

# 新北市成人高照顧負荷家庭盤點 與關懷訪視評估執行情形分享

報告人  
社會局 劉科長文湘

112年7月7日



# 目錄

1 前言

2 高照顧負荷個案盤點與執行情形

3 跨局處會議與區級會議運用

4 增進社區觸角

## 1

# 前言：從高照顧負荷的案件，看見…

- 高需求、低求助意願家庭多
- 家庭成員不熟悉各類資源
- 鄰里支持系統未能及時發揮
- 缺乏各類辨識指標（專業人員、民眾等）
- 橫、縱向聯繫尚需持續加強
- 受孝道文化影響甚深致照顧壓力被低估



2

## 高照顧負荷個案盤點 與執行情形



最近 1 年內  
曾進入服務體  
系之家庭中有  
2名以上的身  
心障礙者或符  
合心智雙老高  
照顧負荷家庭

【社會局】



盤點後計有  
**1,053** 案，冊務  
已並單月提供各  
個服務單位，並請  
於內進行關懷訪視評估

於**112年4月10日前**各完案  
服務成 1,053 關懷訪視

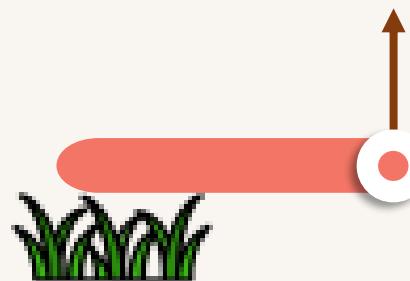
各服務單位依行評後標並依評後服務評估結果提供服務連續或服務轉介



家中同住有2位以上精神病  
人之關懷訪視評估執行情形

【衛生局】

112.2.17-112.3.31



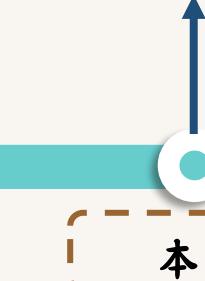
★針對高照顧負荷但初次訪視時未轉介資源之案件持續關懷

112.4-112.5



★與社會局及民政局針對初次評估為高照顧負荷案及無法評估之案件，共同研商合作機制，積極關懷

112.5-112.6



本市持續作為

# 衛福部 共派案 **1,271** 案

【衛生局】

經訪視確認5  
案已過世，  
實際評估照  
顧負荷共  
**1,266** 案

中低負荷合計**992**案

- ① 低負荷 758 案
- ② 中負荷 234 案

照顧者

高負荷**81**案

- ① 已轉介1-3項資源 67 案
- ② 無轉介資源 14 案

壓力評估

無法評估**193**案

- ① 雙精障互為照顧者 71 案
- ② 照顧者無法接觸(含訪視未遇及無聯絡資訊) 58 案
- ③ 照顧者拒絕評估 64 案

5/17 社會局邀集民政局及衛生局研商此類個案關懷機制，請各衛生所主動與區公所聯繫，協請里長訪視，以利後續協力合作關懷訪視事宜

「第2輪」追蹤訪視：

- ① 針對高照顧負荷但第1輪訪視時未轉介資源之**14**案
- ② 訪視結果：
  - 1) 已降低為中低負荷為11案
  - 2) 仍是高負荷為3案，已同步再轉介「家庭照顧者支持服務創新型計畫」，勸導案家接受服務及照顧者情緒支持
  - 3) 後續開案1案及不開案2案(1案評估有自我調適能力、1案仍拒絕關心)

「第3輪」追蹤訪視：

- ① 針對高照顧負荷**81**案及照顧者壓力無法評估**193**案，排除評估後照顧者壓力降低個案後，共有**139**案
- ② 積極依需求提供轉介資源，並積極主動與區公所聯繫，協請里長共同訪視。



最近1年曾進入**脆弱家庭**通報疑涉有高照顧負荷議題

【社會局】

分階段下派各社福中心關懷訪視



## 【第一階段】

篩選方式：

老人及身障個案，合併有家暴或自殺通報情形

第1批名單，經盤點脆弱家庭通報案件疑涉有高照顧負荷議題者，計有**1,013**案。

## 【第二階段】

篩選方式：

雙老家戶、老人合併有身障家戶、雙身障家戶

第2批名單，經盤點脆弱家庭通報案件疑涉有高照顧負荷議題者，計有**415**案。



最近1年曾進入脆弱家庭通報疑涉有高照顧負荷議題

【社會局】

分階段下派各社福中心關懷訪視



## 【執行情形】

電話  
關懷

訪視  
服務

後續  
服務

- 1 檢視高照顧負荷指標
- 2 盤點照顧資源
- 3 實地訪視評估
- 4 視案家需求開案服務
- 5 第1階段 57案開案服務  
23案持續協尋
- 6 第2階段 盤點中



