負責人及第一線工作人員進行交流訪談，深入了解護理之家在實務運作中所面臨之挑戰與現況，討論內容涵蓋相關法規規範、專業人力配置、營運成本壓力、服務對象來源、家屬溝通與照顧期待，以及在高照顧需求情境下如何兼顧專業照顧與人性化服務。透過交流，教師對護理之家於制度規範與實務彈性之間的拿捏，有更深入的認識。參訪過程中，教師亦與住民進行簡要

互動，了解其生活經驗與照顧感受，並觀察住民與工作人員之互動情形，作為反思照顧服務品質與專業關係建立的重要依據。

除實地參訪外，本次社群活動亦安排主題式分享與討論，社群教師依據自身專業背景，針對護理之家相關議題進行系統性整理與分享，以促進跨專業交流與學習。分享主題包含：（一）陳翠芳：護理之家現況討論；（二）范俊松：護理之家相關法規之規範；（三）顏和平：護理之家的社會工作服務。透過多元專業觀點的整合，深化教師對護理之家照顧體系之整體理解，並作為未來課程設計與教學精進之重要基礎。

活動議程	時間	講題內容	主講人姓名
	114年11月12日	護理之家現況討論	陳翠芳
	114年11月13日	經驗傳授討論成果社群分享	陳翠芳
	114年11月20日	護理之家相關法規之規範	范俊松
	114年11月26日	經驗傳授討論成果社群分享	范俊松
	114年11月27日	參訪水美護理之家	高素嬌
	114年12月3日	護理之家的社會工作服務	顏和平
	114年12月4日	經驗傳授討論成果社群分享	顏和平
探討問題	<p>1. 水美護理之家之設立背景、服務現況與機構式照顧理念</p> <p>在本次社群活動中，透過實地參訪與交流，了解水美護理之家之設立背景、服務現況及其機構式照顧理念，以下分別說明之。</p> <p>（1）設立背景：</p> <p>水美護理之家設立於台中市外埔區，共可收99床住民，係因應我國邁入超高齡社會後，失能、失智及需高度照護之長者與失能者照護需求日益增加而成立。隨著家庭照顧功能逐漸弱化，部分長者或失能者已難以僅透過居家式或社區式服務獲得充足支持，護理之家遂成為承接高照護需求族群的重要照護模式，補足社區照顧體系之不足。</p> <p>（2）服務現況：</p> <p>水美護理之家主要服務對象為需長期專業照護之長者及中、重度失能者，機構內配置護理人員、照顧服務員及相關專業人力，提供全天候之生活照顧、健康監測與醫療支持。服務內容涵蓋日常生活照顧、專業護理、飲食安排及活動規劃，致力於維持住民之基本生活品質與照護安全。</p> <p>（3）機構式照顧理念：</p> <p>水美護理之家秉持「真情呵護、無微不至」之服務理念，強調在制度化照顧環境中，仍應尊重住民之人格尊嚴與生活習慣，透過穩定的照顧關係與適切支持，協助長者維持基本自主性與生活尊嚴。機構設置多元且溫馨之居家型寢室，設施設備新穎，提供住民多樣化選擇；重症照護區每床皆配置氧氣與抽吸設備，並設有緊急呼叫系統，以因應醫療照護需求。各樓層除完善舒適之居住空間外，亦規劃活動設施，營造安全、舒適且具生活感之照護環境，使長者能於私密且安心的空間中生活。</p>		

2. 護理之家現況討論

在本次社群討論中，社群教師從政策制度、實務運作與服務對象需求等層面，共同探討護理之家於我國長期照顧體系中的定位與發展現況。討論內容除檢視護理之家在承接高照顧需求個案上的核心功能外，亦進一步反思其在整體長照服務輸送體系中的角色轉變與未來發展方向，以下分別就服務特色、機構分布與潛在挑戰加以說明。

