

出國報告（出國類別：考察）

北歐老人福利機構考察報告

服務機關：國立中正大學資訊管理所

姓名職稱：張怡秋教授

派赴國家：丹麥.芬蘭.瑞典.挪威

出國期間：101 年 8 月 25 日至 101 年 9 月 5 日

報告日期：101 年 11 月 28 日

摘要

本次應彰化縣政府邀請參與北歐老人福利機構參訪活動，了解北歐對於高齡化社會與老人社會福利政策之各項措施。北歐國家重視人權認為要讓老人有足夠的能力照顧自己，不將老化視為等待死亡，因此大幅介入政府的力量（各項福利措施）以減輕家庭或個人對老人照顧的負擔。在北歐國家將與老人相關的福利建置編制成一套完整的制度系統，並制訂相關法令以確保制度合法化，讓機構或國民處理老人相關議題時能更有系統、有效率地提升老人生活品質。然而北歐各國科技雖發達，但應用於老人照護方面的科技仍不多。因此，台灣在福利政策方面無法全面參照北歐，除發放養老金、津貼之外，應思考如何多利用資訊科技，以提供類似北歐的多層面之服務，使老人能有尊嚴地老化。

目錄

壹、	目的.....	1
貳、	參與經過	1
參、	考察心得與建議	7
肆、	攜回資料名稱及內容	8
伍、	其他.....	8

壹、目的

緣起：北歐社會福利的好處眾所皆知，而老人福利與照護方面，除了公視獨立特派所報導的芬蘭老人「往生前二週，才躺在床上」外，則較少報導。彰化縣政府社會局基於該縣老人人口比率佔全縣人口 12%，已高於全國平均 10% 之人口，且未來期待透過社區式、居家式照顧來協助家庭共同照顧失能老人，提供該縣老人更高品質的老年生活和照顧，因而主辦北歐老人福利參訪，日期為 2012 年 8 月 25 日至 9 月 5 日總共 12 天。

原定計畫目標為藉以了解北歐對於高齡化社會，與老人社會福利政策之各項措施之利弊。由於本人之研究背景為醫療資訊，此行以多了解北歐各國機構，應用資訊科技在照護老人上的經驗為首要目的。

預期效益：了解北歐四國老人福利運作現況及機構式照顧模式的理念及執行情形，並收集北歐各國資訊科技運用的資料，以作為台灣老人照護上之參考

貳、參與經過

出國期間行程、參訪單位:

芬蘭(Finland)	
于韋斯屈萊(Jyvaskyla) 08/27(一)	
Jyvaskyla 市辦公室	于韋斯屈萊市介紹；于韋斯屈萊市之健康促進與社會福利專題
Kyllo 復健中心	輔具資源服務；亞急性復健和老人治療；老年醫學科病房
Oiva 老人中心	于韋斯屈萊市身心障礙者和老人照護
赫爾辛基(Helsinki) 08/28(二)	
Kustaankartano 公立老人中心	包含日間照護,護理之家和赫爾辛基市老人服務中心

瑞典(Sweden)	
斯德哥爾摩 (Stockholm) 08/29(三)	
Sabbatsbergsbyn 護理之家	針對失智症和身體疾病老人照護
感官花園	透過園藝治療幫助老人重新找回感知覺

斯德哥爾摩 (Stockholm) 08/30(四)	
Stockholm 市辦公室	斯德哥爾摩市老人服務福利介紹

挪威(Norway)	
奧斯陸(Oslo) 08/31 (五)	
Oslo 市辦公室	挪威奧斯陸老人服務相關社會福利政策介紹
身障委員會機構	奧斯陸公共建設針對老人身障者通用化設計概念
Frogner 老人安養中心	由教會機構營運給予老人身心靈全方位照顧

丹麥(Denmark)	
哥本哈根 (Copenhagen) 09/03 (一)	
Copenhagen 市辦公室	介紹丹麥老人相關社會福利政策；哥本哈根自治市老人工作
Frelsens Hærs 護理之家	

考察重點:如目的所述，了解北歐對於高齡化社會，與老人社會福利政策之各項措施之利弊，及應用資訊科技在照護老人上的經驗。

擬提問題:是否有利用資訊科技在照護老人?如有應用為那些?

