



# 老人長照服務

社福三 吳朗茵

哲學二 廖苡臻

運競二 陳加恩



# 目錄

1

問題

2

案例

3

解決方法

4

心得



**逐漸高齡化的社會中許多人都在尚未準備好的情況下，多了一個新身份「照顧者」**

**根據中華民國家庭照顧者總會的統計，因不堪照顧壓力，照顧殺人的案件十年來已近百件**

**衛福部推估，因照顧失能家人而影響工作者，更高達230萬人**



## 長照2.0

以在地老化為核心精神，建立長照ABC社區整體照顧體系，並推動長照四包錢服務，包括照顧及專業服務、交通接送、建立無障礙環境改善與喘息服務

2022年5月，長照服務涵蓋率已從2017年的20.3%成長到67.03%，服務人數也從本來的10萬人成長到40.7萬人  
整體的長照預算，更從長照1.0時的50億，已追加至650億

## 2022年衛福部最新調查

長照2.0的使用者滿意度達到93%，已是一個不低的分數。但是，如果長照2.0的滿意度這麼高，為何那麼多人仍深陷照顧的痛苦當中？



# 問題1：高度仰賴外籍看護但品質只能看運氣



## 照服員

一定時數與部分項目 適用中輕度的長輩



## 外籍看護

長時間照護適用重度失能的長輩

## 家庭看護工

20萬6千多人



## 居家、社區、機構 三類型的照服員

僅約9萬1千多人



**20萬個家庭的風險與生活品質，不是靠穩定的保障，而是以「運氣」決定。**



# 案例 1：陳得問

## 一年內連換了3個外籍看護



### 看護 1

想要照顧「不會動」、長期臥床且獨居的病人，希望可以轉換雇主

當下沒有答應。接下來的數個月，開始不做事、摔東西，直到受不了，同意與仲介協調轉換看護的那一天

### 看護 2

雖然是「不吵不鬧」，卻因為車禍舊傷、傷及腦部，反應相當遲緩

仲介到陳得問家訪視，評估狀況不好，又替陳得問介紹了第3名外籍看護

### 看護 3

家庭看護薪水較低，因為經濟壓力，希望到工廠去賺取較高的月

自己不肯外看就時常向政府投訴，導致他常接到關切電話使生活大受影響

# 解決方法 1



01

提供全面的培訓

02

定期評估和培訓

03

強化管理和監督

## 問題2: 居家服務碼別制, 無法考量「以人為本」



每一個碼都對應著服務內容與給支價格, 但對照在第一線當照服員而言, 現行的碼別設計卻是一種不夠客觀的設定



權力層級太多讓修改碼別的行政流程僵化、複雜、冗長, 所有人都很忙, 卻無助於提昇服務品質

## 案例2：居家服務碼別制

居服員到宅服務後，發現失智阿公不見了，大街小巷的狂找，終於二個小後找到阿公，卻沒有碼別可以勾選。這項目不能算陪同外出，因為在狂找的過程，照服員不在阿公的身旁；而原本的碼別：備餐、浴室洗澡、肢體關節活動，更不適用。最後，居服員就沒有申報此項目。



居服員到案家服務時發現同住家人不在，臨時需要幫忙煮中餐，但原本沒有被核定要備餐碼別。為了修改這一個碼別，照服員要通知居督、居督要通報A個管，A個管也要當下是有時間回覆的，不然在當下服務的2小時內，未取得核可，就無法執行。

# 解決方法2



01

個案評估與個別化計畫

02

客觀標準與主觀需求結合

03

多元化的照護團隊

# 心得

**在高齡社會下的台灣，長照服務對我們生活帶來重大的幫助，但在廣泛使硬這個服務下，還是有許多服務品質的問題產生，希望能夠因此改善，讓高齡長者能有更好的生活品質。**





謝謝大家!