財團法人
雙福社會福利慈善事業基金會
Double Bliss Welfare And Charity Foundation



2023 ANNUAL REPORT
雙福基金會年度報告



展望福利熱誠服務
Double Bliss of Heaven & Earth







目錄 CONTENTS

編者的話	1
服務成果總覽	2
組織圖	4
收支餘絀表	5
台北服務中心社區服務業務報告	6
新北市老人獨立倡導及關懷服務方案成果報告	9
新北市弱勢老人陪同就醫方案成果報告	15
桃園市倡導關懷服務計畫成果報告	17
桃園市獨居老人關懷服務成果報告	20
桃園市獨居老人陪同就醫成果報告	24
桃園市私立大溪崎頂社區長照機構成果報告	27
桃園市私立八德麻園社區長照機構成果報告	32
憶啟漫聊社區照顧關懷據點暨巷弄長照站服務成果報告	36
桃園市私立雙福居家長照機構服務成果報告	39
桃園市志願服務推廣中心服務成果報告	42
新竹縣志願服務推廣中心服務成果報告	45
新竹縣長照住宿式機構老人倡導及關懷服務成果報告	49
新竹縣偏鄉獨居長輩服務成果報告	52
苗栗縣倡導關懷服務計畫成果報告	54
苗栗縣獨居老人關懷服務計畫成果報告	57
嘉義縣阿里山鄉新美文化健康站成果報告	60
附設嘉義縣阿里山南三村社區式長照機構成果報告	62
阿里山鄉原住民族家庭服務中心成果報告	64
晨光身障者及身障家庭支持服務成果報告	66
嘉義縣新港社區式照顧服務機構成果報告	74
台南市私立雙福居家長照機構服務成果	77
高雄市獨居長輩關懷服務成果報告	79
北高雄辦事處業務計畫執行成果報告	83
捐款授權書	84

《編者的話》

穩步前行，開拓未來

2023 年，疫情的陰霾逐漸退去，但它留下的影響仍然深刻，從個人生活方式、企業營運模式，到全球的經濟、政治局勢，都經歷了顯著轉變。我們生活的世界依然處在快速變遷中，挑戰從未減少。

在全球方面，俄烏戰爭的持續、能源危機的蔓延、極端氣候事件的頻發，無一不讓人們再次認識到全球合作和環境保護急迫性，氣候變遷帶來的極端天氣，人們開始運用跨領域整合進行改革來調整組織的定位，也強調了社福組織在面對自然災害和社會危機時的重要角色，加速了我們對於永續發展的思考。

非營利組織一方面需維持其特殊價值，同時因應超高齡社會到來，在面對這些問題上，也面臨了資源有限的窘境，如何在有限條件內達到最大化、組織的「韌性經營」則是新課題。然而討論非營利在長期照顧機構管理的使命與角色，兩者應如何因應挑戰並齊心合作，以滿足日益增加的福利需求，開拓非營利組織在長期照顧下發展的前景，創造它永續的價值，幾個新議題遂成為大家關注焦點，例如「長期照顧創業與產業」、「AI 賦能與人群服務」、「社會政策與社會工作新興議題」、「社會政策與社會工作國際趨勢」等。

對於雙福基金會來說，2023 年我們繼續秉持「福利與福音」的服務理念，積極拓展各項服務，在後疫情時代，重新調整了服務方式，持續深入社區，為弱勢群體提供更深化的照顧。今年，我們在新北市、竹北、苗栗地區開展了更多元化的服務，包括苗栗服務中心的成立，讓我們在更多地區擴展「獨居老人服務」及「倡導關懷服務」，使更多的長者受惠。我們的志工培訓和增能計劃，持續吸引熱心的企業及夥伴，這些支持者的參與，是我們能夠將服務延展到更多角落的關鍵。另外，針對獨居長者的身心健康需求進行更具彈性的支援。同時，我們在桃園的大溪，繼續深耕「高齡豐健身房」與「老大人灶咖」，讓長者透過社區中的互動和活動，獲得身心的豐富與充實，落實銀齡友善環境的主張。

這一年，我們看到捐款者和社會大眾對於透明度與數據驅動的需求越來越高。面對資源募集的困難，我們不僅努力提升工作效能，也加強與捐款者之間的信任聯繫，期透過更透明的數據分享，展示我們服務的成效與影響力。展望未來，在社會各界的支持下，我們將持續穩步前行，推動更多創新服務，讓弱勢群體在這變動的時代中，仍能感受到愛與關懷。我們深信，每一份關懷的種子，終將在社會的每個角落開花結果。再次感謝每一位支持雙福基金會的朋友，正是有你們的陪伴與支持，我們才能堅持走在服務弱勢群體的道路上，讓更多人看見愛的力量。

