

出國報告（出國類別：考察）

2018 英國銀髮創新參訪團報告書

服務機關：衛生福利部

姓名職稱：長期照顧司籌備辦公室科長 楊雅嵐

派赴國家：英國

出國期間：107 年 6 月 9 日至 6 月 19 日

報告日期：107 年 9 月 14 日

摘要

我國自今年（2018）3月老年人口突破14%，正式邁入「高齡社會」，依國家發展委員會推估8年後，則將成為「超高齡社會」。面臨我國高齡化的浪潮，如何協助老人活力老化、健康維護，壓縮老年疾病與失能時間，並讓長者在熟悉的環境獲得在地且妥適的照顧服務，維持其尊嚴及自主的生活，實為因應高齡化社會的重要課題。英國早於1975年進入高齡社會，於面對上述這些挑戰，英國在資源和經費緊縮的情況下，藉著跨界協力，整合資源，從使用者角度出發，發展出各式服務方案，同時關注品質的監測，為長者提供更好的服務，有鑒於此，本次參訪英國，參訪社區整合照顧服務、失智照顧服務、創意高齡服務、時間銀行、失智友善社區與國家級品質監測等亮點組織，探索其創新模式並分析成功原則，瞭解英國推動銀髮產業之社會企業和創新的支持體系，全方位回應高齡化需求，以作為我國推動高齡照顧政策的參考與借鏡，進而提升老人長照服務之品質。

目 錄

壹、目的-----	4
貳、考察行程-----	6
參、考察人員-----	7
肆、考察內容介紹	
一、Age UK -----	8
二、Age UK Croydon -----	12
三、Age UK Camden -----	15
四、Meet Me at the Albany -----	18
五、Baring Foundation -----	23
六、Dementia Adventure-----	27
七、Give &Take Care -----	31
八、Alzheimer’ s Society -----	36
九、International Consortium for Health Outcomes Measurement(ICHOM)-----	42
十、Care Quality Commission (CQC)-----	44
十一、Center for Ageing Better -----	48
伍、建議與結論-----	50

壹、目的

我國自 1993 年起邁入人口老化社會以來，65 歲以上老人所占比率持續攀升，就在今年（2018）3 月底 65 歲以上老人達到 331 萬 2000 人，正式突破 14%，代表台灣已在 25 年內由「高齡化社會」邁入「高齡社會」。然而據國家發展委員會推估，預計在 8 年後，也就是 2026 年，我國老年人口將超過 20%，與日本、南韓、新加坡及歐洲部分國家同列為「超高齡社會」。在此一趨勢下，如何協助老人活力老化、健康維護，壓縮老年疾病與失能時間，並讓長者在熟悉的環境獲得在地且妥適的照顧服務，維持其尊嚴及自主的生活，實為因應高齡化社會的重要課題。

我國整體人口結構快速趨向高齡化，使得長期照顧需求人數也同步增加。隨著人口老化及照顧服務需求多元化，為因應失能、失智人口增加所衍生之長照需求，提供從支持家庭、居家、社區到住宿式照顧之多元連續服務，建立以社區為基礎之長照服務體系，我國自 106 年 1 月起實施長照 2.0，以回應高齡化社會的長照問題。

長照 2.0 的目標希向前端銜接預防保健、活力老化、減緩失能，促進長者健康福祉，提升老人生活品質；向後端提供多目標社區式支持服務，轉銜在宅臨終安寧照顧，減輕家屬照顧壓力，減少長照負擔。除積極推廣社區整體照顧模式試辦計畫、發展創新服務，建構以社區為基礎的健康照護團隊體系，並將服務延伸銜接至出院準備服務、居家醫療等服務。

英國早在 1975 年進入高齡社會，半個多世紀以來，人口平均壽命仍持續延長，目前高達 15,000 位 100 歲以上的高齡長者現存於英國社會中。台灣同樣面對人口老化浪潮，傳統社會福利結構面臨的挑戰，無論在政策規劃、方案推展、人力充實、品質提升、服務整合面等，皆需要社會支持體系具備更多彈性創意的能量，由政府與民間共同合作，思考多元跨域之老人社區整合多元照顧與服務創新模式，方能予以因應。

有鑒於此，本次參訪學習團到訪英國，瞭解英國各銀髮產業的領先組織從各層面，由下而上思考多元創新服務方案，建構安老樂活上的推動，參訪重點包含「社區整合服務」與「失智服務與生活支持」兩大區塊，並安排參訪社區整合照顧服務、失智照顧服務、創意高齡服務、時間銀行、失智友善社區與國家級品質監測等亮點組織，探索其創新模式並分析成功原則，瞭解英國推動銀髮產業之社會企業和創新的支持體系。如何從整合服務、藝術/社會參與、到成效導向服務輸送體制的建立，全方位回應高齡化需求，以作為我國推動高齡照顧政策的參考與

借鏡，進而提升老人福利服務之品質。

參訪重點包含：

- 一、探訪英國社區型長者服務模式，思考多元社區服務可能性
- 二、瞭解新型態失智服務與支持，重視高齡者能力與價值
- 三、思考多元形式，運用志工人力回應照護人力短缺
- 四、利用藝術與文化活動豐富長者生活，提升生活福祉與幸福感
- 五、改善高齡照護服務品質，了解成效指標系統的建立及維持

貳、考察行程

日期	星期	時間	活動內容	地址
6/9-10	六-日	全日	搭乘長榮航空 BR67 前往倫敦	倫敦希斯洛機場
6/11	一	上午	Age UK Croydon	2 Katharine Street Croydon CR0 1NX
		下午	Age UK	Tavis House 1-6 Tavistock Square, London WC1H 9NA
		傍晚	Age UK Camden	
6/12	二	上午	Meet Me at Albany	Douglas Way. Deptford. London SE8 4AG
		下午	Baring Foundation	ING Bank at: 8-10 Moorgate, London EC2R 6DA.
6/13	三	上午	Dementia Adventure	Unit 11 Old Park Farm Main Road Ford End Essex CM3 1LN
		下午	Give&Take Care	Brunel University London Heinz Wolff Building,Room,HNZW011,Uxbridge,UB8 3PH.
6/14	四	上午	Alzheimer Society	43-44 Crutched Friars, London, EC3N 2AE
		下午	ICHOM	Hamilton House, 4 Mabledon Place London, WC1H 9BB UK
		傍晚	CQC	151 Buckingham Palace Road London SW1W 9SZ
6/15	五	上午	Center for Aging Better	Centre for Ageing Better Level 3, Angel Building 407 St John St London EC1V 4AD
		下午	搭乘長榮航空 BR68 回國	倫敦希斯洛機場
6/16	六	下午	抵達台灣桃園國際機場	台灣桃園國際機場

參、考察人員

姓名	單位	職稱
楊雅嵐	衛生福利部	長期照顧司籌備辦公室科長
高淑真	新北市政府衛生局	副局長
顏婉娟	新北市政府衛生局	高齡及長期照顧科股長
邱若灝	行政院輔導會八德榮譽國民之家	輔導組輔導員
蔡昕伶	銀享全球	執行長
楊寧茵	銀享全球	共同創辦人
吳雅琴	財團法人基督教芥菜種會	社區工作處主任
江宜錦	財團法人基督教芥菜種會	習藝所主任
王淑貞	花蓮慈濟醫院	護理部副主任
邱琳婷	聯順居家護理所	專案經理
陳毓璟	國立中正大學	成人教育學系
龔鈴智	社團法人中華康源活力行願會	秘書長
陳淑芬	心教育發展協會	秘書長
黃麗凰	台北市葉媽媽老人長期照顧中心	主任
李斐可	安訢醫療儀器有限公司	執行長
高瑞良	永軒健康顧問股份有限公司	協理
陳俊良	永軒健康顧問股份有限公司	醫療服務部
巫瑩慧	雙澄照顧創新	負責人

肆、考察內容介紹

一、Age UK

(一) Age UK 介紹

Age UK 是英國最大的高齡服務慈善單位，前身是Age Concern以及Help the Aged，於2009年合併之後Age UK，成為英國高齡照顧最大的機構，提供長者多元服務。旨在幫助高齡者享受老後生活，每年藉諮詢和服務提供，幫助7百萬高齡者。Age UK是全國性組織，總部設在倫敦，負責倡議及服務開發，主要在政策制訂包括老人服務部分的設計；此外，目前全英國共有168個各自獨立的分會，與Age UK密切合作推展相關服務。地方型Age UK分會有168個主要針對社區需求開發相對服務。

(二) Age UK 整合照顧服務 (Integrated Care Services)

1. Age UK 整合服務的核心理念：Age UK 於 2012 年起推動整合性的照顧服務，希望透過系統性改變，將醫療、社區照顧及志願性服務串連起來，提供長者較好的服務以社區為中心，透過小規模的試行，和非常具有針對性的資料蒐集與分析，先找出社區中需要幫助的亞健康長者，然後以每名長者為中心，透過 Age UK 工作人員和志工，串連他們的需要，包括醫療、社福和生活服務等各項需求，以讓這名長者可以自己照顧自己為目標來進行質的提升，目標涵蓋身心靈三方面的全人照顧。Age UK 的座右銘：就是 Love Later Life（熱愛晚年生活），因此與其強調照顧服務，他們更強調如何「提升幸福感」，並以此做為其「個人化整合照顧服務 (Personalized Integrated care) 的核心價值和目標。
2. Age UK 整合照顧服務運作機制：
 - (1) 家庭醫師 (GP) 篩選出社區高風險性長者，發現個案問題，轉介給 PIC 的條件，需符合 2 種以上的慢性疾病者及一年內入院兩次。
 - (2) 個人獨立協調員 (PIC) 與長者進行需求面談，瞭解聯繫長者探詢服務意願、瞭解長輩生活需求，並進行志工媒合。
 - (3) 與相關工作成員及志工組成團隊，共同討論後，依長者需求制訂 12-24 週服務計畫，進行資源連結(交通接送、社會互動、訊息和諮詢、採購、跌倒預防和其他協助等)。

