

開設社區型老人日間服務

實務操作手冊

喜年社會企業股份有限公司

序

我國65歲以上老人人口已於1993年達7.1%，正式邁入高齡化國家，同時預估2025年每五人將有一人是老人（行政院經建會，2006）；另一方面隨著社會變遷，昔日的大家庭已逐漸轉變為雙薪的小家庭，子女長大成家立業後，老年人、夫妻相伴或獨居；尤其退休後生活若未善加安排，留在家中將會減少社會參與，縮小社交範圍，甚至容易導致生活品質降低，乃至身心功能逐漸退化，有礙健康。因此，我們不僅期盼長輩們活得長壽，更盼望他們活得健康、喜樂。

有鑑於此，喜年社會企業公司希望有更多對老人服務有熱忱及興趣的人士，經培訓後能加入社區型老人日間服務的行列，使長輩們能就近在社區中獲得溫馨的關懷與照顧，並藉由身、心、社會、靈性各項活動的參與而達到高齡樂活的目標。

同時為幫助有心開設社區型老人日間服務的夥伴們，更清楚了解如何開設這項服務，包括開設社區型老人日間服務的基本認識、服務員的培訓、服務的形成與宣導、服務的步驟與流程、服務內容、活動設計、服務倫理、與緊急事件處理等，特編製此手冊。

期盼藉由本書的經驗分享，拋磚引玉，使更多熱心人士一起來開創社區型老人日間服務，並使這項服務越做越好。如此不僅能使我們的長輩更健康快樂，也是我們的福氣，因為我們每個人都會老，照顧今日的老人，就是照顧明日的自己，讓我們一起加油吧！

林麗雲 謹識

前言

在地老化思維下，目前台灣老人的日間照顧服務因著使用服務者的功能狀況分為三種：

- 1.老人日間照顧服務(Day Care)：照顧對象主要是失能、失智老人，就是目前十年長照的對象。
- 2.老人日間服務(Day Service)：主要針對尚有行動能力，相對比較健康的老年居民，提供預防保健、健康促進，使老人能參與社區互動保持活躍。
- 3.社區照顧關懷據點：應用志工，活化鄰里的互助網絡，對老年居民關懷訪視、電話問安、餐飲服務及健康促進活動。

本實務操作手冊是針對社區型老人日間服務(Day Service)的開設著墨，其服務內容含老人健康管理、生活照顧服務、機能回復運動、保健服務、育樂活動、餐飲服務及健康促進活動等，當老人尚未失智、失能之前維護其健康，使之延緩衰老、壓縮疾病、健康終老，擁有活躍的晚年，擁有健康、喜樂、尊嚴、活力。

本實務操作手冊導引要開站的新手，他（她）們都是熟悉地方的當地人，他（她）們了解、重視在地特色及優勢，能結合各式各樣的資源，建立在地獨特的老人日間服務模式。日間服務也積極應用志工的人力，但主張以付薪的服務員來提供穩定的、負責任的服務；受薪的服務員是日間服務成敗的關鍵所在。他們需長期，持續地照顧長輩的全人，這一點與社區照顧關懷據點有明顯不同。

本實務操作手冊是老人日間服務開站的教戰指引，提供參加老人日間服務核心研習課程結訓者，回到自己的社區，從無到有建立新的社區型老人日間服務站；並且，一步一步展開服務，確實應用老人日間服務核心研習課程中所學，於實際的服務當中。手冊中有豐富的範例及照片，手冊還附有表單光碟，提供使用者參考及運用。期待本實務操作手冊成為有志於開設社區型老人日間服務者的實用寶典。

廖麗雲 謹識

目錄

Contents

壹、基本認識篇

- 一、開設社區型老人日間服務的目的 6
- 二、長輩們接受老人日間服務有何好處？ 7
- 三、喜年社會企業公司在輔導社區型老人日間服務的功能 7

貳、服務員培訓篇

- 一、服務員的招募 8
- 二、服務員的資格 8
- 三、服務員培訓班參訓的條件 8
- 四、服務員的訓練 8
- 五、服務員的職責 9

參、服務的形成與宣導篇

- 一、開站的需求評估 10
- 二、服務使用者宣導 10
- 三、服務前問卷調查 13

肆、開站的步驟與流程篇

- 一、開站的步驟 18
- 二、開站的場地與設施 25
- 三、辦理說明會 30
- 四、辦理試辦會 33
- 五、開幕典禮 35
- 六、辦理成果展 37

伍、服務內容篇

- 一、全人照顧健康活動 39
- 二、個案管理（照顧管理） 41
- 三、營養餐食服務 41
- 四、健康管理 41

- 五、靈性關懷與生命教育 42
- 六、場地設施管理 43
- 七、交通接送服務 43
- 八、社會與文化融合 43
- 九、社區資源連結 44
- 十、成效責信 44

陸、活動設計篇

- 一、設計理念 46
- 二、活動的類別 47
- 三、為高齡者設計活動時之原則及注意事項 48
- 四、老人日間服務站活動設計 49
- 五、陪同高齡長者從事活動配合事項 51
- 六、活動後老人評值 54

柒、服務倫理篇

- 一、尊重生命 55
- 二、人生而平等但互異 55
- 三、對案主的資料守密 55
- 四、盡最大的能力正確而小心的完成所交付的工作 55
- 五、基於案主的需要給予照顧 56
- 六、隨時都是一個有責任感的公民 56
- 七、為自己的行為負責 56
- 八、維護長輩安全 56

捌、緊急事件處理篇

- 一、如何預防跌傷？ 57
- 二、如何預防灼（燙）傷？ 57
- 三、如何預防窒息？ 57
- 四、意外事故的預防與因應 57
- 五、緊急事件處理流程 58
- 六、緊急事件處理步驟 58

附件：實務操作手冊參考表單光碟片

壹、基本認識篇

一、開設社區型老人日間服務的目的：

幸福健康的長壽才令人期待，否則長年與慢性病或功能障礙纏鬥，太折磨人且拖累自己、家庭與社會。所以，如何促進高齡者健康活躍的生命，並縮短他們由病弱到死亡的期間(compression of morbidity & disability)，正是照顧服務業要努力的方向。

有鑑於此，社區型老人日間服務站的設立，是為期望在家健康終老的長者，建構一個全人關懷照顧的平台，使高齡者安心舒適的留在家裡，生活於熟悉的社區中越久越好；使高齡者保有生活自理能力越多越好，生活越正常越好，同時使因疾病而導致的衰弱病痛、纏綿病榻期間越短越好。因此開設社區型老人日間服務站的目的如下：

（一）幫助長輩安享「健康、喜樂、尊嚴、活力」

社區型老人日間服務站提供全人照顧及均衡活動，使長輩們在快樂的心情中，活化身心機能，增強、延長生活自理能力，降低臥床機會；並著重健康促進，使「老有所為」成為可能，使長輩們活得健康、喜樂、尊嚴、有活力。

（二）落實在地老化

老年人大都喜歡留住原本生活的社區，享受親情，延續熟悉、習慣與自主的生活。社區型老人日間服務站應用延年益壽四大支柱：醫護輔助、壓力管理、營養與身體的體能活動，使高齡者開心生活，保持活躍和參與，保有生活自主，在地老化(aging in place)，健康終老。

二、長輩們接受老人日間服務有何好處？

- （一）重建規律而健康的生活，擴大社交領域，保持活躍，使晚年生活更快樂。
- （二）活化身心機能，延緩退化、增進生活自理機能，提昇活力。
- （三）定期體檢，早期發現疾病，早期診治。
- （四）保健及預防疾病，改善失眠、便秘、沒胃口、呆滯、憂鬱、腰酸背痛等症狀，提升生命品質。
- （五）改善老人情緒、人際關係，進而改善家庭氣氛。
- （六）在社區中接受身心靈全人照顧，可以持續老人原本慣常生活，維護自我照顧及原有互助網絡，延緩使用機構照顧。

三、喜年社會企業公司在輔導社區型老人日間服務的功能：

- （一）辦理服務員、督導員職前訓練、進階教育、在職教育等。
- （二）研發適宜老人活動教材：有老人的塗鴉日記、老人喜愛的歌、銀髮族健康活動指導手冊、銀髮族檢測體適能實務操作手冊、銀髮族體適能運動指導手冊、銀髮族動態活動指導手冊、銀髮族原民音樂養生指導手冊、高齡者模擬體驗實務操作手冊。
- （三）切入適合實施這項服務之社區，進行設站之評估、設站前之問卷調查、結果分析與後續服務。
- （四）專業輔導團隊於初設站前半年，輔助日間服務站之經營與個案管理，活動之安排、實施。

貳、服務員培訓篇

一、服務員的招募

誠邀照顧伙伴— 在經濟持續不景氣，百業蕭條中，老人照顧與服務是新興產業，也是就業市場的藍海。我們熱誠的服務，使老人更健康喜樂。有一天你我都變老，趁早向老人請教學老，自己老時也會有尊嚴，有活力。

