

多層級連續性長照機構之經營理念與實踐

演講者: 蔡芳文 執行長

溫馨、健康、知識、社區



簡 介:

姓名:蔡芳文執行長

學歷:臺灣大學醫療機構管理研究所 碩士

現職:雙連社會福利園區---雙連贍養中心執行長

聖約翰科技大學專業技術人員助理教授級

財團法人安寧照顧基金會董事

財團法人雙連視障基金會董事

臺灣長期照護專業協會監事

財團法人明治基金會董事

悅心安頤投資管理有限公司總顧問

衛生福部2016年度老人福利機構評鑑委員

嘉義市政府健康防老園區推動委員

新北市五股老人公寓諮詢委員

臺北市政府市政顧問

退輔會榮民之家評鑑委員

經歷:

老人福利促進委員會（第三屆）委員

行政院社會福利推動委員會（第九屆）委員

衛生福利部、退輔會榮民之家等老人福利機構評鑑委員

明新科技大學老人服務事業管理系專業技術人員助理教授級

亞東科大、實踐大學、開南大學、康寧護專及馬偕護專等兼任講師



大綱

- 一、前言
- 二、長期照顧建置與經營成功關鍵因素
- 三、長者進住需求與服務理念
- 四、適合銀髮族生活產品開發
- 五、智慧化科技管理系統之運用
- 六、長期照顧專業人員的培育

前言、高齡化社會、高齡社會、超高齡社會

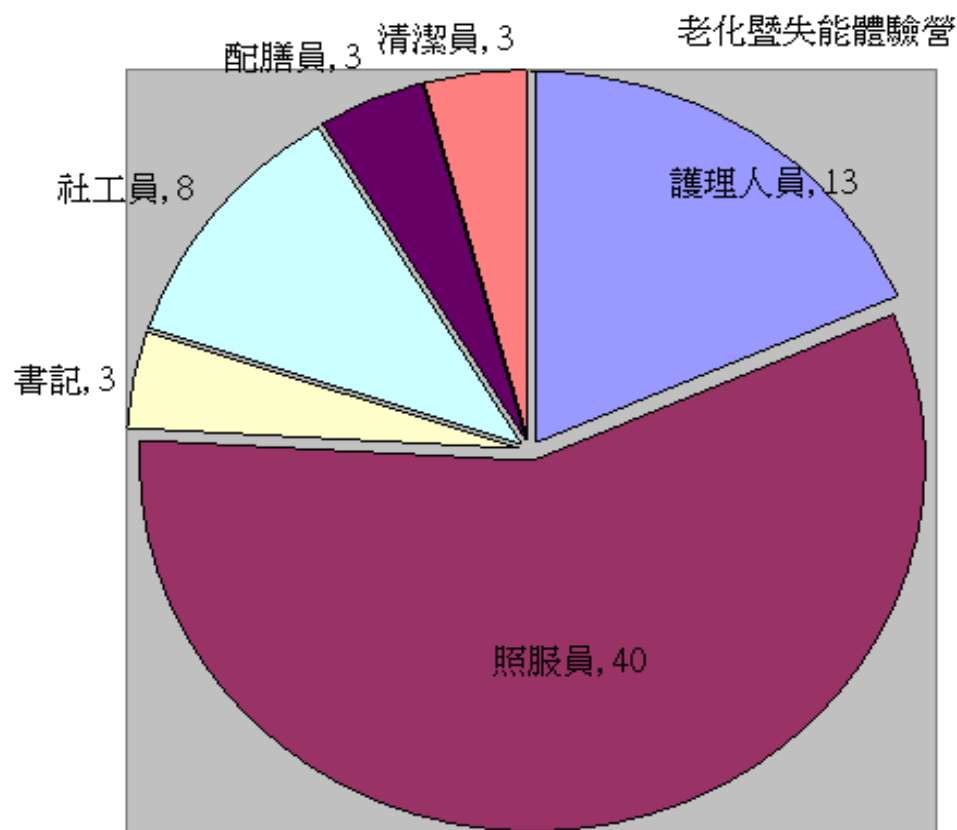


感動式的長期照顧服務

體驗內容

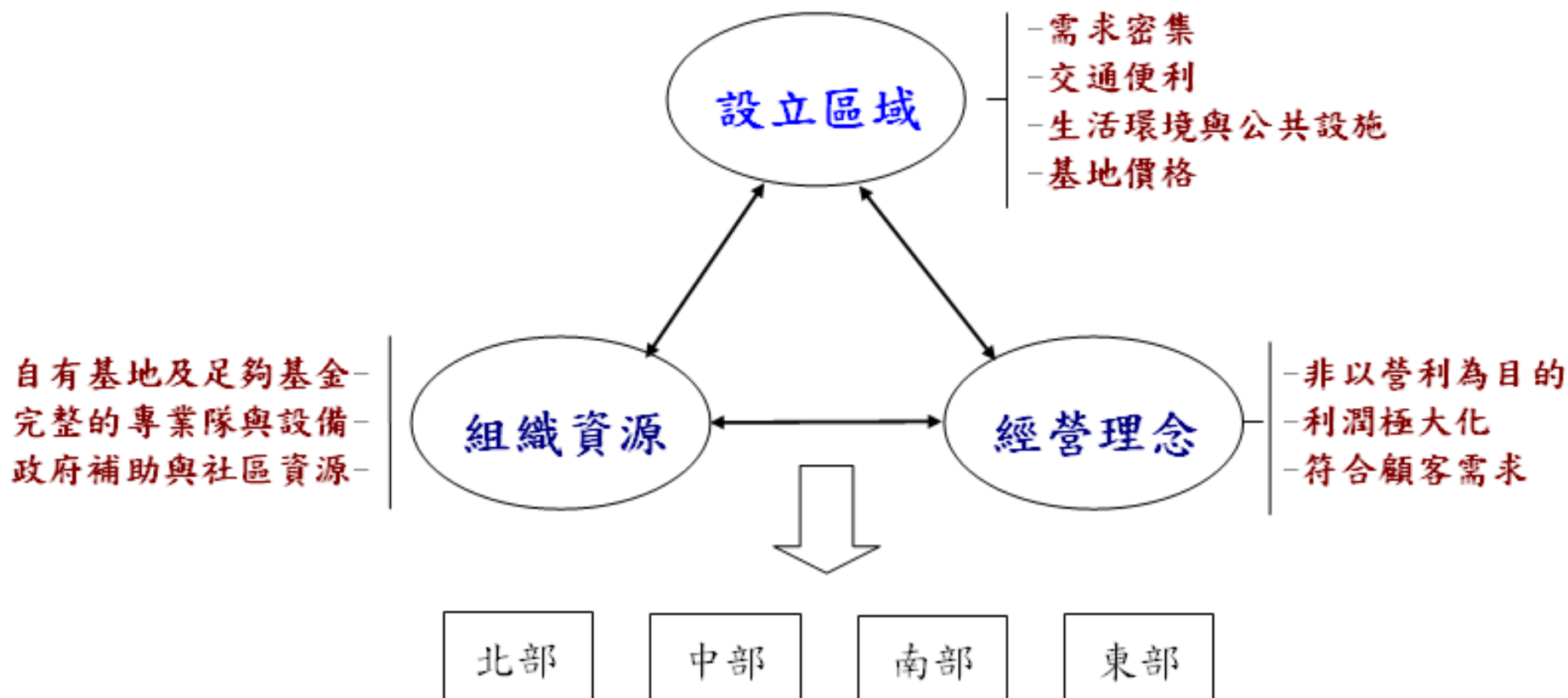
- 床上約束(時間480分鐘)
- 使用輪椅及約束(時間2小時)
- 包尿布(時間8小時)
- 助行器行走(250公尺)
- 細碎餐餵食(20分鐘)

