

改變力量(一) 相信自己做得到

中華民國家庭照顧者關懷總會秘書長／陳景寧 2017.09.29

陳景寧



學歷

- 政治大學社會研究所碩士
- 論文研究：女性、國家與照顧工作

經歷

- 國會助理
- 行銷傳播集團總經理
- 企業公共事務顧問
- 非營利組織顧問
- 大學兼任講師

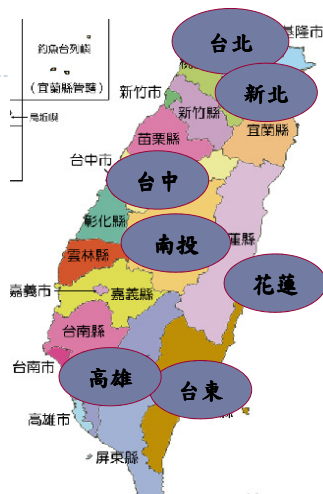
專長

- 公共政策 / 社會行銷 / 議題活動 / 媒體溝通

家庭照顧者關懷總會

成立於1996年

- ▶ 國內第一個倡導家庭照顧者權益並提供服務的公益團體。
- ▶ 結合專業人士及團體，爭取家庭照顧者權益為宗旨。
- ▶ 輔導培力於各地成立分會，深耕在地服務。



長期照顧服務法「家庭照顧者支持性服務」 (2015)

資訊提供轉介

照顧技巧訓練

喘息服務

情緒支持



家總志工培訓

政策志工	<ul style="list-style-type: none"> • 資訊收集整理、服務測試、秘密客 • 預算書、法令識讀培訓；議題記者會
宣講志工	<ul style="list-style-type: none"> • 觀念推廣故事行銷 • 訓練口語表達
關懷志工	<ul style="list-style-type: none"> • 電話關懷或共同訪視 • 助人專業課程培訓；轉介與團隊工作
活動志工	<ul style="list-style-type: none"> • 協助各項活動辦理、接待 • 訓練傾聽、同理心與個案發現等能力
其他	<ul style="list-style-type: none"> • 翻譯、宣傳等特殊專長

9



病人安全運動

社會行銷：病人安全文化的建立

追求目標	<ul style="list-style-type: none"> • 社會或個人的獲益
行銷產品	<ul style="list-style-type: none"> • 觀念的倡導、行為或既有環境的改變
競爭者	<ul style="list-style-type: none"> • 舊行為或既得利益者



解決社會問題



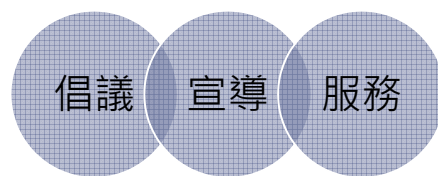
病人安全運動



12

從病人安全推動目標看守護者培訓

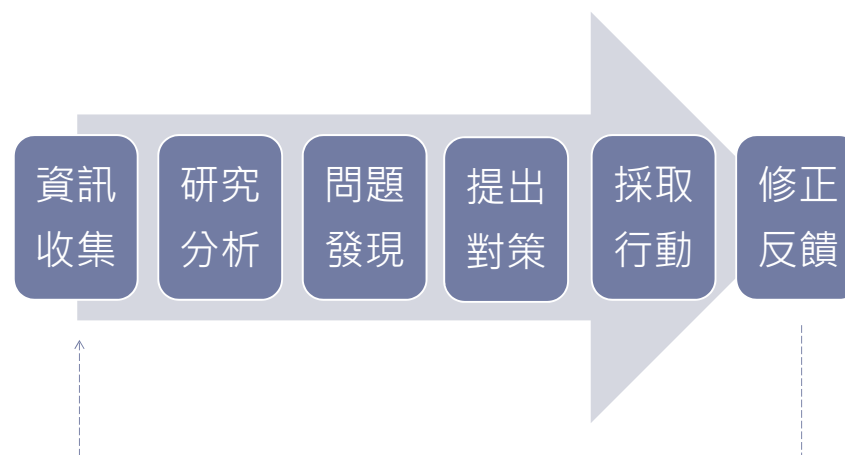
1. 參與病人安全委員會
2. 擔任病安相關教育訓練之講師
3. 參與編修病人同意書內容或衛教教材
4. 推廣病安週或社區活動(如：園遊會、社區義診)
5. 蒐集病人或家屬意見向院方反映、建議或進行院內病人安全通報
6. 參與媒體宣傳(如：接受電視或廣播專訪、報紙或雜誌專欄及投稿、發布新聞、電子報或簡訊宣傳、網站宣傳或訊息露出)
7. 其他：各醫療院所可結合相關活動，或是另安排其他相關病安活動的推廣等。



