### 苗栗縣政府長期照護管理中心高負荷家庭照顧者通報及服務機制

109.03.04 制定 112.02.10 修訂 112.11.01 修訂

#### 一、依據

- (一)長期照顧服務法第13條規定。
- (二)衛生福利部家庭照顧者支持性服務創新型計畫。
- (三)中華民國家庭照顧者關懷總會109年8月25日家總(109)字第0061號函。
- (四)衛生福利部112年10月18日衛部顧字第1121962724號函。

#### 二、目的

家庭照顧者已明確納入長期照顧服務法服務對象,與被照顧者同列為服務對象, 透過家庭照顧者支持性服務,可協助家庭照顧者正視自身需求,減輕家庭照顧壓 力及負荷,在居家照顧的過程中,協助並陪伴家庭照顧者。

#### 三、 服務對象

為照顧長照十年計畫 2.0 服務對象之高負荷家庭照顧者。

#### 四、長照服務對象之高負荷家庭照顧者初篩指標

<u> </u>		<b>利利英思假名物即相保</b>						
編號	指標項目	操作型定義						
	被照顧者有嚴重情緒	被照顧者具行為與心理症狀(BPSD)、自傷傷人、攻擊破壞、干擾、怪異						
1	困擾、干擾行為致難	行為(例如:遊走、妄想、吼叫、發出怪聲),照顧者因被照顧者行						
	以照顧為產生身心壓力致無法照顧。							
		1. 照顧者的年齡 65 歲以上者。						
2	<b>立</b>	2. 原住民照顧者的年齡 55 歲以上者。						
_	高齡照顧者	<b>備註:</b> 照顧者的年齡如小於 18 歲,應優先通知照管中心進行照顧安排調整並同步通報社安網體系。						
	過去無照顧經驗者	1. 因家庭變故成為家庭照顧者						
3		2. 面對被照顧者身體狀況、病況改變(如新增壓瘡、管路或 BPSD),						
		而有照顧知能不足之照顧者。						
	沒有照顧替手	1. 負擔每週 20 小時以上主要照顧工作,無其他家人、親友或照顧資源提						
4		供協助。						
		2. 受傳統文化或性別因素影響,不易求助,抗拒使用資源之照顧者 或被照顧者。						
		同時須照顧 2 名以上符合長期照顧、身心障礙、領有發展遲緩證明						
		條件或尚需分配時間照顧其他家人(如照顧 3 歲以下孩童、精神病人等						
5	需照顧兩人以上	情事者)。						
	III MARKINA Z EST.	備註:如發現為雙老家庭(主要照顧者 60 歲以上,身心障礙者 35 歲						
		以上)、或家有2名以上身心障礙者或2名以上精神病人,應通報身						
		障或社安網體系。						

6	•	<ol> <li>照顧者具精神疾病或其他疾病致使照顧能力或意願受限者。</li> <li>出現憂鬱、焦慮、睡眠障礙等症狀致使照顧能力或意願受限者。</li> <li>照顧者持有身心障礙證明或領有重大傷病卡(含癌症)致使照顧能力或意願受限者。</li> </ol>
		<b>備註:</b> 疑似罹患精神疾病患者,請轉介社區心理衛生中心。
	申請政府資源不符資	1. 有經濟扶助需求,但因持有不動產或列計家戶人口變動等因素,而
7	格、資格變動,或有突發	未符合政府法令致無法領取相關補助。
	緊急需求者	2. 因突發事故無法負擔長照支出等。
		1. 照顧者有急性醫療需求。
8	3 個月內照顧情境有	2. 被照顧者的病況改變(如頻繁進出醫院)。
	改變	3. 外籍看護工空窗期(如行蹤不明或轉換雇主)或其他照顧資源中斷
		等狀況。
9	照顧者或被照顧者間	1. 照顧者自述曾有暴力意念或照顧疏忽,不論有無正式通報紀錄。
	曾有家暴情事	2. 經評估疑似有家庭暴力或照顧疏忽情事,不論有無正式通報紀錄。
1.0	照顧者曾有自殺企圖	1. 照顧者過去曾有因照顧壓力而有自殺意念、有自殺企圖、具體之自
10		殺計畫或已準備好自殺工具等行為。
	或自殺意念	2. 曾在言語間表達有自殺或結束自己與照顧對象生命的想法。

