

# 【安心照護】線上即時照顧服務搓合與物品供應平台開發計畫

安加社會企業股份有限公司



長照政策推行至今，仍有供需失衡問題，本案提出線上即時照顧服務搓合平台、以 LINE@ 整合金流 / 物流 / 資訊流、發展需求評估之 Chatbot、費用 / 時間預估等創新技術，來達到有效搓合。

## 短期的就交給安心照護平台

人口快速老化是台灣面臨之急迫問題，2017 年實施長照 2.0 政策至今，政府廣設社區 ABC 服務單位，以期快速提升服務量能，其中以 B 級實際執行專業照護服務的單位成長最多，四年內數量由 199 成長至 6521，其業務穩定性影響整體照護服務品質甚鉅。截至 2021 年全國被服務個案數為 21.6 萬人，約當總失能人數 85.7 萬的三成，其餘未被滿足需求者皆為短照、自費服務市場範疇。因此，現行政策存有服務缺口，如突發的傷病狀況、看護臨時與定時休假、家庭照顧者所需要喘息空間紓解壓力等。本計畫以 LINE 內嵌程序打造「安心照護」平台功能，研互動式評估與 AI 分析引擎，讓一般無醫療或照護專業背景的需求方，以文字、語音輸入描述狀況，平台即透過 AI 引擎分析輸出照護項目並導入媒合系統、提供即時且合適的照顧服務，讓供需雙方有效搓合。

## LINE 整合服務，能貼近民眾更快速上手

訴求媒合短期照護服務，讓長照 2.0 政策外，有短期照護的需求者或其家屬，能順利媒合合法立案單位所屬之照服員、護理師、職能及物理治療師所提供之專業服務。以手機 Line App 內嵌程序方式操作，能讓民眾能快速上手、減少學習時間，並且在 LINE 實名制、LINE Pay 金流及 LINE Msg 等可信基礎之下整合各項服務。另外，透過在地長照通路行銷推廣，包含社區在地診所、護理、鄰里、長照單位及社團社群，亦能因地緣可近性促進互動頻率。目前以左營、三民、楠梓、鼓山區為主，共連結 19 家社區醫護診所、23 家照顧機構、14 個在地單位，完成 15 場社區實體說明會，向在地單位及民眾說明本服務及提供 Line 折價卷試用，並另以線上說明會向參與之醫護診所、照顧機構說明平台功能，目前共觸及 287 人次，平台服務試用 238 人次。

## 解決專業需求並能保障權益

評估長照 2.0 個案照顧問題為基礎，以媒合合適的專業照護服務，亦能與長照服務相得益彰、並順利銜接專業人員的服務提供。在設計上從照護產業現況問題出發，與照護產業共進，協助增加獲利機會，也讓機構轄下的照服人員，能在個案因素或案源不足，無法滿足其工作時數需求時獲得填補，讓其收入穩定，解決長照從業人員工時不均、服務量能未被善用的問題。透過串聯合法的照服單位，提供專業的短期照護服務，解決合法性問題，保障需求者的權益。