



民間與政府合作推動支持服務三年經驗分享



報告人：新北市家庭照顧者關懷協會
岳青儀 組長

放不下的重擔-我們一起承擔



方案源起

趨勢造時勢

- 長照議題與家庭照顧者日漸受重視，公單位與民間單位各司其職
- 98年，家總理事長與新北市長照中心主任促成此方案合作

放不下的重擔-我們一起承擔



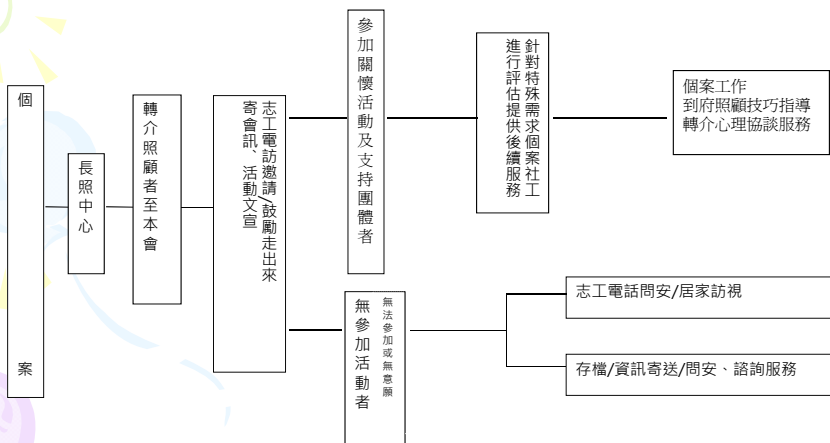
主要對象

- 98年:約1500名心理負荷沈重之家庭照顧者
- 99年:約3000名長照中心評估之長照家屬
- 100年:約5000名長照中心評估之長照家屬
- 101年:約5300名長照中心評估之長照家屬

放不下的重擔-我們一起承擔



合作模式流程表



放不下的重擔-我們一起承擔



98年方案內容

- 98年:於北縣長照五分站，辦理每場2小時共19場活動，搭配3梯次共13場支持團體。
- 課程規劃:
 - 1.安排長照資源介紹
 - 2.三大主題課程
 - (1) 照顧者的自我舒壓-彩繪心靈舒壓
 - (2) 照顧小撇步-照顧技巧輕鬆上手
 - (3) 掌握情緒-學會與家人溝通

放不下的重擔-我們一起承擔



98年效益

- 共辦理32場活動，共484人次照顧者參加，其中有121位照顧者第一次參加。
- 透過電話問安共提供628位照顧者支持及關懷傾聽。

放不下的重擔-我們一起承擔



99年方案內容

- 99年共計辦理42場活動(偏遠鄉鎮佔12場)，每場活動規劃3小時。
- 課程規劃:
 - 1.長照資源介紹
 - 2.三大主題課程
藝術治療系列、照顧技巧系列、
自我舒壓系列
 - 3.工作人員帶領照顧者分享

放不下的重擔-我們一起承擔



支持活動內容逐漸定型

時間(3小時)	大綱	內容
前半小時 0.5hr	相見歡、暖場活動 認識北縣長照服務	由工作人員帶領，透過簡單的活動幫助參與照顧者互相認識、經驗交流，增進成員間的連結。 播放長照服務宣導短片
中間兩小時 2hr	課程進行	邀請專業講師帶領各類型課程，幫助照顧者身心舒壓、增進照顧知識技巧。
後半小時 0.5hr	家庭照顧者分享時間	由工作人員帶領，以輕鬆的心情，分享上課收穫及心得。

放不下的重擔-我們一起承擔



99年效益

- 辦理42場活動，共有732人次之照顧者參與活動受益，平均17人次/場。(五成參加者為初次參加)
- 參加者持續參與率高。
- 共計29人次照顧者申請喘息服務，使用率較98年提升。
- 共計提供1940通電話問安服務。

放不下的重擔-我們一起承擔



100年方案內容

- 100年共計辦理支持活動50場，互助團體二梯次共12場活動。
- 課程規劃:
 - 1.長照資源介紹
 - 2.四大類主題(1)照顧技巧類 (2)心理紓壓類 (3)藝術治療類 (4)健康促進類
 - 3.工作人員帶領照顧者分享

