

護老無憂

談 臨床老人照護經驗與準備

Aging Gracefully

Discussion About the Geriatric Care
in Clinical Practice

臺灣已邁入高齡化社會，
護理臨床上，老人照護的比重亦日趨增加。
但在照顧長者時，如何瞭解他們的想法感受？
什麼方式才是優質的老人照護？

「老吾老以及人之老」正是老人照護的核心理念。
在長者親善醫院的環境中，借助道具，
慈濟護理同仁先親身體驗老化後的日常行動，
將心比心，提供貼心的護理專業照護；
再以防跌、止滑、放大字體、多圖像等方式，
增進與長者的溝通互動。
期待能全面提升老人照護品質，
護病間，自在無憂。



■ 文 / 廖慧燕 大林慈濟醫院護理部副主任、楊曉菁 大林慈濟醫院第一內科加護病房護理長

根據行政院經建會推估，臺灣地區人口成長至 2036 年將達到最高峰，總人口數將會超過二千五百萬人，人口平均壽命會更延長，人口結構會更趨於高齡化。根據聯合國的定義，老年人口佔總人口數比例達百分之七以上即為「高齡化」，臺灣已達此標準，且 65 歲以上的老人已 260 萬人，老人照護，實為目前重要的議題。

環境方便長者 護理對象老人多

護理同仁在工作職場接觸老年人，是每天都會發生的情境，不管是照顧的對象或溝通的家屬，而大林慈濟醫院更是如此。大林慈院位居嘉義縣及雲林縣的交接處，且嘉義縣及雲林縣是全臺灣老年人口比例最高的地區，護理人員必須要精通臺語才能溝通無礙。我們也貼心的為老人家設計相關的衛教單張，例如：把字體加大，多用圖案表示，把衛教動畫臺語化，用老人家喜歡的歌仔戲黃梅調串出衛教口訣，吸引他們樂意學習……。當然，不僅只大林院區，花蓮、玉里、關山慈院附近社區也都是老年比例偏高的地方，所以，我們此次針對「老人照護」議題來做探討，也藉以了解護理同仁認為的老人照護有無特殊性，及其準備度如何。

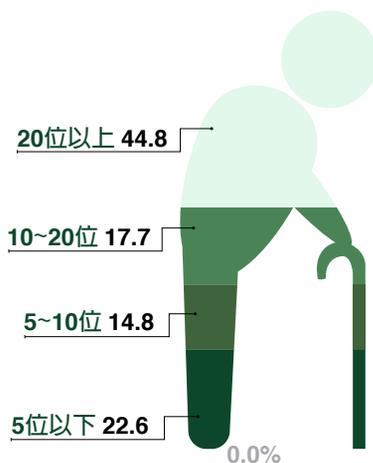
本期問卷調查以慈濟醫院共六個院區的護理人員為對象，用電子信箱發出問卷，共回收 689 份的有效問卷，問卷的基本資料統計結果，性別：

女性 (98.1%)、年齡 21~30 歲佔最多 (46.6%)、護理職級是以 N2 最多 (34.5%)，其次是 N(25.1%)；職務別是以臨床護理人員為主佔 75.5%，工作單位以急重症單位為最多佔 22.1%，其次為內科病房 18.7% 及外科病房 17.6%。

以第一個問題來了解照護對象為老人的比例，詢問護理人員在「上個月」大約照護多少位老人家？前提設定「老人」為 65 歲以上。回答 20 位以上的佔 44.8%，接近一半的護理人員，少於 5 位的佔 22.6%，整體來說，有很高的機會，護理同仁都會照護到老人，當然，服務的科別與特性及地區性都會影響到照護老人數的多寡，最明顯的就是在兒科病房單位，但是溝通的對象，還是有不少是阿公阿嬤。

Q1

您在上個月大約照護多少位老人家？
(N = 689，單選)