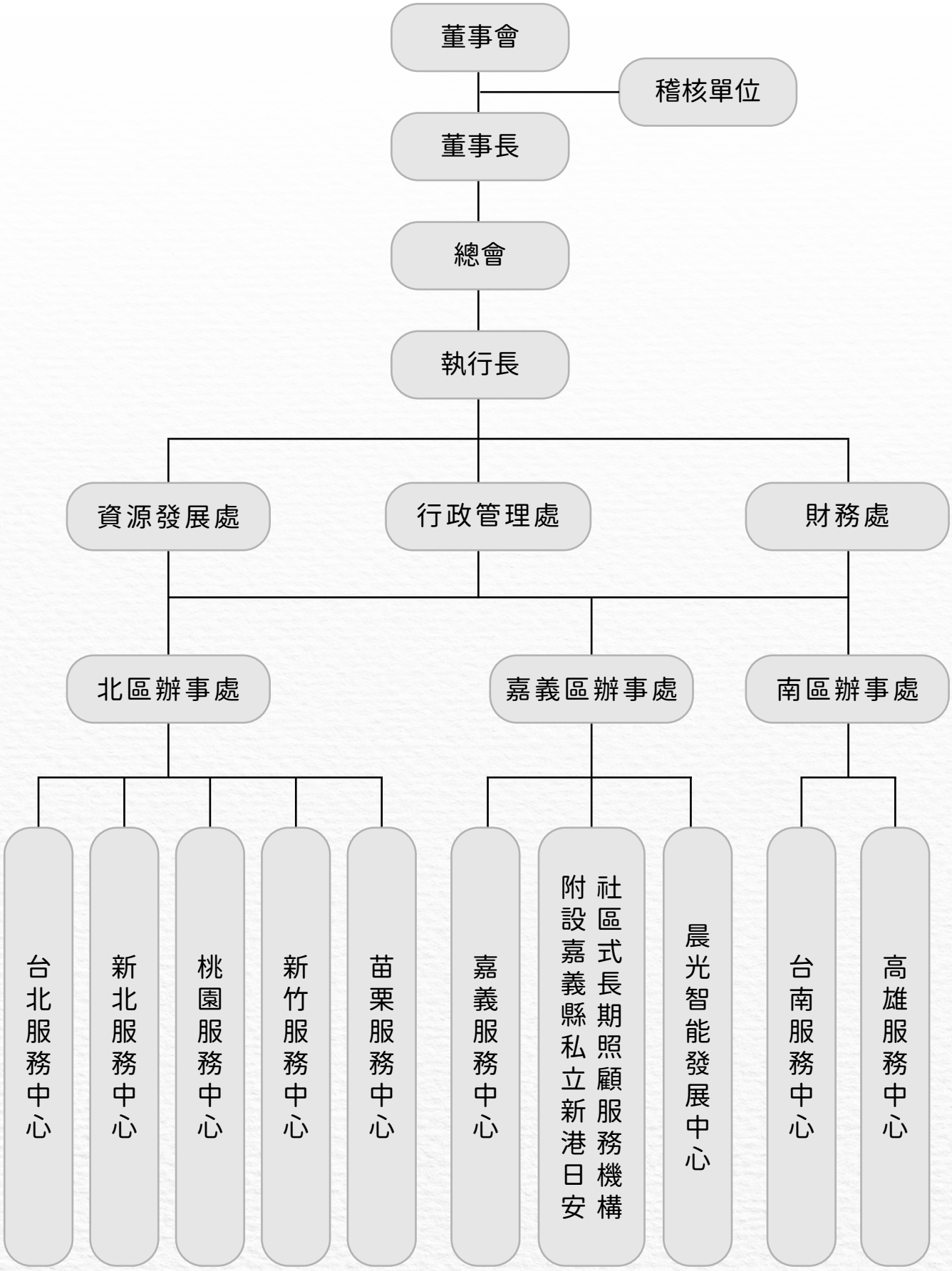


2023 年服務成果總覽

服務單位	服務成果
北辦社區服務業務	1. 老人服務，雙福基金會 3 個據點，總服務 52,000 人次；台灣信義會 10 個教會，總服務 92,820 人次。 2. 兒少服務，雙福基金會 2 個據點，總服務 24,440 人次；台灣信義會 14 個教會，總服務 56,940 人次。
桃園服務中心	1. 倡導人服務方案： 服務對象共 131 位 (91 男 +40 女)，合作機構 38 間；物資合作機構 184 間，共衛生用品 160 包 (含尿布、復健褲、看護墊、尿片)、乳液 17 罐、牙膏 4 支、拖鞋 1 雙、浴巾 2 件。食品：營養品 1,098 罐、保久乳 1,490 罐、餅乾 488 盒、麵線麵條 273 包、奶粉 65 罐、黑芝麻粉 55 罐、養生粥粉 25 罐、白米 247.4 公斤、母親節禮盒 120 盒、端午節粽子 850 顆、中秋節禮盒 140 盒 + 月餅 80 顆。團督 3 場。 2. 崎頂日照中心： 總收託 33 名個案，照顧服務 6,185 人次、沐浴服務 44 人次、交通服務 8,457 人次、社區晚餐 345 人次、諮詢參觀 78 人次、志工服務 5 人，69 人次。每季辦理喘息陪伴旅活動，第 1 季於大溪好時節農場辦理，參與人數 26 人。第 2 季於新竹市老鍋休閒農莊辦理，參與人數 29 人。第 3 季併同第 4 季辦理兩天一夜，於 11/10 至 11/11 宜蘭礁溪辦理，參與人數 26 人。 3. 研發企劃： 辦理 1 場主管共識營、辦理 2 場新人訓練、辦理 1 場在職訓練、桃園區獨老高年級同學會 8 場、桃園志工個別訪談 121 人次 (電訪、面談)、全會志工訓練 2 場、志工團體活動 (好志成雙聚樂部)1 場、拜訪共 10 間教會及基督教單位、拜會教會及基督教單位共 15 次、提供 7 位個案獲得適切資源、維持目前聯繫 6 間教會。 4. 大溪休憩站： 共舉辦 398 場交流活動及講座、電話問安、餐飲服務，共 4,734 人次；諮詢會談 16 人次。 5. 獨老服務方案： 電話問安 1,373 人次、訪視服務 1,741 人次；網絡單位聯繫 368 人次；服務人數 445 人次；營養加值服務人次 1,044 人次；轉介 17 人次。 6. 陪同就醫服務方案： 總共 91 名個案；失智個案 15 名；總服務 330 人次；總服務項次 473 人次；電話問安 364 人次；網路聯繫 363 人次；服務訪視 89 人次。 7. 居家長照機構： 居家人數 240 人、服務人次 4,025 次；2 次服務滿意度調查、失智症家屬支持活動 1 場。

