

109年
高齡友善城市獎_創新獎

嘉義市政府衛生局醫政科

守望相助智慧化的嘉義市

二、摘要

(一)本案動機

針對市民關注重大問題：**老化**(失智長輩走失、照顧年邁父母負荷)、長輩**疫情**期間，在減少社交刺激及疫情心理壓力下，恐出現身體機能退化、憂鬱與焦慮症狀及**猝死**(長輩猝死及民眾於嘉義公園 OHCA，衛福部 AED 地圖無法確實呈現精確位置)之議題，推動「**守望相助智慧化の嘉義市**」服務方案。

(二)策略方案

- 1.運用**物聯網**技術透過共用互聯、異業與網路整合並形成一個發達的行動守護網絡，建置**全國首創會說話的 AED** 及**全國首創守護嘉憶人走失協尋資訊系統**。
- 2.透過物聯網跨產業、跨領域特性，將**人文關懷、守望相助之元素「智慧化」**，結合在地資源，將「守望相助精神」擴展，如**全國首創呼叫近 500 公尺急救訓練人員、全國首創 AED 巡守隊、全國首創馳援救命の成年禮、全國首創宗教團體貼心加大版平安符、本市首座失智友善示範社區、專業人員陪出院**)、延伸並落實於社區各角落中。
- 3.針對失能長輩健康促進部分，本市建置**全台首座樂齡健康訓練場**，師法芬蘭老人遊樂園精神，由在地年輕物理治療師**首次固定**於社區陪伴長輩正確運動。
- 4.增設**全台首座首座詩經園圃～采菲場**，結合文學、科學、醫學多個面向，透過詩經讓長輩認識許多已經存在上千年蔬菜，健康訓練過程充滿生活化、趣味化及藝術化。
- 5.**首次將馬術休閒運動導入**長輩健康促進運動，強化長輩心肺功能面及豐盛長輩的生命。
- 6.**專業人員到宅預評及陪出院**，讓急性醫療無縫銜接後端照護資源，讓照顧者瞭解病患真正能力狀況並給予適當協助，促使病患發揮最大功能。
- 7.建置本市**首座失智友善示範社區**，以本市觀光熱點-北門驛為中心，讓失智長輩及家屬能放心、安心的在北門驛體驗一個喘息的空間及安全環境。

三、成果

- (一)本案從本市所有局處所提方案中，經由委員初審、複審，評定為**社會關懷類組第一名**，代表嘉義市參加 **109 年政府服務獎**。

- (二)已建置**全國首創精準找尋 AED 系統**，本市 240 台 AED 精準定位，目前下載「精確找尋 AED 系統」APP 計 2,185 人、15,878 人次。
- (三)結合國川美妙基金會志工成立**全台首創 AED 巡守隊**，目前有 20 人組隊分組分工守護嘉義市 240 台 AED。
- (四)**全國首創守護嘉憶人走失協尋資訊系統**，目前已有 168 位長輩申請防走失載具。
- (五)已建置嘉義市**首座**失智友善示範社區，以本市觀光熱點-北門驛為中心建置示範友善商圈。
- (六)已建置**全台首座樂齡健康訓練場**，結合在地年輕物理治療師**首次固定**於社區陪伴長輩正確運動，針對 6 項體適能項目，各項指數進步率均有進步，**整體行動功能有 89%進步**，另長輩未參加活動前有憂鬱傾向佔 33.3%、後測大幅降為 9.5%，足以證明參加本案，不僅讓長輩體能有大幅進步，也變得較開朗不憂鬱。
- (七)已建置**全台首座詩經園圃～采菲場**，讓長輩認識許多已經存在上千年的蔬菜，體驗吃的不是蔬菜而是「歷史」，結合文學、科學、醫學多個面向，讓健康訓練過程充滿生活化、趣味化及藝術化。
- (八)**首次將馬術休閒運動**導入長輩健康促進運動，結合在地馬術教練致力於透過馬匹幫助長輩，強化心肺功能面及豐盛長輩的生命。
- (九)專業人員陪出院服務計 546(含短暫失能 245)人，**2 周內跌倒比率為 0%**，顯示本案已促使病患將跌倒風險降到最低。

四、創新特色與後續擴散性

運用**物聯網**技術將**人文關懷、守望相助之元素「智慧化」**，另在樂齡健康訓練場多元場域中，**即使在疫情期間**，長輩願意走出自己的小世界，融入群體與人互動，訓練場不僅是訓練場，更是**提供噓寒問暖的貼心場所**，台灣傳統守望相助的良善文化，在此發揮淋漓盡致，因本案創新作為，**獲得媒體很大回響**，本案透過召開 5 場記者會、媒體露出總計 90 則；公視、世新、三立、TVBS、華視電視、遠見及康健雜誌特地專訪本案；**多位專家學者及長官參訪樂齡健康訓練場**，均讚嘆嘉義市能經由本案真正落實在地高齡友善城市。

題目：守望相助智慧化の嘉義市

單位：嘉義市政府衛生局



～長輩臉上的笑容就是幸福的定義～

目 錄

壹、摘要	2-2
貳、背景說明	3-8
參、訂定政策	
一、中央與本府垂直性政策訂定	9-9
二、跨部門(跨領域)推動情形	9-10
肆、領導力與團隊組織及運作情形	
一、市長參與計畫推動情形	11-13
二、組織章程與工作小組重點運作情形	13-13
三、運作機制與架構	14-15
四、跨機關整合	15-17
伍、實施策略及方法	
一、實施策略	18-30
二、流程簡化	31-32
三、社區資源盤點與運用	32-32
四、善用資訊通科技	33-33
五、資訊傳遞	33-34
六、導入民間創意與資源	35-35
陸、市民參與機制	
一、市民參與	36-37
二、社區參與規劃	38-38
三、與健康城市政策連結性	38-38
柒、推動成效	
一、訂定成效指標	39-41
二、外部及內部效益評價	41-44
三、媒體行銷效果	44-45
捌、永續性及擴散性	
一、災後復原具體改善措施	46-46
二、輔導管理策略	46-46
三、本案擴散性	47-49
四、未來 5 年發展計畫	49-50

壹、摘要

針對**老化**(失智長輩走失、照顧年邁父母負荷)、長輩**疫情**期間，在減少社交刺激及疫情心理壓力下，恐出現身體機能退化、憂鬱與焦慮症狀及**猝死**(長輩猝死及民眾於嘉義公園 OHCA，衛福部 AED 地圖無法確實呈現精確位置)之議題，市府團隊推動「**守望相助智慧化の嘉義市**」服務方案，透過「**守護嘉憶人資訊系統**」能讓失智走失長輩迅速回家及精準找到 AED、「**出院宅極便**」降低家庭照顧者負擔，亦讓**疫情期間**，運用「**樂齡健康訓練場**」、「**采菲場**」及「**馬術休閒活動**」之戶外優勢，讓長輩保持運動、多曬太陽，以維持身心健康。

本案從本市所有局處所提方案中，經由委員初審、複審，評定為**社會關懷類組第一名**，代表嘉義市參加 109 年政府服務獎，本案創新特色係運用物聯網技術透過共用互聯、異業與網路整合並形成一個發達的行動守護網絡，將人文關懷、守望相助之元素「智慧化」，如建置**全國首創精準找尋 AED 系統**，目前已將本市 240 台 AED 精準定位，透過 APP 配對該台 AED，發出蜂鳴通知快速找到 AED，目前下載「精準找尋 AED 系統」APP 計 2,016 人、14,726 人次；**全台首創**導入受過急救訓練課程人員資訊，緊急呼叫近 500 公尺內曾受急救訓練人員快速到場協助急救，目前已導入 448 人；結合國川美妙基金會志工成立**全台首創 AED 巡守隊**，目前有 20 人組隊分組分工守護嘉義市 240 台 AED；**全國首創守護嘉憶人走失協尋資訊系統**，目前下載「守護嘉憶人」APP 計 1,407 人、9,649 人次，已有 150 位長輩申請防走失載具；建置嘉義市**首座**失智友善示範社區，以本市觀光熱點-北門驛為中心建置示範友善商圈；建置**全台首座樂齡健康訓練場**，總計 23 項強化長輩肌力、反應力及平衡感知訓練設備，並結合在地年輕物理治療師**首次固定**於社區陪伴長輩正確運動，針對 6 項體適能項目，各項指數進步率均有進步，其中**敏捷性量測進步率高達 93%**、而**整體行動功能亦有 89%進步**，另長輩未參加活動前有憂鬱傾向佔 33.3%、後測降為 9.5%、**進步率高達 72%**，足以證明參加本案，不僅讓長輩體能有大幅進步，也變得較開朗不憂鬱；建置**全台首座詩經園圃～采菲場**，透過詩經所繪植物圖案與詩經優美句子，結合文學、科學、醫學多個面向，讓健康訓練過程充滿生活化、趣味化及藝術化；**首次將馬術休閒運動**導入長輩健康促進運動，強化心肺功能面及豐盛長輩的生命；專業人員陪出院服務計 546(含短暫失能 245)人，**2 周內跌倒比率為 0%**，顯示本案已促使病患將跌倒風險降到最低。

貳、背景說明

一、希冀重拾守望相助良善文化

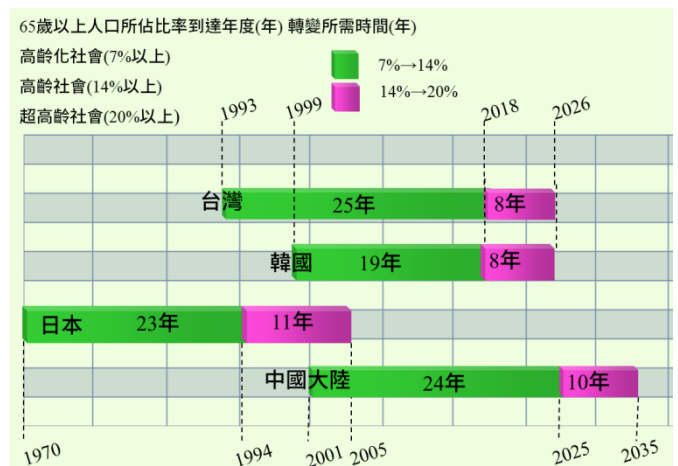
社區是政府施政最基礎的單位，將社區大眾一起協助政府機關解決各項社會民眾的問題，彼此相輔相成，社區居民可以主動關懷、通報，進而形成強大力量，將能有效解決社區民眾關注問題，如有關**老化**及**疫情**部分，台灣預計 2025 年邁入超高齡社會僅用 7 年時間，老化相較於歐美有數十年醞釀時間顯得又猛又急，推估 2065 年臺灣每 10 人中，約有 4 位是 65 歲以上長輩；

每 4 位中就有 1 位是 85 歲以上之超高齡長輩，嘉義市高齡人口 4 萬 2,000 多人、佔全市民 15.82% (全國 15.62%)，推估失能高齡人口近 6,000 人，對於長輩除了解決生理病痛之醫療照護需求外，更應注重人文關懷，尤其現在**疫情期間**，因室內活動驟減停辦，大幅減少與人接觸的機會，在**減少社交刺激及疫情心理壓力**下，恐出現身體機能退化、憂鬱與焦慮的症狀，如何安撫長輩心理、無須孤獨面對風燭殘年，需要政府與民眾一同攜手合作，方能營造在地溫暖、友愛長輩的環境。

另最近大家探討熱烈之**猝死**(不僅長輩易有猝死議題，中壯年亦同，如高以翔猝死事件)、依據衛生福利部最新統計，107 年心臟疾病為十大死因第 2 名(標準化死亡率 48.8/每 10 萬人口)及事故傷害為第 6 名(標準化死亡率 21.1/每 10 萬人口)，因心臟疾病及事故創傷猝死儼然成為國人死因前 10 名，但猝死結局並非不可逆轉，當意外事故或心因性猝死發生時，旁人早期發現，於黃金時間積極搶救，仍有機會康復出院。

為解決上述問題，需重新找回傳統守望相助的精神，這是台灣由來已久、溫暖貼心的優良文化，過去的守望相助是左右鄰居發生什麼事，大夥會互相支援，如隔壁老人家生病，會托鄰居照顧孩子，或無法煮飯時，亦會招呼來家裡吃飯，這都是農業社會非常珍貴相互照應的良善文化。

如何將原有守望相助系統重新創新、建構及修飾以因應緊急搶救生命及高齡海嘯，讓在地年輕人、中壯年及健康銀髮族投入，融合數位科技元素透過物聯網媒介，鋪陳大範圍之物聯網 IoT 應用平台，將「守望相助精神」擴展、延伸並落實於社區各



