



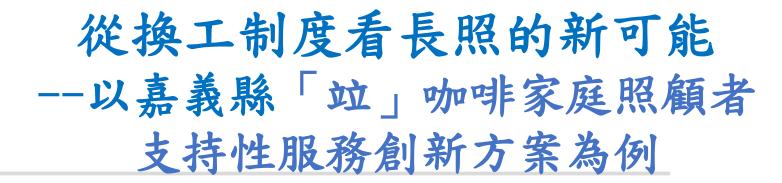






#### 衛生福利部107年度 家庭照顧者支持性服務創新型計畫







報告人 吳明儒 教授 國立中正大學高齡跨域創新研究中心

劉宏鈺 理事長 社團法人嘉義縣紫藤婦幼關懷協會









## 嘉義縣長照需求的區域特性







嘉義縣家庭照顧者互助資源整合中心













### 嘉義縣長照需求人數推估

口 福光		長照需要推估人數	
目標群體	長照2.0(家照人數)	長照2.0(家照人數)	長照2.0(家照人數)
長照需要	22,910(12,600)	23,160(12,738)	23,358(12,845)
長照失能	19,383	19,594	19,745
衰弱老人	443	448	454
50歲以上失智	3,084	3,118	3,159

			長照失能人口服務情形				待滿足人口需求		
長照失能推估人數		居家式 社區式 服務人數	涵蓋率(%)	機構服務人數	涵蓋率(%)	使用外勞人 數	涵蓋率(%)	人數	占比(%)
107年	23,160	3,558	15.36	2,032	8.77	6,051	26.13	11,519	49.74
108年	23,358	5,402	23.00	2,046	8.71	6,596	28.09	9,296	39.80

#### 嘉義縣各鄉鎮市長照相關資源分佈表











區域	總人口數	高齢者人數	高齢化比率	社區關懷 據點	長青活力站	巷弄長照站(C級) 執行	巷弄長照站(C級) 規劃
水上鄉	49,674	8,110	16.3%	2	2	0	1
中埔鄉	44,966	7,328	16.3%	5	2	0	3
竹崎鄉	35,938	6,784	18.9%	4	1	0	5
梅山鄉	19,453	4,283	22.0%	1	1	0	1
番路鄉	11,586	2,191	18.9%	3	1	0	1
大埔鄉	4,585	714	15.6%	2	0	0	1
阿里山鄉	5,610	800	14.3%	2	1	3	0
山區	171,812	30,210	<b>17.6</b> %	19	8	3	12
民雄鄉	71,676	10,419	14.5%	13	2	5	0
溪口鄉	14,723	3,423	23.2%	3	1	1	0
太保市	37,830	4,914	13.0%	4	2	0	1
大林鎮	31,172	6,400	20.5%	7	2	0	2
新港鄉	31,919	6,434	20.2%	10	3	6	0
屯區	187,320	31,590	16.9%	37	10	12	3
朴子市	42,356	7,444	17.6%	4	1	0	3
布袋鎮	27,111	5,400	19.9%	2	1	1	0
六腳鄉	23,283	5,926	25.5%	3	1	0	1
東石鄉	24,914	5,618	22.6%	3	1	0	1
義竹鄉	18,479	4,554	24.6%	4	2	0	1
鹿草鄉	15,551	3,871	24.9%	5	2	0	1
海區	151,694	32,813	21.6%	21	8	1	7
總計	510,826	94,613	18.5%	77	26	16	<b>22</b> 5