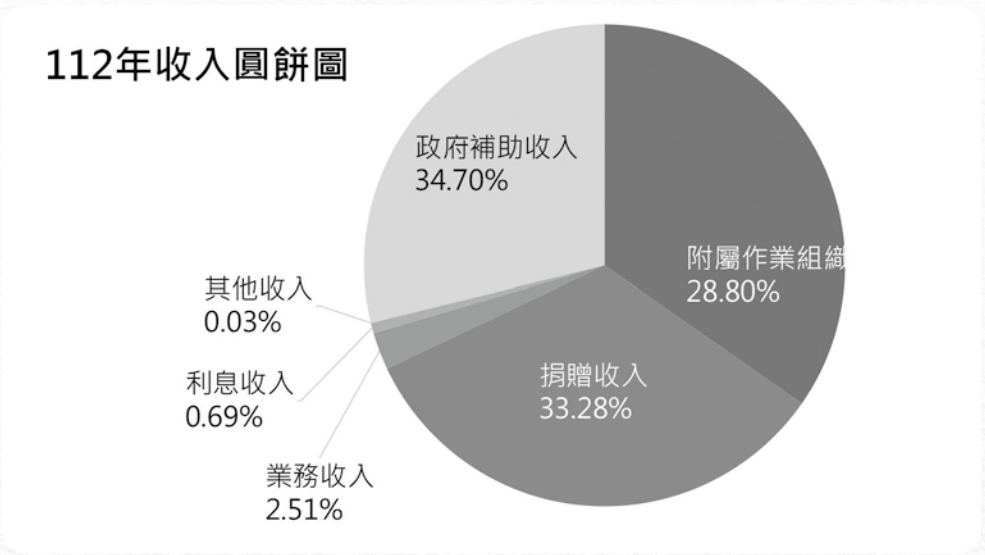
	8. 麻園日照中心： 總收託 21 人，服務人次 1982 人次、交通接送 2332 人次、諮詢參觀 162 人次、志工服務 6 人，78 人次、辦理 1 場喘息陪伴旅、節慶活動 5 場、家長座談會 2 場、社區宣導暨失智講座 4 場。
新北服務中心	1. 新北倡導方案： 提供倡導服務 55 間機構、196 名個案、2086 人次受益；物資合作機構共 65 家；倡導人團督 10 場，218 人次參與；教育訓練 3 場，89 人次參與。另優良倡導人本中心推薦 1 名、優良合作機構本中心推薦 1 家獲獎。 2. 新北陪同就醫服務方案： 社區總 33 名個案，服務人次 100 次；機構總 81 名個案，服務人次 131 次；團督 4 場；教育訓練 2 場。
新竹服務中心	新竹縣志願服務推廣中心： 教育訓練 / 觀摩研習共舉辦 9 場次（5 場志願服務基礎及社福類特殊訓練、1 場志工成長及督導訓練、2 場衛生福利部資訊整合系統教育訓練），共參與 487 人次。
苗栗服務中心	1. 苗栗獨老服務方案： 電話問安 2380 人次、訪視服務 14175 人次；網絡單位聯繫 628 人次；服務人數 591 人；關懷物資服務 8385 人次；轉介 34 人次。 2. 苗栗倡導方案： 倡導人服務方案：服務對象共 60 位 (43 男 +17 女)，分布於 11 家機構；老人福利機構 5 間；護家 5 間；長照機構 1 間；物資合作機構 11 間，共衛生用品 12 包 (紙尿布) 、乳液 20 罐、牙膏牙刷 50 組、肥皂 50 個、毛巾 50 條。食品：營養品 120 罐、保久乳 720 罐、餅乾 250 包、母親節禮盒 10 盒、端午節粽子 100 顆、中秋節禮盒 24 盒 + 月餅 30 顆。
台南服務中心	台南陪同就醫服務方案： 居家服務 335 名；總服務 5,962 人次；居家喘息 59 名；總服務 180 人次；總服務成果 6,142 人次。
嘉義服務中心	1. 縣長照： 嘉義縣 112 年績優長照服務人員暨長照據點表揚 - 照顧服務人員 10 年貢獻獎 (張瑞菁) 、照顧服務人員 5 年貢獻獎 (黃宜榛) 2. 阿里山新美文健站 112 年參與嘉義縣全齡健康操比賽榮獲最佳特色獎：晨光咖啡「112 年嘉市好店 好店組」 3. 晨光智能發展中心：成人日托 12 位；學前日托 48 位；課後喘息 6 位；學前在宅服務 24 位；學前時段輔導 20 位；學前定點輔導 4 位。
北高辦事處	北高辦續推 CBSI(社區國際查經班) 參加人數：523 人；社區關懷據點及 C 級巷弄長照站：總受益 12,354 人次。
雙福基金會	全會全年募款收入 45,098,280 元

