

行政院及所屬各機關因公出國人員出國報告

(出國類別：觀摩考察)

100 年度挪威長期照護機構觀摩 考察報告

出國人員：梁亞文

主辦單位：教育部

承辦單位：國立臺中護理專科學校

出國地區：挪威 (Bergsbygda City、Porsgrunn City)

出國期間：100 年 8 月 16 日至 8 月 30 日

報告日期：100 年 9 月

公務出國報告提要

出國報告名稱：100 年度挪威長期照護機構觀摩考察報告

頁數：40 頁；含附件：是否

出國人員：

姓名	服務機關/單位	職稱	聯絡方式
梁亞文	國立臺中護理專科學校/ 老人服務事業管理科	副教授兼 主任	04-22194997

出國類別：1 考察 2 進修 3 研究 4 實習 5 其他

出國期間：100 年 8 月 16 日至 8 月 30 日

出國地區：挪威(Bergsbygda City, Porsgrunn City)

報告日期：100 年 9 月

分類號/目：

內容摘要：

本報告之撰寫，首先說明考察目的及行程，其次介紹參訪挪威 Bergsbygd City, Porsgrunn City 二個城市提供高齡者、失智症者及身障者的長期照護服務，參觀單位包含地方政府社會福利部門、老人公寓、失智症護理之家、身障者復健中心、大學與輔具協助中心，最後再提出考察心得與建議。

挪威位於北歐斯堪地那維亞半島西半部，該國係世界國民所得最高國家之一，人民生活富裕，政治、社會各方面發展安定。本次行程主要參訪二個城市：Bergsbygd, Porsgrunn。整體而言，挪威政府在政策規劃與福利服務的輸送與提供上，並不因地域因素而有所差異。中央與地方政府在相關福利經費、服務項目、人力投入等方面，均能緊密合作推動，並以需求者為最大考量。

此次觀摩考察達成計畫目標重點如下：

一、實地參訪挪威提供高齡者社區居住與生活服務模式，及相關高齡者福利服務機構辦理情形。

二、拜訪地方政府社會福利部門，並與政府機關人員交流，瞭解相關服務輸送情形，作為台灣地區推展高齡者社區居住服務與機構業務參考。

關鍵詞：挪威、高齡者、長期照顧、福利機構、居住服務

公務出國報告審核表

出國報告名稱：100 年度挪威長期照護機構觀摩考察報告	
出國計畫主辦機關名稱：教育部	
出國人姓名/職稱/服務單位：梁亞文/副教授兼科主任/國立臺中護理專科學校老人服務事業管理科。	
出國計畫主辦機關審核意見	<input type="checkbox"/> 1.依限繳交出國報告 <input type="checkbox"/> 2.格式完整 <input type="checkbox"/> 3.內容充實完備 <input type="checkbox"/> 4.建議具參考價值 <input type="checkbox"/> 5.送本機關參考或研辦 <input type="checkbox"/> 6.送上級機關參考 <input type="checkbox"/> 7.退回補正，原因： <input type="checkbox"/> (1)不符原核定出國計畫 <input type="checkbox"/> (2)以外文寫或僅以所蒐集外文資料為內容 <input type="checkbox"/> (3)內容空洞簡略 <input type="checkbox"/> (4)未依行政院所屬各機關出國報告規格辦理 <input type="checkbox"/> (5)未於資訊網登錄提要資料及傳送出國報告電子檔 <input type="checkbox"/> 8.其他處理意見：
層轉機關審核意見	<input type="checkbox"/> 同意主辦機關審核意見 <input type="checkbox"/> 全部 <input type="checkbox"/> 部分____ (填寫審核意見編號) <input type="checkbox"/> 退回補正，原因：_____ (填寫審核意見編號) <input type="checkbox"/> 其他處理意見：

說明：

- 一、出國計畫主辦機關即層轉機關時，不需填寫「層轉機關審核意見」。
- 二、各機關可依需要自行增列審核項目內容，出國報告審核完畢本表請自行保存。
- 三、審作業應於出國報告提出後二個月內完成。

100 年度挪威長期照護機構觀摩考察報告

本報告之撰寫，首先說明考察目的及行程，其次介紹參訪挪威 Bergsbygda City, Porsgrunn City 二個城市提供高齡者、失智症者及身障者的長期照護服務，參觀單位包含地方政府社會福利部門、老人公寓、失智症護理之家、身障者復健中心、大學與輔具協助中心，最後再提出考察心得與建議。

挪威位於北歐斯堪地那維亞半島西半部，該國係世界國民所得最高國家之一，人民生活富裕，政治、社會各方面發展安定。本次行程主要參訪二個城市：Bergsbygda, Porsgrunn。整體而言，挪威政府在政策規劃與福利服務的輸送與提供上，並不因地域因素而有所差異。中央與地方政府在相關福利經費、服務項目、人力投入等方面，均能緊密合作推動，並以需求者為最大考量。

此次觀摩考察達成計畫目標重點如下：

- 一、實地參訪挪威提供高齡者社區居住與生活服務模式，及相關高齡者福利服務機構辦理情形。
- 二、拜訪地方政府社會福利部門，並與政府機關人員交流，瞭解相關服務輸送情形，作為台灣地區推展高齡者社區居住服務與機構業務參考。