(4) 檢視整體團隊服務、修正及排除障礙，最終目的為希望透過服務改善長者生活。有很多人沒辦法符合條件，Age UK 有相當多其他福利單位，可以做另外的協助。

3. 根據 Age UK 說明，該新型態整合性服務於 2011 年實施後有很好的成效，2013 年統計發現：長者幸福感增加 23%，降低長者 49% 急性醫療之需求，醫療成本也降低了 8%，也就是說透過服務改善長者健康，讓系統節省 25% 的支出。

(三) 個人獨立協調員 (Personal Independence Coordinator, 簡稱 PIC)

1. 「PIC」(Personal Integrated Care, 個人獨立協調員) 為連結正式與非正式服務的人，為整個 Age UK 發展社區整合照顧服務的核心，負責內外資源的整合與協調 PIC 非定位為專業服務提供者，而是以強化長者的「生活支持」，以「增加幸福感」為使命，居中協調，聯繫親屬、照護工作者與其他單位，並且協助長者與社區建立連結。PIC 會緊密協調居服與醫護單位溝通照護計畫的合適性，確保這些單位提供的是長者喜歡的服務。因此，PIC 的職責特質是能夠很快與參加者建立關係及信任感，並擅長溝通，所以不必由傳統照顧體系中的醫護或社工背景來擔任 PIC 主要聘用社會科學背景的人員擔任，而非醫師或護理師擔任，有效開拓長照多元領域的人才利用。而 PIC 正式進入服務之前仍需經過一連串的培訓，以建立基礎的專業素養。
2. 個人獨立協調員需對長者做通盤的了解，以及思考志工可以扮演的角色。接著和相關人員組成的團隊，進行個案專屬的照顧和管理，工作重點原則包含：
 - (1) 專業介入協助問題的解決。
 - (2) 發掘個案能力，鼓勵發展。
 - (3) 連結各種不同服務專業。
 - (4) 尊重個案意願與選擇。

PIC 成功的關鍵在於「理解個案的生活方式」，連結各項資源協助長輩達到健康、生活的改善與獨立，並善用志願工作者幫助長者一起實踐照顧計畫。

(四) 善用志工人力運用 (befriending services)

Age UK 成立了整合照顧服務部門，希望成為政府和民眾間服務與需求的連結點。而他們最重要的突破，就是引進訓練有素的「志工」

成為整合服務的串連者，也因此大幅提高了病人和使用者的滿意度。由受過訓練的志工，定期透過電話或面對面拜訪的方式陪伴長者，話務中心每年撥出超過三萬通電話給獨居長者，提供基本的支持，有效改善社區中許多獨居長者孤獨的問題，促進獨立。

1. 其他服務還包括：政策倡議、居家安全與空間改善、法律事務、旅遊，以及社區營造消彌年齡歧視、推動在地老化等等。
2. 志工的基本條件：必須沒有犯罪紀錄、安排接受完整訓練、年齡最好與個案相符，而且人格特質上與個案有共通點，而志工亦需要每個月一次報告服務與支持狀況。

(五) 經費來源

Age UK組織整合部門，包括醫療與社福，以及新型態服務發展的整合。整個Age UK有2/3的資源收入來自社會企業部門，譬如2013-2014兩年間超過4萬5千人使用個人警報器、超過1,000萬人在全國慈善商店消費等等，社會企業獲得的營利重新投入Age UK提供相關服務。此外，遺產捐贈達2,000多萬英鎊。收費方面，視在地需求及社經狀況，完全由在地Age UK價格差異化，訂出不同價格，或地方性Age UK若取得較多資源，可能所有服務皆免費，基本上依在地需求，開發服務與訂定價格。

(六) 參訪剪影



AGE UK 大樓外部標示圖



AGE UK logo 與宗旨 圖片來源：Age UK 官網



圖片來源： Age UK 官網

二、 Age UK Croydon

(一) Age UK Croydon 介紹

Croydon 是 1995 年成立的社會福利機構，並於 2010 年加入 Age UK 網絡，為提供 Croydon 社區長者重要生活資訊及支援服務，以建立幸福感為核心宗旨。作為獨立慈善組織，Age UK Croydon 服務項目多元，從居家支持服務、防止摔倒安全計畫，也延伸到住院期間的生活協助與返家生活適應訓練。

此外，單位也在 2016 年獲得 Age UK 及在地政府的支持，開始推行整合服務(Personal Integrated Care)計畫，透過服務協調者(Personal Independence Coordinator)深度了解對長輩重要的生活目標，建立以幸福感為核心的計畫，並整合醫療和社福服務，目前有 18 個 PIC、3 個支援工作者及 50 名志工，協助 200 多位長者提升其自立能力和降低緊急照護，志工沒有對應的時薪，但他們可能需要陪長輩去日照中心等，這些所產生的交通費（衍伸費用），仍會由單位支付，志工也會有對應的培訓。

(二) 整合聯盟 One CroydonAlliance

Croydon 為推動整合服務計畫(Personal Integrated Care)，成立 One Croydon Alliance 整合聯盟，願景是以個案為導向，進行各項專業服務的整合，幫助個案活出更好的生活。邀集在地的醫療健康服務（如台灣的衛生所）、家庭醫師聯盟、衛福部基金信託、地方政府、Age UK Croydon 等單位加入聯盟。2015 年開始整合在地的團隊，2016 年 11 月推動社區整合網絡（Integrated Community Networks ICNs）服務，主要強調「復能及復健」出院準備、家庭支持等相關項目。把社工、藥師、家庭醫師、居家護理、PIC 等專業結合在一起。

(三) LIFE 服務(Living Independently For Everyone)

One CroydonAlliance 自 2017 年 9 月推動 LIFE(Living Independently For Everyone)服務，強調賦能與復健服務，透過出院準備計畫，連結社工、藥師、家庭醫師、居家護理、PIC 等五種專業組成工作團隊，進行系統性的全面評估，使出院的病人離開醫院回到家後，可即時獲得所需資源與支持。目前約服務 500 人。

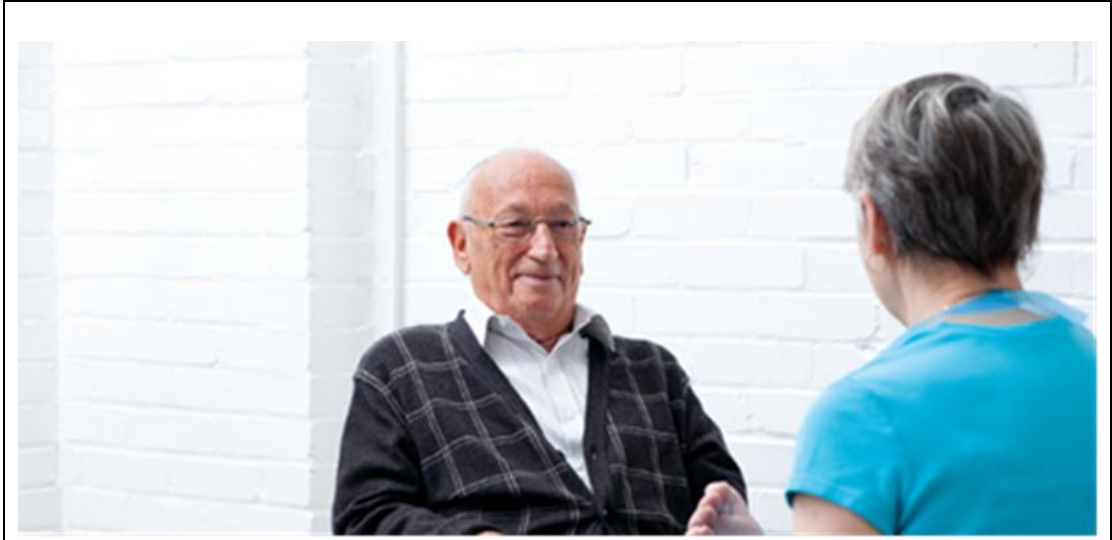
(四) Age UK Croydon 的願景

Age UK Croydon 的願景是「服務區內的長者可以享受老後生活」，健康的改善和生活的獨立後每一個服務都是對長輩個人的需求，無論是醫療、財稅、環境還是生活，在長輩離開醫院後，提供更好的復能計劃：諮詢、福利、財務規劃。另透過 PIC 連結專業和建立共識，以友善的態度鼓勵面對正向的人生，讓當地的長者可以享受老後生活，其目標是希望把過去放在後端急性醫療的處置，提到前端的社區預防，而且是經由連結在地社會福利、衛生醫療和政府等機構來共同完成，這是過去不容易達成的平台。

(五) 參訪剪影



Age UK Croydon 進行 One Croydon Alliance 簡報



LIFE 服務家訪評估，圖片來源 Age UK Croydon 網站

三、 Age UK Camden

(一) Age UK Camden

Age UK Camden 宗旨為「為失智者建立及維持聯結的支持網絡，提供多元失智服務與生活支持」，是一個服務在地長輩超過 50 年，擁有 60 多名員工及 200 多名志工的獨立慈善單位。每年幫助 9000 多名長者，提供照顧、健康、住房、財務、休閒等直接或是諮詢服務。

