



財團法人
職業災害預防及重建中心

Center for Occupational Accident Prevention and
Rehabilitation (COAPRE)

有效連結與運用社區 資源提供家庭支援服務

高雄醫學大學
醫學社會學與社會工作學系
陳政智 副教授



INTRO

—

前言



PART 01 |

認識可運用的社政 與長照資源網絡



“

社會福利基本法

112-05-24

第 8 條

福利服務，應以人為本、以家庭為中心、以社區為基礎，對於有生活照顧或服務需求之國民，提供支持性、補充性、保護性或預防性之綜合性服務。



”



長照2.0服務



長照2.0服務內容

- 1 照顧服務（居家服務、日間照顧及家庭托顧）
- 2 交通接送服務
- 3 餐飲服務
- 4 輔具購買及居家無障礙環境改善
- 5 喘息服務
- 6 長期照顧機構服務
- 7 失智症照顧服務
- 8 原住民族地區社區整合型服務
- 9 小規模多機能服務
- 10 家庭照顧者支持服務據點
- 11 社區服務中心、巷弄長照站
- 12 社區式活動據點服務
- 13 出院準備銜接長照服務

長照2.0 服務在厝邊

長照問題
撥1966
就對了!

若您身邊親友有以下情況，都可能是長照服務的對象喔！

- ◆ 65歲以上失能老人
- ◆ 失能身心障礙者
- ◆ 55歲以上失能原住民
- ◆ 日常生活需他人協助的獨居老人或衰弱老人
(例如需要別人協助吃飯、移位走動、沐浴、如廁等)
- ◆ 50歲以上失智症患者

Q1

長照資源哪裡找？

A：1. 撥打1966長照服務專線
2. 親洽各縣市照顧管理中心
3. 醫院出院準備服務

Q2

長照四包錢有哪些？

A：1. 照顧及專業服務
2. 交通接送服務
3. 輔具及居家無障礙
環境改善服務
4. 喘息服務

Q3

家有聘請外籍看護，
可以申請嗎？

A：1. 部分項目可以
2. 詳情請洽詢1966



衛生福利部
Ministry of Health and Welfare



長照 2.0
我們照顧您

廣告



長照十年計畫3.0規劃主軸





老人福利法第17條



- 為協助失能之居家老人得到所需之**連續性照顧**，直轄市、縣（市）主管機關應自行或結合民間資源提供下列居家式服務：





老人福利法第18條



- 為提高家庭照顧老人之意願及能力，提升老人在社區生活之自主性，直轄市、縣（市）主管機關應自行或結合民間資源提供下列社區式服務：





老人福利法第31條



■ 為協助失能老人之家庭照顧者，直轄市、縣（市）主管機關應自行或結合民間資源提供下列服務：

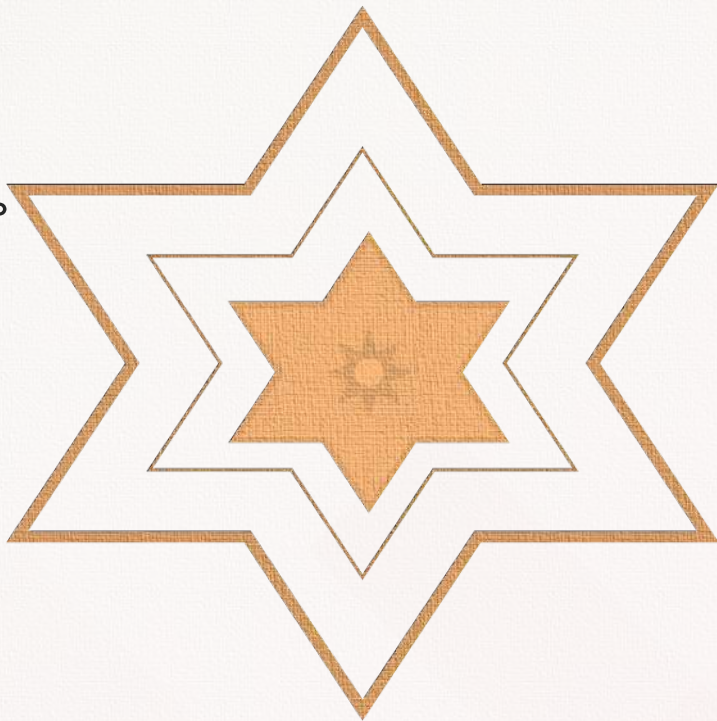
① 臨時或短期喘息照顧服務。

② 照顧者訓練及研習。

④ 資訊提供及協助照顧者獲得服務。

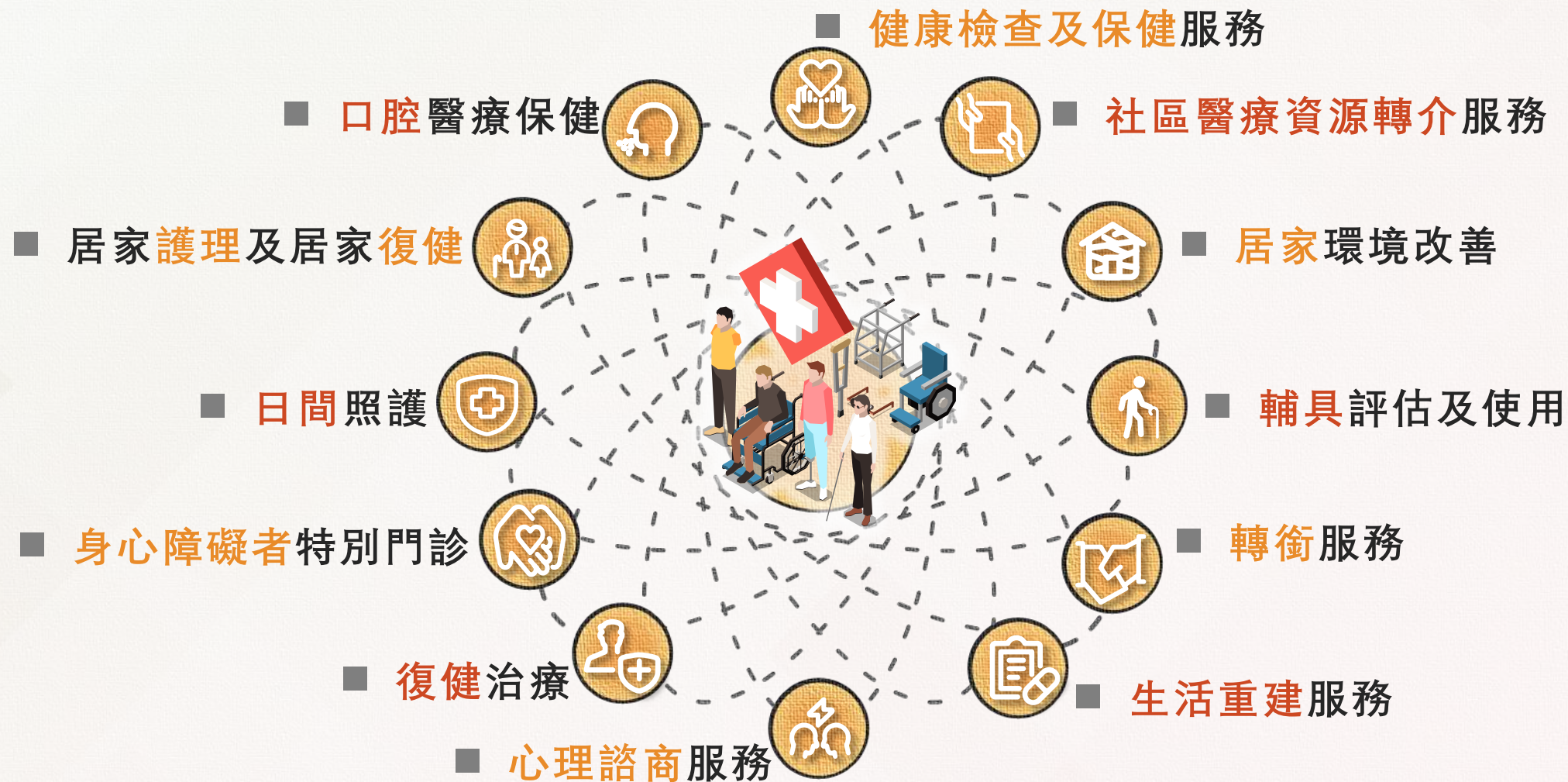
③ 照顧者個人諮商及支援團體。

⑤ 其他有助於提升家庭照顧者能力及其生活品質之服務。





身心障礙福利服務：保健醫療





身心障礙福利服務：教育 I

- 補助身心障礙學生**交通**服務
(含交通費補助、搭乘小型
無障礙車輛)

