

公務出國或赴大陸地區報告（出國類別：考察）

臺中市政府衛生局參加銀享全球
舉辦「2017 荷蘭銀髮創新參訪團」
出國報告

服務機關：臺中市政府衛生局

姓名職稱：洪美智科長、何秀美技正

派赴國家：荷蘭

出國期間：106 年 9 月 9 日至 17 日

報告日期：106 年 12 月 15 日

目錄

壹、 摘要.....	2
貳、 出國人員名單.....	3
參、 目的.....	3
肆、 過程.....	4
一、參訪行程及參訪重點.....	4
二、參訪過程.....	6
(一) 多元長者服務.....	6
1. Reigershoeve-失智農場與大自然共同生活從而擁抱失智症的創新方案.....	6
2. Humanitas Deventer-青銀共享經濟且彼此看見價值的新生活.....	12
3. Buurtzorg-席捲全球的社區護理新革命-鄰里照護創新.....	17
4. ResidenceRoosenburch-新型態長者公寓時代來臨.....	23
(二) 銀髮創新應用.....	26
1. Cordaan-物聯網的應用，不一樣的失智照護.....	26
2. Klup-滿足 50+族群社交需求的科技應用.....	28
3. Omroepmax-開創第三人生新可能的新型態電視節目.....	29
4. Tinybots-翻轉失智症者與照顧者生活的機器盆栽.....	31
(三) 其他亮點.....	37
BrainportDevelopment-歐洲矽谷打造荷蘭源源不絕的新創動能.....	37
伍、 心得.....	41
陸、 建議.....	46
柒、 參考文獻.....	50
捌、 附件.....	51
附件 1：銀享全球荷蘭參訪簡報.....	51
附件 2：Dementia Farm 簡報.....	59
附件 3：Omroep MAX 簡報.....	70
附件 4：Tinybots-Tessa.....	83

壹、摘要

依據國家發展委員會的計算與估算顯示，台灣從 2010 年到 2060 年，這 50 年的 65 歲以上人口增加速度和其他主要國家相比，台灣將從最低之列，快速提升並且高於其他國家。甚至超過目前高齡人口比例居於世界之冠的日本。

面對人口快速老化，中央與地方政府積極佈建在地安老長照服務，2017 年推出長照 2.0 計畫，除擴大服務對象外，服務內容也由原來的 8 項增加到 17 項，然而聘請外勞照顧失能者的比例卻仍快速攀升，如何提供符合民眾期待之長照服務，是大家共同的目標；而人口 1700 萬，土地面積僅比台灣大一些的荷蘭，比台灣先邁入高齡社會，累積出回應這趨勢、值得我們借鏡的經驗。

本次考察期間自 2017 年 9 月 9 日至 9 月 17 日，成員包括地方政府及、非營利組織及民間機構(團體)代表共 33 人，共計考察荷蘭 9 個各類型創新服務單位，包括「多元長者服務之-失智農場、青銀共居、老人公寓及績效口碑第一的 Buurtzorg 社區照護模式」、「銀髮創新應用-機器人、50+APP 及專為老人設計的電視節目」及「其他亮點-創新平台」等，透過實際參訪了解各項創新服務設計緣由、過程，成果及與創辦人對話過程，了解經營的理念及如何邁向成功之路，藉以修正轉換符合本市的創新服務模式。

貳、出國人員名單

姓名	服務機關	單位名稱	職稱
洪美智	臺中市政府政府衛生局	醫事管理科	科長
何秀美	臺中市政府政府衛生局	醫事管理科	技正

參、目的

我國於 1993 年老年人口占總人口比率超過 7%，成為高齡化（ageing）社會；預計於 2017 年此比率將超過 14%，成為高齡（aged）社會，2025 年此比率將再超過 20%，成為超高齡（super-aged）社會。

行政院於 96 年 4 月 3 日核定「我國長期照顧體系十年計畫」，並於 2017 年核定長照 2.0 計畫，除擴大服務對象外，服務內容也由原來的 8 項增加到 17 項，然自 2017 年推動長照 2.0 計畫推動快滿一年，聘請外勞照顧失能者的比例卻仍快速攀升，服務使用率仍呈現緩慢成長，長照體系亦出現人員短缺之問題；另外依據 2017 年國際失智症協會（ADI）資料，推估 2017 年將新增 1 千萬名失智症案例，平均每 3 秒就有一人罹患失智症，失智症防治及照護都是很大挑戰，各國也都在專研相關因應政策及措施，爰透過荷蘭他山之石經驗，作為本市政策的規劃及服務模式推動之參考，為本次參訪目的。

- 一、瞭解博祖克鄰里照護設計模式，簡化流程，提升顧客及服務提供者的滿意度，翻轉護理人員的命運和居家護理產業。
- 二、探討荷蘭的國際失智症計畫-創新失智症照護服務模式。
- 三、了解荷蘭如何透過科技化的發明，運用於老人照護，能夠在地安老。
- 四、了解荷蘭如何透過平台建置，鼓勵創新服務模式的建立，創造老年經濟模式。
- 五、了解如何促進活躍老化之方案。

肆、過程

一、參訪行程及參訪重點

日期	參訪單位	參訪重點
2017/09/09 (六)	出發 由桃園國際機場搭機至阿姆斯特丹史基浦機場	
2017/09/10 (日)	阿姆斯特丹城市	文化參訪
2017/09/11 (一)	Dementia Farm: Reigershoeve	1. 園藝治療對於失智症的效果 2. 開放式照顧空間的管理巧思 3. 農場空間對於失智症個體社會參與的幫助
	Cordaan+FocusCura	1. 第一線服務組織與科技公司的共創可能 2. 物聯網在高齡照護的應用 3. 失智症遠距照護的發展與機會

日期	參訪單位	參訪重點
	KLUP	1. 荷蘭 50+族群的交友生活特性及對應 App 規劃經驗 2. 荷蘭 50+族群的社群經營策略 3. 50+就業的價值與合作
2017/09/12 (二)	Brainport Development VSP Philips Museum	1. 區域型新創育成空間和社群經營 2. 智慧城市的規劃與安排 3. 百年企業對於未來世界之觀察與洞見
2017/09/13 (三)	Omroep MAX	1. 針對荷蘭 50+族群所設計的節目內容 2. 媒體在高齡社會可能扮演之角色與未來發展
	Humanitas Deventer	1. 青銀共居的規劃與成效 2. 跨世代互動的建立與引導 3. 青銀共居所捲動的社會影響力
2017/09/14 (四)	Buurtzorg	1. 鄰里照護創新模式的核心價值：洋蔥模型與自主管理 2. 具有排班、需求評估、制定照護計畫、到線上學習等多樣功能——為服務人員量身定做的 BuurtzorgWeb 資訊系統 3. Buurtzorg 模式於海外推行與發展之經驗
2017/09/15 (五)	Tinybots	1. 為失智者設計的機器人其開發策略與場域驗證經驗 2. 失智照顧者的痛點觀察與經驗分享 3. 失智照護經驗之收集
	Residence Roosenburch	1. 新型態終身公寓的四大經營哲學：做自己的主人、自主過生活、大家庭思維、「是」的文化 2. 強調個人自主的生活空間設計 3. 新型態長者公寓及對應連續性照顧

日期	參訪單位	參訪重點
		服務體系的建立
2017/09/16 (六)	阿姆斯特丹城市/回程	文化參訪
2017/09/17 (日)	回程 由阿姆斯特丹史基浦機場搭機，抵達桃園國際機場	

二、參訪過程

本次參訪點分為「多元長者服務」、「銀髮創新應用」及「其他亮點」三大部分。

多元長者服務	銀髮創新應用	其他亮點
Reigershove-失智症農場	Cordaan+FocusCura-照護與智慧科技合作	BrainportDevelopmentVS智慧港
Humanitas Deventer-青銀共居	Klup-專屬於 50+的交友 app	
Buurtzorg	Omroepmax-50+專屬的視聽娛樂媒體	
Residence Roosenburch-老人公寓	Tinybots-給失智症者一個有尊嚴的生活科技解方:機器人	

(一) 多元長者服務

1. Reigershoeve-失智農場與大自然共同生活從而擁抱失智症的創

新方案

(1) 背景說明

2012 年，WHO 關注於失智症議題，呼籲各國將資源投注於失智症照護。平均在罹患失智症後能夠存活 8 年，6 年在家中生活，剩餘的 2 年則在機構中度過。將失智症者限縮在一定的生活範圍內，是以往的照護模式，但同時也使得他們的社會參與退縮。

荷蘭在過去十年廣納人民的建議，決定以增加社會參與和非正式護理為方針進行照護創新。在荷蘭的國際失智症計畫 (Netherlands National Dementia Programme) 帶領下，一系列促進社會參與的創新照護模式接續誕生。其中，失智農場模式帶動了全荷蘭對於失智照顧的全新思維。並推動了共 250 個左右的農場開始結合失智照顧的服務，取代較為制式化的日間照顧中心，提供失智長輩不一樣的社會參與形式。運用農場生活的 Dementia Farm 模式帶來了驚人的效果，甚至受到 WHO 的報導與鼓勵。

(2) 單位及服務內容介紹

失智農場從 2006 年開始，花了 7 年的時間在熟悉法規、找場地及處理鄰居對事件的未知恐懼抗議，歷經 7 年才創立，

已營運 4 年，創辦人(學歷為微生物相關科系)與女兒(學歷為老人照顧相關科系)共同經營，本身是患者的家屬(岳父、媽媽、哥哥)，且都各更換過 3 個機構，在為家人尋找機構的過程中發現-服務人力不足、環境不舒適-以大樓某層，無戶外花園環境及機構使用過多鎮靜藥物等問題存在，所以開創農場來照顧失智症患者。

整個農場面積達 1 公頃，除了團體家屋、農地，還有動物區、戶外體適能區、兒童遊戲區、溫室花園。團體家屋分為 4 個區，3 區各住 7 位（80-90 歲），1 區住 6 位（60 多歲），總計 27 位住戶，屋內擺設由住戶依照自己習慣布置，沒有硬性規定。