參與工作人員人數統計表



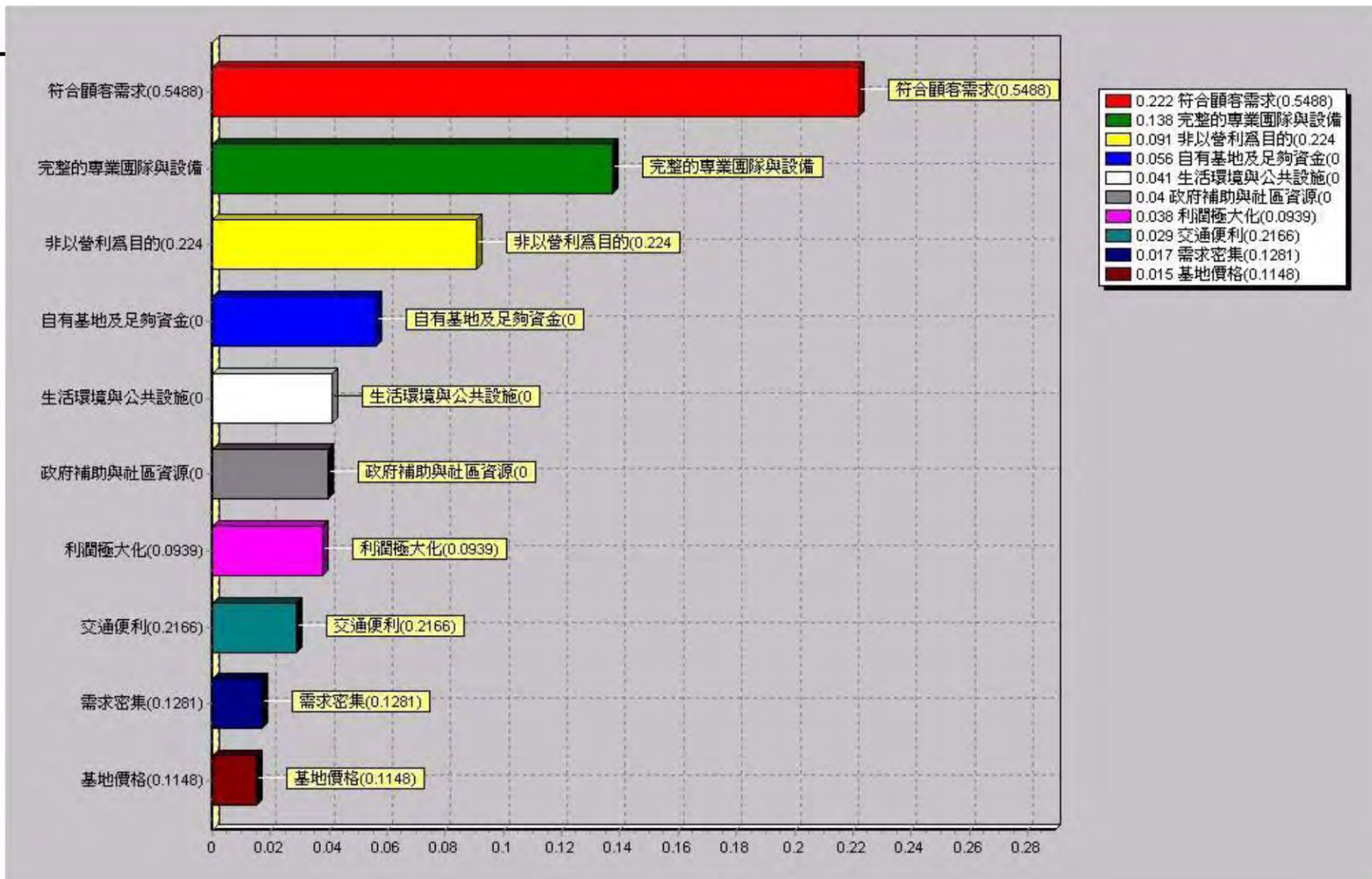
~~員工親身體驗，情境模擬~~

貳、長期照顧建置與經營成功關鍵因素



建置與經營成功關鍵因素構面與準則

長期照顧建置與經營成功關鍵因素



多層級連續性照顧服務體系

定位:身心靈全方位照顧服務

永續經營

優等機構

資源整合

人才培育

家屬陪伴

符合需求

多層級
連續性

A. 機構式照顧

B. 社區式照顧

C. 居家式照顧

D. 研究創新

E. 建教-
產學合作

F. 研討會
(國內國際)

G. 在職訓練

→主任(院長) — 社工 —
護士 — 照顧員 — 營養 —
.....

→ 尊嚴照顧相關議題

→ 相關科系 — 科專計畫 — 學生實習 — 志工服務

→ 規劃與經營 — 品質提升 — 照顧模式 — 輔具研發 — 政策建言 — 國際接軌

→ 家事服務 — 居家護理 — 喘息服務 — 家庭托顧 — 環境改善 — 照顧諮詢 — 照顧者支持 —
居家藥事 — 居家職能 — 夜間居家服務 — 居家安寧 —

→ 松年大學 — 獎助學金 — 送餐服務 — 電話問安 — 親臨訪視 — 健康促進 — 社區復健 — 日間照顧 — 團體家居 —
交通接送 — 輔具租借 — 復康之家 — 日托中心 —

安養

養護

長期照護

失智症

牧靈關懷

靈終關懷

老人福利
服務照顧產業

新莊專案、淡海專案、石牌專案、台南專案、三芝專案

雙連社會
福利園區

教會
資金投入

政府
獎助補助

法規
與政策

專業人力

醫療支持

補助
與捐贈

評鑑指標

智慧化
科技



多層級連續性長期照顧服務模式(以雙連安養中心為例)

□ 照顧服務類型

一、機構照顧人數：432人

- (1). 養護：154人
- (2). 安養：212人
- (3). 失智症：66人



(含公費中低收安置20人、托育補助39人、經濟困難者及失智症補助，共148人)

2016年雙連給長輩補助生活照費 8,836,000元)

