

出國報告（出國類別：考察）

北歐-瑞典長期照護參訪

服務機關：衛生福利部苗栗醫院

姓名職稱：李永恆副院長

派赴國家：瑞典-斯德哥爾摩

出國期間：107 年 11 月 30 日至 107 年 12 月 09 日

報告日期：108 年 02 月 08 日

摘要

本次出國參訪活動，由中華民國區域醫院協會主辦，於 107 年 11 月 30 日至 107 年 12 月 09 日前往北歐國家：瑞典-斯德哥爾摩市參訪長期照護的業務。參加的成員大多為各大區域醫院的院長、副院長或長照部門的負責人。瑞典是已建立長期照護制度非常卓越的北歐國家，可以提供學員許多長期照護寶貴的經驗。

本次參訪活動，由 Swedish Quality Care (SQC) 機構協助安排參訪當地的長期照護機構。包括老人醫院、一般老人護理機構、失智病人的護理機構、社區家庭醫師門診中心暨雙向轉診機制、居家訪視及居家服務業務等。

除了參觀各機構外，也與機構負責人面對面的交流，學習當地長期照護內涵的同時，也分享台灣經驗給瑞典的參與人員。在了解新知外，也與各國學者交流，拓展台灣外交機會。

目次

摘要	2
本文	4
一、目的	4
二、過程	5
三、參訪長照機構重點說明	6
四、心得	10
五、建議	11
(附錄)	12

本文

一、目的

- (一) 藉由參訪北歐-瑞典長期照護業務，學習瑞典長期照護相關領域的新知。
- (二) 與瑞典長期照護領域的專家學者交流互動，並分享台灣經驗。
- (三) 藉著本次參訪的過程，希望能從瑞典的經驗，發展出適合台灣本土的長期照護模式，以提供政府推動長期照護規劃的參考。

二、過程

- (Topic I) Sweden Quality Care (SQC)
- (Topic II) Elderly Care Facility (Attendo Nilstorpsgården)
- (Topic III) Primary Care Center (Familjeläkargruppen Odenplan)
- (Topic IV) Nacka Geriatric Hospital
- (Topic V) Home Help Service by Famntaget Omsorg
- (Topic VI) Elderly care center for people with dementia

參訪機構彙整表

類別	參訪機構名單
照護機構	Swedish Quality Care
	Attendo Nilstorpsgården (Elderly Care Facility)
	Famntaget Omsorg (Home Help Service)
	Elderly care center for people with dementia
醫療機構	Nacka Geriatric
	Familjeläkargruppen Odenplan(primary care center)

三、參訪長照機構重點說明

(一) Topic I : Sweden Quality Care (SQC)

1. Swedish Quality Care (SQC) 機構的前身是瑞典國家貿易委員會，2007 年轉型為私營家族企業。SQC 專長於高齡照護、孩童照護、殘疾照護、及醫療照護等領域，提供客製化之長期照顧及醫療照護之諮詢與服務。
2. 瑞典的高齡照護對象是全國的高齡老人，協助高齡者都能獨立自主的生活。對於健康的老人強調於身心健康之延續，減少醫療資源的依賴。對亞健康及失能失智老人，則以提供適度的醫療並強調「幫助住民建立自己幫助自己的能力」。因此瑞典對高齡照護的目標是要達到老人“能做到什麼事情”，而不是“甚麼事情無法做”。
3. 瑞典 80 歲以上約占人口之 5%，人民平均稅率達 30%。中央政府主掌法令制度，縣市政府負責醫療服務之規劃，區、鄉、鎮公所則主管照護及社會福利服務。各層單位權則劃分十分清楚，照護服務之財源則由區鄉鎮公所主要負擔，透過地方稅收支援；並以專責機構負責監控所有照護服務機構之品質。

(二) Topic II : Elderly Care Facility (Attendo Nilstorpsgården)

1. 本老人護理之家隸屬 Attendo 集團，主要提供一般照護及失智照護的安養機構。每位居民皆由照護經理提供照護計畫，並有固定的護佐、護士及物理治療師進行照護活動。
2. 瑞典強調鼓勵住在機構住宅的住民能具有自由活動之行動力，不會因為身體病況而特別限制其活動力。瑞典對於從事照護人員的健康保護也很注重，以避免照護人員因搬運而發生職業傷害。照護人員在移動服務對象時，並非全然以人力搬運，而是透過各種輔助器具，協助照護人員用更省力的方式來搬運住民。
3. 65 歲以上老人有入住需求者，向市政府提出申請，再由區鄉鎮政府評估其入住之必要性後，由政府決定入住順序，再分配直接入住或排隊登記。