在人力配比來說，專業照顧人員有 48 位，換算全職人員約 26 位，其中 24 位護理人員、2 位護理助理，接近 1:1 照護比；另外有 70 位志工，大多是距離農場 20 哩範圍內的住戶，很多是退休人員或教師，這是當初在設立時沒想到會有這麼多志工加入。

團體家屋人力排班部分上午從 7:30 到下午 1:30 每區有 2 位，13:30 以後每區只留 1 位。另外會有 2 位選擇一區來帶活動，四個照顧單元共 1 位夜間人力。平日活動多，有分為團體

和個人。

活動安排部分：星期一有運動、星期二烘焙、星期三美術班、星期四是音樂、星期五看電影，看電影有特製的椅子，週末則是家屬時間。另外每週安排家庭醫學科醫師慢性病診療、每週一次 4 小時的老人學醫師。還有針對工作人員每週二次、每次 4 小時的心理師。

收費部分：政府支應 170 歐/天/人(服務費)，而住戶自付 1000 歐元/月（也有 2000-3000 歐元/月）(租金)，住戶亦以周遭居民為主。

另外失智農場也有提供日間照顧服務，服務人數有 18 位，從早上 10 點到下午 4 點，有交通車接送，每週 6 天服務。

◎特色：著重人整體的幸福感

I. People with dementia

看到的是這個「人」，他/她的個性、生命歷程、過去居住環境、社交活動、生活習慣等。

II. Yes, of course!

例如住民想帶貓來一起住，沒問題！…想喝紅酒，ok!

III. Feeling at home

感覺在家裡。

IV. Professional care aimed at needs

對應活動的設計，是一起互動討論，而非強迫。

V. Meaningful occupation

有意義的職能「What you do is who you are」。

VI. Social participation 社會參與

(3) 參訪照片

	
位於社區中的失智農場	
	
農場面積達 1 公頃，種植各項作物及飼養動物	
	
為來探訪爺爺奶奶的孫子孫女們，蓋了超	以家庭的觀念設計，為家屬準備房間，陪

大好玩的兒童遊戲區	伴長輩過完人生最後時光(臨終)
	
農場飼養各種動物，每一戶住民都有負責飼養的區域	
	
戶外的農場，還有遮風避雨的超大透明花園，讓愛好植物的爺爺奶奶不受荷蘭晴時多雲偶陣雨的多變氣候影響	這位失智症丫伯，非常喜歡來透明花園種植，不管晴天或下雨天，都會來在花園裏
	
團體家屋裏工作人員工作室都小小的，如此設計期待工作人員完成相關文件時，能夠會到家屋裏跟長者一起活動，避免久待工作室	可以攜帶自己的物品櫃子到團體家屋中

	
寬敞的空間，除供長者，家屬活動外，也作為日間照顧的空間	
	
讓失智症住民四處走動，我們問園區這麼大，怎麼找住民啊？創辦人回答，午餐的時間就會自動回來了	
	
採半開放式，四周只有約 130 公分高的欄杆與外界做隔離	參訪大合照

2. Humanitas Deventer-青銀共享經濟且彼此看見價值的新生活

(1) 背景說明

荷蘭 70 年來一直在思索不同類型長者住宅，在該國的法律，機構內每個房間只能一人或一對夫妻使用，不能讓不認識

的 2 人或 3 人共住，是一個極注重人權及自我空間的一個國家。在 2013 年起推動世代間友善混齡居住，也就是「青銀共居」的新模式！這樣的發展，促進了機構內長輩另一種社會互動，同時也為緩解年輕學子租屋壓力。

(2) 單位及服務內容介紹

青銀共居建築物有 60 多年的歷史，單人房空間 30 平方公尺，雙人房 45 平方公尺，每位長者的空間一定有廚房（開放式）、衛浴設備、客廳、臥室，採終身公寓模式：從活動力好的階段住到年老，都住在同一個房間，共有 150 位住戶、10 個空間供 short stay，收費部分完全由政府補助(6 萬歐元/人/年)。住戶分析:20%男性、80%女性，平均年齡 86 歲，平均住 3 年（近年來入住者年齡有越來越長的趨勢，而且因政府財務關係，入住者失能程度也越來越重，仍機構仍保留 10 個公寓，讓失能程度較輕的長者入住，讓區域看起來較有活力）。

導入青銀共居之過程，一開始工作人員和住戶都有疑慮，也擔心學生私生活不檢點，但後來發現住戶喜歡和學生共居，共有 6 名學生(限定非老照相關科系學生，因為不希望是研究或實習的概念，而是真正融入生活！學生安排住宿房間非集中，而是散在各區域)讓他們可以和長者進行實際的居家生

活，住宿完全免費，但每位學生每月奉獻 30 小時擔任「好鄰居」角色，非志工，與住戶互動，包含與長輩一同看電影、教長輩如何使用流行的社群媒體、協助準備餐點或送餐點，過程中長輩也時常給予學生經驗傳承與噓寒問暖，長者透過年輕學子在高中、大學的見聞，持續與世界接軌，年輕學子藉由陪伴長輩走過人生的最後一哩路，學習死亡議題，跨世代的互動已是生活中不可或缺的部分。

老人公寓工作人員共 220 位，許多是兼職，換算起來約為 130 位全職。另外有 200 名志工，協助住戶生活的安排，例如帶長者一起到鎮上買東西。

環境安排及安全管理：晚上八點之後，使用指紋鑑定進出，家屬、住民工作人員都會預先建置檔案。一樓有特別區域給 17 位中重度失智症居住，18 位的輕度患者和其他住民居住在二樓以上，必要時，夜間會啟動門上的鎖，管控安全。另外空間會開放讓創業家、販賣蔬菜商家或社區團體進來使用空間（例如讓合唱團練唱），與社區有更多的連結。

◎照護環境上的設計包含：

- I. 用光線強弱，去控制環境，區分白天和黑夜。
- II. 加強扶手或減少地板設計的視覺誤差。

III. 在室內設計用懷舊或是自然情境安撫情緒，減少遊走和躁動。

(3) 參訪照片



公共空間溫馨與活潑，裝修設計上選擇注重材料的品質和系統性的色彩，跳脫機構式的冷酷與呆板



舒服的環境，設計家一樣的感覺



一間美容美髮室，可以讓長者滿足愛美的天性，增加了生活的愉悅度

由志工服務的小超市，提供生活用品，增加住民的互動和便利性



有專門的洗澡設備，讓失能者能享受洗澡的舒適



公寓內亦供相關運動設備，並有專業人員協助復健



用光線強弱，去控制環境，區分白天和黑夜



每個樓層透過顏色的設計來分辨(圖為 2 樓)



每個住民的寢室，均有安全呼叫設備



每個住民的寢室，均有廚房設備



住宅區內，提供各項跨專業治療，也定期有醫師駐診

3. Buurtzorg-席捲全球的社區護理新革命-鄰里照護創新

(1) 背景說明：

1875 年荷蘭社區護士走入社區中，提供第一線照護，90 年代因國家財務關係此角色消失，轉換為居家服務，創辦人 Buurtzorg 希望回復 1875 年社區護士對民眾的熟悉，籌組規劃。

(2) 單位及服務內容介紹

博祖克公司自 2006 年 1 個團隊變成 900 多個團隊， 每年有 150-200 護理人力加入， 至今 1 萬 4 千名工作人員提供居家護理服務，服務 8 萬個案服務， .社福及醫療服務的整合，提供個人化服務，一年 4 億歐元收入。

◎組織特色：

I. 扁平化組織

沒有管理階層，支持及資源都給第一線人員，照顧照護及行政流程分開，行政複雜影響對應照顧工作，要後勤單位支持第一線工作人員專注工作。

II. 鄰里概念

可近性，對自己資源很熟悉可以做更多整合，博祖克與鄰里志工有很好的合作。

III. 自主管理

有狀況發生時一起解決，沒有主管的會議，不需管理護理人員，在第一線人員討論中解決。

IV. 洋蔥模型

強調客戶（個案）為中心。

V. 財務精減

博祖克是荷蘭最大的居家服務組織，財務用最簡單的方式處理，15 項產品變成一個服務的概念。

VI. 擺脫文書地獄的電子化系統（自設 IT 系統）：

提供好的工具給第一線人員一共有 2 部分：

- i. 博祖克 WEB，WEB 設計基實一在醫療照護領域不斷溝通，作為知識交換平臺，最後變成第一線人員的 Facebook 交換訊息，任何需要相關訊息或知識透過 I-PAD 取得信息溝通，亦包括：不同團隊與其他團隊內及團隊外服務情形，創辦人的部落格-扁平分享給所有的人。
- ii. Omaha 分類系統：協助由產品導向轉為服務導向，評估-介入-效益以結果為導向，評值專業介入是否有效，是否有解決問題。

*定義問題：評估個案有哪些問題，共 42 題

*介入：預防、衛教、資源連結

*成果：知識、行為、狀態

VII. 非常有系統的「問題-對應」的服務，以解決方案為導

向護理人員只要做，系統協助分類人員 70%是註冊護士

(RN)，其中 30%大學畢業，可作評估工作。30%為訓練

出的護佐協助護理團隊獨立運作三大利器包括：

SDMI、教練、內勤辦公室。即使自主管理，但每位工

作者不孤單，因為有 IT 平台協助，讓每位人員瞭解夥

伴工作狀況，透明的訊息交流。

VIII. 結果面

i. 滿意度最高

ii. 最少的成本

iii. 每年 1500 名新護理人員加入

iv. 五度獲得最佳雇主

◎系統設計的理念：如何讓一線工作人員工作更便利，是係

I. 支持一線人員

II. 介面友善

III. 容易操作

IV. 聰明:語言及架構幫助護理做決策，不需太複雜即可獨立完成

◎鄰里照護團隊經驗分享-與博祖克護理人員對話

參訪安排一個博祖克團隊進行交流，這是一個新成立的博祖克服務點，目前團隊共有 6 名，設在社區中的醫療健康中心，中心內還有藥局，診所，及其他居家服務提供單位，是一開放辦公空間，可就近與其他醫療團隊溝通。

