

物理治療師與長照團隊間之 溝通與合作

-以五甘心物理治療所為例

全國首創長照型物理治療所，ABC一站式整合性服務新風貌


五甘心物理治療所 執行長

廖泰翔 物理治療師

107.11.03



大綱

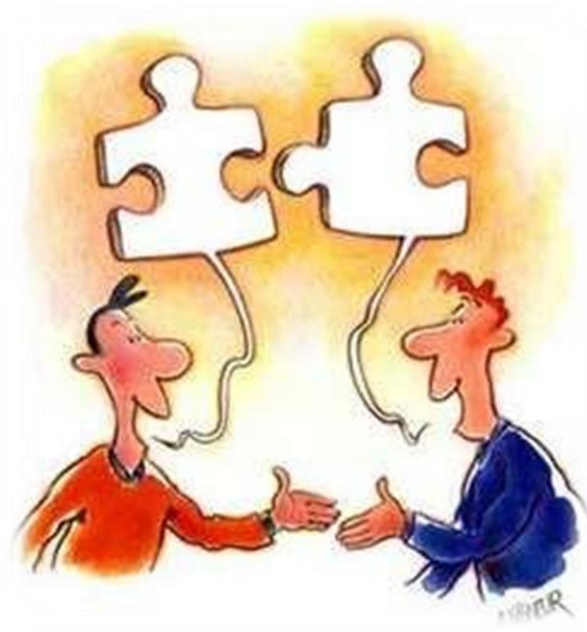
- 
- A close-up photograph of an elderly person's face, showing their eyes closed and hands resting on their cheeks. The skin is wrinkled, and the lighting is soft, creating a contemplative and serene atmosphere. The person is wearing a dark-colored garment.
- 一、學習適切溝通技巧
 - 二、認識社區資源連結
 - 三、個案管理模式運用
 - 四、長照創新服務新思維
 - 五、未來挑戰

1

學習適切溝通技巧

為什麼人需要溝通?

