

照護機構如何選

制訂日：95.02.05

修訂日：98.03.26 (4)

停——三思您的家人需要什麼照顧

聽——聽聽專業人員及過來人的經驗談

看——親自到機構多看、多聽、多聞、多問

為讓家屬了解如何為家中的長輩選擇一個適當、安全、令人放心的照護環境，希望此份資料能供您參考選擇一個品質優良且適合您需求的照護機構。

一、機構選擇注意事項

二、訪視小秘訣

三、照護費用怎麼算

四、選擇機構五步驟

五、沒時間慢慢選的時候.....

六、老人照護機構評估表

一、機構選擇注意事項

(一) 機構是否合法立案

1. 為什麼：選擇符合政府頒布的老人福利機構設置標準，擁有政府許可設立證書且懸掛合法立案標誌的機構，服務品質才有最基礎的保障。
2. 觀察重點：當你第一次訪視機構時，應該：
 - (1) 請負責人出示「立案證書」
 - (2) 看立案證書上所登記的地址、門牌號碼及樓層是否與你所訪視的機構一致。

提醒：

老人福利機構的設立許可標誌如下：

1. 目前護理之家之立案許可標誌，行政院衛生署正在研訂當中，凡是招牌上寫「xx護理之家」者，即應是立案的護理之家；你可要求負責人出示「開業執照」，或進一步向各縣市政府之衛生局確認。
2. 坊間常出現照護機構合法立案之後，又藉著同一立案證書另外成立照護機構的情況，而其與立案證書上地址不符的機構則是未立案機構。

(二) 餐飲服務觀察重點：

1. 注重個別化需求，例如老人咀嚼、吞嚥功能不好的話，會將食物切成小丁或煮得軟一點，而不是提供全部的老人相同的食物。
2. 當老人不喜歡當餐食物時，提供適當的替代品。
3. 飯菜熱飲熱食、用餐氣氛愉悅。
4. 依照老人的能力提供進食輔具，例如：萬用套、防滑餐墊、彎角湯匙、缺口杯等。
5. 允許家屬帶食物給老人吃。

(三) 生活環境觀察重點：

1. 房間維持乾淨。
2. 每個人有足夠的空間及隱私權也就是有可以放置私人物品的空間，而且每床之間有隔離視線的遮蔽物，例如床簾、屏風等。
3. 室內佈置讓人感覺人性化，有家的感覺。
4. 寢室內設有洗手間，或是靠近洗手間。
5. 環境中沒有令人不舒服的異味（如尿騷味）或是強烈的消毒水味道。
6. 有客廳供老人聊天（社交）之用。
7. 有適當的空間及設施設備供老人接受治療之用，如復健治療專區。
8. 機構附近有可以讓老人散步及呼吸新鮮空氣的地方，如花園廣場。
9. 設有圖書室或提供書報雜誌。

提醒：

訪視時儘可能以你的「直覺」來判斷，觀察與常理不符的狀況，例如在地下室、走道上、違建下、辦公室這些地方設置床位，就是一種違背常理的作法，這表示機構品質有待商榷，總之你要相信直覺、小心求證，以確保老人的生活品質。

(四) 安全設備觀察重點：

1. 自動灑水系統及滅火器。
2. 於視線明顯處標示出口方向指示燈及避難方向指示燈。
3. 所有牆壁、地板、天花板、裝潢等是否都採用防火構造及耐火建材。
4. 建築物及出入口能讓輪椅通行。
5. 住民的寢室及衛浴設備都裝設緊急呼叫鈴。
6. 全部的走廊都設有扶手。

7. 浴廁設有安全設備，如浴室扶手、防滑墊及防滑地板等。

二、訪視小秘訣

秘訣一：至少訪視兩次

記住！如果同樣的機構每次都看相同的東西，那不只是沒意義而且還浪費時間，以下是假設同一個機構要訪視兩次時，所要做的事：

（一）第一次訪視

1. **提出問題**：你可以詢問機構負責人有關機構的收費標準以及入住程序等問題。
2. **公開瞭解**：在機構負責人的陪同之下瞭解機構的格局規劃、相關服務。
3. **私下探訪**：在沒有人陪伴的情況下繼續參觀機構，觀察機構的餐飲、活動，或是和機構的老人及來訪的其他家屬談談，進一步地了解機構。

（二）第二次訪視

1. 最好是在未經預約的情況下訪視。
2. 選擇與上一次訪視不同的時間前往。
3. 週末及晚上或是用餐時間都是評估機構照護品質的最佳時間。

秘訣二：不同時間訪視

你應該在不同的時間前往，這樣你才有機會觀察、比較服務人員對老人的注意程度、服務人員在白天與晚上，一般上班時間與週末的服務態度是否有差異？機構在晚上及週末所安排的服務人員比例通常較少，這是需要注意的地方。