二、社區照顧關懷據點：送餐服務、電話問安、親臨訪視、健康促進 28,060人次/年

三、居家式服務：家務照顧、日常生活照顧、居家喘息服務、到宅沐浴服務 82,840人次/年

四、公共托老中心(日間照顧中心、銀髮俱樂部) 9440人次/年

五、長照2.0試辦計畫單位



石門區



淡水區



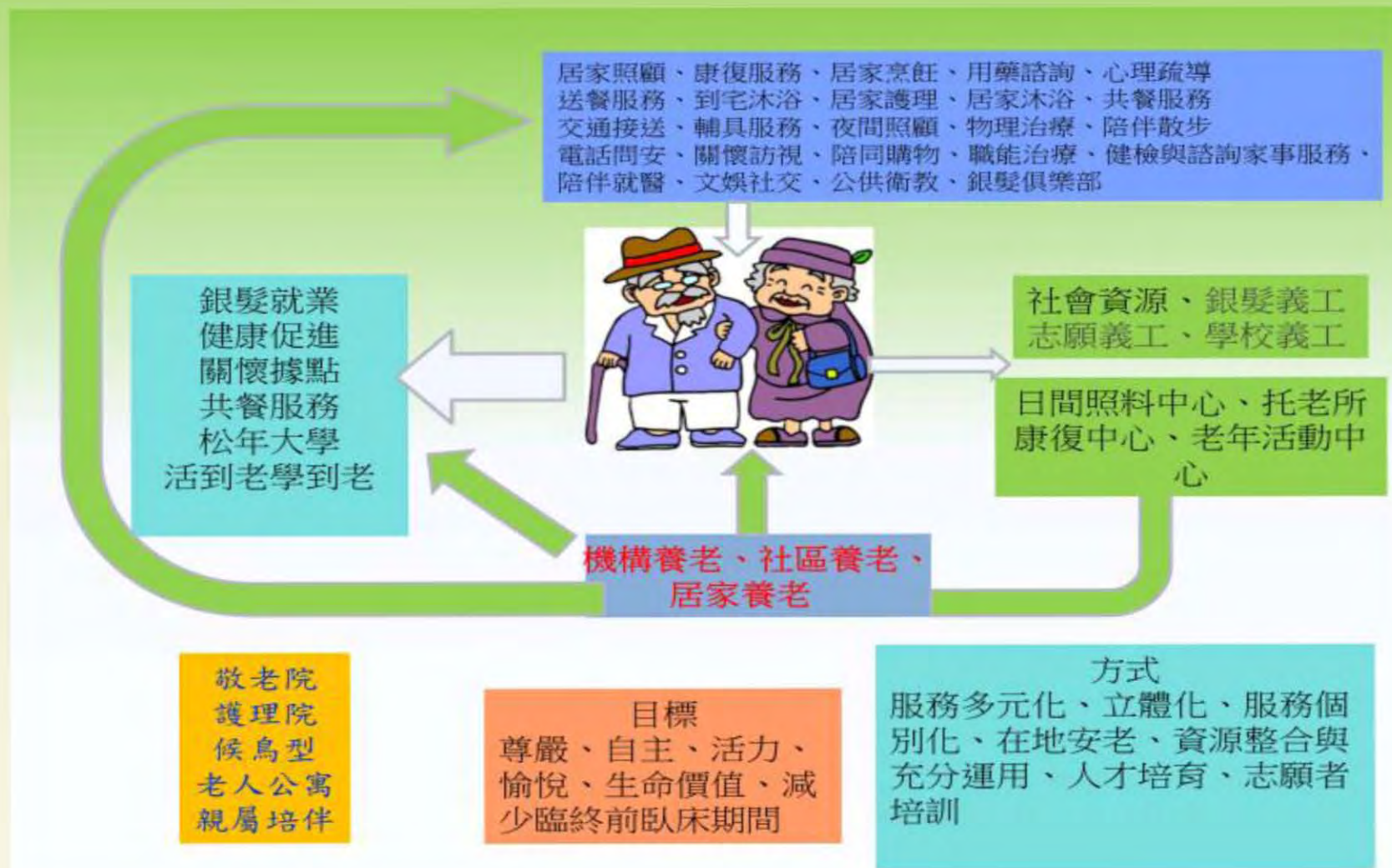
三芝區



新莊區



機構式 · 社區式 · 居家式



連續性在地老化服務體系



安養照顧



養護照顧



失智症照顧



重度失能養護照顧



長期照顧(插管)



臨終關懷

在生命的盡頭
學會放手

機構式照顧



社區式與居家式服務體系

社區與居家照顧



喘息服務



送餐服務



親臨訪視



家庶服務



居家翻身拍背



社區才藝



陪診就醫



整理家務



電話問安



社區複健



到宅沐浴



交通接送



日間照顧中心



公共托老中心



長照2.0試辦計畫(A+B+C)

參、長者進住原因與服務理念

1. 老人生涯規劃
2. 親戚或朋友居住在長照機構
3. 照顧者不在身邊
4. 因疾病關係照顧者專業能力不足
5. 長照機構之功能與服務適合老人
6. 安全性高、又可增進同齡長者的
社交聯誼



長輩照顧服務需求的內容

- 生活照顧服務
- 護理照護服務
- 特約醫療院所服務
- 符合長輩營養需求的餐飲服務
- 松年大學成長課程
- 符合需求的適老化產品
- 家庭、家屬、溫馨接待服務



符合長輩照顧需求的服務理念

- 1.機構是生活的『家』，而非飯店、也非醫院
- 2.以長者為尊．以服務為榮。
- 3.將每一位老人．視為自己的親人。
- 4.提供符合長者需求的服務，而不是只符合標準。



符合長輩照顧需求的服務理念

- 5.服務的基本價值，是站在顧客的立場
- 6.服務是解決顧客的不方便，兼顧專業與關懷
- 7.感動顧客之前，須先感動同仁
- 8.「口語相傳」為行銷最佳策略

規劃醫養服務內容提升品質

醫療支援特約門診服務、護理照護服務、失智症照護服務(Unit Care)、術後短期照顧服務、康復照護服務(含物理治療及職能治療)、健康促進服務、音樂輔療服務(MCT)、感控防治服務、藥師諮詢服務、臨終關懷服務、住院探訪服務、醫療自主計畫服務(ACP)、一站式服務資訊與通信服務(ICT)、服務連結器服務(SCD).....

規劃日常生活功能內容提升品質

生活照顧服務、營養餐食服務、衣物洗滌服務、社會工作服務、親屬陪伴住宿服務、交通接送服務、樂齡成長課程服務、志工服務、節慶活動服務、休閒娛樂服務、老舊市集採購服務、色彩設計規劃、景觀規劃、圖書館服務、書香咖啡坊服務、福利社服務、美髮理容服務、照顧服務模式研究、產學合作學生實習、智活公園(Living Park)等。

引進社區功能項目提升服務品質

- 1.美容美髮工作坊
- 2.郵局業務服務站
- 3.金融業務服務站
- 4.特約接送車服務
- 5.黃昏市場服務
- 6.槌球團體活動
- 7.多元的表演廳
- 8.多功能健康促進廣場
- 9.特約醫療門診
- 10.社區康復中心

引進社區功能項目提升服務品質

11.藥局服務

12.便利商店服務

13.休閒渡假親子遊樂區

14.自助式餐廳服務

15.家屬探親陪伴房

16.交通便利站服務

17.異業結合服務

18.健康生活Easy站

食衣住行育樂醫療

【配置11個餐廳・以符合長者的飲食需求】



食衣住行育樂醫療



食衣住行育樂醫療(安養房)



食衣**住**行育樂醫療(失智症照顧專區)



食衣住行育樂醫療(失智症照顧專區)



失智症單元式照顧專區

- 有「家」的感覺
- 保有長者的尊嚴
- 長者照護個別化
- 增加長者社交能力人際互動
- 長者穩定及安全感增加
- 語言詞句表達內容及表情更豐富更進步
- 肢體活動即行走能力進步
- 生活自主功能性增加
- 推遲病程退化

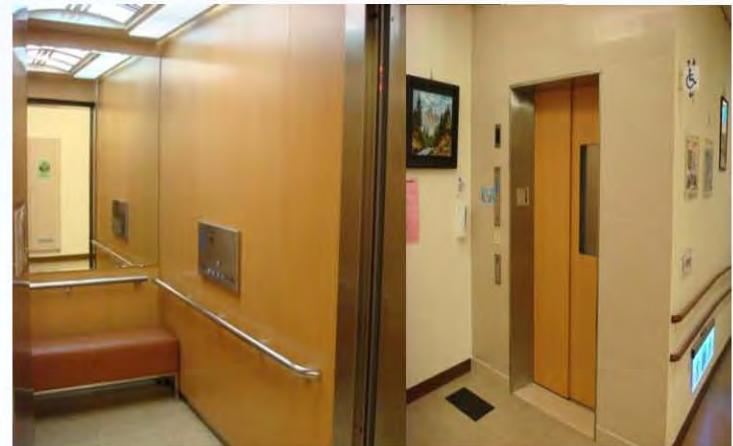
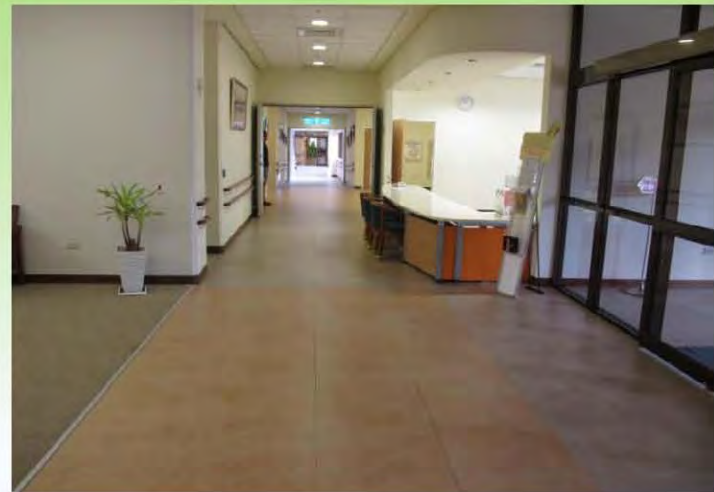
食衣住行育樂醫療(空間設計)