- 期待自己能被他人所了解,
- 期待能與他人更靠近
- 但在這之前,最重要的是自我了解



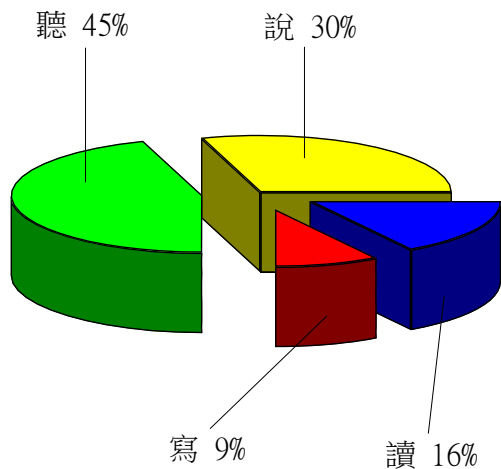
什麼是溝通？

資訊共有

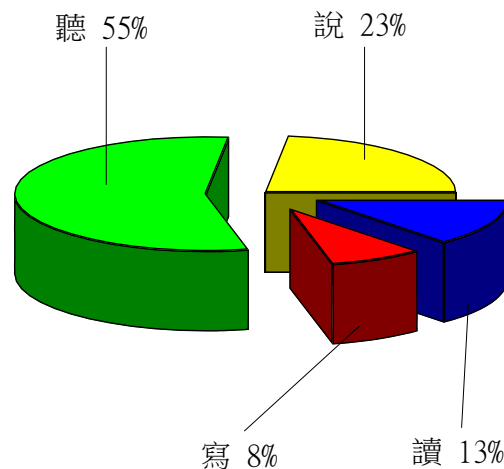


用心傾聽的重要

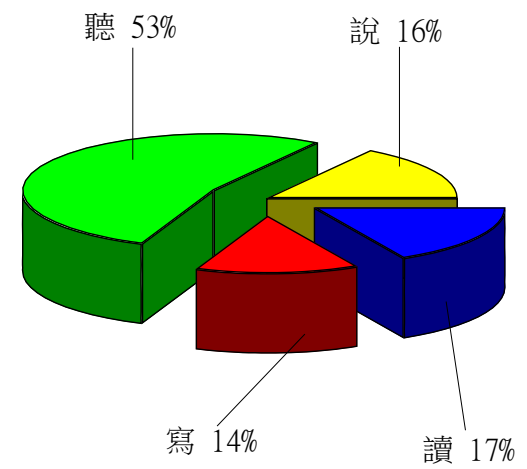
- 「聽」是我們生活中，相當重要的部份
- 事實上，在說、聽、讀、寫四項主要的溝通行為當中，聽佔了大部份的時間



(A) 研究對象：不同職業的成人
(Rakin, 1929)



(B) 研究對象：中學生與大學生
(Werner, 1975)



(C) 研究對象：大學生
(Barker 等人, 1980)

積極聆聽的障礙

- 急於發言

急於發言的原因有：怕忘了或被別人講完了；以自我為中心；愛表現自己；驕傲自大、自以為是

- 過度講究邏輯

講究道理，卻忽略了情感

- 帶有偏見

預設立場、因人而言



長照工作人員與病人、家屬之溝通

- 千萬別與個案或家屬發生爭執
- 以同理的角度看待個案與家屬
- 我們期待有效的溝通，就需要藉由接觸來溝通，但是並非事情一溝就通
- 然而，事先的說明與優質的溝通相當重要，我們應該強調彼此在同等地位與相互尊重的基礎上，進行雙向的交流

有效溝通的「四不一要」原則

- 「不要」讓對方覺得受到威脅。
- 「不要」把氣氛搞僵。
- 「不要」訴諸恐懼。
- 「不要」試著一次就完全改變對方的立場。
- 「要」有同理心。

該怎麼說

- 急事，慢慢的說；
- 大事，清楚的說；
- 小事，幽默的說；
- 沒把握的事，謹慎的說；
- 沒發生的事，不要胡說；
- 做不到的事，別亂說；
- 傷害人的事，不能說；

- 討厭的事，對事不對人的說；
- 開心的事，看場合說；
- 傷心的事，不要見人就說；
- 別人的事，小心的說；
- 自己的事，聽聽自己的心怎麼說；
- 現在的事，做了再說；
- 未來的事，未來再說！

2 認識社區資源連結

1.社區資源是什麼？

- 社區資源是中心經營者為了達成機構的服務使命，透過各種管道途徑，向各級政府機關、公司行號、學校、醫療機構、團體、民間單位、社區等，爭取社會認同、提供設備、人力、物力、財力、自然環境、文史、產業等資源，以充實經營中心的各種環境設施，提升經營與學習績效，豐富教育內涵，滿足中心經營之各種需求

2.如何開發社區資源？

- 社區資源盤查(分析)
 - 有形社會資源：人力、物力、財力、空間
 - 無形社會資源：知識、經驗、專長、智慧、觀念、認同、共識、行動
 - 正式資源：機關、學校、組織、法令規章、企業
 - 非正式資源：社團、志工、宗教信仰、風土民情

資源開發上的困難

- 清單上的資源不是真資源
- 清單上的資源無法使用
- 各組織機構各有立場
- 先入為主的偏見
- 常被忽略的潛在資源

3.如何運用社區資源？

- 以**認同**為基礎
 - 認同目標，資源才可能被動員及提供
 - 資訊提供、認知、是認同目標的前提
 - 有具體的行動方案（計畫）乃得以動員資源

資源運用守則

- 要為理想與使命而做，不是為專案而申請、為金錢而連結
- 要篩選資源，並非來者不拒
- 資源的投入是因為支持與參與者是被感動或自願，而非被強迫或人情
- 一切透明化(財務、人事、工作)
- 對於各種資源的連結要有所紀錄，並且養成徵信的習慣(如開捐款收據、公告捐款芳名錄)

