

臺中市議會第3屆第2次定期會

# 臺中市推動長照成果

## 專案報告



臺中市政府

TAICHUNG CITY GOVERNMENT

臺中市政府衛生局

報告人：局長 曾梓展

中華民國 108 年 10 月 16 日



## 目錄

壹、高齡人口分析.....	1
貳、本市長照推動成果.....	3
參、創新措施.....	9
肆、未來規劃願景.....	10
伍、結語.....	11

## 壹、高齡人口分析

- 一、聯合國「2017年世界人口高齡化報告」指出：「全世界幾乎每個國家都面臨高齡人口總數，以及人口占率持續成長的趨勢，高齡化正影響著人類的各個生活面向，呼籲世界各國，不僅僅要設計新的社會軟體、硬體結構、制度與服務，更要設定目標，確保及促進各年齡層的福祉及健康」。
- 二、根據世界衛生組織(WHO)定義，65歲以上老年人口比率超過地區總人口7%時，稱為高齡化社會(aging society)、達14%稱為高齡社會(aged society)、達20%稱為超高齡社會(hyper-aged society)。
- 三、本市高齡人口逐年攀升，至今(108)年8月底65歲以上人口有35萬3,702人，占總人口12.58%，已邁入高齡化社會(如圖1)。又因生活水平、醫療技術及公共衛生提升之影響，平均餘命由85年之74.95歲，增加至107年的80.57歲，本市面對高齡化浪潮的衝擊，推估長照需求人數達8萬2,208人(如圖2)。