(二) 多元服務項目

Age UK Camden 服務項目非常多元，從社區連結、居家服務、照顧管理專員、購物、諮商與心理輔導、資訊提供與建議、長照服務費用支付、電腦和科技產品使用教學及指甲服務等，服務範圍遍及高齡生活各個層面。 Age UK Camden 並設有二間日照中心(Henderson Court 與 Great Croft)，提供社交和興趣為基礎的活動。中心內都設有專業團隊，致力於支持和幫助患有失智症和複雜需求的人們享受晚年生活。中心一周開放 5 天，費用從每天 25 英鎊到 65 英鎊不等。

(三) Age UK Camden的失智服務

1. Age UK Camden設有失智支援團隊，在初次家訪後，和失智症患者、其照顧者及家人共同討論專屬計畫，提供生活面和情感面的支持；此外，另提供友誼支持服務(Dementia Befriending)，媒合志工固定拜訪失智症者。
2. 失智服務申請條件，個案必須符合下列其中之一：
 - (1) 沒有使用任何社會資源及缺乏或是沒有家人的支持。
 - (2) 即使有使用其他資源，但家人和朋友的協助有困難。
 - (3) 無法外出而且缺乏家人支持。
 - (4) 無法外出。

(四) 失智者福祉計畫(Dementia Wellbeing)

服務對象以輕度和中度的失智者為主，希望能透過不同的活動和協助，讓他們在家裡和社區中能夠有選擇和決定權，延長獨立和滿意的生活越久越好。所以 Camden 分會所做的各項長者服務都可以搭配，包括協助向地區政府申請房屋修繕或報稅，也可安排參與兩間日間照顧中心 Henderson Court 或 Great Croft 的服務。工作團隊會服務個案

6-12 個月，依照個案意願以每週、每兩週或每個月一次來進行，受過完整訓練的志工會全程參與。

(五) 友誼支持 (Dementia Befriending) 服務

服務對象是以當地 55 歲以上居民，有記憶退化問題或已確認是輕度失智者，不過申請規定比福祉計畫彈性一點，有使用其他社會資源的人沒有被排除。工作人員在第一次家庭訪問之後，會和家屬或者是照顧者一起來擬定個人的陪伴計畫，配合個案的需求，提供生活和情感上的支持。

運作模式以一對一的形式，協助進行喜歡的興趣、增進社會連結、運作日常功能等，以維持獨立能力。項目包括：聊天、陪伴參加社區活動、增加個案自信和減少焦慮、幫忙寫卡片等。志工督導會先串起友誼橋梁，雙方慢慢熟悉可以互相接納後，再交由志工每週 2 小時定期探訪。

(六) 參訪剪影



工作人員進行 Dementia Wellbeing Service 計畫簡報



Dementia Wellbeing Service

Independence and choice for people living with memory loss and dementia



Age UK Camden services

Helping to make later life a fulfilling and enjoyable experience



Age UK Camden 與 Dementia Wellbeing Service 服務單張

四、 Meet Me at the Albany

(一) Meet Me at Albany計畫

1. Meet Me at Albany計畫是2013年起，由Lewisham市政委員會所支持的計畫，期待透過藝術來減少長者孤獨感，提供一種創意的日常生活支援方法，也支持人們成為自己社區中被認可和重視的人。計畫以藝術參與做為服務提供的主軸，希望建構平台，讓在地長者透過藝術提升生活的質量及增加獨立性。Lewisham委託「圓滿實現藝術(Entelechy Arts)」這個單位，連結Albany公共中心，為社區長者創造另類日間服務中心-Meet Me At the Albany，學習其透過藝術實踐，豐富活躍、衰弱、或孤獨長者的生活和連結。透過社區和藝術的資源，來發展多元和創意的活動。該計畫獲選為2016英國政府文化白皮書的最佳案例。
2. Albany 位在倫敦的東南方，是一個集合表演場、排練空間、辦公室、劇院等多功能的場所。有三大場域，Meet me與我相遇的計劃場所、圖書館大樓及位於二、三公里外的劇院，一年的整體藝術活動有約四百多項。

(二) 計畫目標：

1. 建立一個由健康、失能和獨居長者組成的社群，通過共同參與藝術活動，建立新連結。
2. 為健康、失能及獨居的長者制定藝術技能發展計劃。
3. 尋找並支持新興的熟齡藝術家，通過參與藝術實踐，為孤獨長者的生活帶來新的目的和意義，創造讓他們生活經驗獲得認可的情境。
4. 通過參與藝術實踐，讓較年輕的長者找到新的方法支持較年長且更孤獨的同儕參與社區活動。

(三) 服務項目

1. 高齡活動：定期的聚會，讓長者和藝術家一起進行多項創意體驗，每週二10:30 - 14:30的定期聚會，讓60歲以上的長者可以參加工作坊以促進彼此交流，並同時享受六英鎊(約台幣250元)的午餐和飲料。長者可以參與創意工作坊，如詩歌的創作、雕塑、織布設計、畫畫、雕塑、手工藝、跳舞，每週都會有對應的活動，一年50周都會有藝術參與的活動。雖然是與專業的藝術家合作，服務單位會諮詢參與者的

期待，而不是由專家或工作團隊自行設計。藝術家沒有事先規劃課程，而是讓專業人員一起參與後，先和長者進行開放性的摸索與探討，再找出適合的學習和表現方式，理解與同理長者的狀況，這樣子才有基礎可以共同創作。

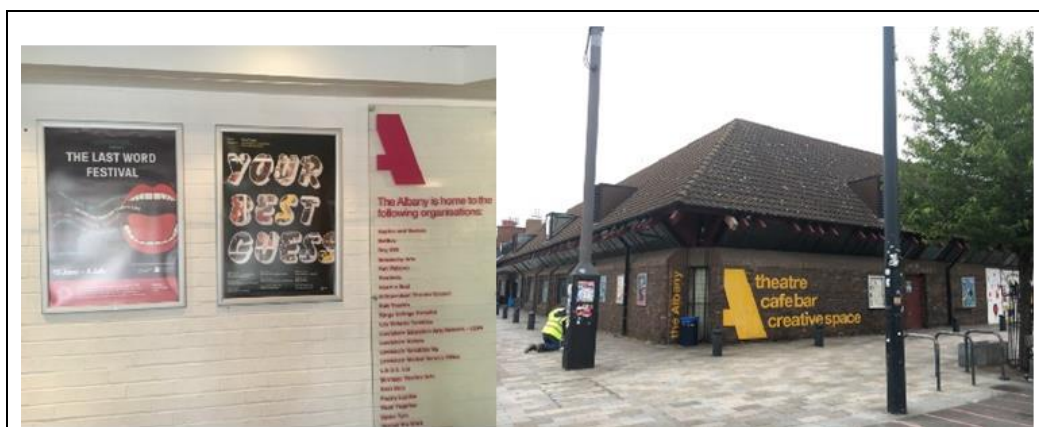
2. Meet Me at Lewisham：與當地社會住宅協會共同設計方案內容，由於社會住宅協會管理當地許多的社會住宅，其社會住宅內會有公共空間，用同樣的方式去邀請藝術家進到其中做藝術參與的活動規劃與執行。此計畫是在2016年接受Celebrating Age的資助，其計畫中有詩歌創作的藝術活動，並導入視覺藝術家與長者共創，創作後會舉辦發表會將其成品對外發表。
3. Meet Me at moive：計畫通常有15~60個長輩，每個月都會聚集在一起去看電影（於一般的劇院或Albany的公共空間），這個過程中志工扮演很重要關鍵的角色，這些志工本身就是製片者或導演，在看電影前可做引導，觀看後做心得的分享。它並非很單向只是看電影，而是很互動式的，志工也會引導選片，做影片的分析。
4. Meet Me on the move：每個月會有一次由志工帶領長者做文化的參訪，例如某地的藝術節或古蹟，志工本身或作對應的說明，志工與長輩在此過程中會有互動與交流(包括前置引導)。每次參與人數約12人，每個月辦理一次。這個活動參與者的條件是開放給一般大眾，若有行動較不便的長者也會有對應的安排。
5. 合唱團的分享：合唱團是規模最大的團隊，兩年前開始啟動，目前增加到30位成員。常有公開表演，演出是不收費的，因為希望大眾都可以看到，5月下旬他們也才到過倫敦市區內的藝術中心演出。每個人都有一本自己的歌本，而且歌曲字體都放大，讓他們更方便唱頌。當天合唱團也分享因為長輩參與合唱團，其子女或孫子女也有機會參與接觸，達到世代共融。

(四) 善用志工

Entelechy Arts 是藝術單位，但是他們招募的志工不設限是藝術背景，這些志工可能因為想透過參與，有更多社區的經驗。他們會有不同的來源來招募志工，他們的年齡範圍很廣，背景也很多元，例如他們會跟在地大學招募志工，這些學生希望有更多實務的經驗，甚至他們有很多不同國籍的志工(美國，中國等)，有些是社區內的退休人士，他們希望有更多的社區參與。另外，志工會做對應的培訓，有一個基礎

課程（通常是幾小時），包含志工與服務者如何維繫良好的關係與清楚的界線，志工需要具備的一些服務能力與技巧。Albany 與 Entelechy Arts 想創造的氛圍是『轉換』，這個轉換不只是參與計畫的人，也包括了志工。很多志工也因為透過參與，讓自己的人生也有轉變。這裡創造出大家就是社區的一份子，協力讓生活空間變得更好氛圍。

