

理解心與同理心，溫暖長者心~ 高齡友善體驗與同理心訓練活動

背景

為提升院內同仁對高齡病友之尊重、維護長者之尊嚴，特舉辦高齡模擬體驗活動，希望透過體驗活動，增加照護長者的技巧與同理心，理解長者可能於生活中所面臨的不方便，對長者能有更多耐心與關懷，塑造一個友善高齡的環境。

依據統計，台灣於1993年65歲以上人口達7%，成為一個聯合國所定義的高齡化社會，至2017年2月底65歲以上人口占總人口比率已高達13.33%，根據聯合國定義及國家發展委員會2016年推估，明(2018)年將邁入高齡社會(老年人口比率超過14%)，預計2026年老年人口將超過20%，進入超高齡社會。國內人口老化快速，2016年我國老化指數(每百名0-14歲人口相對之65歲以上人口數)為98.86，臺北市為111.73。本院主要服務區域，大安區、信義區及松山區的人口老化指數分別為：120.95、133.88及113.52，均高於全國及臺北市的平均值，顯見本院服務區域人口有許多長者。

高齡模擬體驗活動

高齡模擬體驗活動主要分為兩個階段，第一階段為「高齡友善教育課程」，規劃高齡社會的簡介及瞭解高齡的症狀，由社區醫學科楊逸菊主任講授高齡社會現況的教育課程，協助參與活動的同仁認識高齡社會的衝擊及高齡症狀，教導同仁瞭解身體老化的變化及與長者相處的方法，日後能做到主動詢問幫忙、付出更多耐心、關心並提供貼心服務。

圖一、社區醫學科楊逸菊主任講授課程



第二階段為舉辦「模擬高齡生活及就醫體驗活動」，透過穿戴負重的沙包及護肘、護膝，約束手腳行動、穿著口袋增加負重物的背心及配戴有色眼鏡、耳塞及手套，進行闖關活動，體驗長者視力模糊、聽力障礙、駝背、關節僵硬所導致的生活中不便。在指導同仁穿戴「特殊裝備」的過程中，隨著肢體越來越不方便的程度增加，同仁開始感受到活動的吃力與不便。因為有了「特殊裝備」，同仁走起路來重心不穩，視野有限又看不到腳，這些旁人看起來很笨拙的動作，都讓參與同仁體會長者行動不便的困難。透過模擬長者的角色扮演，開始體驗闖關活動，實際經歷長者力不從心的感覺。闖關活動共規劃4個關卡，第一關為「另眼相看」，請同仁透過有色眼鏡閱讀門診單，在視力模糊及視野有限的狀態下，找出指定的門診醫師及門診時間；第二關為「豆豆分類」，請同仁以穿戴手套感覺不靈敏的手指及受到護肘束縛的僵硬狀態下，利用筷子從杯中夾出指定的豆子及數量；第三關為「零錢購物」，請同仁以穿戴手套感覺不靈敏手指及透過有色眼鏡看不清楚的狀態下，從零錢包正確分辨出不同的硬幣，並拿出所應付商品的價錢數目；第四關為「上下樓梯」，請同仁來回一趟樓梯，以「特殊裝備」體驗長者行動力退化的窘境。闖關成功同仁可獲得領取高齡友善貼紙一枚。

圖二、同仁體驗闖關活動關卡



成果

在院方的大力支持下，活動於2017年2月21日分六梯次進行，邀請全院同仁參與，每一梯次開放15人報名，加上4月19日一梯次的志工教育訓練，總共107人體驗了高齡模擬活動，藉由穿戴體驗輔具，一起感受長輩平日生活的點滴，使院內同仁理解高齡者的不便，提升其對高齡者的尊重及同理心，由知老起步，營造愛老及敬老氛圍，並喚起各單位重視營造高齡友善環境的重要性，提升院內及社區服務的照護品質。並藉由舉辦高齡友善體驗與同理心訓練活動，其活動成果可以提供做為「健康促進醫院」的活動內容之一，以及下一次「高齡友善醫院」的認證成績。

經過高齡模擬體驗活動後，同仁紛紛表示透過實際穿戴裝備體會到衰老的現象，體驗長者的不便，尤其是視力模糊及活動度變差對生活的影響，感到身心

很震撼，是非常真實的體驗，特別是在活動結束卸下「特殊裝備」後，感受到「眼神清明，重見光明，四肢輕巧，年輕真好，老年辛苦了!」。同時也藉由高齡模擬體驗活動提早理解長者的不便，促進同仁更有耐心的與長者相處，應有更多的同理心，讓同仁瞭解「以後知道真的不能催促老人家，因為他們真的很不方便，不是故意慢的」。

本次高齡友善體驗與同理心訓練活動，院內同仁的滿意度為98.3分，參與的107位同仁中，70%為本院服務志工，醫師佔了4.7%、護理人員佔了3.7%、行政人員佔了6.5%、醫技人員則佔了15.1%。經由本次活動，期許逐步提升本院同仁對高齡者的尊重及同理心，提升院內及社區服務的照護品質，塑造安全舒適的高齡友善就醫環境。感謝在各相關單位的通力合作下，讓活動能夠順利進行、圓滿落幕。