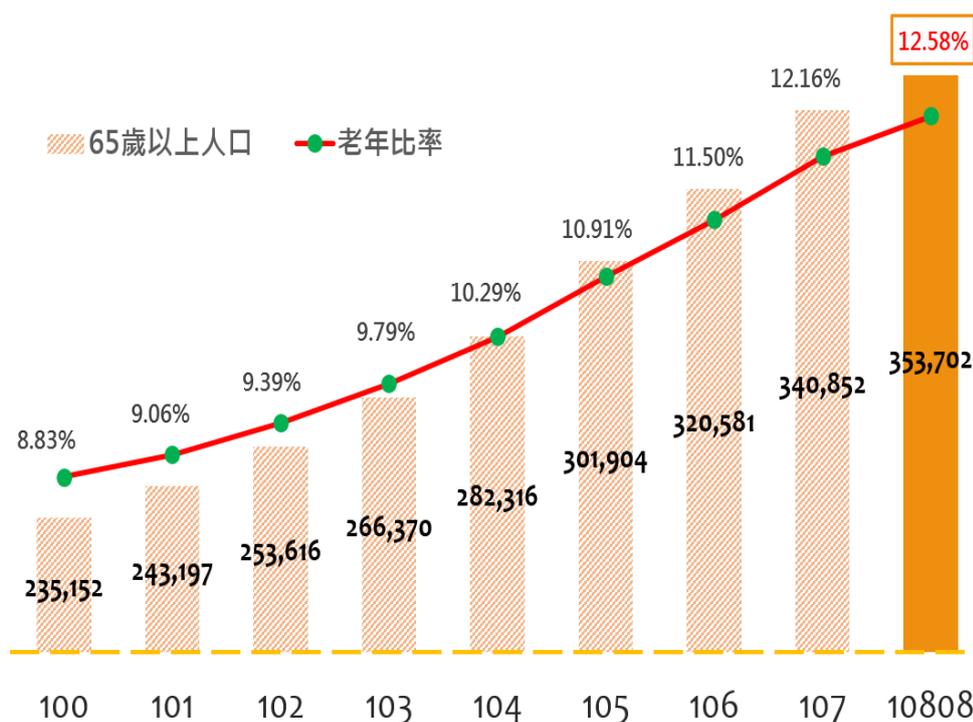


圖1 100年至108年臺中市老年人口年成長趨勢

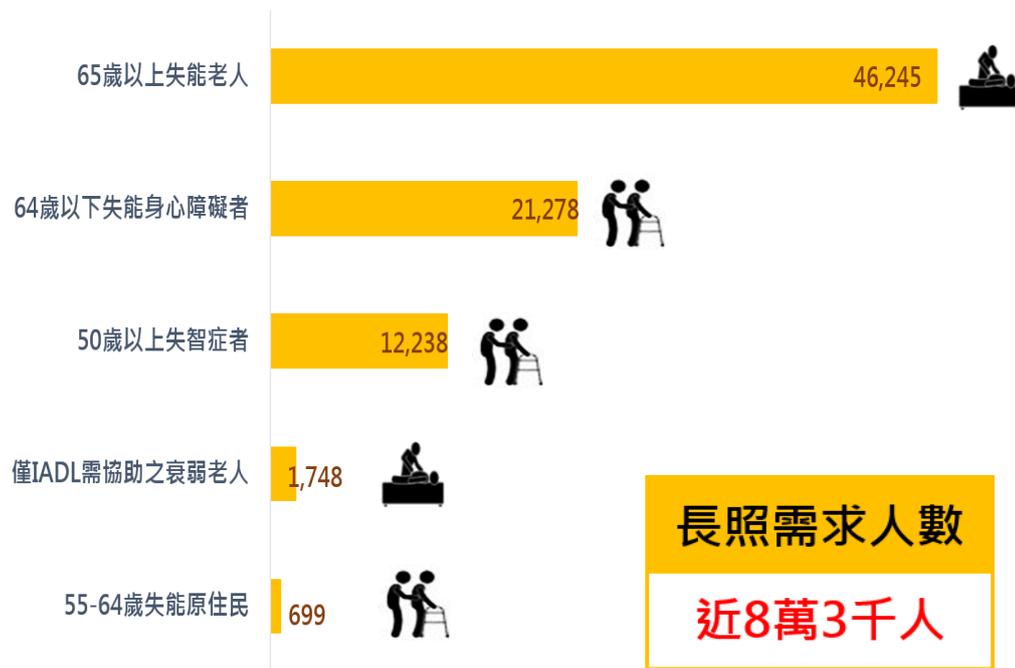


圖 2 108 年臺中市長照需求人口數推估(單位：人)

四、 為此，因應人口老化所帶來的巨大衝擊，本市率全國之先，推動長照整合方案，跨局處整併社會局及衛生局的長照業務，107 年 1 月 1 日正式於衛生局設立長期照護科，專責推動本市長照業務，透過業務及功能整合，發展無縫隙長照服務，落實 WHO 高齡政策目標，佈建綿密的長照服務網絡，打造一個完善的長期照顧服務體系，提供長輩從健康時期的健康促進，到失能階段的長期照顧。

## 貳、本市長照推動成果

### 一、長照服務量，全國第一

本市積極佈建長照服務資源，普及居家、社區到住宿式照顧服務網絡，提供從健康促進、預防及延緩失能、到失能階段的連續性照顧服務。

截至 108 年 8 月底，長照服務量共 2 萬 8,826 案（全國第一），本市以最精實的人力，創造全國最高的長照服務量，讓更多有需求的民眾及家庭獲得妥善的照顧服務（如圖 3）。

