

# 想要什麼樣的老後生活—讀 「高齡友善新視界」一書有感

## 一、選讀動機-想要什麼樣的老後生活

幾年前看過「桃姐」這部電影，講述生長於大家庭梁家的少爺羅傑與自幼照顧自己長大的家傭媽鍾春桃之間所發生的一段溫暖人心的主僕情故事，後來有一天，桃姐突然中風，羅傑把她送去安養院，桃姐心中百般不願意卻又無奈，似乎在安養院接受照顧就只是為了等待死亡的到來。這讓我心中產生了揮之不去的陰影，人到了老年真的就如此不堪嗎？後來公務生涯有幸在衛生福利部所屬教養院任職，雖然在機構接受照顧者可以得到我們一般認知的良好服務，各項照顧都符合規定，每次的評鑑也都是優等，但我身為照顧者深刻的反思，這並不是我想要的老後生活，直到看到這本書，讓我對「照顧議題」有了更多的認識及想法，作者周傳久是公視電視新聞部記者、銀髮節目製作人，對「照顧議題」棄而不捨的報導，十多年來走訪歐亞數國，從跨域合作、醫療機構、非藥物照顧、長照乃至於失智照顧等，提供了各層面的反思與創新的案例，儘管他國文化及經驗無法直接移植到台灣，但本書提供了我們全新的切入點，思考如何適合我國制度及生活模式，從「建立照顧新思維」、「兼顧生理與心理」、「改善機構制度與照顧者素養」、「點亮生命價值」及「走訪各國集思廣益」分

為 5 章共 43 節，內容以國內外交流的「對話」及「實例」鋪陳對失能與失智議題中「照顧者」與「被照顧者」的困境，以及如何運用「同理心」與「溝通」解決問題，閱讀「高齡友善新視界」，沉浸在有尊嚴、有溝通品質、樂齡活耀的照顧裡，這是我想要的老後幸福生活。

台灣正面臨加速老化，加上少子化衝擊，讓「照顧議題」備受關注與挑戰，這本書提到幾個重要的觀念：照顧的目的是為支持生活品質，所以照顧的原則是協助被照顧者維持獨立。想想什麼是美好的老年生活？什麼是快樂的一天？對於照顧與被照顧實務情境中尚未面對的「難」與「結」，我們需要用換位思考，用討論來解題。

另外，書中還有許多觀念的建立：國民對自己健康負責、老年人的性需求、安樂死和非積極、非侵入性治療的差異、對長者提供什麼樣的飲食服務等，藉由一個個有趣的小故事，以他山之石的經驗告訴我們長照的重要知識，其實就是「以被照顧者為中心、為主體」的重要觀念，多數人對長期照顧的關注只侷限在「照顧」本身，北歐則早進一步著力在「支持生活照顧」的規劃及努力上。書中舉例護理之家的設計理念，目的就是為了讓長者即使失智失能，仍能保有最大化的生活自由。也有護理之家因此更名為生活照顧之家。

同樣是照顧人力的議題，有些國家的照服員是經過長期培育機制才產生的。反觀台灣一百個小時就結訓的照服員訓練課程，也就只能

著重在照顧技術的學習，而「照顧價值」以及「溝通素養」的技能訓練實是難以速成的，前者攸關人員的工作意願和離職率，後者則與服務品質的提升息息相關。我們所期待的台灣照顧文化是什麼？因應龐大而快速需求的長照服務，由衷期盼國人對落實「全人照顧」和「以被照顧者為中心」的思維理念，得以在本土落地生根。

## 二、綜合各國經驗，營造令人嚮往的高齡友善社會

本書作者走訪各國集思廣益，用心四處蒐集採訪報導國外友善照顧的實例，讓我們在羨慕之餘，提出的建議中肯的幫助我們對「照顧價值」的新契機。

### (一) 日本「照顧經理」與嚴謹的評估制度

#### 1. 專業化的照顧經理制度帶來高質量服務：日本的照顧經理制度

是一項專業化的護理管理體系，照顧經理通常是具有社會工作、護理或康復專業背景的專業人士，這些照顧經理需要通過嚴格的資格考試和專業培訓，才能正式上崗，他們的主要職責是為長者制定個別化的照顧計畫，協調各種護理服務，並持續跟進和調整計畫以滿足長者不斷變化的需求，保證了他們能夠為長者提供高質量的服務。他們不僅能夠準確評估長者的需求，還能夠制定科學合理的照顧計畫，這對於提升長者的生活質量具有重要意義。

