

●行動資訊服務案例 5：花蓮縣衛生局長期照護行動服務

國家發展委員會資訊管理處分析師 劉健平

壹、前言

根據聯合國世界衛生組織（WHO）標準，老年人口超過7%稱之為「高齡化社會」，超過14%則進入「高齡社會」，超過20%則稱為「超高齡社會」（圖1 高齡化社會分佈圖）。由於我國國民平均壽命延長，且生育率持續降低，近年來我國面臨人口快速老化及少子化的情形，自82年我國65歲以上老年人口比率即跨越7%的人口高齡化國家門檻，由於戰後嬰兒潮，世界之人口均逐漸邁入高齡，因此未來幾十年我國人口老化情形將更為明顯，根據國家發展委員會¹103年8月公布之人口推計結果顯示，我國在107年將超過14%成為高齡社會，於114年達20%成為超高齡社會；65歲以上老年人口占總人口比率將由103年之12.0%，增加為150年之41.0%。其中，80歲以上人口占老年人口之比率，亦將由103年之25.1%，大幅上升為150年之43.2%。85歲以上者所占的比例亦逐年攀升，顯示我國極需重視人口老化問題。

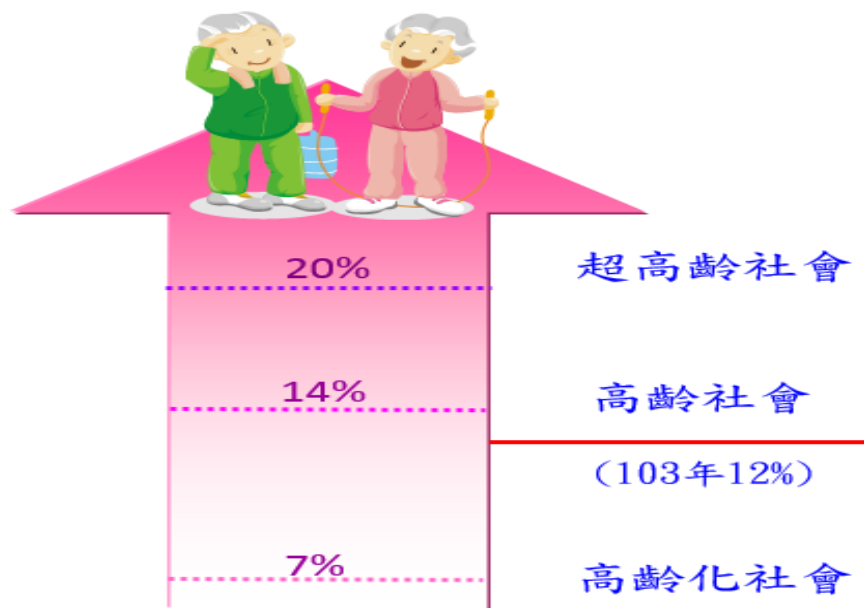


圖 1 高齡化社會分佈圖

而隨著老年人口的快速成長，人口老化伴隨疾病型態慢性化、健康問題障礙化、照護內容複雜化、照護時間長期化等問題。此外，家庭結構改變更使家庭中能執行照護失能者之人力短缺，而慢性病與功能障礙的需求將逐漸浮現且增加，這些功能障礙者與缺乏自我照顧能力者，除健康與醫療服務外，亦需要廣泛的長期照護服務。

¹ 國家發展委員會「中華民國人口推計（103至150年）」新聞稿。
http://www.ndc.gov.tw/m1.aspx?sNo=0061246#.U__a_8WSx8E

長期照護（以下簡稱長照）是針對不分年齡、身分別、障別之身心失能，且有長照需求者，提供其所需之社區式、居家式及機構式等照護服務。而長照需求日益增加已成為各國政府與國民所需面對之重大風險課題，世界衛生組織即曾建議先進國家應積極建立全國普及式長照制度。我國於 87 年起陸續推動「建構長期照護先導計畫」、「新世代健康領航計畫」、「加強老人安養服務方案」、「照顧服務福利及產業發展方案」及「長期照顧十年計畫」²等各項方案，積極因應高齡化時代的來臨。

長期照顧十年計畫，針對下列 4 類失能者提供長期照護服務：

- 一、65 歲以上長者。
- 二、55 歲以上山地原住民。
- 三、50 歲以上身心障礙者。
- 四、僅 IADLs（Instrumental Activities of Daily Living, 工具性日常生活活動功能）失能且獨居老人。