二、服務員的資格

男女不拘，比較理想是45歲以下，身心健康，高中職程度，具照顧服務員結訓證書。有老人日間服務核心課程訓練結業證書者尤佳。

三、服務員培訓班參訓的條件

身心健康，高中職程度，對老人服務有熱忱及興趣，願長期服事高齡者，均歡迎報名參加老人日間服務核心課程訓練。能取得照顧服務員丙級證書、餐飲從業人員丙級證書更好。

四、服務人員相關的訓練

- (一) 老人日間服務核心課程
- (二) 老人日間服務進階訓練
- (三) 老人日間服務藝術與繪畫工作坊
- (四) 老人體適能運動工作坊

- (五) 老人針線工作坊
- (六) 老人日間服務經理人員核心課程
- (七) 老人日間服務經理人員進階訓練

五、服務員的職責

- (一) 提供老人全人關懷及健康促進服務
- (二) 佈置安全、舒適的環境
- (三) 安排活動，活絡老人身心
- (四) 提供餐飲，注意老人營養
- (五) 協助健康照顧
- (六) 提供正面信念並示範給老人



▲在長輩熟悉的社區提供適切的日間服務。

參、服務的形成與宣導

一、開站的需求評估

(一) 開站的考量：

台灣政府十年長期照顧計畫所提供的是失能或失智日間照顧服務。本手冊所推動的是社區型健康老人日間服務。首先，社區要思考的是您要做的是那一類型的服務。老人日間服務是社區的包袱或是資產？是加分的金牛，或是扣分的拖油瓶？所有的社區均適合開始辦理嗎？開始辦理時，是天時、地利、人和嗎？

(二) 開站的評估：可依表一「老人日間服務站開站評估表」實施

(三) 最小經濟規模：

符合小生活圈，大約是小學學區的社區範圍規模，至少有30人，每週3次，每次6小時。服務人員時薪120元，初期至少要培訓4人，配搭志工。為永續經營，向老人收費3000元/月，以健康老人為主。

如果社區裡有200個老人，而宣導/問卷調查是所有老人的70%，說明會就比較能來個50~100人，試辦會來個40~60人，三個月後每次還會有30~40位老人穩定出席並吸引新進者。

二、服務使用者宣導

(一) 開始去接觸老人並展開宣導：

宣導是一種破冰的過程，宣導對象由陌生猜疑，到逐漸了解接

表一：老人日間服務站開站評估表

總分：_____分

項	目	說	明
1	社區老人人口分佈情形 (11%) 本項得分：_____分	1. 老人佔社區人口之比例 >10%(2分)，>15%(3分)，>20%(4分) 2. 老人人數 >150人(1分)，>200人(2分)， >300人(3分)，>400人(4分) 3. 實質獨居老人數 >10人 (1分)，>20人(2分)，>30人(3分)	
2	社區領袖之意願與執行力 (22%) 本項得分：_____分	1. 具自發性，永續經營的可能性，領袖之安定性(不常變動) (0-10分) 2. 有能力爭取外部資源，具執行能力 (0-7分) 3. 有資源，也不一定會辦理 (0-5分)	
3	社區之維生網路 (10%) 本項得分：_____分	1. 社區中有正式機構：醫院、診所、衛生所(室)、藥房、學校 (0-6分) 2. 有相關組織：消防志工、環保志工、守望相助隊、社區媽媽教室等 (0-4分)	
4	社區資源利用率 (6%) 本項得分：_____分	1. 曾主動爭取到外部資源(政府或民間之補助經費) (0-2分) 2. 有效管理及應用相關的公共資源(設施、設備) (0-2分) 3. 辦理活動時能結合外部團體共同參與(0-2分)	
5	社區動員力 (6%) 本項得分：_____分	1. 社區核心幹部動員力，如處理公共事務情形(0-2分) 2. 社區民眾動員力，如辦理節慶活動的動員情形(0-2分) 3. 鄰近之民間組織的動員力，如辦理活動時的參與(0-2分)	

項	目	說	明
6	社區人際互動情形 (9%) 本項得分：_____分	1.彼此認識能互相稱呼 (0-3分) 2.有需要時能互助 (0-3分) 3.關係密切願意分享 (0-3分)	
7	社區能提供合宜之場地 (8%) 本項得分：_____分	1.可免費使用場地(每週三次，上午或白天) (0-2分) 2.場地大小可容納30人以上 (依社區可能參與之老人人數) (0-2分) 3.通風採光佳，有浴廁洗手間，有廚房及炊煮設備(2分) 4.有桌椅、黑(白)板、擴音器、無障礙設施 (2分)	
8	在地服務員可能性 (8%) 本項得分：_____分	1.穩定且可投入較長時間提供服務的服務員應至少有3-5名(0-2分) 2.辦理活動時，可於每10位老人設服務員一名(0-2分) 3.每一語系 (如國、臺、客、原住民語等) 均有有服務員一名(0-2分) 4.服務員的分佈擴及全社區(0-2分)	
9	老人參與之意願 (10%) 本項得分：_____分	1.老人需求問卷調查，50% 老人表示願意參加 (6分)，60% (7分)，70% (8分) 2.有老人組織團體可共同參與，如老人會、長壽俱樂部、教會 (0-2分)	
10	辦理老人日間照顧服務的良性影響(10%) 本項得分：_____分	1.有正面形象宣導 (0-4分) 2.對募款有直接貢獻 (0-3分) 3.回饋社區老人 (0-3分)	

評估人員： 日期：

得分80-100宜於辦理，65-79可辦理，50-65應暫緩辦理，小於50不宜辦理。

受，再到有回應的行為是正常現象。服務員必須理性面對，不需急於陷入挫折感或失去自信。從容易處下手，累積現場經驗，各式各樣的挑戰將可一一迎刃而解。茲提供以下的宣導方法供參考：

1. 滾雪球方式的宣導

從自己人開始去接觸、說明、邀請與問卷調查，請少數已建立互信的對象幫忙推介親友，再由此基礎宣導，建立互信的關係，繼續推介親友。

2. 小眾傳播

社區廣播、廣告車、重要街口發宣傳汽球、宣傳扇子、夾報傳單先破冰，再予正式面對面宣導邀請及問卷調查。

3. 關鍵意見領袖的推薦及背書

4. 掃街式宣導

類似選舉時候選人掃街拜票的模式，在辦理場地方圓一兩公里內逐條道路宣導。

(二) 宣傳單範例：如表二

三、服務前問卷調查

(一) 進行訪問及問卷調查前，應做完善的準備如下：

1. 實施訪查者本身：積極的態度、整潔的儀容、對要宣導的內容確定與熟悉。
2. 隨身攜帶物品準備：老人住址、電話、相關地圖指引、老人日間服務的簡介單張或宣傳品、說明會邀請單與禮物兌換券、服務前問卷調查表及原子筆。

表二：宣傳單範例

好消息！好消息！好康報乎老人知

老人日間服務站新設立 優惠大放送

服務說明會 來就送貼心禮物一份

時間：99.7.1.星期四 上午09:00~11:30 備有餐點

地點：健康里幸福路99號 服務電話：5209999

免費參加 試辦會2場，歡迎把握體驗！

時間：99.7.2.星期五上午08:30~12:30 備有餐點

99.7.3.星期六上午08:30~12:30 備有餐點

對象：65歲以上居民，行動尚自如可以坐著參與活動者。

服務內容：提供高齡者健康促進，全人關懷的園地；

請安寒暄，量血壓，高齡者體適能檢測；

歡樂活力運動與體能活動，才藝休閒活動，懷舊活動；

營養午餐…等多采多姿的服務。

主辦單位

協辦單位

甚麼是老人日間服務站？

老人日間服務站，是社區式照顧服務，是老人的好厝邊。其活動內容包括：量血壓、增進身心活力之運動、歡樂的身心機能活化運動、音樂養生、懷舊活動、園藝活動、溝通式活動、歌唱式活動、老人知性與手工藝及其他之靜態活動。藉高齡者團體的運作與互動，施行老人身心靈健康促進，延緩其退化失能，最大化老人生活自我照顧；使所有想留住老家的高齡者能生活得多采多姿，健康快樂尊嚴的「在地老化」。

服務特色 { 用老人所熟識的好鄰居來照顧老人 ♥放心的照顧♥
用老人熟悉的方式、語言、場地、飲食的照顧 ♥貼心的照顧♥
導入專業的老人身心機能活化運動法 ♥溫馨的照顧♥

老人日間照顧服務站辦理期間老人的反應怎麼樣？

每季測定老人體適能，看到長輩喜樂、充滿活力，體適能進步，越來越積極參與。事實證明此服務切中老人之需求，我們做對了！而您的投入及服務員用心專業的服侍老人更是成功的原動力。

時間：每週三次，每次6小時。

(二) 實施問卷調查：

可依表三「老人日間服務站服務前問卷調查表」實施。

表三：老人日間服務站服務前問卷調查表

基本資料			
姓名：	生日： 年 月 日生 滿 歲 身分證字號：	性別：男 ☐ 女 ☐	共同生活 人
住址：	里村 鄰 路 巷 號	緊急聯絡人：	
電話：	語言：台 ☐ 國 ☐ 識字：是 ☐ 婚姻：已 ☐ ，未 ☐ ，離 ☐ ，喪偶 ☐	布農 ☐ 日語 ☐	電話： 關係：
健康 狀況	意識清楚：是 ☐ 否 ☐	視力：清 ☐ 老花 ☐ ：	活動自如：是 ☐ 否 ☐
	說話清楚：是 ☐ 否 ☐	聽力：清 ☐ 重聽 ☐ ：	進食：獨立 ☐ 餵食 ☐
運動 狀況	自我照顧：沒問題 ☐ 部份依賴他人 ☐ 完全依賴 ☐		服藥情形：否 ☐ 是 ☐ ：
	依賴項目：_____		自覺健康狀況 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
運動 狀況	頻率：天天 ☐ 每週2~6次 ☐ 偶爾 ☐ 從不運動 ☐		
	運動種類：散步或走路 ☐ 健身操(練功) ☐ 游泳 ☐ 其他運動 ☐ ：		