(五) 參訪剪影



Meet Me at Albany計畫場地與劇院



每週二合唱團實況



圖書館一隅



單位說明Meet Me at Albany推動理念與宗旨



圖／Meet Me at Albany

五、 Baring Foundation

(一) Baring Foundation介紹

Baring Foundation 設立於 1969 年，是帶動英國創意高齡(Creative Aging)的重要推手，原為巴林銀行的企業基金會，巴林銀行是倫敦一家主要的商業銀行，但巴林銀行於 1995 年倒閉，後由 ING 收購了，持續通過資金捐贈支持基金會。故現基金會隸屬於荷蘭安泰 ING 集團，本身為獨立性基金會組織。基金會長期關注三面向的服務，包含：藝術、國際發展和志願服務，致力於改善經歷不利和歧視的人的生活質量。基金會主張每個人都有參與文化活動的基本權利，藝術和文化也帶來個人健康和幸福的好處，並透過 2017 年英國全黨議會小組關於藝術、福祉和健康的實證研究報告，說明參與藝術的人們可以通過越來越多的證據來改善老年人的生活。

(二) 老年可能是一個孤立和孤獨的時期，許多老年人發現很難進行適合他們的經驗、能力和興趣的活動。自2010年以來，基金會將藝術項目的重點放在60歲以上的人面臨不利或歧視的參與式藝術上，特別關注高齡領域的藝術支持，透過捐助志願組織和其他民間社會組織，進而改善處於弱勢地位和被歧視者的生活質量。每年平均以100萬美金贊助各種不同的藝術活動，BF相信藝術和文化可為個人健康和幸福帶來諸多好處，卻發現許多長者難以找到適合他們的經驗、能力和興趣的藝術活動。因此，BF大力支持藝術相關單位幫助高齡者用藝術帶來更好的生活，也促發老年人在創意藝術的才能、經驗和熱情。

(三) 基本理念

1. 展現創意與享受藝術，是人類基本權利，聯合國公認「創意發想」及「文化參與」都是生而為人的基本人權。
2. 藝術是對抗社會孤立很重要的解藥，參加藝文活動可降低獨身長者的孤獨感受藝術對個人來說也可以串起交友網絡藝術本身的幸福感對人都有很大的效益，許多熟齡族談起參與藝術創作的過程，並不會先談創作本身，而是侃侃而談他們從中獲得友誼，或是與其他夥伴建立的關係，更能拉近長者與年輕人之間的距離。
3. 創造力對身心健康及福祉都有幫助，藝術是對抗老化甚至失智的最佳解方，對社會及個人身心都有好處，這些益處對精神健康、健康創

新以及對失智症患者的正面影響都有獲得證實。英國過去有不少透過舞蹈藝術觸及健康議題的研究，研究中表示，舞蹈藝術可減緩帕金森氏症、預防跌倒等，讓長者參與舞蹈受到重視。

4. 展現創意不應該受限於年齡、性別、種族和教育程度，特別是70歲以後的長者藝術參與快速下降，主要是身心都開始惡化，尤其失智、精神疾病或在護理之家的長者。藝術創作提供長者自我表達的管道，能藉由創作面對年長經驗，而非壓抑以對，同時能獲得抒發情緒和壓力的機會。包括邀請視覺藝術、表演藝術、文字和音樂等4個領域的藝術家，每人8週進駐照顧機構，讓長者可以跳脫局限、活出意義。

(四) 在過去八年中，基金會資助了各種高齡的藝術形式，無論從戲劇、音樂、繪畫、馬戲團、數字藝術等，並尋求長照機構和社區環境中促進高質量藝術提供的發展。基金會近年來也支持了一些華人高齡藝術參與的計劃，透過劇院或博物館活動促進長者社交及活動能力，預防獨居長者因孤獨而造成的生理及心理問題，以減少社會及醫療成本。

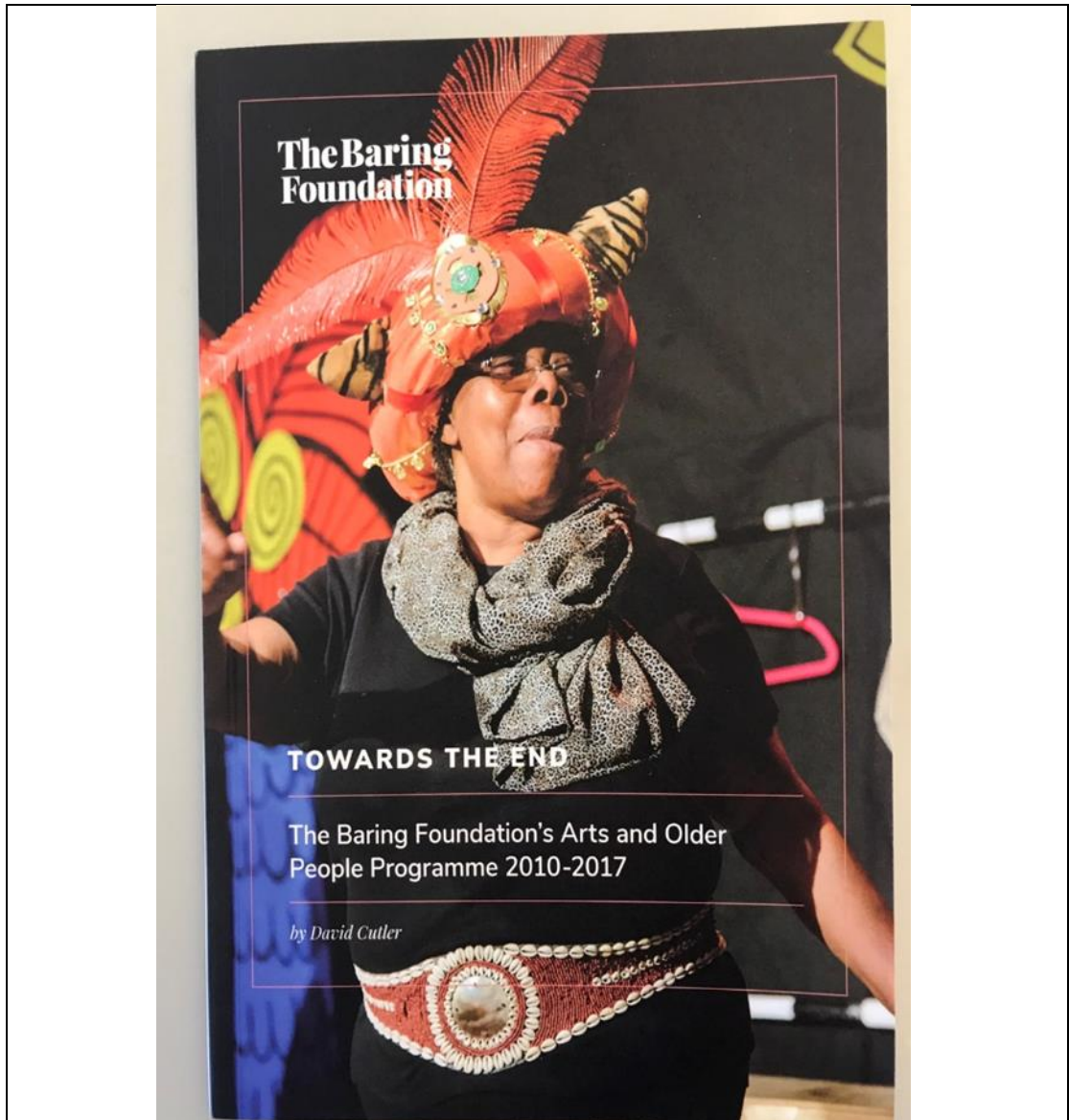
(五) 參訪剪影



Baring Foundation所在的大樓，隸屬ING集團



Baring Foundation主任說明基金會運作機制與內容



Baring Foundation 介紹手冊，說明 2010-2017 所資助之藝術活動了



霸菱基金會辦公大廳之藝術陳列

六、 Dementia Adventure

(一) 單位介紹

Dementia Adventure 是一個成功的照護者及失智者喘息的創新方案。是一個獲獎多次的慈善單位，為失智者及其照顧者設計專屬親近大自然的戶外旅遊行程，強調除了藥物，大自然、藝術、音樂能夠成為更佳的治癒方針。他們用創新的思維和做法，致力於支持失智者到戶外與大自然、自己和社區建立聯繫，並保有生活中的冒險精神。為失智者創造連結彼此的方式，親近自然同時探索生命的喜悅，重新找到生命的意義與為人的尊嚴。同時，在旅程中透過同理行為，讓失智者和家屬得到真正的喘息，並建立起失智友善社區。在活動中為失智者創造社交連結，並透過親近自然協助患者重新找到生命意義與生活的尊嚴，也在旅程中讓失智者和家屬得到真正的喘息。

(二) 成立背景

Dementia Adventure (DA)由 Neil 和 Lucy 共同創辦，於 2009 年在 Clore Social Leadership 和 Young foundation 基金會支持下成立，是一家專門提供支援旅程服務 (Supported Holiday)給認知障礙症患者及其家人的社會企業，他們相信能外出旅遊是基本的人權。Neil 從小就有接觸認知障礙症患者的經驗，因為他的祖父母便是其中一群。他以自身經歷出發，與旅遊專才 Lucy 合作，成立了 Dementia Adventure。