2. **嚴謹的需求評估，個別化護理提升生活質量：**照顧經理會對長者進行全面的需求評估，這包括身體健康狀況、心理狀態、社會支持系統、生活環境等方面。這種評估通常涉及多次家訪和詳細的面談，並且需要結合醫療機構的診斷結果。評估結果將作為制定個別化護理計畫的基礎，確保長者能夠獲得最合適的照顧服務，根據詳細需求評估制定的個別化護理計畫，能夠精準滿足長者的各種需求，從而顯著提升他們的生活質量。這種量身定制的護理模式，讓長者在得到身體照顧的同時，也能夠享受到心理和社會方面的支持。
3. **持續的監測和調整，確保動態適應：**照顧經理會定期跟進長者的情況，進行持續的監測和評估，並根據長者的身體狀況和生活需求進行及時的調整。這種動態管理模式確保了長者的護理計畫能夠隨時滿足其最新需求，隨著長者狀況的變化，護理計畫也能夠及時調整，確保長者始終能夠得到最適合的照顧，這種靈活性和及時性大大提高了護理服務的有效性。
4. **多方協作提升資源利用效率：**照顧經理在工作中與醫療機構、社會服務機構、康復中心等多方合作，整合各種資源為長者提供全方位的支持和服務，這種協作模式不僅提升了服務的質量，也提高了資源利用的效率，這不僅提升了服務的綜合性和連貫

性，還避免了資源的浪費，最大限度地為長者提供了便利和支持。

## (二) 瑞士「時間銀行」，助人即助己的預約回饋制度

1. **時間銀行的概念，增強社會凝聚力：**瑞士時間銀行是一個創新的志願服務系統，允許人們以時間為貨幣進行交易，志願者在提供護理服務或其他幫助時，可以獲得相應的“時間積分”，這些積分可以在未來需要幫助時兌換成服務，這種以時間為基礎的交易系統促進了社區內部的互助和支持，社區成員之間的緊密聯繫，有助於建立起強大的社會支持網絡，特別是對於孤獨和需要幫助的老年人來說，這種支持是非常重要的。
2. **多樣化的服務內容，提升老年人的生活質量：**時間銀行涵蓋的服務範圍廣泛，包括日常生活協助、陪伴、交通接送、家務活、以及各種社區活動，這些服務不僅滿足了老年人和需要幫助者的需求，極大地方便了老年人的生活，讓他們感受到來自社會的關愛和支持，也為志願者提供了豐富的服務機會和經驗。
3. **靈活的參與方式，志願服務的價值實現：**參與時間銀行的人員可以根據自己的時間和能力自由選擇服務內容和時間，這種靈活性使得更多的人能夠參與其中，同時，時間銀行還提供了多種培訓和支持，確保志願者能夠勝任所提供的服務，不僅獲得

了服務他人的滿足感，還通過“時間積分”系統為自己未來的需要積累了資源，這種模式激勵了更多人參與志願服務，形成了良性循環，有助於志願服務文化的推廣和普及。

4. **跨世代交流的促進**：時間銀行促進了不同年齡層之間的交流和理解。年輕志願者在服務過程中可以學到寶貴的生活經驗和智慧，而老年人則能夠享受到來自年輕一代的幫助和關愛，這種雙向互動對於消除世代隔閡、增進理解和尊重，乃至於整個社會的和諧發展有著積極意義。

### (三) 荷蘭「失智友善訓練公司」以溝通、態度、環境掀幸福效應

1. **失智友善環境設計，保有失智症患者的尊嚴和自主性**：荷蘭的失智友善訓練公司，專注於為失智症患者創造一個模擬正常生活的環境，這些設施設計成小型社區，提供日常生活的各種設施，如商店、咖啡館和花園，使患者能夠在一個安全且熟悉的環境中生活，患者能夠保持一定的獨立性和自尊，這對於提升他們的心理健康和整體生活質量至關重要。
2. **個別化護理服務的重要性**：這些公司強調個別化的護理服務，根據每位患者的具體需求和病情，提供量身定制的照護計畫，護理人員接受專業訓練，確保了患者能夠得到最適合的支持和服務，有效應對失智症患者的各種行為和情緒問題，提升他們