對老人日間服務站的看法 (若有另外想法請加描述)

1. 如果辦理健康老人中心，聚集老人一起活動，您贊成嗎？ 贊成 ☐ 不贊成 ☐
2. 您覺得幾歲以上可以稱為老人？ 55歲 ☐ 60歲 ☐ 65歲 ☐ 70歲 ☐ 80歲以上 ☐
3. 是否喜歡與其他老人一起聊天、活動？ 是 ☐ 否 ☐
4. 白天，在家中生活情形？ 忙碌 ☐ 熱鬧 ☐ 無聊 ☐ 孤寂 ☐
5. 高齡後，您生活上較困擾的部份是？ 無聊 ☐ 沒伴孤單 ☐ 失眠 ☐ 沒胃口 ☐ 衰弱 ☐ 其他 ☐
6. 如果一生中最幸福滿足時是10分，你認為現有 ☐ 分 生活滿意度 ☐ 分 0~10 分
7. 在家裡您怎樣解決中餐？ 家人預備 ☐ 自己煮 ☐ 隨便吃 ☐ 常常沒得吃 ☐
8. 如果在老人日間服務站您認為要供中餐嗎？ 要 ☐ 不要 ☐ 每人自己帶 ☐
9. 在老人日間服務站中，您願意分享您會的技藝嗎？ 一定會 ☐ 不一定 ☐ 不會 ☐
您個人會的技藝有：_____
10. 如果在老人日間服務站先試辦，您覺得妥當嗎？ 妥當 ☐ 不妥當 ☐ (在 _____ 更好)
11. 您可以自行前往活動地點嗎？ 可以 ☐ 有家人親友載往 ☐ 需協助 ☐
12. 如需繳交一點活動費、伙食費 (3000元/月) 您可以接受嗎？ 可以 ☐ 無力負擔 ☐
13. 您喜歡的活動是：聊天 ☐，唱卡拉OK ☐，唱日語歌謠 ☐，跳元極舞 ☐，香功 ☐，剪紙 ☐
原住民歌舞 ☐，傳統技藝 ☐，團體遊戲、競賽 ☐，掙球 ☐；其他：_____
14. 您本人會來參加老人日間服務嗎？ 一定會 ☐ 不一定 ☐ 不會 ☐：原因
你喜歡一個星期有幾次的服務？ 一週2次 ☐ 3次 ☐ 4次 ☐ 5次 ☐
每次幾小時？ 4時 ☐ 5時 ☐ 6時 ☐ 8時 ☐

謝謝您接受訪問，敬祝您健康、順心！

訪查員：

日期：

月 日 時 有老人日間服務站的說明會敬請參加！

月 日 時 有老人日間服務站的試辦會(免費)敬請參加！

(三) 問卷調查的完成率：

原則上至少有200位老人接受面對面宣導及問卷調查，或完成在社區設籍老人總數之七成面對面宣導及問卷調查。主要是期待能充分接觸到潛在的服務使用者。

(四) 問卷回收、整理與分析：

1. 檢查問卷是否完整，確立有效問卷200份。
2. 依據回收問卷整理與分析，建立老人服務前狀況及基本資料，並了解其需求以作為推動服務之重要依據。實際了解並回答以下問題：
 - * 社區老人的樣貌—平均年齡、通用語言、共有的生活經驗、時間安排、社經狀況、喜好活動
身體健康狀況及期待
心理健康狀況及期待
營養餐食狀況及期待
 - * 說明會、試辦會前的宣導實際反應，應調整與改善項目
 - * 主辦單位及服務員能否應付老人狀況及期待
 - * 社區老人之需求點與問題所在是甚麼



肆、開站的步驟與流程篇

一、開站的步驟

(一) 如何開始組織服務團隊？

1. 成立籌備小組
2. 決定服務的規模及經營成本試算，以決定實際營運與收費。
3. 招募服務員並培訓
4. 定期會商與檢討

(二) 設立組織章程

老人日間服務站組織章程可參考表四訂定

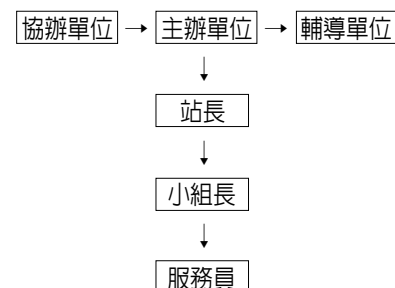
表四：老人日間服務站組織章程範例

老人日間服務站組織章程

一、設立老人日間服務站之目的

社區型老人日間服務站是為了社區中老人能在原本生活的社區，繼續享受家庭溫暖且有更理想品質、更永續之照顧，以安享晚年。就社區內之資源、組織充分動員，為建構一個社區型的老人日間服務站；由社區、在社區、照顧老人。社區婦女增加就業機會（按時計酬），老人擁有習慣的生活（如慣用的語言，習慣的生活、飲食，熟識的親友）。而社區內組織展開雙手，就近扶持社區中弱勢的老人，實現敬老尊賢、分享關懷、分享愛的美德。

二、老人日間服務站組織



三、職責

(一) 主辦單位職責

1. 邀集相關組織單位一起參與老人日間服務之主辦、承辦、協辦事宜。
2. 完成計劃案，送達相關單位，申請相關資源到位，以確保此服務之永續經營。
3. 老人日間服務之經營管理：辦理期間費用之張羅，設施之管理維護。
4. 老人們之號召宣導，邀請並鼓勵長輩踴躍參加。
5. 服務員之招募及管理。
6. 志工之組訓與管理。
7. 業務之擴展。

(二) 輔導單位職責

1. 協助開辦期間（0-6個月）主辦單位業務之解決與突破。
2. 協助組訓服務員（職前訓練、在職訓練），並導入合宜之營運作業程序。
3. 協助場地設施之預備。
4. 協助相關資源之引薦。
5. 協助業務紀錄之繕寫。

（三）協辦單位職責

1. 經費之贊助。
2. 成為轉介單位：如老人病殘之診治安養、老人生活難處之排除解決等。
3. 協助老人接送。
4. 協助餐點之製作或經費之贊助。
5. 擔任講師，協助活動之設計及運作。
6. 成為智囊團。

（四）站長職責

1. 為本站之主要幹部，直接對辦理單位負責，領導服務員使老人日間服務站正常營運。
2. 服務員之出勤考評，每月送交書面報告給辦理單位。
3. 對老人日間服務站之問題作立即處理，必要時往上呈報處理。
4. 出席日間服務站會議，並讓大家表達意見。

（五）小組長職責：1.負責小組活動之完成，組內成員之分工與合作。

（六）服務員職責

1. 管理及關懷責任區內之老人。
2. 管理並完成老人日間服務站老人記錄（含個人出勤記錄）。
3. 設計、帶領、參與所有日間老人活動（全程：含用品預備、場地設施之管理、善後、記錄及檢討）。
4. 餐點製作及安排。
5. 服從辦理單位及站長與小組長之領導，並與所有服務員相敬相愛協力合作。

（七）服務員資格

1. 報名者經甄選並完成老人日間服務員職前訓練，取得結訓證書。
2. 經試用通過（試用期1-3個月），獲公開授予服務證。
3. 服務期間，經每季一次之服務考核通過者。

（八）離隊須知

服務員服務期間，因故無法繼續服務，或服務期滿無法續任，得事先提出申請，辦理離退手續，繳回服務證。

二、老人日間服務站之功能及服務範圍

（一）服務內容：

老人照顧管理、生活照顧服務、機能回復運動、保健服務、育樂活動、場地設施之管理、記錄..等。

（二）活動內容：

包括增進身心活力之運動、歡樂的身心機能活化運動、溝通式活動、歌唱式活動、老人知性與手工藝及其他之育樂活動。讓老人不但健康、喜樂、且擁抱豐富的支持網絡，安度豐盛的晚年。

三、老人日間服務站服務員獎懲辦法

（一）服務員屬社區照顧之種子部隊，是光榮的職份。有表現優異之者，應公告週知，作眾人之表率

（二）服務員之自律應嚴於一般志工，故對表現不當者，經查屬實應予明快懲處如下：

1. 應準時上班並依實簽到、簽退，無法按時上班應事先請假，曠職者視情節重大者得予免職。
2. 公私分明，公物私用，應加倍賠償並受行政處分。
3. 老人日間服務站設施應妥善管理，因未按標準程序管理而致損失應酌情賠償。
4. 與團隊成員和睦、友善相處，若有不當言行，應受糾舉，勸告不改情節重大者應免職。

5. 應服從領導，若有不公平情事應循正常管道反應；不服領導應受糾舉，情節重大者應予免職。
6. 對老人之服務不得以任何方式向老人需索財物，否則應受糾舉，情節重大者應予免職。

四、老人日間服務站組織章程之修訂辦法。

- (一) 每1-2月應召開日間服務站會議，辦理單位均應參加
- (二) 若需修改日間服務站組織章程，應有三分之二以上辦理單位出席，並有三分之二出席人員表贊成方成立。