秘訣三：看不完就看重點！！

如果你無法在短短的訪視過程中獲得全部的資訊，我們建議你將注意力放在你**最在意的部分**，例如：不同病狀老人需要不同的照顧方式，如果機構對**失智症老人**（一般稱「癡呆症」）、**中風老人**、**糖尿病老人**…的照顧方式都一樣，就表示機構品質**有問題**，工作人員的專業護理知識也不足。

三、照護費用怎麼算

（一）收費標準：

目前失能老人照顧機構的收費狀況分為：

1. 統一價格：統一價格較無問題，你可以依據自己的負擔能力，來評估機構的收費標準是否合理。
2. 分項收費：按照老人依賴程度分項目收費；老人依賴程度較高的話，所需的費用也會增加。

注意：採分項收費的機構雖然基本費用都比較低，但卻會另收各種其他費用，如需餵食、處理大小便、洗澡就加收一千元到兩千元「不等」的費用，最後不一定會比統一價格便宜。

（二）保證金、疾病準備金：

照顧機構一般都會收取「保證金」，原則上是以不超過收費的六倍為原則。某些機構也會收取「疾病準備金」，作為失能老人臨時住院時的準備費用。

（三）自費項目：

請機構說明照護費用包括那些項目，那些項目需自行負擔費用或額外收費，如醫療消耗器材、救護車、門診費等是否包括在基本費用中等問題。

（四）短期離院收、退費問題：

1. 向機構確認老人短期離院的處理方式，例如離院就醫是否需付費保留床位？保留期限多長？
2. 短期離院回家時，可否退還一定比例之膳食費等。

（五）拒絕不合理的額外收費：

目前政府部門對於收費標準並無規範，若有業者假借政府名義，要求家屬依照其收費標準來繳費，或是繳交加菜金、年節加收費等額外費用，皆是政府未明文規定的範圍，你可以拒絕機構的要求。

目前照護機構與老人、家屬之間最常發生的爭議就是收費問題，因此建議你儘可能釐清確認上述問題，以避免爭議發生。而如果你有任何法律上的問題，你可以洽詢當地的主管單位，或是洽詢中華民國消費者文教基金會，聯絡電話是（02）2700-1234 或是（02）2755-6037。

四、選擇機構五步驟

我們建議你：

1. **事先與醫師商量和討論出院時間**，愈早對機構做事先瞭解，蒐集機構相關資料，可以避免因輕率決定而後悔莫及。
2. **在尋找及評估機構時，協調家庭成員以排班的方式來照顧失能老人，或是暫時利用居家護理或是居家服務，以爭取較長的機構評估時間。**

你可以依照下列五個步驟，選擇適當的失能老人照護機構。

步驟一：家庭會議

（一）應該參與的成員：

1. 失能老人；2. 主要照護者；3. 其他照護者；4. 其他家庭成員。

（二）建議討論的事項：

1. 老人的意願與需求：儘可能尊重老人本身的意願。
2. 照護方式：

儘可能選擇老人心目中理想的照護模式或參考、善用我們所提供的老人福利相關服務資訊。

3. 機構地點：

離家近：最好選擇離家近的機構，好方便親友探視。

交通方便：如果在家附近找不到合適的機構，也要選一個交通便利的地方，才不會造成親友探視不便。

許多經驗都顯示，家人及朋友常去探視的老人通常會獲得較好的照護，因此建議你先瞭解居家附近的照護機構分布狀況，儘可能選擇探視方便的機構地點。

4. 照護費用：家庭可以參考下述建議做出最適合自己條件的分擔方式，

平均分攤：如果家庭成員的經濟狀況都差不多的話，平均分攤就很方便、公平；但若家庭成員的經濟狀況有差距，「平均分攤」就可能會造成部份家庭成員過重的負擔。

依負擔能力分攤：這個方式需要經過詳細的討論，否則容易引起家人間的嫌隙、不滿。

家庭成員可以依據各成員的經濟狀況做出最佳決定。

*至於繳費的方式則可以參考下面的建議：

1. 由某一個家庭成員統籌收齊後繳交
2. 家庭成員每個月輪流繳交
3. 家庭成員分別支付一筆金額成立基金專戶再由基金帳戶按月扣繳。

5. 緊急聯絡人：因為失能老人的身體狀況經常會產生變化，因此必須推選出一位隨時都可以聯絡到的家庭成員擔任緊急聯絡人，好讓機構隨時都可以立刻聯絡到他，以便在緊急狀況發生時，儘早到醫院辦理相關手續或做適當的處理。

步驟二：蒐集資料

（一）蒐集什麼資料：

你所收集的機構數目最好多一點，內容則必須包括電話、地址、服務項目、收費標準等等資料，以便先對機構有基本的瞭解。

（二）可以向誰蒐集：

建議先向你信任的個人或團體打聽及收集資料，如：

1. 有類似經驗的親友：因為他們曾經有過類似的經驗，可以提供一些方法、技巧和相關資訊。
2. 專業人員：醫師、護理人員、社工員...

