

老人安養機構居住者之需求及滿意度調查-以台北縣私立老人公寓為例

謝佳吟

親民技術學院幼兒保育系助理教授

Hsieh762002@ms.chinmin.edu.tw

葉可荀

親民技術學院幼兒保育系研究助理

Shelley10219@yahoo.com.tw

楊欣欣

親民技術學院幼兒保育系研究助理

K1a2e3e4n52001@yahoo.com.tw

中文摘要

隨著低出生率及高齡化的影響,人口老化已是不可避免的趨勢,使得台灣面臨人口老化的問題,衍生出未來老人安養照護的問題日益重要。如何提供符合老人需求之安養機構使台灣的年長者能享有高品質的服務,甚為重要。

本研究以台北縣一所私立老人公寓為研究個案,希望了解仍能自理的長者對於老人安養機構的服務需求。透過訪談該機構現有居住者約五十三位,實際了解長者對老人安養機構之需求滿意程度。因考量長者們的體能狀態,本研究採結構性訪談,了解長者對於目前居住機構之衛生、設備及服務之滿意度,期更進一步明瞭長者們對於安養機構的服務需求。

本研究發現,該安養機構之居住者對於安養機構的環境衛生及飲食服務感到滿意,但對於設備及服務有較多的建議。居住者表示機構中運動設施的放置地點及設備,以及團體旅遊活動,較未考慮到一些行動較不方便之長者的需求;此外機構所提供之健康檢查服務,居住者也期望機構能夠根據個別的需求,提供不同的健檢。對於機構平日提供之文康,該機構的居住者偏好學生團體所帶領的活動,他們表示學生團體所帶的活動較有變化,期望機構能多邀請學生團體來帶領文康活動。

關鍵詞:老人安養機構、老人需求、安養機構服務品質

壹、前言

養兒防老，現在這句話已經邁向不如靠自己的層面了。隨著生化科技的發展，將人的平均壽命延長，根據研究報告指出，自民國三十四年平均人的生命年齡約至四十歲終止，至今平均壽命年齡以倍數劇增，目前平均每五個人就有一個人是老人（羅仁權，民 97），出生率比死亡率還低，因此，台灣社會的人口結構，早已呈現人口老化的狀態，所以對老人安養機構的需求將日趨熱烈。然而，台灣目前的老人安養機構品質良莠不齊，對於老人真正的需求並不是很了解，因此希望能透過本研究了解與老人的對照護機構的在專業設備、照顧及文康活動的需求，以提供機構及老人照護從業人員作為參考。

貳、文獻探討

一、台灣老人對安養機構之需求

因醫療衛生進步，使得老年人口比例逐漸增加，台灣已進入高齡化社會，未來社會對於老人安養與照護的需求將增加。老年人照顧問題若未獲得重視，將使壯年人口負擔過重，使台灣造成社會勞動力不足，影響國家生產力，因此，健全老人社會福利是台灣必須重視的一個問題（江亮演，民 94）。

根據我國內政部頒訂「老人福利法」對於老人的定義為年滿 65 歲之人。根據聯合國的定義，65 歲以上的老年人口比率在 7% 以上就是老人國，從人口組成來看，台灣在 2004 年已成為全世界人口老化最快速的國家。根據行政院經建會推估（內政部，民 97），台灣 65 歲以上人口比率將由 2006 年 9.95%，約 227 萬人，至 2016 年增為 13%，約 303 萬人，之後快速上升，至 2026 年將超過 20%，約 476 萬人，每五人中就有一位是老年長者。若以當年總人口推估數 2348 萬人計，約有 470 萬老人，將超過台灣兒童的人口數。已開發國家之林，人口高齡化現象與所產生的問題早已浮現，加以台灣地區人口已逐漸轉型到低出生和低死亡的階段，使得台灣地區開始感受到人口老化的壓力，因而突顯了未來老人安養的問題。

