

嘉義市政府

高照顧負荷家庭盤點與關懷訪視評估執行情形報告

報告人

社會處社會安全網小組

劉鈺茹組長

#112/07/10

#小城市大創新

#全齡共享 世代宜居

小城市·大創新
Small City Big Change

社安網佇嘉 安心I+1

衛政

增進照顧技巧
提升家屬同儕支持

社政

依原體系服務
增加關懷訪視

民政

加強推廣辨識指標
完善鄰里支持網絡

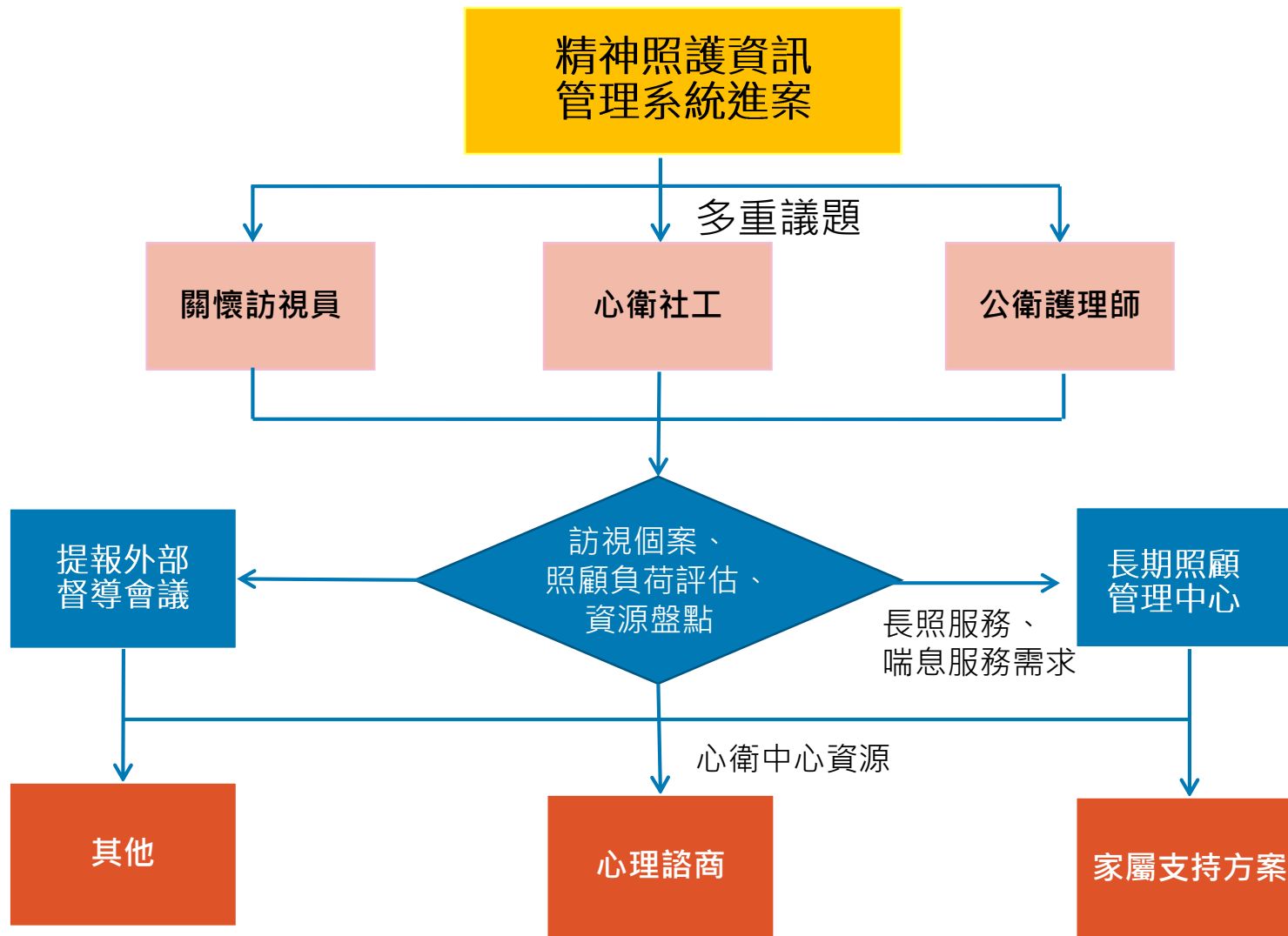
亮點

跨網絡合作綿密
打造愛嘉安全網

衛政

- ◎ 高照顧負荷家庭服務
- ◎ 家屬支持團體

高照顧負荷家庭服務



高照顧負荷家庭服務



標準及清查

- ✓ 家中主要照顧者65歲以上。
- ✓ 家中有2位以上身心障礙者。
- ✓ 本年度3月份及6月份各完成一次清查。



資源轉介

- 相關個案納入外部督導會議討論處遇方向。
- 有長照需求且符合長照收案標準則偕同長照專員進行共訪。
- 與個案及照顧者討論需求後進行免費心理諮商、家屬支持團體相關轉介並進行後續追蹤。

委託嘉義市心康復之友協會

112年共計辦理4場紓壓課程，8堂家屬教育課程

服務專線：(05)2762270分機17

(接住家屬『一起』邁步復元)

提供諮詢、情緒支持與服務轉介

培力家屬種子講師，由家屬帶領家屬

家屬以過來人經驗，幫助同樣處境的家庭

彼此形成嘉義市家屬互助網絡。



社政

- ◎ 社會福利服務中心服務量能，提供專業且可及性的服務
- ◎ 強化身心障礙服務，滿足家庭多元需求
- ◎ 保護性服務，提供預防性及支持性資源

社福中心服務

過往本市社福中心
短期服務或不開案



最近1年內曾由本市
社福中心開案服務

01 參考「長照服務對象之高負荷家庭照顧者初篩指標」

02 用不同的工作方法，理解無求助或低求助意願，
克服服務近用的障礙

增加訪視評估工具

將「長照服務對象之高負荷照顧者初篩指標」納入社工訪視評估工具