空間規劃之要點：

- 水準及垂直移動的方便性
- 日常生活動作操作的便利性
- 器具及設備操作的人性化
- 通風良好
- 緊急意外事故的避免及因應
- 隱私 ⇄ 安全

不生硬體場所非障礙無障礙

食衣住行育樂醫療(無障礙設施)



室內通路走廊

淨寬210cm、兩側有雙層扶手、無高低差、無突出物

食衣住行育樂醫療(接駁車)



交通車



救護車



日托接送車



輪椅車

食衣住行育樂醫療(松年大學)



食衣住行育樂醫療(松年大學)



- ※ 拼盤式課程
- ※ 全年無休
- ※ 試辦體驗課程
- ※ 社團活動
- ※ 義賣作品
- ※ 戶外觀摩
- ※ 志願服務
- ※ 口述歷史



大班小單元制

- ◎ 書畫班
- ◎ 語言班
- ◎ 才藝班
- ◎ 音樂班
- ◎ 臺灣宗教班



食衣住行育樂醫療(松年大學)

～活到老 學到老 服務到老～



食衣住行育樂醫療(休閒娛樂)

- 表演活動
- 節慶活動
- 慶生會
- 戶外活動
- 團體活動
- ⑩ 音樂輔療團體
- ⑩ 藝術輔療團體
- ⑩ 代間團體
- ⑩ 懷舊團體
- ⑩ 養護長者團體





連結臺灣風景與文化特色

石門【風車公園】



萬裡【野柳地質公園】

石門【富貴角燈塔】



三芝-根德水車



三芝-淺水灣

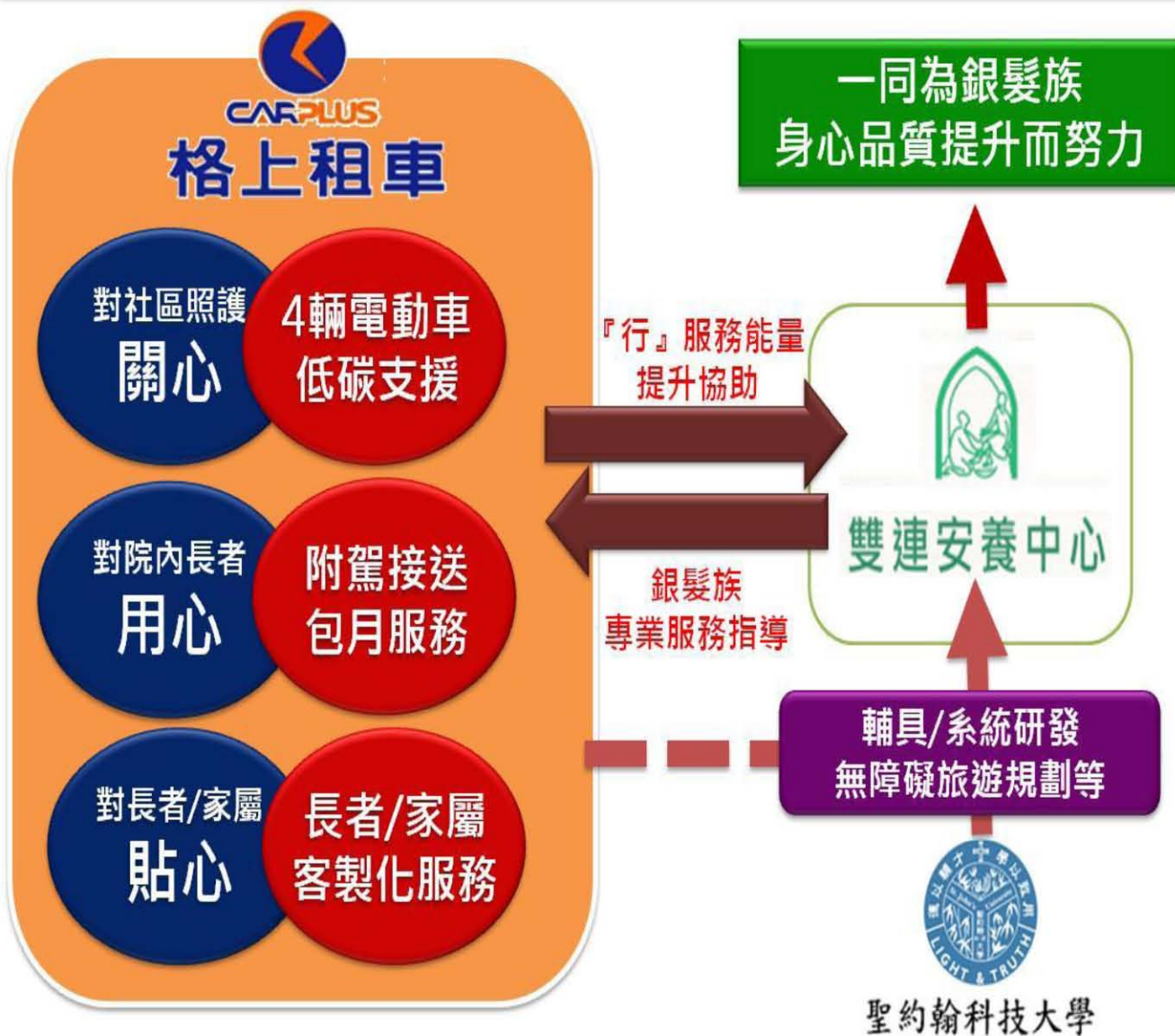


三芝-櫻木花道



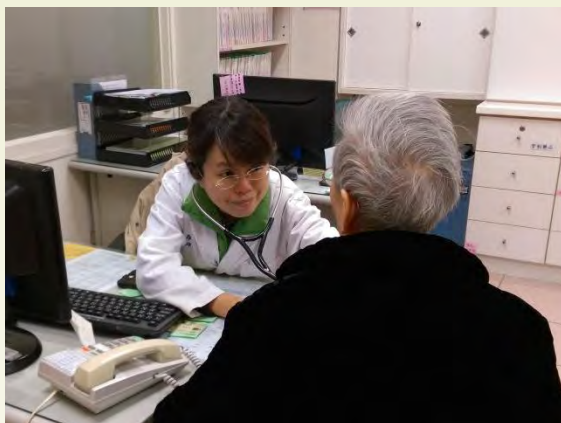
與交通業者合作接送長輩郊遊

35



食衣住行育樂醫療

1. 馬偕醫院家醫科
2. 馬偕醫院神經內科
3. 馬偕醫院精神科
4. 馬偕醫院藥事服務
5. 馬偕醫院信息連結
6. 馬偕醫院複健科
7. 新北市牙醫師公會牙科診療服務
8. 佛仁牙科診所



食衣住行育樂 醫療 (康復服務)

○骨科物理治療



○神經物理治療



○心肺物理治療



○骨科物理治療



○神經物理治療



○心肺物理治療



健康促進體適能運動休閒課程



健康・活力・溫馨・智慧

生活自立支援照護



個別化複健治療 日常生活活動訓練 輔助器具介入



環境調整改造



照護計畫布達



生活照護落實



志願服務結合

服務物件

瞻養照顧

輕度障礙

日托照顧

醫療團隊

營養師

各臨床科

藥師

複健科

護理師

感控

遠距照護服務模式

機構端

照護機構向住民
及家屬進行廣宣

進行會員收案及
簽署會員同意書

會員基本資料與
病史建檔至e櫃檯

照護機構定期提
出成效指標資料

機構e櫃檯

遠距生理量測

遠距視訊會診

視訊探親服務

藥事安全服務

遠距衛教指導

馬醫院

專人定期上線
進行會員收案

跨專業
醫療團隊

定期成效
指標分析

定期服務量
分析與檢討

遠距資訊平臺

健康促進期待降低臥床時間

悅心 安頤



正面印象

貢獻社會
青銀共創
實現自我
敬老親老



年老體衰
無生產力
生活消極
需要照顧
負面印象



靈性與臨終關懷生活



親屬陪伴——溫馨大家庭



社區照顧與居家服務



長照2.0試辦計畫單位

新莊區---雙連社會福利慈善基金會



衛生福利部

Ministry of Health and Welfare

A區-社區整合型服務中心

日間照顧中心
(雙連新莊社福中心)