- 身心障礙學生及身心障礙
人士子女**就學費用減免**

- 國民教育階段身心障礙
學生**教育代金**補助

- **兒童托育津貼**

- 補助身心障礙幼兒家長**經費**

- 提供適當的**考試服務措施**

- **教學用輔助器材**

- **無障礙校園環境**

- 提供**大字**課本、**點字**書或
有聲書

- **課後照顧服務**

- **托育服務**





身心障礙福利服務：教育 II

■ 按摩技術士及理療按摩
技術士執業許可核(換)發



■ 承租公有公共攤位比率

■ 自力更生方案



■ 職業重建服務

■ 支持性就業服務

■ 公益彩券經銷商



■ 庇護性就業服務

■ 創業輔導

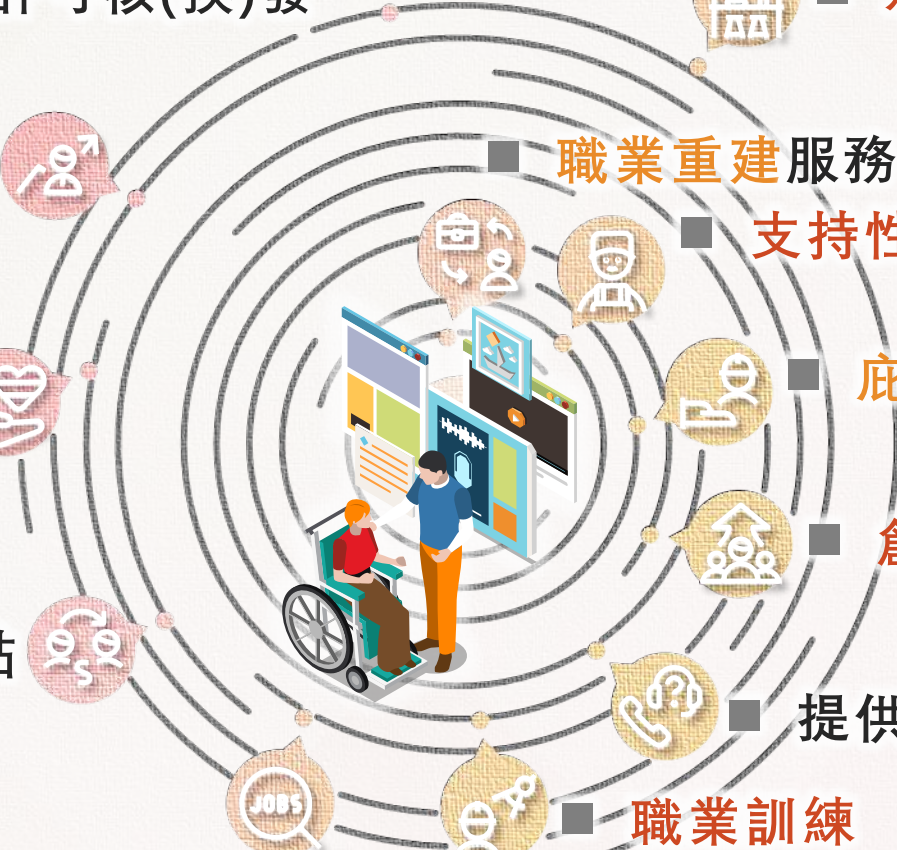
■ 身心障礙者創業貸款利息補貼



■ 提供電話諮詢服務

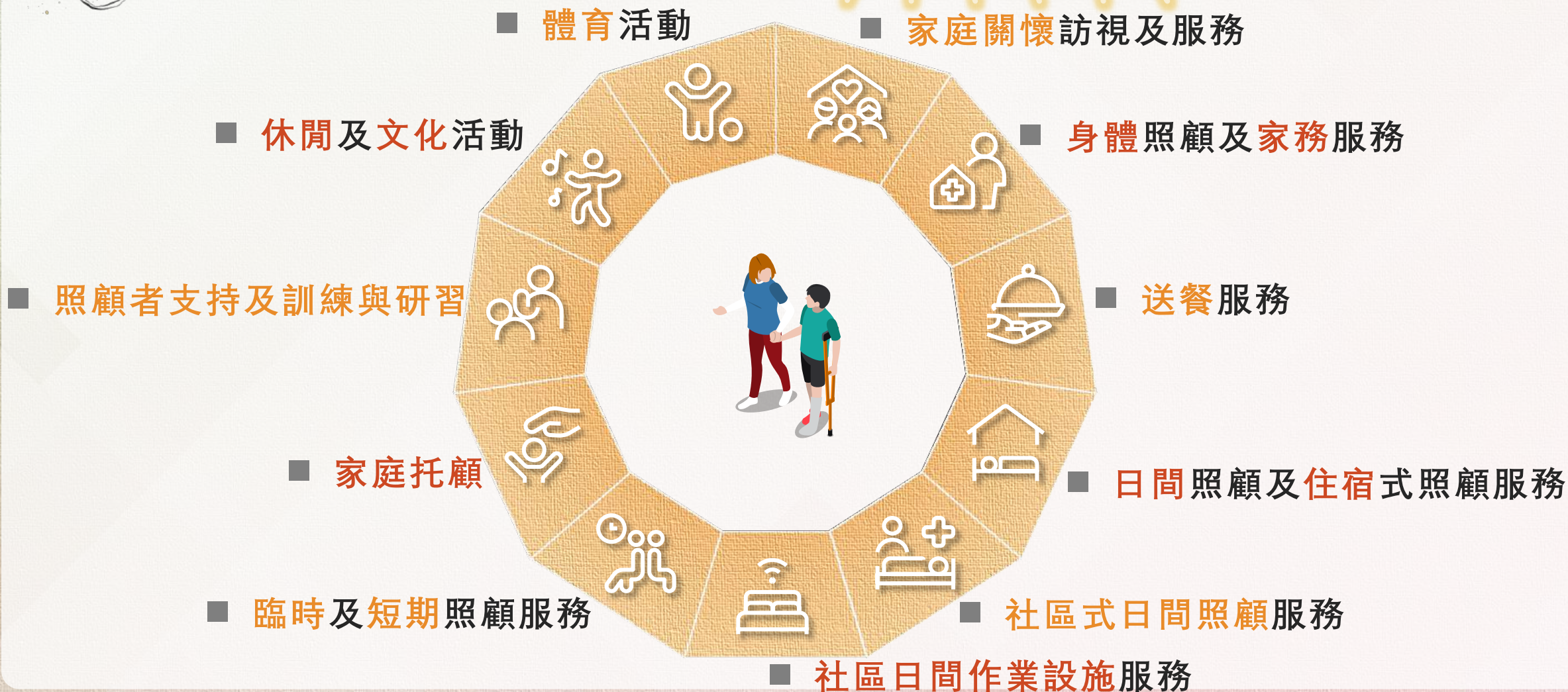
■ 職業訓練

■ 職務再設計補助





身心障礙福利服務：支持服務 I





身心障礙福利服務：支持服務 II

- 無障礙車輛預約服務(復康巴士)
- 博愛卡暨博愛陪伴卡優惠
- 使用導盲犬之權利
- 搭乘國內大眾運輸工具，憑身心障礙證明，予半價優待
- 進入收費之公營或公設民營風景區、康樂場所或文教設施，憑身心障礙證明予免費
- 進入收費之公營或公設民營風景區、康樂場所或文教設施，身心障礙陪伴者予免費
- 公共資訊無障礙
- 無障礙網路環境
- 身心障礙者專用停車位





