

善用長照 2.0 聰明照顧者就是你

為鼓勵民眾善用資源，減輕照顧壓力，衛生福利部(衛福部)委託中華民國家庭照顧者關懷總會(家總)舉辦「第五屆聰明照顧月計畫圖文徵求活動」，今(28)日假臺北市復華長青多元服務中心一樓照顧咖啡館舉辦表揚記者會，由衛生福利部長期間照顧司專門委員楊雅嵐與家總理事長暨中山醫學大學醫學系副教授郭慈安頒獎表揚前三名及五名佳作，共八位「聰明照顧者」分享善用「長照 2.0」改變照顧困境的經驗。

衛福部自 107 年 1 月即推出「長照 2.0」給付及支付新制，民眾只要撥打 1966 長照專線「一通電話服務到家」，經縣市照顧管理中心派員到家評估，可提供「照顧及專業服務」、「交通接送服務」、「輔具服務及居家無障礙環境改善服務」、「喘息服務」等四大類補助。而聘僱外籍看護工家庭也能申請部分項目。

為幫助民眾認識長照 2.0 服務，並依照家庭狀況不一，善用資源，減輕壓力，衛福部委託家總舉辦「聰明照顧月計畫圖文徵求活動」，凡符合長照資格的照顧家庭，至少使用一項長照資源(如居家服務、日間照顧服務、交通接送等)皆可報名參加，作品以「照顧計畫適切性(30%)」、「資源利用創新性(40%)」、「運用資源後的改變程度(30%)」等項目進行評選，並透過分享促進經驗交流。徵求活動今年為第五屆，共計六十四件作品參賽，經評審團評定擇優前三名及五名佳作接受表揚。

今年度 64 位參賽者平均年齡 55.6 歲，65 歲以下佔七成七；女性占 71.9%，男性占 28.1%；平均照顧 7.7 年，照顧年數最高達 35 年，最少為 0.5 年，除了往年較多的老老照顧者，今年年輕照顧者、男性照顧者、原住民、新住民照顧者報名者都有增加趨勢，顯示家庭照顧者的多元性。

獲得第一名的 56 歲宜蘭新住民照顧者華里，28 年前嫁到台灣就開始照顧生病的先生、年邁的公婆及年幼女兒，女兒長大後，先生失能情況更嚴重，家人希望她離職照顧，但她很珍惜外出工作的機會，後來在維揚診所承辦的家照據點曾護理師支持下，善用長照資源，兼顧照顧與工作，不斷努力翻轉照顧生活。華里說：「有一份工作，不

必向人伸手要錢，感覺比較有自己」。評審團給獎原因是「長期處於照顧逆境，不向命運低頭，始終懷抱希望，抓住改變的機會」，同時評審團認為，因新住民的資訊來源及支持系統相對不足，「新住民家庭照顧者議題」值得被大眾關注。今天記者會後，來臺 28 年的華里，第一次踏出宜蘭，在社工的陪伴下參觀了台北 101，開心極了！

第二名是 63 歲照顧者來自高雄的秀禎，獨力照顧臥床的先生已 10 年，目前靠清潔服務工作維生。去年底，秀禎被檢查出腫瘤，擔心先生無人照顧而猶豫就醫，在申請使用長照服務後，終於能好好住院治療。意志消沉的秀禎，也在高雄市家庭照顧者關懷協會承辦的家庭照顧者支持服務中心楊社工引導下，嘗試使用喘息服務、參與紓壓活動、支持團體等，秀禎說：「大家都是照顧者，一起吐苦水，原來我不是最苦的那一個，讓我更珍惜當下」。秀禎與先生以前經營的刻印店，現改成工作室服務老客戶，現在也加入「友善照顧商家」行列，服務客人的同時也推廣長照服務。評審團給獎原因為「打開心房、勇於嘗試，受助者成為助人者，不讓照顧擊垮」。

第三名得獎者 37 歲花蓮縣照顧者瑋臻，成年後就離開故鄉到台北生活，2 年前母親驟逝，不得不返家照顧失智父親，但對失智照顧的不熟悉、緊張父子關係及完全斷鏈的朋友圈讓瑋臻形容「就像一個人被連根拔起，重新開始」。歷經 2 年照顧的瑋臻身心俱疲，且隨父親病情加重，內心的負能量與憤怒感更是無處可說，直到碰到門諾基金會的家照據點江社工。瑋臻說，「這是第一次有人耐心聽我說，我彷彿得到救贖」，重新整理自己後，瑋臻決定將父親送到失智據點接受服務，自己去工作。一開始還不放心，瑋臻到離家僅 300 公尺的便利商店當店員，「就不怕爸爸走失」。後來逐漸放心後，瑋臻在家照社工鼓勵下報名照服員訓練，每天大夜班下班後，從瑞穗騎二、三十公里到玉里上課，不曾間斷，全勤完成人生第一張專業證書，即將投入服務。評審團給獎原因是「從 1 對 1 的家庭照顧者，變成 1 對多的專業助人者，把照顧經驗與痛苦，變成自我成長的養分」。