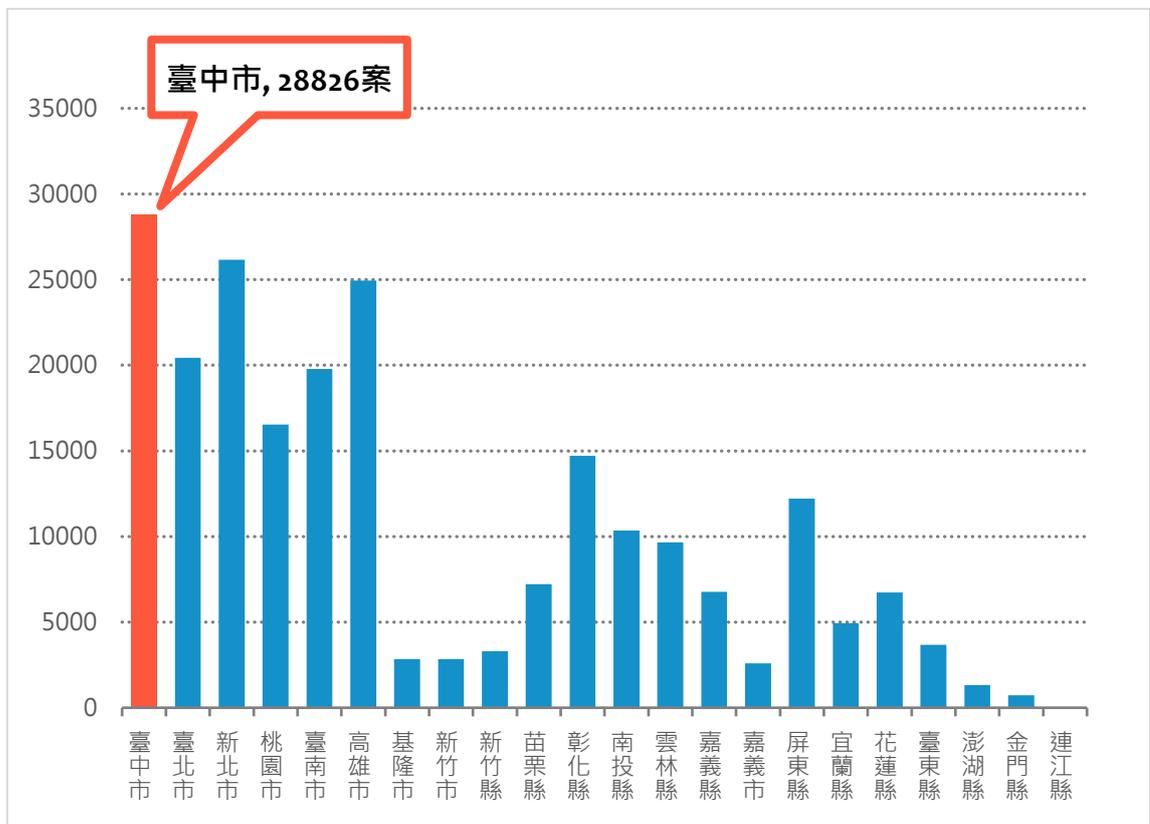


圖 3 108 年度 8 月份全國長照服務人數

### 二、長照服務據點，全國第一

本市積極推動社區整體照顧服務體系（簡稱長照 ABC），截至 9 月底已佈建 1,169 處（A 據點 105 處、B 據點 807 處、C 據點 257 處），資源涵蓋每個行政區，有效提升長照服務可近性，實現在地老化及多元連續性服務（如圖 4）。