100 年度挪威長期照護機構觀摩考察報告目錄

壹、前言	7
貳、觀摩考察目的	9
參、觀摩考察行程	11
肆、參訪內容	13
一、挪威簡介	13
二、Porsgrunn 市政府與挪威社會福利發展歷史、現況與困境	16
三、Forsman center in Sandefjord	20
四、Doktorløkka bosenter: Home for dementia people	26
五、Borghaven bo and rehabiliteringssenter	27
六、Telmark college	28
七、NAV Hjelpmiddelsentral Telmark	28
伍、參訪心得	32
陸、建議	33
柒、結語	34
活動照片	35

壹、前言

台灣已從高出生率、高死亡率轉變為低出生率、低死亡率，再轉為超低出生與低死亡率的狀態，且隨著人口快速老化，依賴人口指數攀升，使得長期照護需求增加(衛生署，2009)。長期照護以生活照顧為主、醫療照護為輔，透過非專業人員(如親友、鄰居)或專業人員(如醫護及社工人員、照顧服務員)，協助無法自我照顧者獲得適當的照顧，確保其擁有高品質的生活，並根據個人喜好，維持其最大程度的獨立性、自主性、參與能力，以實現個人價值及尊嚴(WHO, 2000)。

由老化速度來看，英國由1929年高齡化社會(ageing society)進入1976年高齡社會(aged society)，倍化年數為47年，預估進入超高齡化社會(super aged society)的倍化年數約50年(1976年 vs. 2026年)；日本由高齡化社會成為高齡社會的倍化年數為24年(1970年 vs. 1994年)，但由高齡社會進展至超高齡化社會僅11年(2005年)；反觀我國，預估由高齡化社會演變至高齡社會及超高齡化社會分別僅需25年(1993年 vs. 2018年)及8年(2018年 vs. 2026年)(行政院，2008)，顯示我國進入高齡及超高齡社會的準備期較其他國家短。

有鑑於人口老化帶來的長期照護需求，近年來政府積極推動各種長期照護相關方案，致力建構完善穩健長久之長期照護制度，以滿足高齡社會所需。因此，政府積極研擬推動長期照護保險，期提供高品

質的長期照護服務滿足高齡者需求，落實「社區化」與「在地老化」(aging in place)原則，以實現世界衛生組織(WHO)積極老化(active aging)的目標。長期照護制度與長期照護保險兩者雖互為助力，但是不能混為一談，因為沒有服務不能實行保險，若沒有保險，服務的供給也不易傳送。尤其是長期照護的使用者有部份是過去傳統的無償家庭勞動，若不藉由集體保障的方式減輕服務使用的經濟障礙，僅憑個人或家庭的能力實難支持龐大的集體需求，長期照護產業發展也不易成功。

教育部為瞭解挪威對於高齡者及需要長期照護者居住服務模式發展，及協助高齡者及需要長期照護者由機構回到社區居住的推動方式，協助國內推動高齡服務人才培育者對於高齡者及需要長期照護者社區居住與生活服務之理念有深一層的認識與體會，特補助本校於100年8月16日至8月30日辦理「100年度挪威長期照護機構觀摩考察」活動。

他山之石可以攻錯，期盼參訪挪威推展高齡者及需要長期照護者居住服務、學校教育及相關福利機構之運作等，帶給我國長期照護服務相關業務不同角度心思維，也期盼多方參酌他國經驗後，協助本科課程規劃。

貳、觀摩考察目的

近數十年，隨著全球性人權議題及福利服務需求多元趨勢的發展，高齡者及需要長期照護者正常化居住與生活之概念倍受重視。台灣人口老化速度已躍升為全球第一(王順民，2007)，隨著老年人口急增，推估未來 30 年內，長期照護需求將成長 3 倍(衛生署，2009)。面對此一重大的人口改變，未來長期照護支出將大幅增加，復由於傳統家庭照護功能逐漸喪失，一般家庭面對長期照護的龐大經濟壓力恐無法長期負擔，故應及早透過公部門的介入，以減輕個別家庭的經濟負擔，並應以在地老化為制度推動目標，確認中央與地方政府的責任分擔，建立完善的連續性照護及妥善的財務規劃，確保長照需求使用者獲得適當的長期照護。

然而，相較於西方國家，國內長期照護資源發展多以機構式發展為主，此一發展與西方社會自 1960 年代推行去機構化、正常化運動以來，對於協助高齡者及需要長期照護者如同一般人融合於社會，並於社區中生活、工作之理念發展有所不同，西方經驗適足以提醒我們對於相關政策及方案的規劃必須審慎周延，並應多方瞭解先進國家相關推展經驗，以作為借鏡。

挪威高齡者及需要長期照護者多生活於其原有的家中，使用社區化的服務，即使必須住在機構中也藉由機構社區化的理念，提高使用

者與社區的互動獲得世人稱羨。而這也是本次出國考察地區選擇挪威之主因，希望透過國外參訪，對於台灣在推行機構設置朝向社區化、小型化發展，以及高齡者及需要長期照護者社區居住與生活服務等多元居住服務型態之規劃發展有所助益。

本校老人服務事業管理科為培養老人健康照護及管理雙重知能專業人才之專科學校。此次參訪將有助本科之課程設計與教學規劃，亦有助本科培養具有宏觀視野、跨領域知識背景及協調能力之專業人才。本次參訪之重點方向有二：