圖一：邁入超高齡社會所需時間圖

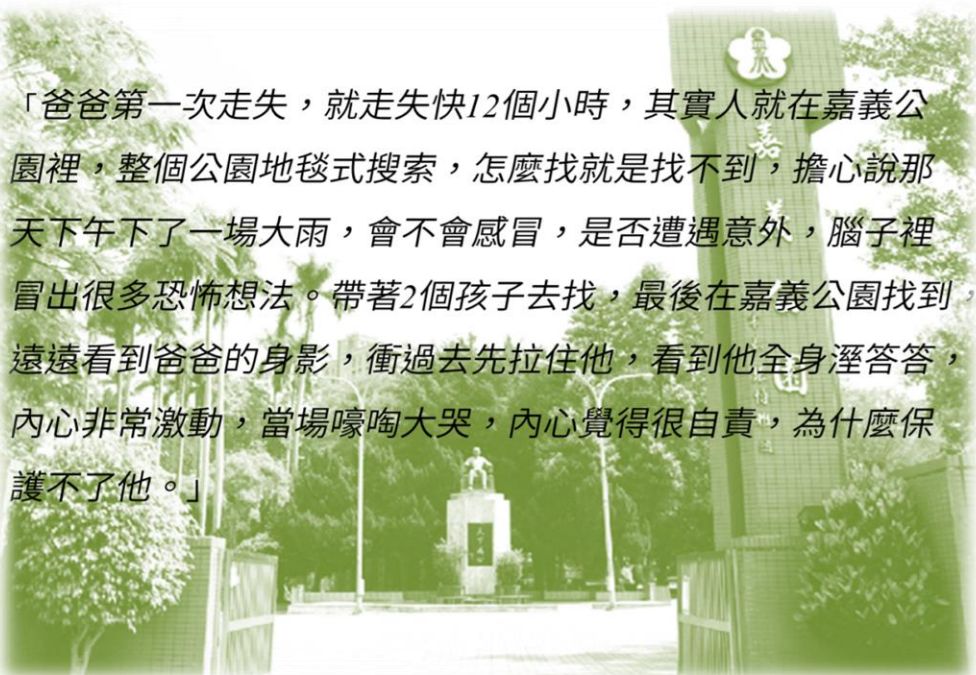
角落中，結合科技與社區網絡力量，人人都是守望相助者，共同努力守護生命、守護健康、守護愛，以符合守望相助城市文化價值。

二、公眾關注重大問題

(一)老化重要議題～失智長輩の漫漫回家路

1. 今天我要來消費我爸 文很長如果家有失智者請耐心看一下

上述為嘉義市名主持人淚流滿面回憶失智的父親：



「爸爸第一次走失，就走失快12個小時，其實人就在嘉義公園裡，整個公園地毯式搜索，怎麼找就是找不到，擔心說那天下午下了一場大雨，會不會感冒，是否遭遇意外，腦子裡冒出很多恐怖想法。帶著2個孩子去找，最後在嘉義公園找到，遠遠看到爸爸的身影，衝過去先拉住他，看到他全身溼答答，內心非常激動，當場嚎啕大哭，內心覺得很自責，為什麼保護不了他。」

這是許多失智長輩家屬經歷「找不到人煎熬與驚恐、膽戰心驚」的心聲。

2. 失智症為公共衛生優先議題

依據世界衛生組織(2012)表示：

「失智症為公共衛生優先議題」，國際阿茲海默症協會(ADI)報告指出，2005年亞太地區失智症患者人口數為1,370萬人，至2050年將增加到6,460萬人，依據台灣失智症協會統計資料顯示，推



圖二：全國失智長輩走失狀況

估全國失智長輩有27萬人，嘉義市預估有3,300人，研究顯示65歲以上長輩約每12人即有1位失智者，而80歲以上則每5人即有1位失智者，將近90%為輕度及極輕度，這些長輩大多居住於各社區，而初期失智症比較容易被忽略，依據警政署統計資料，近3年來，每年約有1,800名失智症患者遭通報失蹤，佔失蹤人數40%以上，另根據瑞智互助家庭統計，近50%失智長輩曾有走失經驗，每位平均走失2次，走失

時間多介於 2 至 4 小時；其中也有走失多達 10 幾次，甚至曾走失長達 1 天。由於失去自行判斷能力，倘走失 48~72 小時內，若無人救援，死亡率提高 30~40%(圖二)，本市針對失智長輩及家屬進行認路問卷調查(圖三)，研究分析如下：

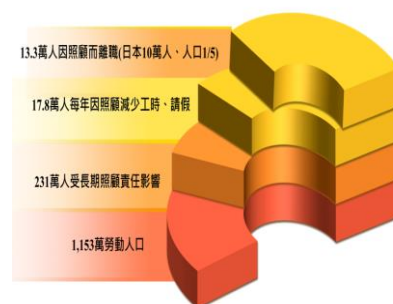


圖三：認路問卷調查分析

由上述數據顯示，90%家屬擔心長輩獨自出門會迷路；60%長輩亦擔心自己也會迷路；然而許多長輩仍有單獨外出的習慣，30%長輩當下並不知道自己迷路；另外 30%長輩意識到迷路，卻沒有辦法處理或即時求助；即使已曾迷路，仍有高達 80%長輩再次迷路，研究顯示長輩迷路時自身缺乏警覺，甚至主動求援都存有障礙，目前為避免長輩走失，已推動防走失手鍊(91 年開辦至今總計 705 人申請)及預防走失 GPS 定位(僅 7 人申請)，但長輩有時不願帶手鍊或未帶手機出門，找回長輩困難度亦隨即增加，必須要搭配自動偵測預警系統才能達到安全看護、讓家屬不再擔心害怕的目標，因此開闢多元尋找長輩方式亦為重要課題。

(二)事業、家庭蠟燭兩頭燒之三明治世代

中壯年市民因為背負「上有父母、下有孩子」的養家重責，所以又被稱為「三明治世代」，三明治世代是家安固之磐石，除負擔工作上眾多要求外，又要照顧孩子、家庭以及年邁的父母，尤其失能長輩更帶給家庭許多影響，尤其對主要照顧者的衝擊最大，依據 2017 年勞動部推估影響狀況如下圖四，由圖顯示，台灣 1,153 萬勞動人口中，約 231 萬人(佔



圖四：長照影響人口狀況圖

1/5)受到長期照顧責任影響，每年因照顧而「減少工時、請假或彈性調整」約 17.8 萬人，因照顧「離職」約 13.3 萬人。但比較日本每年約 10 萬名中壯年人士離職，台灣人口僅日本 1/5，問題更顯嚴重，因此減輕家庭照顧者壓力亦是使在地老化模式可持續進行下去因素之一，倘三明治世代又因疾病或事故(如車禍骨折或意外)無法外出工作，導致經濟負擔增加，惡性循環下，勢必對家庭產生重大衝擊及影響。

(三)衷心期盼、當我的親人倒下時，希望很幸運地有人迅速救他！

1.千鈞一髮找不到啞巴的 AED

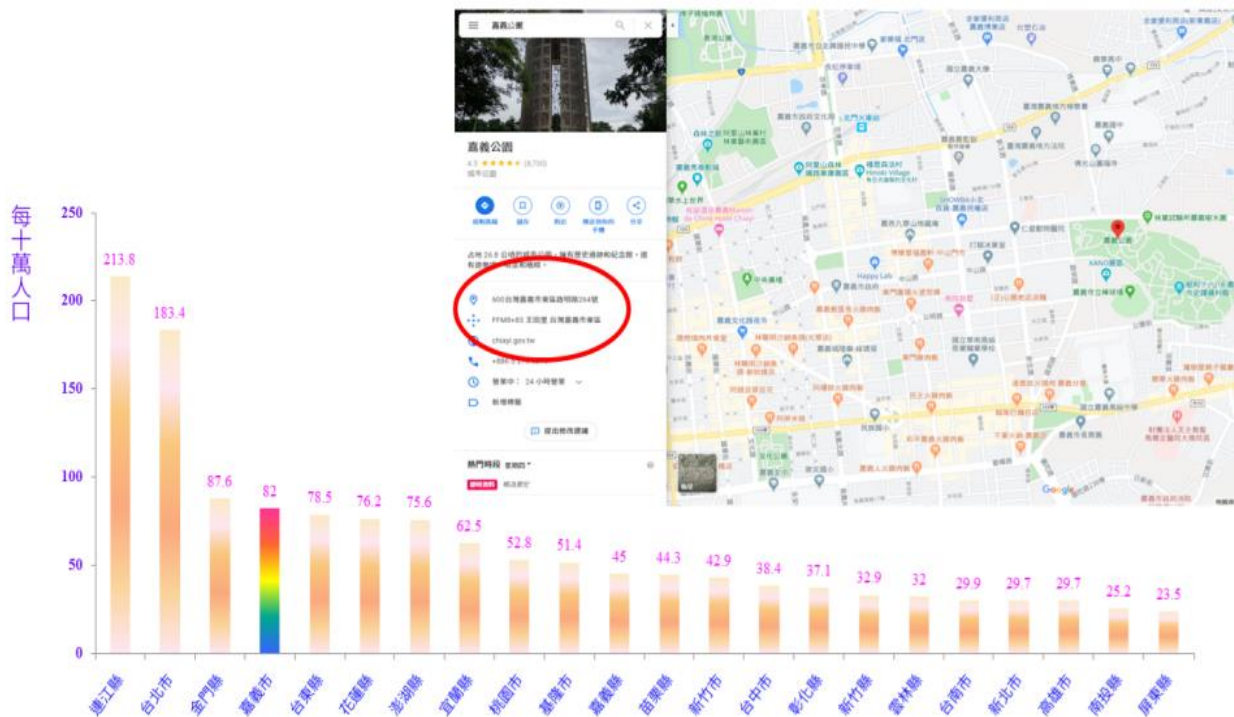
58歲男子無心跳 轉運中心員工CPR、AED救回一命

記者蕭碧月、張朝福 / 嘉義報導 | 2018-07-23 15:41

不是每個人都那麼幸運，倒在本市轉運中心，迅速被電擊救回，107年1位38歲市民於嘉義公園打羽毛球時，突然無心跳倒地，一同打球的隊員為外縣市救護技術員，馬上開啟衛福部 AED網路資訊地圖尋找附近AED，但顯示「啟明路264號」有 AED，但嘉義公園面積非常大(26萬8,000平方公尺)，這位外縣市救護技術員不知如何找起附近的AED，無法在黃金救命時間幫朋友電擊，只能盡力幫朋友CPR，很遺憾無法挽回這位壯年市民的生命！

TaiwanHot 台灣好新聞
關心跟你有關的新聞

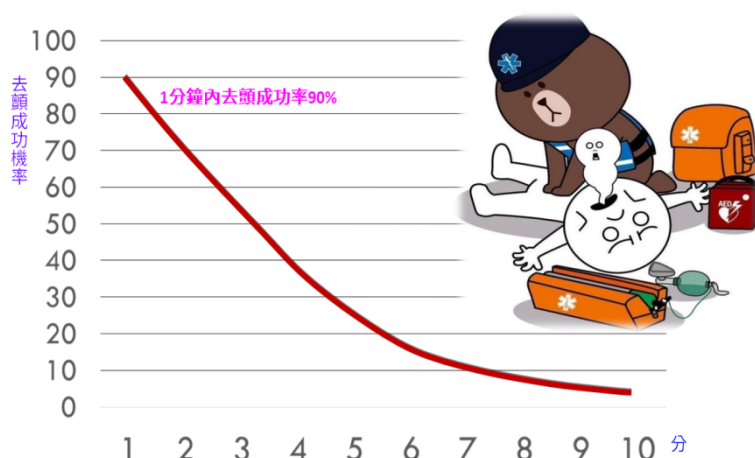
本市 AED 密度雖為全台第二高(僅次於台北市)如圖五，衛福部亦規劃 AED 網路資訊地圖，但 GPS 顯示位置無法呈現確切地理樣貌，且存在些微誤差。於 107 年發生民眾於嘉義公園 OHCA，但衛福部公布 AED 地圖僅能顯示號碼，而公園太大，協助救援民眾雖使用 AED 網路資訊地圖，因不熟悉地點而無法快速精確找到 AED 而造成憾事，如何協助民眾快速找到 AED 機台確切位置，實為當務之急。



圖五：全國各縣市 AED 密度排名表

2. 身懷急救絕技～但不知個案倒在我身邊

本市 107 年 OHCA 310 人，平均每 1.2 天有 1 人 OHCA，經過市府及民間團體多年宣導，許多市民均受過 CPR 加 AED 訓練，所以「叫、叫、壓、電」大家都耳熟能詳，深知分秒必爭的重要性(1 分鐘內給予使用 AED，急救成功率可高達 90%，但每延長一分鐘，存活率就減少 10%；若超過 10 分鐘無法施以心臟電擊，存活率最多僅剩 2%如圖六)，但目前尚無機制能將「突發 OHCA」訊息傳達至附近有急救訓練人員，僅靠人為呼救，效果有限，在無太多人員幫忙下，恐降低病患存活率。



圖六：去顫成功率

3. AED 已屆保固期～公部門守護困難

本市 103 年開始普設 AED 以來，42.2%AED 將屆保固期，廠商每半年雖巡檢一次，倘期間異常(如電力不足、貼片逾期或儀器其他異樣)無法使用，後果不堪設想，但公