(1) 服務特色與優勢

護理之家具備全天候照顧、專業醫護支援與高照顧密度之特性，能有效承接社區式與居家式服務難以因應之中、重度失能及需高度醫療照護之個案，為長期照顧體系中不可或缺的一環。相較其他服務模式，護理之家在照顧連續性、醫療支持即時性及風險管理上具有明顯優勢，能降低家庭照顧者之負荷，並確保住民於高度照護需求階段仍能獲得穩定且安全的照顧服務。

此外，隨著長期照顧政策逐步強調服務整合，護理之家亦成為醫療體系與長照體系銜接的重要節點，其功能已不僅限於單一照顧場域，而是整體照顧網絡中的關鍵支撐單位。

(2) 機構分布與需求

隨著我國快速邁入超高齡社會，護理之家之服務需求持續攀升，特別是在失能與失智人口比例逐年增加的情況下，對於機構式照顧之依賴程度明顯提高。然而，社群教師亦指出，目前護理之家在都市與非都市地區間之分布仍存在不均情形，部分地區機構密集，而偏鄉或非都會區則面臨服務可近性不足的問題。

此一現象顯示，未來在長期照顧資源規劃上，仍需從區域平衡與在地需求出發，重新檢視護理之家之設置布局與資源配置策略，以回應不同地區高齡人口結構與照顧需求的差異。

(3) 潛在挑戰

在實務運作層面，護理之家普遍面臨人力流動率偏高、照顧負荷沉重及營運成本逐年上升等問題，對機構經營與服務品質形成長期壓力。此外，法規遵循要求日益嚴謹，機構須在確保服務安全與品質的同時，因應各項制度規範與評鑑標準，實務彈性相對受限。

社群討論亦指出，如何在制度規範與人性化照顧之間取得平衡，是護理之家當前最具挑戰性的課題之一。未來若能透過政策調整、跨專業合作及人力支持機制的強化，將有助於提升護理之家整體服務品質與永續經營能力。

綜合上述討論可知，護理之家在我國長期照顧體系中扮演承接高照顧需求個案的重要角色，兼具專業醫護支援與連續性照顧之功能。面對高齡與失能人口持續增加，護理之家之服務需求與功能定位日益凸顯，惟在資源分布不均、人力壓力及法規規範等多重挑戰下，仍須持續透過制度調整、跨專業合作與服務模式精進，以回應多元照顧需求，並促進機構式照顧服務之永續發展。

3. 護理之家相關法規之規範

在本次社群活動中，透過參訪與討論，教師進一步理解護理之家相關法規如何實際落實於日常照顧與機構營運中。護理之家之設立與營運，須依循長期照顧相關法規與主管機關規範，其法規要求不僅影響硬體設施配置，亦深刻形塑照顧流程、人力運用與服務品質管理方式。

(1) 建物法規與設施規範之實務運作

護理之家須具備合法建築使用資格，並符合消防安全與無障礙環境相關規範。以實務運作而言，機構在空間規劃上須確保走道寬度、扶手設置及無障礙動線，讓行動不便之住民能安全移動。此外，每床設置緊急呼叫系統，並與護理站連動，使護理人員能即時掌握住民狀況，降低意外風險。

在重症或高照顧需求區域，依規定配置氧氣、抽吸設備及醫療支援設施，確保住民於突發狀況下能即時獲得專業處置，體現法規在實務中對住民安全的保障功能。

(2) 人力配置與專業資格之實務落實

依相關法規，護理之家須配置一定比例之護理人員(15:1)與照顧服務員(5:1)，並確保人員具備合格資格與訓練時數。在實務上，機構透過班表安排與人力調度，確保全天候皆有足夠人力提供照顧服務。例如，於夜間時段仍須安排具備專業資格之護理人員值班，以因應住民健康狀況變化。此外，機構亦須定期安排在職教育訓練，內容涵蓋感染管制、緊急事件處理及照顧倫理等，使人員能在符合法規要求下，持續精進專業能力。