(三) 與老人簽訂委任服務同意書 委任服務同意書可參考表五

表五：委任服務同意書範例

老人日間服務個案服務契約

_____（簡稱甲方）辦理老人日間服務，協助老人能夠得到所需之照顧，以提昇其自我照顧能力。有關服務內容及權利、義務，現與_____（簡稱乙方），訂定契約，雙方同意約定下列條款：

第一條 本契約有效期限自民國_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

第二條 服務內容

（一）個案照顧管理（二）生活照顧服務（三）機能回復運動、保健服務

（四）提供教育、文康休閒、教學講座、諮詢（五）協助增進自我照顧能力。

第三條 服務時間

每週_____次，每次服務時間為_____小時，但甲乙雙方得依實際情形及行政業務需要，約定調整時間，並於每個月第一週繳交_____元服務費。

第四條 乙方接受服務須知

- （一）乙方應接受甲方工作人員實地服務，並且應在初次接案時，說明乙方案主身心狀況，保障案主得到適切的服務，如有特別需要注意事項亦一併提出。
- （二）甲方服務員，實際服務項目須經甲方評估後，並依所擬定之照顧計劃執行服務。
- （三）甲方服務員應依規定時間到日間服務站，不可遲到、早退或任意更動時間；如果甲方服務員有此情事，請告知甲方。
- （四）乙方不得於服務時間外要求甲方服務員提供服務，若有特殊需求需要服務員額外提供服務，請告知甲方，由甲方調度安排。
- （五）乙方應於規定時間內在服務地點：_____接受服務，若乙方須於服務時間外出，請提前與甲方聯絡。
- （六）甲方服務員提供之日間服務站服務項目限於契約上之約定，乙方若有約定以外之服務需求，請先與甲方聯繫。
- （七）甲方服務員非醫護人員，故乙方不得請求甲方服務員提供侵入性之醫療服務（如：打針、購買成藥……等。），若乙方因請求此項服務；且在未告知甲方而遭致嚴重傷害，其法律責任由乙方自行負責。
- （八）服務員不得向乙方索取或接受酬勞外之金錢或物品，且不得有向案主及家屬借貸金錢或物品，若有此等之情事，請告知甲方。

第五條 停止服務

遇有下列情形，甲方得主動結案停止服務，但應事先告知乙方：

- （一）乙方死亡或失蹤達一個月以上。
- （二）乙方遷離服務區域之範圍。
- （三）乙方不願意合作。
- （四）乙方具有攻擊行為，致使甲方服務員在服務期間有安全顧慮之虞。

第六條 甲、乙雙方應遵守本契約之內容，不得任意塗改變更。

第七條 本契約一式二份；由甲、乙雙方各存一份。

甲方：_____ 代表人
 乙方：_____ 身分證字號：_____ 住址：_____ 電話：_____
 中 華 民 國 _____ 年 _____ 月 _____ 日

(四) 與特約醫療保健服務醫院簽約

特約醫療保健服務委託約定書，範例如表六

表六：特約醫療保健服務委託約定書範例

特約醫療保健服務委託約定書	
甲方：老人日間服務站	
乙方：真健康醫院	
為維護社區老人之健康，預防傷病，甲方老人日間服務站特委託乙方真健康醫院為特約醫療保健服務醫院，特約內容如下：	
1. 老人日間服務站有醫護需求時，應優先轉介至真健康醫院，並由真健康醫院提供適宜服務。	
2. 真健康醫院每年一次為65歲以上老人實施成人健康檢查，並完成專業評估報告。	
3. 真健康醫院每年提供老人預防疫苗接種服務。	
4. 真健康醫院每兩個月至老人日間服務站，提供衛生教育與衛生保健諮詢服務。	
5. 其他醫療保健相關服務。	
6. 特約期間：自2010.01.01起至 2012.12.31止。	

(五) 頒發特約醫療保健服務證書

特約醫療保健服務證書範例如表七

表七：特約醫療保健服務證書

特約醫療保健服務證書
真健康醫院為老人日間服務站特約醫療保健服務之醫院， 特約期間自2010.01.01～2012.12.31
真健康醫院 院長
中華民國99年1月1日

二、開站的場地與設施

(一) 預備貼心及合宜的場地與設施

請參酌內政部失能老人日間照顧規定，場地應每位老人有8平方公尺，並設有多功能活動室、簡易廚房、浴廁及無障礙環境設施設備法規來規範場地設施標準。因應老年人身心變化及需求，適當的場地設施和佈置、完善的用物預備，能引導老人參與動機，刺激其活動的意願，輔助活動的進行，增進活動的效果。

(二) 日間服務站服務場地的條件

1. 合法作為老人活動的公共場所

具備建築物許可使用文件、通過公共安檢、消防安檢，飲用水質及菌落數檢查均合乎標準。大小在198平方公尺以上，有活動室、廁所、洗手檯、炊煮廚房等無障礙設施。

2. 合乎無障礙設施標準者尤佳

(出入口淨寬85cm以上，電梯、出入口斜坡道1/12、馬桶(高的)旁邊L型(70×70cm)扶手高度65cm，洗手台邊有扶手)。走道寬180cm以上，走道扶手採方便握持材質，扶手直徑3.2-4.5cm，設置高度為75-85cm，離牆面4-5cm。如有樓梯其寬90cm以上，兩側應裝設連續不斷扶手(高度為75-85cm)，地面高低若有落差應小於1cm，或以6-12倍斜坡銜接。

3. 適合老人特性基本設備

(1) 有黑(白)板、時鐘、日曆、



月曆、廚房、擴音器、陳列作品等設施。並可以適當標語佈置（如表八）

- (2) 廁所有足夠馬桶，有扶手以符合老人多尿、難以蹲下去站起來之需求、L型扶手高65cm。
- (3) 洗手台，讓乘坐輪椅之長輩便於洗手。
- (4) 安心椅，穩的、有靠背、有1/2-2/3寬，微上斜扶手（不易在起身按壓扶手時滑脫）、椅墊勿太硬，座面離地高43-45cm，比一般折合椅及沙發高以利於起身的椅子。
- (5) 多功能桌，穩、桌面離地72cm以利乘坐輪椅之長輩使用，最好非折疊桌，無尖銳的角或面以避免意外傷害。
- (6) 若有午睡設施尤佳，簡便躺椅或午睡床可供1小時小睡休息。
- (7) 基本活動設備—腕式血壓計、播音樂之音響、樂器（響板手鈴）。
- (8) 文具及手工器材—紙、筆（鉛筆、原子筆、彩色筆、油性簽字筆、橡皮擦）、黏著劑（膠水）、剪貼用品（剪刀、刀片、寬膠布、透明膠帶、彩色膠帶）、舊報紙。



- (9) 記錄及報告用物—每天服務日誌及血壓記錄、每月活動計劃表及相關表單。
- (10) 通風、採光佳，是老人喜愛而習慣前往的場所。

（三）準備活動場地：

1. 為使活動緊湊不停頓，使老人體會優良不馬虎的運作，服務員彼此間應通力合作，緊密協調；由一個活動過度到下一個活動，服務員應有默契能靈活因應，如場地的安排、桌椅的擺放、用物的前置作業安排、隨時補位、幫敲邊鼓…。場地、場所亦可適時調整增加活動之變化及樂趣。
2. 場地隨時維持整齊清潔、乾燥、無異味，能確保活動安全預防意外，使人心情舒適，活動方能順暢進行。

（四）活動器材預備及管理：

1. 每次使用前後，活動器材確實清點交班記錄、妥善維護及倉儲管理，避免不必要之毀損遺失，輕微故障立即維修以免惡化。
2. 器材如手指棒經常以肥皂清水洗淨晾乾保持衛生，用物材料應分類整理保管標示清楚，以利隨時取用。
3. 場地使用過後，要恢復原狀、物品歸位使維持整潔。活動善後工作繁重，需要大家同心協力，一起動手處理。避免造成凌亂、污穢、雜亂、設施物品損失的情形。

表八：老人日間服務相關標語聖經章節範例

在白髮的面前，你要站起來；也要尊敬老人，又要敬畏你的上帝。我是耶和華。
利未記十九章32節

我們行善，不可喪志；若不灰心，到了時候就要收成。所以，有了機會就當向衆人行善，向信徒一家的人更當這樣。

加拉太書第六章9-10節

當孝敬父母，使你的日子在耶和華你上帝所賜你的地上得以長久。

出埃及記二十章12節

他要像一棵樹栽在溪水旁，按時候結果子，葉子也不枯乾。凡他所做的盡都順利。

詩篇一篇3節

義人要發旺如棕樹，生長如黎巴嫩的香柏樹。他們栽於耶和華的殿中，發旺在我們神的院裡。他們年老的時候仍要結果子，要滿了汁漿而常發青。

詩篇九十二篇12-14節

凡勞苦擔重擔的人可以到我這裡來，我就使你們得安息。我心裡柔和謙卑，你們當負我的軛，學我的樣式；這樣，你們的心裏就必得享安息。因為我的軛是容易的，我的擔子是輕省的。

