

# 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

| 編號 | 指標項目                  | 操作型定義                                                                                                                                                          |
|----|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 被照顧者有嚴重情緒困擾、干擾行為致難以照顧 | 被照顧者具行為與心理症狀(BPSD)、自傷傷人、攻擊破壞、干擾、怪異行為(例如：遊走、妄想、吼叫、發出怪聲)，照顧者因被照顧者行為產生身心壓力致無法照顧。                                                                                  |
| 2  | 高齡照顧者                 | 1. 照顧者的年齡 65 歲以上者。<br>2. 原住民照顧者的年齡 55 歲以上者。<br><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。                                                          |
| 3  | 過去無照顧經驗者              | 1. 因家庭變故成為家庭照顧者<br>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  | 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、親友或照顧資源提供協助。<br>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。                                                                              |
| 5  | 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)。<br><b>備註:</b> 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                                                                                    | 照顧者因疾病或身心狀況影響照顧能力或意願      | 1. 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。<br>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。<br>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。<br><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。 |
| 7                                                                                    | 申請政府資源不符資格、資格變動，或有突發緊急需求者 | 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，而未符合政府法令致無法領取相關補助。<br>2. 因突發事故無法負擔長照支出等。                                                                            |
| 8                                                                                    | 3 個月內照顧情境有改變              | 1. 照顧者有急性醫療需求。<br>2. 被照顧者的病況改變(如頻繁進出醫院)。<br>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曾有家暴情事           | 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。<br>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。                                                                                |
| 10                                                                                   | 照顧者曾有自殺企圖或自殺意念            | 1. 照顧者過去曾有因照顧壓力而有自殺意念、有自殺企圖、具體之自殺計畫或已準備好自殺工具等行為。<br>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：<br>一、符合指標 9、10 任一項<br>二、符合指標任二項<br>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

| 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<br>三灣鄉<br>南庄鄉 | 張書華、謝孟潔<br>/669170      | <a href="mailto:sslongtermcare@gmail.com">sslongtermcare@gmail.com</a>   |
| 苗南區  | 有限責任苗栗縣原住民長照服務勞動社 | 三義鄉<br>卓蘭鎮<br>大湖鄉 | 余瑞華、謝莉婷<br>037-990090   | <a href="mailto:longtermcare105@gmail.com">longtermcare105@gmail.com</a> |
| 苗中區  | 中華民國健康心靈關懷協會      | 苗栗市<br>泰安鄉        | 蔡惠先、劉佩芸<br>/269660      | <a href="mailto:sslongtermcare@gmail.com">sslongtermcare@gmail.com</a>   |
| 苗中次區 | 社團法人苗栗縣弘愛長期照顧協會   | 獅潭鄉<br>公館鄉<br>銅鑼鄉 | 李美奇、徐惠琴<br>037-232058   | <a href="mailto:opinglys@gmail.com">opinglys@gmail.com</a>               |
| 中港區  | 中華民國健康心靈關懷協會      | 竹南鎮<br>造橋鄉        | 曾喜詣、陳蕙婷<br>/ 037-277282 | <a href="mailto:wenrer002@gmail.com">wenrer002@gmail.com</a>             |
| 海線區  | 社團法人苗栗縣孝親關懷協會     | 通霄鎮<br>苑裡鎮        | 廖台琴、徐國展<br>/037-756556  | <a href="mailto:allcare269899@gmail.com">allcare269899@gmail.com</a>     |
| 苗栗次區 | 社團法人臺中市老佛爺長青關懷協會  | 頭屋鄉<br>西湖鄉<br>後龍鎮 | 廖志勇、陳竹芳<br>/037-729319  | <a href="mailto:goodlucky0911@gmail.com">goodlucky0911@gmail.com</a>     |

附件一

## 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： / /

| 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<br>0910-123456 | 聯絡人    | 蔡大寶/案子     |

|               |                       |      |  |
|---------------|-----------------------|------|--|
| 轉介對象          | 林嬤嬤/案妻 K223456/40/1/1 |      |  |
| 被照顧者住址        | 苗栗縣鄉鎮市 里 鄰 路 巷 弄 號    |      |  |
| 目前使用長照服務情形    |                       |      |  |
| 個案狀況摘要        |                       |      |  |
| <b>轉介單位資訊</b> |                       |      |  |
| 轉介單位          |                       | 轉介人員 |  |
| 連絡電話          |                       | 轉介日期 |  |
| 備註            |                       |      |  |