家庭照顧者支持服務據點轉介標準,須符合下列情形之其中一項:

- 一、符合指標 9、10 任一項
- 二、符合指標任二項
- 三、其他經專業人員評估有轉介之必要情形

#### 五、 通報機制

經由家庭照顧者主動求助、民眾通報、其他單位轉介、本府各局處關懷發掘 或照顧管理專員到宅訪視評估時,發現有符合長照之高負荷家庭照顧者,立即通 報(通報轉介單如附件一)。

### 六、高負荷家庭照顧者轉介及服務流程:如附件二。

#### 七、高負荷家庭照顧者服務內容

- (一)個案管理服務:提供個案管理服務,定期追蹤照顧狀況,評估其壓力與需求 以提供服務。
- (二)長照家庭照顧者之長照知識或照顧技能訓練課程:提供家庭照顧者照顧技巧訓練之團體學習課程。
- (三)支持團體:以團體方式進行,提供心理及情緒支持,如藝術治療團體、悲傷治療團體等。
- (四)到宅照顧技巧指導:針對長照服務對象之主要照顧者,經專業人員評估有到 宅提供身體照顧技巧指導必要者。
- (五)個別心理輔導、社會暨心理評估與處置及諮商服務:以個人化需求及問題解

決導向,協助照顧者達到壓力調適與身心平衡。

- (六)陪伴服務:於家庭照顧者參加課程或團體辦理期間,由志工人力或臨時人力 提供被照顧者安全看視。
- (七)電話關懷:訓練及運用志願服務人力(特別是照顧者志工,對長照家庭照顧者提供主動性、持續性的電話關懷服務。)

#### 八、 府內跨單位橫向聯繫合作機制

- (一)依據高風險家庭照顧者初篩指標,進行家庭照顧者支持性服務,並察覺家庭弱勢需求面,引介連結公私部門資源,提供家庭照顧者全面性、持續性、完整性關懷服務。
- (二) 透過長期照顧委員會,建立府內跨單位橫向聯繫合作機制。
- (三)為加強所屬各單位及機關間業務相互聯繫、協調配合,定期邀集各局處相關單位召開個案研討,提供家庭照顧者整體性服務,整合資源有效運用。
- (四)辦理各局處承辦單位相關人員聯繫會議,俾便承辦單位了解家庭照顧者支持,進而提供通報。

### 九、 家庭照顧者支持性服務據點

乙、	庭照顀有文持性服	(7)为7)水 流口		
服務據點	服務單位	服務區域	聯絡電話	E-MAIL
苗北區	銀海社區型職能 治療所	頭份市 三灣鄉 南庄鄉	張書華、謝孟潔 /669170	sslongtermcare@gmail.com
苗南區	有限責任苗栗縣 原住民長照服務 勞動社	三義鄉 卓蘭鄉 大湖鄉	余瑞華、謝莉婷 037-990090	longtermcare105@gmail.com
苗中區	中華民國健康心 靈關懷協會	苗栗市 泰安鄉	蔡惠先、劉佩芸 /269660	sslongtermcare@gmail.com
苗中次區	弘愛長期照顧協	獅潭鄉 公館鄉 銅鑼鄉	李美奇、徐惠琴 037-232058	opinglys@gmail.com
中港區	中華民國健康心 靈關懷協會	竹南鎮 造橋鄉	曾喜詣、陳蕙婷/ 037-277282	wenrer002@gmail.com
海線區	社團法人苗栗縣 孝親關懷協會	通霄鎮 苑裡鎮	廖台琴、徐國展 /037-756556	allcare269899@gmail.com
苗栗次區	社團法人臺中市 老佛爺長青關懷 協會	頭屋鄉 西湖鄉 後龍鎮	廖志勇、陳竹芳 /037-729319	goodlucky0911@gmail.com