如何兼顧家人照顧與自己的人生，衛福部強調，應善用長照資源，撥打 1966 專線申請，協助家庭建立具計畫性、彈性與照顧韌力的長期照顧對策。

家總新聞稿

發稿日期：110.12.28

發稿單位：中華民國家庭照顧者關懷總會(家總)

此次得獎作品將公布於家總「長照四包錢」網站
(<http://www.familycares.com.tw>)分享聰明照顧經驗。

附件：得獎者簡介

附件：得獎者簡介

聰明照顧計畫簡介

第一名：新移民的想像與現實

華里 28 年前嫁來台灣時，就開始照顧生病而無法工作的先生，同時照顧年邁的公、婆及年幼的孩子。她一直想要開翻轉照顧的命運，因此她持續工作，擔負起家中的經濟。但在 110 年 7 月，先生因體力不支跌倒，病情大幅轉變，完全臥床，生活無法自理，讓華里的負擔更大。

華里的女兒們都還在就學階段，為了不讓女兒成為家庭照顧者，能夠持續就學，華里更努力兼顧照顧與工作，就是不希望女兒背負著沈重的壓力。

偶然下，透過醫院的居家醫療的介入得知長照資源，後撥打 1966 申請。今年 8 月開始由 A 個管轉介到家照據點維揚診所。8 月底出院後有維揚診所的家照社工曾詩涵來訪，傾聽她的需求、轉介適當服務，讓她先生白天參加日間照顧，下課時間剛好搭配她的下班時間。原以為一切處理妥當，沒想到入住日照機構須進行許多檢測，長照個管師擔心舟車往返有安全疑慮，於是轉換居家服務，提供周一至周五中午協助餐食加熱、餵食、上下床、移位及換尿布等，減輕照顧負荷。9 月中先生開始去日間照顧上課，日照中心安排第一趟就先來她先生、最後一趟送她先生回家，讓華里能更安心去工作。先生在接受日照中心服務後，有明顯的進步，失能等級從最重度的 8 級減為 7 級。

而家照社工在這期間，陪伴華里進行照顧安排、連結資源，同時在華里心理壓力大時，陪伴與傾聽，一路穩住華里的情緒。華里說，很感謝家照個管師可以在我慌張的時候聽我說說話，不帶成見的，以我的角度去理解我，能被理解的感覺真的很好。

第二名：烏雲散盡天氣晴

秀禎照顧臥病在床的先生已有八年之久。與先生於民國 73 年創立永記刻印至今將近 40 年，生活尚能自給自足，但先生意外摔斷腳踝且開刀不順利，造成左腳行動不便必須仰賴輪椅，爾後身體每況愈下時常出入醫院，後被診斷出尿毒症，必須透析洗腎。之後，他們的店面生意門可羅雀，秀禎為了家庭生活開銷邊打工進行清潔服務邊照顧先生。105 年店面結束營業後搬回老家改成工作室，一來可以方便照顧先生，二來也有時間可以到外面工作，三來也能為老客戶繼續服務。

民國 109 年 8 月初秀禎發現左側腹部有硬塊便馬上到診所檢查，經超音波掃描後評估是良性腫瘤，但醫師仍建議要動手術處理，但她一度怕若開刀住院就無法照顧先生了，而陷入考慮。心急之下透過網路找到 1966 長照服務，長照管理專員協助申請長照 2.0 服務，安排居服員協助照料先生的生活起居，才能無後顧之憂的去接受手術

手術結束後本以為已恢復健康可全心照顧先生，醫師卻告知卵巢細胞有病變，必須安排做化療。一時難以接受這消息，心情也頓時跌入谷底。照顧管理專員瞭解困境後評估增加先生的服務項目，有陪同外出、協助沐浴、代購生活物資與家務，一週六天都安排妥當。再加

上所有化療結束出院後，高雄市家庭照顧者關懷協會的社工楊婕妤家訪評估秀禎的照顧負荷，並在長照喘息服務的幫忙下，讓秀禎能夠到協會參與紓壓活動、支持團體及自助團體課程，脫離照顧現場使身心靈得以放鬆解脫，也認識同為照顧者的新朋友，互相交流、慰藉與勉勵。同時也安排高雄家關的關懷陪伴員陪伴她度過心理壓力最大的期間。