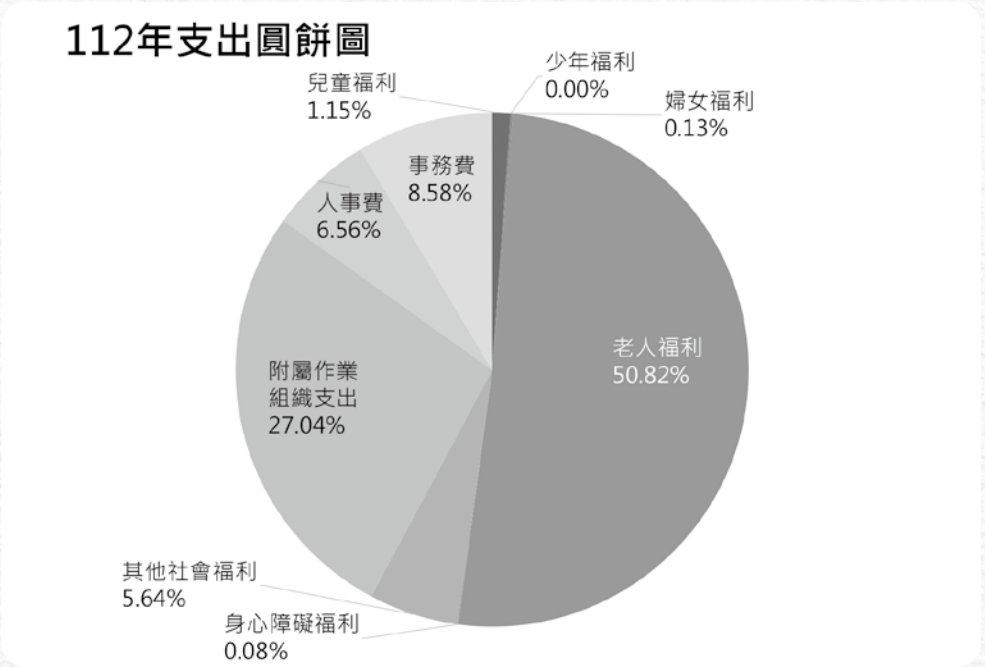
財團法人雙福社會福利慈善事業基金會組織圖



一一三年度收支餘絀表

收入部份			支出部份			
項目	金額	%	項目	金額	%	受益人次
政府補助收入	40,620,913	34.70%	兒童福利	1,416,457	1.15%	13,498
捐贈收入	38,960,467	33.28%	少年福利	0	0.00%	-
業務收入	2,936,414	2.51%	婦女福利	166,889	0.13%	308
利息收入	803,244	0.69%	老人福利	62,828,707	50.82%	475,367
其他收入	34,296	0.03%	身心障礙福利	96,617	0.08%	263
附屬作業組織收入	33,716,033	28.80%	其他社會福利	6,968,088	5.64%	39,567
			附屬作業組織支出	33,431,391	27.04%	20,598
			人事費	8,113,173	6.56%	
			事務費	10,605,594	8.58%	
合計	117,071,367	100.00%	合計	123,626,916	100.00%	549,601






蒙恩健康樂活訓練

台北服務中心社區服務業務報告

◎台北辦事處社區工作推廣組 (教會事工服務)

一、服務分享

今年，是本組邁入第 21 個戮力經營「教會暨政府社區式」福利服務的一年，同時，達到全國 90 間教會的服務量，在跨及 17 個縣市服務中，台灣信義會有 65 間教會！

二、服務範疇介紹

以衛生福利部及各縣市政府之老人福利、兒少福利當年公告補助方案，結合各縣市教會現有或亟欲推展的事工，成立「社區式」服務據點，落實社區式照顧服務，同時，透過教會弟兄姊妹和有志於志願服務的鄰里民眾，共同組成符合政府評鑑標準的志願服務團隊！透過教會體系和志願服務體系暨社政體系，逐一發掘社區中未被政府關注卻有被服務需求的「脆弱和弱勢家庭 (成員)」。

三、服務資料分析及個案服務成果

(一) 說明

透過以下表格，我們可以看見本服務受益教會大多數落在雙北地區，佔 82.12% (2022 年為 73.3%)，可喜的是，透過中部地區受過雙福服務支持的堂會，也把這美好的果實推薦給苗栗及彰投雲嘉地區的教會，因此服務量佔 11.68% (2022 年 為 7.88%； 較 2022 年增幅 17.33%，更佔歷年 13.13%) 是本會「福利福音」觸角延伸證明！

(二) 受益「教會數」及補助消長

地理區	29 間	受益 %	相較去年	佔歷年	獲得補助	區域受益
基隆	1	-	-	-	-	82.12%
台北	6	21.43%	-5.17%	-4.08%	6,164,014	
新北	5	17.86%	+2.14%	+1.53%	463,333	
桃竹苗中	9	32.14%	+17.86%	+12.76%	542,380	11.68%
彰投雲嘉	3	10.71%	-0.71%	-0.51%	400,200	
台南高雄	4	14.29%	-1.43%	-1.02%	200,000	2.48%
花蓮	1	3.57%	-2.14%	-1.53%	-	3.72%

四、個案服務成果

(一)說明

一般社工人員服務的個案都屬於自然人。本會社區工作推廣組服務的個案則為具有組織型態的「教會」。

故此，只要能讓合作的堂會獲得據點設立規劃與運作諮詢和計劃撰寫及核銷處理及預算設計與討論上的支持(即，預備中佔18.18%)，堂會(個案)就獲得足夠的支持。

▼蒙恩堂自製立體聖誕卡



(二)各縣市獲得雙福支持之「福利別、服務項目」及獲得補助：

地理區	29 案	老人福利	兒少福利	開拓諮詢	獲得補助	區域受益
基隆	1	-	-	1	-	82.12%
台北	9	6	3	-	6,164,014	
新北	6	3	3	-	463,333	
桃竹苗中	7	1	6	-	542,380	11.68%
彰投雲嘉	3	1	2	-	400,200	
台南高雄	2	1	1	-	200,000	1.98%
花蓮	1	1	1	-	300,000	3.72%