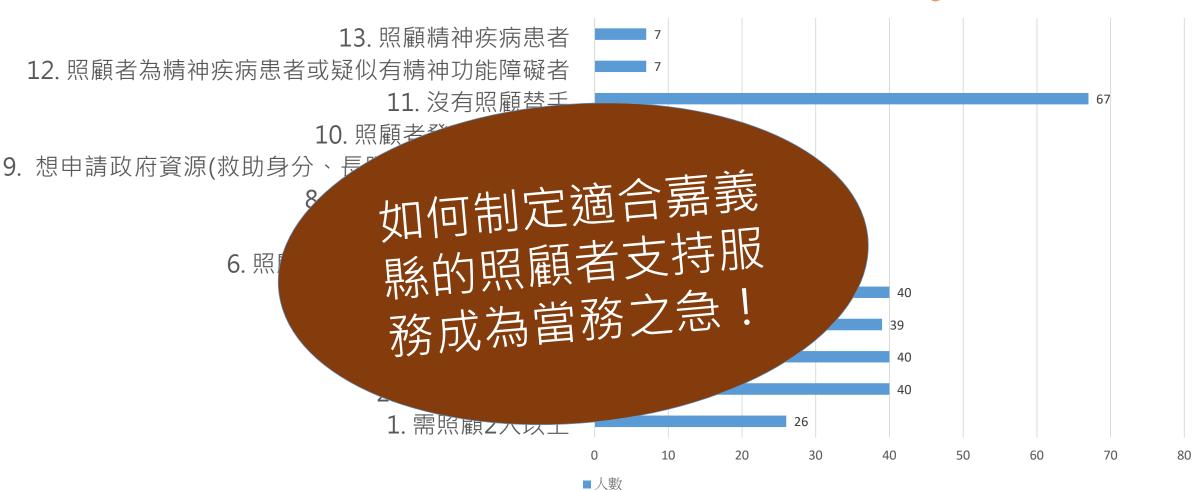




### 嘉義縣照顧者樣態

缺乏照顧替手、老老照顧、照顧 者本身是患者等居多

個案13項高風險指標數(可複選)



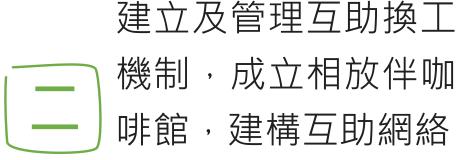


## 家庭照顧者資源整合中心主要任務

社區宣傳服務,串連 在地家庭照顧者服務 網絡



整合不同專業領域共同合作提供家庭照顧者支持服務





培植專業人力以提升 家庭照顧者據點人力 資源







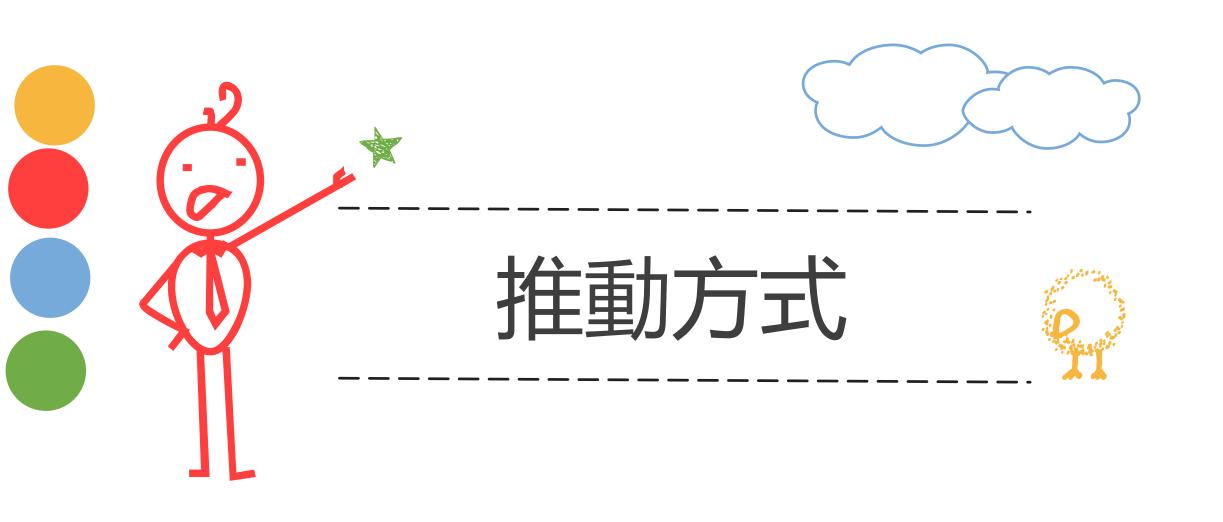






#### 中心今年度成果(資料統計截止時間:108年11月8日)

	目標數	執行數
互助換工訓練(場/人次)	4/60	8/142
家庭協議訓練(場/人次)	4/60	4/93
正念減壓課程(場/人次)	8/80	9/121
照顧知能課程(場/人次)	5/50	5/136
健康促進課程(場/人次)	4/40	4/95
生涯規劃與財務管理課程(場/人次)	4/40	4/64
社區宣導(場/人次)	48/2500	40/2230
專業服務與個案研討會(場次)	20	21
家庭照顧協議(場次)	12	0
據點內照顧換工創新服務項目(人次)	120	316





### 佈建照顧服務據點

• 嘉義縣建置有1個互助資源整合中心、6處家庭照顧者支持服務據點



- 中心主要業務為派案中心主要業務為派案一瓣課程一章課程其續其付其其其其計論與合作平台
- · 6處家庭照顧者據點, 服務嘉義縣18鄉鎮, 提供家庭照顧者第一 線服務