4. 本老人護理之家內有 80 間套房（每間 30 平方米），10 個單元。每個單位有 8 間房間，每 2 個單位共用一個開放式廚房以及一間交誼客廳。照護人員配置主要由護士負責，其餘員工包含護佐、照護員、復健師等，會依據住戶需求而機動性調整配置。
5. 護理之家每周有一位由政府聘任的外部高齡醫學醫師到機構巡診，另有外部值勤醫師（24 小時 on call），處理臨時或緊急狀況。
6. 在滿意度方面，定期透過問卷方式詢問“住戶”及其“家屬”對住宅的滿意度。也定期有“員工”工作滿意度調查，來掌握住宅照護服務的品質。

(三) Topic III : Primary Care Center (Familjeläkargruppen Odenplan)

1. 瑞典除了除嬰幼兒或安養中心的老人，其他各年齡層的民眾，都由各區的初級保健中心提供初級照護服務。提供門診、居家醫療、家醫科，疫苗注射，癌症篩檢。每一位家庭醫學科醫師大約需要照護 2000~2500 的居民會員。
2. 瑞典省級政府掌管醫療服務，透過自由市場機制互相競爭，多半委由民營醫療服務業者營運。住民可自由選擇同省內的家庭醫師成為該醫師的照顧會員，各家庭醫師也會透過寄送郵件或廣告文宣給住民。住民可以依據各醫師的文宣內容，以及自己接受照護的經驗來決定是否要更換醫師。
3. 病人一般的門診就醫，須透過電話掛號預約的方式。如果病人臨時有醫療上的需求而未事前預約門診，初級照護中心會在上午時段開放一定的掛號數量以提供來診病人服務。
4. 政府規定約診時間不能超過 5 天，特殊檢查或門診時間不能超過 1 個月。轉診至醫院手術，則等候手術的時間，通常小於 3 個月。
5. 瑞典民眾至初級醫療保健就時，每次需支付費用約 25 元美金，每年度的總支付費用上限約為 140 美元，超過的部分則由市政府稅收負擔。而醫院每年能夠接受的病人數有限，每診次大約五位病人，每人約看診 30 分鐘，每位醫師每週工時不超過 40 小時。

(四) Topic IV : Nacka Geriatric Hospital

1. 本次參訪之 Nacka Geriatric Hospital 專責 Nacka 市的高齡醫學醫療服務。一般病床 70 床，安寧病床 12 床。每年由 DRG 給付之病人數為 2,500 人，平均占床率 95%，病人住院天數為 8.3 天。
2. 目前醫療服務之物業由省政府管理，由政府劃分為不同專項公開招標，讓各家私營業者競標經營，同一間醫院裡可以有 multiple 業者負責不同醫療服務。承包業務主要契約為四年，續約時間為三年，最後還可延長一年，但在第八年後即須重新招標。
3. 瑞典醫療支出經費依據 DRG 給付，過去是要求醫療支出經費逐年下降 2%，但這二年經由醫療照護機構的爭取，目前已暫停這個規定。醫院並沒有拒絕病人的權利，但各家私營醫療承包廠商會更嚴格控制服務品質，提高醫療服務效率以降低病人住院的天數。
4. Nacka 老人醫院年營業額約 2 億瑞典克郎，營業獲利約 6%。

(五) Topic V : Home Help Service by Famntaget Omsorg

1. 斯德哥爾摩約有 100 個居服所，有公營及私營企業。居服所主要提供客製化居家照護服務。市政府照顧經理評估提供什麼服務，額外的服務要收費。服務的費用以小時計費，有需求者可以自行選擇居家服務的公司。若不滿意隨時可向政府提出申請，五天內即可更換服務公司。70% 客戶屬於失智老人。居服所須與市政府經理、客戶、家屬、清潔公司都要保持好的關係。每隔一段時間要再評估病人。
核心價值：提供個人化周全的服務。
2. 提供：採購食品、陪同就醫、送餐或幫忙烹煮、外出活動、與居家醫療人員合作。關鍵環節：管理客戶的 key、財物、按警報連線，30 分鐘到達、失智老人的照顧、失智老人的親人喘息、失智客戶走失的 SOP（緊急安全熱線）。
3. 訂定各種工作流程，目前已 50 多種 SOP（例如上了門，但客戶沒有開門的 SOP），盡可能提供固定的照服員。上門服務的時間可以用手機 app 紀錄，供公司、家屬、市府監控。公司自動匯整，提供向市府申報的帳單、接收市政府的指令。

