

珍視長輩 AIO居家照顧服務

文／吳秋瓊 圖片提供／弘道老人福利基金會



2013年弘道老人福利基金會，開辦以家庭為單位的整合照顧模式(All-in-one 以下簡稱 AIO)，以小區域走動式服務，滿足案家實務需求，並將照顧服務員薪資，從時薪制改為月薪制，期使建立良好職場環境，鼓勵更多年輕人投入居家服務的行列。

弘道老人福利基金會 AIO 照顧服務運作至今，計有臺北、新北、臺中、彰化、高雄、屏東等服務處，下轄 17 組別；弘道總會長期照顧組廖燕秋組長指出，以家庭為單位的照顧服務，除了照顧長者的基本需求，還包含準備全家人餐點，長者就能和家人一起用餐，而不是被獨立出來，其他如遛狗、照顧小朋友、居家修繕、花園整理，兼顧照顧服務與照顧者的壓力紓解，目的即是提供更完善的居家照顧服務。

分割時間 服務更到位

弘道走動式服務(AIO)推行的初期，不論是個案或照顧服務員，都必須進行良好的溝通，以往的居家服務，是以一個照顧服務員進入案家，每次服務二到三小時才離開，AIO 則是強調個案需求，以短時間、多次進出，例如照顧服務員早上先去幫個案準備早餐，然後離開，等到個案需要換尿布的時間，再去個案家協助換尿片，完成之後再離開，之所以彈性調整服務時間，目的就是希望真正滿足個案需求。

切割服務時間的設計，收費模式是否也隨之異動？廖燕秋組長表示，在長照 1.0 時代計費模式是相同的，全台的居家照顧服務都是以小時為單位來計費，AIO 一日多次的服務，是時數累計，照顧服務員進到案家要簽到和簽退，以表單紀錄來核算服務工時。

不僅服務模式改變，薪資模式改變，照顧服務員會不會反彈？廖燕秋組長表示，時薪制階段，照顧服務員

◀居家服務延伸到社區教長輩學寫字



88 歲失智症阿嬤摺紙船



協助長輩健促運動



巧拼做成復古彈珠台，提高長者復健意願

為了增加收入，工時太長，職業傷害多，服務品質也會降低，弘道率先採用月薪制，是希望保障照顧服務員有穩定收入，提供友善職場，讓夥伴無後顧之憂的投入照顧服務，針對無法全職的從業人員，也提供時薪制，即使計薪方式不同，服務模式並沒有改變。

資深引導 新人好入門

弘道走動式服務 (AIO) 以多人、多次服務案家的設計模式，是為了改善以往一人專職服務一個案家，一旦照顧服務員無法提供服務 (請假、離職)，個案往往會被暫停服務的問題，通常一個個案會有兩、三位照顧服務員做分工，依照個人專長，每一位照顧服務員的工作內容不同，可以彼此分工，也可以互相學習，有人擅長做飯，有人擅長打掃，每一位照顧服務員都能提出自己最擅長的服務，也讓個案受惠。但是這樣立意良善的服務設計，並非人人適用，也有重視隱私的家屬，堅持要求只能一人提供服務，因此「客制化」也是服務選項。

實務上要提高個案滿意度，「教戰手冊」少不了，廖燕秋組長表示，透過交班聯絡簿，將個案的喜好、禁忌等各種照顧細節，可有效避免服務過程發生錯誤，或引起個案不滿情況，這也是提供優質照顧服務不可或缺的必要準備。

既然 AIO 講求全人全家的照顧精神，照顧服務員要學習的服務技能也更多，有些中高齡婦女會產生抗拒心態，此時團隊就會花時間來溝通，由於這一行以女性居多，也有人會擔心獨自進入案家，是否有風險問題？廖燕秋組長表示，會先由資深夥伴帶新人一起練習，一開始也不會給予照顧技巧難度太高的任務，想要投入的人，不必擔心。

開案流程，是由社工先去了解個案狀態，事先評估，如果有疑慮 (例如失智產生的肢體行為)，就會以兩人一起前往，簽約內容也會標示：如果發生不當行為，就會終止個案服務。

AIO 和政府推出的喘息服務有何差異？個案可以同時申請喘息服務和 AIO 兩種嗎？



失智長輩家變成社區行動據點，社區居民一起互動



協助阿公寫下心願並讀出來，口手都復健

廖燕秋組長表示，弘道 AIO 服務模式包含長照 2.0 服務項目，當民眾申請政府補助額度用完了，但仍有服務需求，就以自費來延伸服務，模式不同，但是服務內容是相同的，這也是 AIO 受到個案肯定的原因。

跨域整合 照顧更周全

跨專業整合也是 AIO 的一大特色，導入居家護理、居家復健、到宅服務、到宅送藥，搭配照顧服務員在其中，當護理人員離開時，個案需要協助，就會由照顧服務員協助後續清潔事宜，復健師指導的訓練模式，照顧服務員也會協助個案復建，使個案能力更快恢復。

廖燕秋組長強調，定期主動召開個案聯繫會議，媒合各種專業一起討論，如何來提升服務品質，服務措施適時做修正等等，早在 AIO 開辦初期，就已經媒合社區藥局，讓藥師定期幫長輩送藥、到宅評估用藥情況，避免長輩重

複用藥，這些服務經驗，後來也被長照 2.0 納入推動項目。

AIO 是強調看見長者的需要，依循著需要全力以赴的滿足需求，廖燕秋組長認為，長照不是沒有希望的照顧，我們的服務，強調個案復原能力，在照顧的過程，慢慢找回個案的自信和能力；一般人的觀念，好像一個人失能了，就應該在家待著，但是，每個人都會有想要跟人互動的想法，完成願望的需求，AIO 主動幫長輩圓夢，只要長輩願意，可以帶到社區的據點，讓長輩和更多人互動，除此之外，每位照顧服務員都隨身攜帶工具包，裡面有桌遊，各種與個案互動的方案，我們認為除了身體照顧，心靈陪伴更是重要的一環，為了降低照顧者的負荷，也推動夜間居家服務、居家安寧等服務，就是希望藉由我們的陪伴與協助，從失能到人生最後一哩路，長輩都能享有安心與尊嚴的時刻。🙏