

「台中市失能者需求調查」摘要表

| 主要發現與結論  | 建議事項  |
|--|---|
| <p><b>失能者分佈狀態</b></p> <p>台中市為人口密集的都市，行政區域範圍廣泛，全市 65 歲以上老年人口有六萬七千多人，約佔總人口比 6.79%，根據台中市政府九十二年度身心障礙者人口統計資料顯示目前台中市身心障礙者以分佈於北屯區及西屯區人數最多，台中市依等級比率來比較，極重度身心障礙者以北屯區人數 774 人（2.77%）為最多，重度身心障礙者亦以北屯區 1406（5.05%）人居多；中度身心障礙者分佈於北屯區 2122 人（7.62%）最多，輕度身心障礙者以北屯區 1936 人（6.95%）最多。</p> | <p><b>一、針對政府單位</b></p> <p><b>近程目標</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有效掌握環境的瞬息萬變及失能者需求的變化作隨時必要的需求調查</li> <li>2. 掌握失能者分佈狀況定期更新建檔資料</li> <li>3. 整合一般失能老人與身心障礙者居家服務內容項目，具體出有共同基本服務標準內容與差別性服務內容</li> </ol> <p><b>中程目標</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. 擴大居家服務內容項目並有效驗收服務成效</li> <li>5. 界定及釐清免付費與付費之服務民眾需求內容加強服務之質感與對焦</li> <li>6. 建立需求滿足評估機制，自動且能適時有效反應民眾對服務需求之期待</li> </ol> <p><b>長程目標</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. 有效建置照顧管理服務體系</li> <li>8. 推動照顧產業的整體性全人性及適時適地適切的照顧網絡的有效建置</li> <li>9. 積極與相關單位磋商共同規劃可長可久的長期照顧系統</li> </ol> |

| 主要發現與結論   | 建議事項   |
|---|--|
| <p><b>量化部份</b>--在免付費的部分，各面向整體需求程度依其平均分排列，依序為：經濟安全需求面向&gt;健康照顧需求面向&gt;居住安養安全需求面向&gt;休閒活動需求面向&gt;生活輔導諮商需求面向，顯示出經濟安全需求最為失能者個案最為想要獲得的協助，希望政府能加開相關方面的保險項目與補助，其次則為健康照顧需求面向，而生活輔導諮商需求部分可能針對失能者的需求較缺乏迫切性，且不具立即改善生活的效用故排列最後。</p> <p>在加入付費條件後，各面向整體其需求程度皆有下降的趨勢，一部份是因為有部分家庭真的需要某部分的服務但因考量到家庭無法負擔其費用故選擇不需要，不過大致上來說，在付費的前提下的確有減少部分不必要的感覺性需求，而突顯出真正的需求程度。在付費條件下的三個面向，以健康照顧的需求面向分數最高，其次為休閒活動需求面向，最後則是生活輔導諮商需求面向，其排列順序與免付費部分所統計出來的順序相同，顯示無論付費與否健康照顧仍為最需要加強的部分。</p> | <p><b>二、針對居家服務中心</b></p> <p><b>近程目標</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有效訓練居家服務人員落實居家服務效果</li> <li>2. 督導考核居家服務人員訂定明確有影響力之獎懲辦法</li> </ol> <p><b>中程目標</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 研擬並訂定出一套失能者使能 (empower) 的流程及技巧，使失能者從受助到自助到助人的階段活化生心理社會互動的健康狀態</li> <li>4. 建立並強化居家服務連續性綜合性全人性的服務機制以切合失能者實際需求的被滿足</li> </ol> <p><b>長程目標</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. 有效運用珍珠理論寶貝我們所服務的失能民眾，配合個案管理的運用將失能者服務過程有效建檔，成為未來照護管理有效的依據</li> <li>6. 推動居家服務中心階段性有效的轉型，以配合長期照顧系統之建立，真正落實居家服務中心不同階段性之任務以及可長可久的服務角色</li> </ol> |

| 主要發現與結論  | 建議事項   |
|--|--|
| <p><b>質性部分</b>—目前居家服務中心提供的服務項目有五大項，分別是『照顧服務』、『家事服務』、『文書服務』、『醫療服務』和『精神及休閒服務』五個大項目。本研究質性部分採用深度訪談，根據訪談結果及資料整理，『照顧服務』為最多受訪者認為是最優先之項目，居家服務需求中排序為第一優先項目，在第二優先項目方面，『家事服務』與『醫療服務』並排為第二優先項目，在第三優先項目方面，『家事服務』與『醫療服務』依然為並列狀況，而『文書服務』與『精神及休閒服務』則排序為後面項目，尤其以『文書服務』排序為最後之項目。</p> | <p><b>三、針對居家服務員</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 鼓勵居家服務員展現服務的熱誠 (love)，用細心傾聽(listen)、寬恕關懷(overlook)、讚美聲音(voice)、努力用心(effort)與案主互動</li> <li>2. 熟悉運用 4W 的技巧服務案主：       <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)welcome—每次的服務先與案主建立良好的關係，彼此歡迎破除隔閡</li> <li>(2)word—問候關懷的話語，精神的鼓舞，噓寒問暖</li> <li>(3)work—努力用心為案主進行家事服務、身體照顧..等等讓案主倍感溫暖</li> <li>(4)wish—不忘離開前為服務的案主祝福他身體健康一切順利</li> </ol> </li> <li>3. 切記整合交叉五個面向身體照顧服務、家事服務、文書服務、醫療服務、精神及休閒服務的服務運用，使服務成效倍增</li> <li>4. 培養居家服務中敏銳發覺案主新的服務需求的觀察能力並隨時反應給中心</li> <li>5. 確實落實主動積極的照顧服務技巧方法與熱誠</li> <li>6. 推動居家服務員更明確的培育認證，以結合長期照顧系統中服務人員之運用</li> </ol> |