#### 照顧咖啡-相放伴咖啡館







森呼吸生活館

大林 - 森呼吸生活咖啡館(紫藤婦幼)



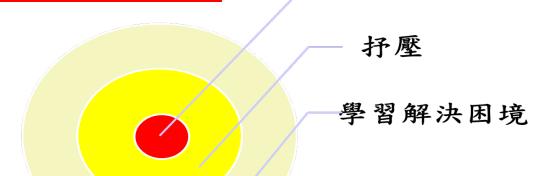
## 相放伴照顧咖啡館的角色

\*納入社區關係網絡和結構,從點到線再到面,形成綿密社區安全網絡,代表政府願意與家庭照顧者共同承擔照顧工作

\*讓家庭照顧者在其中得到支持、抒壓、學習解決困境,亦讓長者在照顧咖啡館支持環境下獲得更多社會參與機會 支持

「服務他人是你住在地球上所應該付出的租金。」 - 穆罕默德·阿里(拳擊手)-

"Service to others is the rent you pay for your room here on earth." -- Muhammad Ali, Boxer



### 服務策略-照顧換工

• 結合時間銀行以時數累積方式,重新創造人與人之間的社會連結。 讓社區內有需求的雙方,透過互助、互惠、共同生產等,形成互助圈。





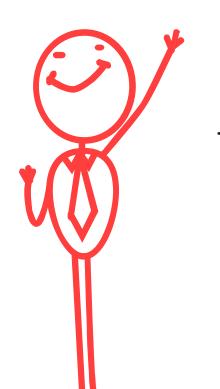






照顧換工訓練課程





# 照顧換工制度



# 松 關於照顧這件事

#### 『照顧咖啡』的開始...

全台大約有76萬失智、失能、身心障礙家庭,家中主要照顧者無奈要承擔照護、經濟、婚姻等各方面的壓力,時常身心俱疲。於是105年開始,為使更多家庭照顧者在社區中就能接觸到長期照顧資訊、喘息紓壓活動與家庭照顧者支持性服務,家總推出創新服務模式—「照顧咖啡館」,以打造「社區長照情報站」,提供辛苦家庭照顧者一個溫馨、舒適的喘息空間。除了一個月兩次免費提供家庭照顧者「喘息咖啡」,並且不定期舉辦各類家庭照顧者的「紓壓活動」與「成長課程」。



### 過去成功執行經驗借鏡

• 過去曾以換工制度協助社區互助,強健社區照顧網絡

#### 彰化縣竹林社區換工制 2015/3衛福部推動換工試辦計畫,李易駿、吳明儒教授指導 實施原因 建立媒合換工平台,協助鄉村老人增加互動 ❷ 社區先做資源調查,了解居民特殊技能,釐清可換工項目 ❷ 換工方式:無法兑換長照服務,可兑換一般服務 ●換工項目:買菜、帶小孩、挽面、摘荔枝、洗愛玉… 換工模式 依照工作所需時間,使用兑換券 發給30分鐘、60分鐘換工券,依換工時間兑換使用 手寫登錄換工項目及時間 換工會員共46人,2015/12計畫結束後,仍維持互助模式 服務成效 並擴大活動範圍到附近社區 資料來源:吳明儒教授、彰化縣芬園鄉竹林社區發展協會