放不下的重擔-我們一起承擔



互助團體內容逐漸定型

時間(3小時)	大綱	內容
前半小時 0.5hr	熱身時間	第一場：由專業講師帶領，幫助參與成員熟悉彼此，情感熱絡。 第二～六場：由專業講師溫習先前課程內容和營造團體氛圍。
後兩小時半 2.5hrs	團體進行	專業講師帶領團體課程，以心理課程、自我探索、保健抒壓、表達性藝術、家庭溝通、社會資源、家庭作業等多元模式交互輪替，協助成員成長。講師引導成員提問，增進講師與成員間交流與支持扶助，建立同儕支持網絡。

放不下的重擔-我們一起承擔



效益

- 62場活動共有978人次之照顧者參與活動受益，平均16人次/場。
- 協助家庭照顧者共71人次申請喘息服務，因而可外出參與活動。
- 電話問安共撥出3824通關懷電話。

放不下的重擔-我們一起承擔



101年方案內容

- 101年共計辦理支持活動60場，互助團體四梯次共24場活動。
- 課程規劃:
 - 1.長照資源介紹
 - 2.六大類主題:疾病認識、照顧技巧、心理紓壓、人際溝通、社會資源運用、健康促進
 - 3.工作人員帶領照顧者分享

放不下的重擔-我們一起承擔



效益

- 辦理84場活動，共有1763人次之照顧者參與活動受益，平均21人次/場。
- 共計57人次照顧者申請喘息服務。
- 共計提供5118通電話問安服務。

放不下的重擔-我們一起承擔

 101年方案成果照片
疾病認識系列



放不下的重擔-我們一起承擔

 照顧技巧系列



放不下的重擔-我們一起承擔



心理紓壓系列



放不下的重擔-我們一起承擔



人際溝通系列



放不下的重擔-我們一起承擔

 **社會資源運用系列**



放不下的重擔-我們一起承擔

 **健康促進系列**



放不下的重擔-我們一起承擔



服務量年年成長

	98年	99年	100年	101年
場次	32場	42場	62場	84場
參與人數	484人次	732人次	978人次	1763人次
電話問安	628人	1940人	3824人	5118人

放不下的重擔-我們一起承擔



與政府合作優點

- 增加服務總人數及初次參加接觸者；活動人數逐年累積至平均20人以上，初次參加活動者近五成。
- 以政府委託立場宣傳活動時，可增加民眾信賴感。
- 經費穩定，服務穩定，累積活動口碑。

放不下的重擔-我們一起承擔



對協會的益處及影響

- 與新的社區單位建立合作關係，拓展在地服務，並有機會未來合作發展新方案。
- 服務人數成長(5000多名家庭照顧者)
- 人事成長的推力(工作人員1人→3人)
- 協會各項業務及服務量成長
- 提升知名度：活動宣傳期長且活動眾多，讓許多其他單位主動詢問本會辦理經驗。

放不下的重擔-我們一起承擔



願景與發展方向

- 一. 願景：成為新北市家庭照顧者全方位的支援中心
- 二. 發展方向：
 1. 持續建立與政府及民間單位之合作關係，延續及拓展每年家庭照顧者支持服務。
 2. 培育種子講師，協助新北市各區推廣在地服務與活動更社區化。
 3. 研擬照顧者實用教材協助新手照顧者。

放不下的重擔-我們一起承擔



照顧者活動經驗分享

工作人員的心聲

- 照顧者活動多到爆 (從一年32場到一年84場，平均4天一場)，不斷精益求精。
- 絞盡腦汁的內容規劃(講師、場地、課程安排)玲瓏滿目的課程遍及新北市2/3的地區。
- 提升知名度及讓服務對象滾雪球，多方宣傳 - 政府媒介、郵寄、簡章、網路、電話、友會、照顧者口耳相傳、集點換贈品等。

放不下的重擔-我們一起承擔



照顧者活動經驗分享

如何辦個有效又省錢的活動?

- 彩色簡章更便宜
- 活動簡章附上交通方式
- 志工：有照顧經驗，帶來共鳴
- 與單位合辦、開發連結資源 (免費場地及他單位的服務連結)



放不下的重擔-我們一起承擔



照顧者活動經驗分享

如何吸引照顧者參加活動?

- 美化主題(減輕罪惡感及增加課程吸引力)
- 交通便利(簡章附交通方式)
- 內容與宣傳管道考慮照顧者背景與年紀需求

放不下的重擔,我們一起承擔

報告完畢

謝謝聆聽