身心障礙福利服務：支持服務 III



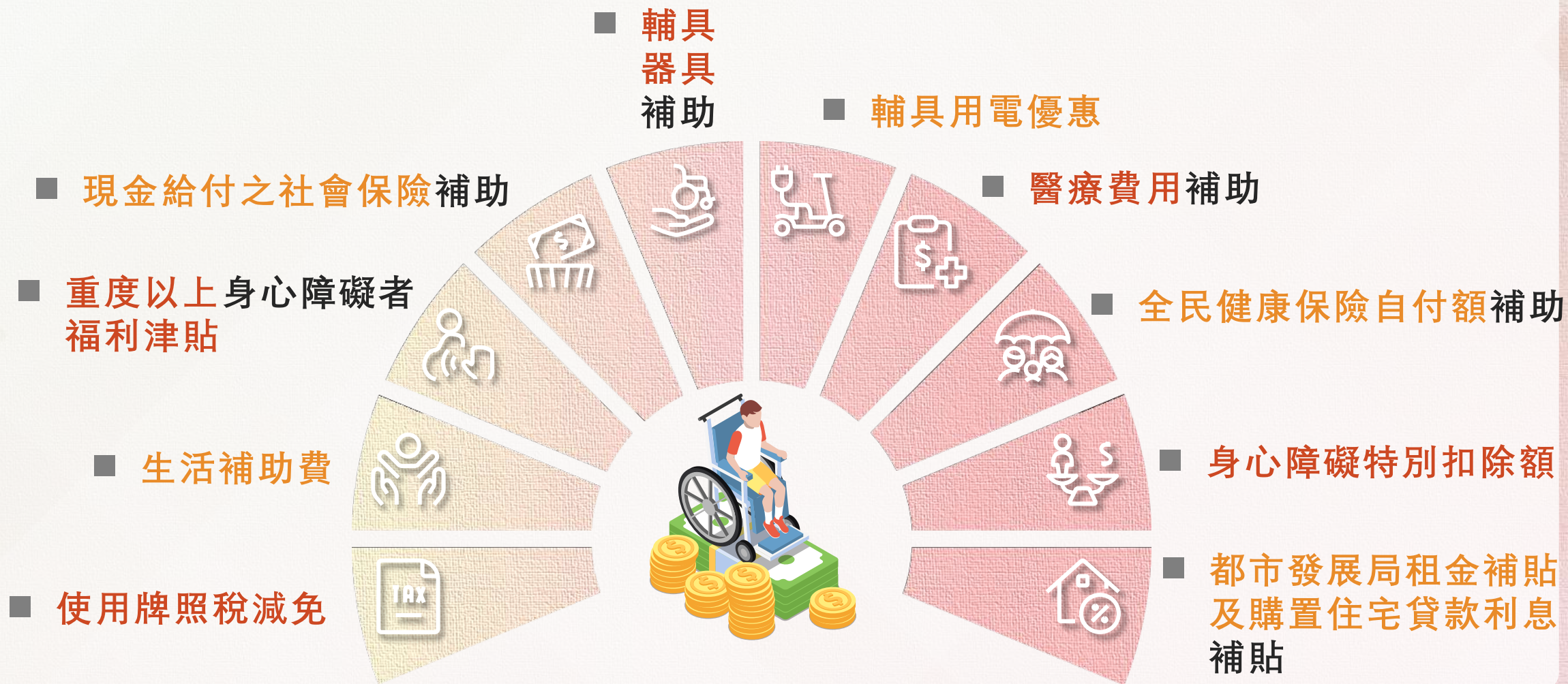


身心障礙福利服務：經濟 I





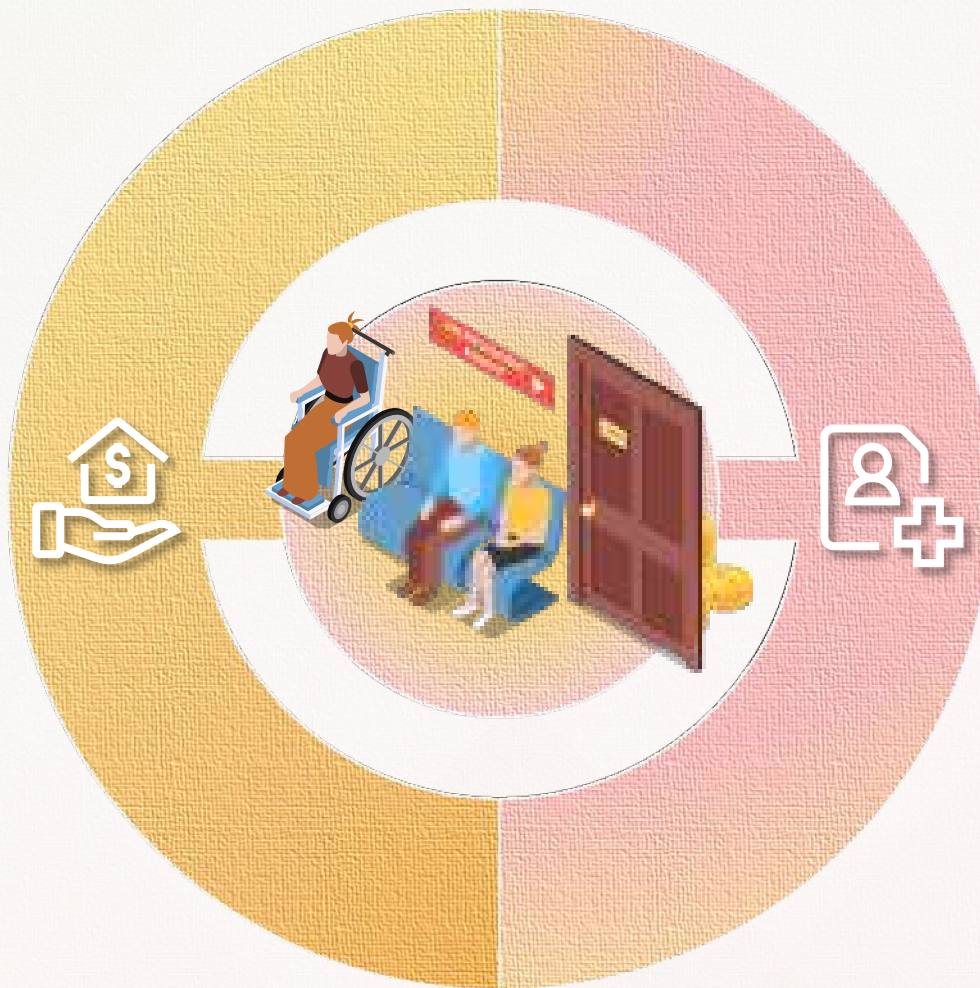
身心障礙福利服務：經濟 II





身心障礙福利服務：其他

■ 身心障礙者
財產信託



■ 個案管理服務



低收入戶及中低收入戶之服務（經濟不利者）



低收入戶
生活補助



低收入戶子女
就學生活扶助



低收入戶
乘車船補助



低收入戶全民
健康保險補助



低收入戶
子女生活扶助



低收入戶孕產
婦及嬰幼兒營
養補助



中低收入
老人生活津貼



脫貧自立計畫：
理財脫貧策略、
身心脫貧策略、
學習脫貧策略、
環境脫貧策略、
就業脫貧策略



衛生福利部辦
理兒童與少年
未來教育及
發展帳戶



低收入戶子女
升學補習費
補助



低收入戶就讀
高中職以上在
學子女之學習
設備補助



經濟弱勢市民
醫療補助(含
看護費補助)



幸福分享中心-
實物銀行



不用死背，查資料 比人家快就是專家

■ 建立個人專業
資源手冊

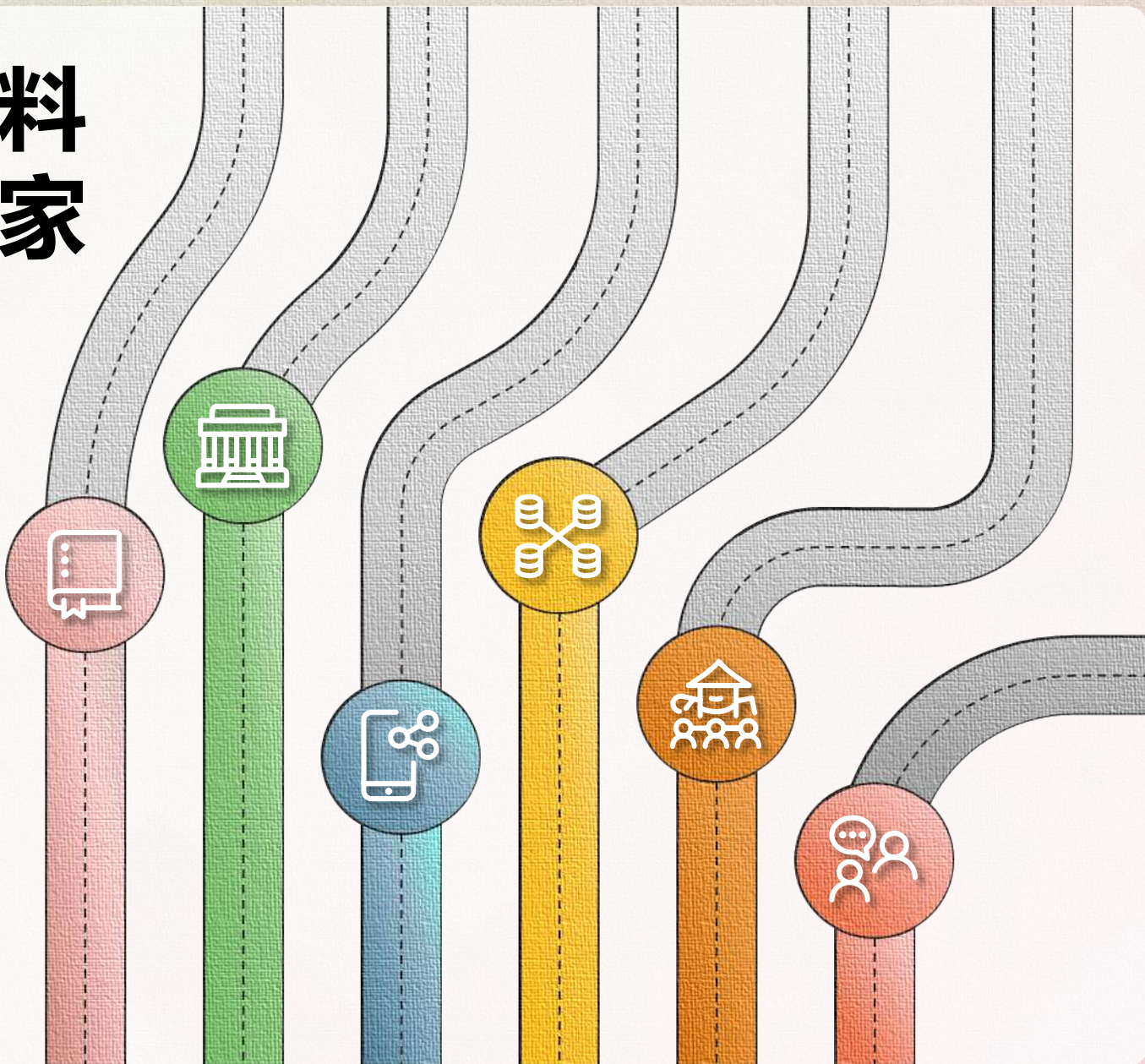
■ 查閱政府資源
平臺

■ 使用數位資源
工具與App

■ 參加跨網絡合
作會議或平臺

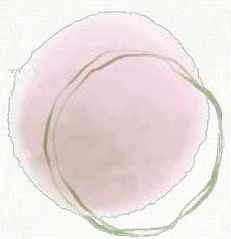
■ 參與社區活動
或方案

■ 拜訪或實地訪
查與視窗建立



PART 02 |

建立家庭照顧 與自我賦能的策略



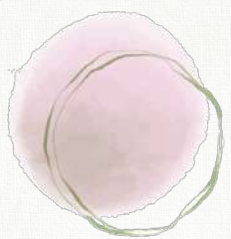
建立家庭照顧與自我賦能的策略

一、強化家庭照顧策略 (Family-Oriented Strategies) :

■ 目的：

協助職災者家庭建立正向支持與照顧體系，減少二次創傷與照顧負荷，提升整體家庭的復原力與自立性。

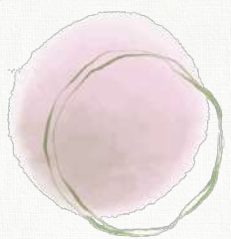




建立家庭照顧與自我賦能的策略（續）

1. **家庭系統觀點介入**：透過整體性家庭評估與參與式溝通，促進職災者家庭作為照顧單位的功能穩定。
- **評估家庭功能與支援網絡**：瞭解家庭互動模式與角色分配。
- **辨識家庭脆弱點**：針對高風險家庭（如單親、經濟弱勢、多重傷病）設定優先支持順序。
- **建立共同照顧目標**：與家庭成員協議短中長期目標，如照顧者輪替、復健里程碑、資源申請進度。



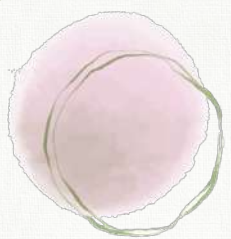


建立家庭照顧與自我賦能的策略（續）

2. 家庭照顧教育與訓練：強化家屬照顧職能與心理調適能力，降低照顧者壓力與倦怠。



- 提供職災相關醫療知識與復健技能訓練：如：基本肢體搬運、預防褥瘡、溝通輔具使用，搭配圖文手冊或QR碼影片資源。
- 舉辦家屬支持團體：定期邀請家屬參與座談、茶敘，分享照顧經驗，促進情感支持與資源交換。
- 設計照顧手冊與線上課程：依不同傷病類型設計主題手冊（如「腦傷家屬照顧指南」），搭配行動裝置友善的數位學習資源。

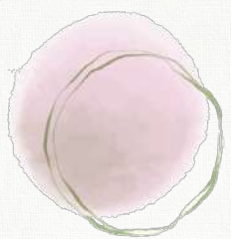


建立家庭照顧與自我賦能的策略（續）

3. 危機與壓力調適的支持：建立能快速介入並支撐家庭的應變體系。

- **建立家庭危機預警機制**：透過定期訪視（談）、電話追蹤及自我檢測量表（如照顧負荷量表）掌握家庭壓力變化。
- **提供心理支援與專業轉介**：合作在地心理師或使用社區心理健康中心，提供短期心理輔導與危機介入。
- **設置喘息與替代照顧方案**：與日照中心、臨托機構合作，提供短期替代照顧；申請交通接送資源。





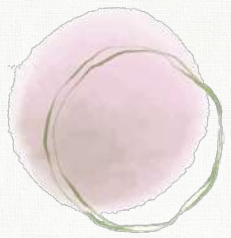
建立家庭照顧與自我賦能的策略（續）

二、促進自我賦能與照顧（Self-Empowerment & Care）：

■ 目的：

協助職災者與其家屬強化對自身生活的掌握感，提升身心調適與照顧能力，支持其走出受創經驗、重建生活節奏與人際連結。

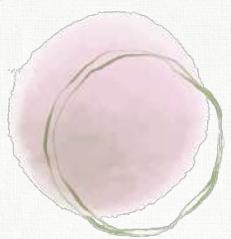




建立家庭照顧與自我賦能的策略（續）

1. **強化個案與家屬的自我覺察與心理復原力**：讓個案與家屬理解自己的情緒歷程，學習面對與調節身心壓力。
 - **設計「我的復原地圖」工具**：透過簡單圖表，引導個案與家屬描繪事故前後生活變化、壓力來源與希望目標。
 - **提供情緒調適與壓力管理技巧**：如呼吸放鬆、正念練習、情緒日記等，並配合職災經驗的心理重建歷程說明。
 - **協助辨識與表達情緒**：特別針對男性職災者或文化中壓抑情感的家庭，引導其以語言或圖像表達內心狀態。