3. 相關團體機構：老人福利服務團體、長期照護專業協會...。
4. 政府單位（衛政、社政）：各地衛生局、社會局及「長期照護管理示範中心」。
5. 向老人福利推動聯盟索取「照護機構輕鬆找--失能老人照護機構資源手冊」。

步驟三：初步篩選

當你初步蒐集好資料後，建議你運用「照護機構參訪評估表」（附件一），與家中老人或家屬共同討論理想中機構必須具備的要件，再依據這些必要條件來篩選機構，比如：老人意願、地點、費用.....等。

步驟四：電話訪談

現在你大概篩選出一些你認為可能比較「理想」的機構了，那就打電話再深入瞭解一下，做第二次的篩選工作，這時候你應該做的事有：

- （一）**約時間**：跟機構約個參觀機構的時間。
- （二）**問清楚**：只要你想得到或有疑問的地方都要問清楚。

步驟五：機構訪視

親自參觀是選擇機構最重要的工作，因為你可以有機會觀察到機構老人的生活品質，你可以巡視訪查機構的設施設備，並與機構的老人和其他訪視者（老人的家人）討論他們對這個機構的想法感受；要是情況允許，最好邀老人一起參觀機構，此時你可以運用「照護機構參訪評估表」。
*訪視的內容及觀察重點，請參閱「機構選擇注意事項」

五、沒時間慢慢選的時候...

當你需要緊急將失能老人送進照護機構時，你應該怎麼辦？

雖然時間不允許你「慢工出細活」地去評估、選擇一個機構，但我們建議你最少應該思考下面三個問題，以盡量在最短的時間內做出最好的決定：

1. **還有多少時間做決定**：評估你在做最後決定時間前還有多少時間，例如與主治醫師討論住院天數的長短，還有多久時間就必須出院？
2. **要花多少時間才找得到機構**：評估你可能需要花多少時間去找到一個適當的機構？機構的等候期還有多長等？
3. **家庭還能照顧多久**：評估家庭成員還可以繼續照顧失能老人和學習照顧技巧的時間等。

參考資料來源：中華民國老人福利推動聯盟www.oldpeople.org.tw

桃園縣長期照顧管理中心

內政部社會司老人福利

照護機構參訪評估表

評估項目		機構 1		機構 2	
		有	沒有	有	沒有
1	「立案證書」或是「開業執照」				
2	合格的消防安全逃生設備，如自動洒水系統、自動緊急照明系統等				
3	無障礙空間，如包括扶手、斜坡道等				
4	室內、室外的環境清潔，如沒有尿騷味等異味				
5	廚房衛生、整潔				
6	人性化的環境，如佈置有家的感覺				
7	老人都有自己的衣櫃或雜物櫃				
8	每床之間有隔離視線的遮蔽物，如床簾、屏風等				
9	每床都設有服務呼叫鈴				
10	浴廁設有緊急呼叫鈴				
11	室內及室外都有足夠的休閒空間				
12	有適當的合約醫院提供醫療支援，包括急診及門診				
13	隨時檢查失能老人的生理徵象並做紀錄				
14	鼻胃管、導尿管、氣切管每日都有適當的護理				
15	有必須的急救設備、換藥設備				
16	白天及晚上的照顧人員的人數都足以滿足老人的照顧需求				
17	照護人員具備適當資格，如具備護理人員資格、病患服務員結業證書				
18	有營養師、物理治療師、職能治療師或社工員提供必要之協助				
19	照顧人員皆衣著整潔、指甲剪短清潔				
20	外籍勞工的比例沒有超過全部照顧人員比例的半數				
21	定期為老人安排適當的活動，例如慶生會、懇親會…等活動				
22	老人的服裝儀容都清潔、整齊				
23	提供個別化飲食，如依據老人的咀嚼或吞嚥功能而提供不同的食物				
24	提供個人服務，如代為寫信、打電話或購物				
25	家屬探訪的時間及次數不做嚴格限制				
26	老人對於生活內容有表達的機會				

*提醒 1：若你參觀訪視的機構獲得勾選的項目愈多，代表這個照護顧機構的照護品質愈好。你在
使用本訪視表之前，可以先參考上述選項，決定那些選項是一定不可缺少的要件，然後
比較兩家機構之後，依照勾選的結果來選擇機構。

*提醒 2：第 1、12、13、14、21、23 項都有書面資料，參訪時可請機構提供。

*提醒 3：安養護機構白天是約每 8 位老人設 1 名服務人員，護理之家是每 5 床設 1 名病患服務員。