# 苗栗縣政府長期照護管理中心家庭照顧者支持性服務個案轉介單

列印日期: / / /

				24	印日期	1. /	/ /	
,	轉	介(出)個案資料						
被照顧者姓名	蔡小英	身分證號	K123456789					
出生年月日	年月日	轉介服務類別	家庭照顧服務					
聯絡電話	037-123456 0910-123456	聯絡人	蔡大寶/案子					
轉介對象		林嬤嬤/案妻 K223456/40/1/1						
被照顧者住地	上 苗栗縣	鄉鎮市 里	鄰	路路		弄	號	
目前使用長照服務	· 情形							
個案狀況摘要								
		轉介單位資訊						
轉介單位		轉介人員						
連絡電話		轉介日享	胡					
備註								
照顧管理專員: <u></u>	照顧管理	里督導:		轉介日其	明: _			
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	儘可能在一週內,以電話、 苗栗縣政府長期照護管理中 	心 電話:(037)5585				、聯絡。	謝謝!	
案姓名:								
案結果:提供服務:								
<b>远理情形:</b>								
□無法提 原因:	供服務:							
	日期:							

### 苗栗縣「家庭照顧者支持性服務通報轉介表」

通報轉介單位資料											
通報	轉介單位				轉介日期	年		日			
通報	轉介人員			E-mail		1					
單位'	電話			單位傳真							
	家庭照顧者基本資料										
照顧:	者姓名			出生年月日	年月	日	性別	□男			
連絡	電話			慣用語言	□國語□	台語□客	語□其他				
聯絡	地址										
				被照顧者基本資料							
被照	 顧者姓名			出生年月日	年	月 日	性別	□男	□女		
照顧	者現況簡素	述(心理層	面、身理層	面、社會資源	原、經濟層급	面,簡單系		1			
				負荷家庭照顧					1		
1	被照顧者有困擾、干擾			·為與心理症狀(BPSD)、自傷傷人、攻擊破壞、干擾、怪異行為(例想、吼叫、發出怪聲),照顧者因被照顧者行為產生身心壓力致							
	以照顧		無法照顧。								
2	高齢照顧者	<u>.</u>	<ol> <li>照顧者的年龄 65 歲以上者。</li> <li>原住民照顧者的年龄 55 歲以上者。</li> </ol>								
				<b>備註:</b> 照顧者的年齡如小於 18 歲,應優先通知照管中心進行照顧安排調整並同步通報社安網體系。							
			1. 因家庭變故	1. 因家庭變故成為家庭照顧者							
3	過去無照顧經驗者		2. 面對被照顧者身體狀況、病況改變(如新增壓瘡、管路或 BPSD),而有照 顧知能不足之照顧者。								
4	为一四年世	- 1	1. 負擔每週 20	) 小時以上主要照							
4	沒有照顧替	` 于	顧者。	比或性別因素影響							
	需照顧兩人以上		同時須照顧 2 名以上符合長期照顧、身心障礙、領有發展遲緩證明條件或尚需分配時間照顧其他家人(如照顧 3 歲以下孩童、精神病人等情事者)。								
5			備註:如發現為雙老家庭(主要照顧者 60 歲以上,身心障礙者 35 歲以上)、或								
				身心障礙者或2 f神疾病或其他》				體系。_			
C	照顧者因疾病或身心 2 狀況影響照顧能力或 3		2. 出現憂鬱、焦慮、睡眠障礙等症狀致使照顧能力或意願受限者。								
6			3. 照顧者持有身心障礙證明或領有重大傷病卡(含癌症)致使照顧能力或意願受限者。								
	由善政府咨			患精神疾病患者 1需求,但因持有				而去な			
7	格、資格變重	力,或有突發	合政府法令致	無法領取相關補	甫助。	「多た人口。	定期 寸四 系 /	四个行			
	緊急需求者	<u> </u>	2. 因突發事故無法負擔長照支出等。 1. 照顧者有急性醫療需求。								
8	3 個月內照顧情境有 2.被照		2. 被照顧者的	的病況改變(如頻繁進出醫院)。							
			3. 外籍看護工空窗期(如行蹤不明或轉換雇主)或其他照顧資源中斷等狀況。								
9	照顧者或被 曾有家暴情		1. 照顧者自並	<ul><li>三曾有暴力意念</li><li>有家庭暴力或照</li></ul>							
	照顧者曾有	自殺企圖	1. 照顧者過去	曾有因照顧壓力	力而有自殺意念						
10	或自殺意念	\$		·自殺工具等行為 ]表達有自殺或為		<b>質對象生命</b>	的想法。				
	意進行通報			□不同意		ハイタエザ	. 7 /6 / /				
-	.顧者支持服 ·合指標 9、		·標準,須符合	下列情形之其中	中一項:						
177	그 기타기가 이	10 12 7									