一、實地參訪挪威提供高齡者社區居住與生活服務模式，及相關高齡者福利服務機構辦理情形。

二、拜訪地方政府社會福利部門，並與政府機關人員交流，瞭解相關服務輸送情形，作為台灣地區推展高齡者社區居住服務與機構業務參考。

參、觀摩考察行程

日期	活動內容	考察重點
8.16(W2)	自台中出發至桃園搭機至香港，先由香港轉機至荷蘭阿姆斯特丹後再轉機至挪威	
8.17(W3)	抵達挪威 Bergsbygda	本次行程係由挪威基督教自由信義會(Evangelical Lutheran Free Church of Norway)尤約翰牧師協助規畫安排，並全程接待工作。該教會長期於台灣、香港等地進行社會服務工作，並實際參與台灣九二一震災社區重建工作。
8.18(W4)	Meeting with social dep. of Porsgrunn city	1. 聽取挪威社會福利發展簡報(Ms. Aud Fleten, director for social care)。 2. 聽取挪威社會現況及福利規劃(Mr. Ingrid E. Kass, director for health and welfare)。
8.19(W5)	Visiting Forsman center. Independent homes for elder. Activities for elderly people.	1. 聽取老人之家 Ms. Anne-Sofie Ronningen(director of center)簡報 2. 參觀老人之家
8.20-21(W6-7)		
8.22(W1)	Doktorlokka bosenter: home for elderly people	1. 聽取失智老人之家 Ms. Bente Berg Nilsen(director of center)簡報 2. 參訪失智老人之家
8.23(W2)	Borgenhaven bo and rehabiliteringssenter	1. 聽取復健中心家 Dr. Aase Futsaether(director of center) 簡報 2. 參訪復健中心
8.23(W3)	Telmark college	1. 聽取 Prof. Inger Ase Reiersen 簡報

8.24(W4)	Center for loan of equipment	1. 聽取輔具中心 Mr.Odin Langslet(leader)簡報 2. 了解輔具中心運作方式 3. 參訪輔具中心
8.25(W5)	Ethics in care of aged people	Ms. Gerd L. Sandvand
8.26-27(W6-7)	Oslo 參訪	How Norwegiand live with the nature
8.28(W1)	Life by deep fjords, Flom	
8.29(W2)	Bergen 參訪	社區參訪、基督教自由信義會國際及社區工作認識； Bergen Free church
8.30(W3)	自挪威出發先至荷蘭阿姆斯特丹，再由阿姆斯特丹轉機至泰國曼谷，再轉機至桃園機場	

肆、參訪內容

一、挪威簡介

挪威面積 385,054 平方公里(含斯瓦爾巴群島、揚馬延島等屬地)，位於斯堪地那維亞半島西部，東與瑞典接壤，西鄰大西洋，南與丹麥隔海相望。海岸線蜿蜒曲折，長達 2.1 萬公里(包括峽灣)，構成了特有的峽灣景色。此外，挪威還與芬蘭、俄羅斯接壤。

斯堪地那維亞山脈縱貫全境，高原、山地、冰川約佔全境 2/3 以上；南部小丘、湖泊、沼澤廣布。年降水量豐富，河流水量充足，水力資源居歐洲首位，98% 電力來自水力發電。全國設 19 個郡(fylke)，下設 433 個自治市(commune)。

2009 年人口為 485 萬，挪威人佔 96%，少數民族薩米人居住在該國北部，首都奧斯陸人口約 80 萬，貨幣為挪威克朗。國民所得約 US\$35,000，為今年世界人文發展指數(預期壽命、教育、GDP 收入)評比第一名；主要出口產品為石油、天然氣、電腦等。

1. 挪威高福利基礎上的社會和諧發展現狀

挪威是聞名世界的北歐“高福利”國家，從 1930 年代就開始實施福利制度，70 年代發現石油迅速富裕起來後，其高福利社會體制不斷發展，如今已經形成自己的成功模式。2000 年—2005 年，挪威連續 5 年被聯合國發展計劃署(UNDP)評選為全球最適合人類居住的國家。聯合國的報告顯示，挪威在生活水準、教育程度和壽命三方面

的綜合指數名列榜首。挪威能連續獲此殊榮，與其自身努力不懈建立和諧社會有密切關係。

1.1.全民社會福利制度的實施

挪威於 1936 年開始實施養老金制度、1938 年實施失業保險制，其福利制度建設在 1945 年-1965 年得到全面發展；1967 年開始實施全民社會福利制度，現行的制度則是 1997 年頒布實施的。挪威向公民發放的主要補貼有：生病及生育醫療補助、單身父母補助、失業現金補助、工傷補助、養老金、遺屬補助和喪葬補助等等，涵蓋“從搖籃到墳墓”所需的各種福利。

1.2.全民保障的醫療體系

挪威於 1911 年實施疾病保險制度，根據現行的「專家醫療服務法」和「建立和實施生理衛生保護法」規定，凡加入挪威全民社會福利制度的人，均可以享受醫院提供的免費住院、治療和用藥。醫院外接受的治療則需自付醫藥費，但議會每年規定一次最高金額。此外，某些特殊疾病或人群可免交自付醫藥費。

1.3.法律保障實現男女平等

北歐國家社會成員性別比例均衡是個傳統，2002 年挪威議會通過法律，要求挪威公司在 2005 年必須將董事會的女性比例上升到 40%，使挪威成為世界上第一個以法律規定女性在公司領導階層比例

的國家。

1.4.均等、免費的受教育機會

人人終生享有受教育的權利和機會是挪威教育政策的宗旨，挪威人從小學到大學的教育全部免收學費。基礎教育方面，挪威在 250 多年前就實施普及義務教育制度，並從 1889 年開始實行 7 年強制性義務教育，1997 年實行 10 年強制性普及義務教育；挪威亦在全國普及高中教育。高等教育以公立大學為主，成人教育也受到重視，政府還透過成人教育，加強對弱勢群體：如讀寫困難的成年人、殘疾人以及成人移民等的教育和培訓。