(三)台灣信義會與雙福基金會受益「教會數」，總計 29 間：

	堂會數	補助	人次 / 年
信義會老人	10	2,417,313	92,820
信義會兒少	14	1,061,000	56,940
		3,478,313	149,760

	堂會數	補助	人次 / 年
雙福老人	3	2,882,001	52,000
雙福兒少	2	582,500	24,440
		3,464,501	76,440

(四)各縣市受益區域佔比：

地理區	29 間	老人福利	兒少福利	區域受益
基隆	1	-	-	61.37%
台北	9	270	29	
新北	6	130	65	
桃竹苗中	7	40	106	29.32%
彰投雲嘉	3	35	55	
台南高雄	2	40	-	4.97%
花蓮	1	25	10	4.35%

單位：週

五、未來服務推動趨勢與展望

趨勢：

連年少子化的態勢、加上各縣市需就診身心科或服用相關藥物的國小學童者眾的情況下，政府於約三年前開始積極發展社區式弱勢和脆弱家庭兒少據點，企盼給予非屬一般家庭運作情形的成員多一些社會福利資源上的照顧，對於整體兒少政策來說，不啻是一個好消息！



▲烏日兒少據點 _ 庭院打水仗



▲烏日兒少據點 _ 從前接受扶持的學生，如今已成爲課輔老師！

展望：

本會社區工作推廣組即將邁入第 21 個年頭，服務對象仍然以各縣市基督宗教教會為邁入社區式福利服務照顧的基點！

故此，如何協助台灣信義會各地區堂會以及社會福利委員會共同協助在地的教會，積極發展本會「福利服務與福音」的精神，進而鞏固教會的服務是未來努力的目標。



▲蒙恩堂自製立體聖誕卡


與輔仁大學社工系合作，讓倡導夥伴與學生來爲關懷獨老創意發想，青銀交流

俯就卑微的人－
新北市老人獨立倡導及關懷服務方案成果報告

◎新北服務中心

一、服務分享 - 盼望、探望

初次見面，吳奶奶就感動地緊緊握著倡導人的雙手，並哽咽地說：「我等這一天等了好久，終於有人來看看我了……」倡導人貼心靜靜的陪伴吳奶奶，緩和情緒後，奶奶告知倡導人，丈夫及兒子都不在了，媳婦也好久沒來探望她，她真的很希望有人來看看她，陪她說說話。

每次的倡導關懷，倡導人都會帶吳奶奶一起做運動，讓長期坐在輪椅上的吳奶奶有了活動的機會。活動筋骨不但可以協助減緩退化，還能幫助奶奶的情緒不再低落，而長照機構社工也告訴我們因為倡導服務的幫助，讓吳奶奶有了情緒抒發的管道，吳奶奶的心裡舒服了，笑容也變多了！現在只要聽到社工說：「有人來看妳了！」就會是吳奶奶最開心的時刻…(改編自雙福電子報2023,5，原文刊載於 https://www.db.org.tw/epaper/202305/index.html)。

二、服務範疇介紹

隨著高齡化社會、少子化、高離婚率家庭的發展，獨居而需要被關懷的老人越來越多，新北市列冊獨居老人數即高居全國各縣市第二，2023 年已超過 6,000 人 (衛生福利部，2023)，而當他們遭遇經濟弱勢、重病失能、無法生活自理，在沒有家屬可依靠的狀況下，往往只能被安置到老人機構接受照顧；2023 年由社會局保護安置的老人即達 390 人，補助低收入戶安置更達約 1,300 人 (新北市政府社會局，2022)。

本方案由本會新北服務中心與新北市社會局合作推動，全名為「新北市老人福利及住宿式長期照顧機構老人獨立倡導及關懷服務」(以下簡稱倡導關懷)，目標即在依法關心這些被安置的老人，方案範疇包括：

(一) 招募一般大眾培訓「倡導關懷人」，成為專業志工。

(二)拜訪老人與長照機構，宣導方案合作。

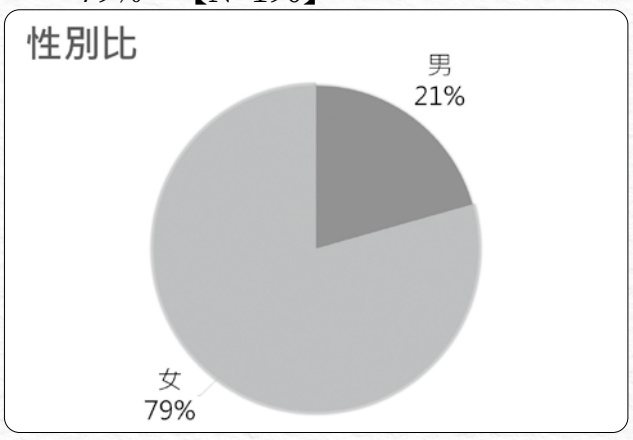
(三)訪視被安置的老人，建立關係並瞭解需求。

(四)組織、媒合與督導倡導關懷人，每月提供 1-2 次實地或視訊兩種方式的關懷與活動等，成為機構長輩的「準家屬」，不僅著重生心理層面的需要，更以協助他們發聲、為自己倡權而努力。