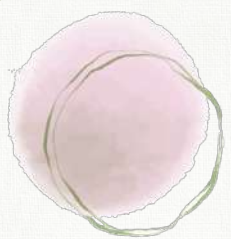


建立家庭照顧與自我賦能的策略（續）

2. **建立照顧與生活的自主管理能力**：提升職災個案及家屬在日常生活、健康照顧及資源運用上的能力，避免完全依賴外援。



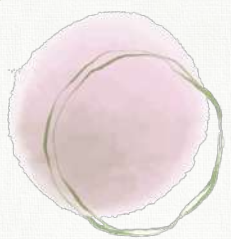
- **健康與復健自我管理訓練**：如-復健目標設定、生活作息安排、藥物管理、居家安全調整等，逐步回復生活掌控感。
- **角色重建與功能轉換支援**：協助個案重新定義自我價值（例：從「工作者」轉變為「家庭顧問」、「經驗分享者」），讓其在家庭與社會中仍保有意義感。
- **照顧者能力提升課程**：針對家屬設計「簡易照顧技巧班」、「資源申請實務班」，並提供照顧技巧影片或手冊。



建立家庭照顧與自我賦能的策略（續）

3. **鼓勵家庭內部支持與社區連結**：促進個案與家屬之間的正向互動，避免照顧關係惡化，同時協助其融入社區、重建社交網絡。
 - **家庭溝通工作坊**：透過角色扮演、說話技巧演練，引導家庭成員練習尊重與傾聽，減少情緒衝突與誤解。
 - **建立互助性支持網絡**：促成在地職災家屬或相似經驗者組成支持團體（如「職災家屬茶會」），培養互助信任與經驗交流。
 - **鼓勵參與社區活動與志願服務**：依照個案能力與興趣媒合社區據點參與機會，重新建立「有功能、有貢獻」的生活節奏。





建立家庭照顧與自我賦能的策略（續）

4. **培養希望感與生活目標**：賦予個案與家屬正向期待，使其即使在困難中也能建立未來感與成長感。



- **未來願景探索活動**：如「五年後的我」圖卡書寫、希望瓶、願望板等，引導其思考恢復後的生活想像。
- **生命故事重建歷程**：協助個案透過口述歷程、書寫或繪圖整理創傷經驗，轉化為個人成長的力量。
- **職災經驗分享機會**：邀請走過困境的個案擔任「生命講者」，成為他人的支持者，增強其主體性與正向自我認同。

PART 03 |

強化脆弱家庭 之辨識與支持連結



脆弱家庭定義

- 家庭因貧窮、犯罪、失業、物質濫用、未成年親職、有嚴重身心障礙兒童需照顧、家庭照顧功能不足等**易受傷害的風險或多重問題**，造成物質、生理、心理、環境的脆弱性，而需多重支持與服務介入的家庭。

家庭經濟陷
困致有福利
需求



家庭遭逢變故致
家庭功能受損
致有福利需求



家庭關係衝突
或疏離致有
福利需求



兒少發展不利
處境致有特殊
照顧或福利需求



家庭成員身心
障礙或傷、病、
失能，至有特殊
照顧或福利需求



個人生活適
應困難致有
福利需求



- 主要照顧者：60 歲以上，且達**高照顧負荷指標**，符合指標(1)、(2)任一項及加上(3)~(10)中任一項，或符合指標(3)~(10)中任 3 項：

- (1) 照顧者曾有自殺企圖或自殺意念。
- (2) 曾有家暴情事。
- (3) 沒有照顧替手。
- (4) 需照顧兩人以上。
- (5) 照顧者本身是病人。
- (6) 照顧失智症者。
- (7) 高齡照顧者。
- (8) 申請政府資源但不符資格。
- (9) 照顧情境有改變。
- (10) 過去無照顧經驗者。

主要照顧者是否符合**高照顧負荷指標**？

- ☒ 60 歲以上 **且**
- ☒ 符合指標(1)、(2)任一項&加上(3)~(10)中任一項
- 或**
- ☒ 符合指標(3)~(10)中任 3 項





家庭危機因數

- 我們可以發現三種典型的家庭危機因數，分別是：

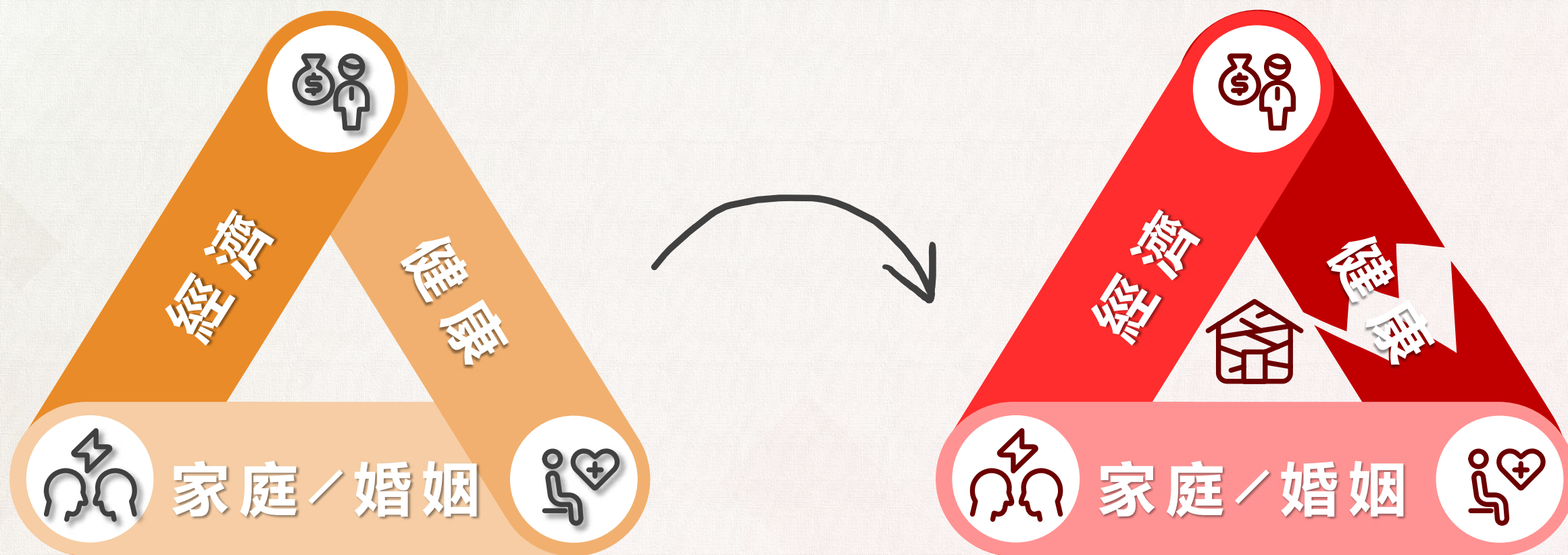


資源或支持



- 當家庭遭遇這些危機事件，本身又缺乏有力的**支持系統**和**足夠的資源**時，在壓力無從宣洩的情況下，很容易發生虐待、家庭暴力、一起自殺等令人遺憾的悲劇。

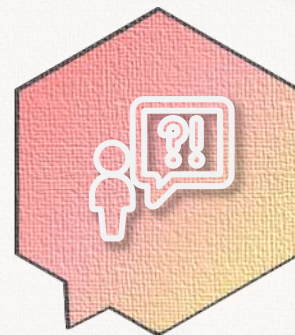
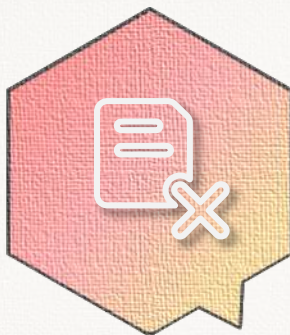
- 經濟、健康、家庭／婚姻關係可說是支撐家庭穩定的「黃金三角」，如果家庭缺了其中任何一角，而又沒有足夠的資源可以因應危機時，就很可能成為所謂的「高風險家庭」。





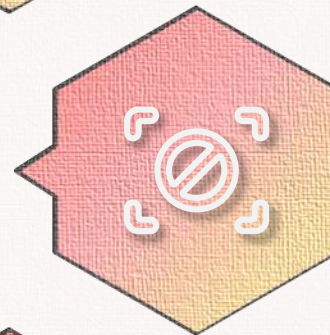
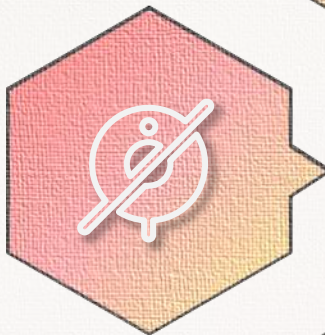
資源使用要考慮

■ 不能用
(資格無法符合)



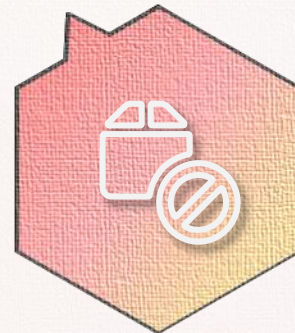
■ 不知道用

■ 沒有能力用
(缺乏社會支持)



■ 不好用 (佈點)