考察經過、考察詳細內容說明:

旅行於 8 月 25 日至桃園中正機場出發，並於當日抵達哥本哈根。8 月 27 日上午前往赫爾辛基參訪 Jyväskylä city officials 了解 JYVASKYLA 城市社會福利及健康服務推行政策。芬蘭在老人照顧上面最引以自豪的口號就是「臨終前的兩星期，才躺到床上過日子！」，因此其對老人之健康維護有下列特點:

1. 設置「健康照護中心」，提供老人物理治療、復健及運動、健康諮詢等。並設計許多適合老人之運動項目，鼓勵老人運動，強調預防性之老人福利。
2. 由政府單位專責機構負責統籌規劃，由專責人員協助聯結，各項先前評

估工作落實，老人只要填具申請書，就可接受必要之服務。。

下午則前往 Central Finland Health Care District, Kylo Health Centre 和 Geriatric care and education unit at the Kylo Health Centre 參觀，前者屬亞急性照護老年醫學科病房，區域級復健醫院，其針對不同類型患者區分為 6 種病房，復健積極介入，並提供安排病人出院計畫和資訊作媒合並配合輔具資源租借、維修等服務。後者屬急性照護，區域復健醫院中的老年科病房，該機構為中風患者、老年保護和教育單位。輔具設計也相當細緻，例如因應當地經常下雪的天氣，如患者需外出時，輔具也可以調整成具防滑功能，以維護患者使用上的安全。

特別值得一提的是幾乎所有輔具皆可拆卸成不同組件及調整，以配合不同患者的相關身高、體型及受傷部位，並有出借輔具的服務，只需先經輔具中心專業人員評估、測試，調整出最適當的輔具形式。Oiva-elderly Centre (區域老人中心)市中心的老人之家，該院提供長者的獨立性包容照顧以及老年人的老人健康計畫。在此院區，老年人可以維護其獨立、尊嚴和生活品質，長者房間可依長者自己的喜好擺設，若長者可以自行烹飪也有合適安全的烹煮環境，提供長者使用，或家居照顧服務和交通運輸，因此他們不需要移動到另一家安養機構。

資訊科技在照護老人之應用:上述機關之資訊科技應用，僅限於行政方面，尚未介入照護的服務。

8 月 28 則前往 Kustaankartano Centre for Elderly (公立老人中心) 此公立老人中心建立於 1953 年,著重於創新,和老人護理照護知識。包含日間照護、居家復健(強調跨領域個專業介入，提升老人獨立執行日常生活的能力)、護理之家(包含長照、短期照護、中級照護、社會危機照護)、中心服務(提供給赫爾辛基市老人各項相關服務,例如:送餐計畫、身體運動…)。

資訊科技在照護老人之應用:上述機構都能得到適切的資源，在老人的照護服務上，達到「個別化、人性化」的境界，而在此高收入的國家，仍能以人工完成而

未建置資訊科技，可見其社會福利制度的周延，實非台灣可整套引用。

8 月 29 日則前往瑞典參訪 Sabbatsbergsbyns vard-och Omsorgsboende 該機構主要針對失智症老人及生理疾病老人提供一個安全舒適的居所，藉以提供身體健康照護和長期護理需要以及日常生活中的一切援助，住宿由三棟建築物組成，呈現家的溫馨感覺。失智老人區有九個單位，及老人疾病區兩個單位；機構主管業務主要負責照護品質及並邀請音樂家，表演藝術家，作家，講師與其他領域夥伴提供單獨性和連續性的聯合活動，共同參與。Sinnenas tradgard 感官花園，感官花園是一個很特別設計的花園，成為 Sabbatsbergs 住宿院民復健和聯誼的一個輔助工具，不但具有治療價值，也提供長者感官知覺刺激和活動。運用耳多聽戶外蟲鳴鳥叫刺激聽覺，動手去觸摸植物的感覺，用鼻子去聞各類植物的味道-嗅覺感受，可食用之植物，長者也可藉機享受口感的愉快，長者可看到春天百花齊開或秋高氣爽時楓樹滿樹，又是一場視覺饗宴。其目的可提高長者對節令、時間、地點和事件中作定位，對其生活品質之提昇有所助益。