資源運用守則

- 要有累積的習慣:資源獲得與導入是一種學習過程，關鍵在於信任與默契
- 以合作、溝通替代競爭與衝突
- 避免合作單位的彈性與疲乏，創新的永續發展非常重要
- 應學習從跨領域去找尋資源，會有意想不到的創意(弱連結 v.s. 強連結)
- 要懂得感恩，資源的投入並非理所當然

4.如何建構社區資源網絡？

- 社區資源網絡就如同一張蜘蛛網，一個點即是一個組織，彼此因為合作而建立友好的關係，這些彼此連結能夠使得在網上的各個點更加的堅韌有力，即是透過網絡的建立強化各個組織。



提供自己既有資源



引進自己所需資源

活動是最好的媒介

5.如何建構策略聯盟？

- 主動出擊
- 尋找關鍵人事物 (幕後推手)

6.如何擬定資源運用計畫？

目標對象	單位	
	關鍵人物	
我方	需要什麼幫助	
	能提供什麼幫助	
對方	需要什麼幫助	
	能提供什麼幫助	
交流計畫內容		

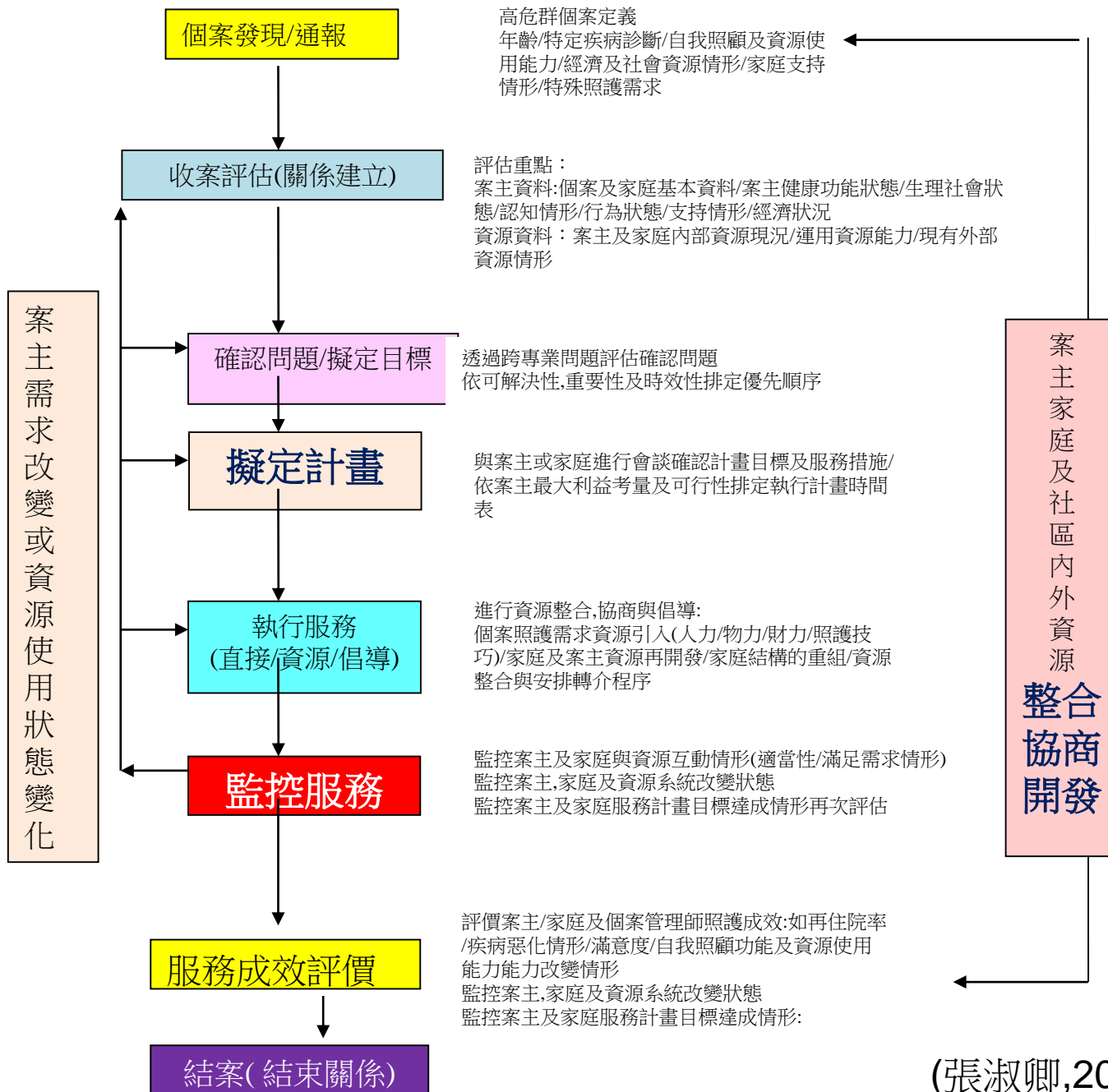
3

個案管理模式運用

個案管理模式 (李宗派, 2003)

個案管理特徵	案主驅動模式	提供者驅動模式
案主的基本認知	以案主為主體，他知道自己應採取尋找服務行動	以案主為客體，他是被動的接受服務
個案管理師視案主之	優點來辨識與開發服務輸送體系	問題來辨識與了解其病理來管理
個案管理師尋找	案主自動參與在調整組織之缺失而生服務方向與目標	案主順從，適應，依服務計畫進行活動
個案管理目標	正面的/積極的方向，有執行步驟有自信	改進消費者服務模式與病人角色行為