部門人力、物力有限，維持「常有人檢查 AED、隨時可更換維修」為不小的負擔。

(四)失能長輩亦需要健康促進

依據衛福部最新「國人健康平均餘命」統計顯示，2018 年民眾零歲平均餘命為 80.69 歲，但「健康平均餘命」為 72.28 歲，表示 8.41 年為不健康、失能狀態(圖七)，為因應失能人口快速增加所衍生之長期照顧需求，嘉義市規劃長照政策服務項目不斷增加中，只要有需要、有功能、有效果即隨時增加，以建構綿密長照網絡，

除涵蓋預防、復能外，亦策劃支援各種生活功能之照護與安置，以維持長輩最佳生活功能狀態，期望藉由一條鞭照護，能有效延緩長輩失能，並減輕家屬負擔，所以健康促進應涵括人生每一個階段，就算是失能、失等弱勢長輩也該健康促進，而非坐在輪椅、躲在家裡什麼都不能做。



圖七：健康促進應涵括人生每一個階段

參、訂定政策

一、中央與本府垂直性政策訂定

(一)為因應失能及失智人口增加所衍生之長期照顧需求，中央訂定「長期照顧十年計畫 2.0」及「失智症防治照護政策綱領暨行動方案 2.0」，為實現在地老化，提供從支持家庭、居家、社區到住宿式照顧之多元連續服務，總計項目 17 項，本市承續中央發展 17 項項目外，另增加 6 項、總計 23 項長期照顧服務(如圖八)，其中本案 2 項(出院宅極便及守護嘉憶人)列為服務項目，透過多元服務項目，佈建綿密長照服務資源，提供從支持家庭、居家至社區照顧服務。

(二)本案「走失協尋資訊系統」及「精準找尋 AED 資訊系統」奉衛福部陳時中部長認可，同意補助本府經費建置，總計補助 230 萬元；另亦獲市府及議員支持，編列經費共同完成是項資訊系統。

(三)本案「走失協尋資訊系統」結合中央失智共照計畫，與本市失智共照中心、失智關懷據點及長照中心共同辦理，負責個案管理與轉介。

(四)本案「精準找尋 AED 資訊系統」，係連結中央「AED 地圖」所建置之系統。

全國服務項目	109年嘉義市服務項目
1. 照顧服務： 1) 居家服務 2) 家庭托顧服務 3) 日間照顧服務 4) 失智症日間照顧服務 2. 交通接送服務 3. 營養餐飲服務 4. 居家無障礙設施設備改善及輔助器具補助 5. 機構式服務 6. 小規模多機能服務。 7. 家庭照顧者支持服務據點 8. 社區整體照顧模式(ABC) 9. 社區預防性照顧 10. 原住民族地區社整合型服務 11. 居家護理(專業服務) 12. 居家復健(專業服務) 13. 喘息服務 14. 失智症照顧服務。(含失智共同照護中心、失智社區服務據點、團體家屋) 15. 預防及延緩失能服務 16. 銜接出院準備服務 17. 銜接居家醫療	1. 照顧服務 1) 居家服務 2) 日間照顧服務 3) 失智症日間照顧服務 2. 交通接送 3. 營養餐飲服務 4. 輔具購買、租借及居家無障礙環境改善 5. 機構式服務 6. 小規模多機能服務 7. 家庭照顧者支持服務據點 8. 社區整體照顧模式(ABC) 9. 社區預防性照顧 10. 緊急救援通報服務 11. 身心障礙臨時暨短期照顧服務 12. 預防走失手鍊 13. 到宅沐浴車服務 14. 專業服務 15. 喘息服務 16. 失智症照顧服務。(含失智共同照護中心、失智社區服務據點、團體家屋) 17. 預防及延緩失能服務 18. 銜接出院準備服務 19. 銜接居家醫療 20. 藥師用藥指導 21. 醫師訪視服務 22. 出院宅極便 23. 守護嘉憶人
17項	23項

圖八：本市與全國長照服務項目比較圖

二、跨部門(跨領域)推動情形

能有效建置「守望相助智慧化之嘉義市」服務網絡，非醫療或衛生單位即能建構完整，跨部門資源整合共同推動為非常重要的一環，透過整合政府部門、非政府組織、專家學者及社區力量共同合作，整合醫療救護、公共安全及公共衛生三大重要領域，方能落實推動「守望相助智慧化之嘉義市」服務網絡之運作，圖六為跨部門合作機制架構圖：



圖九：本市守望相助智慧化服務方案跨部門合作機制架構圖

由上述之架構圖可知，本案業務推動非政府部門即能順利完成，須結合本市醫療機構、醫事公會、NGO 團體……等構成在地化新時代守望相助服務網絡，連結網絡成員力量執行推廣各方案。

本案利用渥太華五大行動綱領為思考方向，形成建立健康之公共政策，說服市長、各醫事公會理事長、各院院長及其他 NGO 團體，參與「新時代守望相助方案」網絡，成功整合各醫事公會、醫院、服務單位等，將理念融入各機構團體政策與服務範疇。

肆、領導力與團隊組織及運作情形

一、市長重視並列為重要施政目標

市長非常重視本案，參與計畫推動情形如下：

(一)市長深知團隊合作為有效建構本服務網絡重要的一環，其責成各局處須全力配合本案，如請智科處提供智慧路燈、警察局提供路口監視器、派出所員警協助協尋；民政處里長、里幹事須成為失智友善種子外，亦成為精準找尋 AED 重要成員，交通處更是成為協尋長輩的好幫手；並要求各局處首長熟知本案，俾利因應參訪貴賓詢問。

(二)全力支持本案所需經費，並列入施政重點項目，當重量級貴賓參訪，均將本案場地列為參訪項目。



市長率所有局處首長至樂齡健康訓練場



市長親自接待 WHO 歐洲區辦公室健康城市前主任 Dr.Agis Tsouros 參訪樂齡健康訓練場



市長親自待領衛福陳時中部長體驗樂齡健康訓練場設備



市長親自接待台北市柯文哲市長及市府團隊參訪本案採農場



市長親與柯文哲市長、夫人參訪本案長輩馬術休閒活動並餵馬吃紅蘿蔔

(三)市長常親自參加本案大小活動，深得長輩信任與喜愛。



市長與長輩一起玩團體遊戲



市長與長輩共同體驗設備笑開懷



市長常來樂齡健康訓練場陪伴長輩活動



市長與長輩共同參與採菲場認識詩經活動

(四)本案發表記者會、市長必參加

本案總計發表記者會 5 場，每場市長均全程參加，參與率 100%。



市長參加本案精準找尋 AED 記者會



市長參加本案守護嘉憶人記者會



市長參加本案森林中藍色多瑙河記者會

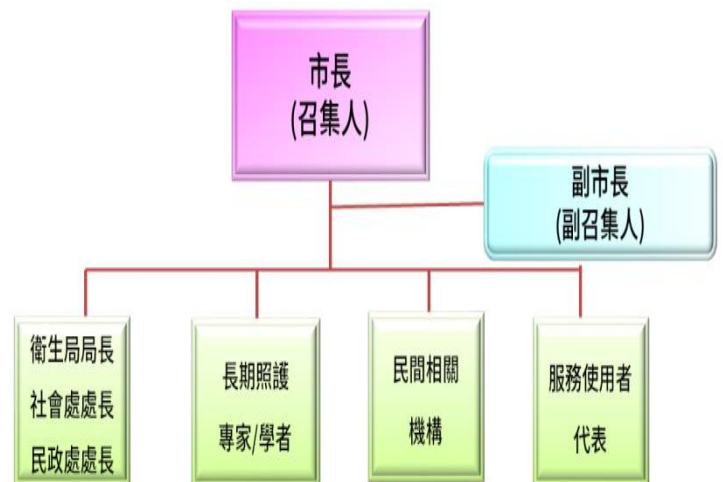


市長參加本案長輩母親節記者會活動

二、本案組織章程

(一) 本案列入本府長期照顧推動小組

推動小組設置召集人 1 人，由市長擔任召集人，秘書由市長指派長照中心主任擔任，處理日常事務，設置委員 15~21 人，由社會處、衛生局、民政處之單位首長及照管中心主任組成長期照顧推動小組，並聘請學者、專家、民間團體、機構代表、服務使用者代表擔任委員。



圖十：長期照顧推動小組組織架構圖

(二) 推動小組工作重點及運作情形

1. 輔導、審查及監督長期照顧整合計畫及本案之推動事項。
2. 協調、諮詢及推動本市長照十年計畫 2.0 與本市長期照顧相關重大措施(如本案)。
3. 推動建置長期照顧服務機制；督導整合長照十年計畫、本案與轄內行政機關及民間之相關資源。
4. 監督各項服務計畫之進度，評估執行計畫成效，並進行階段性修正。
5. 本市長期照顧推動小組每 6 個月召開 1 次，繼續監督、輔導、審查及推動本市長期照顧業務及本案進行。

(一)因應欲解決問題、推動「守望相助智慧化の嘉義市」服務方案

並落實於社區各角落中(不再只是左右鄰居、親朋好友)，結合科技與社區網絡力量，讓每位市民都是守望相助者，共同努力守護生命、守護長輩，故推動「守望相助智慧化の嘉義市」服務方案，下圖為解決各問題之方案對照圖：



圖十二：解決公眾關注重大問題方案對照圖

(二)透過科技及人文關懷建立長輩及黃金救命所需之綿密網絡

台灣已是社群網絡成熟的社會，民眾普遍習慣使用智慧型手機，運用各項通訊系統使得社群聯繫更趨頻繁，免費 APP 下載門檻低，易於為民眾接受，另智慧型手機功能強大，用戶使用 APP 不只被動接收資訊，更能主動給予協助，本市將此特性發揮至走失協尋及緊急黃金救命，透過科技及人文關懷建立長輩及黃金救命所需之綿密網絡，，讓嘉義市成為新時代守望相助的城市。

四、跨機關整合

產官學與社區攜手合作 守望相助智慧化就在眼前

為有效建置本服務網絡，透過妥善整合產業、官方、學界及社區等四股力量共同合作，結合在地的諸多元素，激發出創新的動力，方能落實推動本案，下列為各部門合作事項(圖十三)：



圖十三：跨機關整合都是守望相助好幫手

(一)社區

1.公益團體：

(1)國川美妙基金會、嘉義社區發展教育基金會集結眾團體力量，大力支持並贊同本案創思，除捐贈 AED 蜂鳴器及高中職每校 1 台

練習器外，還成立 AED 巡守隊，分組分工守護嘉義市 240 台 AED，倘有異常(如電力不足、貼片快逾期、蜂鳴器是否有異樣)，可即時通報更換維修，確保 AED 能永續正常運作，另國際獅子會 300-D1 區亦為長輩願意承擔裝置走失載具福袋費用。

2.宗教團體

嘉義城隍廟及九華山地藏庵為了長輩，特別製作加大版的平安符送給長輩；而佛光山圓福寺亦捐出小佛像、小佛經；嘉義基督教醫院團隊還設計可以裝置載具的十字架小皮夾及天主教中華聖母社會福利基金會則捐出十字架，將載具放入長輩平時信仰的平安符中，降低排斥感增加長輩配戴意願，共同守護失智長輩。

3.便利商店

本市 55 家 7-11 及 25 家全家便利商店發揮厝邊好鄰居功能，一同加入本案，提昇店員對失智長輩敏感度，一旦失智長輩因肚子餓到商店中，除了協助長輩運用防走失載具虛擬錢包功能買食物外，亦想辦法留住走失長輩並迅速通知家屬或員警。

4.公車站、火車站

為避免長輩坐公車或火車離開嘉義市，一旦離開「守護嘉憶人」網絡範圍，走失載具即無協尋功能，故公車司機及火車站售票員為最前線守門員，已協調所有公車司機及火車站售票員加入本案，除協助裝置打卡機台外，一旦發現走失長輩買車票離開嘉義市，即想辦法留住走失長輩並迅速通知家屬或員警。

5.醫院及失智共照中心

本市 2 大醫院～嘉基及聖馬醫院，大力支持其失智共照中心協助本案，如承接所有走失載具申請、收案、認路問卷調查，亦提供打卡機台放置處、急救教學及捐贈物品。

6.商店

北門驛商店為讓失智長輩能安全走入社區，依專家建議將店中一些設備進行改造，建置一個讓長輩能安心不混亂之失智友善社區。

(二)政府部門

1.警察局

警察局長官非常認同本案，除無條件提供路口監視器建置打卡機台外，亦請轄內所有派出所員警均加入「守護嘉憶人」系統，全力協助協尋走失長輩。

2.消防局

將本案「精準找尋 AED 資訊系統」納入通報方式之一，即使市民未下載「精準找尋 AED 系統」，報案後消防局亦迅速連結系統，協助呼叫近 500 公尺內受過急救訓練人員到場協助急救。