（一）A 據點：專責個案管理，為失能者擬定照顧服務計畫、連

結長照服務。

(二) B 據點：專責提供長照服務，如照顧及專業服務、送餐服務、交通接送服務、喘息服務、輔具服務及居家無障礙改善服務。

(三) C 據點：提供社會參與、健康促進、共餐服務、預防及延緩失能、臨時托顧服務。

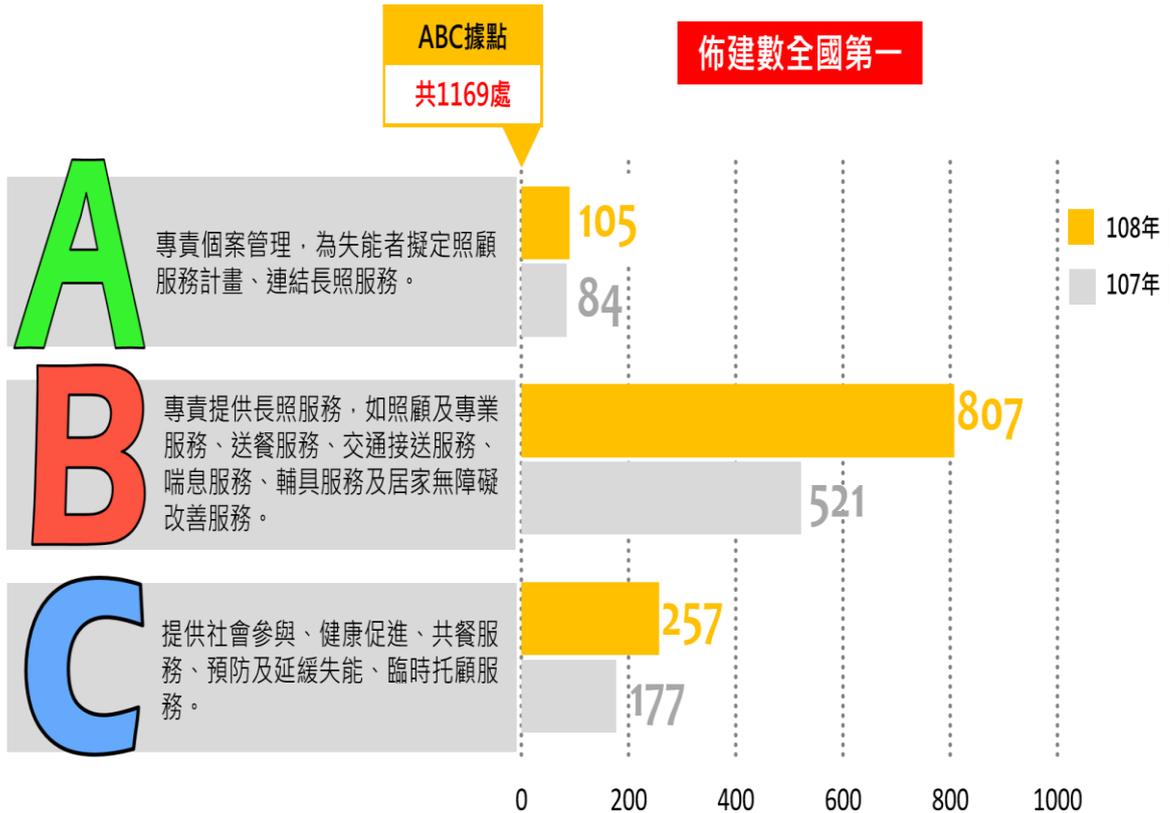


圖 4 108 年度社區整體照顧服務體系佈建情形

### 三、長者就診交通服務，提升就醫便利性

為改善失能者復健或就醫之交通困難，推動長期照顧 2.0 交通接送服務；另補助交通服務車輛供偏遠地區(和平地區)民眾就醫使用，增近就醫便利性。截至 9 月底，計有 36 家特約單位，共 107 輛車提供服務，服務 51,116 人次。

為使更多資源願意投入長照交通服務，將評估規劃多元的計費方式，以吸引更多資源投入，降低民眾搭乘等候時間，提升長輩就醫便利性。

此外，本府交通局針對健康與亞健康民眾設置「健康就診公車」，目前全市教學及區域型醫院最少都有 4 條健康就診公車路線行經串接，未來將逐步提升，建構更友善的交通服務系統。

#### **四、擴展長照輔具服務，開放中彰投苗**

長照輔具及居家無障礙環境改善服務項目多，且民眾需求大，為提供高品質及多元性輔具，108 年開放與鄰近縣市，包含彰化、南投、苗栗有實體店面之醫療器材單位特約，提供在地化的服務及售後服務，讓服務更加接地氣。截至 9 月底，已加入特約輔具單位有 275 家門市(彰投苗共 60 家門市)。

另為擴大輔具服務量能及便利性，今(108)年 5 月推出輔具租賃補助服務，透過租用輔具，可享有新穎、短期使用及替換等優點，協助民眾選擇更適切需求的輔具，並降低經濟負擔。

#### **五、健全失智症友善照護服務網絡**

鑒於失智人口增加快速，且目前失智症個案多由家人照顧，照顧人力也因少子化的影響更加缺乏。若以老年人口失智盛行率 8%推估，失智症老人達約 2 萬 8 千人。在此情勢下，整體失智照護服務資源亟須加速規劃、佈建。

對此，本市重視失智症照護的責任，為使每個失智症者及家庭都能就近找得到資源並使用服務，108 年成立 8 處失智共同照護中心及 24 處失智社區服務據點，服務有失智照顧需求的個案及家庭。

另透過跨局處合作，水平展開失智照護工作，以民眾需求及資源整合角度全方位規劃，發展符合民眾需求之失智症行動計畫，目前全國僅 3 個直轄市推動(本市、臺北市及新北市)。

#### **六、居家失能個案家庭醫師照護方案，全國第一**

經分析發現，長照收案個案中，有 8 成以上具有慢性疾病，除了醫療照護需求，一旦疾病惡化，更可能導致進一步失能。因此，為預防慢性疾病惡化，導致民眾失能或失能程度加劇，本年