■ 不會用



■ 不夠用



個人與家庭需要資源表

個人或家庭的需要



1. 子女送托兒所或正規教育。
2. 需要適當之就業介紹。
3. 需要適當之就業訓練。
4. 需要社會福利救助或補助。

內在資源

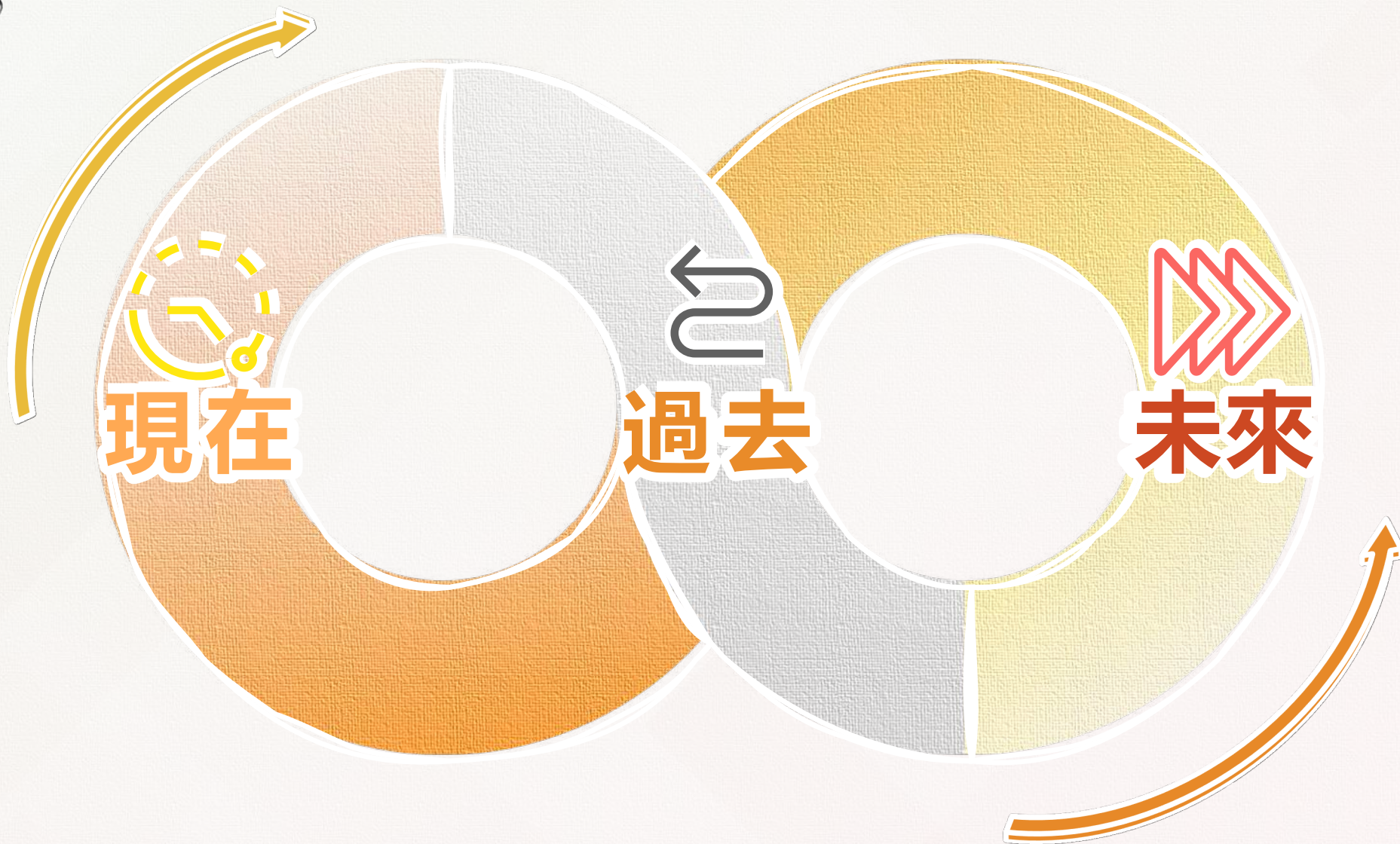


1. 各種**意願**高低如何？
2. 受訓、學習**能力**如何？
3. **表達**與資訊**取得**如何？

外在資源

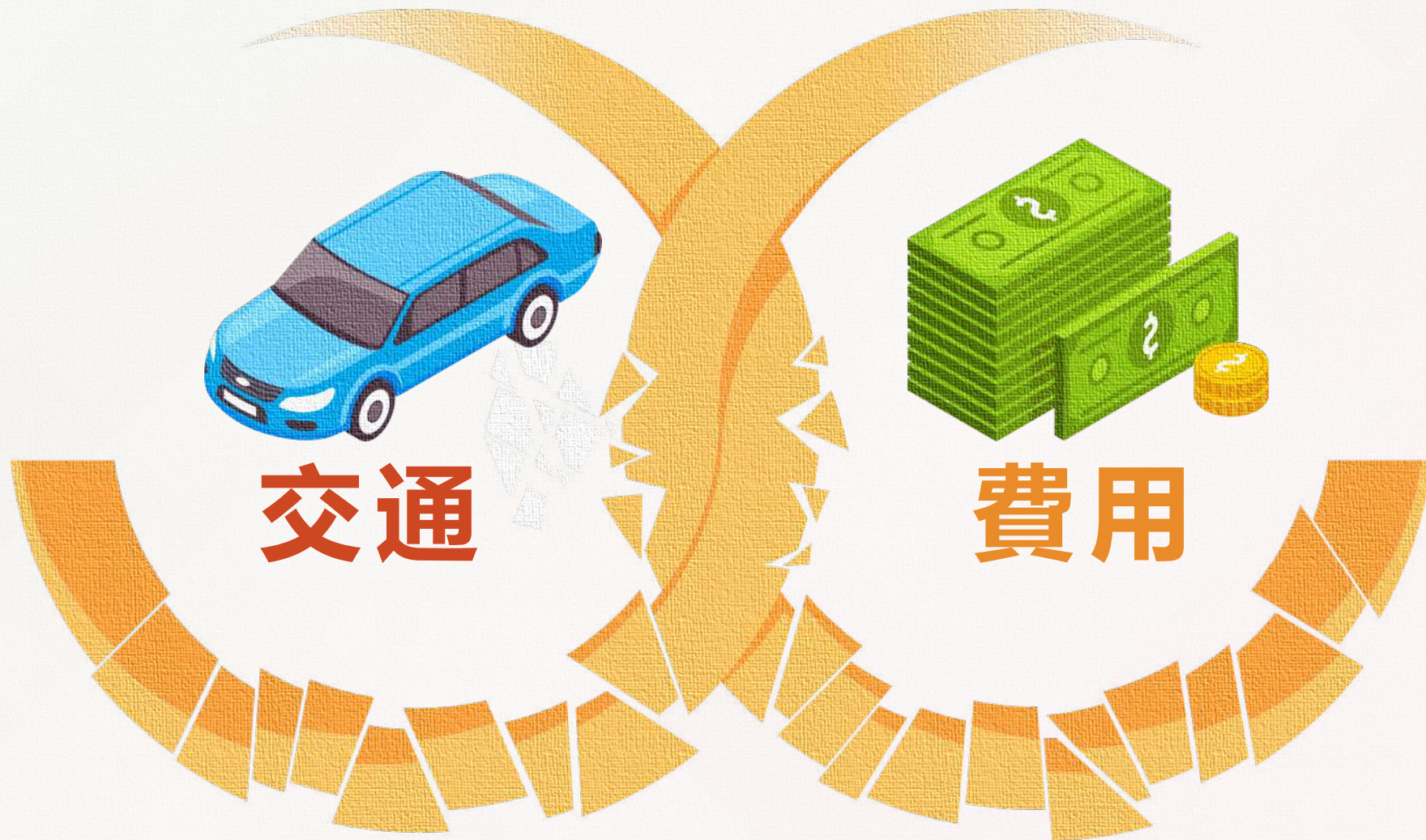


1. 相關機構**有否**提供是項服務？
2. 相關機構提供之服務**可取得**否？
3. 相關機構提供之服務**適合**我？





資源運用的二大障礙





家庭支持服務 (Family Support Service)



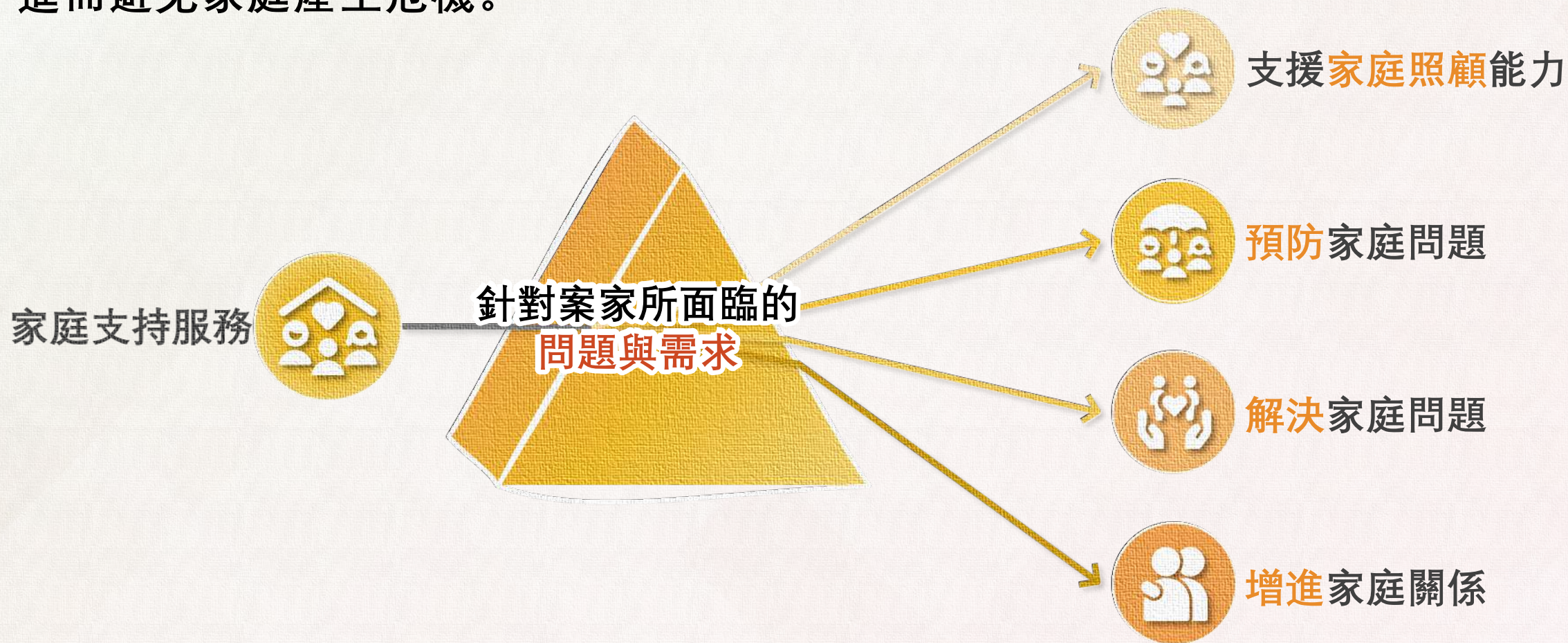
什麼是家庭支持服務
(Family Support Service)?