3.交通處

大街小巷都有交通處聘僱之停車收費員，一旦長輩走失經過停車收費員的身邊，他們會是最佳協尋好幫手，一旦發現走失長輩，即想辦法留住走失長輩並迅速通知家屬或員警。

4.智科處

提供 12 處智慧路燈建置打卡機台。

(三)產方

1.醫事團體

結合物理師公會專業人員於樂齡健康訓練場陪伴長輩正確陪伴運動及出院病人進行出院宅極便服務。

2.馬術教練

帶領長輩進行馬術休閒運動。

3.園藝師

協助詩經園圃采菲場建置及陪伴長輩種植詩經植物。

4.中華電信

提供「守護嘉憶人」打卡機台建置及優惠通訊租費。

5.電腦科技公司

協助建置守護嘉憶人系統。

(四)學界

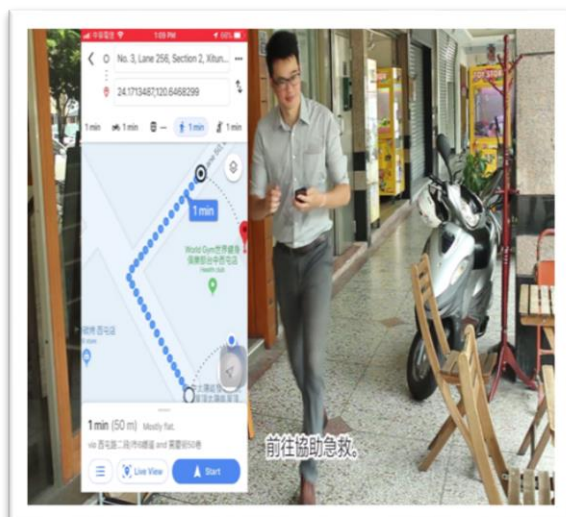
1.醫學大學

結合北醫大學教授協助本案實證研究及統計分析，如長輩微笑人臉辨識、認路問卷分析調查等。

2.高中職學校

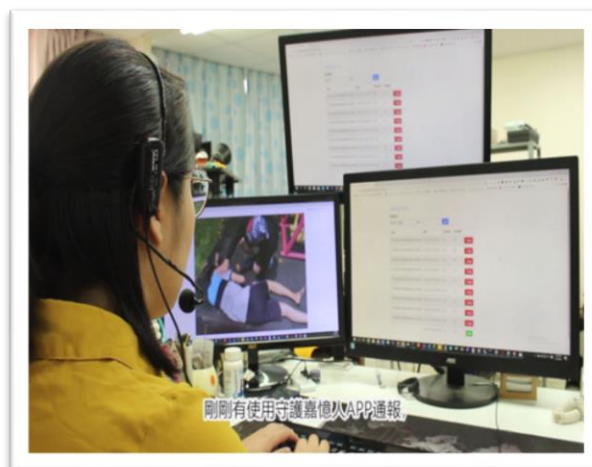
所有高中職護理老師均擔任本案「精準找尋 AED」教授種子老師，協助所有高中職學生完成急救訓練為成年禮禮物，讓高中即將邁向大人的孩子，成為馳援救命的生力軍

2.為建構可快速有人協助急救網絡，本系統可導入受過急救訓練課程人員資訊，市民下載本系統後，遇見倒下民眾，一鍵按下可緊急呼叫近 500 公尺內曾受急救訓練人員快速到場協助急救，俾利搶救黃金救命時間。



呼叫近 500 公尺內曾受急救訓練人員快速到場協助急救

- 3.市民下載本系統後，遇見倒下民眾，一鍵按下立刻通報消防局 119 報案系統，快速到場協助急救。
- 4.即使市民未下載系統，報案後消防局亦迅速連結系統，協助呼叫近 500 公尺內曾受急救訓練人員快速到場協助急救，大幅簡化救命流程及搶救黃金救命時間。



一鍵按下立刻通報 119 並迅速上傳畫面

(二)全國首創 AED 的健康我守護～AED 巡守隊
本市 103 年開始普設 AED 以來，許多 AED 已屆保固期，倘迅速精準找到 AED 卻無法使用，後果不堪設想，因此，為維持 AED 能運作，結合國川美妙基金會志工成立 AED 巡守隊，發揮守望相助精神分組分工守護嘉義市 240 台 AED，倘有異常(如電力不足、貼片快逾期、蜂鳴器是否有異樣)，可即時通報更換維修，確保 AED 健康。



市長與議員為 AED 巡守隊加油打氣

(三)全國首創馳援救命の成年禮

為提升系統內能緊急呼叫急救訓練人員量能，一旦發生事件，有更多人能快速到場協助急救，本局、消防局及國川美妙基金會與全市高中職學校合作，完成急救訓練為成年禮禮物，並由國川美妙基金會捐贈 AED 練習機給每個學校，由學校護理老師將「精準找尋 AED 資訊」納入急救訓練課程中，讓高中即將邁向大人的孩子，亦能守望相助守護鄉親，成為馳援救命的生力軍。



國川美妙基金會捐贈每家高中職 AED 練習機

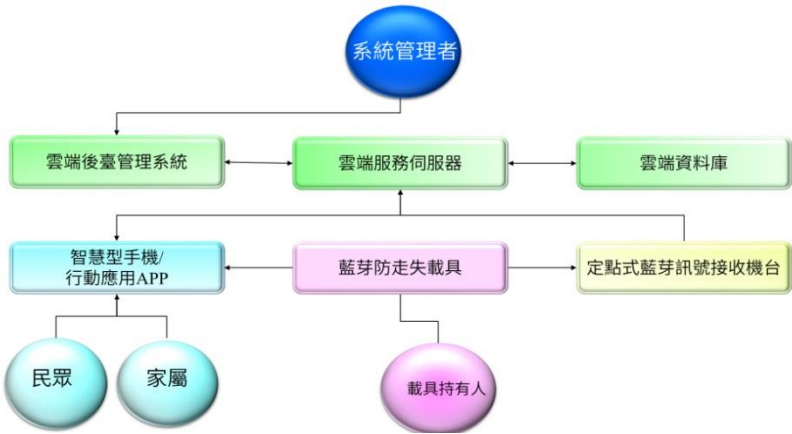
(四) 佈下天羅地網～守護嘉憶人」走失協尋資訊系統

1. 「守護嘉憶人」特色

面對失智海嘯般的浪潮，防長輩走失已成為全民運動，建構防走失網絡非常重要，嘉義市為讓走失長輩能更迅速回家，推動「守護嘉憶人～走失協尋系統」服務方案，它有 5 項特色：

(1)運用物聯網發揮至走失協尋

結合社群網站及社區廣大力量，將科技發展和網絡廣闊的特性發揮至走失協尋(如圖十六)。



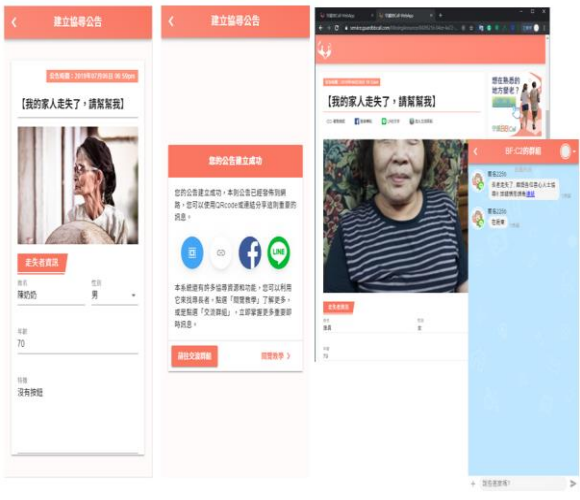
圖十六：走失協尋資訊系統架構圖

(2)運用藍芽技術降低家屬經濟負擔

以低功耗藍芽為通訊基底的防走失載具為中心，透過定點式藍芽訊號接收機台及行動應用程式，不用每月繳納網路月租費。

(3)全民都是守望相助協尋者、降低家屬照顧負荷

家人平時能透過 APP 顯示配戴防走失載具之親人的定位訊息，並內建收發公告與即時傳訊功能，



圖十七：全民都是守望相助協尋者

一旦長輩走失，家人能透過 APP 發送公告請其他用戶協助，每台手機就可以成為最佳協助者(如圖十七)。

(4)避免走失長輩挨餓

載具有一卡通金流功能，儲值供其日常交通或購物使用，讓長輩在走失後，尚有儲值金可購買東西，避免挨餓。

(5)小巧攜帶方便

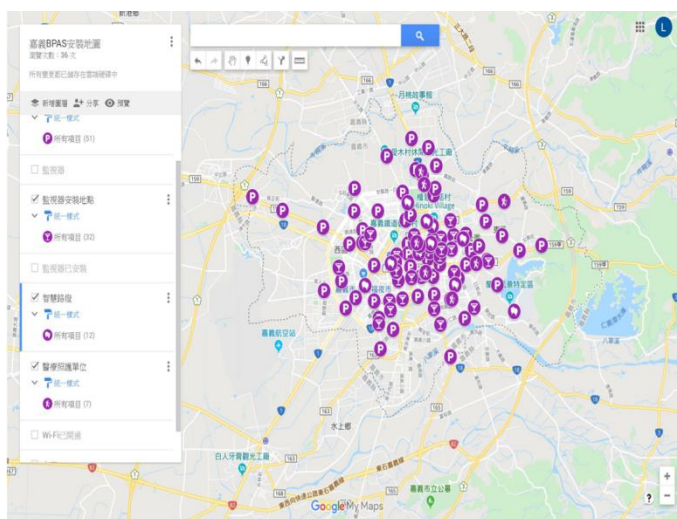
載具小(僅 3.5*3.5*0.5 公分)、攜帶方便，加上放入長輩平時信仰的平安符中，降低排斥感增加長輩配戴意願。本案小巧攜帶方便外(圖十八)，不用每月繳納網路月租費，降低家屬經濟負擔，而專屬 APP 亦有多種應用功能，包含平時照護至走失協尋一應俱全，降低家屬照顧負荷，另內建一卡通票證功能，儲值供其日常交通或購物使用，讓長輩在走失後，尚有儲值金可購買東西，避免挨餓。



圖十八：小巧載具攜帶方便

2.佈下天羅地網

智慧型手機背景執行系屬動態性解決方案，倘用戶自身的使用需求關閉或限制 APP 功能，以致於藍芽訊號搜尋能力受到局限，故市府團隊佐以高穩定性之 定點打卡機台，以提升系統整體守護完整性及穩定性，可收集空曠範圍 100m 之所有藍芽廣播訊號，目前已於本市 183 處(重要路口警用監視器、車站、醫療機構、智慧路燈、)設置藍芽訊號網打卡機台，為嘉義市區佈下天羅地網的基礎(圖十九)。



圖十九：嘉義市設置 183 處藍芽訊號網打卡機台

(五)弱勢失能長輩亦需要健康促進～**全台首座**樂齡健康訓練場

1.樂齡健康訓練場特色～多元運用場域

健康促進應涵括人生每一個階段，就算是失能、失智等弱勢長輩也該健康促進，而非坐在輪椅、躲在家裡什麼都不能做，爰此，為支持長輩社會參與，建立延緩長輩失能模式，本局建置樂齡健康訓練場，其為健康城市三大構面中的加值服務，同時也是實踐嘉義市高齡友善城市的「親老、康健、安居」的標竿基地，結合專業人員，讓失能長輩受苦中依然能挺立，樂齡健康訓練場有下列 8 項特色：

(1)師法芬蘭高齡運動政策

芬蘭是積極推動「活躍老化」的模範國家，以增進全民身體活動做為促進國民健康重要途徑，在高齡運動政策中，鼓勵培養 8、90 歲的長輩運動，希望長輩不因為自己老就不再運動，因此他們積極發展以肌肉及平衡感為主的在地運動促進方案，以增進長輩行動能力及自主能力，市府團隊以芬蘭老化政策作為研擬政策之借鑑，建置樂齡健康訓練場。



芬蘭老人遊樂園

(2)每項設備均有特定目的

長輩跌倒容易造成嚴重骨折，影響健康與生活品質，因此建立長輩平衡感與敏捷度是重要課題，透過科學知識與數據，結合專業設計與人力，規劃出 23 項可以強化長輩肌力、反應力與平衡感的訓練設備。

看似簡單的設計，卻對長輩生活起居有很大的幫助，例如「步行訓練」場地每 10 公尺做一個標記，主要訓練長輩在 8 秒內通過，強化過馬路的速度與安全；還有坐姿平衡訓練器等多項著重平衡感與

手眼協調的設備，是為預防長輩跌



訓練長輩肌力與平衡

倒；另「登階」及「坐站練習」主要藉由抬高腿的運動來訓練下肢肌力，讓長輩們不用擔心跨不上公車、火車的台階而害怕出門，家中電話響起、瓦斯爐上湯煮滾也都能順利起身；還有手部訓練，強化手腕力，長輩自己在家開門、開罐頭都不成問題。除芬蘭老人遊樂園配備 16 項設施外，亦特別增設認知區，透過輕鬆互動遊戲，加強長輩記憶力以預防失智。