B區-複合型日間服務中心

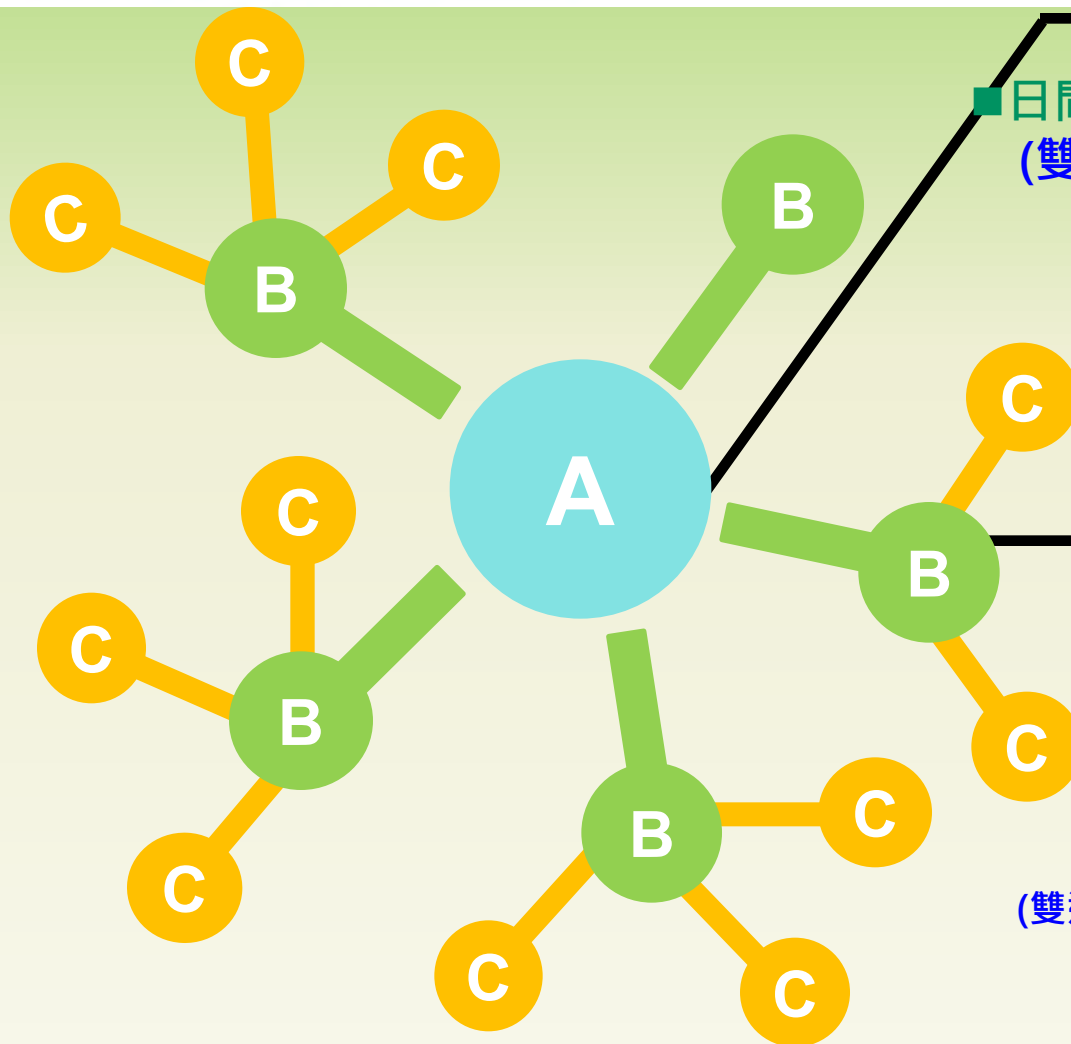
居家服務

(弘道基金會、新莊愛活樂園、
衛生福利部臺北醫院)

C區-巷弄長照站

日間托老據點

(雙連社區照顧據點、牡丹心發展協會、
全人關懷協會)



長照2.0服務專案



衛生福利部
Ministry of Health and Welfare

長照1.0

- (1)照顧服務(居家服
務、日間照顧及
家庭托顧)
- (2)交通接送
- (3)餐飲服務
- (4)輔具購買、租借
及居家無障礙環
境改善
- (5)居家護理
- (6)居家及社區複健
- (7)喘息服務
- (8)長期照顧機構服務



長照2.0

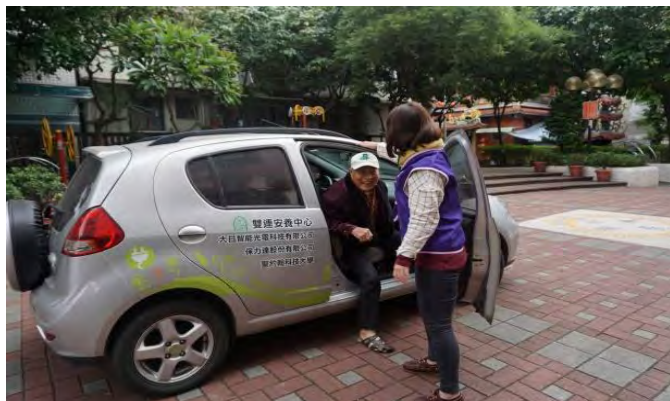
彈性與擴大長照1.0的8項服務

創新與整合7項服務

- (9)失智症照顧服務
- (10)原住民族地區社區整合型服務
- (11)小規模多機能服務
- (12)家庭照顧者支援服務據點
- (13)社區整體照顧服務體系(成立社區整合型服務中心、複合型服務中心與巷弄長照站)
- (14)社區預防性照顧
- (15)預防或推遲失能之服務

銜接2項服務

- (16)銜接出院準備服務
- (17)銜接居家醫療



日間照顧中心



日間服務站

衛福部實驗計畫—以社區照顧關懷據點為基礎的加值服務



新北市新莊頭前公共托老中心 日間照顧中心暨銀髮俱樂部



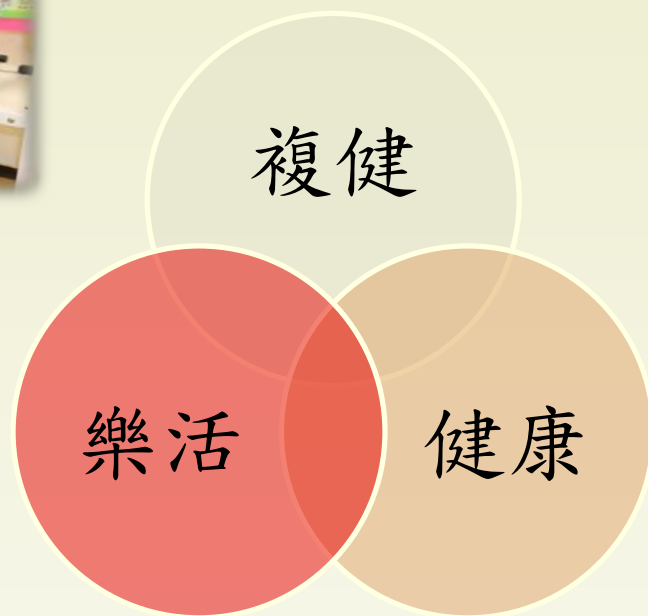
公共托老中心/銀髮俱樂部服務

- ✓ 居家服務
- ✓ 日間照顧中心
- ✓ 銀髮俱樂部服務
- ✓ 共餐運動服務

日間照顧中心(1-2F)



銀髮俱樂部(3F)