問卷基本資料統計

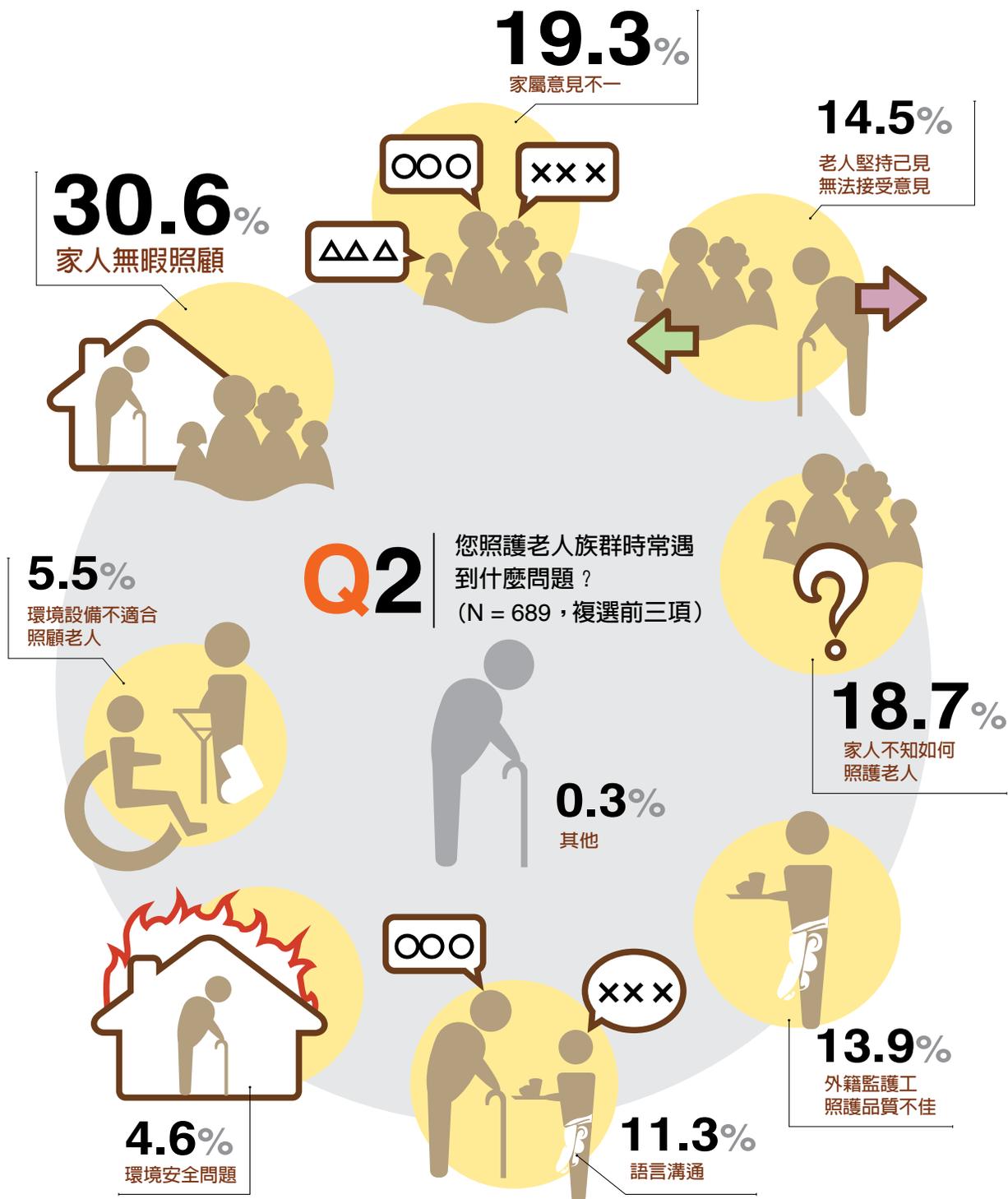
性別	人數	%
男	13	1.9
女	676	98.1
總計	689	100.0
年齡	人數	%
<20歲	4	0.6
21-25歲	119	17.3
26-30歲	202	29.3
31-35歲	163	23.7
36-40歲	102	14.8
>40歲	99	14.4
總計	689	100.0
職級	人數	%
N	173	25.1
N1	133	19.3
N2	238	34.5
N3	95	13.8
N4	50	7.3
總計	689	100.0

職務別	人數	%
護理師、護士	487	70.7
副護理長	33	4.8
護理長以上	77	11.2
個管師 (含其他功能小組)	35	5.1
專科護理師	53	7.7
其他	4	0.6
總計	689	100.0
工作單位	人數	%
內科	129	18.7
外科	121	17.6
急重症	152	22.1
小兒婦產	56	8.1
社區	22	3.2
功能小組	15	2.2
洗腎室	24	3.5
行政	26	3.8
其他	144	20.9
總計	689	100.0