個案管理需求評估	直接從案主之方向，計畫目標誘導出來	直接從服務提供者之定義與產品誘導出來
連接服務	視全社區為資源強調非正式的社會網絡	照護推介已存在的服務提供者與使用正式體系

照顧管理流程與內涵



跨專業合作模式基本要素

- 現場評估
- 團隊間相互合作
- **角色釋放**
 - 是跨學科的團隊發展的最重要和具有挑戰性的組成部分。
 - the importance of role release as a defining characteristic, meaning that services are provided by one team member with consultation from other members

成功的專業團隊之特質

- 每一個成員**都了解團隊的共同目標**
- 成員都能扮演自己的角色及執行其功能瞭解與其他成員間的關係
- 成員瞭解團隊中其他成員的角色及職責
- 成員之間**彼此信任及互相尊重**
- **成員間有良好溝通管道**
- 團隊的功能受到定期的評估與修正

(陳清惠等,2000)

專業團隊間的溝通協調方式

- **行政會議**

- 專業團隊行政/聯繫會議

- **聯合訪視**

- 共同出訪評估或照顧介入

- **特殊個案研討會(跨專業個案討論會)**

- 疑難個案中見到彼此的優勢能力與限制

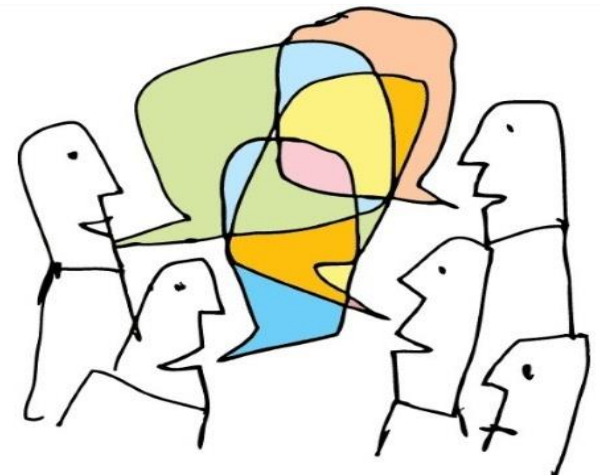
- **個案紀錄**

- **共同的專業語言**

- **非正式的溝通管道**

- 下午茶...