(3)由專業人員介入 青銀共融～忘年之師

訓練場不同於一般公園，每項設施需由專業人員正確示範同時陪伴操作，以防止運動傷害，而大部分物理治療師在醫院從事復健輔助醫療業務，很少有年輕醫事人員投入社區教導長輩正確健康促進運動，而樂齡健康訓練場猶如開啟一扇門，引導更多優秀年輕醫事專業人員進入社區領域陪伴長輩運動，大家志同道合、絞盡腦汁一同鉅研適合社區失能長輩的課程，他們已然成為長輩們同一陣線的「老師」，而長輩們的信賴與笑容也讓年輕醫療人員在社區領域中找到職場成就感，這是青年願意留在社區的最大動力，他們除貢獻專業外，幽默風趣常常逗得長輩樂開懷。



物理治療師正確示範與陪伴

(4)運動設施建於戶外

300 坪的訓練場被翠綠老樹環繞，從高空鳥瞰，訓練場藍色的遮陽網恰如一條河流貫穿其中，樹蔭底清風吹徐藍絲帶，讓長輩強肌健身的同時，可以享受自然的芬多精。



置身城市一隅之「森林中的藍色多瑙河」

(5)團體活動建立社交關係

藉由團體活動，讓長輩活動時一起做一些事，心理較有團體歸屬感，與其他人互動更頻繁、增加自信心與積極態度。



團體互動讓長輩關係更緊密

(6)守望相助咱的老大人

目前有 C 據點、日照中心及附近衰弱及失能長輩參與、總計有 4 處，每周星期一至五均有有 2~3 位物理治療師帶領長輩運動，物理治療師針對參加長輩進行 6 項體適能檢測，在地年輕物理治療師首次固定於社區陪伴咱的老大人正確運動，除貢獻專業外，幽默風趣逗得長輩樂開懷，每到開放時間，訓練場總傳來陣陣笑聲，1 位住在訓練場對面高齡 90 多歲失智老奶奶，因行動不便平日足不出戶，後來被眼前歡樂場景吸引，剛開始坐著輪椅在旁默不出聲，治療師主動招呼並引導參與訓練，現在老



沒關係、慢慢來 我幫您！

奶奶變得開朗也日日期盼到訓練場活動，看到長輩願意走出自己的小世界，融入群體與人互動，家屬有事就將長輩託付其他健康長輩或家屬，彼此相互照應，而健康長輩從幫助其他失能的夥伴中，覺得自己還有價值受到重視，訓練場不僅是訓練場，更是提供噓寒問暖的貼心場所，台灣傳統守望相助的良善文化，在此發揮淋漓盡致。



她不是我媽媽、但是我幫她

(7)建置全台首座詩經園圃～采菲場

詩經是中國最早文學作品及詩歌總集，描述的植物具有永恆的生命力，而嘉義是座文化底蘊累積近400年之城市，為讓長輩體驗詩經之美，特別在「樂齡健康訓練場」增設「詩經園圃」，並由長輩投票決定，正式命名為「采菲場」，透過詩經所繪植物圖案與詩經優美句子，與長輩所種植物產生連結，讓長輩認識許多已經存在上千年的蔬菜，體驗吃的不是蔬菜而是「歷史」，結合文學、科學、醫學多個面向，提升長輩對其所種花卉蔬菜的審美觀點，讓健康訓練過程充滿生活化、趣味化及藝術化。



圖二十：推動園藝健康賦能原因



由長輩票選種花、種菜



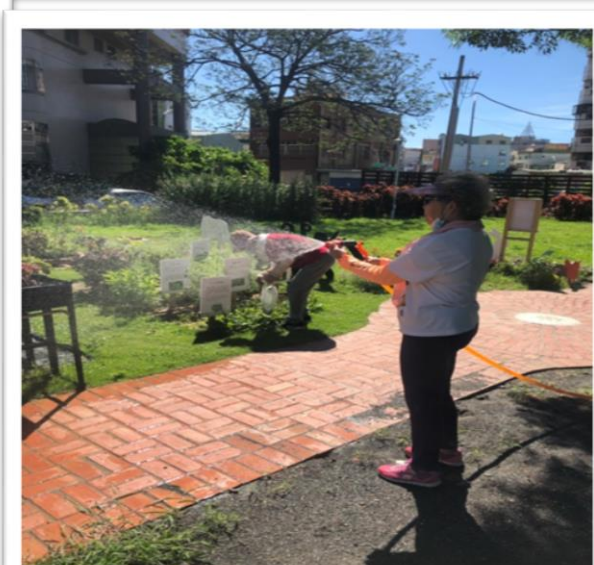
高票命名「采菲場」



為霞尚滿天之采菲場



詩經中優雅的荇菜



除草、翻土及抓蟲，可強化長輩肌耐力、手眼協調力和體力

(8)首次將馬術休閒運動導入長輩健康促進運動

許多在地長輩終其一生可能都沒有騎過馬，為讓長輩能有驚喜的運動休閒體驗，規劃「馬術健康休閒活動」，利用馬匹慢步時所產生三維方向的動作(韻律性、一致性、高重複性)，增加長輩的軀幹控制與平衡能力，同時改善姿勢並協調呼吸系統及享受馬術運動的樂趣，藉由專業人員致力於透過馬匹幫助長輩，促進平衡、增加肌力、增加關節活動度、促進動作的協調性、肌肉張力正常化、維持對稱與直立姿勢、強化心肺功能面及豐盛長輩的生命。



透過撫觸、餵食與馬兒互動過程中，看到長輩喜悅的笑容

(六)出院返家重要推手～出院宅極便

為因應超高齡社會之嚴峻考驗及減輕三明治世代之負擔，當長輩出院返家或三明治世代短暫失能時，能有無縫接軌照護，但以往出院準備只限於會議衛教形式，缺乏實地探訪居家環境，致使專業人員提供之建議與現實有所落差，故本市首創推動「出院宅極便」計畫，成為串聯急性醫療及出院後續照護之重要橋樑，到宅預評落實專業人員能確實評估病患在居家環境中呈現的真正能力，並依此給予更適切的日常活動注意事項、輔具及環境改造等建議，進而確實改善其生活品質，再由專業人員陪出院，讓急性醫療無縫銜接後端照護資源，讓照顧者瞭解病患真正能力狀況並給予適當協助，促使病患發揮最大功能，也讓因疾病導致失能程度降到最低，讓病患和照顧者都能擁有更好的生活品質，並避免不必要的急性再住院與反覆住院情形。



圖二十一：急性醫療無縫銜接後端照護資源

(七)嘉義市首座失智友善示範社區

為讓本市失智長輩願意走入社區，市府團隊以本市觀光熱點-北門驛為中心，擴大示範友善商圈(連結鄰近的檳意生活村)，於北門驛建構一個防護網，讓失智長輩及家屬能放心、安心的在北門驛體驗一個喘息的空間及安全環境。

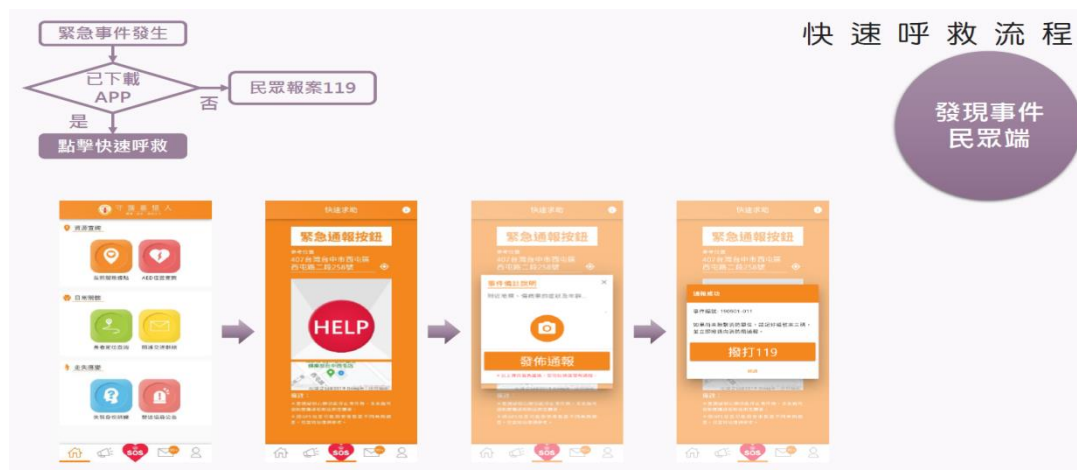
市府團隊邀請具輔具甲級證照專業人士及台灣失智症協會湯麗玉秘書長協助進行失智者活動場所、社區開放空間或居家環境評估及失智友善物理環境改造，如北門森鐵故事館：原門口因玻璃大門反光問題，容易造成失智長輩混亂，所以在門外張貼無反光藝術貼紙，降低反光效果；伊米咖啡原室內設計風格，牆壁與廁所門的顏色為同色系，讓失智長輩不易辨識門在哪裡，經與店家討論後，在廁所門門緣設計張貼符合店家風格的邊條作明顯區隔……等，未來將此模式進行開拓及複製不同型態的「失智友善社區」，讓嘉義市每個社區以點線面模式做連結，落實「失智友善社區在我嘉」的願景。



失智友善商家

二、流程簡化

(一)建置「精準找尋 AED 資訊系統」，落實「一鍵按下」服務到底，除可快速找到 AED 外、同時通報消防局 119 報案系統及呼叫近 500 公尺內曾受急救訓練人員快速到場協助急救，大幅簡化救命流程及搶救黃金救命時間。



圖二十二：民眾快速呼救流程圖



圖二十三：快速呼救 119 流程圖



圖二十四：快速呼救曾受急救訓練人員流程圖

(二)鑒於民眾已普遍習慣使用智慧型手機、免費 APP 下載門檻低，易於為民眾接受，民眾使用 APP 不只被動接收資訊，更能主動給予協助，本案將此特性發揮至走失協尋及緊急黃金救命，透過科技及人文關懷建立長輩及黃金救命所需之綿密網絡，大幅縮減救人與協尋耗費之人力及時間。

(三)申請防走失載具，家屬無需進行許多繁瑣流程，「有走失之虞」(毋須拿到失智診斷證明書，因有太多輕症、及輕症個案無診斷證明書)即可向失智共照中心申請。

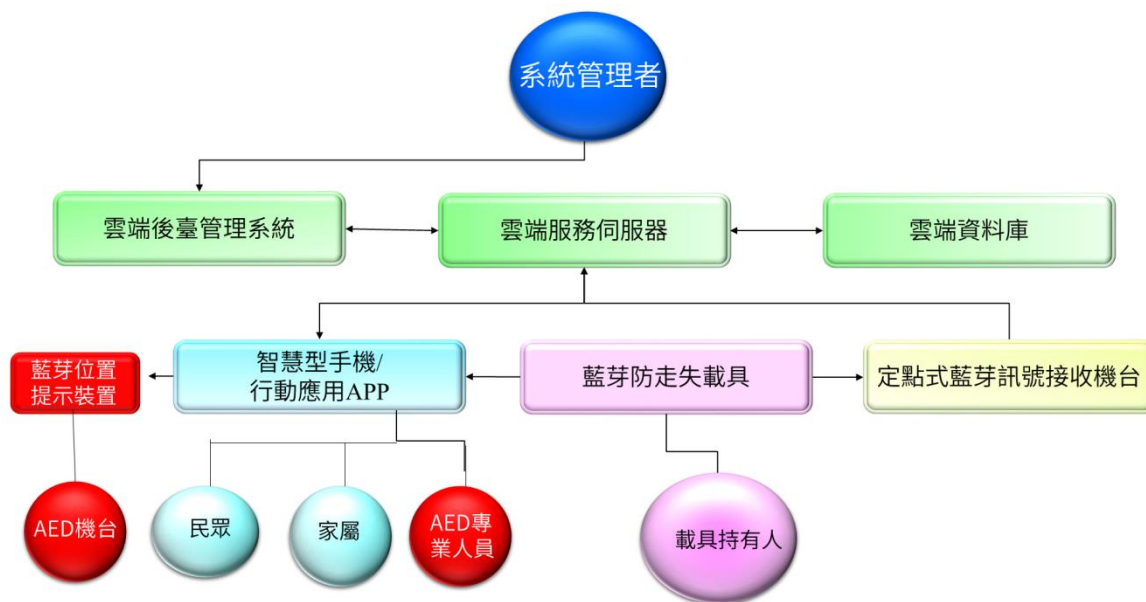
三、社區資源盤點與運用

針對本案盤點社區可用資源如下：

項目	盤點資源	運用情形
精準找尋 AED 系統	盤點所有設置 AED 地點、受過急救訓練人員、可協助 AED 維護之公益團體、所有高中職	所有設置 AED 地點 240 處、轄區受過急救訓練人員、可協助 AED 維護之公益團體(國川美妙基金會成立巡守隊)及所有高中職學生，均納入本案服務資源
走失協尋資訊系統	盤點可設置藍芽訊號網打卡機台如警察局要路口監視器、所有車站、智科處之智慧路燈、失智共照中心及失智關懷據點	本市藍芽訊號網打卡機台 183 處設置於警察局要路口監視器、所有車站、智科處之智慧路燈、失智共照中心及失智關懷據點
樂齡健康訓練場	盤點可做樂齡健康訓練場之地點及協助之專業人才，如物理治療師、馬術師及園藝師	樂齡健康訓練場設置地點目前有 4 處，並結合物理治療師、馬術師及園藝師協助本案
出院宅極便	盤點可協助之醫事人員及機構	協助本案之醫事機構總計 14 家
失智友善示範社區	盤點願意參與之商家	目前願意參與之商家有本市觀光熱點～北門驛商家