居家照顧服務



社區到宅沐浴服務



社區照顧關懷據點



社區照顧關懷據點



社區照顧關懷據點

健康促進、健康講座



社區照顧關懷據點

小區長者戶外活動、節期關懷、宣導活動



社區、居家服務

健康促進活動、健康講座、長者戶外活動、節期關懷、宣導活動



長照2.0示範單位

新莊區---雙連社會福利慈善基金會



一樓-長照2.0A單位辦公室



二樓-日間照顧中心

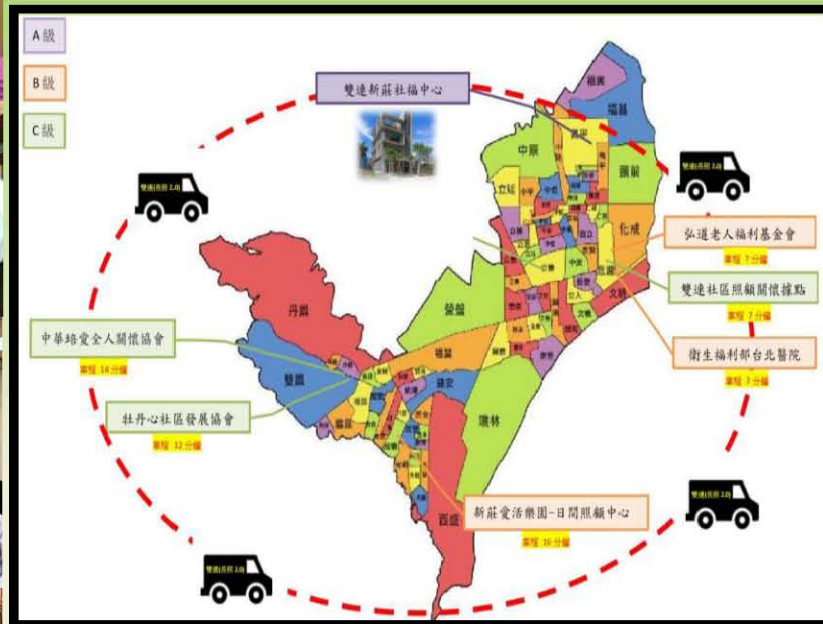


三樓-教育與福音宣揚及
社區、居家服務處



四樓-老人營養
餐飲服務

ABC服務資源示意圖(1A 3B 3C)



長照2.0揭牌儀式



居服會



社區接送服務

肆、適合銀髮族生活產品開發

適老化產品開發:保護墊・床墊・居家床・沙發・棉被・輔具・浴崗…等

智慧管理產品開發:資通訊管理系統(ICT)・服務連結器(SCD)・智慧居家管理系統(HOCA)・安全定位系統(RFID)…等





雙連安養中心

『雙』倍的用心、『連』繫著您我的心。



打造結合科技與人性的智慧生活環境，搭建研究團隊與高齡長者之間完善的溝通橋樑，而首要一步，就在於傾聽高齡長者的心聲。

樂銀體驗館



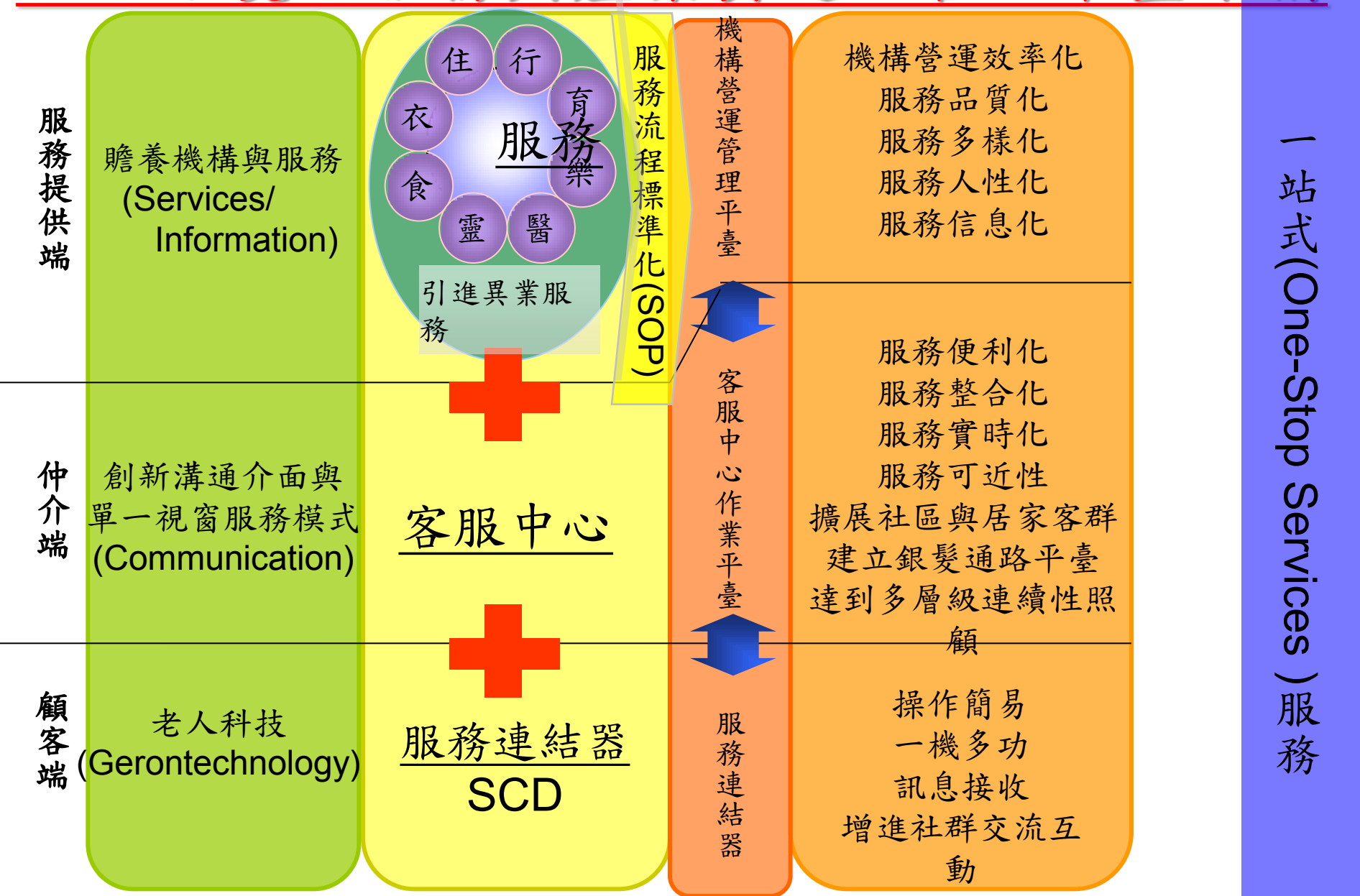
適合銀髮族生活產品開發



產官學合作研究平臺



伍、銀髮族服務與產業資通訊管理平臺架構



銀髮族服務與產業資訊(ICT)管理平臺架構



健康・生活・easy通

設計目標

1. 銀髮生活智慧“通”
2. 健康照顧自己來，生命監測不依賴
3. 智慧效率資訊機，服務連結真Smart

設計理念

1. 創新產品簡易化，優質連結醫療端，健康促進自己管。
2. 整合機構營運管理與智慧生活便利站，建構ICT平台服務架構。
3. 服務人性化，服務品質化，營運效益化。
4. 創造銀髮健康e化智慧科技產業的新商機。

服務連結器 / SMART TV

結合視訊簡易操作的介面，增加銀髮族溝通、娛樂、學習機會。

護理資訊機

使用護理資訊機可即時傳送護理值之紀錄。



智慧連結器



SMART TV



長者使用SCD之情況



螢幕畫面



護理資訊機操作流程



透過的手提裝置查詢及顯示記錄



輸入及儲存記錄及護理評估數據

ICT平台 銀髮智慧生活便利“通”