跨專業個案討論會
就是在學習不同專業服
務內容與語言...學習認識
與接納



- 清楚自己專業立場！了解他人專業界線
- 尋找彼此最佳結合出入口，**共創美麗的圓!**



Knowledge = Information **share**



長照創新服務新思維

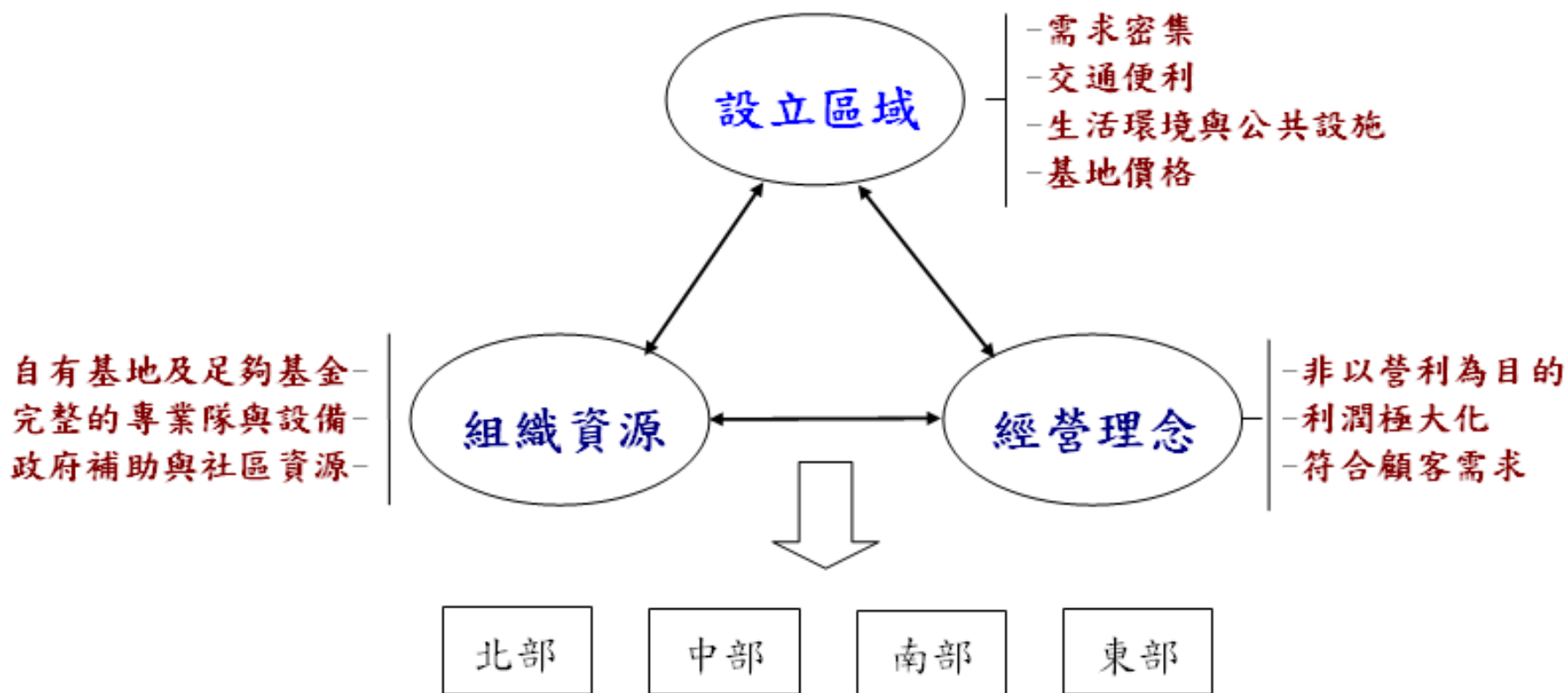


長照服務的價值(產值?)