審核紀錄			
送審人員		送審時間	112/06/30 13:49:48
審核人員		審核時間	112/06/30 13:57:23
審核結果	向上陳核		
審核意見	本案經評估除經濟議題外，亦有成人照顧需求，同意開案服務。		
送審人員		送審時間	112/06/30 13:57:23
審核人員		審核時間	112/07/05 10:28:21
審核結果	同意		
審核意見	<p>1、如社工評估、督導審核意見，同意本案開案服務。</p> <p>2、<u>案母年邁，承擔照顧案主責任，可評估連結家庭照顧者支持服務據點資源，緩解照顧壓力。</u></p> <p>3、本案目前長照資源較難媒合，若案家符合本組自行開發的送餐服務申請資格，可協助連結以緩解案家壓力。</p>		

留意「高需求、低求助意願」家戶

送審人員		送審時間	112/06/16 09:40:25
審核人員		審核時間	112/06/16 15:08:37
審核結果	退回		
審核意見	<p>1. 參酌通報史，顯見案家有多筆保護性案件通報，就社工紀錄內容，初評案主及案女曾接受過服務，清楚相關資源，但受助意願低，暴力樣態較似「高衝突低危機」模式，但是否代表「家庭關係衝突或疏離需要接受協助」面向無脆弱因子，請再評估。</p> <p>2. 參酌「<u>長照對象之高負荷家庭照顧者初篩指標</u>」，案家屬於<u>高照顧負荷家庭，符合家庭照顧者支持服務據點轉介標準</u>，雖案主自述尚能負荷照顧壓力，<u>仍請評估轉介該項服務或長照資源的可能性</u>。</p> <p>3. 請留意稱謂，家庭概況中描述案夫時，偶以案主稱呼之，再請修正。</p> <p>4. 社工於受案期間，協助案家盤點及媒合各式資源，如法律諮詢、就業服務、經濟扶助、精障會所、網絡連繫(醫院、家防中心、新住民中心)等，實屬用心，雖本案已有新住民社工服務在案，然社安網精神為「一主責、多協力」，若該案經評估有多重脆弱性，可開案並與相關網絡討論分工，以利處遇進行。</p>		