1.5.社會各行業及各家庭收入差距不大

挪威各行業中，年均收入最高的為油氣行業，該行業個人稅前年均工資為 45 萬至 50 萬克朗；最低收入為商品零售行業和農業，年均收入在 20 萬至 30 萬克朗；最高與最低之間的差距只有 2 倍多。大型企業領導人的所得是社會中個人收入最高的，年所得約 140 萬克朗，但這樣的高所得與最低收入的差距也只有 6 倍多，而且能拿這種高所得的人數全國並不多。社會各階層收入的最頂層與最底層的差距不大，沒有貧富差距太大的感覺，因此社會矛盾也很小。

「讓人不但活下去，而且有尊嚴地活下去」，是挪威社會追求理想社會的苦心。透過社會福利的提供：全民醫藥保險、小孩從小到十

八歲每月都收到固定津貼、婦女帶薪產假九個月、養老金是薪水的70-80%、失業有保險，最好的服務都給了弱者，也促進了挪威社會的和諧。

二、Porsgrunn 市政府挪威社會福利發展歷史、現況與困難

拜會人員包含 Ms. Aud Fleten (Director for social care)及 Ms. Ingrid E. Kass (Social Director for health and welfare)。

參訪重點有二：一為 Porsgrunn 市政概況介紹；二為聽取挪威社會福利發展歷史、現況與困難。

1.Porsgrunn 概況介紹

1.1.挪威共有 430 個地方政府，最大的為奧斯陸(人口約 80 萬人)，最小的為一海島(人口約 200 人)。Porsgrunn 為挪威第八大地方政府 Skien 下的一個自治市，人口數約 3.5 萬人。在挪威，人民所有的服務都由地方政府(自治市)主責，治安及醫療則由中央負責。

1.2.Porsgrunn 市政監督權為民選議員的責任，議員一個月固定開會一次，每月的會議中都邀請專家出席，議員依其專長或興趣參與某一部門的監督，由於大多數的議題在小組討論中完成，因此所需會議時間不長。自治市市政府中有二位全職議員、市長與副市長；另有幾位多數黨的代表人會每星期來 1-2 天，支領部分薪資；市政業務主要由議會聘請的市政經理人(CEO)決定。CEO 下設 Planning and

Supporting Service, Health and Welfare Services, Care Services, Educational Services 及 City Planning and Culture Services 五個部門，負責自治市市政推動。

1.3.挪威人所得的 38%-50%都是繳給政府，因此自治市推動所需經費大多數來自百姓稅收，經費不足時，則由中央政府補助。在挪威，稅收較多的自治市需繳錢給中央，例如 Oslo，但對於較窮困的自治市則是由中央給予較高補助，有助於消弭城市與鄉村稅收差異對市政的影響。

2. 挪威社會福利發展理念與歷史

2.1. 挪威社會福利發展理念—「福利國家」與「福利市政」

挪威、瑞典、丹麥、芬蘭合稱為「斯堪地那維亞國家」(Scandinavian countries)，再加入冰島則稱為「日耳曼」(或稱北歐)國家(Nordic countries)。斯堪地那維亞國家的共同特色包含：人口少、高度工業化發展、地方政府扮演重要的社會政治角色(周月清，2003)。

1945-1975 年為北歐「福利國家」(Welfare State)的「黃金年代」(Pierson, 1998)。然而，1970 年代後期，北歐福利國家開始出現「福利問題」，如家庭解組、青少年犯罪、酒/藥癮、獨居問題等，福利國家在社會安全支出上，開始面對改革的壓力(Hanssen et al., 1996)。

北歐第一代福利國家發展是指國家投入社會福利的經費逐漸成長；爾後是福利國家的「制度化」設計(institutional design)，考量「周

全性」(comprehensiveness)及「普及性」(universalness)，強調「平等」(equality)和「穩定」(solidarity)，即所謂的「社會民主」(social democratic)模式。「周全性」指其提供福利的宗旨為：“公共介入與公共責任是以全民為對象，範圍包括所有的社會需求(social needs)”，強調「再分配」原則。另，北歐國家除強調「全民就業」(work for all)，也強調女性就業，故職場勞力有 50%為女性，公部門的女性受雇者甚至超過 60%(Hanssen et al., 1996)。

因應生育率降低、老人人口比例增加導致的人口結構改變，及婦女就業率提高，「家庭照護」的能力逐漸減少，北歐地方政府除了提供勞動市場促進全民就業外，亦增加「社會服務」的提供，如兒童、老人、障礙者、低收入者。

北歐國家的社會服務屬於「分權化」(de-centralization)體制，地方政府扮演主動角色。「分權化」的傳統，也包含對地方政府的財物分配，採用「整筆撥款(block grant)」方式，稱之為「去科層化」(debureaucratization)。「分權化」是指責任從「縣(county)」下放到「自治市(municipality)」自治，而「縣」是介於中央與「自治市」之間的行政單位。

挪威以社會安全制度為基礎，透過分權化、去科層化及地方政府主導「福利市政」，成為落實智障者去機構教養化全球先驅，促使

智障者搬出「教養院」到社區生活(周月清等，2004)。

2.2.挪威政府的體制—地方自治/分權化(decentralization)

挪威政府體制分為三級：中央政府、縣及「自治市」，但縣對自治市沒有任何管轄權，「自治市」的預算直接來自中央，且縣也逐漸在萎縮中，「市政府」即俗稱的地方政府。中央政府負責大學、醫院、健康及警察體系，與衛生福利相關之中央政府部門為健康及社會部(Ministry of Health and Social Affairs)；「自治市」(地方政府)負責義務教育(0-16歲)、社會服務、道路、水等等；縣政府負責高中教育、牙醫、教養院(institution)及護理之家。