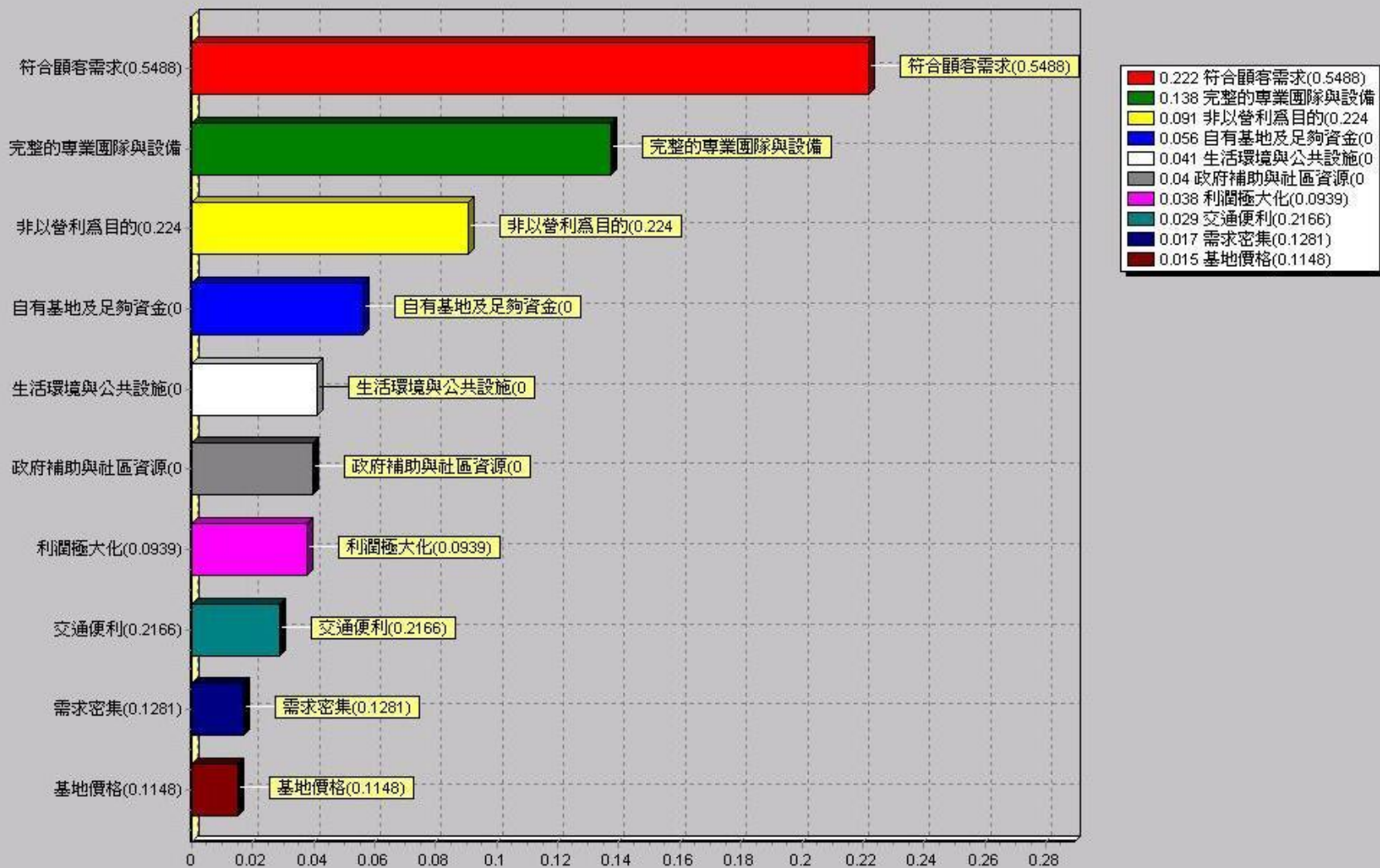


圖片來源：雙連安養中心

長照產業經營成功關鍵因素



長照產業經營成功關鍵因素



長照發展創新服務理念

- 1.以長者為尊．以服務為榮
- 2.將每一位老人．視為自己的親人
- 3.提供符合老人「需求」的服務，而不是
只有符合「標準」

長照發展創新服務要素

- 團隊是開創一個嶄新長期照顧的重要關鍵
- 與鄰近外部單位合作是服務順利推展的成功因素

行銷

是資源連結的開端

行銷- 三招搞定說故事

- **Story of ME**
自己的故事
- **Story of US**
我們的故事
- **Story of NOW**
現在就做



創造力與觀察力



發揮你的創造力



【康健雜誌】林金立：原來我們是在虐待老人，卻以為是照顧

社工師
生活自立支援



便民服務！長照變身「住宅改造王」 登門掃居家障礙
長照2.0服務，物理治療師變身「住宅改造王」，雙連新莊社會福利中心主任廖泰翔表示，透過長照2.0，現在的物理治療師如同健康行動顧問，會親自上門到失能長者的家裡進行居家環境訪視，一一改造，掃除空間障礙，規畫出可以讓長者...

M.NOWNEWS.COM | 作者：NOWNEWS 今日新聞

物理治療師
住宅改造王

創新帶來的效益

1. 活動豐富
2. 宣傳有亮點