Q：如何發掘照護個案(個案來源)？

A：主要是與家庭醫師及出院準備護士溝通，做好連結平台。

Q：新的團隊成立時，公司會不會給予目標數之壓力？

A：新成立的團隊不會給予團隊目標，博祖克是先給予時間及機會去了解社區資源及未來如何因應。

Q：如何與其他專業合作？

A：與在地的職能治療師(OT)，物理治療師(PT)合作，協助個案做復健(EX 跌倒時 PT.OT 進去時，我們護理人員也會一同去，另外每 3 個月與合作單位針對對應主題進行討論，例如協助病人更好的耐力協助恢復信心。

Q：除了照護外，有其他預防計畫？

A：會辦理相關預防課程，社區的人都可以參與，強健肌力，

每週都有這種課程，協助 PT 指導，除針加肌力外亦關注孤單的問題，使社區的人更健康。

另外，社區護士不是只有提供照護，也協助個案連結資源，協助個案找到最好的方案的設定，例如：

- 與家庭醫師溝通
- 不具名方式通報
- 有經濟壓力時，協助找社會資源
- 個案有家庭衝突無法解決，也會把議題帶到團體裏去討論

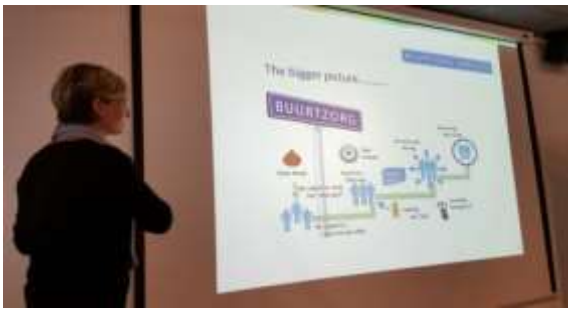
Q：簡述團隊組成及如何運作？

A：每一萬個居民，可組一個團隊，團隊最好運作模式 8-10 人，我們的團隊是 6 個人，未來服務量成長後，會再招募，服務是 24 小時，全年無休，由團隊人員排班，6 個人一起照顧 20 個個案，由 1-2 位護理人員主責，每團隊每個人都知道這 20 個人的狀況，不適任的員工，由團隊決定，轉介到別的 TEAM。在個案家中即完成評估計畫，約花 30%在記錄上，團隊自己遇到問題，透過團隊間的討論自己找到解決方案，而教練的角色-只是引導，給予很多信心。

Q：執行最大挑戰及最大成就感是什麼？

A：最大挑戰及最大的成就感都是責任—責任就像自己開的公司，有很大的自由度，要如何解決？要找什麼樣的人加入都可以團隊自己討論後決定。

(3) 參訪照片

	
創辦人為大家介紹博祖克創立歷史、及服務的內涵及精神	
	
電腦程式設計師解說系統的功能(除常見統計外，可以跑出各個博祖克團隊各項績效報表)	與博祖克護理人員對話
	
客戶自主管理的洋蔥模式	博祖克運作模式

4. ResidenceRoosenburch-新型態長者公寓時代來臨

◎Residence Roosenburch 老人公寓

(1) 背景說明

擁有經濟學背景的 Dr.HansBecker 於 1992 年加入荷蘭著名長者服務組織 Humanitas Foundation 後，以「快樂生活」為核心概念，翻轉舊有的「機構」思維，將老人公寓重新打造成強調個人自主、幸福快樂的生活空間，甚至創造出能夠吸引群眾的公共空間。Dr. Becker 的經營理念也成功將 HumanitasFoundation 轉虧為盈。此模式 (Apartments for Life) 已成功複製在超過 3000 間公寓，遍布荷蘭 30 多個城市。

(2) 單位及服務內容介紹

Dr.Becker 創辦人 25 年前在 Humanitas 基金會工作，去年開始改造終身公寓的概念，因為 Becker 的父親認為被機構照顧是悲慘的，所以他決定要改變這個負面思想，翻轉核心模式，不能再強調醫療，因為藥物多少會有副作用。認為人性化的環境應該有許多彈性，這樣才會快樂，如喝酒，即使喝醉也無妨。他主張機構不應該是醫療或財務導向，而且要真誠面對長者會逐漸退化，所以在居住環境中

要思考的是「快樂」，而不是治癒。

Dr. Becker 認為：「所有最適合的安居方式是讓有興趣的人，可以一起討論、發聲、回饋，然後共同找出最重要的價值，就是好方法。」他也說：「充滿快樂的環境，就會有相對的營收。」這也是為什麼他過去總是能夠充滿熱忱，將馬戲團、動物園、歡樂派對像變魔術般，陸續帶入機構，讓住民永遠充滿驚喜和感動。他期待新設立的 Roosenburch，繼續發揮這樣的能量。

◆以往老人照顧著重醫療、環境、財務面向，強調治療和照顧。例如：寵物在醫療角度是有細菌，卻忽略了它是很好的陪伴，食物在錢財角度，只要省錢、有營養就好。但老化是自然的過程，所以應著重在如何提供更好的照顧。例如：餐廳環境、酒吧、食材搭配等元素，都可以增進生活的快樂。



醫療模式	快樂模式
不准養寵物	寵物很好的陪伴，讓長者有歸屬感及自尊自重
以財務為角度，不花太多錢，有營養	酒吧設計

◆此公寓今年 6 月開始，40 間，單人房 850 歐元、雙人房 1450 歐元（在荷蘭繳稅 40 年以上，政府給老人 1000 歐元/月，若失智症+4000 歐元）。

目前，Dr. Hans Becker 成立新服務單位 Residence Roosenburch 雖剛開始營運而已，但其已結合生活協助與回憶博物館，勢必又將帶出一股創新火花。

(3) 參訪照片

	
社區中的新型態長者公寓	單人房內的基本配備
	
提供愛畫畫的住民創意的空間	舒適的休憩場所
	

為吸煙的居民收集抽煙的配備及各式的煙品	
	
懷舊的輪椅，功能完好，仍會使用此輪椅協助行動不便之住民	可在休憩區看窗外的美景
	
每個房間都有一個臥室、客廳及廚房	
	
Residence Roosenburch 一樓收集各種懷舊物品，創立博物館	

(二) 銀髮創新應用

1. Cordaan-物聯網的應用，不一樣的失智照護

(1) 單位及服務內容介紹

Cordaan 阿姆斯特丹最大的照顧組織，對象包含了長者、失智症者、具學習障礙的兒童，從 2014 年希望提供失智症者

科技服務，針對獨居的失智症者(荷蘭超過 8 萬名獨居的失智症者)，提供自動化的感測工具，不必人工操作。2016 年展開與 Philips 的合作計畫，將遠端照護科技引入失智症者家中，設計更加符合「在地安老」的服務模式。2017 年則啟動與 FocusCura(致力於使用現代科技，打造更易取得、更符合需求之健康照護服務的企業)的合作，持續深耕失智症者遠距照護之領域。

所謂自動化感測工具，包括起床時間是否與以往不同-傳遞訊息-給對應的照顧者。根據 Cordaan 的計算，一年 1,000 歐元的遠距照顧支出，能夠節省 18,500 歐元，進入護理之家或醫院的醫療支出。主講者是物理治療師 (PT) 背景，強調每週二次上健身房，確保肌力、耐力的訓練，對於「運動」這件事，做就對了，不要把問題複雜化了！團員問：失智症者是否會破壞感測載具？回應：會的。但是不要因為 20%的發生率，而抹殺 80%的必要性！

(2) 參訪照片

	
介紹人是一名物理治療師，強調運動做就對了	解說 Cordaan 在地安老的服務模式
	
針對獨居的失智症者，提供自動化的感測工具	

2. Klup-滿足 50+族群社交需求的科技應用

(1) 背景說明

Klup 的共同創辦人 Michelle Wolters 看見父親在邁入中年後，遇到重新建立社交活動的困難。所以，Klup 建構出一套有別於一般以男女情感為主軸的交友平台，以興趣活動為導向，協助 50+的族群重新建立新的友誼，並且維持長久友誼關係。這樣的模式受到青睞，入選成為 ASN Bank 2016 年的創新決賽團隊。

(2) 單位及服務內容介紹

目前針對 50-60 歲熟齡族群（因為還健康，且獨立自主創造價值），降低孤寂感，增加社交活動的生活型態，目前有 6,000 人下載此 App，一百萬個滑的動作，1,000 個新朋友 KLUP 2.0 升級為有組織活動的功能，可放在網站上分享。例如一起做瑜珈、照片上傳。

只要線上透過科技找出地緣關係，用戶在線下就會自主的發起社交活動成為好友。

施與受，是很療癒的過程，App 供人免費下載，目前該公司收入靠集資（天使投資人+參賽獎金）未來會發展商業模式。

(3) 參訪照片

	
Klup APP 的演進	Klup APP2.0 的內容

3. Omroepmax-開創第三人生新可能的新型態電視節目

(1) 背景說明

創辦人 Jan Slagter 於 2002 年看見 50+的媒體需求，向政府提出想做這事，政府的回應：「Why?現在不是這些人在看（電

視)嗎？」創辦人覺得並非如此於 2005 年成立 Omroep MAX，目前 35 萬個會員，每個會員每年交 7.5 歐元會費，政府提供相關資金補助，除了電視台，還有廣播、線下活動、社群。

(2) 單位及服務內容介紹(詳如附件 3 參訪簡報)