老人對於安養的需求，依據老人其行為自主狀況大致上可分為：具有生活自理能力者及生活需要照護者的兩種類型來區分（熊智銳，民 95）；具有自理能力的老人對於安養機構所提供的服務，除了在生活方面的照護，包含三餐供應、身體保健、生活照護及醫療技術照護等生理方面需求的滿足，另一方面也希望能充實自己的精神生活，學習自己有興趣的技能，因此，許多具有生活能自理能力的老人，多半期望機構除了提供餐點及醫療服務外，能夠提供良好的生活規劃、休閒育樂以及進修等服務措施。

二、老人照顧機構之種類

目前台灣老人安養照顧機構種類很多，依據居住者需求之不同，可分為：老人安養機構、老人養護機構、長期照護機構、老人公寓等。老人安養機構主要是以提供三餐、休閒育樂、身體保健或其他等服務，供應健康狀況良好以及可自我照顧的老人居住。老人養護機構主要

以協助照料洗澡、穿衣、餵食、排便及簡易護理服務如復健、口服藥物督導等無須醫護技術的服務，供應健康狀況不良、行動不便、生活無法自理的老人居住。長期照護機構主要以協助慢性病以及病情穩定，無需積極治療之病患提供技術性護理以及生活照顧的服務，如氣切抽痰、皮下注射、插管灌食、導尿管護理等較高醫療護理照顧。老人公寓是最近出現的名詞，其實主要提供的服務內容以及所服務的長者與老人安養機構相同，提供三餐、休閒育樂、身體保健或其他等服務，供應健康狀況良好以及可自我照顧的老人居住，提供老人租賃之屋舍，此為台灣政府目前積極推廣的，未來將成為老人安養居住方式之一(胡富傑，民90)。

參、研究方法

本研究目的是希望能了解生活仍能自理的老人，對於安養機構的需求，包括機構設備、空間、安全以及休閒育樂活動之安排服務，而老人公寓是台灣老人未來居住的方式之一，因此以台北縣一所私立老人公寓為研究個案。該機構屬於公辦民營機構，收取的費用屬於中等價位，以單人房為例，每月管理維護費約為八千元，一人伙食費約為三千八百元，研究對象為居住於該機構的長者。

受訪談者共計有五十三名，男性有三十位，女性有二十三位，此機構是以能生活自理的長者們為入住對象。受訪者入住機構年資三年以上者有 30 位佔半數以上，他們已熟悉機構的狀況，而入住不到一年者有九位，僅佔 17%。年齡層分布從六十五歲到八十九歲，其中年齡分布於八十到八十四歲長者最多有 39.6%；有慢性疾病者有 34 位 (64.2%)、無慢性疾病的有 19 位 (35.8%)，顯示有超過三分之一的長者健康狀況良好。受訪者中，膝下無子女者僅有四位，擁有一位子女的僅有二位，擁有三位以上子女者有三十八位佔 71.7%，顯示許多長者仍可選擇與家人同住。此外，受訪者的教育程度以國小及未受教育者居多，超過六成 (60.3%)，具有中等教育學歷者有近四成(35.8%)，受大學以上教育者僅有二位 (3.8%)。在訪談中發現接受較多教育的長者，較勇於表達自己的看法，提出不同的意見。因入住長者的基本背景不同，對機構的需求以及動機可能會不同，期望能因此蒐集豐富的資料。

本研究因考量長者們的體能狀態，採結構性訪談法，將事先擬定好訪談的題目，詢問長者對於目前居住機構之衛生、設備及服務之滿意度，期更進一步明瞭長者們對於安養機構的服務需求。問題設計採三點量表分為滿意、尚可、不滿意三個級別，每一問題並包含開放性問題，詢問長者原因及建議。

所有的資料將使用 spss 進行量化分析，另進行質化分析了解長者對各項服務的滿意度的原因及改善建議。

肆、研究結果與分析

一、環境空間及設備

從問卷調查中發現，受訪者對活動空間大小滿意度很高，有三十一位回答滿意，佔

58.5%，其餘二十二位選擇尚可，並無人提出不滿意的意見。選擇滿意的長者表示與北部某著名私立機構相比，目前居住的機構收取的費用與所提供之空間比例更為合理；選擇尚可的長者認為機構空間大小還可以接受，但是如果空間可以更大將會更好。