(三) 核心理念

1. 『挖掘出他們這些人原本的能力，而非看到他的限制』，整個遊程設計核心的人員就是失智者本身，重視個案本身的生活習慣與經驗設計旅程，例如失智者本身喜歡釣魚，再由成就會有釣魚活動相關的設計，他們會從對失智者的了解再做延伸的開發。他們深信只要有對的方法，沒事情是不可能的 (Anything can be possible, with the right approach)。
2. 透過親近自然協助患者重新找到生命意義與生活的尊嚴，也在旅程中讓失智者和家屬得到真正的喘息。從參加旅程的照顧者回饋得知，因為有DA的支援，家人之間的關係不再只是「照顧者」與「被照顧者」，回到家人的平等對等關係，用原來的角色享受與家人出遊的快樂，獲得身心的真正喘息。

3. 重視實證研究與培訓課程的設計與推廣，與在地布拉德福德大學
 - (1) (University of Bradford) 和艾塞克斯大學 (University of Essex) 合作研究，透過研究報告，顯示出假期旅遊對失智者本身與其家庭是有效的，並強化失智者及其家屬對方案的認可與信任。
 - (2) 設計Dementia adventure box培訓模組，箱子有比如衣服、各式資料、教材、指導原則。提升專業感與教材，讓在地組織有對應的工具，可以更好去支持與引導失智者。而對於民眾對失智症旅遊假期對應的風險顧慮，Dementia adventure也透過經驗分析與研究，設計對應的培訓課程參與這個培訓的人可以有對應的支持與自信，讓他們可以去思量如何做更好的風險評估，支持這些失智者走到戶外、走到大自然。

(四) 服務項目

DA 本身除提供旅遊假期外，也提供培訓和顧問、研究服務。

1. 旅遊假期：不僅針對失智症者本身，也包括其伴侶、家人、朋友或護理人員，提供家庭性的小團體支持性假期。
2. 培訓和顧問：透過DA經驗豐富的培訓師團隊，幫助護理人員與失智服務組織代表，提升關鍵技能和信心，進而為失智症者提供更多元的活動，也讓工作者能更好的應對失智症者各種行為問題。
3. 研究：與學術機構和公共部門合作推動和促進日益增長的證據在自然界活躍起來，並為失智症者帶來益處。

(五) 經費與人力

Dementia Adventure 透過募款安排失智症患者及其家屬進行接近大自然的旅遊行程。團隊大約為 4 名患者、4 名照顧者、1 名專業領隊和 3 名 dementia venture 的職員/受過訓練的義工。遊程的設計是 5 天每個旅程是 1.1 萬英鎊，其中 2/3 是別人給予的捐款，去支應這樣的花費，剩下的 1/3 才由參與者來平分，因此每個人負擔約 500~700 英鎊。Dementia Adventure 在每次的活動中，每一個失智者一定搭配一位照顧者和一位志工。自 2009 年以來，DA 已經培訓了 2800 多名工作者目前已培訓 101 位志工，並設計許多支持性的失智假期 DA 每年支援 250 人做不同程度的 Adventure。

(六) 參訪剪影



Dementia Adventure 創辦人說明服務內容與推動理念



Dementia Adventure 服務單張 (一)



Dementia Adventure 服務單張（二）



圖片意涵：我們所有的人是在一起的，我們都在這個船上，每個人都是平等的
不管是失智者，照顧者或是志工。

七、 Give &Take Care

(一) Give &Take Care

Give &Take Care 是一個實踐時間銀行的社會企業，成立於 2015 年 8 月，設立目的是為了解決英國長者照護人力不足與家庭照護負擔沉重的問題。此計畫獲得英國國家級長期照顧變革(Long Term Care Revolution)基金。總部設在倫敦布魯內爾大學 (Brunel University London) G &TC 致力以「社區為本」的概念，促進長者照顧服務，解決社會孤立和孤單感，最終減輕英國政府長照的負擔 G &TC 是時間銀行的一個型態，推出「自助」與「互助」的照顧儲蓄帳戶。志工透過服務社區內長者，可累積相對時數未來可換取區內其他人的服務

(二) Give 和 TakeCare 目標

1. 鼓勵更多人成為老年人的志願者。
2. 為老年人創造更多以人為本的照顧服務。
3. 減少長輩的孤獨感，在當地社區建立支持網絡，以期長期融入社會。
4. 回饋志願者 - 照顧儲蓄帳戶。
5. 因應高齡照顧需求，思考創新方法回應照護人力短缺議題。

(三) 計畫組成人員

由 CareGivers 和 CareReceivers 組成;兩者都稱為合作夥伴。

1. 照顧人員CareGivers (18歲以上) : CareGivers必須通過其所在地區的聯營慈善機構註冊該計劃。
2. 接受照顧的老年人 CareReceivers (60歲以上) CareGivers 和 CareReceivers都被稱為合作夥伴。計畫中的人可以同時成為CareGiver 和CareReceiver。
3. 地方經理
 - (1) 地方經理是在社區中運行G & TC的核心。由聯營慈善機構僱用，週一至週五在聯營慈善機構辦公室工作，是計劃的主要聯繫人。CareGivers及CareReceiver需經過地區經理審核通過後加入G & TC，地方經理需要瞭解CareReceivers的需求，透過媒合可提供照顧的CareGivers提供服務，地方經理會考量照顧者的技能、可用性、被照顧者的需求、區域可近性等，並透過G & TC系統數據庫資料，媒合CareGivers和CareReceivers。

(2) 地方經理的職責：

- A. 針對 CareGivers 進行審核，瞭解其技能並評估適用性。
- B. 進行初次家訪，與 CareReceiver 討論需求。
- C. 進行媒合，並回應更改合作夥伴配適或安排的請求。

(四) 照顧儲蓄帳戶 Care Savings Account

1. 計劃的核心是照顧儲蓄帳戶，CareGivers 擁有個人照顧儲蓄帳戶，用於記錄他們為老年人提供的照顧時間。當 CareGiver 年齡達到 60 歲時，他們可以成為 CareReceiver，並獲得他們所需要的支持。Care Savings Account 幫助 CareGivers 計劃未來的支持需求。
2. 照顧儲蓄帳戶單位為 GAT，GAT 代表 Give 和 Take，而 GAT 是從合作夥伴的照顧儲蓄帳戶中記入或花費的小時數的貨幣。1 GAT = 1 小時照顧服務。GAT 不予退還，不得兌換現金。如果合作夥伴選擇終止其 G&TC Care 儲蓄帳戶，他們可以轉讓家人或朋友，或是給簽署該計劃的其他人，捐贈給慈善機構或者完全取消。

(五) 服務項目

G&TC 通過現有的慈善機構提供友誼支持服務，鼓勵定期的一對一支持訪問，也藉由增加與其他人的聯繫並為日常活動提供額外的支持，進而改善許多老年人的照顧質量。該計畫也適用於現有在家中負責照顧的家庭照顧者，使他們可以為自己的未來儲備一些照顧時間。

1. 一對一的友好支持：

友好關懷是定期的一對一支持，CareGiver 通常在自己的家中關懷 CareReceiver。友好支持各不相同，但通常包括以下類型的活動：電話關懷保持聯繫、提供咖啡茶水、協助房屋清潔整理、協助購物、協助閱讀或寫作（不涉及財務）、生活陪伴或散步社交、遛狗等；友好支持不涉及個人護理服務。個人護理是一項必須由合格的護理專業人員進行的活動，由護理質量委員會（CQC）監管。

2. 團體活動

團體活動地點通常在當地的慈善機構。許多慈善機構支持老年人日照中心和團體活動，如午餐，郊遊，支持會議等。幫助老年人團體活動的 CareGivers 可以通過聯營慈善機構註冊 G&TC，並將這些時間存入他們的照顧儲蓄帳戶。計劃精神是為老年人建立定期友好的聯繫，從而通過長久的友誼提高他們的生活質量。

(六) 管理費

管理費為 1 英鎊，用以支應計畫營運所需費用、聘用 Locality Manager、建立資訊系統管理記錄 Partner GAT 交換情形，以及維護 IT 系統和推廣擴展方案。所有 CareReceivers 在註冊該計劃時都需要支付會員費。CareGivers 通過支持 CareReceiver，將他們的 GAT 時間“存入”他們的 Care Savings 賬戶。當他們達到 60 並且希望成為 CareReceivers 並“花費”他們的 GAT 時，他們也將支付會員費和每 GAT 1 英鎊用於管理該計劃。

(七) 參訪剪影



參訪成員與計畫主持人及工作人員合影



計畫主持人 Brunel University London 教授說明推動機制



CareGivers 與 CareReceiver 資訊手冊




Are you a carer?
Become a Partner of Give&TakeCare to build up a personal **Care Savings Account** for your future.

What are the benefits?

- Allows you to make some provision for your own future when you may need support.
- Builds a Care Savings Account for your future, whilst caring for your family.

GIVE&TAKE CARE
A community centred solution to the care crisis...
A Community Interest Company



Partner with Give&TakeCare and build up a personal **Care Savings Account** for your future.

What are the benefits?

- Allows you to make some provision for your own future.
- Gives you something back for helping others now.
- Volunteer the skills you can offer.
- Fosters community connections and a sense of well-being.
- Builds a Care Savings Account for your future.

