

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



新北市政府

New Taipei City Government

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，
已提供名冊
並請各服務
單位於一個
月內進行關
懷訪視評估

於 112 年 4 月
10 日前由各
服務單位完
成 1,053 案
之關懷訪視

各服務單位關
懷訪視後，依
評估指標進行
評估，並依評
估結果提供後
續所需之服務
或服務連結、
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】

依衛福部所提雙精障家庭1,271案，於1個月內進行面訪及照顧者評估暨資源連結

★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

★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

112.2.17-112.3.31

112.4-112.5

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

照顧者
壓力評估

中低負荷合計992案

- ① 低負荷758案
- ② 中負荷234案

高負荷81案

- ① 已轉介1-3項資源67案
- ② 無轉介資源14案

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。

【執行情形】



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



電話關懷

- 1 檢視高照顧負荷指標
- 2 盤點照顧資源

訪視服務

- 3 實地訪視評估
- 4 視案家需求開案服務

後續服務

- 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



造冊後結合社區鄰里支持系統定期關懷



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

【社會局】

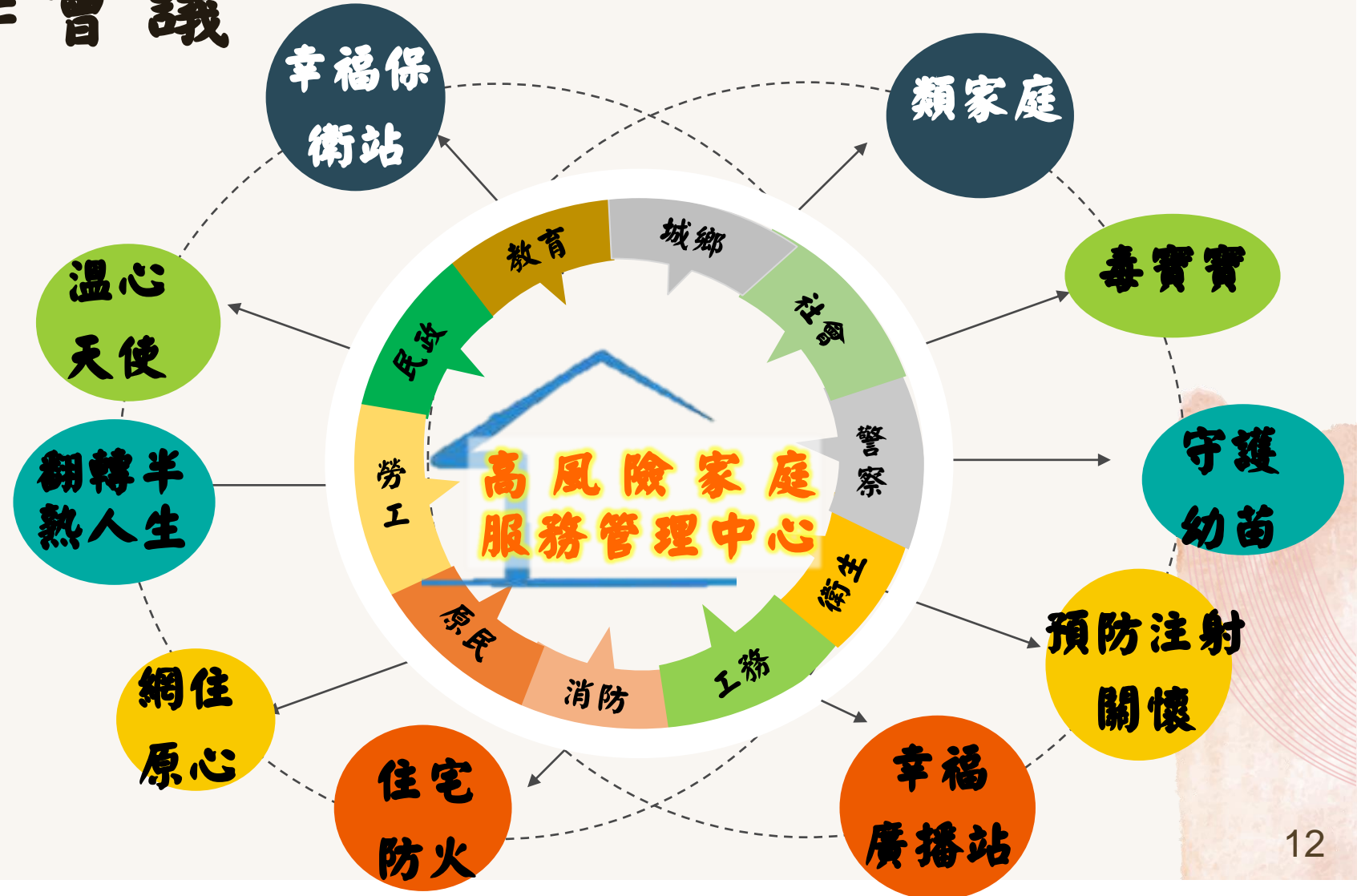
次數	篩選服務對象區間	時間	案量	關懷後通報關懷E起來案量	開案服務量
1	111年 有福利身分	112年03月10日	2350	33	14
2	111年 無福利身分	112年05月04日	2375	6	2
3	112年1-4月	112年06月07日	1485	-	-
合計			6210	39	16