為增進民眾選擇服務的權利，結合社區與醫療之資源，提供居家、社區及機構式多元長照服務，服務內容含生活照顧及醫事照護，服務包括居家護理、居家及社區復健、喘息服務、照顧服務（居家服務、日間照顧、家庭托顧）、輔具購買/租借及居家無障礙環境改善、老人營養餐飲服務、交通接送及長期照顧機構等八項，提供有照顧需求的老人，整合且持續的照顧服務，支持家庭照顧能力，並達成「在地老化」的目標。又為有效運用並整合長期照護資源，協助建立地方照顧管理制度，輔導各縣市設置長期照顧管理中心，作為整合長期照護服務資源並受理及連結、輸送長期照顧服務之單一窗口。

本期將介紹花蓮縣衛生局長期照護行動服務案例，分享花蓮縣衛生局透過 ICT 應用及輔助，簡化需求評估流程，加速個案長照計畫的核定，簡化作業流程，提供民眾更省時、省力的行動服務。

貳、作業流程說明

當民眾家中有需長期照護之需求時，可向直轄市及縣市政府長期照顧管理中心提出申請，中心接獲民眾申請後，依程序辦理訪視、評估、登案及審查，並於審查通過後，進行派案及定期追蹤（標準作業流程如圖 2）。由圖 2 可以得知，以花蓮縣為例，從一般從申請開始到核定派案，大約需要 20 個工作天。

² 衛生福利部我國長期照顧十年計畫(101 至 104 年中程計畫)

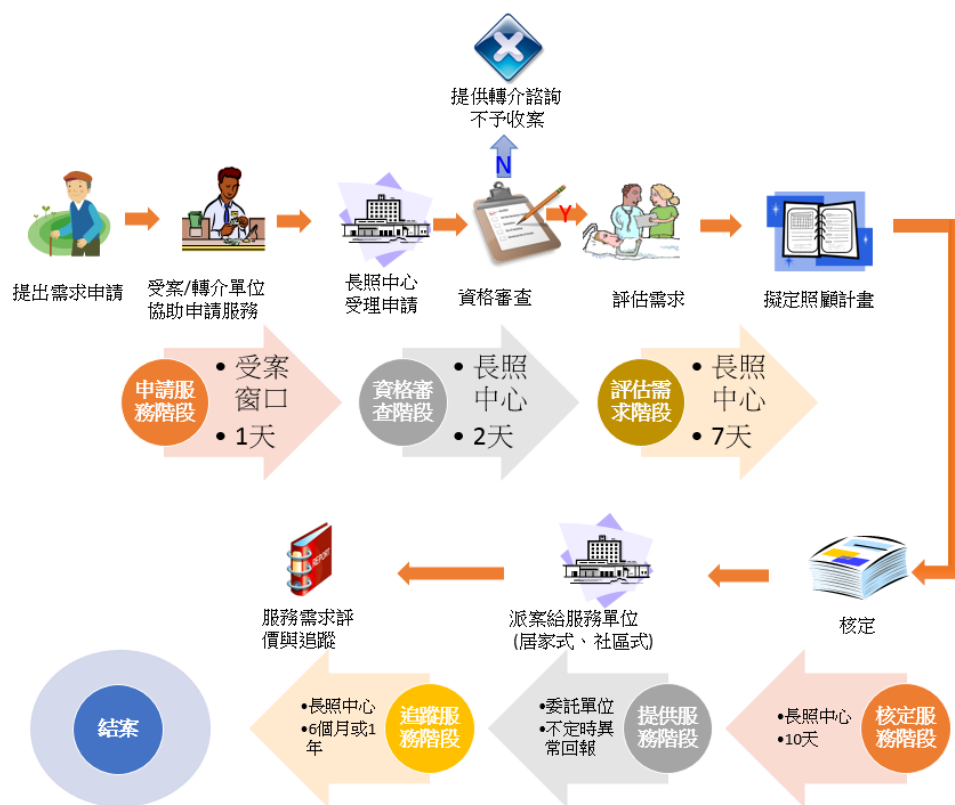


圖 2 花蓮縣長期照顧服務-失能老人暨身心障礙者居家服務標準作業流程圖

為利於辦理及事後追蹤，衛生福利部建置「照顧服務管理資訊系統」，供各中心相關業務承辦人員透過網路作業，可以即時的將資料更新上傳。但因為申請人大部份是高齡或行動不便民眾，出入各縣市長照中心本身就有困難，如又面臨需補件時，更加深民眾對往返申請作業的抱怨；對長照業務同仁而言，赴申請人家中訪視評估是必要的審查程序，原作業方式是到民眾家中書面核對民眾需求條件，將訪視結果依評估要點謄寫於紙本，回辦公室再依書面紀錄登錄「照顧服務管理資訊系統」。另外，於訪視評估時，民眾如有其他福利諮詢需求，常無法即時提供有效的資訊。