製作讓 50 歲以上族群感到有興趣的節目(例如運動、記憶節目、廚師教 15 分鐘備好 2 人餐…)。

◎製作 50+電視節目原則：

- I. 絕無背景音樂
- II. 講話速度適當
- III. 展現活躍的生活樣貌
- IV. 重要的議題(例如健康)，提供相對應策略

成功的案例**Connect, meet& have fun(連結-碰在一起-大家有開心的時刻)。

把 50+錄制的節目元素，移除特殊族群觀看的刻板印象，讓老化能夠更自然面對，最受歡迎的三大節目包括：

- I. 做點心比賽節目：有 300 萬人口觀看。
- II. 記錄長者去國外找房子的過程節目：207 萬人口觀看。
- III. 一群老人去 6 個國家露營的節目。

另外，針對「孤單感」，製作《再也不孤單》6 集，每集都

有一位實際案例，如何透過各種各種方法，開拓新的歷程。不只是電視、廣播、老人照顧，他們甚至到其他較困難國家去幫助當地的人，而創辦人 Jan 就是這個節目的主持人。參訪的時候，看見錄製這節目的攝影棚外有一袋衣服，Jan 說這些衣服都是民眾拿來，要託他們帶去那個國家。

(3) 參訪照片

	
創辦人介紹各項節目活動設計	多角化節目製作型態
	
著名做點心的節目，有 300 萬人觀賞的攝影場景	錄影場景

4. Tinybots-翻轉失智症者與照顧者生活的機器盆栽

(1) 背景說明

科技推陳出新，機器人時代也許已是不久後的將來。

Tinybots 掌握失智症照顧者在陪伴上的痛點，依照失智者的特質，設計出一款能夠協助其管理生活的學習性機器盆栽

Tessa。Tessa 成功排除了使用者討厭被照顧者監控的情境，並同時創造機器人既可愛又親近的外表形象，讓使用者增加使用意願。

(2) 服務單位內容說明

參訪點所在位置的這棟建築物，於 1953 年二次大戰後重建，建築師非常有遠見規劃有 220 停車位，但當時只有 40 部車。「遠見」的概念，值得學習！

負責介紹的執行長過去曾協助安置精神個案機構設計，為了更瞭解精神個案的生活需求，他希望在安置精神科的保護室裏住三天 24 小時以瞭解需求，但只被機構允許住一天，以往認為精神機構環境設計應減少刺激，但發現裝設應更生活化，以建立信任感。例如在保護室裏空間中有一條線，不同顏色區隔，工作人員站在線外，先詢問病患：我可以進來嗎？以尊重個案，大大改善了醫病關係，並降低 20-50%再入住的發生率。

◎機器人運用於照護服務結果：

- I. 把機器人放在 3 位長者家中，告訴長者每天要做運動，一般如由醫護人員來說，都會有很多不願意運動

的理由：例如天氣冷、不舒服…等，但以機器人介入來說，長者運動的意願高，另研究結果顯示，一組採子女提醒長者運動，一組由機器人提醒長者運動，發現後者這組運動時間增加一倍。

- II. 讓機器人在房間內詢問長者快樂指數，長者更真實呈現說出自己的真實心情（若由家人問得到假的訊息），因為機器人不會批判長者，因此得到更真實回答。
- III. 為社交型機器人找更好的方式，例如家屬不斷詢問失智症長輩：你還好嗎？而導致壓力感上升。若給予機器人此任務，有更好的效果。

◎社交機器人挑戰：

- I. 人型一如設計太像人，長輩會假想人對應可做的功能，如給機器人吃餅乾，造成機器人壞掉。
- II. 有手：教機器人什麼是鑰匙，撿鑰匙，撿起來要放哪。
- III. 長者會擔心機器人是否會在晚上遊走(以自己的背景經驗來想像)。

◎在荷蘭機器人接受度仍不高，包括售價高，一次買斷的高價，民眾難以負荷～所以透過租賃、簡化設計（保留最重要

的講話功能，且沒有手腳方面設計，造價就相對低)，來減輕其負擔性。

◎機器人對話設計：機器人講的話都是建議，例如房間很安靜，要不要聽音樂...等，不給太多的照顧或指令，而是以建議方式，引導長者自己決定。並引導失智症患者主動做一些事，確保生活上的自理，建議時會設計予長者 20 秒(因法規限制，只能設定 20 秒)的時間回應，若無回應，問 3 次，若都無回應，會把無回應的狀況，提供給家人知道，目前因法規隱私權，無拍照攝影功能。採「個人化」的設計，與 App 不同，是以人為本，使用者的需求，觀察他們的行為，隨時收集使用者意見作修正，機器人的設計不只是滿足生理需求，而是人際互動及自我實現的較高需求。

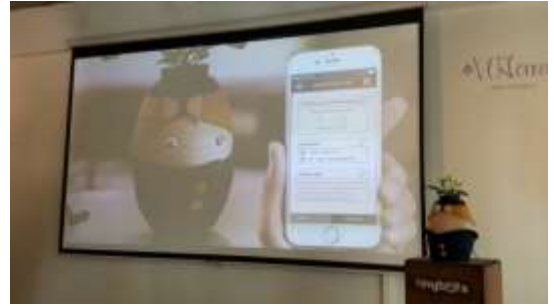
◎目前公司全世界有 100 個點，未來想結合機器人和感測裝置的運用，例如待在廁所太久或半夜 3 點起床而未回到床上繼續就寢，未來監測系統連結後，可有更多 DATA，甚至可連結天氣，透過後端資料連結，可以提醒長者，何時要去看診。

◎機器人 Tessa 設計詳如附件 4 簡章。

(3) 參訪照片



簡化設計（保留最重要的講話功能，沒有手腳，相對成本比較低，也減少太像人所造成的困擾）



是機器人一對應相對應的軟體做一些設計，如什麼時間說什麼話，訊息儲存在雲端透過手機、平板給予指令，儲存在雲端



創辦人簡報機器人設計的緣由、過程及未來挑戰



Tinybots 公司設於 CIC(去年 9 月開始)，大多為新創公司在此租賃辦公室



CIC 所有辦公室均是透明的，「透明」的概念非常重要，互動互助關係引發創新



CIC 也提供個人公司之辦公室租賃



CIC 大樓也提供了洗澡，也有按摩室、護理室等空間，供大樓所有員工可線上預約使用，租金 700 歐元/月+每人 225 歐元/月



CIC 有遊戲空間，本身做創意工作，要有活潑的心靈

CIC 大樓也提供睡覺，休息空間



CIC 提供茶憩空間，有免費的茶飲及點心，茶憩互動，不同公司的創意工作人員可以互相啟發靈感

CIC 內的新創公司，只要有獲獎或有創新設計出爐，都會來敲此鑼，將喜悅分享給大家

(三) 其他亮點

BrainportDevelopment -歐洲矽谷打造荷蘭源源不絕的新創動能

(1) 背景說明

恩荷芬市人口只佔荷蘭總人口 4%，但 50%IT 在這，2011 年國際城市論壇 ICF 推選為「全球最智慧城市」，專利密度全球第一。

1990 年代飛利浦逐漸將廠房移出海外，恩荷芬市頓時蕭條，失業人口曾逼近 1/3，透過大眾募資，政府、學術、產業三者合作，採 Triple Helix 三螺旋經營模式，產生新契機，在 2005 年設置智慧港基金會，塑造「知識共享」網絡，因此陸續吸引許多科技大廠進駐，開始 Brainport。荷蘭不像英國是公醫制，有私人保險及地方政府的規定，要達到整體目標困難，所以 Brainport 透過連結，給予新創公司絕佳的資源與空間進來協助達到目標。

(2) 單位及服務內容介紹

世界環境一直在變，四大重點包括：

- I. 荷蘭過往老年照顧以機構為主，逐漸回到「家」的環境。
- II. 除了聽專業人士，市民有自己的自由意識。
- III. 長照需求，由機構照顧概念，改為延長健康正常生活。

IV. 由過往疾病的治療，往前延伸為前端預防。

※Cooperative Slimmer Leven 2020（類似合作社）

– 協助會員統整連結及調查整體環境的需求，並與會員溝通合作，達到創新的可能及更好的共同目標，平台共 72 個會員組織，主要工作內容分為：

◆協助組織和統整醫院、服務單位、社福單位等資訊。

◆計畫的規劃、推動，讓會員組織有更好的發展：

I. 統整相似的單位（全員組織概念）。

II. 各單位間的合作與發展。

III. 市場需求脈絡調查:觀察現今的需求是什麼？有哪個會員組織，有意願滿足這個需求。

IV. 整併服務 central 24:2 個照服單位的 co-center:整併組織，降低人力成本。

V. 區域分享及交流 RZCC 區域型交流。

※創新服務 Fans of Living Labs(針對失智症)

– 智能光源：有足夠光源，降低遊走

– 營養、運動：噎咳問題的解決

– 生活環境：手指食物（finger food）

– 支持和協助

※Ergotrics

手術檯上翻動病患（氣墊床設計）。

※Zivvev 軟體公司

醫療人員傳送病患訊息（e-mail，簡訊，line），若有個資，全自動提醒。

※Reach2020

透過設計，引導長者更活躍，學生設計創新後與產業結合，回應老化-透過設計解決方案來解決人口老化及財務困境。

– 操作面：

先了解人的需求習慣--測試(與長者互動，透過數據資計整理分析--透過回饋去調整。

成功案例，學生設計的 App，結合產業，例如:針對長者害怕出門（因無人協助），經由查公車時刻表，去查幾個長者想要從 A 地至 B 地；另一方面，長者告訴志工，志工協助登錄在 App 上，App 媒合年輕人陪長者由 A 地至 B 地，享有車費折扣。

