

丹麥經驗：從居家到機構 提供以人為中心周全照護

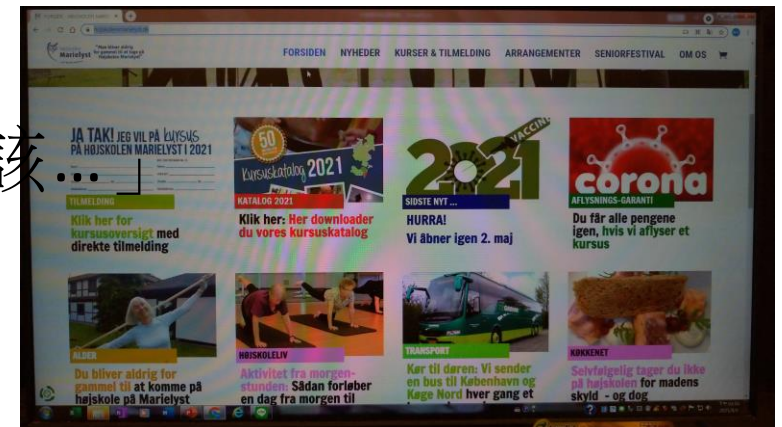
周傳久

來自丹麥的句子

- 若有人來向我敲門 我開門而且當他是耶穌基督來接待(500年以來，丹麥醫院門口的話)---從醫療到長照的職業態度詮釋
- 當我與你在一起，無形中就佔有你生命的一部分，因此，接下來你的感覺好壞，我有一份責任---護理倫理教科書對照顧者的提醒
- **Menneske først og kristen så**---先好好學習做個人再談成為基督徒
- 我怎能忍受我快樂可是我的鄰居活在痛苦中?---我們若從別國大量引進看護，那該國的老人小孩怎麼辦?
- 聽命勝於獻祭---好好做該做的服侍人比形式化的儀式、制度流程更重要
- 國家強大不在有多少戰車大砲而在怎樣看待弱者(挪威)

丹麥長照故事

- 老人就醫，醫師沒開藥，開的處方是請他去民眾高等學校
<https://hojskolenmarielyst.dk/> (社區照顧資源)
- 機構護理師面對失智者行為挑戰，三位護理師一組，討論因應，然後進去，同時錄影，出來後檢討。若無效，再重複流程
- 失智日照木工廠老人：讓我做我喜歡的事、我孩子做他喜歡的事
- 特別餐日
- 感控
- 沒有「我認為這樣對你比較好，所以你應該



丹麥長照訓練機構、制度概況

- 照服員學校SOSU(成人就讀)兩年半、新移民背景者先有三年醫療、文化、語言基礎，然後與老師討論後進照服員學校(認識自己、博物館)
- 老師必經教學法學位學程Pedagogy diploma一年半到三年
- 教材設計(從提問出發引發同理與學習動機、失智、用餐、溝通、職安)、醫療自然、基本生活...個案冊、
- 教學設計：模組整合學習、三明治實習(以工作特性設計養成方式)
- 根據需求預測而計畫性限定專職員額
- 專業人員與居服員協同合作照顧在職教育
- 民辦照專課、長照教材公司kvalicare、足部照顧學校(fodder and fodterapeuter)

丹麥長照經費來源與法源

- 稅收

- **信任(我國的能源)**

- 每日復健

- 非正式照顧資源

- 社會照顧服務法(復能、參與、責任...)

- **醫療是公共服務不是賺錢工具與產業**

丹麥長照流程

- 全面性預防性訪視 **forebyggende hjemmebesøg**、Prevention Home Visit(2008實施，迄今被認為是邁向超高齡的社會的好投資)、民眾高等學校、活動中心(含水中)、
- 社區健康中心(樞紐)健康班
- 急性後期照顧機構(不是病房，是多種人才支持的客製旅館)
- 照專訪視、居服、日照
- 機構(顏色管理)一人一間
- 多家安寧專責醫院
- 身心障老化支持型照顧住宅與機構

丹麥居服

- 照管專員(三到五年護理經驗以上為主力)編製屬地方健康中心
- 居服九成以上公營
- 居服有**24**小時三班(員工互動機制)
- 居服員從學校以來教導服務理解與服物流程
- 專職居督守望從業人員工作環境(arbejdsmiljøloven)
- 居服物流配合系統
- 居服陪伴時間

丹麥服務設計

- 三層次物件Product、服務Service、服務輸送Distribution
- 樂高到他國與嚴肅玩樂高serious Lego play的故事
- 同理心事業:設計者與人類學者用俗民學方法找出客戶在意的價值元素據以設計，很難是蚊子館或做好才發現「怎會這樣」?
- 軟體服務設計(失智日照)

丹麥未來長照政策三大主題與趨勢

- 失智(友善社區四環機制)、照顧的定義是支持自我照顧。我們支持人追求自我實現。失智者仍有追求自我實現的期待，只是他們是弱勢的追求者，我們應用適當的方式支持他們。
- 科技(倫理)(made in Taiwan故事)
- 預防(國家交流機制)
- 北歐價值Nordic Value(平等、對話、參與)、開會三原則
- 倡議老人照顧老人、支持延長就業和生產性參與