的生活質量，這不僅改善了患者的生活質量，也減少了護理人員的壓力和挑戰。

3. **專業護理人員培訓和支持**：荷蘭的失智友善訓練公司重視護理人員的專業培訓，確保他們具備最新的知識和技能。這些培訓課程涵蓋了失智症的各個方面，包括病理學、心理學和行為管理等最新的照護技術和方法，有效應對失智症患者的複雜需求，幫助護理人員提供高質量的照護服務。
4. **家庭和社區支持**：這些公司還提供針對家庭成員的支持和教育，幫助他們更好地理解 and 應對失智症患者的需求，通過社區活動和支援小組，增強家庭和社區的參與度，建立起強大的社會支持網絡，這對於創造一個全面支持的照護環境至關重要。

#### （四）奧地利護理之家重視失智失能生活自主權

1. **生活自主權的尊重**：奧地利的護理之家強調尊重失智和失能老人的生活自主權，讓他們能夠在日常生活中保有一定的自主性和決策權，例如，老人可以自由選擇每天的活動和作息時間，這樣的安排幫助他們維持自我認同和尊嚴，不僅提升了他們的生活質量，還有助於減少因失智或失能帶來的無力感和沮喪情緒。
2. **個別化護理計畫**：奧地利護理之家為每位老人制定個別化的護

理計畫，根據他們的需求、偏好和病情提供專屬的護理服務，這些計畫包括日常生活協助、醫療護理和心理支持，以確保老人得到全方位的照顧，這種做法提高了護理的針對性和有效性，改善了老人的整體健康狀況和生活滿意度。

3. **家庭化設計**：奧地利的護理之家通常設計成家庭化的居住環境，使老人感覺像是在家中一樣舒適和安全。房間布置溫馨，公共區域如客廳和廚房的設計也充滿家庭氛圍，這有助於減少老人對陌生環境的焦慮感。這一設計理念表明，環境對老人的心理健康有著重要影響，適宜的居住環境可以顯著提升他們的生活質量。
4. **社區互動與社交活動**：護理之家積極鼓勵老人參與各種社交活動和社區互動，組織興趣小組、文化娛樂活動和志願服務等。這些活動不僅豐富了老人的生活內容，也促進了他們之間的交流和支持，減少孤獨感和社會隔離。
5. **持續教育與培訓**：奧地利護理之家注重護理人員的持續教育和培訓，確保他們具備最新的護理知識和技能，這些培訓課程涵蓋了失智症和失能老人的特殊需求，使護理人員能夠提供更加專業和高效的服務。
6. **科技應用**：先進科技在奧地利的護理之家中得到廣泛應用，包



括智能家居設備、遠程監控系統和電子健康記錄等，這些技術幫助護理人員更好地管理老人的健康狀況，並提供即時的應對措施。

### 三、高齡友善新視界構築老後生活幸福

在閱讀《高齡友善新視界》的過程中，我深刻感受到高齡友善社會的必要性和緊迫性，隨著我國進入老齡化社會，面對這些挑戰和問題顯得尤為重要，以下是我對書中幾個關鍵觀點的反思：

#### (一)健康醫療的重要性

構建高齡友善社會首先需要完善健康醫療體系，這包括推廣預防醫學、強化基層醫療服務和提高醫療設施的可及性和適用性，書中強調，預防醫學可以有效減少疾病的發生率和醫療費用，同時提高老年人的生活質量。

在日本，政府已經開始推行“健康百歲”計畫，通過預防保健和健康教育，鼓勵老年人養成健康的生活習慣。此外，基層醫療機構可以提供更多的日常健康管理和慢性病護理服務，減輕大醫院的壓力。

#### 1. 預防醫學的推廣

書中強調，預防醫學應該成為高齡友善社會健康醫療體系的核心，相比於治療疾病，預防疾病更具成本效益，也能提高老年

人的生活質量，具體措施包括定期健康檢查、健康教育和慢性病管理。

## 2. 基層醫療服務的強化

本書提到日本的「照顧經理」嚴謹的評估制度，照顧經理與台灣的照顧服務員類似，但涵蓋面還包括牙科助理、柔道整復師、視能訓練士、指壓師等種類，不是只有學歷資格就能擔任照顧經理，還要有5年工作經驗，然後才可以參加考試，日本照顧經理及格率約2到3成，且每2年還要再進修才能保住資格。