◆戰後嬰兒潮進入老年期：

荷蘭以一人為單位，95%醫療支出在最後 5 年使用；以財務來看，因一年 9,000 億歐元花費，僅 2/3 的人可得到。

◆國家設定 5 年內（剩 2.5 年）達三目標：

1. 慢性病、衰弱老人偵測血壓血糖數值達 75%
2. 發展遠距醫療 100%
3. 慢性病患者取得疾病諮詢達 80%

- 困境：

相關的科技產品（穿戴式裝置）可執行的項目，例如測量血壓，但相關人員（醫療人員）可能不知如何利用這些信息。

(3) 參訪照片

	
Brainport 知識共享 創新平台	
	
與科技結合創新服務	學校學生分享設計理念

伍、心得

飛越了亞洲、歐洲陸地來到荷蘭，探全世界長期照護做得最好的國家——荷蘭，參訪他們的長照設備與創新措施，荷蘭人口數及土地面積與台灣相當(如附件 1)，但稅收制度與文化有很大差異，雖然二者無法相提併論，但透過參訪過程中，也獲得一些啟示及感觸，檢視我們現有的體制及文化背景，再深思我們能做什麼?以下歸納本次參訪的心得。

一、從健康促進預防老化著手，有助縮短後端失能照護：

此次荷蘭行，可以發現荷蘭在前端的預防及健康促進有很多元的設計，更是把預防的對象提前到 50 歲，包括專為 50 歲的長者設計 50+APP，及專為 50 歲以上的設計專屬的電視節目，包括做點心比賽、記錄長者去國外找房子的過程節目、一群老人去 6 個國家露營的節目等節目，長者透過參與過程進行健康促進的活動，也針對荷蘭調查長者最嚴重的問題-「孤單感」得以紓發，有助延緩長者進入到失能階段的時間，由於節目活動設計好，廣受各年齡層的市民觀賞。本市推動的是托老一條龍及 721 政策，70%(健康長輩)-進行預防照顧，全力推動社區照顧關懷據點、長青學苑、長青快樂學堂等據點，打造社區預防照顧網；20%亞健康長輩進行預防保健，降低與延緩失能，辦理預防及延緩失能等課程，10%(失能長輩)-讓失能與失智者獲

得完整、人性尊嚴的照顧，向後端銜接安寧照護，讓失能與失智者獲得完整、人性尊嚴的照顧。

二、失智症照護是全世界共同需努力的議題：

經調查平均每 3 秒就有一人罹患失智症，在失智症防治及照護都是很大挑戰，各國也都在專研相關因應政策及措施，荷蘭的國際失智症計畫也推動了失智農場等照護，也透過創新的研發機器人，協助在失智症的照護。

經調查 65 歲以上失智症盛行率為 8%，依比率推估臺中市失智症總人口數為 25,348 人，以往失智症在社區中不易被社區所接受的弱勢族群，但在 2016 年長照 2.0 服務增加失智症照護計畫，失智症相關錯誤的概念也慢慢被導正，失智症的防治、照護需求家人的支持也逐漸被看見，目前本市團體家屋雖沒有類似荷蘭有如此大的農場，在照護上的設計，本市也積極佈建社區照護模式在發展，除了團體家屋外，2017 年也輔導中山醫學大學附設醫院，成立失智共同照護中心讓失智症個案能夠及早確診並協助個案管理，也佈建了近 50 個失智社區服務據點，成為據點佈點密度最高的縣市，未來仍要持續努力失智患者照護及協助家屬不同階段的照顧需求，讓失智長輩能在社區在地安養。

三、透過現有執行方式，導人民眾需求，能成功的提供創新服務模式：

此次荷蘭參訪的一個重點，Humanitas Deventer 青銀共居，於老人照護機構內，創新導入 6 位青年擔任好鄰居，提供混齡居住模式，跨世代共生、共住所擦出的火花，此成功的導入模式，已成為世界各國紛紛仿效。在台灣，目前新北市三峽北大青年社會住宅是台灣第一個以「青銀共居」為旨的居住計畫，透過空間的規劃設計、居家的空間管理、社群的實體活動，將「共生公寓」(co-living apartment) 的新概念推廣於居住生活之中。而本市則推動「老少共學方案」，除了照顧兒少，也結合開辦長青學堂，體現老人共學，長輩在校園中與學生互動，結合相關教育活動，促進世代交流，未來本市尚可推動再激發提出多元的居住服務模式。

四、創新服務成功的要素，包括①媒體正面報導②政府支持③有很多研究推動服務—高質量服務設計：

博祖克模式成功的改變不再以不同服務（產品）不同價格，而是整理成一個包裹式服務，除因設計好的服務模式驗證說服可提升服務成效及滿意度，讓保險公司接受並把握 2007 年與衛福部長交流，得到政府的支持成為政策，同時也運用媒體進行

行銷在雜誌媒體分享服務模式不僅每年均有更多人團隊加入，其成功的模式，也受到各國的關注及導入。

身為政府單位的我們，其實要發展成功模式，只需要設計高質量的服務模式，並透過媒體正面的報導，即可讓民眾有感，但發現行政人員都有一個盲點，努力推動各項服務，但卻沒有做好包裝行銷，這一點是可以再努力的。

五、照護服務模式新概念-以人為本的照顧理念：

本次參訪，不管在失智農場或老人公寓，荷蘭的照護新概念有二項重要元素：

(1) 對住民永遠說是 (Yes culture)：先答應住民的請求，然後再去了解提出的真正原因，接著想辦法去協助完成或者在彼此共識下做適當的調整，為了讓住民快樂，甚至可以把整個動物園的動物帶到公寓。

(2) 自己作決定，做自己的主人：機構並不是提供所有照顧的地方，希望住民儘量自發性的料理生活，而且個人負擔相對風險，讓長輩慢慢做，而不是都幫他做好。

反觀台灣目前的照護模式，仍以醫療角度去思考為大部分，對病人如何才是好的，比如說住民想帶留貓在身邊，照護的角度會認為，寵物是有細菌，卻忽略了牠是很好的陪伴。食

物在錢財角度，只要省錢、有營養就好。過去著重診斷是什麼、疾病治療的面向，目前我們應轉換思考「如何能活得更強壯！」

另外在荷蘭照護將風險視為生活的一部分，在荷蘭文化而言，機構不是醫療的場域，而是生活的場域。即使在家裡，也是有跌倒的風險。因此如有長者跌倒不會苛責機構，只要做好處理即可，但在台灣，家屬都會認為把長者交給機構，機構就必需確保長者完好無缺，不能受到一點傷害，一旦發生如跌倒事件，後續便衍生出一連串的糾紛，造成機構與家屬之間緊張的關係。

六、運用科技可以輔以在地安老的長照服務：

荷蘭有 26 萬人失智症，平均存活 8 年時間，老人期望前 6 年在家中生活，但荷蘭文化，父母與孩子沒有住在一起，造成在家照護很大的挑戰。經統計有 30 萬非正式照顧者，80%有照顧壓力，14%已無法承受照顧壓力，於是導入很多科技化設備來協助在家照護，例如透過遠端的偵測器偵測，偵測到與平常不同之情況，會將訊息傳遞給對應的照顧者，另外也透過由機器人的陪伴協助在家照顧，未來更導入各種偵測及氣候等，創造無限的可能。在台灣，居家照護模式自 96 年長照十年計畫即已在發展，目前運用科技導入協助照護部分包括遠距照護、緊急

救護鈴，未來應該導入更多科技，創造更多居家照護的可能。

七、扁平化組織及友善的系統，事半功倍：

荷蘭失智農場目前等待名單有 200 人，他堅決地回答 “NO” 不擴建，因為小規模好處多，快速決策、有效管理。另外博祖克鄰里照護模式，也是強調扁平化組織及簡化行政流程，並輔以友善的系統，提升效率及滿意度，在台灣的民間組織已達到扁平化的組織。另在系統部分，目前中央有太多的系統，但卻沒有整合，光長照 2.0 的服務，除了照顧管理系統外，各項服務均有各自發展應登錄的系統，其待未來中央能夠整合相關系統，讓行政流程及時間能更簡化更友善。

陸、建議

一、提供多元的預防及延緩方案

目前社區關懷據點會定點提供餐飲服務、關懷訪視、電話問安及健康促進，一般每週提供約 2 次，有時常常變成長輩吃飯、聊天社會交流的場合，爰衛生局強化結合社會局社區關懷據點的活動，利用長輩社會參與的時間，再融入、導入預防及延緩失能的課程，透過具有實證研究的方案及訓練合格師資，提供更多元的預防及延緩失能、健康促進活動(如健康體態班、口動、腦動、運動及互動班、化妝課程班)及增加社區關懷據點

活動時間，有效增進長輩身心靈都健康，自然面對老化延緩失能。

二、推動全人包裹式服務的推動

長照 10 年 2.0 計畫，於 2017 年擴大服務對象及服務內容，服務內容共有 17 項長照服務，失能個案經衛生局長期照顧管理中心照顧管理專員評估後，依其失能程度及長照服務之需求，分別派由不同的居服單位、物理治療所、居家護理所…等不同服務單位提供服務，但各服務單位間均沒有互相連結及溝通個案狀況，導致民眾接受之服務為片斷式，建議長照服務提供以人為中心，以個案需求提供跨團隊整合性服務。

三、將「博祖克」社區照顧模式在台中落實

目前衛生所的公共衛生護理師工作內容包括：癌症篩檢、預防接種疫苗、傳染病防治、精神病個案訪視、自殺個案訪視、銀髮族假牙補助後追蹤，協助門診業務加上繳交報表有近百項工作項目，建議衛生所公共衛生護士應調整為統籌負責地段居民健康，落實個案管理，簡化相關的行政報表，並與長期照顧管理中心照顧管理專員合作，守護市民健康。

四、加強醫療院所合作，增加服務個案的發掘

博祖克團隊表示個案來源也多來自醫師及出院準備，更證

明失能者開始前端都與醫療相關，且失能者的需求往往從出院的那一刻開始，衛生局應加強與各醫院的出院準備連結，並與基層醫療院所合作，建立平台，共同協助發掘失能個案，讓失能者能夠接受到適切的照護。

五、提升失智症認知與友善

隨著老年人口老化，失智症已列為各國公共衛生優先議題，目前民眾對失智症認知不足，個案常擔心確診後被貼上標籤，因此錯過了早期發現早期治療時機，而社區中對失智症的友善不足，導致失智症於社區中接受適切的照顧服務更加挑戰，應該透過教導民眾正確識能，加強社區中的篩檢，早期發現疑似個案，協助確認，早期發現早期治療。