# 懷定期支持系統鄰里社區結合後註冊造冊



盤點未進入服務體系之家庭  
中有2名以上的身心障礙者  
或符合心智雙高照顧負荷  
之家庭

【社會局】

次數	篩選服務對象區間	時間	案量	關懷後通報關懷E起來案量	開案服務量
1	111年 有福利身分	112年03月10日	2350	33	14
2	111年 無福利身分	112年05月04日	2375	6	2
3	112年1-4月	112年06月07日	1485	-	-
合計			6210	39	16

3

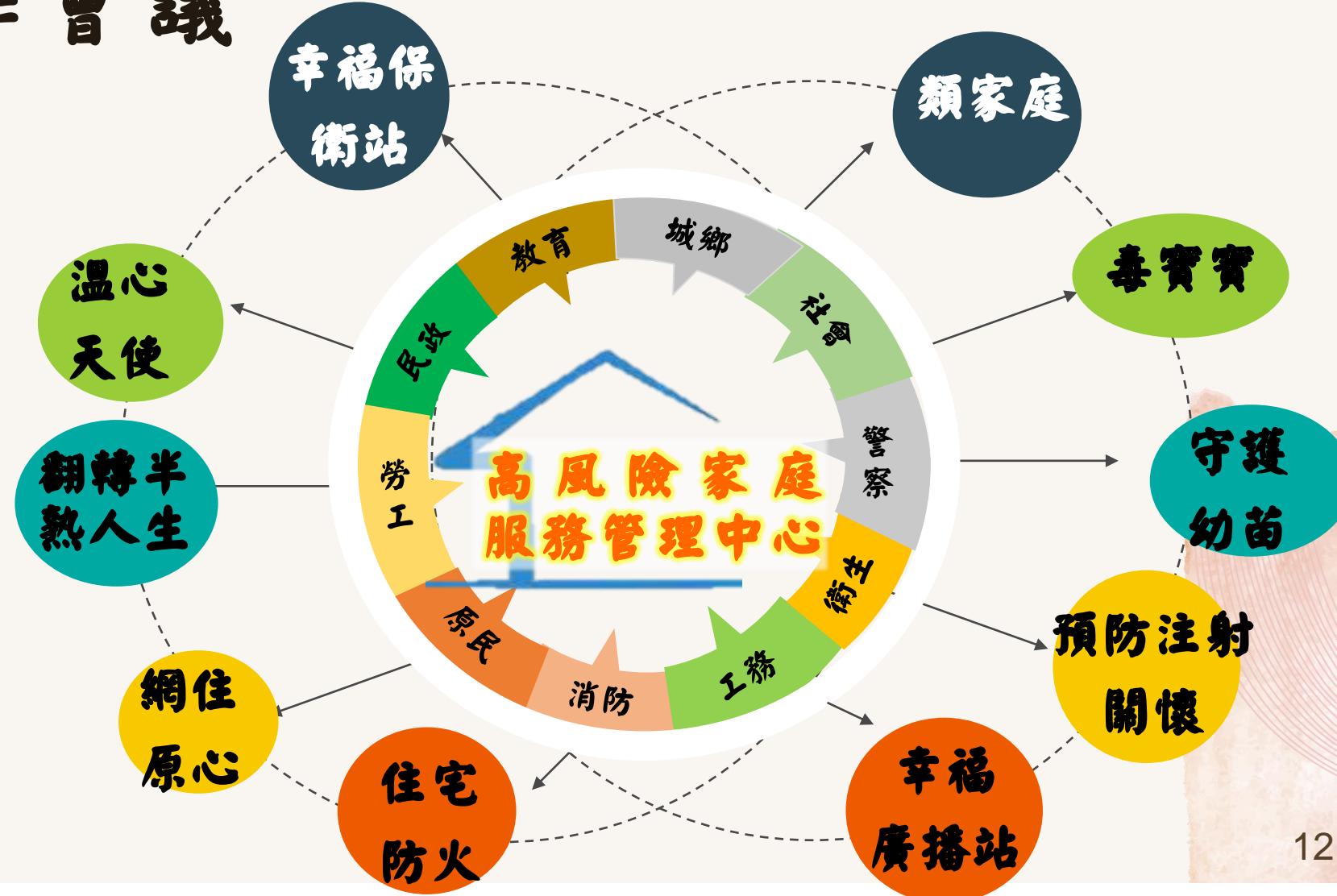
## 跨局處會議與區級會議運用

# 全齡高風險家庭整合型安全網

## 跨局處工作會議

以局處為軸心，發展

超過**50**個方案彼此串連，相互支援與互補。



# 建立府層級機制，政策研擬方案推動



全面通報

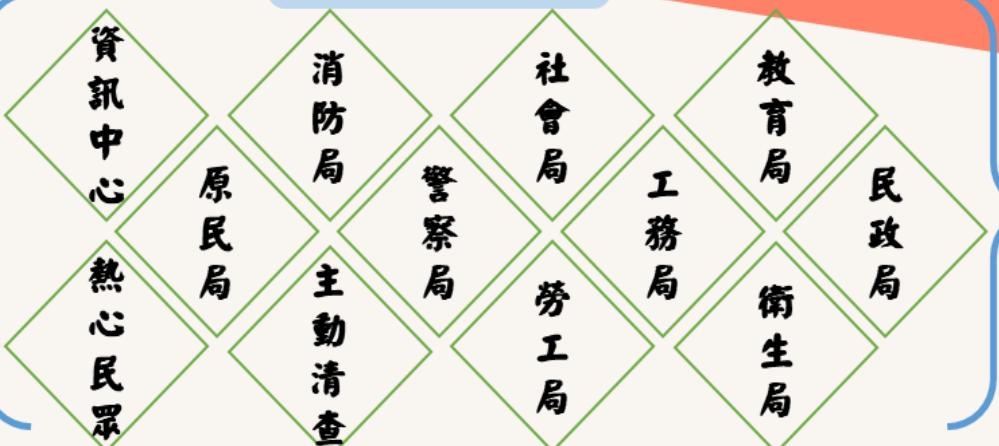
單一窗口 府級整合

精準服務

單一受理窗口

高風險家庭  
服務管理中心

統一初篩派案



# • 強化獨居長者社會安全網通報及關懷服務機制跨局處工作會議



強化鄰里支持及關懷在地長者及各項資源之連結運用

各公所定期召  
**開區級網絡**  
平台會議