機構營運/客服中心端

整合個案入住流程、護理評估、生活記錄、營養記錄、人力資源、客服管理、財務管理及行政業務等的客服平台。



機構營運平台操作流程

親人/朋友端

親友可透過網路了解長者的健康狀況並透過視訊與長者連結，讓網路科技的運用，拉近銀髮族與親友的距离。



友達+雙連



大健康雲



智慧照護系統



AI



雲端佈告系統

雲端中控
活動宣傳
廣告推播



居家上門

街道社區



安全定位

住民定位
活動點名
緊急求救



雲端量測

行動量測
自動上傳資料
臨床作業



生活服務機

互聯網視頻
食衣住行服務佈告
家屬視頻
電商平臺



監護與智慧巡房

臥床/離床通知
生命徵象監測
翻身提醒與紀錄



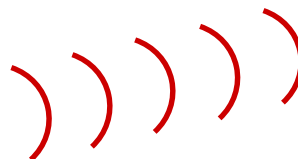
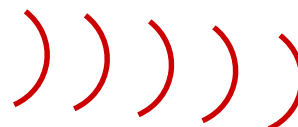
安全出入辨識與偵測救援系統



整合型無線拉鈴



定時回報



觸發回報





透過有聲相簿記憶盒、自然使用者介面以及手眼協調遊戲等先導計畫，建立生活實驗室的實施介面

台大智活中心



智慧居家服務管理系統

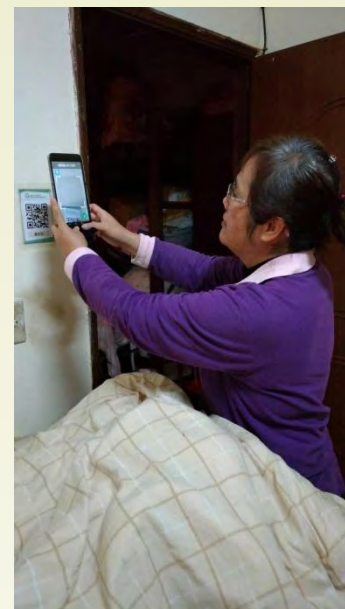


1 流程便利

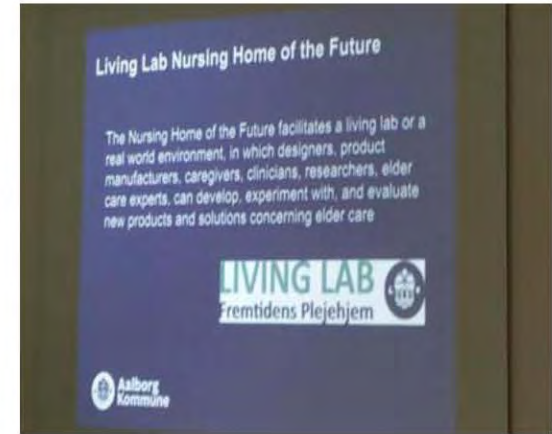
2 提升效率

3 服務拓展

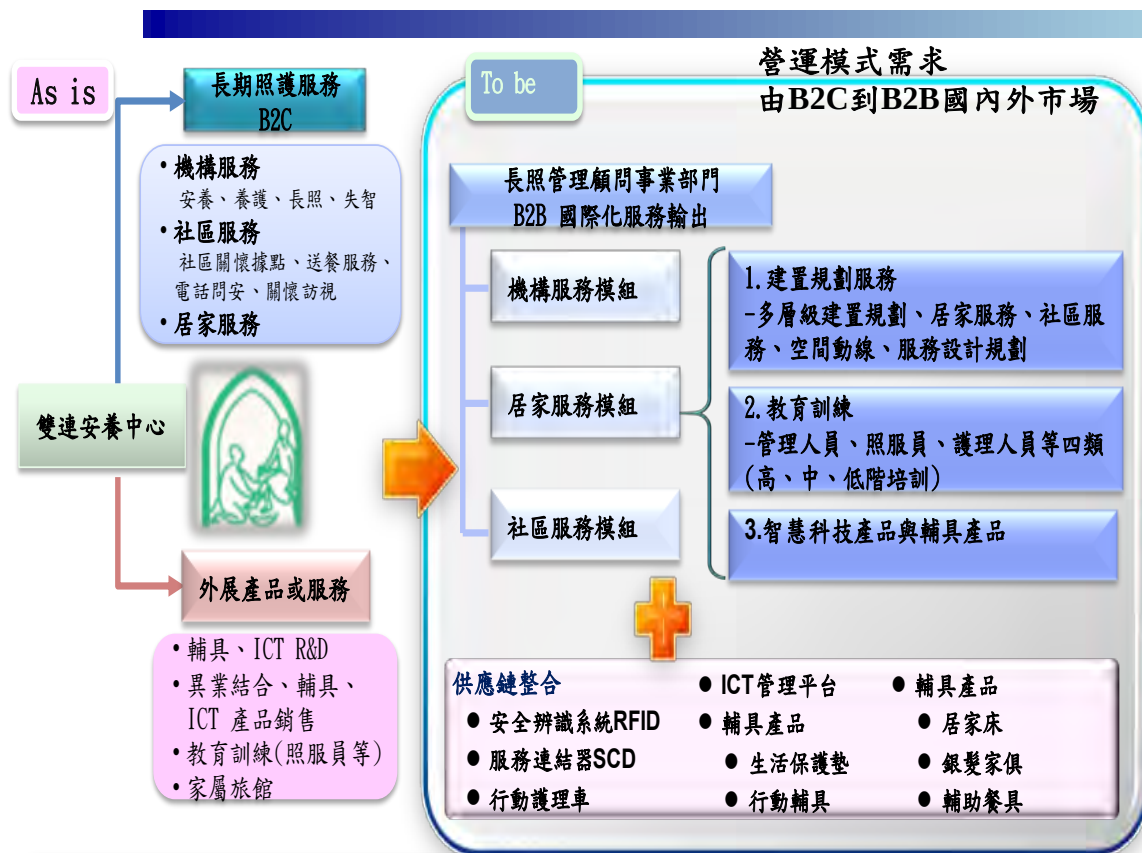
4 資訊分析



智慧化科技管理系統之運用



創新服務模組化與國際化輸出模式



預計帶動產值與效益

- 2013.06-12月，帶動產值促成境內廠商生產生活照顧保護輔具金額新台幣400萬元、促成廠商推展行動護理車及機構經營管理資訊平臺新台幣2,500萬元、提供境外管顧服務新台幣3,000萬元、人才培訓新台幣200萬元。境內外人才培訓20人次，增加就業28人
- 2014年1月~12月，促成廠商生產生活照顧保護輔具金額新台幣1,560萬元；機構經營管理資訊平臺金額新台幣2.46億元；促成境外機構顧問諮詢約金額新台幣700萬元；促成境內外人才培訓新台幣400萬元

重點工作

- **需求端**
 - 由原台灣B2C為主之營運模式正式跨入國內外B2B長照市場，將可輸出之產品及服務商品化
- **供給端**
 - 以供應鏈角度，盤點相關Know-How，以建立跨業合作模式
 - 關鍵資源與活動建立技術障礙，並與關鍵合作對象建立合作機制
 - 分析中國大陸長照缺口，進行中國大陸服務輸出之市場定位，將服務模組化商品化，建立國際化輸出模式
 - 評估成立公司商業化可行性

預計達成之亮點

- 雙連Know-How模組化，鏈結供應鏈，建立國際化服務輸出聯合艦隊模式
- 台灣長照機構成立長照顧問管理事業部門，管顧服務輸出中國大陸乙案

帶動關連廠商：

建築設計、資訊供應、輔具、生活用品等



雙連管理顧問諮詢業務(28)



麗水怡福家園



蘇州怡養老人公寓



杭州江南養生文化村(中醫養結合)



悅心健康閔瑞路(建)



中鐵四局佰和佰樂(建)