資訊科技在照護老人之應用:上述機構在老人的照護服務上，亦以人工完成而未建置資訊科技，其社會福利制度的周延，實非台灣可整套引用。

8/30 參訪 Stockholm 市辦公室，接待人為 Carl Smitterberg 斯德哥爾摩公關經理，對斯德哥爾摩市人口及各式老人照顧服務與預算詳加解釋。所提供之服務務包含（1）居家警報系統為特別需要的老人配備專門的警報器，社會部門的人員則隨叫隨到，當老人處於病危狀態，妥善的臨終關懷程序便會啟動，不僅安排專人 24 小時守護直到老人去世並得到良好的安葬。（2）居家照顧包含一週數小時的日夜服務，有 120 個服務提供單位。（3）臨、短托。（4）日間照顧。（5）家庭與親友之間的支持。（6）有更多選擇服務提供者之自由。

2.預算部份

（1）老人照顧預算將近一年 8 億歐元。（2）老人照顧服務費用：居家警報系統

每人每月 13 歐元；居家照顧(每月超過 57 小時者)174 歐元；全日照顧/含餐費為每月 174 歐元/303 歐元。(3) 費用的決定是由市議會決定，而市政府評量決定是否提供服務。

3.斯德哥爾摩市的老人照顧體系

(1) 市議會建立市政的目標及方向，其中包含了老人照顧。(2) 老人服務行政組織的責任是組織及發展城市的老人照顧，斯德哥爾摩有 14 個區委員會。(3) 區議會是有責任對於城市所有經營，包含大部份的老人照顧提供。

4.老人取得服務的評估流程(1)經由電話或 e 化服務來詢問及了解老人需求。(2) 收集所有關於解決老人問題的資訊。(3) 確認其要求。(4) 決定社會福利的方案與可行的在地規定。(5) 如可行，則老人即可選擇所需之服務。

5.公部門的流程

(1) 由老人服務部門確認老人實際需求，由斯德哥爾摩首長核准。

(2) 合法營利或非營利部門組織提供他們請求。

(3) 請求由斯德哥爾摩首長核准，即可使用。

挪威國家身心障礙委員會屬諮詢單位，由領域之專業人士所組成，共有 15 個委員，每 4 年改選一次委員，負責接待的是委員會的行政專員，同時也是一名律師，詳加解釋該委員會功能及隸屬單位:隸屬於兒童，平等暨社會融合部(The Ministry of Children, Equality and Social Inclusion)，目標是實現一個包容性的社會中，每個人都可以確保良好的生活條件，並能正常參與社會的各項活動。主要的工作有：1.保障身心障礙者權利、2.消弭種族歧視問題、3.提倡性別平等、4.性別認同、5.協調工作。此外，當地政府利用大量減稅的策略，來鼓勵企業投入及協助身心障礙者就業，相較台灣採用處罰的方式，似乎更有成效。由於瑞典議會 1956 年通過的社會福利法明文規定，子女和親屬不再負有贍養和照料老人的義務，實非台灣能學習，考察成果僅供讚嘆。

挪威奧斯陸 Lilleborg sykehjem 護理之家成立於 1982 年 4 月，於 2005 年進行全面性的重新裝修，為室內的空間換上鮮豔而明亮的色彩，且內部絕大多數都是有獨

立衛浴的單人房，或是有衛浴的雙人房，僅很少數的房間為三人房，且每個房間、交誼廳都有設置電視，交誼廳裡另有吸煙區和貼心的小沙發休閒區。在該護理之家，每天都會提供老人們日常活動，他們聘請了三位專業的治療師，提供適合老人們的日常活動，除此之外，也會在病房中帶領他們做一些特別的活動。參訪之際，剛好是中午用餐時間，除現場廚師配餐並有一名樂師彈奏吉他，如此快樂的察成果僅供讚嘆。