(3) 服務流程與照顧紀錄之法規要求

護理之家須依法建立完整之照顧服務流程與紀錄制度，包括住民健康評估、照顧計畫擬定與服務執行情形記錄。實務上，照顧人員需依規定每日記錄住民生活照顧與健康狀況，並由護理人員定期檢視，作為後續照顧調整之依據。此一制度不僅回應法規對服務品質的要求，也有助於跨專業團隊間的資訊溝通。

(4) 評鑑與查核制度對實務運作之影響

護理之家須定期接受主管機關之評鑑與查核，評鑑內容涵蓋行政組織與經營管理、專業服務與生活照顧、環境設施與安全維護、權益保障、改進或創新等。實務上，機構需建立內部自我檢核機制，機構於日常營運中建立內部自我檢核與品質管理機制，例如定期檢視緊急應變流程、進行突發事件處理演練及落實相關紀錄管理，以確保各項服務符合評鑑要求。透過評鑑制度之引導，促使護理之家能持續反思並優化服務流程，將法規要求轉化為實際的品質管理行動，使相關規範不僅止於制度或文件層次，而能實質內化為日常照顧與營運管理的重要依據。

透過本次探討，社群教師普遍認為，未來在教學中應引導學生理解法規並非限制照顧工作的工具，而是作為確保安全與品質的基礎，並學習在規範架構內實踐以人為本的照顧理念。

4. 護理之家的社會工作服務

依據一般護理之家人力配置相關規定，護理之家須依床數規模配置或指定社會工作服務人力。水美護理之家依法設置社會工作人員一名，實際負責機構內之社會工作相關業務，符合法規對護理之家社會工作人力配置要求。

在實務運作中，社會工作人員於水美護理之家扮演住民、家屬與照顧團隊之間的重要溝通與協調角色，其服務內容不僅限於行政支援，更深度參與照顧歷程，確保服務之連續性與人性化。

(1) 入住前後之評估與適應支持

於住民入住初期，社工人員協助家屬了解機構照顧模式、服務內容與相關權利義務，並配合照顧團隊進行初步需求評估。例如，當新入住住民對離家產生焦慮情緒時，社工會透過訪談與陪談方式，協助住民適應環境，並向照顧人員回饋其生活習慣與心理需求，以利後續照顧安排。

(2) 家屬溝通與支持服務

在照顧歷程中，社工人員定期與家屬保持聯繫，協助說明住民健康狀況、照顧調整方向及相關決策內容。當家屬對照顧安排或服務內容產生疑慮時，社工即成為重要的溝通橋樑，協助釐清期待與實務限制，降低衝突發生，並維持良好照顧關係。

(3) 跨專業團隊協調與服務整合

社工人員亦負責協助整合護理、照顧服務員及其他專業人員之意見，參與跨專業討論，共同回應住民需求。例如，當住民身心狀況出現變化時，社工可協助召集相關人員討論照顧調整方向，並將家屬意見納入考量，促進照顧決策之完整性。

(4) 資源連結與轉介服務

當住民或家庭需求超出機構既有服務範圍時，社工人員協助連結外部醫療、社會福利或補助資源，如福利身分申請、醫療轉介或後續照顧安排，以確保住民獲得持續且適切之支持。

(5) 紀錄管理與品質支持功能

在制度層面，社工人員負責相關社會工作服務紀錄與文件之建置、整理與維護，內容包含住民基本資料、入住評估、家庭聯繫紀錄、服務歷程摘要及需求變化追蹤等，作為機構內部照顧決策與跨專業溝通的重要依據。透過系統化的紀錄管理，協助照顧團隊掌握住民照顧歷程，並作為後續服務調整與資源連結之參考。此外，社工人員亦配合機構品質管理需求，定期檢視相關紀錄之完整性與一致性，確保文件內容符合專業倫理與法規要求。於外部評鑑或主管機關查核時，相關紀錄可作為社會工作服務實際執行之具體佐證，展現機構於服務品質與制度遵循上的落實情形。