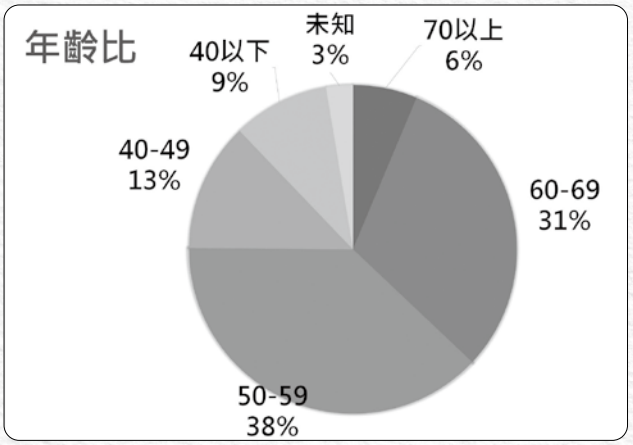
在本會新北服務中心的積極努力下，2023 年疫情解封後，除依社會局計畫達成超乎要求的目標外，進一步結合本會募集企業與社會大眾的資源，以物資贈送無依老人，更開展全國首創的「機構獨老陪同就醫服務」為整體服務加分。

三、2023 年服務資料分析

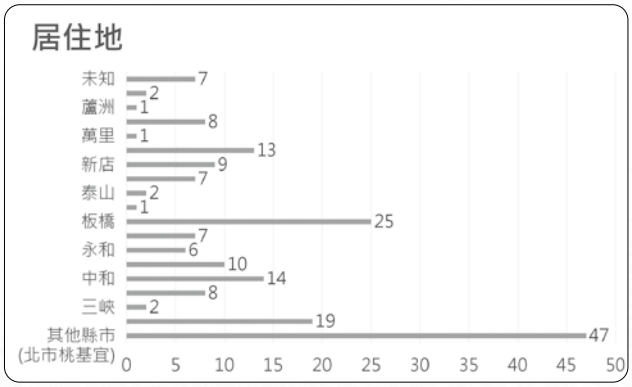
(一)倡導關懷人性別：以女性居多，佔 79%。【N=190】



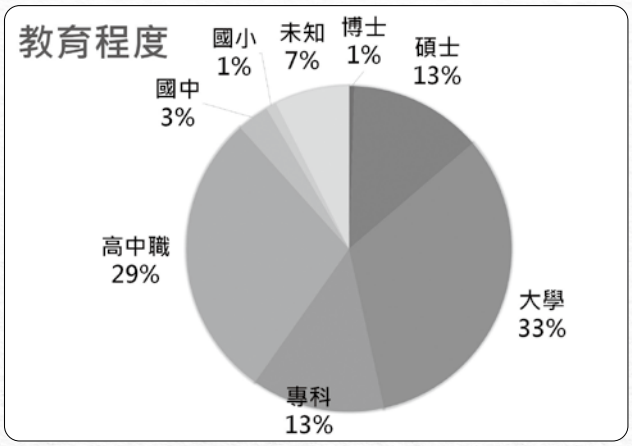
(二)倡導關懷人年齡：以 50-59 歲居多，佔 38%，60-69 歲其次，佔 31%。



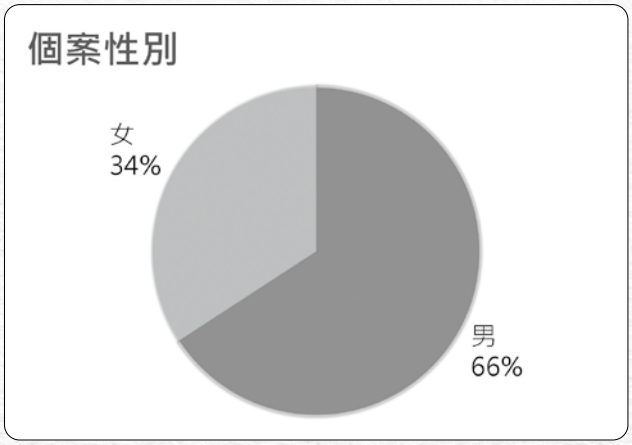
(三)倡導關懷人居住區域：新北市與外縣市(北市桃竹苗等合計)比例各約一半，新北市之倡導關人則以板橋區居多，佔 25%。



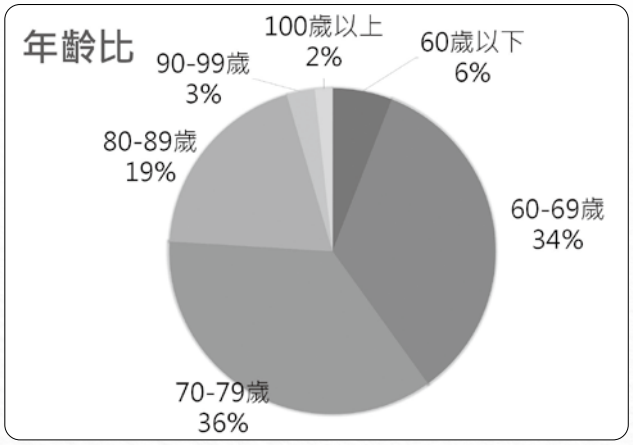
(四)倡導關懷人教育程度：以大學居多，佔 33%，高中其次，佔 29%。



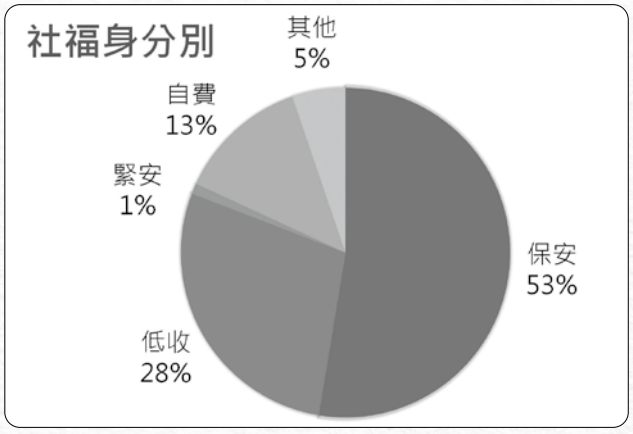
(五)訪視開案的受關懷老人(以下簡稱個案)性別：男性居多，佔 66%。【N=286】