在設備方面，有七成五的受訪者對於機構的燈光亮度表示滿意，認為機構的燈光設備被很充足。受訪者對於機構的娛樂設備方面，回答滿意者有四成七，認為設備足夠；尚可者有超過半數有二十七位，詢問原因是因為機構的設備數量足夠，但是因自己沒有興趣使用，所以有或沒有都沒差別；有一位長者回答不滿意，他提到設備都被固定的人霸佔，都輪不到他使用。在運動設備方面，有近四成九的受訪者選擇滿意，他們認為機構的運動設備多元化，但有另外的二十四位(45.3%)的受訪者選擇尚可，原因是因為運動設備放置的樓層太遠，不方便使用，或因本身喜歡到附近公園散步，不曾上樓使用過，也不清楚運動設備狀況。但有三位受訪者表示不滿意，原因分別為設備屬較激烈的器材，不適合骨頭退化者，或是設備故障機構遲遲未修復，另一位長者表示喜歡打羽球，機構卻沒有球場。

另外，受訪者對於機構內的求救鈴設備，有六成(32位)表示滿意，認為數量足夠，但有四成的長者選擇尚可，他們有些因為剛進入機構居住不久，不知機構有此設備，也有些表示因未曾使用過，所以覺得還好，但有一位莊爺爺表示：「求救鈴數量雖然足夠，但人員配置卻不足。曾經，機構中有位長者按了求救鈴，人員卻沒在第一時間到達，那位長者因此逝世了。」顯示設備或許足夠，但服務人員的應變仍有待加強。

二、衛生方面

受訪者對於機構的衛生狀況多表示滿意。在公共廁所方面，有六成六的受訪者表示滿意，其他回答尚可的長者表示多使用房間內的廁所，很少使用公共的廁所。有六成八的受訪者對於活動空間的清潔度表示滿意，他們表示機構都有定期請人打掃，但選擇尚可者有三成二，他們表示清潔的人手不足，雖有定期打掃，但有些地方打掃不確實。在餐廳方面，表示滿意者有六成六，他們表示餐廳環境乾淨有定期消毒，且餐廳服務人員都有戴帽子及口罩。選擇尚可者多表示較少去餐廳用餐，多是自己煮。

三、服務內容

服務方面，受訪者對於與機構人員的互動有四成七的長者表示滿意，他們表示機構人員會對他們噓寒問暖，但有另外的四成七長者選擇尚可，他們表示，機構人員忙時，態度會較不好。另有三位受訪者(5.7%)表達不滿意，有一位長者認為隱私不被尊重，機構人員會擅自進入他的房間，另有二位表示機構常忽略他們的意見，未正視他們所提出的問題。

在文康活動方面，僅有三成的受訪者表示滿意，他們認為現在的經營者所提供的文康活動內容較多元化；另外超過六成的長者表示尚可，原因是機構安排文康活動很多，但是他們對於活動內容不感興趣或者不夠好玩，有多位受訪者表示由大學生團體所帶的文康活動較有趣，希望機構能多邀請大學生團體來。另有五位(9.4%)表示不滿意，有二位長者不滿意的原因是部分的文康活動是由宗教團體來帶，有幾位表示主講者不理想，另有一位長者表示希望機構能將文康活動的時間資訊表列給大家，但未獲得機構回應而表示不滿意。

對於機構所提供的健康檢查服務，選「滿意」及「尚可」的都是43.4%，他們認為機構每年都會做意願調查，會將參加健檢的長者載至醫院做健康檢查。但有七位(13.2)表示不滿意，原因是免費健康檢查的項目太少，許多檢查還需要另外收費。