4. 該公司有提案制度，並告知員工處理的進度。例如什麼樣的客戶喜歡什麼食譜。該公司也會用社群媒體，例如 FB 宣傳自己。
5. 目前 Famntaget Omsorg 擁有 3 個據點、80 多名員工，70%的員工都是當地居民，負責照護會員人數有 130 名。，照顧服務員每週工作 35 小時，月薪約 25000 瑞典克郎。

(六) Topic VI : Elderly care center for people with dementia

1. 與 Nilstorpsgården Elderly Care Facility 略同，機構負責人是為物理 職能治療師。失智老人護理機構入住的多半是情況較為嚴重的失智病人或嚴重的毒癮與精神科疾病的病人。政府對於此類住民的指派分配，照管專員根據住民被評估後所需要的照護服務內容，指派入住機構，並對此類機構給付較高的照護費用。本中心收較嚴重的病人，每人每日市政府給付 3200 元（其他較輕的失智中心給付 2000 元/天）。
2. 本精神失智護理之家設立已經七年，可收治 36 個病人，包括 18 個失智及 18 個精神病人，分成 4 個單元，每單元九人。機構有 5 個員工，照護 18 個病人。醫生每週巡診一次。未經病人同意，不能強迫病患打針吃藥。助理護士為國中畢業，念三年護理，年薪 25000 瑞典克郎。護士為高中畢業，念三年護理，年薪 35000-40000 萬瑞典克郎。
3. 員工繼續培訓：新進人員要受三天專業教育並有定期個案討論會議。

四、心得

台灣近年對於失能或失智老人的照護，雖逐漸強調鼓勵病人自主活動，但大多數機構做法還是臥床。因此對於相關輔助人力、輔具、甚至導入機器人輔助的相關設計，仍有很大的改善空間。

瑞典政府推薦議價後共同採購的藥，可以大幅降低成本。

瑞典為降低政府醫療支出，每千人病床數甚低為 2.7，但可以靠居家護理彌補。

瑞典為社會福利國家，其急性醫療及長期照護等健康照護的經費，大部分仰賴國家的稅收，與台灣的健康照護制度有許多類似之處，因此有許多值得我國參考借鏡之處。然而北歐的經濟規模、財稅收入及國民年均所得又顯著優於我國，因此我國也無法完全移植瑞典的經驗。

藉著本次參訪的過程與瑞典學者進一步交流，希望能從瑞典的經驗，發展出適合台灣本土的長期照護模式，以提供政府推動長期照護規劃的參考。並期望台灣未來在長期照護相關領域的成就，能提供國際各國參考與學習。

五、建議

- (一) 發展居家服務的資訊系統，上門服務的時間可以用手機 app 記錄，以供公司、家屬、市府監控。提供服務的單位可以自動匯集服務時數，提供向市府申報的帳單，並可接收政府的指令。
- (二) 瑞典政府以提供減稅措施來鼓勵企業投入長照服務，這點可以提供台灣發展長照政策的參考。
- (三) 瑞典重視國民的健康促進，讓國民有良好的生活習慣，甚至也將運動復健納入醫療處方，從小教育紮根達到全民健康促進的效果，以降低高齡人口的醫療資源負擔。這方面的做法也可供國健署參考。
- (四) 除學習專業知識外，應把握機會與各國學者交流建立人脈，分享台灣經驗給瑞典的參與人員。在了解新知外，也與各國學者交流，拓展台灣外交機會。拓展醫學外交基礎。

(附錄)



圖說：Nacka Geriatric Hospital



圖說：Sweden Quality Care (SQC)



圖說：Elderly Care Facility



圖說：Elderly Care Facility



圖說：Elderly care center for people with dementia



圖說：Primary Care Center