第三名：20 公里的愛

瑋臻在 108 年母親過世後，身為獨子的他被迫離開住 10 多年的城市，回到最熟悉的陌生地-家。突如其來的改變讓瑋臻找不到工作、沒有傾訴對象，除此之外，更煩心的是要處理爸爸突發狀況，讓瑋臻壓力很大。

有次長照專員來訪，詢問爸爸的狀況，他一時哽咽到說不出話來，後來 A 個管轉介花蓮家照據點門諾基金會社工。剛開始社工僅專心聽他訴說這段時間的困難，在談話的過程，讓他的心情得到了救贖，也重新整理自己。爾後社工向瑋臻介紹失智據點，張先生想「讓爸爸去失智據點也好，我就可以專心找工作，不用擔心爸爸遊走大馬路的問題。」第一次上課擔心爸爸會鬧場，所以他還陪爸爸一起去，在課堂中讓自己更了解失智長輩的照顧，爾後爸爸就比較穩定。

把爸爸安頓好後，他也決定要安頓好自己，沒有學歷和經歷的狀況下，又希望工作地點離家近些，才能及時處理爸爸的臨時狀況，在社工鼓勵下找到距離家裡僅 300 公尺的 7-11 擔任店員，其 7-11 緊鄰大馬路，此大馬路是爸爸遊走必經之路，好幾次上班時看到爸爸走在大馬路上，當下立即放下手邊工作扶爸爸到安全處。而 7-11 同事知道他的狀況後都能理解，當他臨時外出處理爸爸的事，也會幫忙收銀、當他經濟上有困難時，也會主動邀請瑋臻到家裡聊天烤肉，讓他感覺到被認同。

隨著日子看起來慢慢好轉後，社工與他討論未來職涯規劃，轉達 3 月將辦理「家庭照顧者的照服員訓練課程」，並說明很多照顧者都面臨職涯的問題，偏鄉工作機會很少，又因照顧放棄很多機會。他想何不再拿個證照，讓自己更有自信呢！他當下立即答應參加照服全訓課程。

上課的第一日，他帶著忐忑不安的心來到上課地點，也知道這個機會難得，不敢懈怠也不敢請假，即便是才剛下大夜依舊堅持上課。大夜班下班後，從瑞穗騎 20-30 公里到玉里上課，課程中也都很專心、投入，最後還是全勤畢業的；也在課程中 30 多位學員的同儕互助之下，有了朋友、夥伴，成員還自己偷偷成立群組！最後也以全勤方式完成人生第一張專業證書，也替自己感到驕傲，成為了專業的照顧者。也在課程中認識許多照顧者，大家分享照顧經驗，彼此給予溫暖，讓他覺得不再只是一個人。

佳作：資源在手，支撐相擁

美靜阿姨的爸爸在今年 3 月意外的跌倒，當時只能用人仰馬翻形容。所幸弟弟透過朋友的分享得知了長照 2.0 服務，一步步的安排往後的照顧生活，內心的擔憂也稍稍緩和下來。

父親是長照等級 7 級，開始使用居家服務，由居服員進家協助爸爸洗澡沐浴、被動關節運動及長照交通車接送看診等等，讓全家人鬆了一口氣。家照社工記得初次與阿姨見面，剛好碰阿姨對居服員表達滿滿的感謝。

但是今年七月，被照顧者身體健康狀況下降，雖又是一個難關，但憑著過去的照顧經驗及手足間的分工討論(大弟住太平，主要支援者，兄為藥師，部份支援)，家人間也成為彼此的支柱，也能盡量穩住照顧。

家照社工在協助美靜阿姨時，又發現她除了父母親需要照顧之外，還有兒子三年前開始精神狀況異常。她原以為兒子只是憂鬱傾向，除了透過藥物協助，也希望透過其他資源獲得更大的改善，所以讓兒子使用自費心理諮商服務，當時一度穩定到可以外出工作。卻沒想到工作的壓力對兒子卻是另一個挑戰的開始，狀況急遽改變到必須住院治療，才發現原來兒子其實是罹患思覺失調症，因擔心出院後的狀況仍不穩定，開始絞盡腦汁找尋相關資源，接觸了社區復健中心，起初兒子並不接受，經由不斷的溝通及中心社工的引導與陪伴，才慢慢願意再次與社區接軌。