廣州百合百悅專案

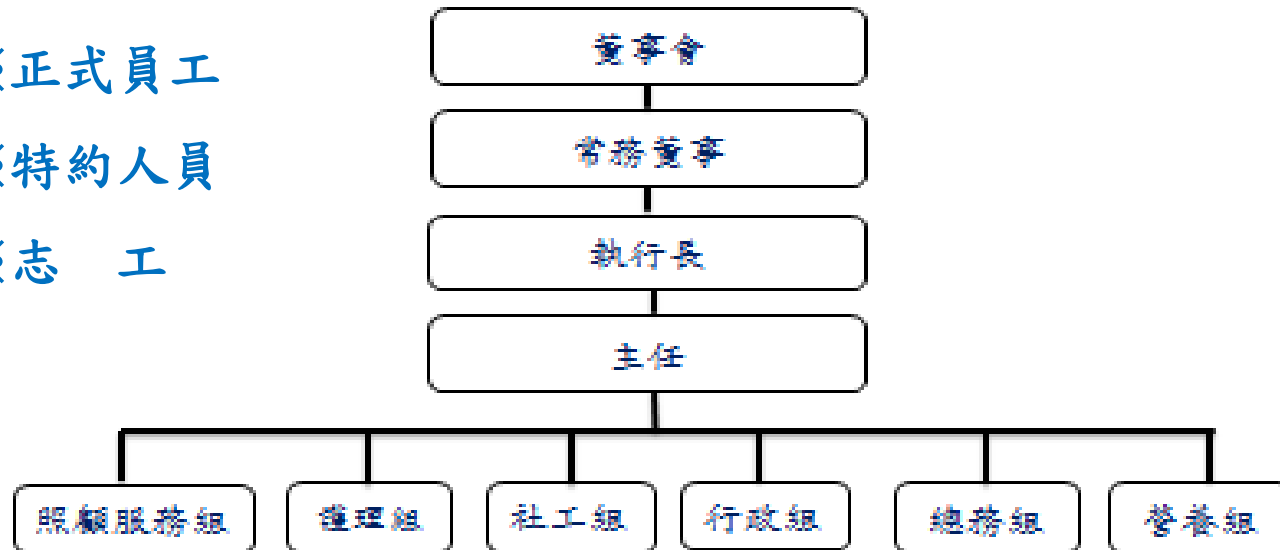
陸、長期照顧與專業人員

組織架構圖

※正式員工

※特約人員

※志 工



精進的服務團隊—員工優異表現/慶生會

專業證照考取及學歷升等獎勵，如：技術士證照(照顧服務員)、初級救護技術員合格、失智症相關照護訓練證書…。



長期照顧專業人員職務別與學歷(以雙連為例)

壹、機構式服務人力:197名(42種職務別)

主任、副主任、執行長、行政管理員、庶務員、研究員、護理師、護理員、護理書記、社工師、社工員、社工行政、照服長、照服組長、照服副組長、照顧服務員、營養師、物理治療師、職能治療師、廚師、廚房助理、配餐員、清潔員、園丁、洗滌員、總務、會計、出納、工務、救護車駕駛員、機電人員、資訊人員、守衛、志工、家醫科、精神科、神經內科、神經外科、牙科、複健科、藥劑師、律師等。

貳、社區式・居家式・長照2.0服務人力:153名(24種職務別)

總幹事、個管專員、行政總督導、居服總督導、居服督導員、居家服務員、長照組長、居服組長、居家服務員、居服行政、行政人員、會計、出納、司機、機電人員、據點社工、廚師、廚助、公托組長、公托社工、公托護理師、公托物理治療師、公托照顧服務員、清潔人員等。(24種職務別)

參、總正式員工350名

研究所5名1.43%，大學100名28.57%，大專34名9.71%，高中/職76名21.71%，國中88名25.14%，小學47名13.43%。(大專以上老服相關科系36名10.28%)



老人服務科系產學合作

- | | | |
|---------------|--------------|------------|
| 1. 明新科技大學 | 13. 美和技術大學 | 25. 元培科技大學 |
| 2. 馬偕醫護管理專科學校 | 14. 朝陽科技大學 | 26. 中正大學 |
| 3. 臺灣神學院 | 15. 育達商業技術學院 | 27. 長庚大學 |
| 4. 馬偕醫學院 | 16. 逢甲大學 | 28. 東吳大學 |
| 5. 亞洲大學 | 17. 開南大學 | 29. 東海大學 |
| 6. 臺北海洋技術學院 | 18. 輔仁大學 | 30. 師範大學 |
| 7. 嘉南藥理大學 | 19. 輔仁大學 | 31. 台中科技大學 |
| 8. 聖約翰科技大學 | 20. 馬偕醫學院 | 32. 康寧護專 |
| 9. 臺北護理健康大學 | 21. 陽明大學 | 33. 銘傳大學 |
| 10. 亞洲大學 | 22. 淡江大學 | 34. 經國管理學院 |
| 11. 文化大學 | 23. 臺北醫學大學 | 35. 中原大學 |
| 12. 實踐大學 | 24. 弘光科技大學 | 36. 成功大學… |



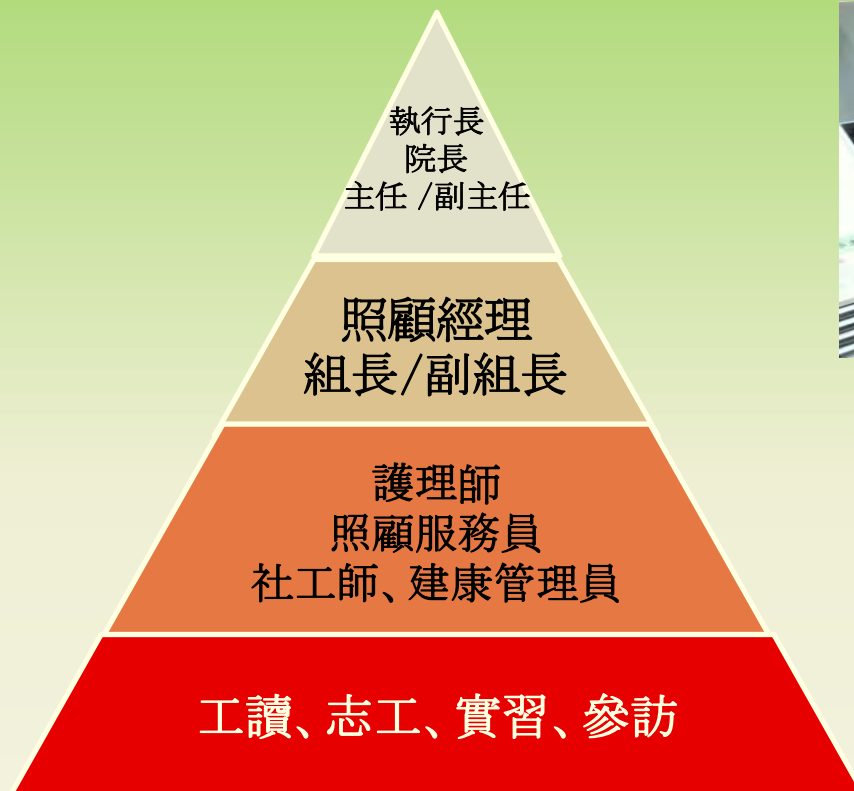
與長期照顧相關科系進行產學合作 專業人才培育



產學合作:機構參訪・
擔任志工・學分實習
・擔任助理員・正式
員工。



老服相關科系專業人才培育



多層級連續性照顧服務的品質思維

□ 是品質

□ 是品牌

□ 是品味



2001、2004、2007、2010、2013、2016

連續六屆榮獲中央與地方評鑒績優

『100年公共建築物無障礙選拔優等獎』

並通過ISO9001國際品質認證



以長者為尊，以服務為榮



--平安--喜樂--

品質 品牌 品味



給予長者一個伸展的舞臺，
使其從中獲得成就感 完成自我實現的價值

~ 敬請指教 ~