度推動「居家失能個案家庭醫師照護方案」，落實家庭醫師的照顧，並與長照結合，讓老年人生病、失能或是有慢性病，都能在居家的情況下，得到必要的醫療照顧，建立以個案為中心的照顧服務模式，透過醫師跟護理師定期到宅訪視，提供健康與慢性病管理，同時也協助長照人員更了解個案狀況與需求，有效進行健康管理並控制慢性病惡化，減少門診醫療費用及住院經濟負擔。

截至 9 月底共 47 家診所完成特約，全國特約家數最多，共服務 381 人，目前持續辦理中，俾讓更多民眾獲得完善的照顧。

### **七、家庭照顧者支持性服務創新型計畫**

中華民國家庭照顧者關懷總會調查顯示，家庭照顧者平均照顧時間達 9.9 年，每天照顧時間將近 14 小時，不少家庭照顧者都面對高度的心理負擔。長期下來，照顧者的身體、心理、社會或經濟各層面都面對極大的負面影響。

因此，本市推動家庭照顧者支持性服務創新型計畫，培植在地服務資源，佈建家庭照顧者相關照顧服務網絡，期能降低照顧壓力及減輕負荷。

服務據點之佈建由 107 年的 1 處，108 年除原有的 1 處，再擴增山、海、屯 3 處，提供家庭照顧者知能面之照顧技巧訓練，包含個案管理服務、心理支持、紓壓活動、支持團體、緩解照顧者壓力之喘息服務等服務，在照顧的路上協助並陪伴家庭照顧者，未來將持續擴展服務資源，提升服務便利性。

### **八、鼓勵年輕人加入長照體系**

透過跨局處協調及合作，以多元管道辦理照顧服務員訓練，延攬人才、充實照顧人力，並透過長照人員表揚活動、多元職涯發展，展現照服員服務價值及自我肯定，鼓勵民眾投入及留任長照產業；截至 9 月底培訓照顧服務員人數共 2,598 人。另自 108 年起簡化「個案管理員培訓方案」，由 4 階段調整為 2 階段，大幅縮短培訓時間，也讓更多個案管理員即時投入長照服務，截至

9 月底共培訓 489 人，較去年增加 112 人。

為保障照服員權益及鼓勵青年加入長照，推動以下措施：

- (一) 明定居家照顧服務員之薪資待遇，納入特約合約規範，給予最實際的待遇保障。
  - 1、採月薪制，每月最低薪資至少新臺幣 3 萬 2,000 元。
  - 2、採時薪制，每小時最低薪資至少 200 元，另轉場交通工時每小時薪資不得低於基本工資。
- (二) 鼓勵機構提升員工福利-分紅、證照加給留住優秀人才，辦理機構評比，績優者予以公開表揚。
- (三) 積極規劃照服員多元升遷管道，鼓勵管理階層資深居家照服員可升任居家督導員之外，也鼓勵一定年資以上的照服員，可擔任長照機構的業務負責人，創業成為「照老闆」，提供職涯願景吸引年輕人投入長照產業，也讓照顧服務人力穩定專業。
- (四) 本年度將於 11 月 17 日辦理「2019 臺中金照獎」頒獎活動，透過公開表揚方式，獎勵辛勞的長照人員，同時提升長照人員專業能見度，以鼓勵更多青年投入長照服務。

## 九、長照 2.0 升級計畫

### (一) 住宿式服務機構使用者補助方案

衛福部資料顯示，機構住宿式服務每月收費 3-4 萬元以上，對一般家庭造成沉重的經濟負擔。為落實長期照顧服務法精神，保障長照服務使用機構者權益，減輕照顧者經濟負擔，衛福部於 108 年 9 月 12 日公告實施「住宿式服務機構住民補助方案」，以達連續性完整的長期照顧服務體系之目標。

只要 108 年 1 月起，入住機構滿 90 天以上(訂有排富條款)，經審查符合補助條件者，每人每年最高可獲得 6 萬元經濟補助，本市預估受惠人數約 8,510 人，可緩解使用者及家屬負擔。

補助機構對象		預估受惠人數	預估經費
衛生局	一般護理之家(69家)	5,600人	3.54億元
	精神護理之家(5家)	300人	
社會局	老人福利機構(安養床除外)(67家)	2,200人	1.57億元
	身心障礙機構(10家)	400人	
	兒童及少年安置及教養機構(6家)	10人	