另一方面，丈夫面對兒子的疾病轉變難以接受，導致常有衝突，阿姨面臨家庭溝通問題、努力取得平衡與相處方式，也緩解了內心的不安。阿姨在面對照顧壓力及兒子的病況起伏，她發現自己的情緒也被牽絆影響著，內心所承受超大壓力。起初並不知道如何面對這些轉變，所以也開始藉由家照據點安排心理諮商，希望找一個出口跟調適的方法，同時也有宗教的支持，安排與自己獨處的時間來讓壓力釋放；在這些過程裡也體認到面對家人的疾病變化，並非自己能掌控的，慢慢有了心境及認知上的轉變。

因為使用長照資源，有機會接受家庭照顧者支持據點的服務，社工提醒著阿姨要懂得為自己留一點時間，找到對自己有效的休息方法；阿姨積極地參與照顧知能課程及紓壓活動，即便是疫情期間，也不間斷透過線上課程，提升自己的照顧技巧；透過據點的媒合，阿姨願意持續使用心理協談，進一步探討照顧路上還有其他的選擇及面對的方法，希望在照顧的路上獲得更多力量繼續前進。照顧路上阿姨有更大的體悟是「要先照顧好自己，才有辦法照顧好家人」。在照顧路上，幸有家照據點相伴，阿姨感覺自己並不孤單。

佳作：轉身讓自己成為一盞燈，照亮同伴們的艱難照顧之路！

蔡 Ina(原住民語對長輩尊稱)73 歲，患有高血壓疾病史，同時照顧丈夫、女兒及姑媽，丈夫患有失智、糖尿病、痛風疾病史，目前有使用居家服務每週兩天，一次兩小時；女兒患有糖尿病、慢性精神病及病史，居家服務每週兩天，一次一小時半；姑媽因年邁老化，膝蓋功能退化、視力退化、高血壓疾病史，目前有使用居家服務、喘息服務，居家服務時間為星期一至星期六，一次四小時。

Ina 在照顧路上孤軍奮鬥了近 10 年以上，自 105 年才開始接觸長照服務資源，使用長照前，都是 Ina 自己一個人承擔照顧責任，也不知道如何照顧。尤其 Ina 同時得照顧三個失能的家人，還要去姑媽家洗澡、打理三餐之外。結束後還要回去照顧分住舊來義村的先生，先生有輕微失智的症狀及行為反應，也很依賴 Ina，為此 Ina 外出的時間就會非常受限；再加上女兒有精神疾病狀況，情緒時常不穩定，Ina 的情緒因此常會受到女兒的影響和波動，以上種種的壓力，經常壓得 Ina 喘不過氣。

但自從開始使用長照資源後，Ina 的照顧壓力獲得了一定程度的紓解，Ina 不用再趕著來回奔波。家庭照顧者支持服務介入之後，家照社工陪伴 Ina，引導她學會善用喘息服務和據點的支持資源，讓自己暫時放下照顧的重擔，也不需要再孤單的承擔讓人窒息的照顧壓力。蔡 Ina 後來不僅學會聰明善用長照資源，也學會照顧自己的內在需求，更試著鼓起勇氣參加支持團體，藉由團體過程一次次的面對與重整，Ina 才發現照顧本來就大可不必無怨無悔，Ina 也意識到人本就有正向及負向情緒，所以 Ina 開始學習與負向想法和情緒共存，也會練習運用轉換思考方式來調整壓力。除此之外，Ina 也很樂意善用自己的經驗，鼓勵其他照顧者，讓自己成為一盞燈、照亮同伴們的艱難照顧之路，轉身成為照顧同伴們的祝福與支持力量。

佳作：疫情下，幸好有您

鄭小姐是 53 年出生的，今年 57 歲，主要照顧媽媽。她媽媽大約於民國 104 年的時候開始出現身體狀況異常，結果診斷出三高狀況，到後來又有新的疾病名詞：失智症，每個月都要跑苗栗醫院，僅能透過就醫治療來延緩失能的狀況。

這幾年照顧媽媽，她還蠻深刻體會到，什麼叫做退化，她覺得人真的要服老。媽媽走路越來越慢，甚至不穩經常不留神就會跌到，但是怎麼勸都不願意拿輔具。後來突然不會自己洗澡，大小便失禁，需要仰賴尿布，可以自己吃飯，但是得吃一口提醒一口的，需要我們這些子女全天候看顧，更別說出門工作了。