訂定指標、提供教  
材，**里、鄰長依**  
**指標定期關懷**

為讓資源發揮效益，透過29區各區公所辦理區級網絡平台會議，定期進行盤點轄區內資源連結及個案討論，獲得適當的資源及協助

區級網絡平台會議結合民間慈善團體，如華山基金會、慈濟、新生活促進會及各地社區關懷據點等，私公協力完善服務支持網絡



盤點區域內服務量能

區域內網絡成員交流

宣導本市目前  
獨居長者服務  
重點

建立區域級Line群組，即時掌握轄內服務長者  
狀況

各區公所辦理**區級網絡平台會議**，跨機關整合因應區域性質略有不同，亦有整合轄區內醫院、志工隊、身心障礙職業重建中心、法律扶助基金會、郵局等，盼能更完善資源整合網絡。



截至112年4月底，各區共計辦理**58場**區級網絡會議。

# 區級網絡平臺會議案例分享1-板橋區執行內容

1. 成立該區強化關懷獨居長者LINE群組，即時反應獨居長者服務狀況及連結各單位資源整合。
2. 透過定期聯繫會議，檢視現有服務運作模式，對於服務困難及需跨單位資源部分進行討論。
3. 跨機關整合網絡包含社會局(板橋第一及第二社福中心)、衛生局(含衛生所、長照中心、心理衛生中心)、警察局、消防局、原住民族行政局、榮民服務處、身心障礙者家庭資源中心、人民團體、社區發展協會、宮廟、里鄰長等。