參、應用行動載具輔助的長照服務創新

花蓮縣因青年人口外移嚴重，加上人口年齡層日趨老化，獨居老人數量日益增加，因此，花蓮縣結合行動載具推動長照行動服務，針對縣內老化人口，給予多元、彈性的申辦服務。103年4月花蓮縣政府長期照顧管理中心啟動行動資訊服務，讓該中心訪視評估專員能使用行動載具為申請民眾進行居家照護、交通接送等服務的申請訪視，提供便利又快速的長照服務。

民眾可透過電話申請或藉由其他單位轉介，長照中心專員再以電話與民眾約定時間，提醒應該要準備的文件後進行訪視，專員們可於訪視過程中，使用筆電在現場針對個案狀況進行資料的輸入，並針對民眾所提出來社福問題，也可以直接進行線上查詢。透過無線網路及筆電現場登錄取代原本的紙本作業流程，加快訪視人員登案的速度，可說是相當便利的一項行動化服務。

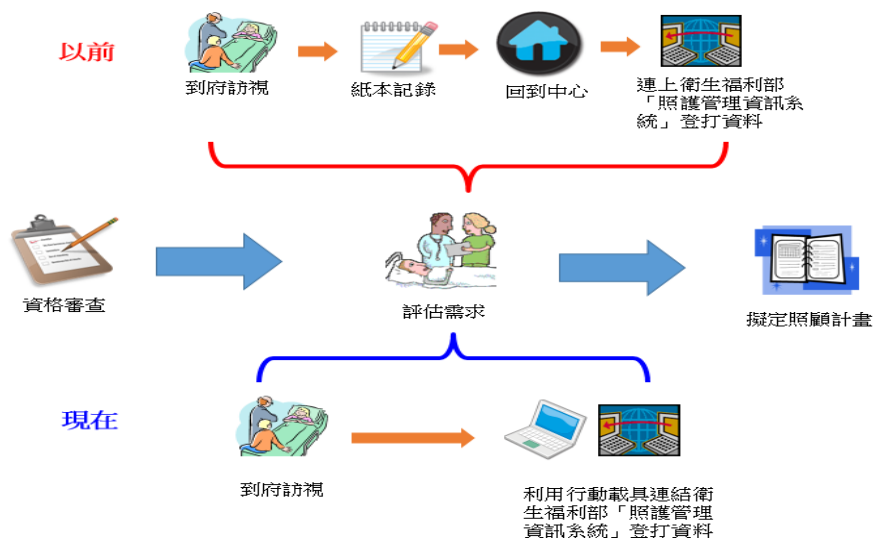


圖 3 花蓮縣衛生局長期照護行動服務流程

肆、結論與建議

由上述案例及過去幾期案例的分享，行動服務正在改變傳統的服務模式，藉由行動載具及行動網路，可以立即簡化部分的服務流程，透過基層公務人員的到宅服務，節省民眾往返的時間，增加行政作業程序的效率。此外，隨著環保意識的抬頭，節能減碳的觀念興起，若能在申辦服務時，減少紙本的使用，也能為環保盡一分心力。

本次案例為一創新試辦性計畫，至今試辦 4 個月的時間，藉由試辦發現待改善的項目，檢討實際執行現況，花蓮縣推動長照行動服務在執行上仍有待克服的問題：

- 一、 照顧服務管理資訊系統介接資料更新度不足，照管專員須另行向社會局處或地方公所確認民眾福利資格。。
- 二、 照顧服務管理資訊系統擬定照顧計畫須填寫大量文字，不利照管專員在外作業，建議系統可比照身心障礙福利資訊整合平台採勾選模式，簡化作業流程。
- 三、 花蓮縣偏遠地區免費寬頻無線網路(WiFi)訊號不夠普及。
- 四、 若採用商業電信公司提供之 3G 網路，雖然訊號覆蓋率較佳，但面臨通訊費用過高，長期運作不易負擔的問題。
- 五、 訪視時需與案家面談，若專注於載具登錄資料，易造成受訪者感受不佳，因此訪視時使用載具須與案家妥善溝通，以取得案家諒解。。

未來在高齡化社會演變趨勢下，長期照護服務需求只會愈來愈殷切，需投入相關社會及行政資源將愈來愈大，透過行動載具的輔助，將可協助各長照中心在有限的人力下達到最高的服務效能。