無暇照顧比例高 家庭萬象考驗智慧

接著了解護理同仁在照護老人族群時，常遇到的問題。結果顯示，比例最高的是「家人無暇照顧」30.6%，其次是「家屬意見不一」佔19.3%、「家人不知如何照護老人」18.7%、「老人堅持己見」14.5%、「外籍看護照護品質不佳」13.9%等，當然，也還是有語言溝通的問題，不過僅11.3%，等於一成會遇到語言溝通的障礙。

在現今社會上的普遍價值觀，經濟掛帥，賺錢很重要，雙薪家庭比例高，如果老人生病住院，尤其是慢性病、需經常出入醫院者，家屬考量的問題是誰來照顧？請看護就是方法之一，如果長期的話，就是聘請外籍看護。即使是在大林，也有很多老人都已經住進安養院，同仁也常碰到安養院送來的病人。所以大林慈院設置了一個「安養院病房」，意思是說，安養院的住民生病送來住院時，我們會有看護照顧他，不需家屬再



臨時聘請一位專屬看護，勞心又勞財，該病房的看護數與護理人員數是一比一，一起照護病人。

其實，我們是最鼓勵家人撥空來照顧自己的長輩，所以在多年的臨床經驗裡，總能從互動中判斷這個老人家的子女後輩孝不孝順，如果子女孝順，護理同仁都會很容易感動。例如，看到有些老人住院時，兒女很緊張地從各地趕到醫院，希望能很快知道病人的狀況，非常配合醫療團隊的建議，也期望病人能不要再受病痛的折磨。當然，也有因為子女很多，雖然是為了病人好，但會有不同的想法及立場，偶會看到家庭紛爭……等問題接踵而來，對於護理同仁，就是照顧老人的衍生性考驗了。

也有很多例子，可以讓護理同仁感受到，眼前的老人在年輕時是不是沒有善盡父母的責任，或是去推敲這個家庭的背後到底發生過什麼事。例如，在「安養院病房」曾有病人的照護需要家人同意才能執行，護理同仁找其兒子，卻一個推一個，最後是由女兒來處理。類似的狀況也常造成護理人員的困擾及為難。如果遇到老人特別迷信的，護理人員就要想辦法發揮智慧了。

最需要耐心 實境體驗老不便

那麼，護理同仁覺得照護老人需要具備的能力是什麼？

護理人員認為在對待老人是需要

有耐心 (33.2%)，接下來是溝通能力 (23.5%)，其次是老化的照護知識 (18.1%)。不管是老化或疾病因素，在老人身上會出現身心疾病，如混亂、失憶、尿失禁、跌倒、行動不便、失眠、吞嚥困難、及感覺喪失等，所以「耐心」是護理同仁認為最重要的能力。

要如何讓同仁對於老人家更有耐心及愛心？我們設計了老人體驗活動，期盼同仁在體驗老人家的行動緩慢是力不從心的感受，進而將心比心，用真誠的愛心對待老人。而老人體驗營的活動，現在也融入為大林慈院新進人員的必修訓練，使得護理人員深刻了解老人生活的不便，提供更好照護。至於在照護知識部分的加強，大林慈院每年一定會舉辦一場對外的老人照護研討會，其內容涵括廣泛及跨越不同科領域的學識，進而提升照護品質。

Q3

您認為照護老人族群時，最需要具備的能力是什麼？
(N = 689，複選前三項)