GIVE&TAKE CARE
A community centred solution to the care crisis...
A Community Interest Company

Give &Take Care 服務及招募單張

CareReceiver: Paul Shepley - 4036

Needs: Car Lifts, ICT Support

Required: Flexible

Gender: Male
Age: 60
Address: 123 Arcadia Av
Postcode: HA10AA
Smoker: No
Important Information: Opening Balance: 10 GATs
Active Visit(s): None

GAT Balance: 10

Contact Number: 01895265443

Email: paul.shepley@brunel.ac.uk

Duration: Start Date: 13 June 2018, End Date: 31 August 2018

Frequency: Once Select Date Until Further Notice

CareGiver: Edward Varney - 4037

Skills: Car Lifts, ICT Support

Availability: Saturday AM, Saturday PM, Sunday AM, Sunday PM

Gender: Male
Age: 49
Address: 12 Gilmore Close
Postcode: UB10 8DX
Important Information: Opening Balance: 10 GATs
Active Visit(s): None

GAT Balance: 10

Contact Number: 01895265443

Email: edward.varney@brunel.ac.uk

GATs per Week: Mon Tue Wed Thur Fri Sat Sun

Please select a CareGiver

照顧儲蓄帳戶資訊系統媒合情形

八、 Alzheimer' s Society

- (一) 國際失智症協會 (Alzheimer' s Disease International) 國際失智症協會(簡稱 ADI) 是一個國際性的失智症聯合組織，共有 76 個國家會員，每一個會員均為非營利組織，支持著失智病友及其家屬，其總部在英國倫敦。國際失智症協會的遠景是，提升全球失智患者及家屬的生活品質。目標是致力於建立和強化各國失智症協會，並促進全球對失智症之正確認知。
- (二) Alzheimer's society 即為英國失智症協會，成立於 1979 年是英國最大的失智症服務組織。在英格蘭、威爾士和北愛爾蘭有超過 230 家分支機構。擁有 2000 多個服務網絡，全國約有 2500 個員工與志工，它倡議提供信息、支持和服務，並贊助失智症研究。意旨為受失智症影響的人創造可持續的改變，包含：
1. 致力於失智症研究與發展。
 2. 設計失智症照顧與支持的最佳實踐模式。
 3. 為失智症者及其照顧者提供最好的建議和支持。
 4. 影響國家和社會，使失智症者能夠按照自己的意願生活。
- (三) 全英國大約有 85 萬的失智者，有 2/3 是生活在社區中，同時在 2014 年協會做對應的調查，發現 1/3 的失智者一周只有出去一次甚至更少。這個族群裡 10%的人一個月才有機會出去一次。可以觀察到，這一群人是有很強烈的孤獨感。在同一個調查裡也顯示出來，27%的照顧者表示說因為要擔負失智者的照顧，他自己感覺自己是被社會孤立的。面對英國人口老化結構，2013 年，時任英國總理的卡麥隆發表「挑戰失智症宣言」(Prime Minister' s Challenge on Dementia)，強調 2020 年之前，「挑戰老年失智症宣言」(Dementia Challenge)，制訂三大具體行動：包括為失智症患者改善健康照護體系、創造更友善的社區環境、補助更多的失智症研發。英國要用大量的資源和全新的角度來支持失智相關研究、建立服務支持體系並建構友善環境，使其成果成為全球第一，英國失智症協會即是相關重要推手。
- (四) 英國失智症協會 Alzheimer' s Society 強調溝通協調、聆聽和尊重，協會並不以提供服務為主要任務，而是進行研究分析，提供架構，推動失智友善社區及失智友善朋友計畫等，並強調由下而上的在地模式發展，

將失智友善社區等的主導權交給地區去發揮。同時製作了一連串的參考指引，如偏遠地區推行指南等。也設計非常多的獎項，每年頒給傑出參與者，分別包括年輕人和志工。

(五) 失智友善社區

1. 所謂的失智友善社區，期待失智症者居住的城鎮、城市、村莊和國家裡，認可失智症者都是其中寶貴且重要的一份子。失智症者被理解、尊重和支援，並繼續生活在他們想要的方式和他們選擇的社區。失智症友善社區的各個面向，包含：
 - (1) 社區與公眾意識的教育與宣導、增進民眾對失智症的認知、消除刻板印象等。
 - (2) 具體有步驟性的規劃流程，失智社區的建立需要跨單位的支持與合作，包含政府機關、非營利組織等團體，甚至還能共同組成聯盟一起推動擬定策略因應失智。
 - (3) 支持失智症者的公共環境如，改造社會環境及實體環境符合失智者需求，創造讓失智者能參與社會的機會，例如，休閒活動、取得生活服務，改善醫院或其他公共空間的措施。
 - (4) 以失智症者為出發的設計規劃，傾聽失智者本身的需要，失智症患者及家屬可以提供寶貴資訊，指出在社區中那些是做得不錯的與需要改善的。
 - (5) 透過在地活動發起以社區為主的創新服務。建立在地失智症患者及家屬網絡也有助監督計畫執行並提供洞見。
2. 執行流程通常如下：首先社區中有團隊聚集在一起，選擇團隊負責人，並作相關的推廣，提升社區對失智症的認知，在推動當中，讓失智者本人參與其中，確認執行區域、對外宣傳、監測流程與進度，最後則可以向 Alzheimer's society 申請認證，經英國失智症協會認可後，即可成為失智友善社區。目前英國有 350 個被認證的社區，認證的有效期為一年，假如沒有做持續的推動，就不會再給予認證。因此他們是每年做評估。
3. 失智友善社區不是由 alzheimer's society 來提共資金，讓這些志工在社區裡面做推動的。失智友善社區也不是由地方政府或 CCG 提共資源來做推動，主要都是志工與商家來拉贊助，用這樣的資源來協助架構整體的失智友善社區。



- ✧ 英國失智友善社區標章；圖片是由年輕人來創作，這個塗鴉的花瓣代表失智友善的意涵

(六) 失智友善好友 (Dementia Friends)

1. 英國失智症協會自 2012 年起積極推動失智友善好友計畫，它主要是針對企業及大眾來做推動。透過實體講座和網路影片，讓全民認識失智症，至今已有超過 250 萬名失智友善好友。數百所國中及國小，也在課堂中融入失智症教育，約克、利物浦等城鎮的部份商家，也串聯成失智症友善聯盟，其目標是在 2020 年時達到 400 萬位。
2. 認證為失智友善朋友的途徑，在產業界中推動有四個途徑：
 - (1) 宣導影片的推廣，影片通常是 15 分鐘，介紹失智症友善社區及好友等相關訊息。
 - (2) 英國失智症協會友善好友計畫之工作人員至企業中進行教育訓練，通常是 40 分鐘到 1 小時。
 - (3) 失智症協會友善好友計畫提供訓練教材，由企業主管自行上課。
 - (4) 企業本身有醫療或社福人員，所提供之公司內部員工培訓，經協會認可與 Alzheimer's society 理念宗旨相近，亦可成為失智之友。

透過上述途徑，大約每年有 8 萬多人成為失智友善之友，成為失智友善之友後，他們會收到 Alzheimer's society 提共整理後失智友善對應的訊息，在課程結束後，他們會鼓勵所有的人實際去參與行動，比如說協助身邊的失智者，真的採取行動後，他們可以回報給協會，Alzheimer's society 進行評估後，會給予他們一個別針，作為認定他們成為失智友善之友的角色。

3. 英國失智症協會亦邀集產業相關專業人士及政府代表等，針對各產業設計失智友善的操作指南與守則，目前已經完成 14 項相關產業指南，強化工作人員於服務中如何認知與友善失智症者，引導失智者有更好的互動與交流。領域範疇包含金融、科技、零售、瓦斯電力、劇院、歷史古蹟等場域，透過指南或單張的形式呈現，除了產業使用

外，一般民眾亦可去下載做使用與參考。

4. 除了各服務產業外，協會同步也針對以下兩部分，設計對應指南：
 - (1) 不同信仰之對應指南，例如是基督教，回教，不同文化背景，設計對應的指南。
 - (2) 針對偏遠鄉間，其對應指南，如在交通運輸上，則需要調整設計，使偏鄉地區可以是對失智族群是更友善的。接下來，他們還會陸續推動 6-7 個指南，包括媒體，如報章雜誌，或電台，他們可以有什麼樣的準備？或是緊急照顧，金融或運動場域裡(活動中心裡)，他們可以做怎樣的調整？還有包括公共廁所，咖啡廳，餐廳等，是非常的廣泛把指南制定好並發散出去。
5. 協會也針對年輕族群，提供教材與互動網站，幫助孩童與青少年更加認識失智症，強化失智友善的推動，讓年輕的人是更開放，願意去學習對應的訊息，目前約有 20 萬年輕的失智友善之友，以英國來講，5~25 歲的年輕人有 1/3 受過失智友善的課程培訓，對失智者有比較好的理解，也知道自已該用什麼樣的角色去協助他。年輕族群將是未來英國社會的政策領導者、企業者及研究者，透過在他們小的時候就提共有對應的預備，與英國童子軍有對應的合作，目前在童子軍範疇約有 2.2 萬名，透過失智友善課程的預備，教材的包括失智友善的內容也被英國的教育部做認證。



✧ 英國失智友善好友標章

(七) 參訪剪影

Dementia-friendly communities

We think it is...

'A city, town or village where people with dementia are **understood, respected and supported**, and continue to live in the way they want to and in the community they choose.'