資訊科技在照護老人之應用:上述機關之資訊科技應用，僅限於行政方面，尚未介入照護的服務。

9 月 3 日前往哥本哈根市辦公室，由 Marianne Skov Iversen (國家社會服務委員會老年與失智單位經理)、Lise Skov Pedersen (專案經理人)、Rikke Solvsten Sorensen (專案經理人)、Lise Bitsch Simonsen (哥本哈根市健康照顧部老人辦公室諮詢顧問) 解說丹麥國家社會服務委員會與丹麥老人社會福利，及哥本哈根市老人照顧，北歐四國人口相當於台灣總人口數，但其面積卻是台灣 32 倍，民眾繳交稅率至少 50% 以上，政府管理民眾稅金與退休金，十足是社會主義國家，整體架構與台灣民主政治截然不同，考察成果僅供參考。

丹麥-Solund 護理之家有 400 名員工，1/4 是專職護士，是北歐最大的 Nursing Home，並鼓勵所有員工創新思考如何改善工作，且有一個專業諮詢的團隊從旁協助。為提升生活品質讓護士及多一點工作人員住進機構，員工與住民一起吃飯；住民會多吃一點。當然亦能客製化針對不同需求提供服務。時值中午時間該機構提供北歐風味餐，供大家用餐席間繼續討論其福利措施，教室外走廊上擺滿各式各樣的日常生活用品、物資，為社工募集的資源，做為跳蚤市場，任來訪者與住民挖寶及籌措經費，可供台灣機構學習。機構室內採光通風良好、外部亦有感官花園。

資訊科技在照護老人之應用:上述機構在老人的照護服務上，亦以人工完成而未建置資訊科技，其社會福利制度的周延，實非台灣可整套引用。

參、 考察心得與建議

本次應彰化縣政府邀請參與北歐老人福利機構參訪活動，了解北歐對於高齡化社會與老人社會福利政策之各項措施。北歐國家重視人權認為要讓老人有足夠的能力照顧自己，不將老化視為等待死亡，因此大幅介入政府的力量（各項福利措施）以減輕家庭或個人對老人照顧的負擔。由於北歐國家政府為民主共決體系，國民能夠參與自己相關的制度建立，制定有效的政策，因此讓民眾願意付出高額稅金（約為 35%~ 65%），使得許多福利政策得以順利實行。另外地方政府擁有制訂相關制度之權力，能夠依照不同地區的特性調整適合當地老人的照顧制度，進而促使老人照顧社區化的概念得以順利推動。因此其他國家很不容易仿效其措施或移植其成果。台灣在福利政策方面努力良多，並提倡在宅老化。但除發放養老金、津貼之外，尚缺乏多層面之服務，例如在宅老人基本生活的清潔、娛樂活動、輔助醫療諮商、家庭照顧服務，老人食堂設立等，使老人生活不需太多機構的照顧，或增加家庭的負擔。

以上福利均建築在穩固的法令與實施細則，並非台灣短期內可一蹴即成，然而過度的福利耗用資源，亦是當地人士所憂心的議題。因此諸多法令或實施細則的修正已一一出籠，例如支付薪水給親人以照護家中老人等，同時解決失業與老人照護的問題。再者，據某家機構計算該城一名老人在家，平均每天可享用至少 7 人次的居家服務，令人瞠目。因此，北歐已有傾向增加機構照護，以減少居家服務的資源負擔，這個轉彎實足以讓大力鼓吹在地老化的台灣官員們省思。此行親身體驗北歐老人的福利設施，初期確有讓人想移居當地的衝動，但綜觀其優質的老人福利，乃建基政府高所得稅收及鼓勵人民崇尚個人自由，在目前穩定的經濟環境，已略見危機，未來歐債是否波及其經濟，且所帶來的社會問題將如推倒骨

牌，此點對於推行台灣長照福利的執事者不可不慎。北歐各國為社會主義國家，台灣福利政策方面雖無法全面參照北歐，但其老人服務的豐富性對除發放養老金與津貼，及大力鼓吹在地老化的政策制訂者仍具相當啟發。台灣為科技之島，政策制定者與機構經營者應思考如何多利用資訊科技，或可避開上述北歐其弊而取其利，提供多層面之服務，使台灣老人能有尊嚴地老化。

肆、 攜回資料名稱及內容

各參訪機構簡介資料。

伍、 其他

無。