將心比心體會老 強化老人照護專業

至於在照護老人的過程中，護理同仁最大的收穫是什麼？為了使答案簡化，請同仁只能選擇一個答案。

「將心比心老化的過程」佔最多 (28.2%)，其次是「如何跟老人相

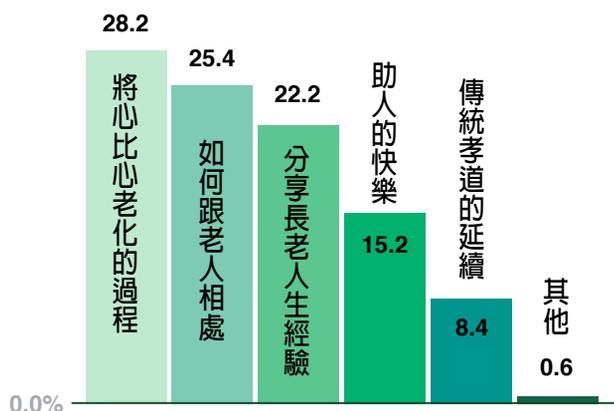
處」25.4% 及「分享長者人生經驗」22.2%，接著還有「助人的快樂」與「傳統孝道的延續」。護理人員在臨床上不僅提供了專業的照護給老人，相對的在照護過程中得到了人生的收穫。這點也是我們在護生時期，學校就灌輸我們要以尊敬的心對待長者，要從長者身上學習到人生歷練，要用感恩的心感謝長者的照護及養育；從這題的答案，應可得到教育落實的印證。也有很多同仁因為跟病人的良好互動，或甚至看到反面的例子，而懂得回家後善待父母公婆，甚至爺爺奶奶，也有人多了很多阿公阿嬤的照顧和疼愛。

而為了因應老人照護，我們請問同仁相關繼續教育課程的自我充實程度。結果是有將近六成 (59.7%) 有接受過繼續教育課程，其實這個比例是比預期來的低一點。以臺灣目前老年人口大幅提升的情形，護理人員是有必要去瞭解老化的身心靈照護，以及相關的新知或新的照護技巧，而不要只依經驗行事；護理同仁必須打破如「我一直都在照顧老人，應該都懂了，不用再去上課」類似的想法。因為護理人員是老人照護團隊中的重要成員，護理人員對老年人的照護行為將會受到其對老年照護之知識、態度與經驗所影響，所以工作職場上提供的教育訓練是重要的，而也希望更多同仁多汲取相關專業知識。

接著詢問大家，老人照護的繼續教育需要什麼樣的課程內容？問卷結果

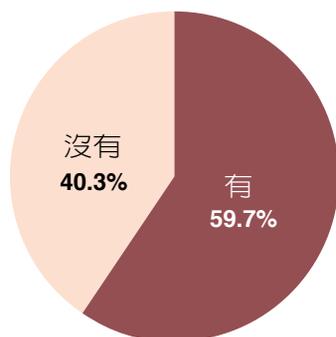
Q4

您認為照護老人族群時，最大的收穫是什麼？
(N = 689，單選)



Q5

請問您在職場上有受過針對老人照護的繼續教育課程？
(N = 689，單選)



認為課程應安排：最高比例選在「老化心理支持與溝通」25.0%，其次為「特殊老化疾病介紹（失智 / 失能等）」17.9%、「資源轉介」17.4%、「老化生活訓練：如廁、進食、行走等」17.0%，可做為未來課程安排的方向。

以此調查發現，護理人員有自覺發現自己需再多加強此部分的改變，值得欣慰。另外，老人護理與成人護理差異之處，也是大家覺得必須再學習的。

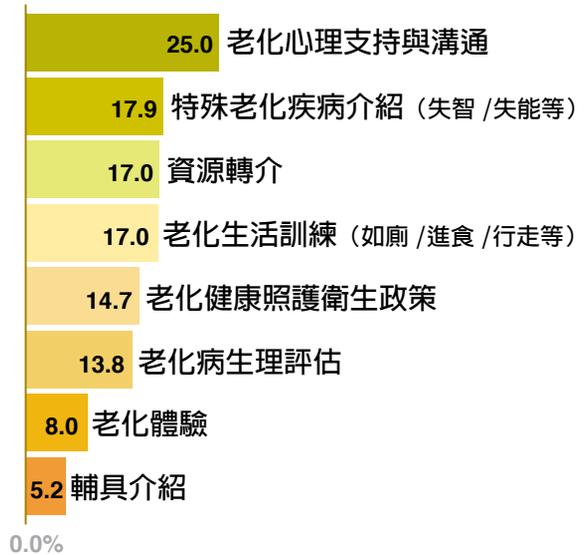
關注高齡議題 老吾老及人之老

雖然大家的臨床工作都會照顧到老人，但是，對於「老人照護」領域的相關議題，有多少比例的人是感興趣的呢？此題以四等級距來評比，只有8.0%沒有興趣，有92.0%有興趣，不過比較高的比例是「有點興趣」（49.6%），約一半的人，僅一成（11.0%）表示「很有興趣」。在高齡化社會的趨勢下，老人照護、長期照護議題已經在各界引起廣泛討論，也有不少深度專業的研討會議，值得大家投資時間參與。在繁忙的護理工作當中，每個人也希望能盡快的把事情做完，而老人照護需要耐心、時間，如何在這樣的衝突中取得平衡，或許是護理人員必需要思考與達成的。