四、善用資訊通科技

本案運用物聯網互聯互通的特性，軟硬及異業整合、實體與網路整合，結合科技與社區網絡力量，讓每位市民都是守望相助者，共同努力守護生命、守護長輩，透過科技及人文關懷建立長輩及黃金救命所需之綿密網絡，本案系統功能架構圖如下：



圖二十五：快速呼救曾受急救訓練人員流程圖

由上圖可知，本系統發想原於「走失協尋系統」服務方案，結合社群網站及社區廣大力量，將科技發展和網絡廣闊的特性發揮至走失協尋，精準找尋 AED 系統即附屬於走失協尋系統系統，利用其特性更精準迅速找到最近 AED。

五、資訊傳遞

- (一) 本案透過市長臉書、市府衛生局網站、電視專訪(公視、TVBS、華視)、平面媒體、雜誌專訪(遠見及康健雜誌)、廣播及 LINE 群組等多元管道等讓民眾知曉。
- (二) 樂齡健康訓練場開辦初期，除函文各據點外，亦製作宣導單張分發附近里別(每家戶 1 份)，讓附近長輩就近參加。
- (三) 為讓失智家屬能知曉並申請「防走失載具」，除函文醫院、據點、失智共照中心、長照中心、派出所外，



媒體大幅報導守護嘉憶人資訊系統

亦製作宣導單張分發上述單位。

(四)台灣已是社群網絡成熟的社會，民眾普遍習慣使用智慧型手機，運用各項通訊系統使得社群聯繫更趨頻繁，免費 APP 下載門檻低，易於為民眾接受，另智慧型手機功能強大，用戶使用 APP 不只被動接收資訊，更能主動給予協助，本市將此特性發揮至走失協尋及緊急黃金救命，透過科技及人文關懷建立長輩及黃金救命所需之綿密網絡。

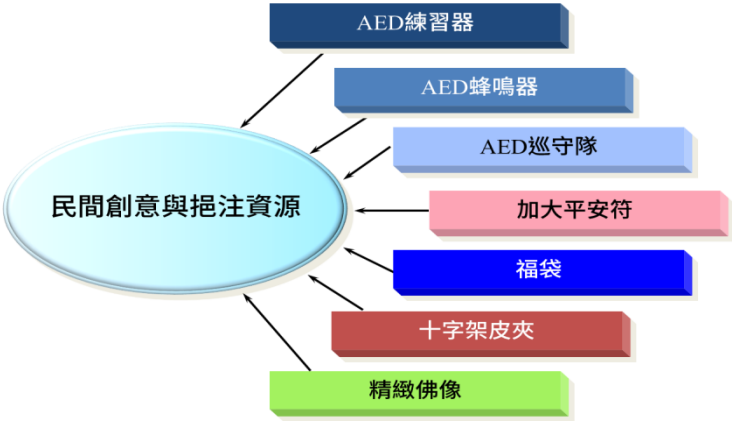
(五)本案以低功耗藍芽(BLE)為通訊基底的防走失載具為中心，透過定點式藍芽訊號接收機台及行動應用程式，每台手機均成為資訊傳遞最佳協助者。

(六)家屬平時能透過 APP 顯示配戴防走失載具之親人的定位訊息，並內建收發公告與即時傳訊功能，一旦長輩走失，家人能透過 APP 發送公告請其他用戶協助，熱心民眾若遇到配戴防走失載具之走失者，也能主動使用 APP 搜尋其藍芽訊號。

(七)精準找尋 AED 資訊系統」導入受過急救訓練課程人員資訊，一鍵按下可緊急呼叫近 500 公尺內曾受急救訓練人員快速到場協助急救及通報 119；即使未下載系統，報案後消防局亦迅速連結系統，協助呼叫近 500 公尺內曾受急救訓練人員快速到場協助急救。

六、導入民間創意與資源

針對本案導入民間創意與資源如下：

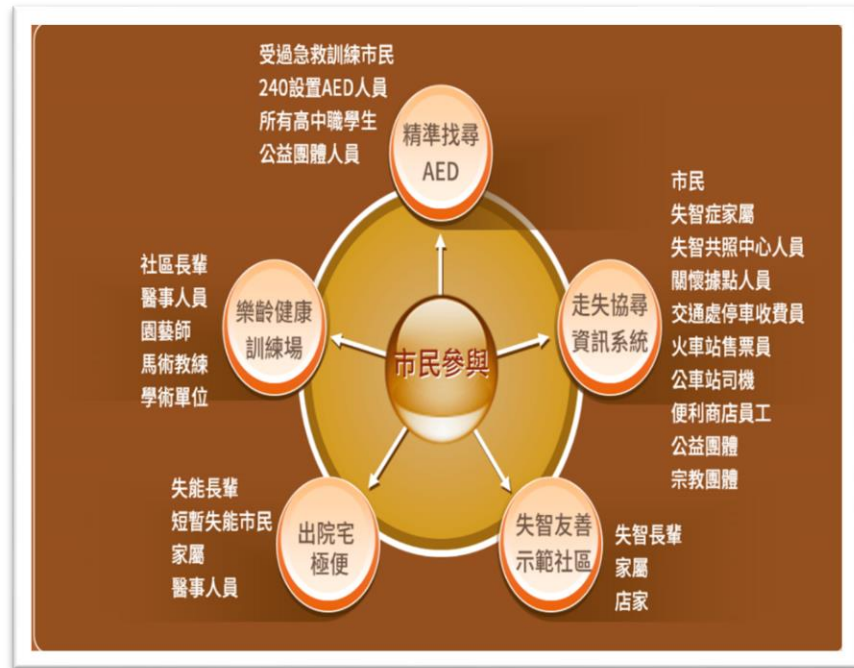


項目	民間創意	導入資源
精準找尋 AED 系統	國川美妙基金會及嘉義社區發展教育基金會集結眾團體力量，大力支持並贊同本案創思	1.捐贈 AED 蜂鳴器 220 台 2.捐贈高中職每校 1 台練習器，總計 14 家 3.成立 AED 巡守隊，分組分工守護嘉義市 240 台 AED
走失協尋資訊系統	公益團體及本市宗教團體集結眾團體力量，大力支持並贊同本案創思	1.國際獅子會 300-D1 區捐贈裝置防走失載具之福袋 1,200 個。 2.嘉義城隍廟及九華山地藏庵為長輩特別製作加大版的平安符裝置防走失載具各 1,500 個送給長輩。 3.佛光山圓福寺捐出小佛像、小佛經 300 份，與防走失載具一同置入福袋送長輩保平安。 4.嘉義基督教醫院團隊設計可以裝置載具的十字架小皮夾。 5.天主教中華聖母社會福利基金會捐出十字架。

陸、市民參與機制

一、市民參與

本案係將原有守望相助系統重新創新、建構及修飾以因應緊急搶救生命及高齡海嘯，讓在地年輕人、中壯年及健康銀髮族投入，融合數位科技元素透過物聯網媒介，鋪陳大範圍之物聯網IoT 應用平台，將「守望相助精神」擴展、延伸並落實於社區各角落中，結合科技與社區網絡力量，人人都是守望相助者，共同努力守護生命、守護健康、守護愛，以符合守望相助城市文化價值。



圖二十六：市民參與架構圖

項目	市民參與對象	市民參與內容
精準找尋 AED 系統	1.本市受過急救訓練市民 2.240 處設置 AED 人員 3.所有高中職學生 4.公益團體人員	1.導入受過急救訓練課程人員資訊，市民下載本系統後，遇見倒下民眾，一鍵按下可緊急呼叫近 500 公尺內曾受急救訓練人員快速到場協助急救。 2.結合國川美妙基金會志工成立 AED 巡守隊，守護嘉義市 240 台 AED，倘有異常(如電力不足、貼片快逾期、蜂鳴器是否有異樣)，可即時通報更換維修。 3.由高中職學校護理老師將「精準找尋 AED 資訊」納入急救訓練課程中，讓高中職

		學生，成為馳援救命的生力軍。
走失協尋資訊系統	1.市民 2.失智症家屬 3.失智共照中心及關懷據點 4.警察局及派出所員警 5.交通處停車收費員 6.火車站售票員 7.公車站司機 8.便利商店員工 9.公益團體 10.宗教團體	1.市民參與主動協尋 2.失智共照中心協助防走失載具申請 3.市府團隊智科處及警察局提供智慧路燈及路口監視器放置處置放打卡機台。 4.交通處路邊停車收費員及火車站及公車處售票員成為協尋長輩的好幫手。 5. 7-11 及全家便利商店發揮厝邊好鄰居功能共同守護走失長輩。 6.國際獅子會 300-D1 區、嘉義城隍廟、九華山地藏庵、佛光山捐贈物品外，亦協助轉介及宣傳。
樂齡健康訓練場	1.社區長輩 2.醫事人員 3.園藝師 4.馬術教練 5.學術單位	由物理治療師、園藝師及馬術教練貢獻專業，帶領社區長輩進行各項健康促進活動，另請北醫教授協助本案進行相關研究。
出院宅極便	1.失能市民(含短暫失能市民) 2.醫事人員	由專業人員陪出院，讓照顧者瞭解病患真正能力狀況並給予適當協助
失智友善示範社區	1.市民 2.北門驛店家	協助進行失智者活動場所及失智友善店家環境改造

二、社區參與規劃

為讓長輩對樂齡健康訓練場規劃項目有參與感，請長輩進行票選，其中願意種菜佔最高票，由此可知，大部分長輩普遍對園藝活動參與具有正向期待性，爰此特別在「樂齡健康訓練場」增設「詩經園圃」，並再由長輩投票決定，正式命名為「采菲場」，本案強調藉由社區長輩參與、提供意見，共同規劃並達成共識，以增加長輩參與的活絡程度。



由長輩票選活動方向

三、與健康城市政策連結性

為因應全球老化議題日益嚴重，世界衛生組織提出高齡友善城市指南，希望透過此指南讓長輩都能在一個友善且舒適的環境裡達到活躍老化，享受健康、舒適、獨立自主的生活，為積極針對前端預防與健康促進邁進，本案實施目的即希望從高齡友善城市之發展進行連結，包含高齡友善城市政策面、資訊和溝通、活動和公民參與、環境與設施、專業人力與服務等五大構面，如本案列



圖二十七：與健康城市政策連結圖

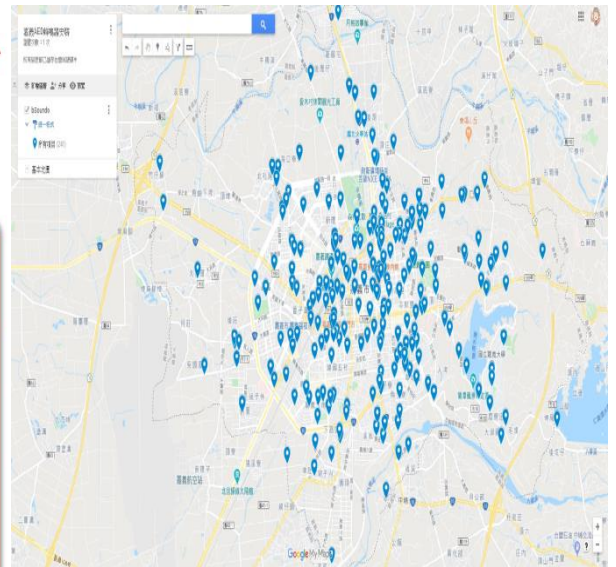
入市府重要實施政策、發展物聯網資訊(推動守護嘉憶人資訊系統)、建置樂齡健康訓練場、詩經園圃等親老環境設施，連結醫事人員參與各項服務(年輕醫事人員投入社區陪伴長輩運動及出院宅極便)；另樂齡健康訓練場亦提供健康長輩一個發揮餘熱的平台，從幫助其他失能長輩中，感受到同儕間互助的良性互動，從發揮自我價值肯定中得到滿足感與成就感，對長輩身心健康有積極正面的影響等均符合符合親老(社會參與)、敬老(敬老與社會融入)；失智友善示範社區鼓勵長輩多多走出來走走，讓長輩在友善環境重新中適應生活，降低被社會遺忘的感覺，則符合社區與健康服務，大幅改善失智長輩心理負面衝擊。