### 創新方案一「從我到我們」的社會支持網絡



## 家。 京文 嘉義縣「竝」咖啡創新方案--透過換工支持家庭照顧者

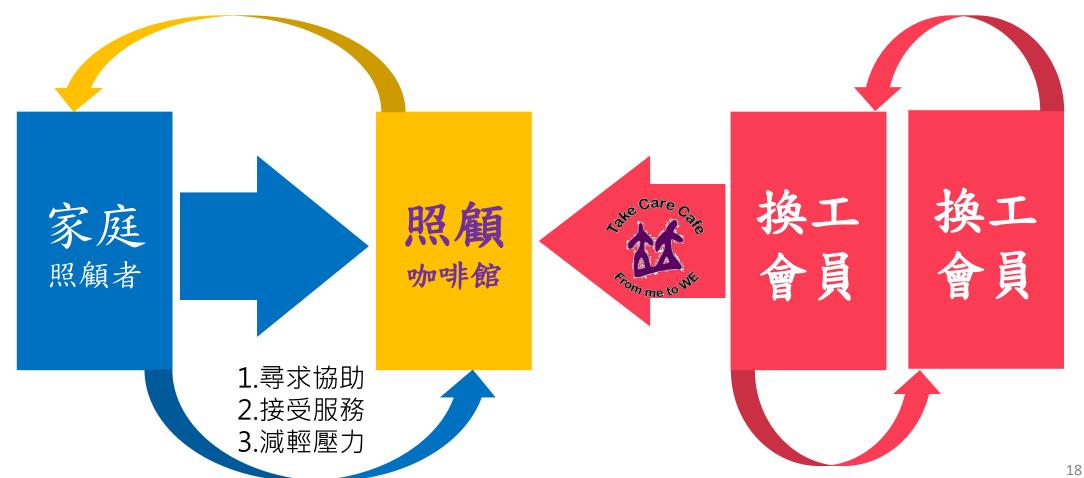
#### 「竝」是「並」的古字、簡化字或異體字。

- (竝)併、傍、附也。以兩人並肩而立,有「一起」,「一齊」之意。以「竝」 為意象,取其並立字型,凸顯換工實具有「平等」、「互助」、「互惠」、「共 創」、「共生」等精神,可以讓彼此透過「換工」建立親密的「友伴」關係。
- 照顧不是家務事,而是社會事。不是未來的事,而是現在每天都會發生的事。是 随時都需要準備好的事,也是需要給予溫度的事。當照顧人力短缺,我們需要的 是彼此。「換工」源自台灣農業時代「相放伴」(sio-pàng-phuānn)的習慣,是 具互助性的社會文化,在早期農忙時節由民眾自發性交換勞力的集體行為,無論 是幫忙插秧、收割、採果子或是鄰里辦理婚喪喜慶時主動到場幫忙。從日常生活 到人生大事,充滿濃濃的人情味和緊密的鄰里關係。

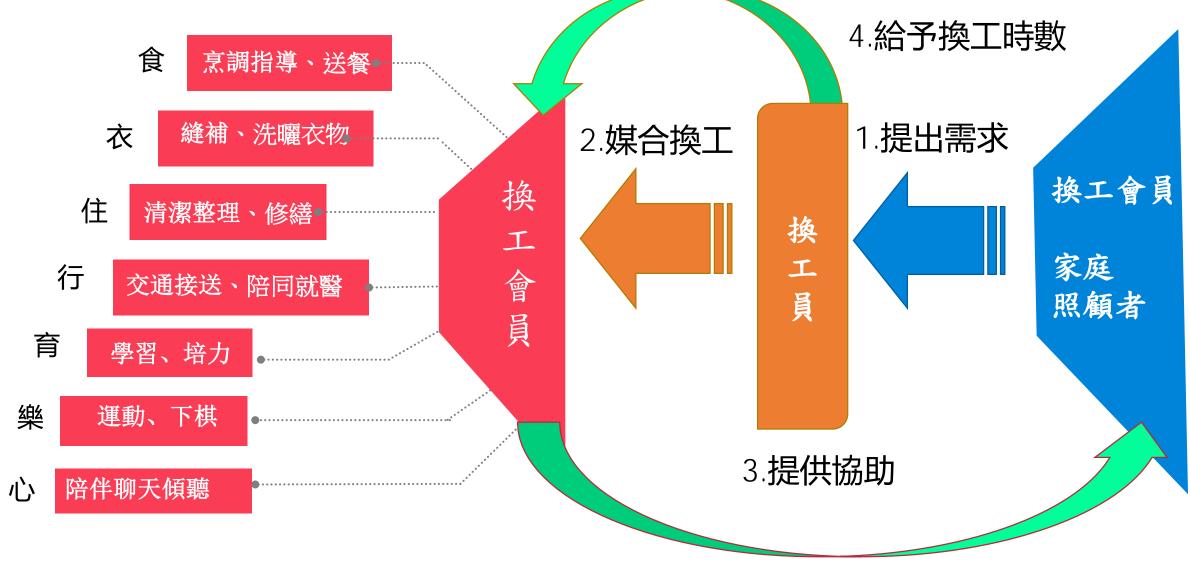
#### 照顧咖啡館:

### 照顏換工角色與功能

- 1. 提供長照資訊
- 2. 給予紓壓的場所
- 3. 換工會員在提供自身專長提供協助



### 照顏換工角色與功能







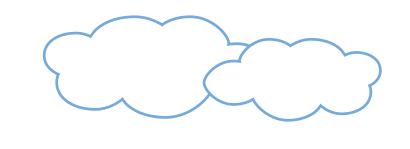






#### 關懷陪伴員與換工員比較

	成員來源	酬勞	服務方式	服務對象	專業度	管理制度
高雄市關陪員	市府要求各據點派員培訓	時薪制	據點安排訪視 或電話關懷	家庭照顧者	高	家照中心 統一制定
嘉義縣換工員	中心自行招募訓練	時數券	自行兌換服務、 中心媒合	家庭照顧者、 換工員本身	中低	據點依在地文 化各自制定