在挪威與長期照顧相關的福利亦隸屬「健康與社會部」，下設「健康部」與「社會部」，分別負責健康照護與社會照護(social care)。社會照護政策的宗旨為：盡可能促使使用者獨立生活，服務系統的目的在提供使用者自主之個人協助(user-controlled personal assistance)，原則包括提供以使用者為中心的服務，及促使使用者生活在其熟悉之環境(The Health and Social Affairs Sector in Norway, 2003)。

挪威政府「平等再分配白皮書」(The Equitable Redistribution White Paper)指出，政策的目的是在促進挪威社會的平等，其價值觀是建立在政府對福利國家的承諾，即「以全民為對象」與「再分配」原則。挪威再分配方案包括：收入、教育與就業、健康、住宅、區域分配—都

會區之經濟生活標準；策略包括：公平有效的稅制、更具彈性的勞動市場和福利政策工作方法、有目標取向之社會與健康服務、社會住宅政策、有組織之社會安全網、及使用者為取向之協調性協助計畫等等 (Ministry of Social Affairs, 1999)。

三、Forsman center in Sandefjord

Forsman center 是一個提供中心住民居住及社區老人日常活動及生活協助的老人公寓，現有 100 間單人及雙人房，共有 104 位老人居住在此。多數挪威老人退休獨居一陣子後，會賣掉自己的房子，以購買或租賃(6,500 Ko/month)的方式搬進本中心。

經理人 Ms. Anne-Sofie Ronningen 負責該中心的經營管理已有 10 年，領導 50 名工作人員，經營管理 6 家規模不一的老人公寓，Anne-Sofie 本人為一營養師。

1.環境介紹

Forsman center 是一棟四層樓的建築，位於市中心，交通相當方便，但環境優雅安靜。建物中庭設有花園(中心有專人負責維護花園)，花園外圍設有桌椅提供老人、家屬及訪客互動或日曬，另有停車場供家屬與訪客停車之用。

該中心除提供退休老人(67 歲)活動與居住空間外，亦是社區各項活動的地方，目的是在維繫中心老人與社區間的互動，因此，每個月

均會安排各式的社區活動於中心舉辦，亦會邀請社區中具特殊技藝的人士至中心為老人表演或提供教學，如演唱、樂器表演、小學生參訪等。目前正努力推展移民家庭與中心的連結，希望透過交流，中心老人教導移民認識挪威文化、說挪威語，移民亦教導老人認識異國文化，藉以產生互動，增進彼此的了解。每天早上9點到下午3點並提供司機免費接送老人到此或外出。

一樓是公共空間及公用設備，二樓以上是住民的家(居住於此的退休老人)，老人可以自購或以租賃方式入住老人公寓，老人可以隨自己的喜好佈置房間，消防安全及門禁則由中心負責。該中心是由政府辦理的，歷史已近20年。一樓公共空間及設施，主要是提供住民活動、用餐、交誼、及維繫人際關係之用，主要空間分述如下：

1.1.活動間(木工室)

挪威男性自幼便會接觸木工製作，因此，許多老人入住後便會要求有這樣的空間提供他們製作木頭家具，中心便提供這樣的空間供老人們使用。此外，有一位退休的專業木匠在此義務教學和提供傢俱修理的服務，社區的老人中亦可將物品送到中心修理，社區老人也可以來此學習，也可自己動手修理，一切免費。中心老人的製成品亦對外展售，所得作為老人購買材料的經費。

1.2.會議室

該空間可提供開會、講座使用，亦開放外界人士借用。社區老人退休時，中心便會邀請他們到本中心訪問，依其喜好、興趣鼓勵老人參加活動，如畫畫、陶瓷、木工、紡織、女紅、做戒指...等。並成立小組邀請老師或藝術家開班指導，此小組活動是持續性的，特別是在秋、冬二季，會議室幾乎天天使用。藝術家教授老人將石頭、水晶研磨後做成戒指，故當老人至野外踏青時便會將小石子拾回作為製作戒指的材料。社區民眾都知道此一空間，多會前來商借使用。

1.3.織布間

女性住民的使用率相當高，成品亦透過展售，做為買原料的經費。平日並邀請專人(可能是殘障者)負責教學活動，因此成品實用、特殊且精美。成品包含玩偶、保溫套、織布、童裝、圍裙、椅墊、毯子、床被套、勾針編織...等。

1.4.運動間

設有撞球設備及簡易的復健設施，但使用者不多，仍有待努力。

1.5.洗衣間

提供住民和社區民眾洗衣、烘乾之用，但須投幣。

1.6.簡易圖書室

利用空間以開放架的方式，提供書報、雜誌供住民及社區民眾借閱。

1.7.理髮美容沙龍

提供住民和社區民眾使用。

1.8.足部護理室

提供住民和社區民眾足部護理，工作人員需高中畢業且接受職業訓練，使用各式天然保養品進行護理，一次收費 140 克朗，需事先預約。

1.9.餐廳/咖啡廳

提供住民、家屬及訪客一天飲食所需，服務時間自 8:00 AM-8:00 PM，價格比外面便宜，全天候提供咖啡、點心。提供的餐飲均符合老人的營養需求，有特殊飲食需求的老人，亦可向餐廳提出要求。