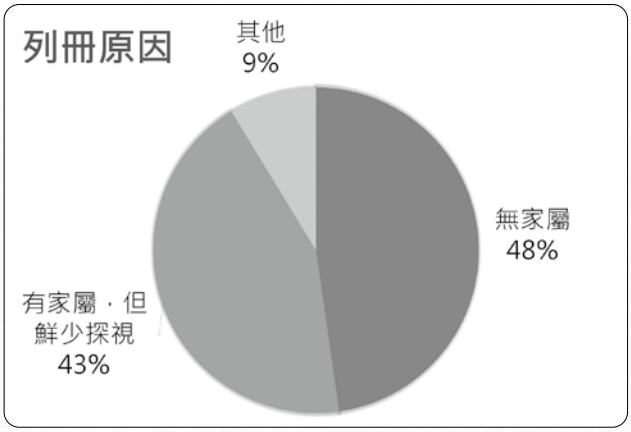
(六)個案年齡：70-79 歲及 60-69 歲相當，各佔 36%、34%。平均年齡 73 歲，男性個案年齡平均 71 歲，女性個案年齡平均 77 歲。



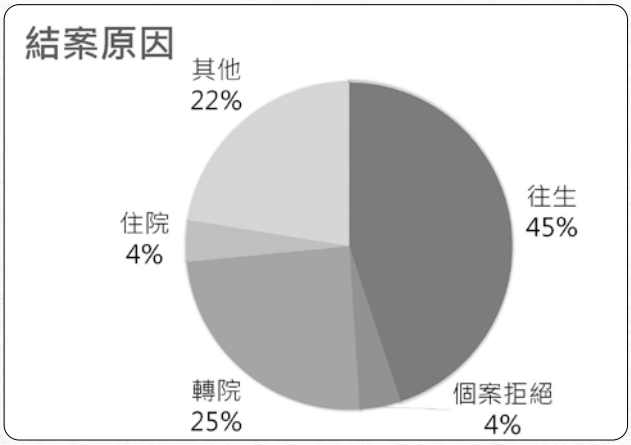
(七)個案社會福利身分：以保護安置個案居多，佔 53%，低收入個案其次，佔 28%。部份自費之個案，因家屬久未探視，經評估收案列冊。



(八)收案列冊原因：以無家屬者居多，佔 48%，有家屬但不常探視者居次，佔 43%，其他經社會局評估或經機構評估有需求者佔 9%。



(九)結案原因：以個案往生居多，佔 45%，轉院其次，佔 25%，其他原因包含機構歇業、機構狀況不佳經評估已無法再接受倡導服務、家屬恢復探視等。





▶ 倡導關懷人臥虎藏龍，擔任講師教夥伴製作芳療香兔小布偶 (2023 年爲兔年)

四、2023 服務成果

1: 2021 年本方案辦理期間為 8-12 月

(一)服務成果重點摘要 (2021[1]-2023)

項目		2021	2022	2023	說明
倡導人招募 / 實際服務		59/38	100/58	190/94	2022.2023 年各招募二梯次
合作機構 / 實際進入服務		11/10	32/18	68/56	
開案服務	訪視開案 / 完成媒合	52/29	120/63	301/196	
	全年服務受益人次 (累計)	65	382	2,086	
倡導服務	全年服務次數	44	242	1,145	含實地及視訊服務
	全年出勤人數 / 人次	38/88	58/484	94/2,110	

(二)服務說明

1. 招募培訓倡導人：2023 年因 Covid-19 疫情漸解封，社會大眾外出參與志願服務漸增，加上新北市需關懷之個案數多，故本會積極自籌多辦一梯次培訓課程，合計辦理二次培訓課程，結業共 71 人；且首創邀請參與倡導關懷之機構與長輩於課程中現身說法，感動不少參訓學員。

2. 手把手帶領新倡導人見習：本會遴選資深或優質倡導人，於新倡導人見習安排成為學長、姐，並於新倡導人實習倡導關懷時予以觀察、分享，充分發揮老手帶新手，互相學習與傳承的功能。

3. 創新服務 - 陪同就醫：機構中長輩就醫的權益也是需要被關注的，本會首創與倡導關懷機構合作，結合愛心企業贊助之資金補助，讓長輩由本會自聘的兼職服務和陪診員，於醫院以二對一的陪伴方式，讓長輩不僅就醫安全自在，還有安心的感受，這是我們希望倡導關懷延伸「類家屬」的陪伴。113 年我們共陪伴 33 名長輩、就醫服務共 131 人次。

4. 物資贈送、佳節關懷：我們鼓勵倡導關懷人利用節日探視長輩，也結合企業的愛心贊助，在過年前、母親節、端午、中秋等給長輩過節的感受，為他們單調的機構生活增添一些色彩，平時也透過倡導關懷夥伴收集長輩的日常生活物資需求，贈送營養品、牛奶、保暖外套、發熱衣、牙膏、襪子、尿布、益生菌等。