服務分工·術業專攻



家庭需求個別性
處遇服務專精化

- 以家庭是否有18歲兒少作為服務對象區分
- 融合高照顧負荷指標、兒少保護結構化決策模式(SDM)安全評估進行訪視評估
- 完整評估脆弱家庭需求及資源

評估需求·開發資源



以家庭為中心
開發多元資源

- 新創成人暨方案組
- 盤點及綜整脆弱家庭資源
- 開發非老非障方案

整合資訊·完善網絡



跨網絡單位
溝通平台

- 嘉義市強化社會安全網業務窗口
- 社會安全網專責小組

方案資源布建



成人家庭資源

社區有嘉好照護

看護、居家、
交通照護計畫

脆弱家庭安置計畫

非老非障
機構收容



脆弱家庭共享資源

嘉家幸福補給站

家庭支持布建方案

就抵嘉工作

勞社政聯合就業

好嘉在好食在

送餐服務計畫

嘉意 Dream Life

脫貧服務計畫



兒少家庭資源

在嘉育兒好安心

育兒指導

社區童樂在嘉一起玩

發展遲緩社區療育

兒少共學快樂抵嘉

兒少社區照顧

合作父母孩要幸福

社區式家事商談

嘉有寶帳夢想啟航

兒少發展帳戶

青春好渴愛

青少年服務方案

好孕到嘉來單

未滿20歲懷孕服務

愛與你童遊

親子多元活動

盤點期間：111年2月至112年2月

曾進入服務體系
結案後追蹤

182案

1

各單位盤點並再評估
1年內結案清冊

含身心障礙者生涯轉銜暨個案管理中心、雙老服務、自立生活支持服務、精神障礙者協作模式服務、社區式日間照顧服務、日間作業設施服務、家庭托顧服務、主動關懷服務、家庭照顧者支持服務及日間照顧機構

2

電訪及風險評估

1.身心障礙者現階段生活及資源介入情形
2.家庭成員間互動情形
3.提供照顧者支持

4.指標評估：

- (1)家中有2名身心障礙者
- (2)精神疾病患者
- (3)達高照顧負荷指標

3

依評估結果提供服務

1.符合指標

安排家訪→資源轉介(連結)→撰寫紀錄

2.不符合指標

資源轉介(連結)

112年3-6月辦理情形

1. 完成訪視評估118案，完成率64.8%。
2. 尚未訪視評估64案，預計9月前完成。

身心障礙服務

盤點期間:111年1月至12月

未進入服務體系
高照顧負荷家庭
盤點
396案

1 雙老家庭支持服務 盤點未進行評估案件

- 1.盤點期間:111年1月至12月
- 2.未進行評估案件： 不符資格、無法聯繫、拒訪等案件

2 電訪及風險評估

- 1.身心障礙者現階段生活及資源介入情形
- 2.家庭成員間互動情形
- 3.提供照顧者支持
- 4.高照顧負荷指標評估

3 依評估結果提供服務

依據「身心障礙證明核發暨福利服務提供流程圖」辦理

★進分流三

1. 達高照顧負荷指標
 - (1)身心障礙者個案管理服務
 - (2)雙老家庭支持服務
 - (3)家庭照顧者支持服務
- 2.未達高照顧負荷指標
依需求評估結果連接服務。

★不進分流三

- (1)符合雙老資格者由雙老服務單位提供服務
- (2)依需求評估結果連接服務

112年4-6月辦理情形：

由本市需求評估人員進行電訪評估，每月目標為60案。


完成電訪評估180案，完成率45.4%，

其中達高負荷家庭照顧者初篩指標案件數計3案，轉由本市雙老家庭支持整合服務單位提供後續服務。

尚未訪視評估216案，預計9月前完成。

未來規劃



 支持高照顧負荷家庭

- 1. 身心障礙者雙老家庭支持整合服務。
- 2. 身心障礙者主動關懷服務方案。
- 3. 113年申請本府補助經費推動「身心障礙福利服務發展暨培力計畫」之單位：除辦理相關專業知能提升、內部發展、創新研發等計畫，亦須提供關懷訪視服務。