## 目前換工制度運作狀況-以森呼吸生活館為例。

### 品牌建立:有一種咖啡名字叫做《照顧》

take care coffee FROM ME TO WE

全國第一家換工照顧咖啡館

#### 森呼吸生活館

這是一家屬於在地人的五心級咖啡館 守護健康、守護愛,不分你我一起為生命畫圓

♣我們的服務對象:

以照顧者和換工會員為主,

其他凡認同我們服務理念的有心人也歡迎提供各種資源的贊助

●照顧者每個月可享2杯免費喘息咖啡

▲地址: 嘉義縣大林鎮民權路55號

☎電話: 05-2655008(愛留我、我寧寧吧)

●營運時間:

每週一、三、五上午10點到下午4點營業

每週二、四、六社區宣導、團體活動預約、個案訪視





飲品

《咖啡類》

濃情咖啡(專業手沖咖啡)

感恩咖啡(朋友手沖咖啡)

静咖啡(自己手沖咖啡)

癒咖啡(和朋友一起手沖咖啡)

懶人咖啡(按鍵式咖啡)

《茶類》

奶茶

花茶

紅茶

綠茶

冬瓜茶

香草茶

功夫茶(共飲)

靜心茶(獨飲)

漫漫照顧長路,我們5心陪伴您!♥

隨心 (有什麼吃什麼)、

開心(不計較、不比較、歡喜就好)、

關心 (我為人人、人人為我)、

愛心 (照顧你也照顧我)、

耐心 (生活慢慢來)

做公益、交朋友、讓生活更有意思 ♡



#### 森呼吸生活館的服務重點

- 1. 提供家庭照顧者**支持性、補充性及預防性**的服務措施,建立家庭照顧者社會支持系統及建構社區資源網絡
- 2. 以互助換工券結合時間銀行和照顧咖啡館方式,促進社會連結與互動
- 3. 即時、即地、有效識別和協助待援照顧家庭之需求,據以<u>形成綿密的</u> 社區照顧安全網絡
- 4. 增加照顧者與被照顧者社會參與機會



#### 社區互助搭起照護網

【記者謝恩得/嘉義縣報導 】紫藤婦幼閣懷協會開設「森 呼吸生活館」進行社區型的「 換工昭顧」,中正大學社福系 教授吳明儒說,這是利用傳統 農業時代「互助」的換工概念 ,協助家庭照顧者減輕生活壓 力、增加社會參與及強化鄰里 互助網絡,找回人與人之間的 互動,這是一種社會創新工程 ,實在很值得鼓勵和推廣。

嘉義縣家庭照顧者互助資源

整合中心委託中正大學整合6 個社福機構,以每3個鄉鎮市 為單位,設置家庭照顧者服務 據點,嘉義縣共有6個據點, 關懷等服務,沒有換工照顧。

梅山和溪口等鄉鎮的森呼吸生 活館,還有範圍在民雄鄉、竹 崎鄉和阿里山鄉等地的「達觀 寒舍咖啡」有換工照顧服務, 若推行成功,未來希望都能引

#### 但其中4個據點只有家庭訪視 目前僅有服務範圍在大林、

### 不支薪 換時數 讓愛 森呼吸

【記者謝恩得/嘉義縣報導 】嘉義縣紫藤婦幼闆懷協會結 合社福專家學者在大林鎮開辦 咖啡館「森呼吸生活館」、工 作人員都不支薪、只賺「時數 」,理念是為家庭照顧者「換 工照顧」,彼此幫對方做事, 潭可以在咖啡店休憩,希望照 顧者有喘息和成長的空間。

森呼吸生活館的員工有退休 教師、社區幹部及各行各業人 才, 潭有家庭照顧者。參與的

會員要先接受6小時的上課和 訓練,就可換取50小時的換工 券,會員服務累積滿100小時 ,可以兌換相關服務。

紫藤婦幼闆懷協會理事長劉 宏鈺說,家庭照顧者到咖啡館 提供環境清潔、沖泡咖啡、陪 伴聊天、頸肩按摩和有機蔬菜 交換或手工藝教學等服務,就 能累積時數換更多互惠服務。