馬太福音十一章28-30節

直到你們年老，我仍這樣；直到你們髮白，我仍懷抱。我已造作，也必保抱；我必懷抱，也必拯救。

以賽亞書四十六章4節

我的肉體和我的心腸衰殘；但上帝是我心裏的力量，又是我的福分，直到永遠。

詩篇七十三篇26節

若寡婦有兒女，或有孫子孫女，便叫他們先在自己家中學著行孝，報答親恩，因為這在上帝面前是可悅納的。

提摩太前書五章4節

凡敬畏耶和華的，無論大小，主必賜福給他。

詩篇一一五篇13節

耶和華是我的牧者，我必不致缺失。祂使我躺臥在青草地上，領我到可安歇的水邊。

詩篇二十三篇1-2節

向老人請教學老 中村大藏（日本友人）

老人五寶：老身、老本、老伴、老友、老厝（老吾老基金會）

家有一老，如有一寶，社區敬老，猶如財寶。你會老，我會老；及早預備免煩惱。

白髮是老年人的冠冕。

（五）準備日間服務站活動：

1.活動內容準備：

- (1) 有目的、有計劃性的安排合乎連貫性、漸進性、組織性的活動內容。
- (2) 靜態的手工藝活動應準備：理想的底稿，事先作好的成品、半成品。
- (3) 動態活動的器材、配樂，應事先編排好。練熟的動作，都應預備好。
- (4) 事先告知老人活動內容及個人應準備用物及器材。
- (5) 為老人預備備份的用物及工具，以提供新加入者及未能自行預備者之需。
- (6) 負責帶動之服務員熟練活動，有效能、有默契的帶動長輩。
- (7) 有些活動有季節性，有些用物及材料需長時間才能預備得起來，可及早蘊釀，預作搜集。

2.心理上預備：

- (1) 快樂是可以預約的，美好氣氛是可以蘊釀的。
- (2) 創造話題，填補老人生活中的枯燥及單調。
- (3) 促使老人更能完全表現，激發老人潛能。

三、辦理說明會

(一) 目的

1. 宣傳：聚集老人鼓勵踴躍參與，對服務使用者說明日間服務的好處、型式、時間、費用。
2. 介紹提供服務的單位，工作人員，服務的內涵與範圍。
3. 體驗：說明問卷調查結果，說明服務對老人的影響，並隨即實施體適能檢測及現場體驗動靜態活動。
4. 連結資源：正式連絡主辦、承辦、協辦單位共同出席；清楚分工，對未來服務推動有共識。並連結社區相關資源，使有助益於服務的開啓與日後維持。

(二) 目標

1. 老人：藉事前充分的宣導，使當天至少有70位高齡者出席，或社區中30%老人與會，或接受問卷調查者50%出席，至少有5個家屬參加。
2. 主辦、承辦、協辦單位、志工均隆重出席。
 - (1) 社區意見領袖、民意代表、基層村里鄰長均出席。
 - (2) 有傳播媒體的出席與報導，以增加正面曝光機會。

(三) 場地佈置與用物預備

1. 準備活動場地：

- (1) 當天會場使用大約一小時。活動現場可張貼一些敬老護老之標語口號、敬老護老之標語集錦、老人日間服務宣言。
- (2) 整潔、衛生、老人日間服務設施就定位。
- (3) 展現老人日間服務的氣氛：張貼標語、紅布條。（如表八）
- (4) 在地風格的表現：如原住民、平埔族、客家農村等。

2. 準備說明會用物

紅布條、海報、佈置用品（插花、胸花、背心或制服）小蜜蜂擴音器、音響設備（音樂）、給媒體的報導畫面（如授旗、授鑰、氣球海）、新聞稿 照相機、攝影機、血壓器、聽診器、身心機能活化運動器材、動態體驗活動用器材。

3. 準備簽到處：簽到單（本）、筆、桌巾、紙杯及其他文具點心、茶水。

4. 活動流程

- (1) 報到量血壓（賓客簽到、發放日間服務宣傳單張、幫老人量血壓、聽診）
- (2) 宇宙操（讓長輩們先動一動）
- (3) 歡迎介紹（主辦單位、政府代表致詞）
- (4) 介紹社區老人日間服務站（服務介紹—播放服務簡介短片、參與日間服務對象資格）
- (5) 穿插動態活動、靜態活動（以活動帶動趣味的方式介紹服務內容，引起長輩們的興趣。例如：老人動、靜態日間服務活動體驗、音樂養生、益智手語歌、懷舊順口溜，老人日間服務活動器材體驗、健康環、日本手工鳴子、手鐘、手鈴，老人體適能檢測體驗）
- (6) 介紹工作團隊服務人員，並邀請參加日間服務試辦會
- (7) 獻鑰：為給老人鼓勵及提供媒體一個議題及畫面鏡頭，有利於日間服務的正面報導，增加曝光機會。
- (8) 大合照
- (9) 茶會或餐會（展現老人餐食）
- (10) 禮成

5. 說明會之宣傳

- (1) 向社區各戶發放說明會之宣傳單，簡介日間站服務內容、參加資格及當天要穿的服裝
- (2) 試辦期間完全免費，現場準備精美小禮品，以提高參與度。



▲在說明會時，以獻鑰的方式，向老人宣導。（磐頂教會）



▲說明會獻鑰匙

四、辦理試辦會

(一) 目的

1. **體驗**：體適能檢測及現場體驗動靜態活動。
2. **招募**：正式招募老人參加，使有助益於服務的開啓與日後維持。

(二) 目標

1. **老人**：藉事前充分的宣導，使當天至少有40位高齡者出席，出席者有20%以上繳納月費。
2. **服務員**：場地設施完善，能順暢的完成本次活動。完成當天日誌與個案記錄，並預告下次活動。

(三) 試辦會的場地、用物及相關準備

1. **老人資料**：老人名單，日誌及血壓登記本、老人個人基本資料表、體適能檢測記錄單及檢測器材。
2. **宣傳**：標語、紅布條、氣球組（含充氣機）、背心/T恤、標語、紙杯、簽到本、簽到筆。
3. **派車/司機**：7天前完成邀請函發放，2天前確定與會名單以便派車。



▲長輩們三人六手同心協力完成紙棒的製作過程



▲用自製的報紙棒，快樂的進行紙棒球比賽。

- 4.記錄活動：相機/底片、錄影機、活動報告。
- 5.授證：證書、名牌、服務員名單、鼓舞激勵的紀念品。
- 6.活動餐點：可自製或附近麵包坊訂購，正式營運後鼓勵長輩自備餐具。
- 7.文具用品：紙筆、名片、空白海報紙、彩色筆、釘書機、迴紋針、橡皮筋、塑膠繩。
- 8.其他：獻鑰用品。

(四) 試辦會活動流程：範例如表九
(試辦期間預繳費用予優惠)

表九：試辦會活動流程

第一次 試辦	早安寒暄量血壓	8:00-8:50
	健康操	9:00-9:30
	體適能檢測	9:30-11:30
	音樂養生	11:30-12:00
	午餐及午休	12:00-13:30 聊天 回家
第二次 試辦	早安寒暄量血壓	8:00-8:50
	健康操	9:00-9:30
	報紙棒製作及按摩	9:30-11:30
	體適能運動	11:30-12:00
	午餐及午休	12:00-13:30 聊天 回家
第三次 試辦	早安寒暄量血壓	8:00-8:50
	健康操	9:00-9:30
	魔幻方塊	9:30-11:30
	紙棒球賽	11:30-12:00
	午餐及午休	12:00-13:30 聊天 回家
第四次 試辦	早安寒暄量血壓	8:00-8:50
	健康操	9:00-9:30
	老照片猜猜我是誰	9:30-11:30
	魔幻方塊	11:30-12:00
	午餐及午休	12:00-13:30 聊天 回家

五、開幕典禮

(一) 目的：

- 1.宣誓：向服務之社區表明將引進高品質之社區型老人日間服務，並協助整合可能之資源，一起合作來確保其永續經營之可能性。
- 2.宣傳：宣傳服侍善工及愚人精神，提昇承辦單位社會形象與知名度。
- 3.宣導：倡導敬老尊賢之善良風氣，增進社區老人對服務站之使用率與參與率。
- 4.宣佈：向各界說明社區型老人日間服務辦理之時間、地點。

(二) 目標：

- 1.社區動員及參與：社區內四分之一老人或有100位老人與會，所有辦理單位參與，得到社區了解與認同。
- 2.獲得平面及電子媒體正面報導。
- 3.開幕活動比試辦會有更多老人參與。

(三) 活動相關預備：

- 1.新聞稿：7天前定稿，3天前發各媒體。
- 2.宣傳：資料海報、紅布條、氣球、背心、T恤、標語、紙杯、簽到本、簽到筆。
- 3.派車/司機：7天前發出邀請函，2天前確定與會名單以便派車。
- 4.記錄活動：相機、錄影機、活動報告。
- 5.授證：證書、名牌、服務員名單、鼓舞激勵的紀念品、獎狀。
- 6.活動茶點：茶水、餅乾、水果、紙杯、餐巾紙。
- 7.文具用品：紙筆、名片、海報紙、彩色筆、釘書機、迴紋針、橡皮筋、塑膠繩。

8.其他：揭幕、剪彩用品。

(四) 活動推展：

- 1.展出資料海報
- 2.介紹來賓，辦理單位致詞、長官致詞、來賓致詞。
- 3.愛的獻禮：獻鑰、授證、獻詩…。
- 4.揭幕
- 5.茶會
- 6.其他：如義賣、義檢、義診、市集、園遊會、地方才藝表演。