六、發展護理藍海策略，促進居家護理產業發展

博祖克之所以成功，除了包裹式給付、資訊系統、行政簡化外，最重要的是社區鄰里照護的靈魂人物社區護理師加入，造就護理師高加入率及高成就感，就是充份授權讓護理師自主管理，像在經營自己公司。依據護理人員法，護士執業滿 7 年，護理師執業滿 4 年即可開業設立護理機構，本市有 28 家是由護理人員獨立開業於社區中經營，建議透過制度設計，引導居家護理所能多角化經營，不再只是提供居家護理，而是以全人概

念，提供複合式的服務，再連結相關跨專業團體，提升病患及滿意度及服務提供者成就感，有助於更多護理人員加入長照服務產業。

柒、參考文獻

1. 台灣失智症協會網站

http://www.tada2002.org.tw/tada_know_02.html

2. 新北市青銀共居

<http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/2246348>

3. 行政院 106 年 12 月核定長期照顧十年計畫 2.0 計畫

4. 行政院 96 年 4 月核定我國長期照顧體系十年計畫

5. 老少共學

<http://www.epochtimes.com.tw/n174021/%E4%B8%AD%E5%B8%82>

<http://www.epochtimes.com.tw/n174021/%E4%B8%AD%E5%B8%82%E9%A6%96%E5%BA%A7%E5%AE%89%E7%BD%AE%E5%9E%8B%E5%AD%B8%E6%A0%A1-%E9%96%8B%E6%94%BE%E8%80%81%E5%B0%91%E5%85%B1%E5%AD%B8.html>

<http://www.epochtimes.com.tw/n174021/%E4%B8%AD%E5%B8%82%E9%A6%96%E5%BA%A7%E5%AE%89%E7%BD%AE%E5%9E%8B%E5%AD%B8%E6%A0%A1-%E9%96%8B%E6%94%BE%E8%80%81%E5%B0%91%E5%85%B1%E5%AD%B8.html>

<http://www.epochtimes.com.tw/n174021/%E4%B8%AD%E5%B8%82%E9%A6%96%E5%BA%A7%E5%AE%89%E7%BD%AE%E5%9E%8B%E5%AD%B8%E6%A0%A1-%E9%96%8B%E6%94%BE%E8%80%81%E5%B0%91%E5%85%B1%E5%AD%B8.html>

6. 衛生福利部 103 年 9 月 2 日失智症防治照護政策綱領

7. 全國法規資料庫

<http://law.moj.gov.tw/>

8. 荷蘭參訪團團員手冊

9. 附件 1、2、3 為參訪單位簡報、附件 4 為參訪單位索取之簡章

捌、附件

附件 1：銀享全球荷蘭參訪簡報

2017 Netherlands Learning Tour

9-17 September 2017

Organizer  **SILVER LININGS GLOBAL**
銀享全球



A Social Enterprise to Catalyze Aging Innovation

Over the past three years, Silver Linings Global (SLG) has collaborated with thought leaders such as to accelerate the development of better solutions for the aging society

SLG Core Values and Accomplishments

(Oct 2014 – May 2017)

Global Connection

Aging Innovation Week

25+ speakers from 9 countries, 2000+ppl

Design Challenge Asia

130+ applications from Taiwan, China, and Malaysia, and etc.

Inter-Disciplinary Integration



Meet-ups/ Pitch Events

10 events, 30+ Startups, 700+ppl

Knowledge Management

Blog and Newsletters

100+ original articles about best practices around the world

Industry Tours

100+ delegations to UK , USA, and Netherlands

銀浪新創力國際週 Aging Innovation Week

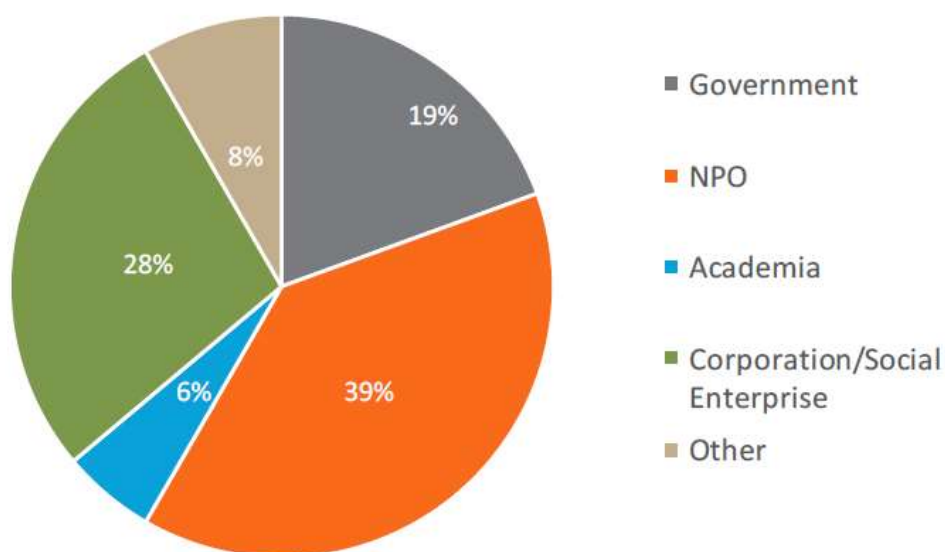
From 2014 to 2016, **2000+** participants came to learn best practices presented by **25+** speakers from **9** countries





Profile of Delegations

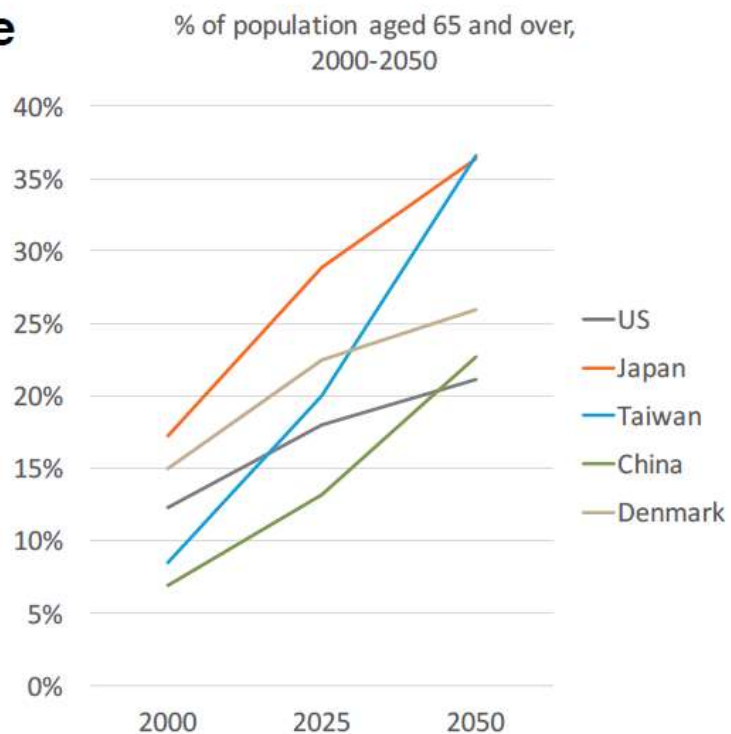
(#=36, including 3 from Silver Linings Global)





		
	Netherlands	Taiwan
Population/ Life Expectancy	17,153,600 (2017)/ 81(M:79/F:83)	23,556,169 (2017)/ 80(M:77/F:83)
Land Area	41,543 km ²	36,193 km ²
% of population aged 65+	18.35%	13.20%
# of dementia	245,561 (2013)	261,190 (2016)
Year to enter Super aged society	2030	2025 or 2026

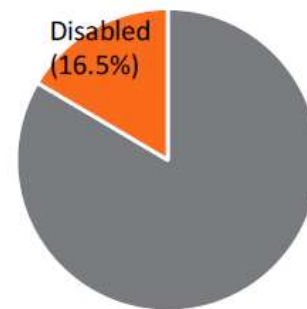
Taiwan has one of the fastest aging population in the world



SILVER LININGS GLOBAL
銀享全球

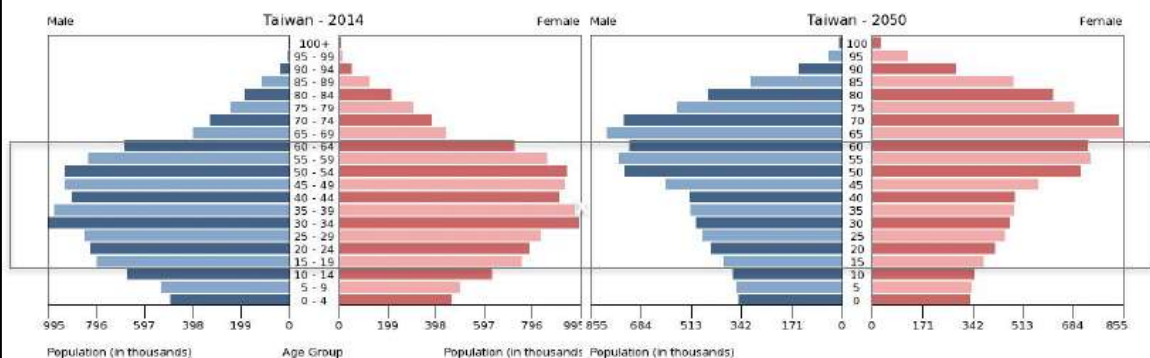
Growing Care Gap

- Around 490K (16.5%) seniors need assistance with activities of daily living
- Avg. years living with disability : 8.9 years
- Heavily rely on foreign workers, 220K, to care for disabled seniors



Shirking Working Population

- Labor force decreases 160K per year since 2016



Objectives

- 1 To learn Dutch leading organizations and companies' experience in delivering innovative services for seniors.
- 2 To learn Dutch innovative business models and use of technology to optimize care and support for active and frail seniors .
- 3 To learn Dutch policy infrastructure and support system to enable active and independent aging.