例如, 照顧者可以利用時數 休息,將會有志工到他家陪伴

森呼吸生活館咖啡店長郭玉 真說,雖然家中長輩可生活自 理,但未來她也可能是家庭照

顧者,聽到森呼吸生活館的互 助換工, 覺得是很棒的構想, 一邊來咖啡館服務,還可上課 充實和累積服務時數。



森呼吸生活館的「換工照顧」,會員先接受6小時上課 訓練,可換取50小時換工券,服務累積滿100小時,就可 以兑换服務。 記者謝思得/攝影

被照顧者,得以喘息,還可學 習第二專長課程。

另外,一周需要照顧家人7 小時以上的照顧者可享用「待 用咖啡」、高風險的家庭照顧 者,每月則可領取2杯的免費 喘息服務咖啡及參加喘息紓壓 相關活動。

劉宏鈺說,當台灣社會快速 老去,從機構服務、社區服務 到居家服務,都同樣面臨照顧 人力不足、服務質量落差很大 等困境,如果能夠利用「時間 銀行」概念養老,可以為國家 節省廠大財務支出,也避免許 多家庭照顧悲劇發生。



【記者李京昇 】土庫鎮馬光國 下,2014年向勢 萬元建設綜合球 遭梅姬颱風侵掣 年來球場殘骸四 不僅無法使用, · 縣議員王鈺齊 正視校園安全問 權益。

教育處長邱孝 國中的綜合球場 2020年,校方書 內,向廠商提起 決學校勝訴, 等 但廠商向高院抵 仍在訴訟階段 , 才沒有拆除到

王鈺齊說,

社團在各大小3

### 媒體關注採訪2



換工照顧中心 減緩家庭照顧者身心壓力 20190705 公視晚間新聞/ 20190706 公視晨間新聞

### 照顏換工的真義

- \*採會員雙向服務制,會員可以提出需求,也可以提供服務
- \*強調「人人等值」、「平等互惠」與「互助共好」
- \* 重建社會信任與社會連帶關係
- \*每次交換都必須以一視同仁、兩廂情願、三心(愛心、耐心、同理心)

#### 兩意(誠意、善意)原則進行

\*促成「受助(你幫我)、助人(我幫你)」的互叫娃拉, 沙港口昭紅家庭多元服務需求與情感支持的想望

#### 協助照顧者的六項原則



- 1.尊重照顧者本身對問題的界定及其主觀感受與評價
- 2.視照顧者為有能力和有價值的個體
- 3.與照顧者建立協同合作的夥伴關係
- 4.協助照顧者找出生活有效平衡機制
- 5.鼓勵照顧者重視自己的優點,主動開發自己的社會支持網路
- 6.連結家庭照顧者發展類家族互助圈

#### 建構社會連帶的互助網

- 藉由社區與社群建構「點」「線」「面」的資源連結
- 垂直與水平的資源整合
- 尋求「自助」的獨立自主和「互助」的網絡連結
- 找回「老吾老以及人之老」的文化價值和意義









## 運作成效(108/3/18至11/05)

#### 目前運作狀況

- 1.換工會員52位
- 2.輪值店長6位
- 3.固定輪值到咖手36位
- 4.換工時數累積5236小時
- 5.兌換換工時數累積188小時

### 家庭照顧者服務

- 1.服務個案28位
- 2.發掘潛在照顧者12位













換工會員數 52人



到咖手 36人



照顧者 28人



登記訪客 584人



換工時數 5236時



待用咖啡杯數 168杯



領取杯數 24杯



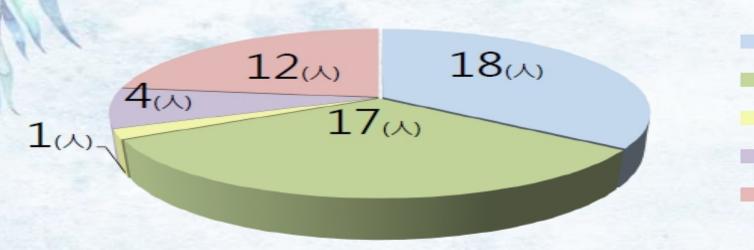








#### 換工會員照顧者角色



- 預備照顧者
- 現任照顧者
- 開案照顧者
- ■畢業照顧者
- ■其他

	換工會員照顧者角色							
預備	現任	開案	畢業	其他				
照顧者	照顧者	照顧者	照顧者	共心				
18人	17人	1人	4人	12人				
家有70 歲 以上 高齡長輩 或生病家 人同住者				有外籍看護 3人 同時照顧 老少 2人 被照顧者 7人				