- 二、符合指標任二項 三、其他經專業人員評估有轉介之必要情形

## 苗栗縣市家庭照顧者支持性服務通報轉介回覆單

					<del></del>	
受理單位 照顧者姓名 回覆單位:			聯絡人 聯絡人 傳真號 被照顧者姓名 電話:	碼		
口饭了			电码。			
處置	受理結果:□收案 □不收案:無法受理原因 □其他:					
承辦人員:		單位主管:				
單位聯絡電話:			回覆日期:	年	月	日

#### 長照高負荷家庭照顧者轉介及服務流程110年5月10日制定 111年11月 9日一修 112年10月17日二修 符合長照家庭照顧者 之資格(註1) 家照專線/失智共 其他(如社會福利單位/ 住宿型服 1966 特約長照服 同照護中心或失智 團體、出備銜接長照服 務機構(註3) 務提供單位 專線 社區服務據點 務計畫等) 有長照服務需求或已為長照服務個案 照顧管理系統 照專→A個管 務必通報對象: 疑似保護事件(註4) 使用長照高負荷家庭照顧者初篩指標評估 疑似脆弱家庭服務事件 經評估為高 有自殺企圖者 經評估為高 負荷家照者 負荷家照者 但無接受服務之意願 且有接受服 務之意願 由機構提供下 上述單位提供關懷、 轉介家庭照顧者支持 列家屬教育服 協助連結相關資源, 家防 社福 服務單位 務: 並應密切注意照顧 中心 中心 1. 提供老人 負荷情形轉變 及家屬支 持性服務。 自殺防治通報系統/ 2. 協助家屬 接受轉介後 社區心理衛生中心 否 運用社會 確認提供服 資源等服 務(14日內) 務。 3. 定期召開 住民家屬 是 備註: 座談會或聯 長照家庭照顧者其照顧對象需符合 誼活動。 得聘僱外籍家庭看護工資格之被看 家照服務單 訪視評估及擬定服 4. 提供家屬 護者或長照需要等級為第2級至第8 位提供諮詢、 務計畫(7日內) 參與老人 級者或確診失智患者。 轉介或其他 進住機構調 2. 服務對象如有長期照顧需求,但未 支持性服務 適服務。 經長照評估,應鼓勵民眾至長期照 顧管理中心評估。 3. 住宿型服務機構係指老人福利機構 護理之家、榮民之家及住宿式長照 執行服務內容 機構。 4. 保護事件係指家庭暴力、性侵害、 兒少保護、老人保護及身心障礙者 保護等保護事件。 5. 倘住宿型服務機構、家防中心、社 成效評估 福中心、自殺防治通報系統/社區 心理衛生中心個案或家屬符合長照 服務對象家庭且有家照者支持性服 務需求,得照會家照者支持服務單 位提供支持性服務。 結案