註：依機構所屬主管機關，其中一般護理之家及精神護理之家由衛生局主責；另老人福利機構、身心障礙機構、兒童及少年安置及教養機構由社會局主責(資料社會局提供)。

## (二) 擴大外籍看護工家庭使用喘息服務

為減輕聘有外籍家庭看護工之家庭，因家庭看護工短時間請假，致無法協助所衍生之照顧負荷，本市配合衛福部及勞動部推動「擴大外籍看護工家庭使用喘息服務計畫」，108年9月24日公告放寬喘息服務之適用對象，只要經長期照顧管理中心評估屬第7級或第8級者，即可於外籍家庭看護工短時間休假時，申請喘息服務。

本市預估受惠人數約3,036人，讓更多聘有外籍看護工家庭之照顧者得到喘息之機會，促使受照顧者獲得更安全與完善的照顧品質。

## 參、創新措施

### 長照即時通 線上服務 e 指通

本市為全臺第二大城市，面對銀髮浪潮及與日俱增的失能人口，積極佈建各類長照資源，擁有全臺密度最高的長照服務據點，更嘗試突破傳統服務思維模式，應用智慧科技與長期照護結合，推出「長照即時通 線上服務 e 指通」，讓民眾從線上申請到長照服務核定，都能藉由「臺中市長照即時通 App」一指搞定，提供「長照一站式」服務。

此系統目前尚在建置中，是一款強調讓民眾更了解長照流程，貼心設計的 App，App 以簡單的介面呈現，讓銀髮族、失能者及家庭照顧者能輕易上手，App 功能有「公佈欄」、「費用項目查詢」、「長照資源服務地圖」及「進度查詢」，可即時查詢長照服務資訊；此外，亦可以透過 App 裡的「線上申請」、「撥打 1966」直接線上申請長照服務，對使用長照服務的民眾來說，只需登入帳號，便可一指輕鬆地瀏覽長照服務紀錄、查詢核定項目及額度使用情形，隨時掌握家人使用服務的情形，如遇有緊急狀況，也可藉由 App 聯絡個案管理員，即時在線上解決問題（如圖 5）。



圖 5 臺中市長照即時通 App 設計規劃

## 肆、未來規劃願景

為提升本市長照服務品質，整合以社區為核心基礎的連續性照顧服務，從居家、社區、機構到城市服務中心，打造點、線、面智慧長期照護網，建構臺中市長照智能派案及管理平臺，推動智慧化長照，規劃以智慧導入：

- 一、建置智慧化社區服務網絡：現行長照派案模式，係以手動派案的方式，未來將以人工智能，分析各行政區之長照資源及各服務單位之人力，自動優先篩選出最合適的服務單位，以社區為核心基礎的連續性照顧服務。
- 二、建立長照智能管理平臺：針對本市服務供給狀態，導入物聯網技術，針對長照服務工作流程、紀錄、服務績效、品質評價及長照交通車的預約派車、動態排程管理等，以人工智能進行控管。
- 三、大數據分析資料庫：將蒐集本市長照服務資料，透過統計分析，掌握本市長照資源相關訊息，俾作為政策研擬之參考依據。

本市將逐步建構臺中市長照智慧藍圖，從「長照即時通App」跨出第一步，未來將挹注更多的智慧科技於長照服務上，期待藉由智慧的科技，融合長照服務，創造具人文關懷的照顧服務模式，邁向「智慧長照臺中」，讓臺中成為溫暖的長照城市。

## 伍、結語

人口老化是全球共同面臨的問題，為維護長輩健康並兼顧生活照顧，本市將持續佈建長照資源，擴充長照服務量能，從民眾需求角度出發，建構「有感、有力、有希望」樂活溫馨的臺中長照，共創民眾、服務單位及政府三贏局面。

此外，因應高齡化社會帶來的多元化趨勢，本市長照政策將因應不同族群的長照需求，設計規劃更貼近需求且多元的服務模式，以滿足不同的照顧需求。

未來，更期待能逐步提高健康及亞健康老人比例，降低失能老人比例，邁向活耀老化，讓更多長輩享受樂齡生活，打造「長照用心，市民安心」的臺中健康宜居城。