(五) 活動評值及報告

- 1.按本標準於活動結束一週內，提出書面報告並存檔。
- 2.照片及影音資料存檔。
- 3.資料展資料存檔。
- 4.兩週內召開檢討會，以保留經驗再求精進。



▲精心企劃的成果展，讓長輩們與現場嘉賓一起同樂。



▲老人以喜愛的日本漁村風格舞蹈表演辦理開幕。

六、辦理成果展

(一) 目的：

- 1.對內責信：將服務成果有計畫有系統展現，回饋給參與的老人與其家屬，鼓舞其持續支持與參與，期能使獲益加深加廣。成果展是正向果效強化的好時機。
- 2.對社區：宣傳與提昇日間服務形象與知名度，倡導敬老尊賢之善良風氣，增進社區老人之使用率與參與率。
- 3.對資源提供者責信：可整體呈現具體成果。

(二) 辦理目標：

- 1.社區動員及參與：老人30人與會且有家屬參與，所有辦理單位參與；得到社區了解與認同。
- 2.獲得平面及電子媒體正面報導。
- 3.成果展後一個月內，能吸引5位新進者接受老人日間服務。

(三) 籌備成果展活動：

- 1.從開始說明會及試辦會便需要考慮成果展現：證明所宣傳內容是負責任且可信的。
- 2.服務初期建立服務前基礎資料：如服務前問卷調查、銀髮族體適能檢測…，日後比對其差異顯示出服務的成效。
- 3.服務過程中的常規記錄及活動成果的保存與觀察：如初始基本資料、日誌、出勤與血壓登錄。
- 4.服務滿意度調查及分析
- 5.活動成品、作品的整理與呈現
- 6.服務影片、照片的整理與呈現
- 7.銜接成果展的後續服務策略與計畫

- a.如選拔最佳人緣獎（善於呼朋引伴，邀請親友參加者）
- b.全勤獎、握力進步獎、美齒阿公阿嬤、熱心服務獎（優良志工表揚）
- c.槌球比賽優勝者頒獎

（四）成果展活動內容：

靜態展示：

在展覽會場展示主題板、看板海報展；照片影片展、繪畫展、作品展，每個部份均有清晰簡要的說明並具體呈現差異及成果。

動態展示與活動：

- 1.才藝表演：舞蹈、服裝表演、健康環秀、音樂會、卡拉OK比賽…。
- 2.交流觀摩或競賽活動：邀請其他站老人一起活動，邀請附近小朋友老小聯誼。
- 3.頒獎
- 4.發表感言見證會
- 5.記者會專訪
- 6.茶會、餐會、遊園會、家屬聯誼會等



▲以戲劇表演的方式，展現成果。



▲原住民部落成果展—布農族石板屋

伍、服務內容篇

一、全人照顧健康促進活動

老人日間服務站重要的功能之一，就是透過各種動、靜態的活動來促進長輩全人（身、心、社會與靈性）的健康。各站活動的時間視各站的情況而定，原則上服務員應於早上8:00之前到站準備。活動結束後也需要維護場地清潔，視需要於當日留下來召開檢討會議。服務內容如下：

- （一）健康管理：測量並記錄長輩體溫、血壓、脈搏。透過這項互動與長輩寒暄問候，增進互信關係。每年成人健康檢查及後續追蹤管理，疫苗接種，戒除不良生活習慣與嗜好。
- （二）健康操帶動：原則上以宇宙操、毛巾操、五行健康操、十巧手或其他類似活動輪替，以訓練長輩體能。
- （三）老人體適能運動：根據其個別需求安排，如上下肢及軀幹有氧運動、伸展操、搭肩走路、呼啦圈、繩梯、拍球、軟式排球類（氣球）。並每季測量其肌力、平衡、心肺耐力、反應及身體質量，持續監測並致力於增進與改善其適能。
- （四）身心機能活化運動：手指棒、健康環、高爾槌球賓果、紙棒球遊戲、飛鏢秀、震撼教育、記憶力大考驗。
- （五）活動規劃請參考活動設計篇。

(六) 為使日間服務站能永續經營，應結合在地文化與傳統、統合於休閒、藝術、知性感性活動，著重老人所擁有的知能（優勢）而非其衰退的劣勢，設計創新之課程，促進長輩身心、社會與靈性之健康與滿足。



1. 均衡的飲食服務，是老人日間服務重要的一部份。
2. 長輩來到日間服務站需要休息20分鐘後，才可以測量血壓。
3. 善於開發生活中便宜的物品，改良成寓教於樂的趣味活動，讓長輩們分組進行，過程緊張卻又有趣味。
4. 活動量較大的繩梯運動，需要安全防護員隨侍在側。



(七) 老人團體服務：如懷舊團體、病友團體、文化團體，期能藉由團體成員間互動學習，增進其參與社會之信心與技能，以保持活躍不退縮。

(八) 營養餐食服務：午餐服務，除提供色、香、味美食，亦考慮膳食療養及養生，注重用餐情境，鼓勵均衡飲食，宣導飲食與口腔保健。促進正面的人際互動，確保老人飲食樂趣及享受。

二、個案管理（照顧管理）

對於有多項需求待處理，需更多跨專業或跨部門之協調與合作之複雜問題；請求專業人員協助，轉介老人給適宜單位；若處理完再迎接老人回到站上參與活動；並予銜接的必要措施。

三、營養餐食服務

營養餐食服務包含：

- (一) 聘請健康檢查合格及具備證照之人員製餐。
- (二) 管理備餐環境。
- (三) 提供安全飲用水。
- (四) 設計適合高齡者需求的餐食。
- (五) 提供營養諮詢服務。

四、健康管理

(一) 護理保健服務

* 持續量測及記錄生命徵象

- * 保健諮詢與講座
- * 健康檢查及分析報告後續處理
- * 疫苗施打接種
- * 慢性病管理：高血壓、糖尿病、憂鬱症、失智症
- * 口腔保健管理、無牙缺牙老人照顧
- * 輔具應用與居家環境設施改善
- * 個別健康管理記錄

(二) 緊急醫療轉介系統

- * 轉介流程
- * 後送單位電話一覽表

五、靈性關懷與生命教育

- (一) 生命回顧
- (二) 懷舊
- (三) 生命教育（生命禮儀、預立遺囑、安寧照顧之講座研討會）
- (四) 成功老化
- (五) 退休生活面面觀
- (六) 信仰
- (七) 社交休閒活動、參訪聯誼
- (八) 在地特色活動設計與發展

- * 傳統節期風情、吉祥物
- * 特產文物、料理、小吃、醃漬物
- * 婚喪喜慶禮俗、禁忌
- * 傳說故事、詩歌、民謠、順口溜
- * 英雄、結盟、敵對事件
- * 遺跡、老街、老宅（古厝）、老橋、今山古道、牌坊、水車

- * 古老行業：打鐵店、碾米廠、閹雞、糖葫蘆、雞蛋冰、麥芽糖、採漆工

六、場地設施管理

- (一) 場地之條件
- (二) 空間設施配置
- (三) 投保場地之投保公共意外險
- (四) 財產設備定期盤點妥善維護管理

七、交通接送服務

老人出門參與活動，交通與餐食服務這兩項是重要關鍵。投保公共意外險，並簽署服務契約書以管理服務的潛在風險。如果有專車接送當然是最爲理想，否則並協助高齡者辦理並協調免費或優惠搭乘大眾交通工具。對於較遠道者安排共乘往返，對失能老人安排復康巴士或溫馨巴士。對於居住於近處者規劃安心往返步行路線，都是十分必要的服務。

車輛定期維修，以確保交通工具的安全。聘用合格的駕駛人員及完善的人員管理，這兩項工作都應保留完整的書面文件。

八、社會與文化融合

- (一) 社區機關團體的交流與對話：如與國小鄉土教學課程結合，辦理阿公阿嬤說故事給小朋友聽，母語的推廣。
- (二) 社區公共事務的參與與連結：如配合田野訪查製作鄉里誌，參與社區綠美化。

- (三) 服務員帶健朗的老人探望社區病弱的老人、孤兒。
- (四) 社區人文資源網絡：在地文史館的應用與對話，在古蹟地點講古並記錄。

九、社區資源連結

- (一) 社區相關福利資源諮詢與無縫隙輸送，特別關照獨居老人、貧困老人、寡婦。
- (二) 積極連結資源
- (三) 志願服務：志工可協助量測血壓、協助餐食製作、陪老人聊天解悶、擔任課程講師。
- (四) 整理及建立社區資源網絡手冊，並強化與資源間的聯結。

十、成效責信

- (一) 滿意度調查及研究報告
- (二) 體適能檢測與結果報告
- (三) 財產控管
- (四) 服務成果報告：質、量、創新的成果。
- (五) 家屬聯誼座談會
- (六) 老人權益委員會
- (七) 照顧人員訓練與發展



▲長輩正在進行高爾槌球運動。



▲長輩們從廣告紙上剪或撕下色彩，拼貼成另一幅作品。



▲社區的小朋友與長輩一起畫畫。

陸、活動設計篇

老人日間服務站活動設計

一、設計理念

- (一) 視高齡者為尊貴、值得敬重的服務使用者：將老人當作是有發展潛力的，活動設計得好，可開發高齡者之潛能及創意，引人入勝使老人獲得無窮的滿足感。（藝術療法、懷舊療法、老人喜愛、成就感、覺得享受）。
- (二) 表現誠意：老人日間服務站之活動設計與幼稚園不同，老人能配合清楚的遊戲規則，喜歡不馬虎的完整運作。所有的活動都是服務員能從頭到尾運作的（含事先作好的成品、半成品），其他的服務伙伴也能充分合作、有默契；表現誠意使老人有自尊，覺得受到尊重有尊嚴。
- (三) 藉團體活動紓解壓力及孤獨感，使放鬆、滿足、喜樂、怡然自得有益其心理衛生。活動中釋放友善引發共鳴，促使老人隨和，廣結善緣，倡導善良風俗；協助其社會化。
- (四) 是高附加價值的設計—文學（詩文賞析、快樂學看ABC）、音樂、拼圖（世界名畫、動人故事）。
- (五) 喜樂的心乃是良藥—想盡辦法讓老人家在活動中微微笑、抿著嘴笑、嘻嘻笑、哈哈大笑，以平衡老人們生活中的挫折與失落；也是吸引長輩繼續前來的良方。（開懷療法）。
- (六) 老人需要延緩退化，注意其老化導致之身心變化，注意安全以預防意外事件（身心機能活化）。對虛弱的老人要特別關照，由於下肢退化、病殘之盛行，需安排大量即便是「坐著