Alzheimer's Society

失智友善社區意涵，圖片來源：單位簡報

Progress and impact to date

- ✓ 2.5 million Dementia Friend
- ✓ 350 Dementia Friendly Communities
- ✓ 200k young Dementia Friends
- ✓ 14 Guides
- ✓ Dementia Friendly Awards



失智友善好友，圖片來源：單位簡報

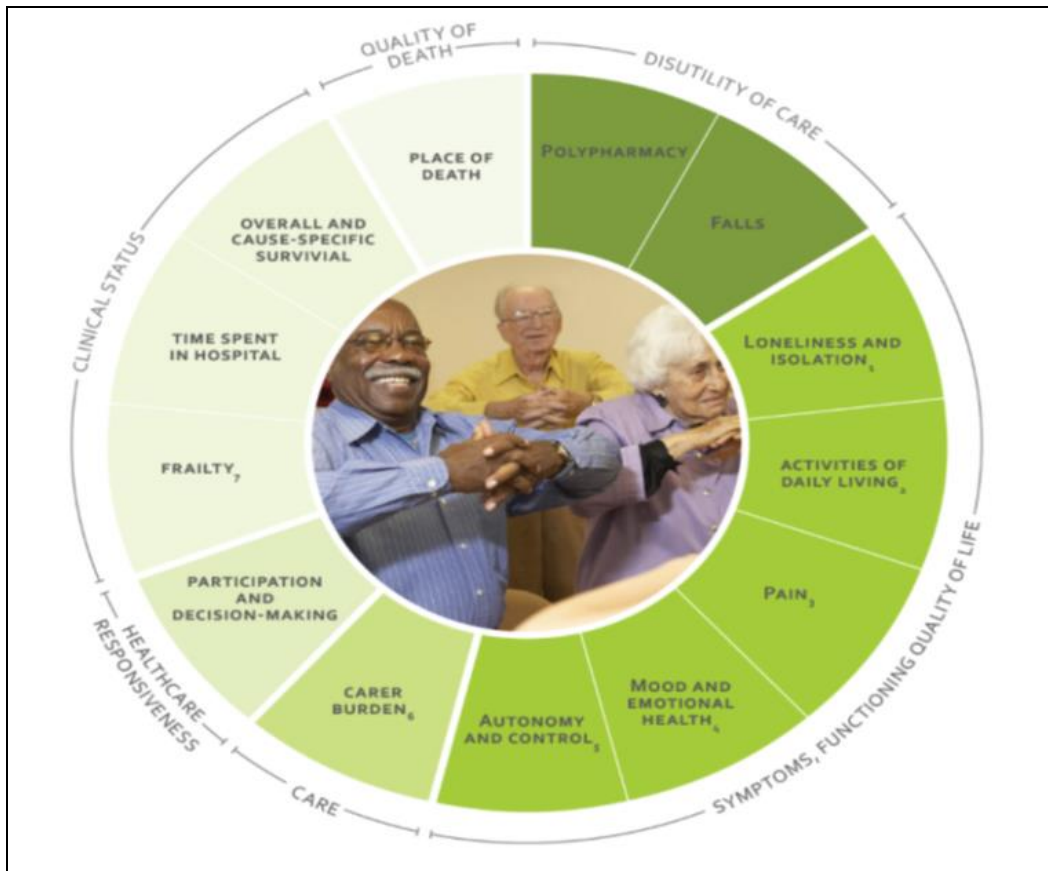


失智症協會相關重要計畫內容與服務指南

九、 International Consortium for Health Outcomes Measurement(ICHOM)

- (一) 國際健康照護成效測量聯盟 International Consortium for Health Outcomes Management (ICHOM)是由管理大師哈佛商學院的麥可波特(Michael Porter)教授，瑞典的卡羅林斯卡研究所及波士頓諮詢集團於 2012 年創立。為全球健康成效評估聯合企業，訂定醫療服務品質標準及相關指標。
- (二) 設立的目的，就是推動對病患具有實質意義的「價值醫療 (Value-based health care)」。
- ICHOM 主張要有一套全球通行的醫療服務品質標準，既衡量各病症治療結果(Outcome)，ICHOM 的各項健康指標的建立，除匯集政府部門、醫療人員、專家學者等意見，更重要的是納入病人及其家屬，重視使用者在被服務過程中的需求與感受。通常指標完成需至少經 6 週以上的討論，透過文獻佐證研究、使用者回饋、專家學者建議等層面，研擬具代表性、實效性的品質測量指標。
- (三) ICHOM 聯盟聘有專業管理工作人員，協助各領域指標於相關醫療機構或長照服務單位的導入，指標的導入與運作通常需三個月時間，運作階段如下，一為準備期，進行前置相關整備作業，二資料蒐集期，單位提供相關實體資料，並透過 IT 資訊系統同步蒐集，最後進行測量，並針對測量結果提出改善與建議。
- (四) ICHOM 聯盟認為整體運作要成功需必備五個關鍵要素，包含 1.服務單位關鍵領導者或主事者的支持；2. 服務單位整體團隊及工作人員認可該專業服務價值指標，共同努力實踐落實；3.沒有通用性的統一標準可適用於各服務領域或區域，需要因地制宜發展與調整；4.測量評核過程應盡量簡化；5 測量結果與對應訊息，需蒐集回饋予指標設計與導引者，持續調整或修正指標。
- (五) ICHOM 為多種重要疾病各訂出一套計算價值的指標，目前累計有 23 套標準定義(Standard Set)，其中一套是針對高齡長者的健康照護，包含在院時間、衰弱、參與決策、照護負擔、自我控制、心理情緒、疼痛、日常生活功能、孤寂孤立、跌倒、多重用藥、死亡地點、整體存活等 13 個指標，而每個主指標後皆還有具體的細項指標。

(六) 單位剪影



高齡長者的健康照護指標



ICHOM 工作人員說明健康指標設計原則

十、 Care Quality Commission (CQC)

(一) 為民眾的健康服務建立重要的品質防線

1. 照護品質委員會 (Care Quality Commission, CQC) 於 2009 年組成，為英國監管健康和社福服務的獨立機構。主要職責為監督，檢查和規範服務，以確保機構符合品質安全基本標準，進而幫助民眾選擇合適且有品質的服務提供者。CQC 為英國非政府部門公共機構，但主管機關是英國的衛生部，亦即 CQC 必須向衛生部報告，CQC 整併三個國家級服務社福服務、心智損傷者服務、健保醫療規範組織 (Healthcare Commission, Mental Health Act Commission 及 Commission for Social Care Inspection)。故監管服務範圍涵蓋機構、居家服務、醫師、診所、社區照顧、心理健康等。
2. CQC 成立的目的是在於保障每一個接受照護者的權利與利益確保所有的人都能獲得安全、有效、高質量的服務，使民眾不只獲得基本需求的滿足，同時也要求服務提供單位能不斷改善服務品質。CQC 的角色在於監督檢查各種不同類型的醫療照顧服務，以確保服務提供單位的服務符合設立標準，同時 CQC 也將檢查報告於網站公開，並讓一般民眾或服務使用者都能清楚知道服務提供單位的服務質量等級。CQC 2016-2021 重要策略包含建構合宜的機制促成服務提供者主動進行品質改善，促成機構推展以個案需求為中心的整合系服務模式等。

(二) 運作流程：目前接受 CQC 規範檢查者共 5 萬多個公立、私立及志願服務等服務提供單位，評鑑流程如下：

1. 服務提供單位登記(錄)：英國法律規定服務提供單位設立登記均須在 CQC 系統中登錄，以確保服務質量得到監測。CQC 兩年會定期訪查。
2. 進行服務質量評鑑檢查：CQC 的服務規範檢查包括質性與量化的監測，在質性監測方面，通常採取訪談方式進行，訪談對象包括地方政府、一線工作者及服務使用者；在量化監測方面，則透過各種研究報告及系統數據，也要求受檢單位提供相關數據資料進行整體分析與報告。
3. 評分、建議及改善：CQC 將檢查監測結果以「矩陣表格」方式呈現，並藉由顏色標示，顯示五大面檢查監測結果。分別以紅、橘、黃、綠、藍、紫代表「不足」、「需改善」、「良好」到「優秀」等不同程度

評級。對於檢查監測結果為「不足」的服務單位會給予輔導改善或註銷登記(停業)的處置。

4. 持續監測 (依數據抽查)：後續則依據各單位申報至相關機構之資料庫資料監測其品質，依健保系統資料數據抽查，持續監測，此外，為因應實體評鑑的行政耗費，CQC 亦同步思考未來透過服務提供單位主動上傳資料或數據，供 CQC 進行規範監測之可行性。

(三) CQC 對單位服務品質的檢查監測指標包含五大面向：

1. 安全(safe) 服務是否為「安全」能讓服務使用者免於受傷害。
2. 有效(effective) 服務是否為有效，能為民眾帶來正向的效益。
3. 關懷(caring) 服務提供者關懷友善，提供優質的服務提升使用者福祉。
4. 回應需求/及時性(responsive) 服務是否以需求為導向，即時回應服務使用者的需要。
5. 服務輸送受到好的管理(well-led)。服務的輸送過程是否有很好的管理以確保服務品質。

(四) CQC 對自我績效的衡量指標，則分四大面向：

1. 影響力(Impact) 建構合宜的監測機制促成服務提供者進行品質改善。
2. 成果(Outcome) 服務提供者品質改善的數量與具體成果。
3. 品質和效益(Quality and effectiveness) 機構具體提升服務品質及服務具有整合性服務效益。
4. 內部能力(Internal capabilities) 各評鑑範疇之專業人才團隊建立規範體系與規範指標，設計良好服務質量監控機制

Fonthill Care At Home **Outstanding**

Fonthill House, Cassius Drive, St Albans, AL3 4GD
Provided by: District Nursing (Herts) Ltd