照顧管理專員：\_\_\_\_\_照顧管理督導：\_\_\_\_\_轉介日期：\_\_\_\_\_

請於接受轉介單儘可能在一週內，以電話、傳真或E-MAIL將結果告訴我們，我們將再與您聯絡。謝謝！  
 苗栗縣政府長期照護管理中心 電話：(037)558529 傳真：(037)558316



個案處理回覆：

|                                     |
|-------------------------------------|
| 個案姓名：_____                          |
| 接案機構：_____                          |
| 接案結果：提供服務：                          |
| <input type="checkbox"/> 處理情形：_____ |
| <input type="checkbox"/> 無法提供服務：    |
| 原因：_____                            |
| 接案者：_____日期：_____電話：_____傳真：_____   |

|                  |        |                                                                                                                 |                                                          |
|------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 通報轉介單位           |        | 轉介日期                                                                                                            | 年 月 日                                                    |
| 通報轉介人員           | E-mail |                                                                                                                 |                                                          |
| 單位電話             | 單位傳真   |                                                                                                                 |                                                          |
| <b>家庭照顧者基本資料</b> |        |                                                                                                                 |                                                          |
| 照顧者姓名            | 出生年月日  | 年 月 日                                                                                                           | 性別 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 |
| 連絡電話             | 慣用語言   | <input type="checkbox"/> 國語 <input type="checkbox"/> 台語 <input type="checkbox"/> 客語 <input type="checkbox"/> 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 | <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 |
| 照顧者現況簡述(心理層面、身理層面、社會資源、經濟層面，簡單敘述即可) |                           |                                                                                                                                                                |       |    |                                                       |
| 高負荷家庭照顧者初篩指標                        |                           |                                                                                                                                                                |       |    |                                                       |
| 1                                   | 被照顧者有嚴重情緒困擾、干擾行為致難以照顧     | 被照顧者具行為與心理症狀(BPSD)、自傷傷人、攻擊破壞、干擾、怪異行為(例如：遊走、妄想、吼叫、發出怪聲)，照顧者因被照顧者行為產生身心壓力致無法照顧。                                                                                  |       |    |                                                       |
| 2                                   | 高齡照顧者                     | 1. 照顧者的年齡 65 歲以上者。<br>2. 原住民照顧者的年齡 55 歲以上者。<br><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。                                                          |       |    |                                                       |
| 3                                   | 過去無照顧經驗者                  | 1. 因家庭變故成為家庭照顧者<br>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                                   | 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、親友或照顧資源提供協助。<br>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。                                                                              |       |    |                                                       |
| 5                                   | 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)。<br><b>備註：</b> 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                                   | 照顧者因疾病或身心狀況影響照顧能力或意願      | 1. 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。<br>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。<br>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。<br><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。             |       |    |                                                       |
| 7                                   | 申請政府資源不符資格、資格變動，或有突發緊急需求者 | 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，而未符合政府法令致無法領取相關補助。<br>2. 因突發事故無法負擔長照支出等。                                                                                        |       |    |                                                       |
| 8                                   | 3 個月內照顧情境有改變              | 1. 照顧者有急性醫療需求。<br>2. 被照顧者的病況改變(如頻繁進出醫院)。<br>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曾有家暴情事           | 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。<br>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。                                                                                            |       |    |                                                       |
| 10                                  | 照顧者曾有自殺企圖或自殺意念            | 1. 照顧者過去曾有因照顧壓力而有自殺意念、有自殺企圖、具體之自殺計畫或已準備好自殺工具等行為。                                                                                                               |       |    |                                                       |

|                                                                    |                               |  |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--|
|                                                                    | 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。 |  |
| 是否同意進行通報： <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意 |                               |  |
| 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                                                |                               |  |

## 苗栗縣市家庭照顧者支持性服務通報轉介回覆單

|       |                                          |        |  |
|-------|------------------------------------------|--------|--|
|       |                                          |        |  |
| 受理單位  |                                          | 聯絡人    |  |
|       |                                          | 聯絡人    |  |
|       |                                          | 傳真號碼   |  |
| 照顧者姓名 |                                          | 被照顧者姓名 |  |
| 回覆單位： |                                          | 電話：    |  |
| 處置情形  | 受理結果： <input type="checkbox"/> 收案        |        |  |
|       | <input type="checkbox"/> 不收案：無法受理原因_____ |        |  |
|       | <input type="checkbox"/> 其他：             |        |  |
|       |                                          |        |  |

承辦人員：

單位聯絡電話：

單位主管：

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