1.10.大會廳

提供開會、講道、大會等用。

1.11.廚房

一塵不染沒有油垢，且部份工作人員為社區中的退休老人，除提供餐廳/咖啡廳一般及特別訂製的食物外，每星期亦可外送兩次訂餐至社區的老人家中，外送人員亦皆為退休老人，外送用膳費與在中心用膳費用相同，故訂餐的社區老人只需支付食物的費用，其他免付。

1.12.中心內老人住屋

房間分單人房及雙人房二種，自購者每月只需付管理服務費用及

其他特殊服務的費用。租賃者則每月支付租金，不需押金，租金依退休金比例計算支付，每年政府補助三次房屋費。房內空間包括：客廳、臥室、小廚房、陽台、置衣間、衛浴間；所需傢俱則由個人依喜好購置，陳設也是個人決定；中心會在衛浴間、床旁設置呼叫系統，亦有電話與管理中心連絡。衛浴間均設有殘障設施，每星期均有專人整理房間。每層樓另設有客廳及公共廚房，供住民交誼使用；公共廚房之置物架可伸縮及上下調整，流理台亦同。

我們參觀了一對夫妻的房間，非常具有個人特色，牆上佈置有先生與太太年輕時的照片、油畫、家人的相片，也佈置了相當多的植栽，屋內陳設全由住民自己布置，相當溫馨。

2. 參觀心得

Sandefjoid 現有六所老人公寓，皆由政府建造，一個老人公寓大概以半徑 10 公里作為其服務範圍。

Forsman center 的經營原則是：公寓是由老人自己決定服務內容及方式，管理人員只是從旁協助老人要做的事情，協助老人將公寓變成老人要的樣子。工作人員不做決定，完全由老人決定，假若沒有老人負責就不做那件事，負責人說：經驗告訴我們，老人做的品質較好。

老人公寓每一年平均提供至少 70 種的活動供老人學習及活動，社區中的人也可以參與。目的是鼓勵社區中的老人走出住家，維持其

社交能力，避免老人「坐在冰山的最高點」，社區老人到中心參加活動對他們幫助很大，既可見老朋友又可交新朋友。此外，社區老人到中心參與活動成為志工，生活也變得豐富，故中心有超過 200 位老人當志工來協助活動，如中心的引導說明、環境的整理佈置，甚至陪伴其他老人外出購物或就醫…等。

參訪當日，自治市亦派了記者前來採訪，瞭解此次參訪的目的並將此次參訪登載於當地的報紙。



四、Doktorløkka bosenter: Home for dementia people

Doktorløkka bosenter 是一個提供輕度失智症患者居住的護理之家，住民若由輕度轉變成重度者亦可續住此地，平均居住時間大約 5 年。設立目標是營造住民“家”的感覺，而不是將他們視為病人。設立至今已有 10 年，可收留 24 位失智症老人。護理之家現由 1 位經理人、2 位護理人員、8 位照顧服務員提供服務。

長住者 1 人/間，短住型 2 人/間，室內皆可由住民自行佈置；短住型是 3 週居住在護理之家，6 週在家居住，具有喘息服務的功能。

住民入住時，家人必須填具入住者詳細的基本資料，包含家族成員背景資料(姓名、學經歷、興趣、特徵、病史...等)，作為工作人員與住民溝通互動的共同話題。家人提出申請後，地方政府負責評估，再決定至哪個護理之家，不是由住民決定。但若地方政府決定的護理之家覺得該住民不適合該護理之家，則該護理之家可向地方政府提出改分發的申請。

因目標是“家”的感覺，所以每天的作息時間完全由住民決定，起床後則與照顧者一起使用早餐；用完餐後，照顧人員會陪同住民一起進行活動(至戶外看花、外出購物...)，有時住民想要獨處時，照顧者則在一旁陪侍或只是隨行於住民身後。另依季節變化，安排不同活動，如秋天賞楓、冬天至山區滑雪，甚至帶住民出國，目的都是在喚

醒或加強住民對自己過去的經驗。帶住民出國旅行，是因為對失智症患者而言，感覺比記憶力留得更久。

中心的活動完全都是彈性，依住民狀況或需求訂定實施，相當個人化。因此，機構設有專門設計活動的工作人員，每週至少在機構工作 2.5 個工作天，專門負責住民活動設計。

住民每個月支付 8,000-9,000 克朗，其中 75-80%由政府自其退休金中直接撥付護理之家，所以每個人繳付護理之家的費用會因所得而不同。平均一位住民一年的照顧費用約 760,000 克朗，其中住民自付約 160,000 克朗，不足的 600,000 克朗則全由政府補助。

居住自己家中的年輕失智症患者，如有需要，地方政府可以每週派工作人員至患者家中，陪伴患者外出進行各式活動(購物、用餐...)，目的在加強失智症患者與社會的連結，這樣的服務方式可一直提供至患者到達 80 歲。

五、Borghaven bo and rehabiliteringscenter

Borghaven bo and rehabiliteringscenter 為一復健中心，下設 6 個部門提供社區中需要復健治療者、智障者及老人所需要的復健治療。6 個部門為：家庭照顧部門、活動部門、智障服務部門(成年人)、物理治療部門、短期居住部門、老人照顧部門。工作人員以治療師、活動設計人員、護理人員及照顧人員為主。

復健中心是一棟二層樓的無障礙建築，交通方便、環境優雅安靜，方便使用者到中心接受治療，另，該中心亦主動提供服務至患者家中。該中心提供輔具出借業務，因此，設有完整的人力負責輔具的整理、清潔及管理，所有的輔具出借皆為免費。