3. 接觸更多的刺激，有更多的學習
4. 找出單位的發展特色
5. 帶來經費的挹注
6. 其他...

長照發展創新服務策略

- 1. 結合福利與產業服務
 - 除了推廣以往的社會福利照顧服務之外，同時也應該引進產業模式，廣泛邀請非營利組織投入及規劃具體誘因，以吸引更多的企業公司加入長照服務及研發產品供給的行列。

長照發展創新服務策略

- 2.創新照顧服務模式發展

- 積極推廣醫療結合長照的整合式照顧服務模式。
 - 隨著社會的高齡及少子化、疾病的慢性化、服務的專業分工化及照顧體系的複雜化，目前世界整合的重點特別矚目於醫與養的雙向結合，也就是以人需為核心無縫銜接醫療照顧、長期照顧及生活照顧。

長照發展創新服務策略

- 3.智慧e化科技產品的運用
 - 運用智慧e化科技產品，加強服務連結，給予照顧者支持、成長、學習等服務。此外，也藉由e化科技產品的運用來滿足被照顧者的需求。因此建立與落實「一站式服務(One-Stop Services)」的概念，提升照顧者和被照顧者使用服務的便利性，同時在商業的產能上也能獲得新的商機。

長照發展創新服務策略

- 4.研發符合需求的**輔助產品**
 - 因應使用者短期或長期之需求，開放多元服務與補助(含租賃)場域，法規導引，啟動產業活力，促成公私合作，產學研醫跨部會協調，聚焦強化行動輔具、居家輔具、智慧輔具等產品與服務系統等特色產業