柒、推動成效

本案從本市所有局處所提方案中，經由委員初審、複審，評定為**社會關懷類組第一名**，代表嘉義市參加 109 年**政府服務獎**。

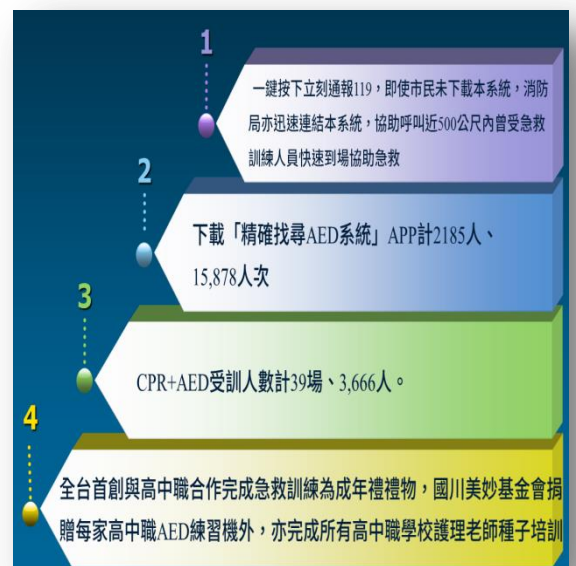
一、訂定成效指標

(一)建置全台首創會說話的 AED



圖二十八：嘉義市會說話的 AED 分布圖

(二)全台首創導入受過急救訓練課程人員資訊

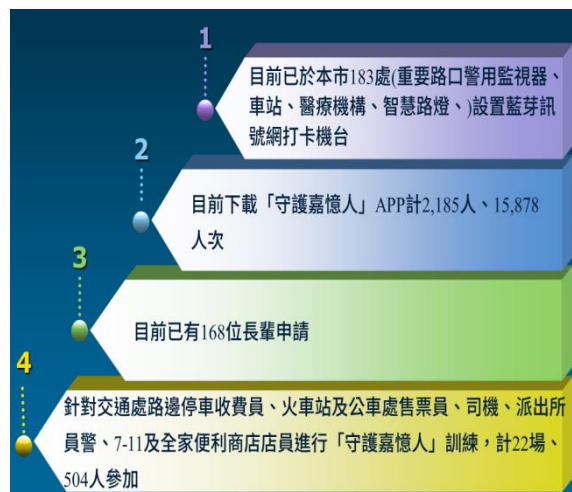


(三)成立全台首創 AED 巡守隊

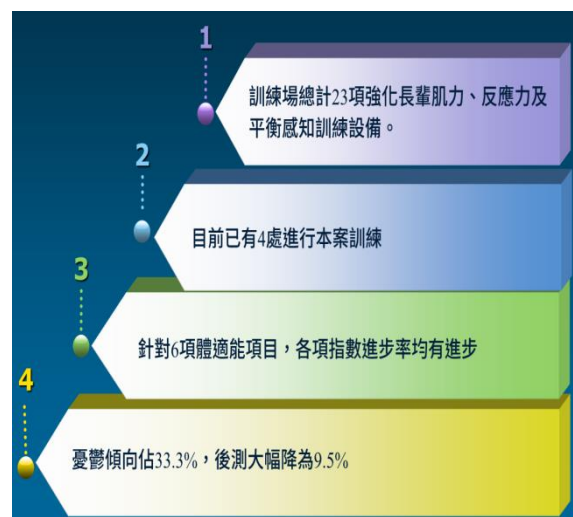


巡守隊志工協助檢查AED

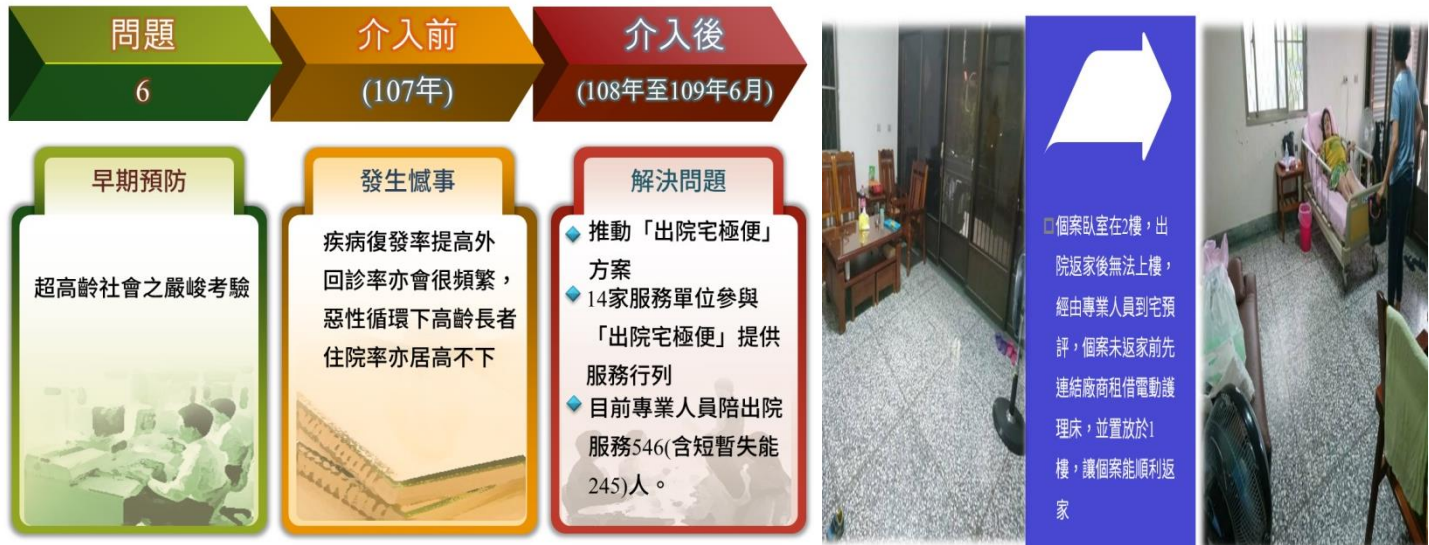
(四) 推動「守護嘉憶人～走失協尋系統服務方案」



(五) 借鑑芬蘭老人遊樂園建置全台首座樂齡健康訓練場



(六)回家照顧不驚慌～出院宅極便



二、外部及內部效益評價

(一)外部效益

1.透過科技及人文關懷重拾守望相助良善文化

本市結合在地資源(醫療專業人員、公益團體、宗教團體、商店店家、學校、公家單位、車站……等)，讓在地年輕醫事專業人員、中壯年及健康銀髮族投入社區關懷長輩服務，融合數位科技元素，透過物聯網互聯互通及跨產業、跨領域特性，將人文關懷、守望相助的元素「智慧化」，將「守望相助精神」擴展、延伸並落實於社區各角落中，重新型塑非常珍貴相互照應的良善人情味，讓嘉義市成為新時代守望相助的城市。

2.提升到院前救護品質、建立黃金救命所需之綿密網絡

「精準找尋 AED 資訊系統」運用雲端科技，一鍵按下可精準快速找到 AED、119 報案優異功能外，又可呼叫近 500 公尺內曾受急救訓練人員快速到場協助急救，大幅提升到院前黃金救命時間。

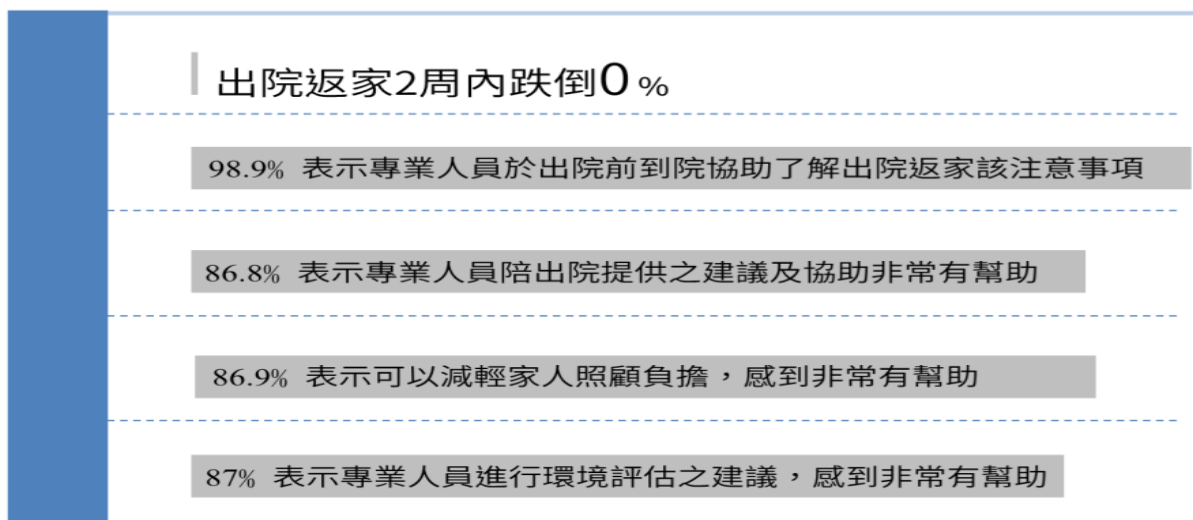
3.防走失載具降低家屬照顧負荷

防走失載具小巧、攜帶方便，家屬平時能透過 APP 顯示長輩定位訊息，一旦長輩走失，家人能透過 APP 發送公告請其他民眾協助(包含下載 APP 民眾、交通處路邊停車收費員、火車站及公車處售票員、司機、派出所員警、7-11 及全家便利商店店員)及 183 處(重要路口警用監視器、車站、醫療機構、智慧路燈、)設置藍芽訊號網打卡機台，為嘉義市區佈下天羅地網的協尋網絡，讓家屬不再擔心害怕的

目標，因此本案贏得家屬信賴，創造「便民、即時、迅速」服務構面。

4. 出院宅急便讓病患和照顧者都能擁有更好生活品質

針對接受出院宅極便個案進行效益評估分析，相關數據如下：

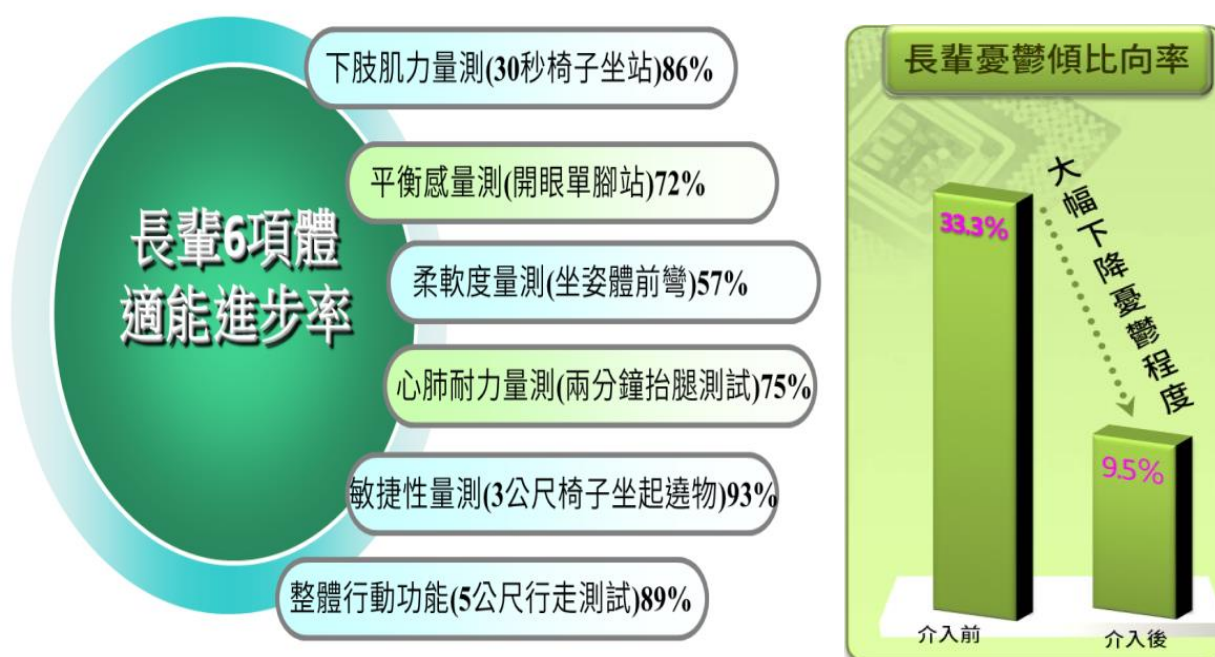


圖二十九：出院宅極便個案進行效益評估分析

由上述數據顯示，經由出院宅極便服務返家個案，2周內跌倒比率為0%，顯示本案已促使病患將跌倒風險降到最低，進而避免因跌倒骨折又再度住院；98.9%使用者表示專業人員於出院前到院協助了解出院返家該注意事項；86%以上民眾表示專業人員陪出院提供之建議及協助非常有幫助並可以有效減輕家人照顧負擔，本案充分讓急性醫療無縫銜接後端照護資源，讓照顧者瞭解病患真正能力狀況並給予適當協助。

5. 樂齡健康訓練場促進長輩身心健康

針對參加樂齡健康訓練場活動長輩進行前後側，訓練成效統計分析如下：



圖三十：長輩身心狀況前後側分析

由上述數據顯示，針對 6 項體適能項目，各項指數進步率均有進步，其中敏捷性量測(3 公尺椅子坐起撿物)進步率高達 93%，而柔軟度進步較少(57%)，另長輩未參加活動前有憂鬱傾向佔 33.3%，後測降為 9.5%，足以證明參加本案，不僅讓長輩體能有大幅進步，也變得較開朗不憂鬱。