Itinerary



cordaan



focuscura



Woon- en Zorgcentrum

Humanitas



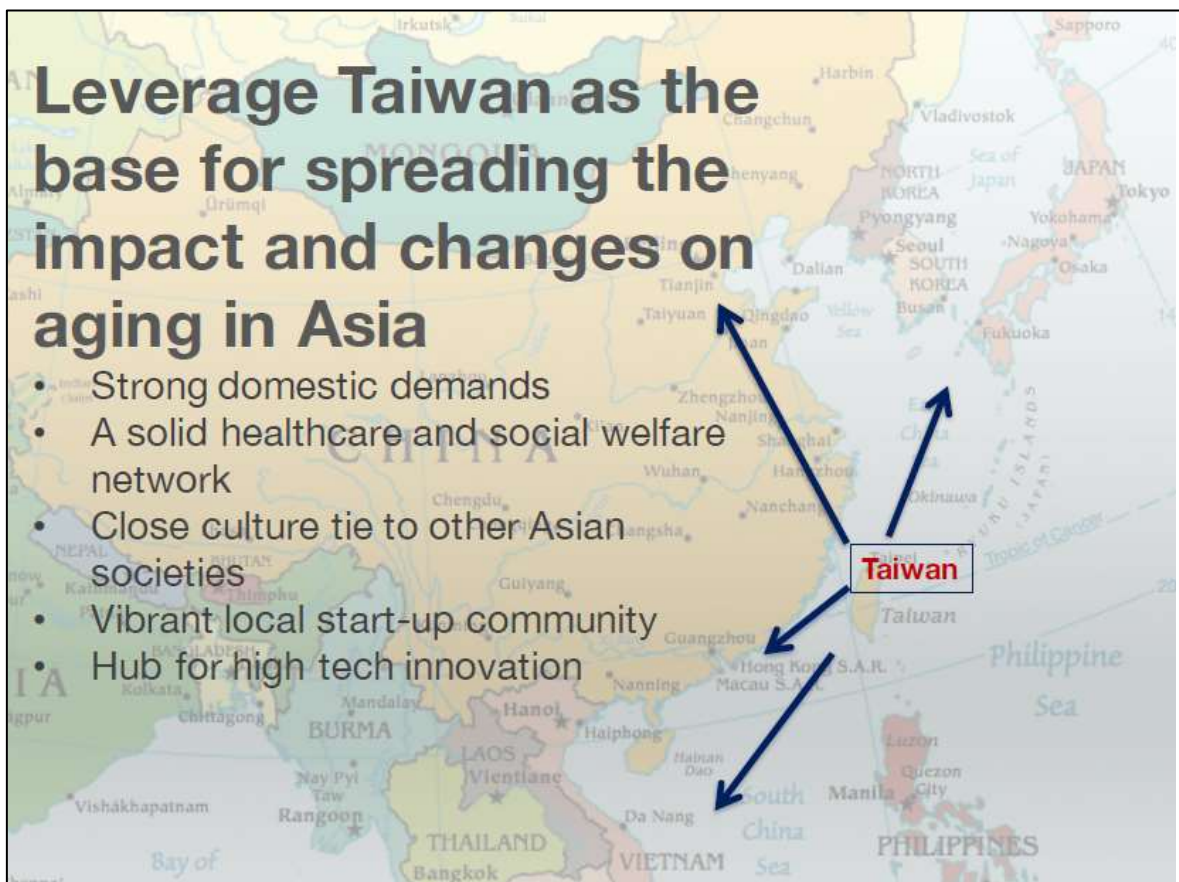
Brainport
Development



Challenges or Opportunities

Leverage Taiwan as the base for spreading the impact and changes on aging in Asia

- Strong domestic demands
- A solid healthcare and social welfare network
- Close culture tie to other Asian societies
- Vibrant local start-up community
- Hub for high tech innovation





Thank you

You can get further information at
<http://www.silverliningsglobal.com/en/index.html>





Why this initiative?



Stichting Reigershoeve - buitengewone zorg voor mensen met dementie

Mission statement

- To provide excellent care and guidance in an environment that enables people with dementia and their relatives to keep on living their life, where they are respected for who they are, where they feel comfortable and of value.
- Also accessible for people with little to spend
- To inspire others (instead of expanding)



Stichting Reigershoeve - buitengewone zorg voor mensen met dementie

What is 'the Reigershoeve'?



Setting / care / care philosophy



Stichting Reigershoeve - buitengewone zorg voor mensen met dementie

Setting

- Small scale care: homelike environment
- 3 group living homes with 7 older people with dementia
- 1 group living home with 6 'younger' people with dementia
- Day care for 6 days a week
- Farm environment: to create a meaningful environment for residents



Stichting Reigershoeve - buitengewone zorg voor mensen met dementie

Care

- Long term dementia care: Alternative for nursing home
- End of life care
- 24 fte Practical nurses / nursing assistants
- General practitioner
- 4 hrs/wk Geriatric physician
- 8 hrs/wk Psychologist



Stichting Reigershoeve - buitengewone zorg voor mensen met dementie

Financial structure

Care costs



Housing costs



$$\text{income dependent fee} + (\text{rent} - \text{state reimbursement}) = \text{comparable to costs NH}$$

Stichting Reigershoeve - buitengewone zorg voor mensen met dementie

Financial structure (2)

costs	Costs per resident per day	%	% overhead
Care staff	130,1	76,5	0
Coordinator	4,8	2,8	0
Human resources and administration	4,1	2,4	2,4
Management	4,3	2,6	2,6
Physicians	6,1	3,6	0
Volunteers	1,0	0,6	1
meals	8,0	4,7	0
Resident-bound costs	4,3	2,5	0
Other	7,3	4,3	3,9
Total	170	100	9,9



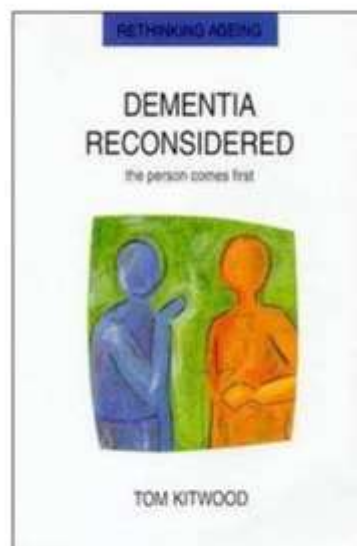
Stichting Reigershoeve - buitengewone zorg voor mensen met dementie

Care philosophy



Stichting Reigershoeve - buitengewone zorg voor mensen met dementie

1. People with dementia



Stichting Reigershoeve - buitengewone zorg voor mensen met dementie

Well-being person with dementia



brain damage



Personality



Life course



Health and physical condition



Social environment



Physical environment



2. Yes, of course!



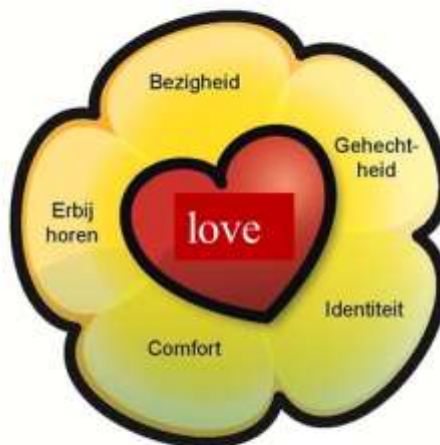
Stichting Reigershoeve - buitengewone zorg voor mensen met dementie

3. Feeling at home



Stichting Reigershoeve - buitengewone zorg voor mensen met dementie

4. Professional care aimed at needs



Stichting Reigershoeve - buitengewone zorg voor mensen met dementie

5. Meaningful occupation



Stichting Reigershoeve - buitengewone zorg voor mensen met dementie

What you do is who you are

Results LAD-study amongst 1390 residents of 140 living arrangements

Well-being =

- Cognitive status
- behavior
- ADL dependency
- Living environment?
- Person centered care
- Activities!



Willemsen, B., Smit, D., de Lange, J., & Pot, A.M. (2012). *Monitor Woonvormen Dementie. Trends en succesfactoren in de verpleeghuiszorg voor mensen met dementie 2008 - 2011*. Utrecht: Trimbos-Instituut.

6. Part of society



What distinguishes us?

- Personal
- 'One big family'
- Sense of freedom
- Yes of course!
- Activities
- Many volunteers
- Pretty environment for everyone
- Use of means focused on wellbeing of residents



How do we do this? (1)

- Selection of employees
 - Person centered, involved, creative and flexible
 - Guidance, care and activities
- Training on care philosophy
 - Introduction training
 - Mission days
 - Peer supervision
 - Guidance meeting
- Together with family and volunteers
 - Reigershoeve-university
 - Personal life history books
 - Non-hierarchical organisation



Stichting Reigershoeve - buitengewone zorg voor mensen met dementie

How do we do this? (2)

- Management
 - We stay small and do much ourselves
 - We trust, support and value each other
 - We give each other room
 - We are critical at 'rules and regulations'



Stichting Reigershoeve - buitengewone zorg voor mensen met dementie

Thank you for your attention!



Stichting Reigershoeve - buitengewone zorg voor mensen met dementie





Conceptualisation

*Caramba, che sorpresa
(talkshow in Italy)*



Media use

- Television is by far the most used media, also under elderly.
- Elderly increased their use of internet: in the age of 55 until 65 90% is active on internet and half of them is also active on social media. In the age of 65 until 75 75% uses internet and 33% is active on social media. Above the age of 75 35% uses internet en 18% is active on social media.