這是一個專業名詞，看了之後會覺得家庭要去支持什麼服務，容易造成誤解。

如何避免誤解？

中文翻譯時若把它改成「支持家庭服務」，
大家即可瞭解它的意涵了。

- 家庭支持服務就是針對案家所面臨的**問題與需求**給予協助，達到支援家庭照顧能力，並預防或協助解決家庭內的問題，以增進家庭親屬間的良好關係，進而避免家庭產生危機。





家庭支援目的



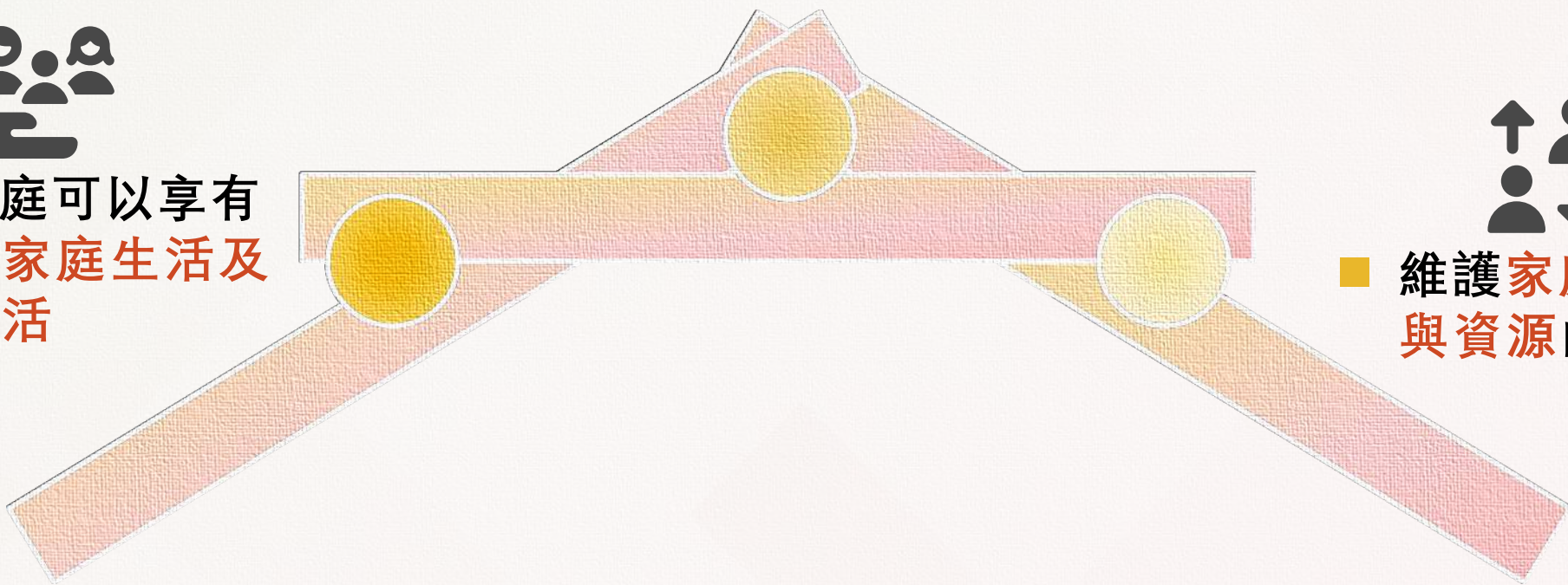
■ 減輕家庭壓力



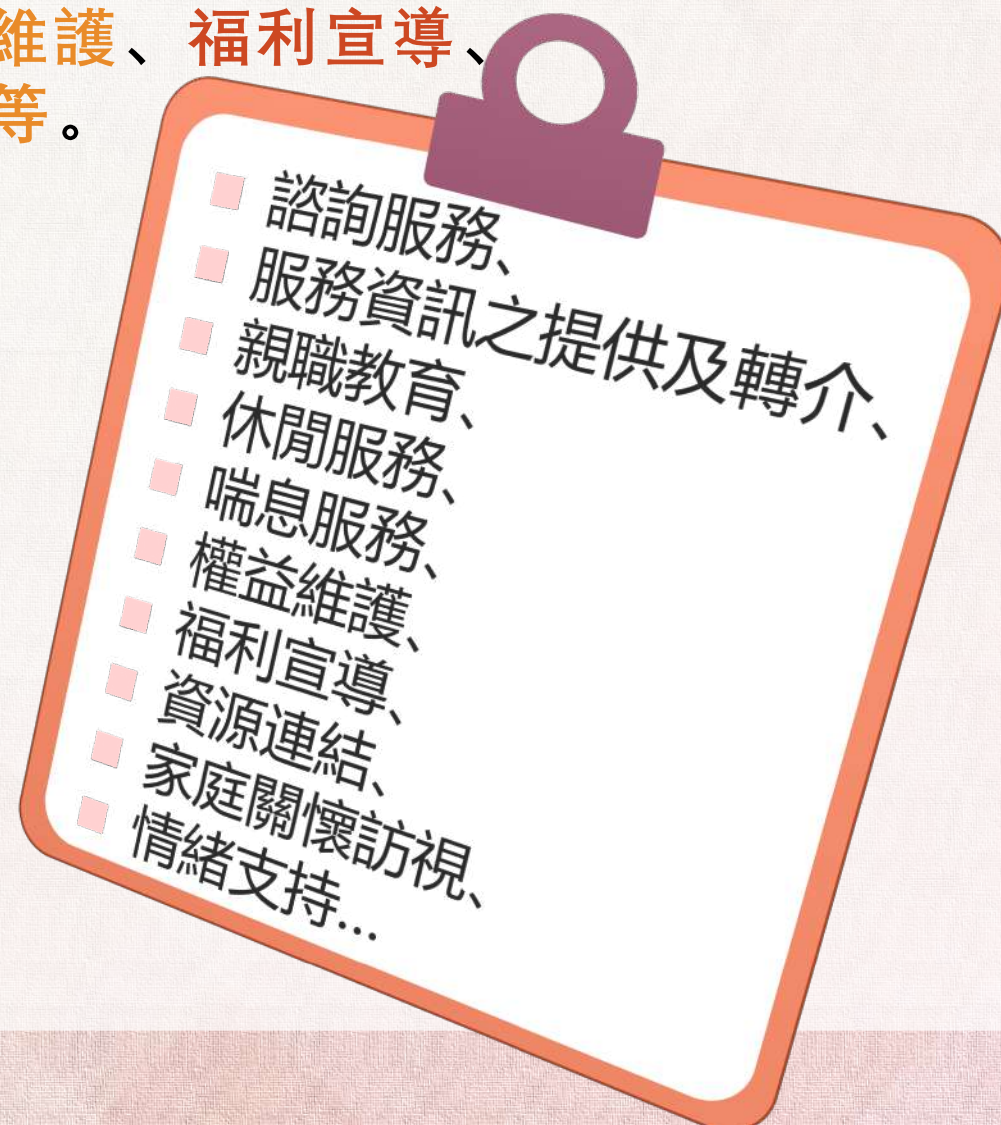
■ 支援家庭可以享有
正常的家庭生活及
社區生活



■ 維護家庭系統
與資源的整合

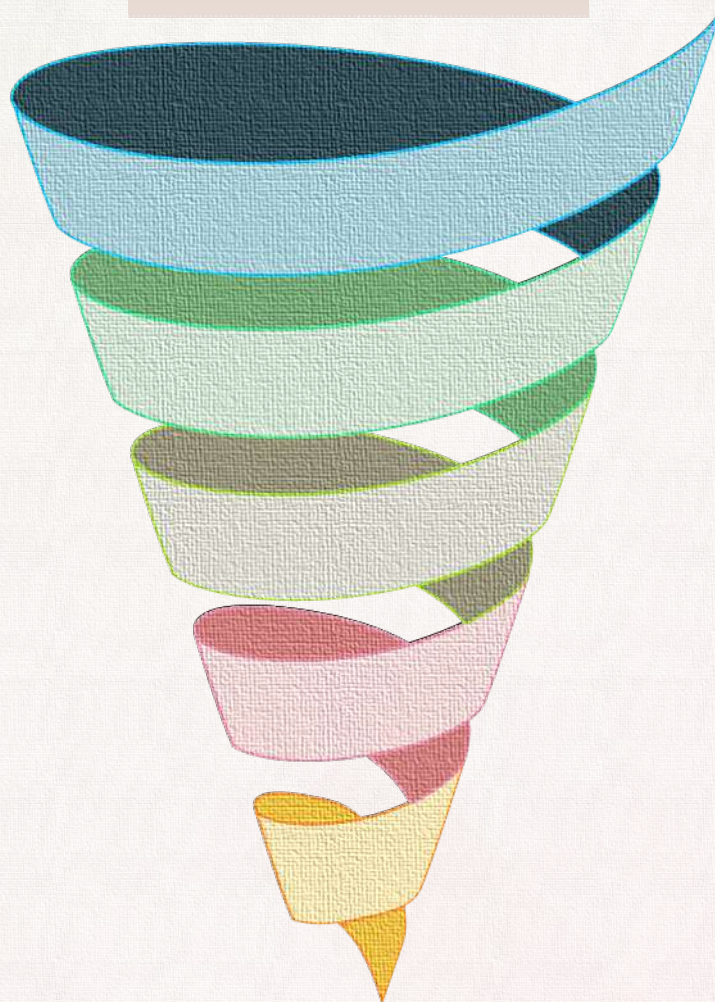


- 我們要依本身擁有的資源與服務對象家庭的需求，規劃出我們有能力提供的家庭支援服務，可能只是提供諮詢服務、服務資訊之提供及轉介、親職教育、休閒服務、喘息服務、權益維護、福利宣導、資源連結、家庭關懷訪視、情緒支持等。



- 不論內容為何，提供的服務要依據「**多元連續**」之原則來規劃辦理。也就是要有**多樣的選擇性**，不是只有一種服務，只能決定要不要而已，**要尊重家庭的自主性與選擇權**。更要考慮從功能完整、家人健康，到逐漸衰弱、老化、失能，因為發展的概念而有因應不同階段需求所提供的服務可供選擇，才是連續性服務的概念。