總是會在大林聽到老人們自我調侃，說「老人有『三好』：顧孫好、顧家好、死好！」有的語氣難掩蒼涼和自我貶抑。其實，誰不會老呢？相信護理同仁

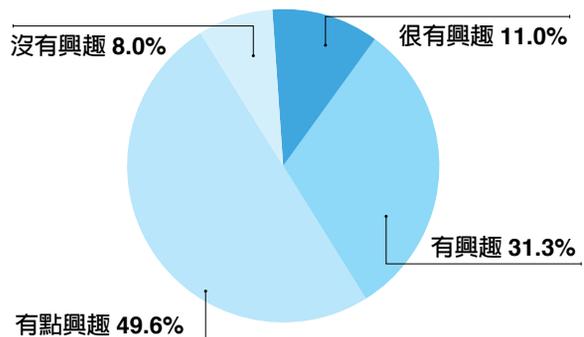
Q6

您認為老人照護的繼續教育課程，最需要之內容為？
(N = 689, 單選)



Q7

您對老人照護的相關議題？
(N = 689, 單選)



一定遇過在工作時照顧到老人時，想到自己的爸爸或媽媽，甚至阿公、阿嬤，下班之後看到他們，會突然想對他們特別好！

讓長者有尊嚴 一路相陪享晚年

在大林慈院與玉里、關山、花蓮慈院都積極地落實國民健康局推動的「高齡友善醫院」，甚至位於都會的臺北、臺中慈院，也朝此概念努力。大林慈院在今年接受高齡友善醫院訪查，委員很肯定我們為老人家所做的服務，並且通過認證資格，玉里與花蓮慈院也同步通過認證。

因此，最後也詢問所有護理同仁，認為「高齡友善醫院」的推動，那一項政策最重要？結果是有 49.9% 的人認為是「照護流程」，第二是「溝通服務」（28.7%）。的確，在對於照護老人的身心靈層面上要花費的時間是比照護成年人多，因此在簡化流程及有充裕的人力是必要的考量。

綜合以上，我們看到，護理人員是能瞭解未來老化的趨勢。當長者生病，

家人無暇照顧是老人照護最大的問題點，因此護理人員更發現自己的重要性，也認知自己要更有愛心及耐心來照護長者。而回歸證嚴上人對於老者的尊重，希望每個家庭能夠好好照顧家中的老人，讓老人能在家享受天年，這也是我們設置日間照護中心的目的，白天由護理人員細心照顧，子女能安心工作，晚上及假日則把握機緣孝順父母。

近日看了一篇網路轉載文章提醒我們不要忘了父母恩，其中有余光中先生的詩作〈母難日〉，字裡行間的敘述都寫到心坎裡——「我最忘情的哭聲有兩次；一次，在我生命的開始；一次，在妳生命的告終；第一次，我不會記得，是聽妳說的；第二次，妳不會曉得，我說也沒用。但兩次哭聲的中間啊，有無窮無盡的笑聲……」每個老人，都是如父、如母的長輩，在我們的眼中，把老人當作是「寶」，他們也都感受得到，即使老了還是可以很有尊嚴，很受尊重。「視病如親」，其實就是這麼簡單。

回歸護理人員的在職教育、專業提升，是有必要再增加心靈及溝通相關的課程，當然相關的老人生理照護課程也是必須重視的。我們期待每一戶人家的子女多為家中的老人多付出一點點，來到醫院的長輩、老人，甚至社區的老人，都能在我們護理同仁的陪伴之下，有尊嚴的安享晚年，以老為榮。

Q8

國健局推行「高齡友善醫院」認證標準中，您認為最重要的是？

(N = 689, 單選)