LEEFTIJD	TELEVISIE		AUDIO		PRINT		PC+INTERNET		TOTAAL MEDIAGEBRUIK	
	2006	2011	2006	2011	2006	2011	2006	2011	2006	2011
12-19 jaar	11,1	13	0,2	0,5	1,4	0,5	6,5	7,6	19,3	21,5
20-34 jaar	11,5	11,3	0,1	0,2	2,1	1	3,1	4,6	16,9	17,1
35-49 jaar	10,8	12,4	0,2	0,2	2,9	1,7	2,3	3,1	16,2	17,4
50-64 jaar	13,5	15,1	0,4	0,3	5,2	3	2,3	3,7	21,4	22
65 jaar en ouder	17,3	18,8	0,7	0,7	7,5	5,7	1,7	3,2	27,2	28,4

TABEL 1: mediagebruik (uren per week) als hoofdactiviteit bij de bevolking van 12 jaar en ouder
(Bron: Met het oog op de tijd. Een blik op de tijdsbesteding van Nederlanders. SCO, november 2013)



Criticism and disbelief

- There was a lot of criticism and disbelief with the establishment of MAX:
 - Elderly were (and are!) commercially not interesting
 - Negative advise from Counsel for Culture and NPO
 - Plans were made fun of, the broadcast schedule was already filled in
 - Malicious columns in newspapers and magazines
 - Good co-workers and presenters were hard to find on beforehand



Success MAX

- On 3 September 2005 MAX broadcasts its first tv-show
- MAX reaches more 50+ people on radio and television than any other broadcaster
- In 2007 MAX is the most know media brand
- In 2009 MAX is 'Media company of the year'
- In 2010 MAX receives its definitive admission, meanwhile MAX has and admission until 2021
- In 2013 MAX brings out MAX Magazine, the fastest growing magazine in the Netherlands
- MAX is nominated for the Nipkowschijf in 2013 for the drama series 'Moeder ik wil bij de Revue', actor Daan Schuurmans (series Heer & Meester) wins an acting award
- In 2015 Jan Slagter became 'Broadcast man of the year'
- In 2017 drama series De Zaak Menten (The Body Collector) wins a BANFF Rockie Award



Successful shows

Programma	Kijkers (6+)
1 Heel Holland Bakt	3.163.000
2 Droomhuis Gezocht	2.097.000
3 We zijn er Bijna	1.951.000
4 Groeten van MAX	1.792.000
5 Bed & Breakfast	1.584.000
6 Goedenavond dames en heren	1.432.000
7 Toen was geluk heel gewoon (Film)	1.346.000
8 Paul van Vliet 80 jaar: Er is nog zoveel niet gezegd	1.134.000
9 Nooit Meer Alleen	1.114.000
10 Erica op Reis	938.000
11 Sterren op het Doek	913.000
12 Heel Nederland Kijkt Sterren	899.000

Tabel 2 - de Top Twalf van meest bekeken MAX-programma's

Radio

- De Perstribune
- Wekker-Wakker!

2015





MAX reach (1)

- 350.000 members
- 530.000 unique website visitors per month
- Millions of viewers and listeners
- 125.000 subscribers MAX Magazine, widely 32.000 loose sale
- 100.000 visitors 50+ Beurs
- 14.000 visitors MAX Proms
- 10.000 members take part in member activities
- 38.000 participants MAX 50Plus net
- 8.400 members MAX Opinie Panel
- 257.000 visitors per month MAXVandaag.nl



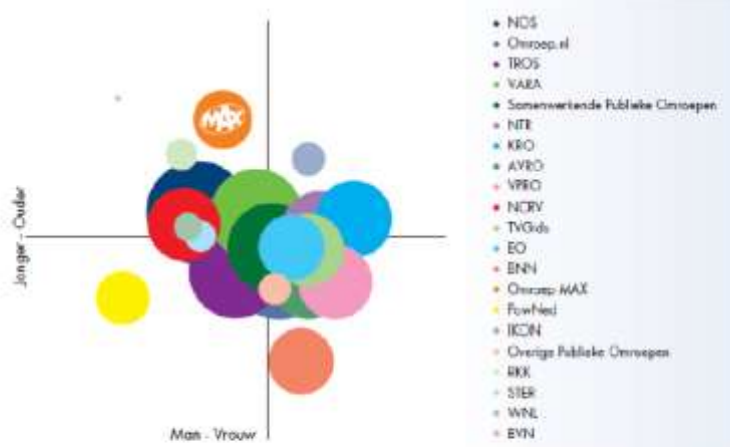
MAX reach (2)

NEDERLAND 1		NEDERLAND 2	
OMROEP	GEMIDDELDDE INDEX (09-2010 T/M AUG. 2013)	OMROEP	GEMIDDELDDE INDEX (09-2010 T/M AUG. 2013)
MAX	196	MAX	225
EO	194	EO	209
VPRO	192	KRO	201
NCRV	191	NCRV	200
TROS	188	VARA	200
VARA	188	NTR	192
KRO	187	AVRO	186
WNL	180	WNL	186
AVRO	179	NOS	178
NOS	174	VPRO	176
NTR	173	TROS	168
BNN	142	BNN	153

Relative viewing density. MAX reaches the most people in the age of 50+.



Internet reach



Reach on internet, by age and gender. MAX takes a unique position within the public broadcasting.



How does MAX do it? (1)

- Unique way of producing: no music under spoken word, no cursing, slow editing, no rush.
- MAX shows people in the age of 50+ the way they are: active, engaged and fully involved within the modern society.
- There is also attention for the other sides of getting older, like loneliness and declining health. (But always in solutions in stead of problems.)
- Aging is not a problem but a chance, we choose the positive mind-set.



How?

- Widely programmed:



How does MAX do it? (2)

- Widely programmed: from Nederland in Beweging until Heel Holland Bakt
- MAX knows what the target audience wants through lots of attention for interaction (website, public service, member activities) and research through the MAX Opinie Panel

BIJ DE VRAAG NAAR GEWENSTE THEMA'S, IS DE VOLGENDE TOP TIEN TE VORMEN:

1. Geld & recht
2. Gezondheid
3. Computers/internet
4. Vrije tijd (Reizen en tuinieren)
5. Geschiedenis
6. Politiek & maatschappij
7. (Huis)Dier & natuur
8. Werken na je 50ste
9. Populaire muziek
10. Familie/vrienden/kleinkinderen

1. Consumentenprogramma's
2. Documentaires
3. Nederlands Drama
4. Human Interest
5. Actualiteitenprogramma's
6. Comedy
7. Quizen
8. Humor, Satire
9. Onderzoeksjournalistiek
10. Human Actua

Research MAX Opinie Panel to desired themes and favourite genres of our target audience



How does MAX do it? (3)

- MAX is committed to improve the life of elderly people in The Netherlands and beyond:
 - MAX Ombudsman
 - Stichting MAX Maakt Mogelijk ('MAX Makes Possible')
 - Consumer programs
 - Rich society life
 - MAX 50Plus net
- Target audience MAX is willing to become a member:
 - They see us as their voice
 - They are engaged, but also critical



MAX Maakt Mogelijk



Loneliness

Loneliness is an important theme for MAX (attention and solutions)

LEEFTIJDSCATEGORIE	EENZAAM (%)	(ZEER) ERNSTIG EENZAAM (%)	EMOTIONEEL EENZAAM (%)	SOCIAAL EENZAAM (%)
19-34	33,8	7,4	27	32,3
35-49	37,4	8,4	25,5	38,9
50-64	40,3	9	25,7	43,2
65-74	40,9	7,3	24,3	43,7
75-84	49,5	9,9	35,4	46,4
85 JAAR EN OUDER	59,2	13,8	50,2	48

TABEL 5: Percentage mensen (19+), opgesplitst naar leeftijd, dat aangeeft eenzaam, (zeer) ernstig eenzaam, emotioneel eenzaam of sociaal eenzaam te zijn (bron: GGD-gegevens uit Gezondheidsmonitor GGD'en, CBS en RIVM, 2012, gegevens bewerkt door RIVM). Bij emotionele eenzaamheid voelt iemand zich eenzaam door het ontbreken van een hechte, emotionele band met anderen, bij sociale eenzaamheid heeft iemand minder contact met andere mensen dan hij wenst.



Item: Barometer (Belgium)





Ben Oude NijHuis

In November 2014 sir Oude Nijhuis is a guest at the Dutch tv-show Pauw. Ben Oude Nijhuis was there to tell about the poignant situation in which his wife was in, living in a nursing home. Dutch state secretary Van Rijn was also there. His mother lived in the same nursing home.



Ben Oude Nijhuis

In November 2014 sir Oude Nijhuis is a guest at the Dutch tv-show Pauw. Ben Oude Nijhuis was there to tell about the poignant situation in which his wife was in, living in a nursing home. Dutch state secretary Van Rijn was also there. His mother lived in the same nursing home.



Questions?



附件 4 : Tinybots -Tessa

What do you receive with Tessa?

- Tessa with clothing
- An adapter
- Multiple user accounts
- Installation service
- Updates with new features
- Access to exclusive training

What do you need yourself?

- A 2.4 GHz WiFi internet connection
- A smartphone, laptop, or tablet with an internet connection
- A working email address
- Your own music (optional)

Dimensions

Tinybots
www.tinybots.nl
info@tinybots.nl

tinybots

What does Tessa do?

Tessa provides structure in the daily lives of people with a cognitive disability. Tessa does this by giving reminders for daily tasks and scheduled appointments. She also gives suggestions for activities and can play personalized music to make the days more enjoyable.

Tessa can be set via a simple application that works both on laptops and smartphones.

What does Tessa cost?

Tessa is delivered with a subscription which makes it able to get smarter over the time of use. Tessa learns from the user experience and by doing this she can offer more personalized support.

Tessa receives updates with new features. These updates are included in the price.

Tessa with 1 year of use* 640 EUR (total price, ex VAT)	Tessa with 5 years of use* 1095 EUR (total price, ex VAT) Hardware & installation fee free
--	---

* After the contract period what the subscription can be cancelled monthly.
** Subject to change

www.tinybots.nl/bestellen