什麼是「倡議」？

- ▶ 倡議是指公民有計劃地向政府當局、國際組織，及其它具影響力的人士進行遊說及溝通，以影響公共政策及有關項目的制訂和執行。
- ▶ 倡議藉著不同形式的活動，在涉及特定社群或一般大眾的事項上，試圖接觸及影響決策者。
- ▶ 倡議是為在錯綜複雜的環境中解決特定的問題，從一開始就納入受影響人士對倡議工作十分重要，因為他們的經驗能確保議題的真實性與影響力。
- ▶ 倡議是一個不斷累積的過程，涉及一個或以上的策略或行動，有關策略或行動需要持之以恆及有創意地執行。倡議在取得成功之前，通常經歷過無數挫敗。成功的要訣在於不放棄、從失敗中學習、不斷加強組織的社會力量和技能。

倡議工作：持續改善特定問題



執行「倡議」的能力？

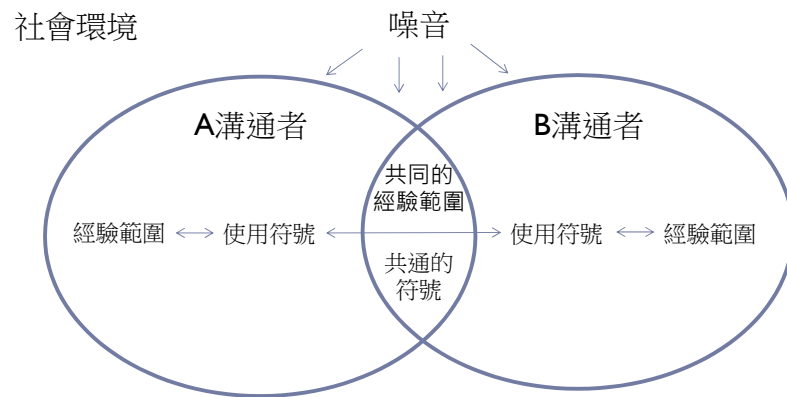
- ▶ 進行調查研究的能力
- ▶ 資訊管理的能力
- ▶ 分析的能力
- ▶ 溝通協商能力
- ▶ 制定解決方案的能力
- ▶ 具備倡議的專業知識

▶ 17

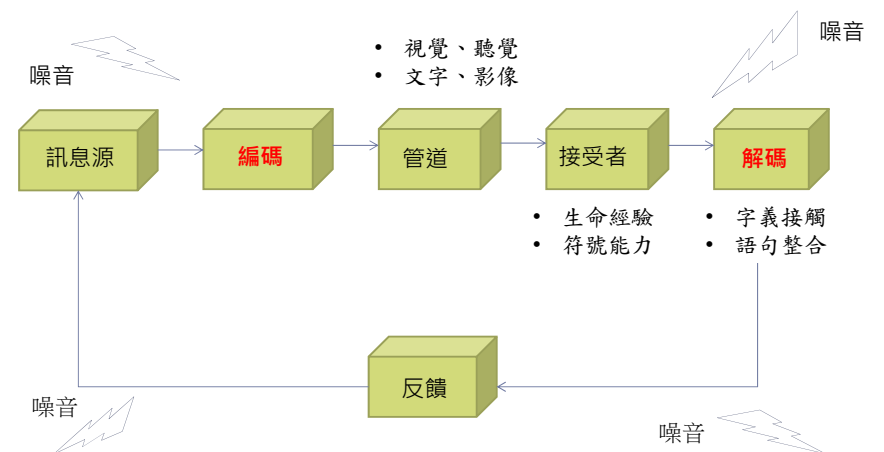


宣導力

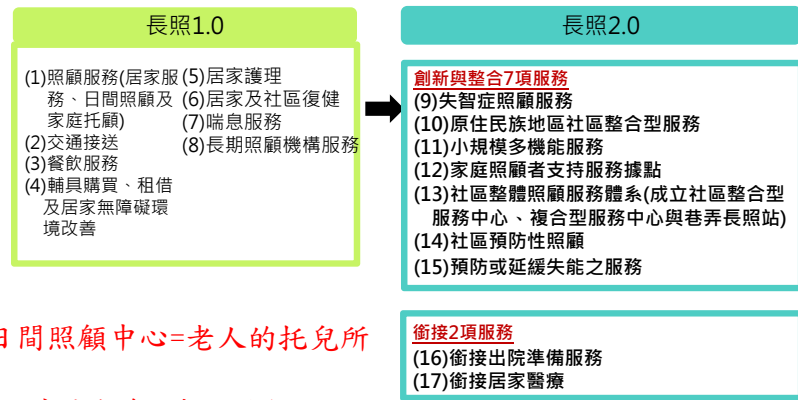
為什麼你的意思，對方不懂？



訊息傳播的過程



(範例)長照2.0服務「轉譯」



日間照顧中心=老人的托兒所

家庭托顧=老人的保姆

3A 傳播溝通理論



- 這件事跟我有什麼關係？
- 我做了有什麼好處？
- 要付出什麼代價？

(範例)長照123 照顧不離職

1 工具

請先「透過衛生福利部「長期照顧資源地圖」認識政府資源、優點居家可能的選擇。

2 網路搜尋或手機APP下載「長期照顧資源地圖」

3 輸入所在縣市及行政區「有居家式」、「社區式」、「機構住居式」或「其他」

四大類服務可供查詢，查詢結果將列出機構名稱、地址、電話。

- 居家式：居家服務、喘息服務、居家護理、居家復健等
- 社區式：日間照顧服務、家庭托顧服務、失智症老人團體家園等
- 機構住居式：安老型機構、長期照護型機構、一般護理之家、特設之家、精神護理之家等
- 其他：安養服務