# 區級網絡平台會議案例分享2-獨居長者關懷

依據各轄區內服務獨居長者之案況，持續修正服務流程圖，並針對各轄區特殊個案予以列管追蹤

- 針對列冊服務獨居長者個案定期關心，若有照顧條件上的改變（原照顧者無法照顧、經濟樣態的改變），則轉介區域社福中心或長照管理中心提供協助與服務。
- 透過各區召開區級網絡平台會議，加強各區網絡間連結使服務更為順暢，也鼓勵裝設緊急救援的服務，透過每日定期報安確認安全或予以協助。

## 提供獨居長者六大服務



- 一、電話問安。
- 二、關懷訪視。
- 三、餐飲服務。
- 四、居家服務。
- 五、陪同就醫。
- 六、申請生命連線緊急救援系統服務  
(截至112年5月已有2,086人申請安裝，占列冊人數38.3%)。

# 鄰里支持系統定期關懷指標

家庭中有2名以上的身心障礙者或符合心智雙老家庭，評估符合以下任一指標

1. 家中經濟困難，三餐基本所需無法被滿足，或無力支付水、電費、房租費及健保醫療費用
2. 家中主要照顧者因特殊事件導致無法照顧家中障礙者（如：主要照顧者生病、住院、入監服刑等）
3. 家中主要照顧者表達有照顧負荷沉重之情形