媽媽一個人獨居，住在苗栗市，爸爸往生後，媽媽就剩子女照顧，鄭小姐和弟弟肩負著照顧的責任，晚上下班由她過去陪伴媽媽，幫她洗澡之類的看顧她睡著後才離開；弟弟則是負責白天利用上班空檔過去協助媽媽，以及傍晚送餐給媽媽吃。後來朋友介紹，才知道長照服務這一塊，電視廣告播放時會特別留意，105 年決定申請服務使用看看。

一開始使用居家服務，覺得「噢，整個人壓力舒緩了許多。」不然長期照顧下來，壓力真的很大，時常會對媽媽發脾氣，很多人親情都是這樣被磨掉的。107 年的時候，她將媽媽轉入苗栗日照，透過日照中心社工、照服員帶活動、做美勞、做復健運動，延緩退化。假日申請居家喘息服務。讓自己有更多時間，開始去學時照顧服務員課程，至今也成為一個居家服務員，為了造福更多像媽媽一樣的長輩，也讓自己有經濟來源。

今年度 5 月時，因為疫情關係，日照暫停開放，意味她需要排開工作照顧媽媽，她立即詢問居服督導，居服督導、個管師立刻協助申請了居家服務因應，協助媽媽沐浴、備餐、餵食，由其他居服員照顧母親，她就不用因為疫情關係必須中斷工作照顧媽媽，持續穩定照顧。

佳作：愛的路上我和你

施先生照顧精神障礙的太太，原本一直使用居家服務的陪伴，雖覺得對太太的病情沒有幫助，但他不知道可以怎麼辦。直到家照社工進去服務，了解他對現在的照顧覺得不夠好，也協助媒合鹿基的精神日照中心。被照顧者自從到日照上課後真的進步很多。之後，社工邀請案主和太太去參加家照據點辦的紓壓活動，一起提前慶祝母親節。活動最後一個環節是摺玫瑰花，被照顧者很認真學習，社工發現被照顧者的手作能力非常好，更主動協助其他照顧者，調整照顧方式後，案主也見證了自己的心理負荷與太太都有進步。

後來因疫情日照停課，太太回到了家中，案主原以為她可能會很不適應，努力想維持太太的照顧，便鼓勵她上線上課程。剛好家照社工邀約參與自我探索的課程，於是案主與太太立刻參加線上紓壓課程。後來，案主更決定幫助更多需要被幫助的人，自掏腰包訂了一些民生物資，讓社工媒合給其需要幫助的家庭照顧者及家扶中心，更讓太太一同參與、規劃如何幫助別人，被照顧者也因為做這些善事及安排訪視的過程中，得到很多的正向回饋。案主一路走來雖然面臨到很多不順遂的事，但在長照及家照據點社工協助、陪伴下，最後更成為一位暖心、聰明又能回饋社會的照顧者。

佳作：聰明照顧者，小農檸檬者

簡大哥，男性照顧者，66歲，平日以友善耕作種植有機檸檬及柑橘類水果為生。母親出現失智症狀，身體退化快速，多病痛。原由簡大哥獨力在家照顧，經家照據點紫藤繆幼關懷協會的換工方案通報社工進行共訪，評估開案後隨即提供家照服務。社工評估個案的負荷，協助申請長照資源，連結在地資源讓母親到日照中心由專業人員協助照顧，案主也得以舒緩照顧負擔，繼續從事農務。

結果，去年案主女兒因生活壓力，引發輕微精神狀況，家照社工也協助連結中正大學精神日照中心。後來因新冠疫情嚴重，社區據點活動全面停止，案主一個人既要忙農作，又要照顧母親和女兒2人，實在不堪負荷，再次求助社工。家照社工緊急與二邊日照中心連繫，進行重返日照中心的疫苗施打等程序，協助案母及案女儘快恢復到日照中心，穩定個案的照顧工作。因為疫情造成運費漲價，個案的農作物無法運送至北部銷售的狀況下，家照社工與案主討論，由協會辦理的好物市集來協助他銷售檸檬。

他很高興自己又能到果園工作，種出來的檸檬也有銷售通路。他黝黑、愁眉深鎖的臉龐，終於又露出睽違已久的憨厚笑容。甚至他還推己及人向社工表示，願意無償提供大箱檸檬給本會，讓換工巧手將這些清香的檸檬製作成蛋糕或是天然清潔劑，分送給需要的特殊境遇婦女和兒童，以及家庭照顧者為他們打氣。

當自己情緒快到達臨界點時，案主能自我警覺並勇敢開口求助，不讓自己還繼續日困愁城或是無奈倒下。同時，在家照社工和換工方案的聯手協助下，案主靠自己的力量穩住搖搖欲墜的生活日常，更透過分享，將愛與祝福不斷再向外延續和傳遞。