該中心設有完善的評估中心，提供患者及家屬完善的諮詢服務，再依評估結果，提供完善的復健治療療程(物理治療、職能治療、水療...)，並提供住院服務，但最終目標仍然是讓病患可以回到其熟悉的環境。有需要住院者平均入住 20 天。

中心設置的復健室及其他各項設施亦都對外開放使用，人數較多或有特定需求亦可提出申請，中心會派人解說及指導。

六、Telmark college

拜訪 Telmark college 護理系，該系由 Sigrun Hvalvik(PhD,Msc,BA, RN)及 Inger Ase Reiersen(Msc, BA, RN)二位教授負責解說。Telmark University College 設有 post graduate program 招收 aging and care of the elderly 的學生。這是一個 2 年 60 學分的課程，第一年課程包含老化問題、生活照護、法律(規)、老人醫學及老人疾病等，並包含 6.5 週的 workshop；第二年課程包含長期照護、健康照護系統、健康照護組織，及 5 週的 workshop，另外，學生必須完成實務專題作業。

七、NAV Hjelpmiddelsentral Telmark

7.1.成立宗旨、服務項目及對象

NAV 中心成立於 1979 年，中心目標係透過輔具服務，滿足需要者的需求、協助需要者活得更好、活得更具價值，並提升輔具再利用價值。中心除提供輔具出借服務外，另設有輔具設計及修理工廠，幫助需要者研發輔具，也兼具器材故障的修理責任。提供使用的輔具均供長期使用，至少都達 2 年以上，且全部免費。此外，亦可免費至家中幫忙設計無障礙空間。

服務對象為服務區域內住在家庭中的個人(居家使用)，不含醫院或機構。該租借中心為政府設立的機構，免費提供輔具給兒童、老人及殘障者，輔具包含輪椅、特殊功能器具、兒童用物等，所有輔具皆由中央政府提供，法定任何人皆可借用。NAV 除提供輔具相關服務外，亦須提出報告給當地政府，透過報告反映使用者的需求，建議政府改善計畫。

7.2.經費來源及人員

7.2.1.經費來源

NAV 中心的營運預算 75% 來自中央政府、25% 來自 Telmark 市政府；相關輔具及設施的購買則 100% 來自國家保險；所有輔具的採購均透過中央採購的方式購買，以取得最好的折扣價。

7.2.2.人員

人員編制包含：器材功能研究人員、人體工學治療師、物理治療師，電機技師，失明者教育人員、驗光師，失聰者教育人員、聽力檢查人員、修理廠工作人員，清潔人員、翻譯人員、輔具運送人員、倉管人員等。

7.3.特色

NAV 中心的工作人員均各有專業，中心對各類人員也提供各種進修研究機會，協助員工專業領域發展，增進工作品質。

免費借用的輔具損壞時可由使用者送回修理，或由中心至使用者家中修理或更換；遇有特殊器材，中心若未能自行修理，則另有特約廠商修理。設有電腦啟智教育用品供給學習障礙者使用，必要時可赴借用者家中說明並教導操作方法。

7.4.借用流程

申請責任由需要者(殘障者)自行申請，須先經醫生或物理治療師評估、證明；不方便申請者，可委由居家護理人員協助填寫申請表，由借用者簽名，然後寄到中心來。

核對文件齊全後，由 NAV 中心派遣護士及物理治療師前往申請者家中進行評估，並與申請者討論適合使用之器材。

確認使用者需求後，NAV 中心即安排所需之用品，若中心無此物件，則由中心直接向廠商訂貨，價格係依中央政府與廠商預先訂好的

價錢。若評估人員指定之廠牌，中心有相同功能之物件，則中心可以既有之物件提供使用。一般而言，提出申請後，必須在 7-8 個工作天內將物品送至使用者手中。

亦有特殊設計的改裝汽車可提供借用，但需經嚴格的評估，例如多重殘障嬰兒之父母、漸凍人家屬均可申請汽車，以送嬰兒至醫療單位診療或復健。

7.5.歸還與管理

借用者使用完畢送還中心後，輔具皆必須經過工作人員進行消毒、清潔，詳細的檢查，按金屬、布類等分門別類後給予電腦編號，方可再出借使用。

輔具借出日期及借用者等資料皆鑑入資訊管理系統，以進行顧客及資材管理；中心設有兩個門，一門入一門出，用過之物還回來時，放在另一大門口即可。

7.6.挪威輔具政策

整體而言，挪威輔具服務制度包含：資訊提供、專業諮詢評估訓練、輔具維修、回收再利用、輔具統一採購、專業審核、教育推廣與輔具研發等。該制度的特色包含：(1)市民皆可申請免費輔具，政府統籌輔具的採購，輔具中心皆由專業人員負責審核輔具的需求性與適合性，標準一致，較能控管服務品質；(2)政府分三層級劃分權責，

可避免角色混淆，民眾易獲得所需資源；(3)「補物不補錢」的輔具補助制度，使民眾注重「是否得到適用之輔具」，避免民眾或廠商利用金錢補助的漏洞，且無法獲得適當輔具之弊端；(4)強調專業化，不論任何層級，均由專業人員評估需求後提出建議，且複雜個案轉介至中央政府層級時，須先經過「直接試用」階段，避免發生錯買錯用的情況；(5)緊密結合服務諮詢、專業評估訓練、輔具維修、回收、再利用等服務重點；(6)公權力介入採購，使輔具價格合理化，減少政府不必要支出，同時可影響輔具產業之品質管控，確保輔具的品質。

當然挪威的輔具制度也非完美，近年來，挪威政府在輔具方面的支出逐年增加。因此，政府訂定了輔具回收再利用的比例(50%)，希望做到每個地方政府的資源公平分配且彼此互助合作。