在餐廳菜色方面，有六成八的受訪者表示滿意，因為機構的餐廳菜色都會定期更換，而且每週定期有快樂餐供應，滿足長者們的需求。有三成八的長者對餐廳菜色的滿意度表是尚可，他們認為餐廳菜色還可以接受，但是部分長者認為食材應該煮軟一點，或是搗碎一些會較好入口。有一位長者對於餐廳菜色感到不滿意，他表示曾向機構建議，可以多收伙食費使菜色更豐富，但大多數的長者都不願意，因此菜色變化沒有改善。

在戶外活動方面，僅有二成三的受訪者選擇滿意，六成二選擇尚可，選擇尚可的長者認為一年僅辦一次的戶外活動太少，可增加為二次，另有一成八的長者表示不滿意，有些表示沒興趣，有些對於要另外收費而感到不滿意。

在收費方面，有四成一的受訪者表示滿意，他們認為與台北縣某知名度很高的五星級安養機構比較是算很便宜的；但有五成三的長者僅表示尚可，他們認為因收費不算高，所以在人員配置稍嫌不足，硬體設備損壞常未修的情形；另有三位受訪者表示對於伙食費及水電費需另外收費感到不滿意。

伍、 結論與建議

一、 結論

根據我們統計結果發現，受訪者對於機構的衛生方面滿意度最高，機構在衛生方面的管理頗為落實，所以受訪者對於機構的衛生整潔給予很高的評價。在設備方面，受訪者對於燈光亮度方面最為滿意，在娛樂及運動設施上，有超過四成的受訪者表示滿意，認為數量及種類都足夠，在求救鈴上也有六成的長者表示數量足夠。在服務方面，對於餐廳菜色的滿意度最高，也有六成的受訪者表示菜色會定期更換。

然而，研究發現，長者對於機構所提供的服務部份不滿意者最多，尤其是對於戶外活動的安排，長者們認為活動安排次數太少，且多需要額外收費表示不滿，同樣對於健康檢查的安排亦不滿意其需額外收費的部分，且檢查項目太少無法滿足受訪者的需求；對於文康活動的安排，也有多位長者表示因對於活動性質不感興趣，所以不熱衷文康活動的安排，但許多長者表示希望能增加學生團體所帶領的文康活動。

二、 建議

對於長者們所感到不滿意部份有幾項建議，在戶外活動、文康活動及健康檢查的安排，應事先調查長者們的意見及需求再做安排，例如：戶外活動的安排及收費部分，應事先詢問長者們的意見。此外，我們從研究中發現，長者們偏好大專院校學生所帶來的文康活動，因此，機構可依據長者意願與大專院校配合，進行產學合作計劃，定期邀請學校系所或社團舉辦活動。人員服務不足的部份，機構需給予新進人員及在職人員教育訓練，並執行考核及績

效獎勵制度。健康檢查項目不足部分，一方面期望政府能增加健康檢查項目的減免，以滿足長者需求；另一方面，也建議機構除了安排長者們至醫院檢查之外，能夠提供長者檢查後的追蹤保健，例如飲食或是生活習慣方面的調整與控制，且詳細的與長者們溝通說明，讓居住機構的長者更能感受到機構所提供的服務。另外，應多了解居住長者的需求，聆聽他們的心聲，對於無法達成的要求，能詳加說明，以取得信任與諒解，相信能更增加居住長者對於機構的滿意度。

參考文獻

內政部(民97)。老人福利與政策。出處：<http://sowf.moi.gov.tw/04/01.htm>。下載日期：民國97年10月08日。

江亮演(民94)。對我國高齡化社會福利政策之期待。社區發展季刊，110，127-135。

胡富傑(民90)從老人公寓用後評估探討高齡者無障礙居住環境之建立。未出版的碩士論文。中原大學。台灣中壢。

羅仁權(民97)。國家發展論壇：全球財經科技競爭力與國際關係探討。財團法人台灣客壇協會。

熊智銳(民95)。老人安養機構的問題—安養機構的型貌與設施。健康世界，241，94-96。