2 電話

取得長照資訊後，您可能還是不了解如何運用，且每個家庭的照顧需求與經濟狀況不同，建議您可撥打專線，向專業人員諮詢。

電話(一)長照專線

全省市話直撥 手機請加撥(區域碼) **412-8080** (僅限本市)

長照專線「各縣市長期照顧管理中心」接線，負責長照服務申請的評估、核定與轉介，符合長照服務資格者，會有「照顧專員」到家進行評估、擬定照顧計畫。

電話(二)家庭照顧者關懷專線

0800-50-7272 台語：有你真好

家庭照顧者關懷專線由「中移社區家庭照顧服務協會」負責接線，我們了解家庭的困境，如何比例照顧者手？我們如何協助協助本區讀者與外地的服務？如何減輕照顧者的經濟壓力？工作與照顧者兼職？要不要辭職照顧？有這些疑問的，請致電來電諮詢。

3 步驟

搜尋長照資訊或向專業人員諮詢結果，應需要家人溝通，包括分擔照顧責任的手足、親友，或需要被照顧的長輩，儘可能凝聚共識，得知不同家人在照顧期間，照顧能力的落差，才能維持穩定的照顧安排；也可避免破壞家庭原有的和諧關係。畢竟，長期照顧是一條漫長的(平均長達9.9年)個人難以力負，必須由家人共同討論、及早規劃、溝通與準備。

步驟1 盤點資源

你或外勞目前負責照顧長輩，你或外勞目前負責照顧長輩，你或外勞目前負責照顧長輩。

步驟2 盤點資源

你或外勞目前負責照顧長輩，你或外勞目前負責照顧長輩，你或外勞目前負責照顧長輩。

步驟3 盤點資源

你或外勞目前負責照顧長輩，你或外勞目前負責照顧長輩，你或外勞目前負責照顧長輩。

小叮嚀

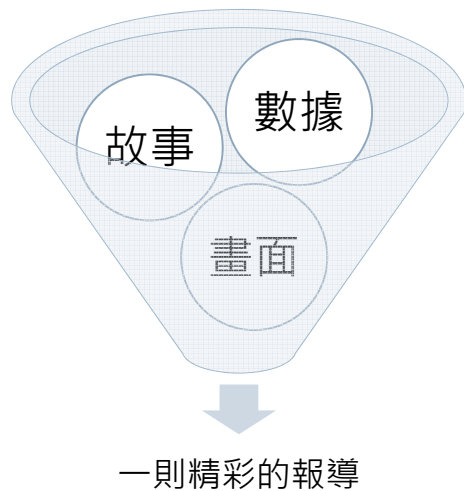
若您有以下困難，可幫助專業人員提供了解您的需求

被照顧者 失能程度 / 家庭 照顧人力 / 經濟狀況

【參考範例】活動工具A到Z

Awards	頒獎	Newsletters	新聞稿
Books	印刷品	Official endorsement	官方背書
Contests	選拔賽	Product Placement	道具
Demonstration	現場示範	Questionnaires	問卷調查
Exhibits	展覽	Road Shows	巡迴展示
Festivals	節慶	Symbols	識別標誌
Grand opening	開幕誌慶	Tours	媒體參訪
Hotline	服務熱線	Underwriting	連署
Interviews	媒體訪問	Vehicles	交通工具
Junkets	實地參觀	Weeks	特別日
Key Issues	重大議題	eXpert columns	專家論壇
Luncheons	記者餐會	Youth program	青少年活動
Meetings	會議	Zone program	區域性計畫

新聞操作三元素



▶ 25

目標對象分析

- ▶ 你的主要對象是誰？
- ▶ 宣導目的是什麼？
- ▶ 需要傳達什麼訊息？
- ▶ 想像您的讀者會對信息會有什麼反應？
- ▶ 你希望藉由這些訊息讓讀者做什麼？

★ 分眾行銷：應考慮到目標對象的多元性，例如語言、種族、性別、社會與經濟地位或身體狀況。

醫療白話文的轉譯者



- 用通俗、易懂的方式與大眾溝通專業知識或訊息
- 設定對象是小學六年級知識程度。
- 與時俱進，學習更多元、更有效的溝通模式。

中華民國家庭照顧者關懷總會

- ▶ 台北市中山區撫順街8號4樓之A
- ▶ <http://www.familycare.org.tw>
- ▶ 02-2585-5171
- ▶ 「中華民國家庭照顧者關懷總會」