也能參與和體會」的動、靜態活動。

- (七) 一般而言，老人能立即體會動態活動所帶來的愉悅。靜態活動則較能持續於內在，引發其滿足感與成就感。每次動、靜態活動合宜穿插，每週至少有一項作品，每月有各性質不同的活動，每季實施體適能測定。每半年至少有聯誼會活動及服務檢討會。每年的節慶活動使長輩情緒有正向的起伏及引導。

二、活動的類別（陳惠姿，2010）

- (一) 日常生活活動 (Activities of Daily Living, ADLs)
- (二) Activity Pursuits：Activity pursuits 的意義是除了前述的ADLs 以外，凡可以讓個人感受到快樂、舒適、有尊嚴、有創意、成功感、或是在財務上或情緒上獨立自主的休閒消遣活動。

1. 支持性活動 (Supportive Activities)

感受到在其環境中得到支持，與家人或朋友間，或在其社群中覺得有歸屬感。例如：碎紙貼。

▼老照片活動設計



2. 維持性活動 (Maintenance Activities)

促進身體認知及心理社會的功能。例如：紙棒球活動。

3. 增能性活動 (Empowerment Activities)

促進個人的發展達最巔峰。例如：創作或戲劇活動。

三、為高齡者設計活動時之原則及注意事項 (陳惠姿, 2010)

(一) 活動對高齡者的意義：包括寄情、填滿時間、社交活動、滿足團體的需求、保持體能、自我形象之維持、使生活內容更豐富、文化傳承。

(二) 高齡者在選擇活動的考量：

1. 耽心能力不足，體能負荷及經濟能力？
2. 活動之可近性或方便性？
3. 是不是有伴？
4. 對老人意義與價值是甚麼？
5. 維護健康
6. 排遣時間
7. 增加知識
8. 娛樂效果

(三) 為長輩安排活動之考量：

1. 活動的目的在增加生活的樂趣
2. 要能符合參與者的需求，尊重

▼漸進式活動設計



其意願、保護其安全

3. 配合其能力：識字能力、眼力、行動能力、背景
4. 安排有效的活動，激發長輩生活中的動力與能力
5. 難易適中並予發展空間
6. 賦予活動意義，鼓勵參與並分享其活動之感受（意義與價值感）
7. 增進心靈安適愉悅，提升自信與自尊。

四、老人日間服務站活動設計

(一) 老人日間服務站活動設計：（範例如表十）

表十：老人日間服務站活動設計範例

體能活動 1. 手指棒、健康環、高爾槌球賓果 2. 音樂養生 3. 老人體適能運動—上下肢有氧運動、心肺、伸展運動、繩梯、上花轎、團康拍手 4. 毛巾健康操、防癌宇宙操、感官刺激活動	7. 趣味飛鏢 8. 跳腳丫 9. 溫和的室內外球類運動—排球、氣球 10. 跳舞：日本舞、原民舞、土風舞、手語舞蹈 11. 敲竹舞曲、旗開得勝、源遠流長
動態活動設計 1. 拍手運動（十巧手）、趣味倒走 2. 兩人同心（報紙棒接力）、成雙成對 3. 吹牛比賽 4. 頂天立地 5. 頂上籃球 6. 夾夾樂、一拍即合	談話式活動設計 1. 趣味算數 2. 故事接龍、泡茶開講、海天遊蹤 3. 歌中有畫 4. 摸摸樂 5. 講新聞 6. 老照片說往事

靜態活動設計 1.摺紙：摺紙鶴、百合、青蛙、廢紙盒 2.彩繪巧石 3.童軍繩的變化 4.電影欣賞：懷念的老影片 5.吸管貼、豆豆貼、方格貼、石頭貼、稻草貼 6.手工藝：貴賓狗、水晶葡萄、緞帶菊花、青蛙沙包、文化線玉米、貓頭鷹，果凍蠟 7.傳統工藝：織布、編藤、農具製作、竹藝花盆，迷你傢俱、迷你建築物、迷你世界 8.花器：吸管、紙籐、竹藝 9.園藝、寵物的活動 歌唱式活動設計 1.日語歌教唱 2.合唱團 3.養生音樂 4.手語歌 5.愛的鈴聲 6.老人喜愛的歌 7.歌中有畫、文字尋寶 8.竹竿舞曲 生活實用活動設計 1.蚊香架 2.可愛貓、可愛象擦手巾 3.布邊相框、吸管相框	4.年年有餘 5.報紙按摩棒 6.紙籐花瓶、紙籐籃子 7.手編圍巾 懷舊活動 1.寫春聯、做香包 2.搓湯圓、包水餃 3.老照片說故事 4.為孫子做風箏 5.做相框 6.稻草貼 7.四色牌的石磨、杵臼、茶壺杯組、夾腳拖鞋… 8.傳統美食、傳統工藝、傳統童玩 9.在地小集 節慶活動 1.生日會、週年慶 2.歡慶聖誕節、復活節 3.元宵湯圓會、猜燈謎 4.冬至搓湯圓 5.端午肉粽節、立蛋 6.立冬進補 7.中秋烤肉會、許願孔明燈 8.母親節、父親節、重陽敬老節 9.歲末寫春聯 10.迎春踏青 11.卡片製作 12.年年有餘吊飾
---	--

廢物利用活動設計 1.報紙棒、報紙球 2.四色牌：石磨、杵臼、花瓶 3.拿傘的淑女 4.碎紙貼 5.碎石貼 6.蚊香台 7.月曆紙：紙珠門簾、花架、花器、筆筒、小狗 8.創意筆筒（鋁罐、捲筒、正方鋁箔包、廣告紙） 9.保特瓶燈籠 10.塑膠碗蓮花 12.創意筆筒（1000cc牛奶紙盒） 13.撲克牌花瓶，茶具組，鶴、孔雀、狗 14.其他：以魚鱗、羽毛、蟬包為媒材的手工藝 知性活動設計 1.快樂學看ABC 2.文字尋寶	3.排字樂 4.趣味算數 5.聽歌填詞 6.衛生教育 7.為老朋友開講 8.新詩賞析 餐食的活動設計 1.點心美食（粥、飯、麵、米粉、米台目、粿條） 2.傳統美食（碗粿、包仔粿、紅龜粿、菜頭粿、蘿蔔粿、草仔粿、湯圓、蕃薯湯圓） 3.原住民便當 4.在地小集 5.烤肉、烤蕃薯（焗窯） 6.愛宴 7.製作美食：壽司、春捲、水餃 8.快樂餐：改變用餐方式、地點及對象如外燴、外食、野餐
---	--

（二）經濟實惠型的老人活動舉例一：（如表十一）

（三）經濟實惠型的老人活動舉例二：（如表十二）

五、陪同高齡長者從事活動配合事項：

（一）進入老人的情境一向老人請教學老，用心去尋思對老人有意義、有益素材。

表十一：經濟實惠型的老人活動舉例一

經濟實惠型的老人活動舉例一			
報紙的應用	廣告紙的應用	吸管的應用	貼的應用
報紙棒—紙棒按摩 紙棒球賽 同心協力 報紙球—夾夾樂 源遠流長 紙籐：筆筒 籃子 隨樂撕報紙 文字尋寶 碎紙貼 拋繡球	歌中有畫 碎紙貼 紙籐：筆筒 籃子 花器 紙鶴 母雞帶小雞 狗 船 石磨 杵臼 脫鞋	吸管菊花 吸管魚 吸管蝦 吸管相框 吸管貼 吸管薰衣草 吸管花 一簾幽夢 手編吸管動物 相親相愛 吸星大法	碎紙貼 碎布貼 吸管貼 石頭貼 石板貼 毛線貼 豆豆貼 葉子貼 稻草貼 牙籤貼 木棒（筷子）貼



▲運用毛巾製作可愛貓擦手巾



▲可愛貓和可愛象擦手巾成品



▲運用毛巾製作可愛象擦手巾



▲用毛巾配合音樂做毛巾操以及生活訓練。

表十二：經濟實惠型的老人活動舉例二

經濟實惠型的老人活動舉例二			
毛巾的應用	石頭的應用	繪畫的應用	歌唱的應用
毛巾操(運動毛巾) 隨樂毛巾操(舞) 可愛貓(象)擦手巾	彩繪巧石 石頭貼 石板貼 石頭鴨鴨	我的購物車 去旅行 夢想的家園 老人塗鴉日記 老人塗鴉日記	手語歌 愛的鈴聲 老人喜愛的歌 歌中有畫、文字尋寶