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



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。

區級網絡平台會議案例分享 / 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

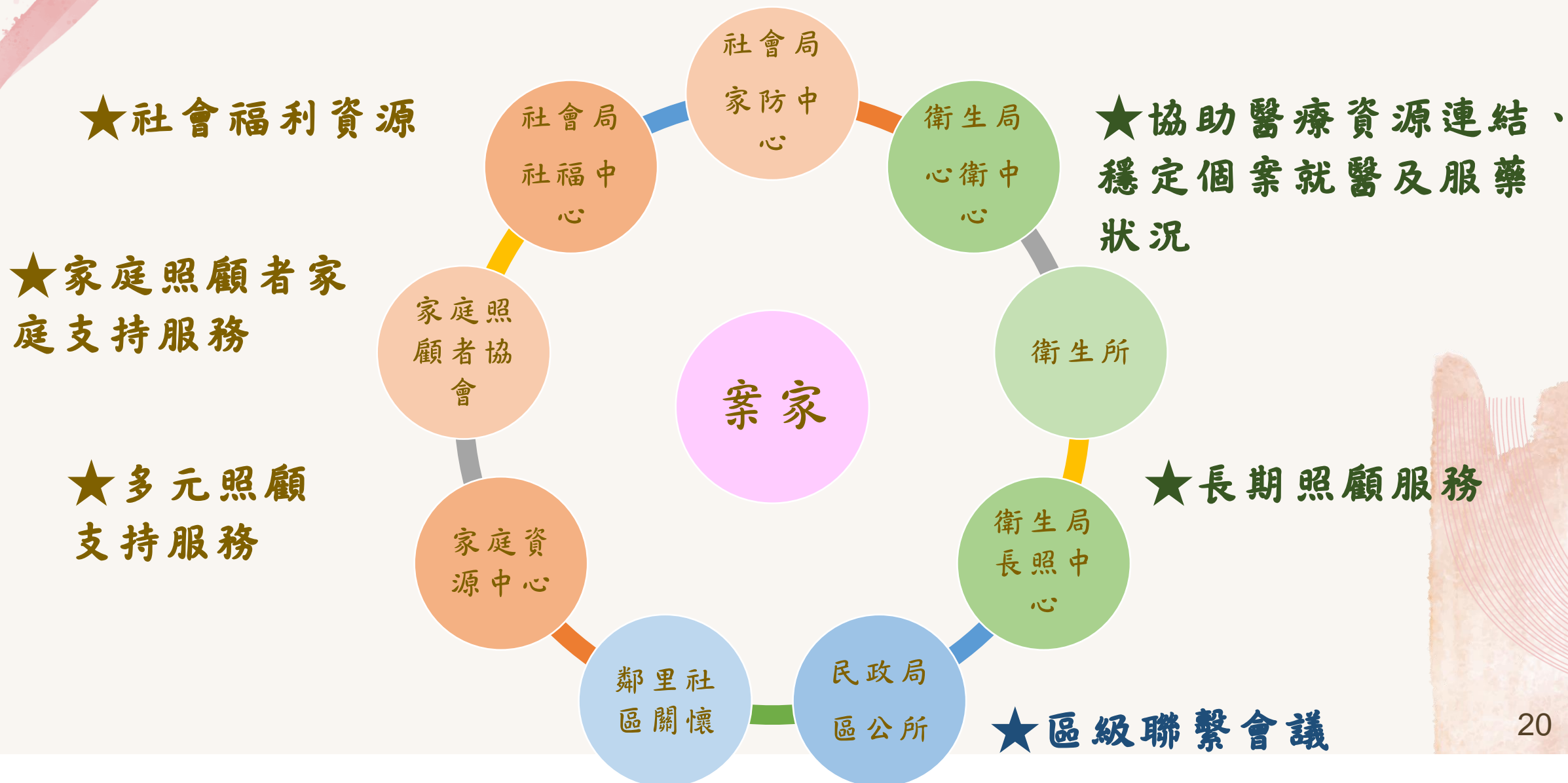
家庭中有2名以上的身心障礙者或符合心智雙老家庭，
評估符合以下任一指標

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



鄰里支持系統定期關懷通報管道

• 關懷E起來



• 113保護專線

• 110、119

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。

顧疏忽、棄養等狀

- 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

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

邀請餐廳及商家加入，讓社區裡的家庭所需，至112年至少1,462家響應。

社區藥局

結合社區藥局，讓藥師走入高齡者家中，提供安全知識。

多元福利據點

綿密社區安全網絡，於社區內共有120處多元福利據點，針對2項以上服務對象關懷。

公寓大廈辦理銀髮俱樂部先修班

全國首創，「到我家樂部」計畫，讓社區長者增加社動支持，預計112年成立250個先修班。

鄰里系統

溫居安心。結合本轄里長及時發現、即時服務。

社福志工

結合本市志願服務團隊共677隊、55,000人，整合私公資源，落實在地服務，關懷社區家庭。

報告完畢
敬請指導