心智雙老家庭定義：

1. 身心障礙者35歲以上且主要照顧者60歲以上
2. 障礙類別為智能障礙、自閉症、精神障礙、腦性麻痺

# 鄰里大小事、守望相助協力合作 ❤

★社會福利資源

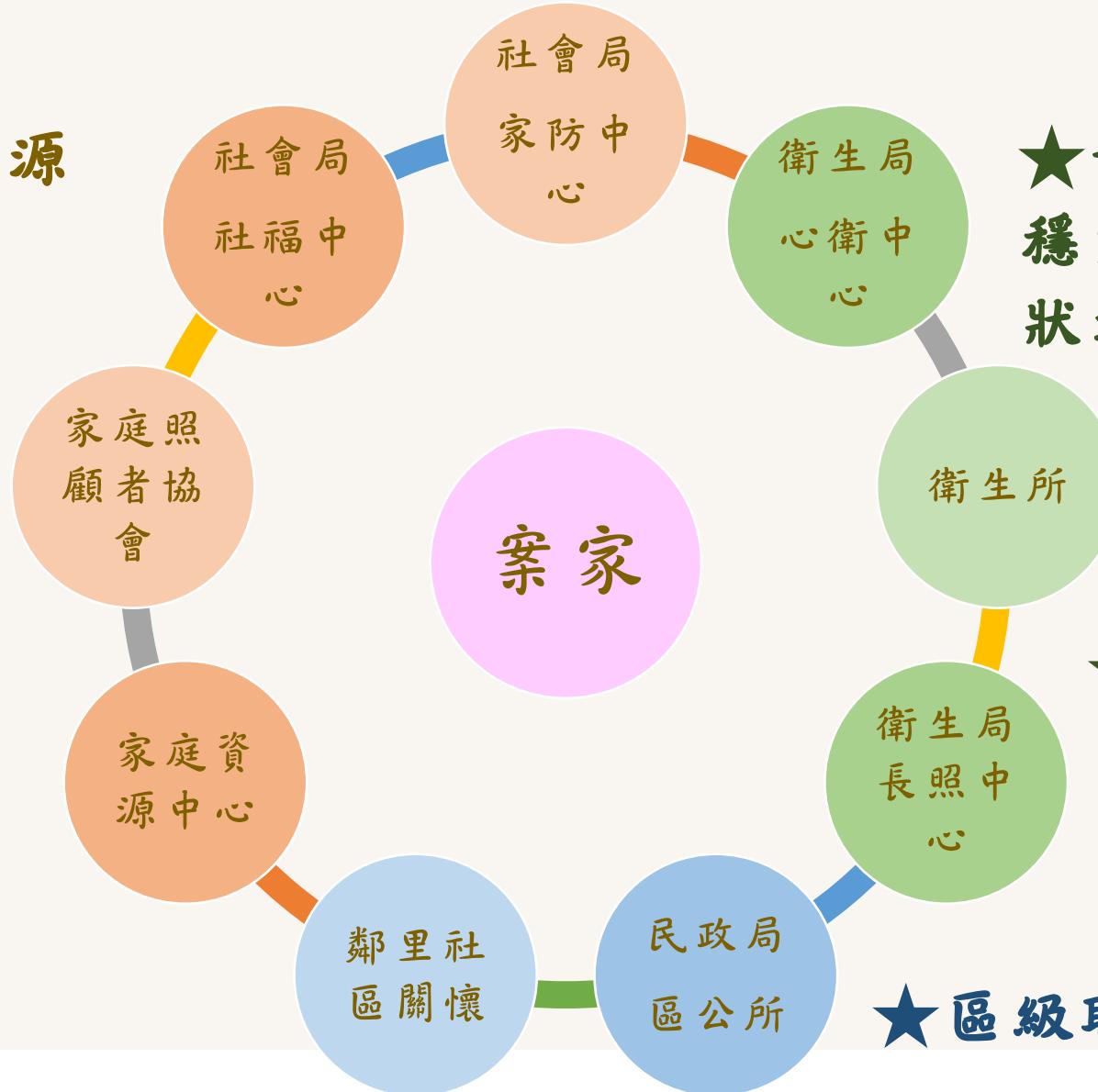
★家庭照顧者家庭支持服務

★多元照顧支持服務

★協助醫療資源連結、穩定個案就醫及服藥狀況

★長期照顧服務

★區級聯繫會議



# 鄰里支持系統定期關懷通報管道

- 關懷日起來



## 線上求助/通報

問題類型

事件類型篩選

資料填寫

完成通報

請至少選擇一項事件\*

- 有遭受身體、性及精神暴力等不當對待情事。
- 有兒童、少年、老人、身心障礙者監護或照顧不周情事。
- 有兒童、少年、老人、身心障礙遭受其他不當對待。

家庭經濟陷困需接受協助

家庭支持系統變化需接受協助

家庭關係衝突或疏離需接受協助

兒少發展不利處境需接受協助

家庭成員有不利處境需接受協助

因個人生活適應困難需接受協助

指標一請勾選此項

指標二、三請勾選此項

- 113保護專線

顧疏忽、棄養等狀

- 110、119

# 鄰里支持系統定期關懷提醒

1

提供之訪視名冊以身心障礙者戶籍地為主，有可能訪視時該名身心障礙者未居住於該址，倘若遇到此情形，請回報區公所，由區公所通報社會局於名冊中刪除。

2

提供之名冊資料因涉及個人隱私及個人資料，請依個人資料保護法相關規定，注意資料安全控管，千萬不得移作他用，也不可以隨意給人喔！

3

面訪小技巧：

**隨意聊**-建立關係，讓個案感受真誠關懷。

**簡單聊**-不要一下提供太多資訊，以免個案混淆又記不得。

**慢慢聊**-說話速度放慢，才容易聽得懂。

**問鄰居**-多瞭解案家實際生活狀況。

**不勉強**-若個案不想接受訪視，則不要勉強。

**小物資**-透過提供物資的方式，幫助建立關係。

4

## 增進社區觸角

# 獨居長者五福樂活計畫

- 為加強本市獨居長者照顧關懷服務，並透過民間單位的投入推展新創服務，補足現有資源不足，使獨居長者服務更加完善，藉由服務計畫，達成減緩獨老失智、失能、失群風險之目標。



透過私公協力如辦理手作DIY課程、慶生會、園遊會、陪伴、用藥宣導…等

17單位進行申請  
受益255人數



林口區銀髮一日  
PAPAGO活動

藥幸福久久活動

# 六大資源串連，守護社區弱勢家庭

## 待用餐商家

邀請商家讓需家庭所至的足至少112年1,462店家響應。

## 社區藥局

合局藥藥高長者提供用的識。

## 多元福利據點

社區讓入居中全知，  
結合藥師齡者供安藥的識。  
，120項服務提供  
綿密全社區共多據點以對關  
安全於里，  
福利針對象懷。

## 公寓大廈辦理銀髮俱樂部先修班

創幸，部計長能加，成立  
首見家樂」區就增持年社預立  
全「到髮修讓下動會計112年  
國寓我俱班社樓，支持250個先修班。  
，福銀先畫者活社預立  
，福銀先畫者活社預立

## 鄰里系統

里心倍結1,032  
溫民。轄里鄰及、報服務。  
有居心本時即、報服務。  
安合23,413  
長現通時即、報服務。  
里發時即、報服務。

## 社福志工

結合服務共677隊人公實，資在關庭。  
市團隊、，資在關庭。  
55,000私落服務懷社區家庭。

報告完畢  
敬請指導