伍、參訪心得

挪威是社會主義色彩濃厚的福利國家，強調再分配(如所得稅在38%至50%、食物稅15%、營業稅及消費稅為25%、汽車稅120%)、平等(equality)及穩定(solidarity)是社會福利輸送的原則。因此，免費提供並保障每一國民之教育、健康照護及社會服務。

挪威政府以高稅制做為減少貧富差距的方法，使所有國民在基本生活安全上受到保障，在基本需求無虞下激發人們向上及行善的能力，發展個人的潛能。在此理念下，政府認為人民生活安全之保障為

政府最主要的責任，並透過法律加以規範及保障。社會福利的措施的核心價值，在於滿足個人之需要為目標。因此不必區分障礙者、原住民、老人、弱勢等，並加以標籤化。而是以更人本、人道的方式照顧所有有需要的國民，使高齡者與障礙者也能與一般「正常人」同樣的，有尊嚴的、公平的，在社區中過有品質的生活。

參訪中所見居住於中心的失智老人，雖居住於機構中，但外觀健康、神情愉悅，且隨時都有工作人員陪伴，這與台灣安養護機構內老人沉寂、落寞之神情顯有不同。

回台灣後，未來可以努力的方向：(1)去專業化、去機構化、去科層化，學習從使用者的立場思考、決定，根據使用者的需要提供適切的服務；(2)在服務模式上，停止繼續增加機構式服務；(3)發展社區模式及居家模式的服務，提供需要者不同的選擇；(4)改善現有機構內的環境，提供機構內的個案更自由行動、能參與決定、能更多選擇、能參與社區的生活環境。

陸、建議

長期照護/顧需要中央與地方之間的合作，首先須由制度面著手，加速衛政、社政主管部門的整合，儘速推動長期照護服務法及長照保險法，明定政府相關單位權責；其次，減少大型長照機構的興建，開拓多元的居住服務方案，增加使用者及其家屬多元化的居住選擇；

再次，提升現有服務資源的環境，尤其是機構式長照機構。此外，提供家庭照顧者喘息與協助措施，協助家屬在照顧過程中獲得適當的支持。

柒、結語

本次實地參訪了挪威老人公寓、失智症護理之家、復健中心、輔具出借中心等單位，個人見識到該國提供給長期照護需求者正常化生活的各項作法，以及更深體認其強調尊重平等、人性及個人生命價值之概念，這不僅是服務工作者應該融入實際照顧個案的理念，也是政府相關單位未來在制定政策與法令時不容忽視的思考方式。

不可否認，挪威能順利推展各項福利作為與其社會經濟發展、政治環境安定、高稅收制度及地方自治的落實等因素密切相關，但真要放在台灣社會施行，國民文化內涵、宗教信仰及文化都須予以評估調整，另各項政策推展或創新服務，均非一促即成，除有計畫性及相關配套措施外，從中央到地方、政府到民間，也必須互相協助共同努力，方能落實發揮成效。

最後要感謝教育部及國立臺中護理專科學校的經費補助，使本次觀摩活動，在資源有限下仍圓滿完成；挪威基督教自由信義會尤約翰牧師協助規畫安排考察行程，並全程接待、翻譯等，以上各項的協助促成本次參訪得以順利成行，再次於此一併致謝。

活動照片

照片一：Porsgrunn 市政廳



照片二：Porsgrunn 自治市議會廳



照片三：Forsman center 外觀及中庭花園



照片四：Forsman center 住民自己佈置的客廳。



照片五：Doktorløkka bosenter



照片六：Doktorløkka bosenter 工作人員陪同住民散步



照片七：Borghaven bo and rehabiliteringscenter 復健室



照片八：Borghaven bo and rehabiliteringscenter 設置適合障礙者使用之廚房



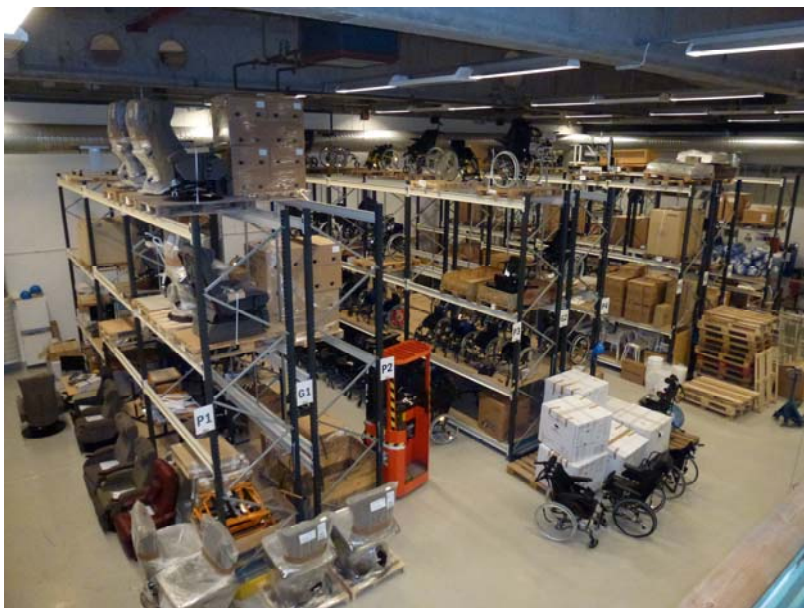
照片九：Telmark college 二位接待教師



照片十：NAV 輔具中心



照片十一：NAV 輔具中心之物流中心



照片十二：NAV 輔具中心輔具維修區