另外，基層醫療機構應該在高齡友善社會中發揮更大作用，除了可以提供日常健康管理和慢性病護理，減輕大醫院的負擔外，並且更加貼近老年人的日常生活。

## 3. 智能科技的應用

智能科技為醫療服務帶來了新的機遇，例如，遠程醫療可以讓老年人在家中接受專業的醫療服務，智能健康監測設備可以實時監控老年人的健康狀況，及時發現和處理潛在問題，這些技術不僅提高了醫療服務的便利性和效率，還能有效減少醫療資源的浪費。

## (二) 社會參與和精神健康

社會參與對於老年人的精神健康和生活滿意度至關重要，書

中指出，構建高齡友善社會需要鼓勵和支持老年人積極參與社會活動。

### 1. 時間銀行和社區活動

在瑞士「時間銀行」行之有年，在這個友善城市裡，每一位初老服務者服務老老長輩的模式，鼓勵甫退休銀髮族創造有效生產力，服務更高齡失能長者，藉由「時間銀行」存時數「預約回饋」制度，助人助己模式漸成國際趨勢，如此，高齡健康者更積極服務弱勢者，並記錄其服務時數，在未來當他們有需求時，可以申請回饋一樣的時數，由後輩來提供服務。

老年人擁有豐富的人生經驗和智慧，他們的參與對社會發展具有重要意義，政府和社會組織應該提供更多的社區活動機會，吸引老年人參與，這不僅有助於提高老年人的自我價值感，還能促進社會和諧。

### 2. 老年教育和培訓

持續學習是保持老年人精神活力的重要途徑，政府和教育機構應該提供多樣化的老年教育和培訓課程，幫助老年人掌握新的知識和技能，滿足他們的學習需求。此外，推動老年人再就業培訓和創業支持，也可以提高他們的經濟獨立性和社會參與度。

### 3. 心理健康支持

老年人的心理健康問題往往被忽視，但它對老年人的整體健康和生活質量有著重要影響，書中建議應該加強對老年人心理健康的關注，提供更多的心理支持和諮詢服務，幫助他們應對生活中的壓力和挑戰。

### (三)政策的綜合性

構建高齡友善社會需要政府在政策制定和實施上發揮關鍵作用。同時，社會倡導和教育也同樣重要，這有助於提高公眾對高齡問題的認識，推動社會共識。

#### 1. 全面政策的制定與實施

政府應該制定全面的老年人政策，涵蓋醫療、養老、社會福利等多方面，並確保政策的有效實施。瑞典的老年人政策被認為是全球最完善的之一，該國政府通過立法，確保老年人在醫療、住房、經濟等方面享有充分的保障，同時，政府還鼓勵地方社區參與，通過各種形式的社區服務和活動，增強老年人的社會參與感。

#### 2. 公眾教育和社會倡導

提高公眾對高齡問題的認識，營造尊重和包容的社會氛圍，是構建高齡友善社會的重要一環。政府和社會組織應該通過各種宣傳教育活動，向公眾介紹老年人面臨的挑戰和需求，並鼓勵大

家共同努力，為老年人創造一個友善的生活環境，例如，加拿大的“高齡友善城市”計畫通過宣傳教育活動，向公眾介紹老年人面臨的挑戰和需求，並鼓勵大家共同努力，為老年人創造一個友善的生活環境，這些活動不僅提高了公眾的認識，還促進了社會的和諧。

### 3. 跨部門合作

本書提到以色列的復健強調跨團隊合作、身心整合與認知模式，尊重失能長者的「人味」復健，讓客戶有尊嚴及更有效達到復健目標，此外在民間單位支持下，輔具不僅流通快速且貼近生活需求，最重要的是價格低廉，人人都能獲得最適合的輔具。

高齡友善社會的構建需要政府、企業和非營利組織之間的合作，共同解決高齡化帶來的挑戰，只有各方共同努力，才能真正實現老年人的福祉，例如，可以鼓勵企業參與老年人服務，提供更多的資金和技術支持，同時推動社會力量參與，形成全社會共同關心和支持老年人事業的良好氛圍，通過提供健康護理、居住環境改善、社會參與等多方面的服務，全面提升老年人的生活質量，我想這是我們想要的老後生活，您說不是嗎。