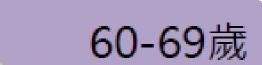


#### 換工會員性別

### 換工會員年齡別

男 25%

女 75%



50-59歳

40-49歳

70-75歲

76歲以上

39歲以下























#### 換工交換主要項目分類



烹飪、共餐、分食



做粉粿、花露水、杯墊、花草 茶,烘焙蛋糕、餅乾,健身操、 **泡咖啡、經絡按摩、文書處理、** 舞蹈、照顧技巧、軟陶製作、 認識諸羅樹蚌、芳療



製作圍裙、縫鈕扣



陪伴聊天、分享心 事、喝下午茶



練跳舞、練烏克麗麗、挽面 剪頭髮、肩頸按摩、桌遊、 種菜、下棋、染髮、修眉



交通接送、陪同就醫、 幫忙拿藥、小旅行、 家具搬運、代購食材 及文具



清潔電風扇、組裝書架、更換燈 泡、修理馬桶、洗碗、除草、油 漆、借桌椅、環境清潔、大掃除 、澆花、洗廁所、整理花圃













#### 換工運作的檢討與反應

#### 各項反應:

- 年底須結清一半的時數,累積時數我用時間付出來累積時數,到年底卻需要兌換或繳回,多數換工員難以 接受。
- 上完六小時訓練就能夠拿到50個小時,一杯咖啡卻要25小時才能兌換~~發放時數的標準較難界定。
- 有換工需求時,是自行找熟識的換工員兌換,還是找主要窗口聯繫?

#### 檢討及措施:

- 換工券不同於錢,流通狀況不佳將使制度夭折。該方式將可增進照顧換工券的流通,未來將增加可使用換 工券的區域,避免換工券過剩的情形。
- 時數的制度調整及發放,使用換工的媒合及訓練,據點社工的串聯實際協助家庭照顧者。
- 現階段以「自行找熟識換工員兌換」之方式進行,據此經驗,明年度將與社區與有興趣之據點洽談,安排 與培訓「經理人」(broker)作為窗口,協助服務連結。













### 換工運作的運作與突破

- •1.難以取得共識-加強觀念宣導
- 2.習慣不容易改變-不斷鼓勵從做中學
- 3.人們不願意求助-辦理各項活動增加交換機會
- •4.需求多元化-建置客製化交換平台(設計互助App)
- 5.供需媒合不易-設置換工員
- 6.交換範圍有限-跨域策略聯盟進行跨域交流與交換









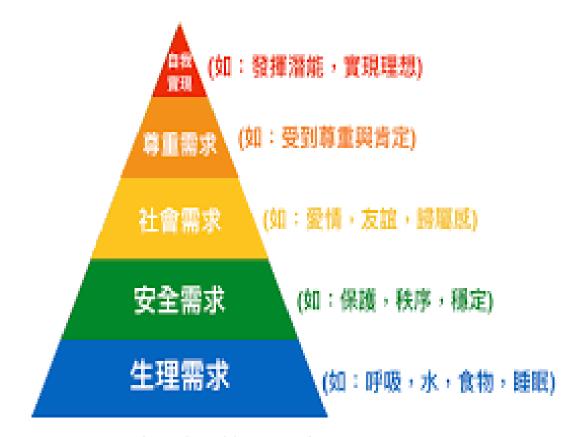






### 換工運作的優點與影響

- 1.加強人際互動
- 2.建立信任
- 3.增加服務多元性
- 4.貼近照顧者需求
- 5.提升幸福感
- 6.活化社區
- 7.資源連結
- 8.創造生產力
- 9.節省成本
- 10.老有所用
- 11.累積社會資本
- 12.發現人的價值



Maslow 需求層次理論 (1943年)







#### 增加照顧咖啡換工棧

朴子 - 清木屋咖啡

新港 - 頂菜園

水上 - 昭安醫事C據點

民雄 - 山中社區



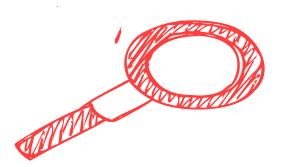
#### 設置家照者長照資源站

朴子 - 1935玉勝巷咖啡

新港 - 古民社區

新港 - 堤坊咖啡

民雄 – 三興社區



#### 擴大換工範圍與項目

以照顧咖啡館串連鄰近社區,進而擴及嘉義縣境 構建換工網絡,建立更加完善的社會支持系統













### 2020年中心預計進行換工轉型

#### 一、換工員的轉型

109年照顧換工機制將延續107至108年的推行經驗,改由接 洽有興趣之長照單位、社區等,培植在地長照單位、社福 團體、各領域專業人員,中心除持續辦理換工訓練,培育 換工員之外,將依據換工員專長區分為「長照特派員」、 「長照輔導員」、「長照宣講員」等。課程將分為照顧換 工訓練、長照初階訓練與進階訓練等。透過課程從換工員 中培訓熟稔長照資源與訊息者,該員將協助社區換工事宜, 透過換工服務,深耕社區,發掘潛在照顧者。此外,完成 培訓者,可偕同中心至各鄉鎮進行宣導,提高民眾對於長 照服務的觸擊率。