綜合而言，水美護理之家透過依法配置之社會工作人力，將社會工作服務實際融入日常照顧運作中，使社工不僅成為行政角色，更是促進住民適應、支持家庭與維繫照顧品質之關鍵專業。此一實務運作模式，有助於在制度規範下落實以人為本的照顧理念。

執行成果
說明

1. 質性成效

- (1) 透過本次社群活動，教師得以深入理解護理之家在我國長期照顧體系中的角色定位與實務運作模式，包含高照顧需求住民之服務特性、專業人力配置及照顧流程管理。此一學習歷程有助於教師從實務現場重新檢視機構式照顧之功能與限制，並將相關觀察轉化為教學素材，提升課程內容之實務連結性與教學深度。
- (2) 本次社群活動聚焦於護理之家之實務經驗與相關理論概念之整合討論，包含連續性照顧、機構照顧模式、跨專業合作與人性化照顧等核心議題。透過實務分享與討論，協助教師具體理解理論在護理之家照顧服務中的實際應用方式，並作為未來課堂引導學生連結理論與實務的重要參考。
- (3) 藉由與護理之家之實地交流與互動，社群教師逐步建立與實務機構之合作基礎，為後續課程安排學生參訪、實務觀摩或邀請第一線專業人員入校分享奠定基礎，使學生能更貼近護理之家服務現場，提前認識機構式照顧之實務樣貌與專業需求。

2. 量化成效

- (1) 本次社群研討所累積之護理之家實務經驗與討論成果，已作為課程內容調整與精進之重要依據，預計於 114 學年度至少融入「長期照顧綜論」、「照顧職場法律」二門相關課程之教學單元中，以強化學生對機構式長期照顧服務之理解。
- (2) 本次社群活動由三位教師全程參與，並皆能出席各場經驗分享與討論活動，完成社群成果交流，教師出席率達 100%，顯示社群運作穩定，教師參與情形良好。
- (3) 三位教師皆完成護理之家參訪行程及相關講座聽講與討論，並參與後續社群反思與交流活動，整體活動執行率與出席率均達 100%，符合原訂量化指標之規劃。

【參訪水美護理之家活動】活動花絮



拍照日期：114. 11. 27
照片說明：水美護理之家參訪合影



拍照日期：114. 11. 27
照片說明：水美護理之家實務簡報說明



拍照日期：114. 11. 27
照片說明：水美護理之家服務模式介紹



拍照日期：114. 11. 27
照片說明：機構照顧實務交流討論



拍照日期：114. 11. 27
照片說明：水美護理之家空間動線導覽



拍照日期：114. 11. 27
照片說明：水美護理之進行實務說明

【高齡教學精進社群之學術與實務分享】活動花絮



拍照日期：114. 11. 12

照片說明：說明水美護家參訪與社群之關聯



拍照日期：114. 11. 12

照片說明：討論水美護家服務特色與優勢



拍照日期：114. 11. 13

照片說明：探究護理之家機構分布與需求



拍照日期：114. 11. 13

照片說明：論述水美護家的潛在挑戰



拍照日期：114. 11. 20

照片說明：護家建物法規與設施之實務運作



拍照日期：114. 11. 20

照片說明：護家人力配置與資格實務落實



拍照日期：114. 11. 26
照片說明：護家服務流程與紀錄之法規要求



拍照日期：114. 11. 26
照片說明：護家評鑑與查核制度的施行



拍照日期：114. 12. 3
照片說明：護家之家屬溝通與支持服務探究



拍照日期：114. 12. 3
照片說明：護家跨專業團隊協調與服務



拍照日期：114. 12. 4
照片說明：護家資源連結與轉介服務



拍照日期：114. 12. 4
照片說明：護家紀錄管理與品質支持功能