連續性服務



尊重家庭自主性



功能完整性



健康考慮



老化支持

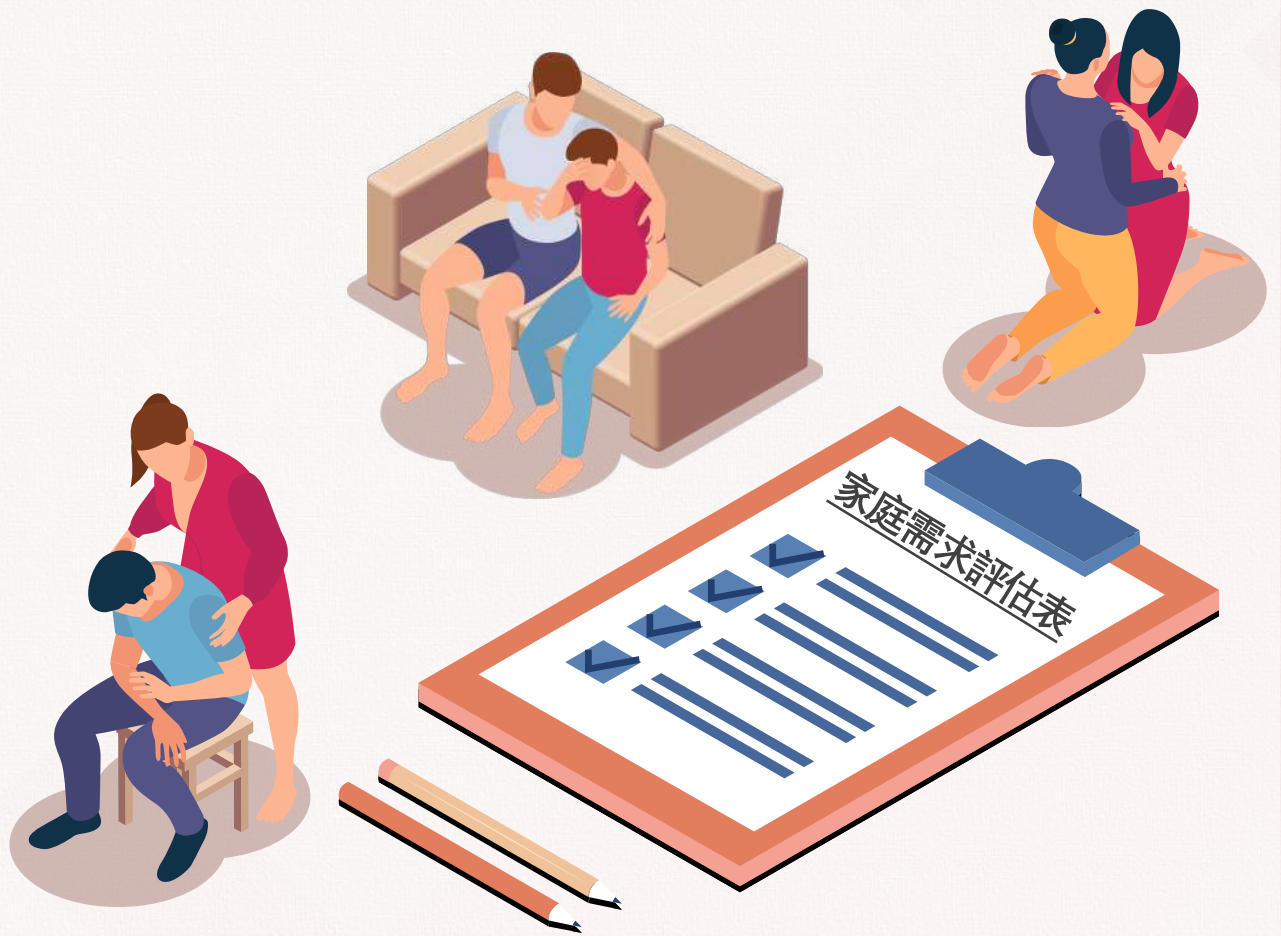


失能服務



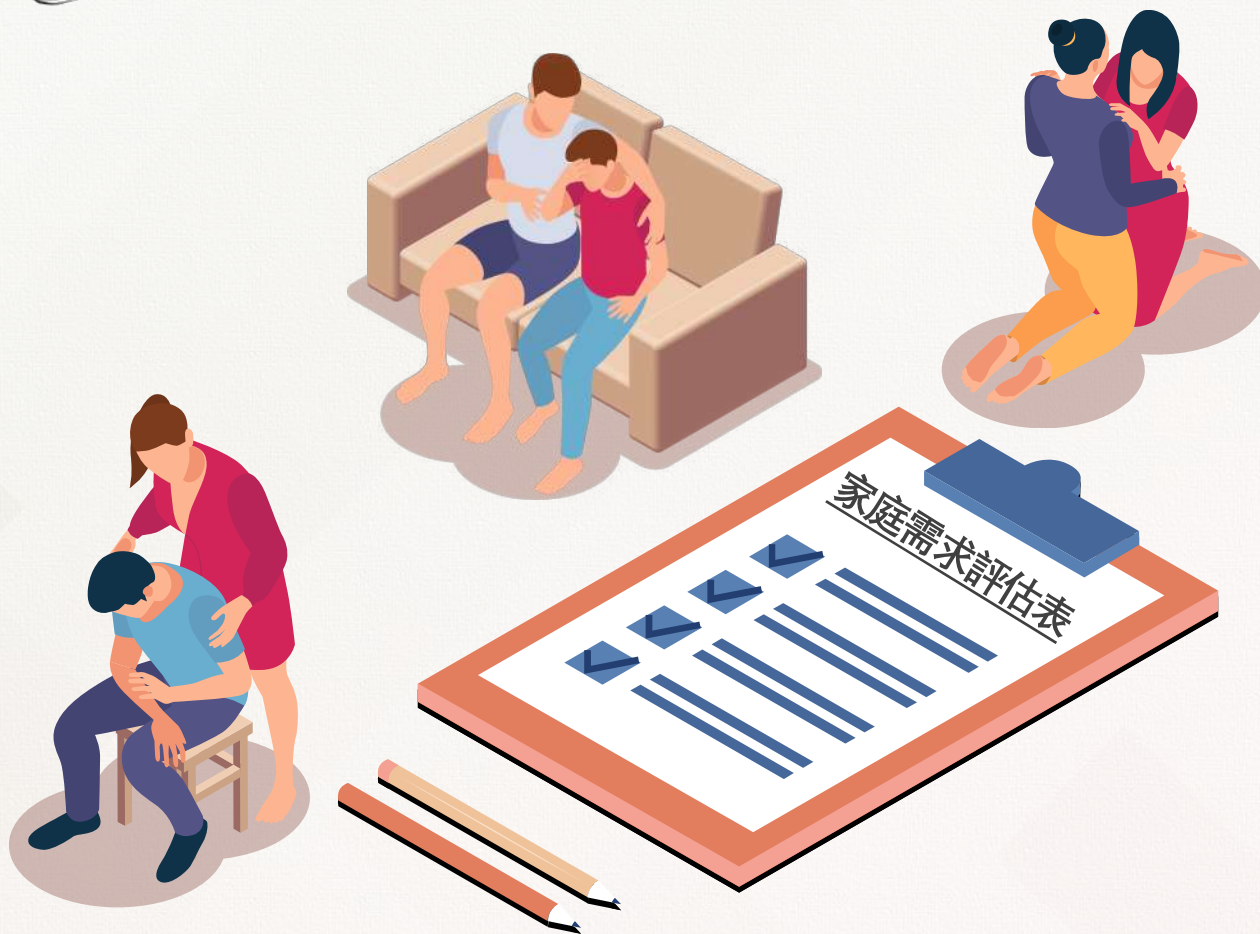
在提供家庭支援服務時要如何執行？

- 可以先依據上述的服務目標和內容，設計「**家庭需求評估表**」，有的機構還會融入社會支持、負荷量表、生活品質量表等，以精確地掌握案家的狀況。
- 這些可以用勾選的方式來盤點需求，然後再依據需求，規劃未來的家庭支援計畫。目標當然是希望因為我們的協助，維持家庭的功能，讓家庭與服務對象的連結可以持續下去。





在提供家庭支援服務時要如何執行？（續）



- 要定期進行**家庭訪視**，訪視是為了執行**家庭需求評估**。
- 針對有需求者擬訂家庭支持服務計畫，依據服務目標提供多元的家庭支援服務措施，如資源連結、轉介或轉銜服務等，如：家屬因為身體老化、失能需要長照服務或輔具。



家庭需要

個人調適技巧



適當的
社會資源網絡

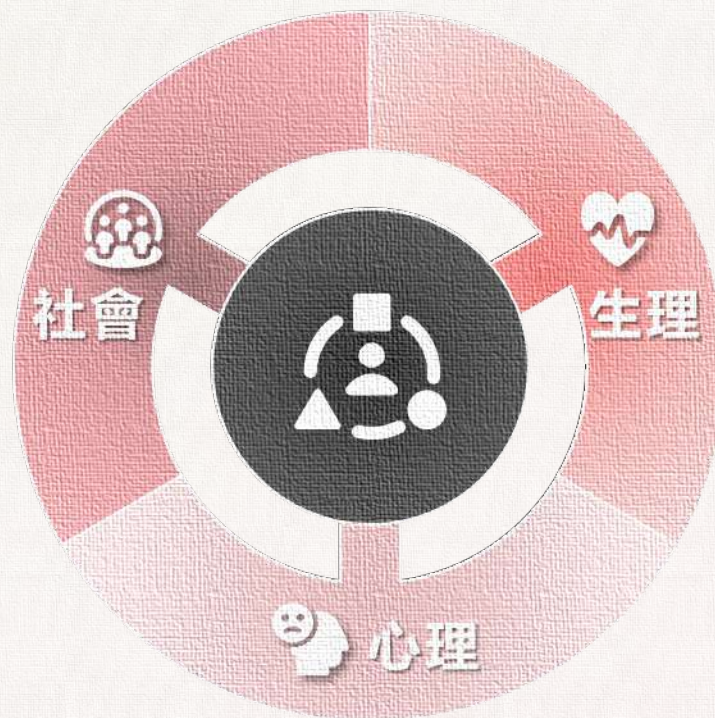
CONCLUSION |

結論

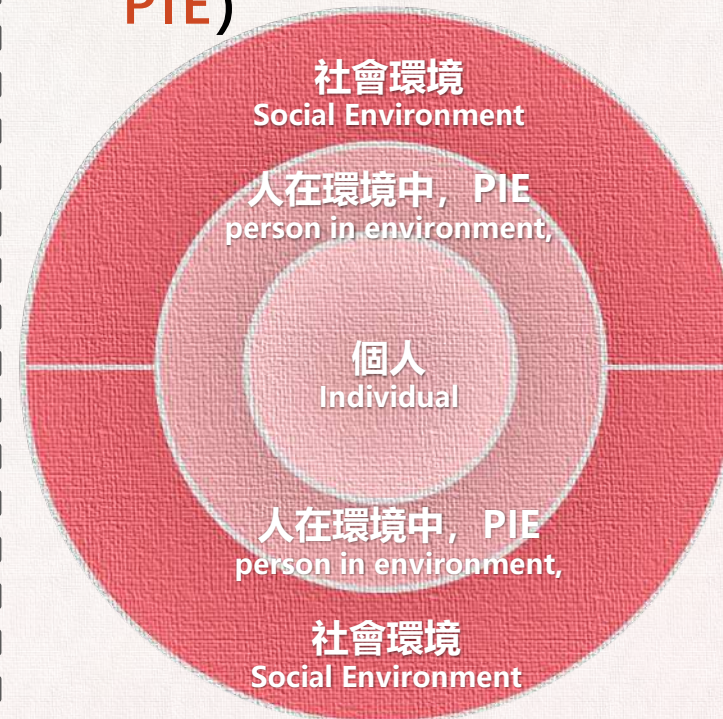
- 服務對象的需求不要只做個人歸因，試著也要從環境面、制度面著手。

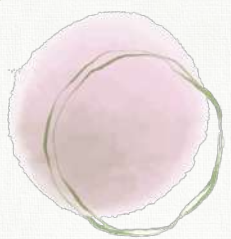


■ 生心社模式



- 人在情境中的概念 (person in environment, PIE)