### 2020年預計進行

#### 二、友善商家的結合

• 第一階段於嘉義縣18鄉鎮各成立3家友善商店,利用該空間不 定期辦理宣導或活動,提供家庭照顧者互動及交流和喘息紓壓 管道。

#### 三、持續連結社區照顧換工棧工棧

• 由中正大學所在地民雄鄉為中心點,接續鄰近鄉鎮佈點,培訓 有意成為照顧換工棧的據點及社區,結合在地社區力量,以照 顧換工機制培育志願服務者,提升家庭照顧支持服務網絡密 度,建立相扶相持、守望相助的互助精神。





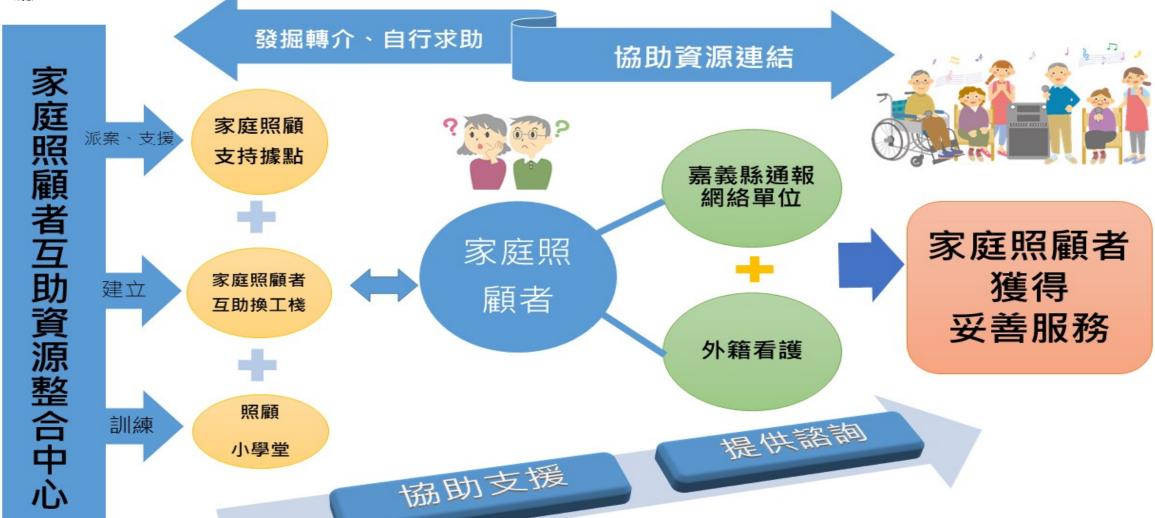


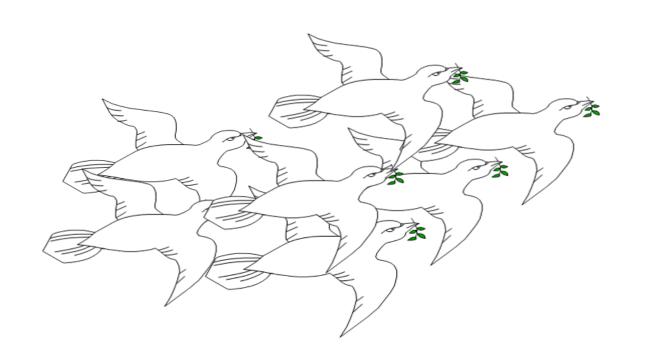






### 家庭照顧者資源整合中心明年度任務







"如果你想走得快,那就自己一個人走;如果你要走得遠,那就大家一起走。"

-Tony Bovaird & Elke Loffler (2012)



#### 國立中正大學社會科學院一館內354室

嘉義縣民雄鄉大學路一段168號

達觀寒舍咖啡

嘉義縣民雄鄉民溪南路438號



Koke Care

From me to WE

電話:05-3106207

Email: chiayicaregiver 053106207

@gmail.com





嘉義縣家庭照顧者互助資源整合中心









感謝聆聽,敬請指教