針對不進分流三，但符合雙老家庭資格名冊(年齡及障別檢核)，或不進分流三，但未在正式服務體系中接受服務之獨居身心障礙者，建立定期關懷訪視機制



自112年6月起依循「身心障礙證明核發暨福利服務提供流程」辦理：需求評估人員依評估結果進行分流派案、提供服務。

盤點津貼受助者資源使用情形

112年領有特別照顧津貼之高負荷家庭照顧者初篩統計表

項目/姓名/年齡(歲)	張文 56	黃賢 47	施容 54	陳雲 64	李珍 59	王弘 59
1. 照顧者曾有自殺企圖或自殺意念	0	0	0	0	0	1
2. 曾有家暴情事	0	0	0	0	0	0
3. 沒有照顧替手	1	1	1	0	0	1
4. 需照顧兩人以上	0	0	0	0	1	0
5. 照顧者本身是病人	0.5	0	0	0	0	0
6. 照顧失智症者	0	1	0	0	0	0
7. 高齡照顧者	0	0	0	0	0	0
8. 申請政府資源但不符資格	0	0	0	0	0	0
9. 照顧情境有改變	0	0	0	0	1	0
10. 過去無照顧經驗者	0	0	0	0	0	0
合計	1.5	2	1	0	2	2
被照顧者領取中低老人生活津貼(元)	7,759	3,879	3,879	7,759	7,759	3,879
居住情形	租屋	租屋	自有	自有	自有	租屋
照顧時間	10年以上	10年以上	101年起	10年以上	10年以上	98年起