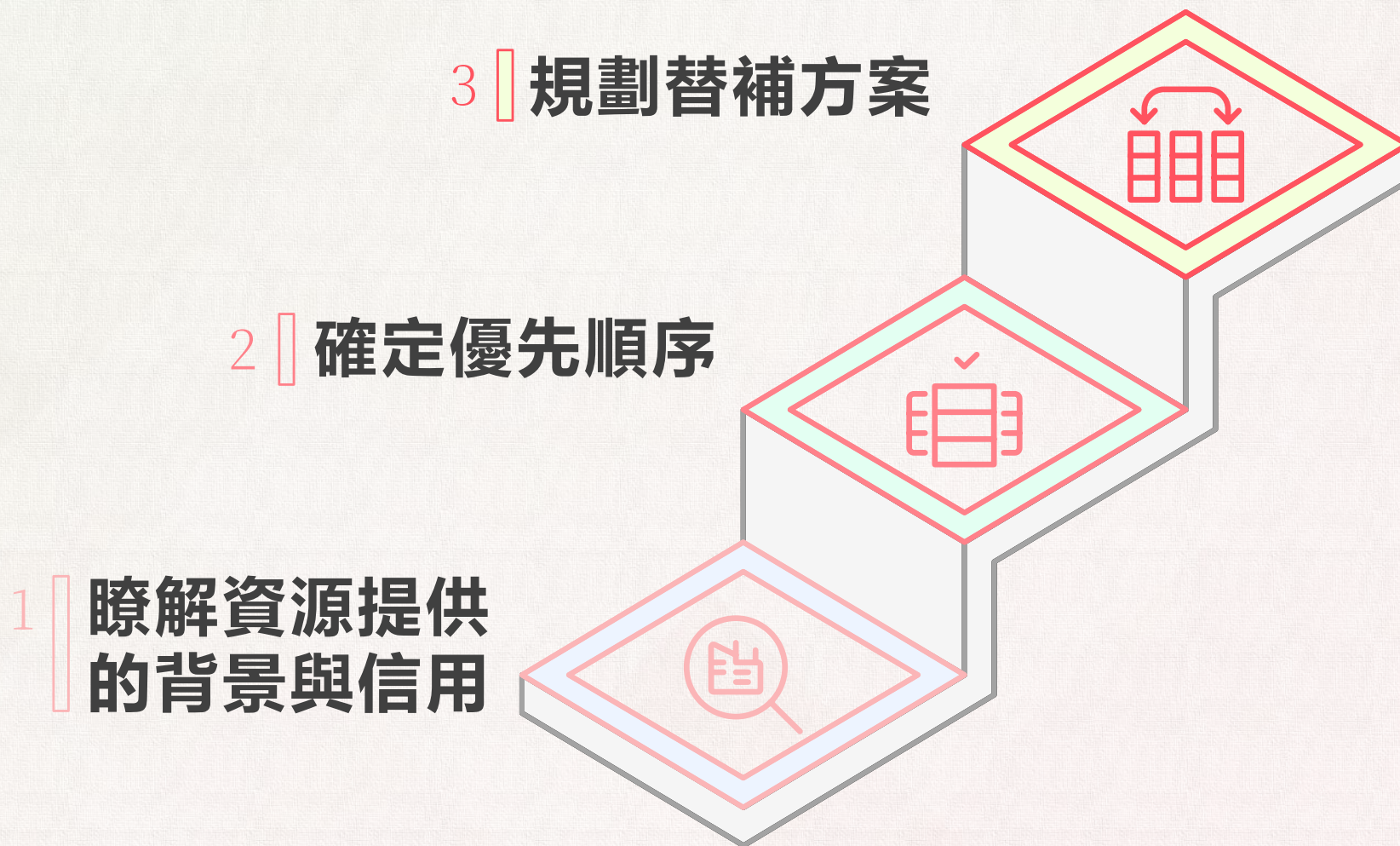
權益倡導

- 反對施恩式的干涉主義



- 鼓勵服務對象自己定義未來生活藍圖，相信自己是**有價值**的

- 資源應用，事前的準備工作很重要，先瞭解資源提供的背景與信用是必要的工作。
- 不論是配合方式或資源結合單位，都應排定先後順序，預想替補項目。





對方強，我們就弱



對方弱，我們就強

“

從掌握資源到成為資源的橋樑

- 在面對高齡化、少子化與家庭照顧壓力日增的時代，社政與長照服務的重點，已不只是提供單一的福利項目，而是如何讓資源「可及」、「可用」、「可持續」，並真正貼近每個家庭的生活現場。

”





“

- 有效連結資源，從來不是單打獨鬥，而是建立關係、創造信任與持續溝通的歷程。每位服務提供者，都是「社區能量的觸媒者」，當我們願意多走一步、多問一句，就可能改變一個家庭的支持力量。最後，讓我們記住：「資源不是在公文上，而是在人的關係裡。」
-

”



案例討論

- 王先生，52歲，在工地工作時因職災導致下半身癱瘓，目前出院返家，由太太擔任主要照顧者。家中還有一位就讀國中的孩子。太太需要一邊照顧先生、一邊兼顧家庭，經常覺得壓力大、情緒低落。孩子則因父親受傷而成績下滑，對未來感到迷惘。
- 王太太說：「我們不是不想照顧，但每天都覺得快撐不下去了，不知道還能找誰幫忙。」

孩子則因父親受傷而成績下滑，對未來感到迷惘。



王先生（52歲）在工地工作時因職災導致下半身癱瘓。

王太太需作為先生的主要照顧者及兼顧家庭因此壓力過大、情緒低落。

我們不是不想照顧，但每天都覺得快撐不下去了，不知道還能找誰幫忙。

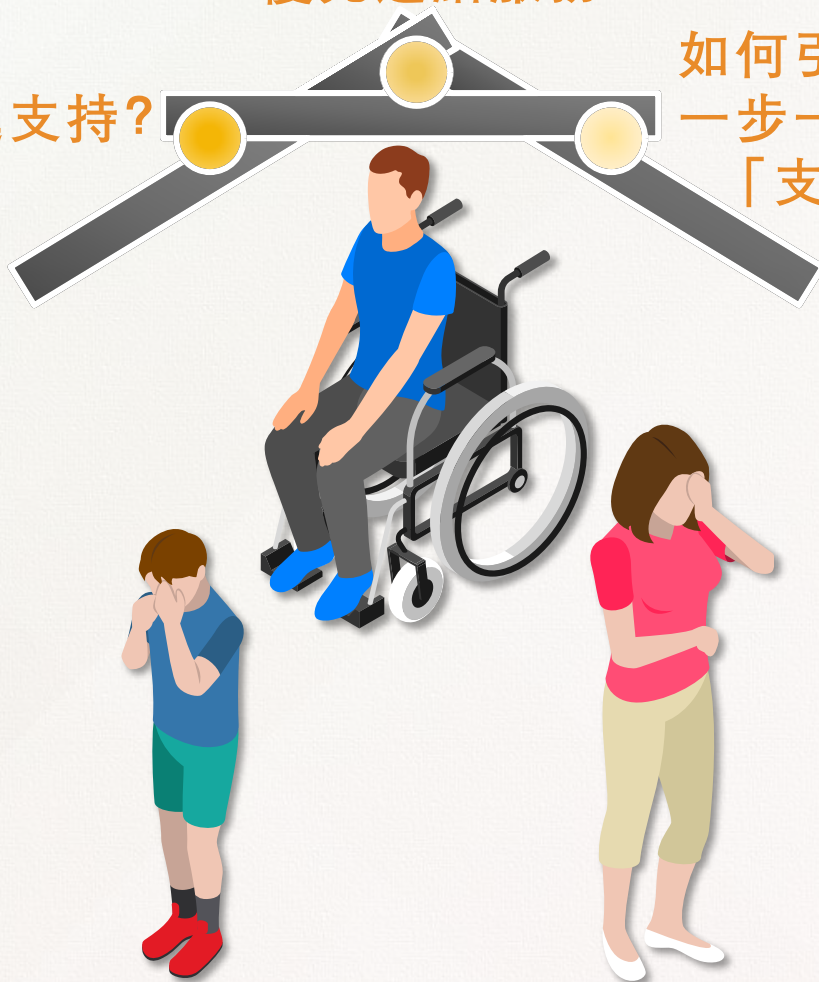


案例討論 (續)

優先連結服務？

家庭支持？

如何引導王太太
一步一步地建立
「支持系統」？



■ 討論與思考重點：

1. 從案例中，您認為這個家庭可能需要什麼樣的支持？
(例如：喘息服務、心理支持、經濟補助、居家照顧)
2. 在職災勞工、社政與長照資源的網絡中，您會建議他們優先連結哪些服務？
3. 如果您是服務提供者，會如何引導王太太一步一步地建立「支持系統」？



案例討論 (續)



- + 「**家庭照顧者支持服務**」的重要性（如喘息照顧、照顧者訓練、支持團體）。
- + 如何**善用**長照**資源**、社政資源、社區資源來支撐脆弱家庭。
- + 強調「**有效資源連結**」的關鍵：不是單打獨鬥，而是陪伴家庭學會使用資源，並維持家庭的功能。



財團法人
職業災害預防及重建中心

Center for Occupational Accident Prevention and
Rehabilitation (COAPRE)

感謝聆聽