CQC inspection area ratings
(Latest report published on 13 December 2017)

Safe	Good ●
Effective	Outstanding ☆
Caring	Good ●
Responsive	Outstanding ☆
Well-led	Outstanding ☆

Services in your home and Community services

Specialisms/services

- Dementia
- Mental health conditions
- Personal care
- Physical disabilities
- Sensory impairments

+ See all (8)

[Full Details >](#) [Share your experience](#) [Email alert sign-up](#)

◇ CQC 將檢查監測結果以五大面向「矩陣表格」方式呈現

(五) 參訪剪影



CQC Care Quality Commission 單位 logo



CQC Care Quality Commission 辦公大樓



CQC 服務宗旨與角色定位

十一、Center for Ageing Better

(一) 「老得更好」中心 (Centre for Aging Better, CAB) 致力於透過各種計劃，讓每個人都能享受好的未來生活(a good later life)。主要經費是來自於英國大樂透基金所贊助成立，基金投入 10 年 5000 萬英鎊，期待透過 CAB 以實證為基礎，提供對應的計畫作為推動，幫助英國的高齡者可以享受他們的老後生活。

(二) 地區高級經理妮坦莉·端納 (Natalie Turner) 說，倘年長者未能投入社區或參與活動，會變得依賴、照顧他們花費反而更大。她說：「我們需要他們繼續就業、參與義務工作及協助照顧其他人。」，CBA認為老後生活有三個重要面向：健康 (Health)、財務安全 (Financial security)、社會參與 (Social connections) 因此，致力於中高齡就業促進、友善職場環境建構，及高齡友善服務等計畫的，並運用實證引導計劃設計執行。

(三) 高齡友善社區

CAB 跟 WHO 有很緊密的合作，WHO 希望英國各社區可以創建一個環境，期待透過高齡友善的各項措施，支持每一個人都能活得健康，老後一樣可以持續保持他活力與獨立的生活，並透過八大面向推動高齡友善社區，包括硬體設施如何安排，例如交通運輸。其他如軟體層面與社會支持層面。CAB 於 2017 年起協助英國高齡友善社區的網絡建置與支持，協助資源連結中介與平台交流，將高齡友善實證基礎與相關訊息活動，置放於公開網頁分享網絡成員，協助高齡友善社區擴散與推廣。CBA 並設有委員會予以協助與引導社區。目前全英有 24 個高齡友善的社區網絡。CBA 目標是 300 個社區，為了整合資源，CBA 也在思考與全國性的組織，如 Alzheimer's Society 或 AGE UK 共同協力來做推動。

(四) 高齡友善職場

CBA 在 2015 年進行實證研究，架構良好老後生活最重要的元素，包含三個面向：健康，財務，與社交連結。而三個區塊都跟工作環節有非常緊密的連結。因此 CBA 也致力於高齡就業的友善環境營造。工作策略如下：
1. 與企業單位做溝通，改變企業主的觀念與想法，使企業營造對高齡友善的職場，如高齡者彈性工作設計安排，如人才招募職務設計等。

2. 讓企業內目前正在工作的員工，可以延長他們在職場裡工作的時間與機會，如提供在企業內的中高齡員工對應的家庭照顧支持；3.提供對應的培訓與支持，高齡者有機會再回到工作場域。CBA 也持續跟大型企業與工會合作，因為有較大型的企業有好的參與及成果，會有比較大的效益讓更多企業去投入。

(五) 參訪剪影



Center for Ageing Better 宣導手冊



高齡友善社區的硬體與社會環境指標架構

伍、建議與結論

面臨我國高齡化的浪潮，人口的挑戰平均壽命延長、老化社會、長期照顧服務需求增加、疾病型態改變以及失智症等威脅。健康與社會照顧系統需求增加，面對上述這些挑戰，英國在資源和經費緊縮的情況下，藉著跨界協力，整合資源，從使用者角度出發，發展出各式服務方案，同時關注品質的監測，為長者提供更好的服務，實值我國借鏡參考，茲提出以下未來政策設計與方案規劃建議思維：

(一) 整合照顧服務，強化資源整合協調者之培訓與知能

我國自 106 年推動長照 2.0 即積極推廣社區整體照顧模式、發展創新服務，建構以社區為基礎的健康照護團隊體系，並將服務延伸銜接至出院準備服務、居家醫療等服務，思考整合性服務並運用在社區照顧體系，透過系統性改變，連結長照各專業及照顧服務資源，以人為中心設計照顧計畫，回應民眾需求，此整合性的計畫連結，中介媒合平台相當重要，英國個案管理者 PIC 強調與民眾建立關係及信任感，並善於各相關服務內部整合和外部溝通，強調與個案的溝通，以提升個案幸福感作為主要照護目標，列出照顧計畫，進而導入資源，我國 A 單位的個案管理員亦為推動社區整體照顧服務之重點關鍵角色，未來整體培訓課程設計除瞭解政府支付設計及在地服務資源外，更應強化跨專業溝通與協調知能，並以民眾需求為出發，以更寬廣的視野去連結服務。

(二) 服務設計以人為中心，重視長者復能與賦權

福祉的定義是：「身心健康、可以管理每天的生活、良好的人際關係、經濟穩定和可以參與自己喜歡的活動」。這樣的權利不僅是健康長輩可以擁有，英國社區照顧的整體服務概念實踐長者尊嚴照顧，強化個案選擇權，以及自主生活安排等理念。PIC 成功的關鍵在於理解個案的生活方式，以友善的態度鼓勵面對正向的人生，並依此設計個別化的「復能計畫」，其不僅是生理及身體上的照顧，諮詢、福利、財務規劃外，更涵蓋至身心靈的全面需要，任何活動以讓長者享受過程為前提，長輩能健康而快樂的度過老後生活，living well（好好活著）才是真正的健康老化。目前長照 2.0 的照顧及專業服務的包裹設計，已由過去身體照顧與支援為主，朝向復能自立生活的方向前進，未來除各專業的導入協助復能外，服務方案的設計上，應投入更多賦權(empowerment)的觀點，以人為中心，思考長輩的能力與需求，規劃更多自主多元的服務選擇，激發創意和營造更美好的生活，

提升長輩幸福感。

(三) 提升照顧人員價值並善用志工人力，多元回應高齡服務人力需求

面對照顧人力短缺議題，英國於各類型各服務方案措施中，大量運用志工人力，英國透過多項實證研究顯示，除了專業的醫療與照顧外，長輩更需要的是有尊嚴的幸福感，因此，擁有在地社區網絡優勢、充滿熱忱活力的志工，成為英國老人服務方案極重要的一環人力來源。AGEUK 甚至透過引進訓練有素的志工，成為整合服務的串連者。英國並同步推行照護人力短缺的創新回應機制，如照顧時間銀行，因應高齡社會需求，我國思考照顧服務議題不應以單一「照顧」與「被照顧」二元分野，人力運用應該廣泛思維，運用社會整體網絡，強調自助與互助概念，每人皆能貢獻己力、共同承擔責任，重新定位工作定義，深化人與人間的關係，建立社區資本，整體提升面對高齡化社會衝擊的能力，也能強化被照顧者的尊嚴與價值。而在照顧服務員部分，未來更應加強照顧服務管理專員與 A 級個管員攜手合作，從民眾的需求出發，設計有價值的照顧計畫與安排，讓服務受到民眾信任與喜愛，照服員的工作願景與尊嚴才能被肯定翻轉，也方能建立年輕人願意參與服務的環境，思考更多元的服務創新與提升品質方式，建立達到政府、長照單位、照服人力、民眾之多贏。

(四) 提升服務品質評鑑機制，簡化行政，強化服務過程與民眾參與

評鑑的目的非進行品質的監測與控管，監督、檢視與規範服務是否符合標準，更應引導服務提供單位樂於改善服務質量。台灣現行相關長照服務評核，多由政府依相關法令規定，定期進行評鑑，單位常囿於評鑑所需資料，耗費龐大行政與人力成本，評鑑主要應檢視並鼓勵長期穩定性的服務提供，非評鑑當下之行政資料表現，基此，長照未來應更強化應用資訊科技與系統管理，發展照顧服務與機構人員管理系統等，除有效掌握長照服務情形與相關數據，透過實證研析精進或調整政策，相關評鑑機制更可透過服務單位於系統上傳之資料與數據予以評核，降低行政作業耗損。此外，評鑑團隊應中立、公正、專業，廣納經營管理、專業能量、服務使用者等層面，同時思考評鑑機制調整策略，長照服務涵蓋各跨專業服務內涵，未來評鑑指標之設計更應強化跨專業整體體系思考，並強化服務輸送過程與民眾需求被滿足情形，方能於服務質量監控設計有意義有效指標，改善服務輸送流程。使每一個人得到安全、有效、高品質的健康與社會照顧服務。

(五) 建構服務支持體系與友善環境，鼓勵地方與民間多元發展與創新

因應高齡化龐大的老人服務需要，需要中央、地方、民間各方共同投入與創變，中央政府的角色更應朝向訂定妥善的政策體系與服務架構，強化簡化行政及核銷程序，加速經費核撥效率；提升政策誘因，吸引單位投入，提升服務品質與資訊系統，並授權地方因地制宜發展的權限與資源，將整體服務導入更多的彈性和調整，讓地方政府和民間各單位一起來發揮推展，於在地照顧、復能自立、友善共創、強調效能與品質的長照推動信念與願景下，讓架構下的參與單位持續保有熱情，持續向前動力，回應民眾需求，讓長照的服務可以編織的更綿密和紮實。