1. 每月家訪/電訪各1次
2. 依個案情形適時轉介相關資源、提供家庭照顧者照顧、舒壓課程



Step 1

檢視在案之保護性案件。

Step 2

參照高負荷家庭照顧者初篩指標。

Step 3

採取以家庭為中心的工作取向，須考量家庭裡既存的複雜關係和脈絡，併該家庭成員的需求列入評估。

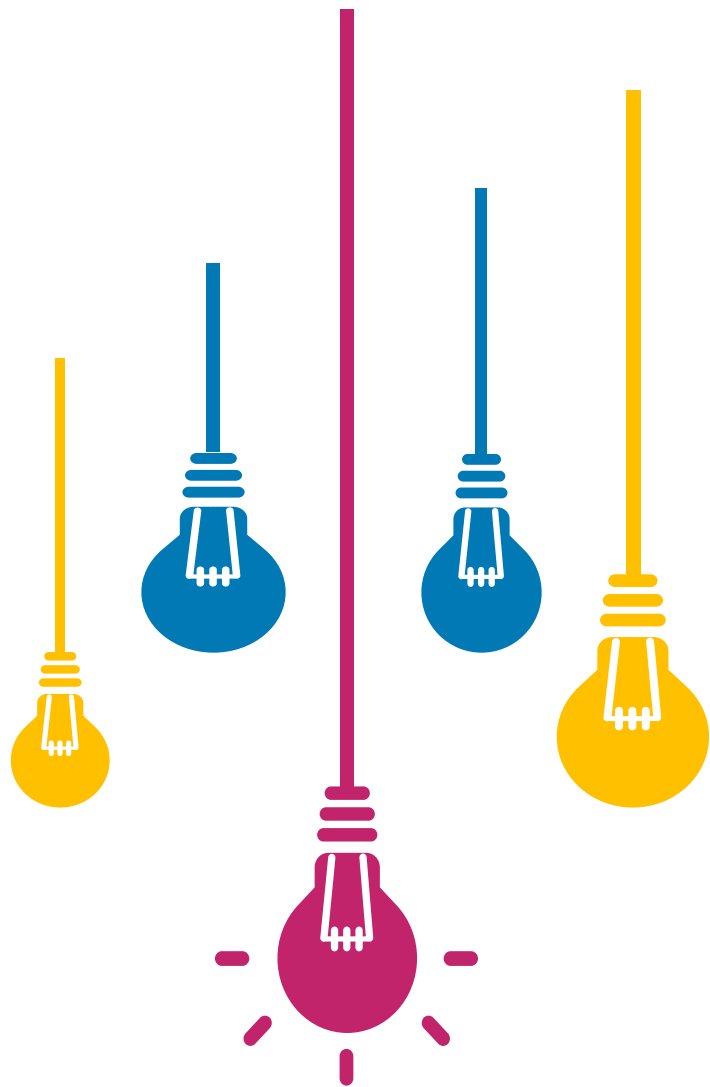
Step 4

- ❑ 符合高負荷家庭照顧者支持服務指標者，並有受助意願，提供預防性與支持性服務。
- ❑ 若無意願者，則由主責社工提供心理支持，連結長照資源，減緩照顧壓力。

民政

- ◎ 加強推廣辨識指標
- ◎ 完善鄰里支持網絡

加強推廣辨識指標，完善鄰里支持網絡



1

針對原本即為長照服務對象主動定期關懷並提供必要協助

2

民眾主動尋求協助

3

透過鄰居、親友等告知可能之個案

4

通報並轉介相關單位

加強推廣辨識指標，完善鄰里支持網絡



- **預防面-加強知能訓練**

利用講習訓練等方式，加強對鄰里第一線服務人員宣傳評估及辨識的指標，提高警覺心，能及時發現潛在風險因子，更立即提供援助。



- **積極作為-持續主動關懷**

對於造冊個案持續定期訪視關懷，主動察覺其需求，並適時提供支持，即時通報及轉介相關單位。

社安網三級會議運用

府級會議

- 每4個月辦理1次
- 4/12、7/20、11月

區級會議

- 每3個月辦理1次
- 3/12、6/30、8月、11月

個案研討/共案會議

- 每1-2個月辦理1次

亮點

- ◎人口密度高，轄區腹地小
- ◎積極整合各單位，社政、民政、衛政
- ◎市政一條心

跨網絡合作綿密，打造愛嘉安全網

嘉義市DNA盤點

孕育生活實驗創新-幸福嘉義市

近400年的
生活文化底蘊

木都2.0的
城市願景升級

既都會又鄉村的
實驗跳島

產官學研社
的整合協力

五年來的
創生能量凝聚

多元豐富的飲
食滋味



全台最幸福城市



6000棟木造建築



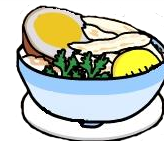
全台公園密度最高
全台最大都會森林公園



醫療資源全台第一



飲料店密度第一
咖啡店密度第二



雞肉飯店家
比超商多

嘉義市優勢與特色



60km²

城市面積
0.22個台北市

1:5

工業:服務業
(就業人數)

2:3

工業:服務業
(生產總額)

26.5萬

人口統計
嘉義市共同生活圈約40餘萬人

1.15 : 5.7 : 1

年齡分佈比
0-14歲 : 15-64歲 : 65歲

優勢與特色

西部新都心正在實現中(南部的基地)
→ 產業、消費、生活中心

遠見雜誌縣市總體競爭力
→ 醫療衛生項目全國第一

人口密度
→ 全國第二，僅次於台北市
社政、民政、衛政各體系緊密結合

跨網絡合作綿密，打造愛嘉安全網

A 款

設計理念



讓我 做你堅實的後盾
給您 撐住家的力量

設計理念

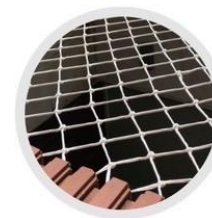
社安 不只是LOGO中的兩個字，
更是要代表要給 家 最堅實的支撐、後盾。
下方的安全網接住、彈起，
纖細卻充滿力量。



家



太陽



安全網

風格 ■ 簡約 ■ 現代 ■ 專業感

跨網絡合作綿密，打造愛嘉安全網

定稿

設計理念



有我們撐著
讓家有安心的笑容



設計理念

多個機構、人力、單位結合的安全網，
為社區家庭緊緊相繫、合作；
房子因此有了笑臉、較為童趣，
是讓人感到安心的設計。



微笑



家家戶戶



安全網

風格 ■ 童趣 ■ 現代 ■ 溫暖沒距離

跨網絡合作綿密，打造愛嘉安全網

社會安全網應該同時接住受助者及助人工作者，
我們有共同目標，一起前進，
一群人一起完成一件事，很浪漫。

本市創意發想設計了屬於嘉義市的社安網LOGO，
期許夥伴們認真工作之餘，
也能「玩」出新高度、新視野。



小城市·大創新
Small City Big Change

全齡共享世代宜居

台灣西部新都心