長照發展創新服務策略

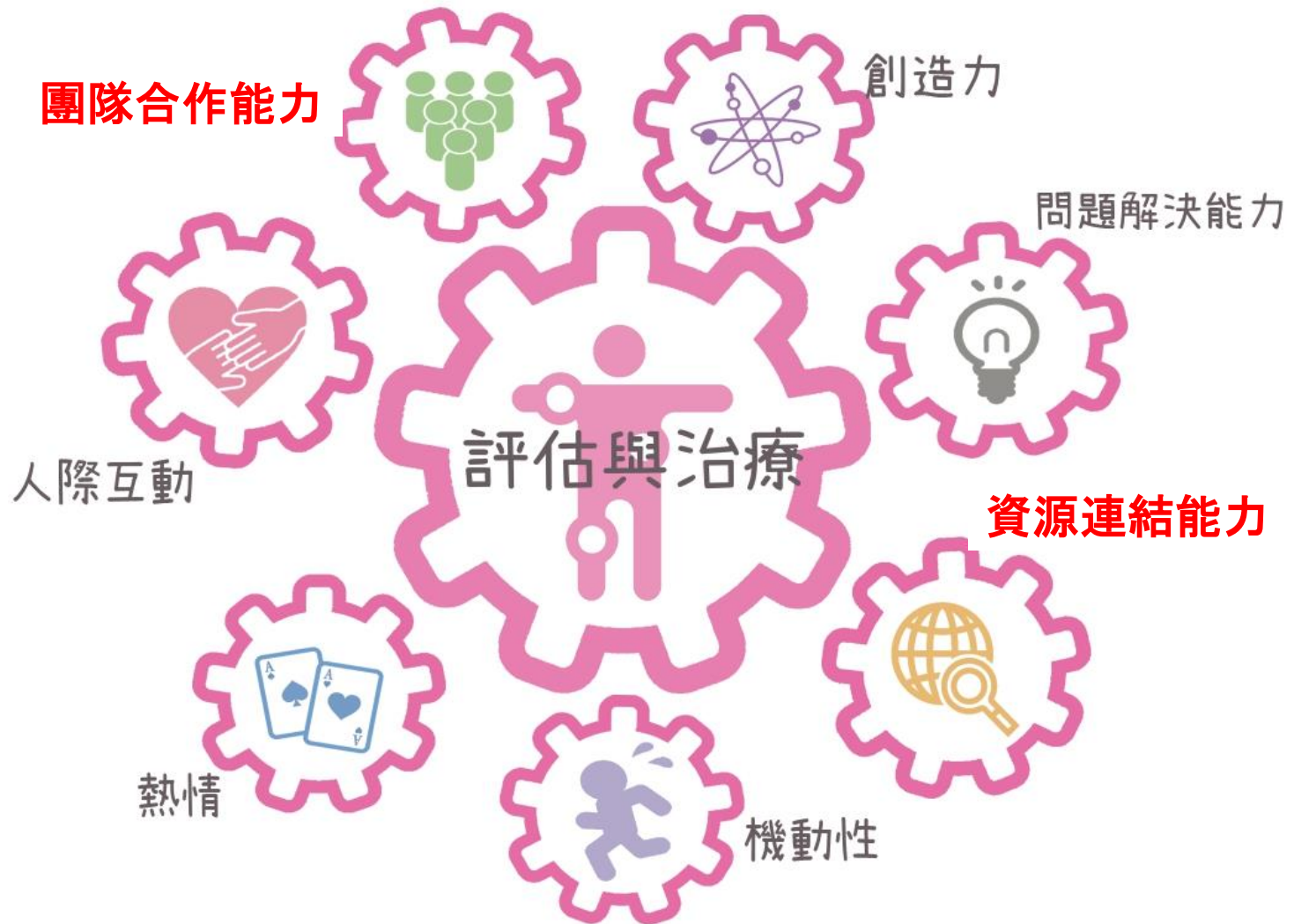
• 5.長照人才培育

- 衛生署指出「長期照護係指針對需長期照護者提供綜合性與連續性之服務；其內容可以從預防、診斷、治療、復健、支持性、維護性以致社會性之服務；其服務對象不僅需包括病患本身，更應考慮到照顧者的需要」。
- 我國自 2007 年起實施「我國長期照顧十年計畫」以結合民間資源建構完善長期照護體系為目標，透過計劃之實施鼓勵民眾使用長照服務，滿足長照需求、提升照顧品質及減輕民眾負擔。因此建立長期照顧機構內部**教育訓練、輔導、升遷機制、激勵措施及回饋機制**等，以健全的職場環境，分享的氛圍，增進長照體系工作人員彼此間的專業分享、情緒分享及支持等，進而鼓勵長期照顧人力**願意留任及提升留任意願**。

5

未來挑戰

長期照護物理治療的專業能力



感謝聆聽 敬請指教

dondon710302@gmail.com



五甘心物理治療所
@dvm2738h