(二)內部效益

1.長官鼓勵、提振工作士氣

市長、局長、立委及議員們常至訓練場給工作人員加油打氣，並利用市務會議表揚執行本案優良同仁，達到即時性公開表揚作用，提昇工作人員尊榮感，另警察局長官承諾，派出所員警同仁運用走失載具找到失智長輩，即給予嘉獎以資鼓勵。

2.「專業、使命、責任」、提升工作人員認同感

為提升參與本案人員對守護長輩使命與責任感，辦理各項人員訓練，如派出所員警(跑遍 12 家派出所)、火車站售票員、便利商店店員(7-11 及全家便利商店)，提升對「守護嘉憶人資訊系統」認識，讓這些第一線工作人員能有效運用本系統及提升協尋失智長輩敏感度；全市高中職護理老師對「精準找尋 AED 系統」之認識，當種子老師了解及認同後，將相關資訊帶回各校教導學生；另培訓「樂齡健康訓練場」種子師資，讓更多專業人員依同參與本案。



醫事專業人員



便利商店店員

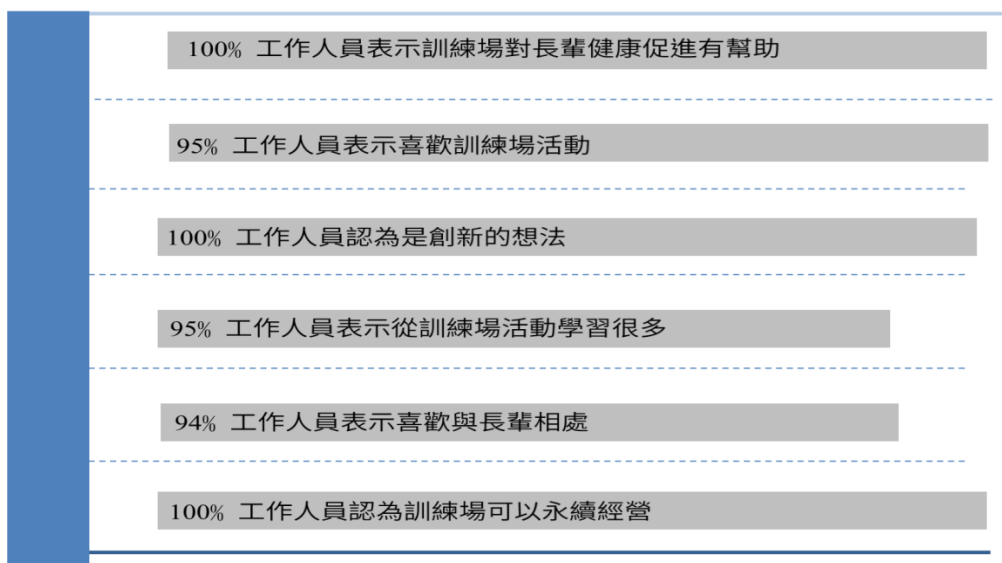


派出所員警



火車站售票員

另針對參加樂齡健康訓練場活動工作人員進行調查(包含衛生局、所、物理治療師、馬術教練及園藝師)，統計分析如下：



圖三十一：提升工作人員認同感

由上述數據可知，95%以上工作人員均喜歡訓練場活動、從中學習很多，並認為對長輩身心健康有很大的幫助，顯示工作人員同心朝「守護長輩健康、訓練場能永續經營」的目標邁進。

三、媒體行銷效果

因本案創新作為，獲得媒體很大回響，本案透過召開記者會(總計 5 場)、製作影片於市長臉書、LINE 群組，市府及衛生局網站播放、電視專訪(公視、TVBS、華視)、平面媒體、雜誌專訪(遠見及康健雜誌)、廣播及等多元管道等讓民眾知曉。下表為各活動媒體露出件數：

活動名稱	件數
森林中藍色多瑙河～樂齡健康訓練場	18 件
精準找尋 AED 記者會	23 件
守護嘉憶人記者會	22 件
樂齡健康訓練場母親節慶祝活動	10 件
柯市長參訪樂齡健康訓練場	17 件
合計	90 件



華視新聞



世新新聞



公視新聞



三立新聞



捌、永續性及擴散性

一、災後復原具體改善措施

許多長輩於疫情期間，因室內活動驟減停辦，大幅減少與人接觸的機會，在減少社交刺激及疫情心理壓力下，恐出現身體機能退化、憂鬱與焦慮的症狀，本訓練場擁有於戶外的優勢，即使疫情期間，亦讓長輩保持運動、多曬太陽，以維持身心健康，進行下列措施：

(一)所有活動均在戶外辦理

除原先戶外運動、采菲場活動照常以外，室內相關課程均移至戶外辦理，持續性的活動可讓長輩轉移注意力、降低對疫情的焦慮感及提供正向情緒支持，並維持生活持續的運轉。

(二)協助長輩防疫

在此非常時期，工作人員用長輩可以聽得懂的語言，說明相關防疫措施，除遵循政府防疫政策及個人衛生

外，訓練場提供洗手相關設備、噴酒精、採實名登記、拉開運動距離及戴口罩，協助年長輩順利抗疫，平安渡過這波疫情帶來的衝擊。



長輩戴口罩及拉開距離運動

二、輔導管理策略

為讓本案能順利運作，定期與專家學者、工作人員召開會議，討論以專業理論為基礎，進行理論與實務的統整，並激發創新的策略與想法，以修改現有策略與環境規劃，減少理論與實務現場之間的衝突，營造可運作及可永續經營的環境。



局長親自主持、專家學者與工作人員對話

三、本案擴散性

(一)台中醫療指導醫師振奮嘉義市實際應用「會說話的 AED」

台中市政府消防局醫療指導醫師於網路發現本市首創「會說話的 AED」非常振奮，上書陳情市府希望能了解運作情形並運用於台中市，該醫師南下與本市市府團隊交流、討論，期許能一起提升到院前 OHCA 病患存活率。

嘉義市政府受理民眾陳情案件辦理表	
案件編號	A-00-2019-010602
陳情類別	16 衛生醫療、食品檢驗 / 01 醫政管理
陳情日期	2019/11/25 上午 12:00:00
處理單位	嘉義市政府衛生局 金副科
留言內容	市長與國川美妙文教基金會與嘉義市府的朋友，你們好 我是陳治坪，是一個急診醫師也是台中市政府消防局的醫療指導醫師 很高興在網路上發現我們都看到一樣的問題 也找到相似的解決方法 並且讓人感到振奮的是，嘉義已經把它實際應用了 我很想去參觀嘉義指揮中心來了解如何啟動會說話的AED 我也附上我們自己的想法想要跟你們一起研究討論如何解決 AED使用率低落的問題 希望有機會能夠多交流， 讓我們一起提升到院前心跳停止病人的存活率。 治坪敬上 0932685871 Edison, CY Chen, MD 附件網址如下： 聽見AED故事簡報6 https://drive.google.com/file/d/12vPMGXb01t3210cuSrWsk_z738y-71Qt/view 聽見AED成果報告書Final https://drive.google.com/file/d/0B-qETw2s0fZU25ldjBsMHB3WE4REx3MWt1S1ord61FUTw/view?usp=drive_web

目前處理情形

(二)多位專家學者及長官參訪樂齡健康訓練場

1.由台灣健康城市聯盟郭憲文秘書長帶領澳洲

Kiama 市議員 Kathy Rice 賢伉儷至本訓練場參訪，看見專業人員用遊戲方式帶領長輩正確使用設備，達到強化平衡力及增肌防衰弱功用，Kathy 議員也一起加入訓練行列，體驗高齡友善服務。



Kathy Rice、郭教授及物理治療師交流

2.WHO 歐洲區辦公室健康城市前主任

Dr.Agis Tsouros 至本訓練場參訪，看到專業人員與社區長輩互動情形讚不絕口。



Dr.Agis Tsouros 與長輩一同體驗設施

3.衛生福利部陳時中部長至本訓練場參訪，由市長親自向部長解說「樂齡健康訓練場」服務，部長非常開心嘉義市能結合專業人員真正落實在地高齡友善城市。



市長親自帶領部長體驗設備笑開懷

4.臺北醫學大學許怡欣教授帶領 EMBA 暨醫管系師生 20 人參訪本訓練場，活潑熱情的學生陪阿公阿媽一同遊戲運動，即使語言不通，長輩們亦非常開心有來自各國年輕小朋友來到嘉義市作客，長輩對訓練場的向心力亦讓北醫師生留下深刻的印象。



樂情北醫學生讓阿媽好害羞

5.柯市長率領北市府局處首長一行 65 人至本訓練場參訪，由市長親自向柯市長及團隊解說「樂齡健康訓練場」服務，柯市長非常開心與長輩們一起跳健康操。



市長、柯市長與長輩共舞

6.富邦銀行公益慈善基金會翟小璧總幹事及盧明芬專案經理至本訓練場參訪，對於「樂齡健康訓練場」多元服務表示讚不絕口。



物理治療師介紹馬術休閒活動

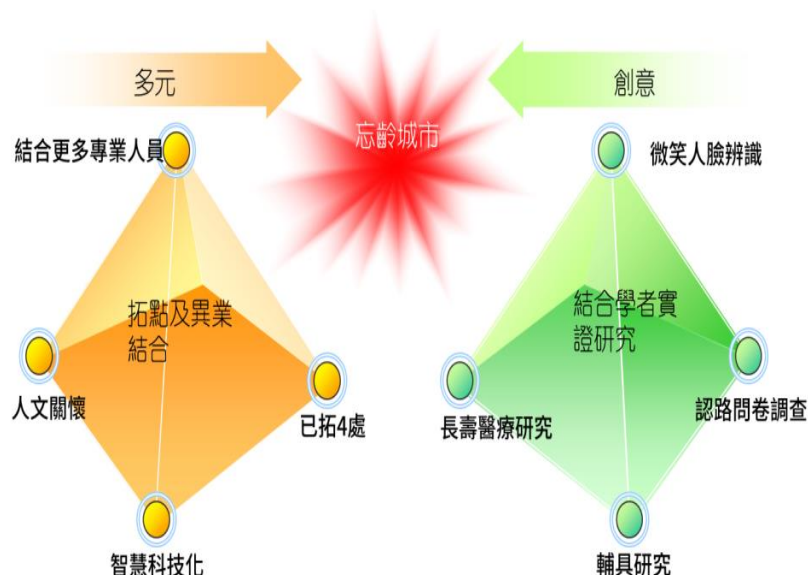
(三)出院宅極便擴散為衛福部服務項目

鑑於出院宅極便服務執行成效顯著，衛福部108 年以本市出院宅極便服務為借鏡，推動「復能多元」試辦計畫，拓展至各縣市，成為最佳實務典範。

四、未來 5 年發展計畫

(一)結合更多專業人員拓點

面對高齡化之嚴峻考驗，尋求更多元及有創意的服務，讓弱勢長輩健康訓練的過程充滿生活化、趣味化及藝術化，以打造「忘齡城市」，除再增加專業人員帶領弱勢失能長輩健康賦能活動，能拓更多點讓更多長輩參與。



圖三十二：未來 5 年規劃藍圖

(二)結合學者進行實證研究

未來能結合更多學者針對本案各項問卷進行統計分析(如視研究需要利用人臉表情辨識 Facial Expression Recognition 之微笑評估、認路問卷調查及資訊系統中之數據如長輩走失之行走路徑、易走失時間及氣候)，市府團隊再依據相關數據進行策略改善。

(三)借鏡日本高齡照護金頭腦

為解決高齡化所衍生之長照及醫療問題，以日本「國立長壽醫療研究中心」為借鏡，積極向中央爭取於本市設立「長壽醫療研究中心」，廣泛致力於老化過程、老年疾病

的研究，並依據研究結果，設法控制老化過程及克服疾病，同時也尋求發展建立失能長輩的醫療照護模式及改善生活機能，讓長輩能身心自主及減輕傷病的痛苦，以達延長健康餘命之目的。

(四)成立「智慧健康醫療研究基地」

本市成立「智慧健康醫療研究基地」，加強轄內院際聯盟、整合各院醫療研究亮點中央尚未核定本市設立「長壽醫療研究中心」之前，為提升本市醫療研究量能，加強本府與轄內院際聯盟、整合市府與各院醫療研究亮點，雙軌並行成立「智慧健康醫療研究基地」，作為創新照護服務模式發展的基地，未來能導入「長壽醫療研究中心」研究範疇，該基地除媒合院際聯盟外，未來將定期召開創新醫療研究研討會，邀請專家學者給予建議，修正團隊研究腳步，另成立展示館定期展覽、展現各家成果、讓嘉義市成為示範展示點；增加實境體驗場域(可設置於各院)、可設計為互動式及體驗型場域，讓市民或小朋友了解相關智慧醫療相關資訊。