▲美麗的石頭貼畫作品



▲運用石片和木工技術的小石板屋，重現布農族傳統住屋模式。



▲唱歌——長輩們正在進行歌中有畫的活動單元



▲老人塗鴉日記已經出版了

- (二) 凡事慢三拍，維護他們的安全、對體弱者格外鼓勵及關照，重視老人優勢部份，緩和其功能衰退之影響。
- (三) 欣賞他們的感受
- (四) 創造成功之經驗，並且慎重的同享完成的喜悅。
- (五) 活動不僅僅是一個遊戲，生活中的細節都可成為活動的項目

六、活動後老人評值（如表十三）

表十三：活動後老人評值表

(一) 活動後老人評值表：			
參加意願	樂意主動5□ 願意在旁觀看2□	意願參與4□ 無任何的配合1□	需遊說、鼓勵3□
注意力	在小組時間能完全集中5□ 在小組集中時間為15分鐘3□ 在小組完全未能集中1□	在小組集中時間為30分鐘4□ 在小組集中時間為5分鐘2□	
記憶力	在不需要任何刺激下能記起往事5□ 在刺激下能記起部份往事3□ 不能記起往事1□	在刺激下能記起往事4□ 只能記起一些零碎的事2□	
與人交往	會主動引發話題5□ 只在被提問時回答2□	主動與人互動4□ 不會參與對話1□	會回應其他參與者3□
參與程度	在不需要任何引導或刺激下也能積極參與5□ 與4□ 合作3□ 少許參與2□ 完全不做任何反應1□		
享受小組程度	完全享受小組所有時間5□ 能享受一半小組時間3□ 沒有跡象顯示享受小組1□	能享受大部分小組時間4□ 間歇表現出開心2□	
(二) 活動評值重點			
1. 目的達成			
2. 場地設施與活動配合			
3. 人員間合作及默契			
4. 創新與發展性			

柒、服務倫理篇

社區老人日間服務站工作倫理

一、尊重生命：

這是最基本的守則，保護生命、促進健康、提升生活品質、尊重人會死亡的自然過程。

二、人生而平等但互異：

每一個人都是獨特的、自主的、有價值的個體，有其人性尊嚴與價值體系，不論其年齡、種族、宗教、文化、態度、背景或對疾病的反應與死亡的信念，縱或您不贊同他，亦應給予尊重。

三、對案主的資料守密：

在確保案主的權益原則下，只在適當的場所和適當的人討論案主的資料。

四、盡最大的能力正確而小心的完成所交付的工作：

案主的需要應優於工作人員個人的需要。

五、基於案主的需要給予照顧。

六、隨時都是一個有責任感的公民。

七、為自己的行為負責。

（參照照顧服務員訓練指引，偉華出版）

八、維護長輩安全：

服務員或志工照顧長輩時，於其所能保護及監督的範圍內，負有維護長輩安全的義務。



▲老人日間服務是一項有意義的社會工作，需要有更多人力的投入與關懷。

捌、緊急事件處理篇

日間服務站緊急事件之處理

一、如何預防跌傷？

走道上要清潔，光線充足，樓梯欄杆要堅固，梯面乾淨整齊；室內陳設簡單，空間寬敞，地板打蠟要稀薄，家具要擺設整齊。取高處的物品要用堅固的梯子。室內光線要充足，不堆放雜物，不常使用的物品要妥善收藏。使用固定插頭，避免用延長線以免絆倒。

二、如何預防灼（燙）傷？

取熱鍋、熱水壺時要戴防燙手套或墊厚布，裝有熱燙食物的餐具、熱水瓶、熱鍋，不可放在桌子邊緣。盛裝熱沸湯物時，不宜太滿，並應加蓋。用手端食物時不宜走太快，以免溢出，引起燙傷。

三、如何預防窒息？

要有良好的通風設備，應定期檢查瓦斯裝置，使用瓦斯爐時，應知道正確的使用方法。有核的果實，必須先去核，然後食用。

四、意外事故的預防與因應：

沒有人願意在活動中發生意外事故，除了事先活動的完整規劃以及預防意外，服務員也必須具備一定的意外事故處理訓練，才能讓活動進行更加順利。無論發生什麼事，服務員須保持鎮定，在第

捌

緊急事件處理篇

一時間以最迅速的反應做最佳的處理，必要時緊急送醫，並在事故發生後，呈報督導。

五、緊急事件處理流程

- (一) 檢查長輩狀況，若需送醫院治療則撥打119，若是服務員在旁人的協助下可以先處理者，則先處理再撥打督導手機報告事件始末。
- (二) 無論有否送醫院均應通知承辦單位及家屬。
- (三) 送至醫院時要確定有長輩的家屬來院後才可以離開。

六、緊急事件處理步驟

(一) 需緊急送醫治療情況

1. 發生長輩跌倒之緊急事件：

- (1) 檢查長輩外觀及生命徵象狀況，若需送醫院治療則撥打119，若是服務員在旁人的協助下可以先處理者，則先處理再撥打督導手機報告事件始末。
- (2) 無論有否送醫院均應通知承辦單位及家屬。
- (3) 送至醫院時要確定有長輩的家屬來院後才可以離開。

2. 發燒、血壓變化、突發的身體不適、休克…

- (1) 再次量測生命徵象狀況，酌量應否需緊急送醫治療，是否掛門診或急診？
- (2) 協助掛號、安排交通接送、健保卡及就診必要證件。
- (3) 應通知承辦單位及家屬。
- (4) 維護清潔舒適。

(二) 異物梗塞處理原則：

狀況一：不完全梗塞

症狀：不斷咳嗽

處理：

1. 密切觀察
2. 鼓勵案主咳嗽
3. 不要拍背或加以干擾。

狀況二：完全梗塞（意識清楚時）

症狀：雙手捏住脖子、很痛苦的樣子、無法出聲。

處理：（哈姆立克法）

1. 評估異物梗塞症狀。
2. 行腹部壓擠法，肥胖者，則進行胸部按壓。
3. 站在背後兩手環抱腰部。（弓箭步）
4. 一手握拳，虎口向內，放在上腹部（肚臍上方），另一手蓋住握拳之手。
5. 向內向上用力擠壓，直到異物吐出來為止。
6. 安慰長輩（輕拍或口述）。
7. 照護指導。
8. 洗手。

備註：無人時，自己用椅背或桌角做腹部擠壓，由橫隔膜以下部位用力向上推擠，以排出異物。

狀況三：完全梗塞（意識不清楚）

症狀：意識不清楚

處理：平躺的腹部壓擠法（打開一吹一壓）。（臥式，哈姆立克法，並求助醫師，盡速送醫急救。）

1. 打開嘴巴。
2. 檢查有無異物在口中。
3. 吹2口氣。
4. 直接按壓胸部30下。
5. 洗手。

(三) 火災時應變措施

1. 平時：

在平時即要有危機意識，利用機會告之長輩消防安全常識及逃生避難方法。另外，認識活動環境之消防設施及逃生避難設備，應事前擬妥逃生避難之計畫，並加以預習，於狀況發生時，便能從容應付，順利逃生。

2. 發生火警時：

可採取下列三項措施：(1)滅火、(2)報警、(3)逃生。

(1) 滅火

滅火最重時效，能於火源初萌時，立即予以撲滅，即能迅速遏止火災發生或蔓延，此時可利用就近之滅火器、消防栓箱之水瞄，從事滅火。如無法迅速取得這滅火器具，則可利用棉被、窗簾等沾濕來滅火。但如火有擴大蔓延之傾向，則應迅速將長輩撤退至安全之處所。

(2) 報警

發現火災時，應立即報警，電話打“119”報警，同時亦可大聲呼喊、敲門、喚醒他人知道火災之發生，與長輩逃離現場。打“119”報警，切勿心慌，一定要詳細說明火警發生之地址、處所、建築物狀況等，以便適切派遣消防車輛前往救災。

(3) 逃生

當火災發生時，掌握契機，迅速判斷，正確的逃生，保全性命是最佳之道。逃生時，務必請長輩保持鎮定，切勿驚慌，以致張惶失措，一個接著一個逃生。

(四) 地震時應變措施

1. 平常要告知長輩了解所處的環境，並注意逃生路線。平時須做事發的演習。
2. 避免發生附帶的災害：尤其是火災，所以應緊急關閉所有的火源，包括電源和瓦斯。順手將門或窗打開，避免因地震變形而無法逃生。
3. 就地尋找安全的庇護處：千萬不要慌張地奔跑。地震時請長輩立即遠離架子或櫃子。
4. 地震容易引發火災，若發現任何災害，要緊急求援。若不幸受困，千萬要保持清醒及冷靜，以敲打器物代替喊叫，絕對不要放棄求生意志。
5. 地震過後檢查是否有長輩受傷。幫忙進行急救或治療，並聯絡救護單位。
6. 檢查水管、瓦斯和電源。在未檢查修復前不要使用。若有瓦斯異味，立即開門窗通風，千萬不可使用電氣或火。

開設社區型老人日間服務實務操作手冊

出 版 者：喜年社會企業股份有限公司

發 行 人：林麗雪

定 價：新台幣參百伍拾元整

地 址：545南投縣埔里鎮大城里恆吉一路36號1樓

電 話：049-2917029

傳 真：049-2915297

初 版：西元2010年8月

郵政劃撥

戶 名：喜年社會企業股份有限公司

帳 號：22699984

著作財產權人：喜年社會企業股份有限公司

排版印刷：偉功印刷製版股份有限公司

ISBN-13：