▼ 故事分享－機構長輩親自出席培訓，向本會新倡導人表達受到關愛的感受



(三)規劃辦理倡導關懷人團體督導與持續教育訓練

1. 例行團督與持續教育訓練：本會特聘輔仁大學社會工作系王潔媛老師擔任外督，也邀請有專業背景經驗之老師如啟宗心理諮商所林世莉所長、雙福新北服務中心洪嘉恩主任等進行訓練，相關規劃主題包括【深化與住民溝通、與機構相互配合】、【新訓倡導人演練服務】、【老福機構常見照顧議題探討】、【個案的權益保障與照顧議題】、【倫理、老化與失智】、【服務因應策略與溝通模式】、【如何發揮所長與住民互動】等。

2. 高手在自家：倡導關懷人中臥虎藏龍，各路專業人員相當多元，我們嘗試邀請擔任講師，發揮所長與志工們分享、教授特殊技能，例如樂齡運動、芳香治療等，讓夥伴能學到更多實用的小技巧。

3. 辦理聯誼、凝聚情感：我們視倡導關懷人為夥伴，除了專業交流，更期待情感交流。在年初、年末的團督中，都辦理小小的聯誼活動，鼓勵志工分享美食、也互相激活服務的共識。2023 年底特別在王潔媛老師的安排下，與輔仁大學社工系的同學共同分享討論關於孤老的關懷服務，不同年齡層的世代交流，帶來非常豐富的體驗。

4. 辦理時間、地點與參與人數：

次別	日期	地點	人數
第一次團督暨新年相見歡	02.21(二)晚間	三重勞工中心	45
第二次團督 第一次持續教育訓練	03.11(六)下午	秀峰市民活動中心	36
第三次團督	04.18(二)晚間	中正市民活動中心	37
第四次團督 第二次持續教育訓練	05.27(六)下午	港嘴市民活動中心	22
第五次團督	06.13(二)晚間	五權公園市民活動中心	31
第六次團督 第三次持續教育訓練	07.15(六)上午	港嘴市民活動中心	31
第七次團督 第四次持續教育訓練	08.01(二)晚間	十秀市民活動中心	16
第八次團督 第五次持續教育訓練	09.16(六)下午	和平公園市民活動中心	34
第九次團督	10.16(一)下午	五權公園市民活動中心	50
第十次團督暨歲末聯誼活動	12.12(二)下午	輔仁大學	40

(四)相關宣導

1. 本會雙福電子報刊載共 3 篇。本會 FB 粉絲頁 4 則。
2. 社會局 FB 協助刊載訊息 1 則(倡導關懷人培訓)。
3. 中華民國老人福利推動聯盟官方網站及 FB 粉絲頁各分享 1 則(倡導人培訓)。
4. 老福機構拜訪 28 間。
5. 公益協會：1 月 29 日 - 台北市微笑協會。
6. 社區據點：2 月 02 日 - 幸福教會據點。
7. 學校推廣：5 月 24 日實踐大學社工系、9 月 19 日輔仁大學社工系。

(五)業務聯繫會議及成果發表會：

1. 上半年業務聯繫會議：6 月 21 日上午辦理，共 27 家機構參與。
2. 下半年業務聯繫會議暨成果發表會：12 月 18 日辦理，會中除頒贈感謝狀予合作機構，另邀請三峽衡安護理之家王敏真社工主任分享與倡導關懷人合作的實務經驗；參與人數共 64 人。

(六)其他成果：

1. 青銀交流：2023 年 12 月 12 日與輔大社工系合作並由王潔媛副教授主持，本會倡導關懷人與學生進行有關獨居老人在社區、機構中的關懷經驗分享，藉此交流不同世代的關懷模式。
2. 結合公益平台募集年節物資，包括年菜、母親節、端午節、中秋節、重陽節等應景物品，共有 689 人次受益。
3. 結合其他社會大眾愛心捐助，募集物資增進個案生活品質：包含完膳營養素、保久乳、羊毛被、乳液、地瓜等，合計 3,172 人次受益。

(七)獲獎殊榮：本會辦理倡導關懷服務，榮獲中華民國老人福利推動聯盟 2023 年老人獨立倡導服務方案表揚，包括：

1. 優良倡導關懷執行社工員：梁雪柔。
2. 優良倡導關懷人：陳燕秋、姜桂香。
3. 優良合作老人福利機構：新北市私立鴻澄老人長期照顧中心 (養護型)。

五、未來服務推動趨勢與展望

(一) 為「倡導關懷」的意義創造影響力：

倡導關懷點亮一支燭光，讓孤老的長輩在面對老病死的逐漸暗黑路上，感受到陪伴。我們甚願按著信仰的引導、雙福的宗旨和信念持續向前，祈盼創造更多的社會影響力，並呼應新北市政府「當我們老在一起」之願景、「全人全程照顧」的老人政策目標。

(二) 為「倡導關懷」的需求持續拓展服務：

因應超高齡社會來臨，加以新北市幅員廣大，許多安置個案亟待更多的人投入關懷。故除持續增加本方案之服務量能，未來期待進一步結合人力、物力、專業資源，將更多服務引進機構，使機構中孤老不僅能與倡導關懷人建立關係，更能在機構中與他人深化良好之社會關係，同時活絡機構、提高住民受照顧品質。

(三) 為「倡導關懷」的專業攜手建立基石：

「倡導」是「俯就卑微的人」，與弱勢者站在一起、為弱勢者發聲並進而促進弱勢者為自己發聲。而歐美的倡導理念和專業，如何透過「關懷」長輩、建立專業關係落實在本土的文化之中，尚有待我們將實踐的過程回應至相關專家學者乃至政策制訂者，實為當務之重。

(四) 綜上，未來規劃擬訂如下：

1. 持續招募倡導人，擴充服務能量。
2. 持續開發倡導合作機構與個案，尤需兼顧偏遠地區。
3. 建立多元督導模式，分區辦理以利更多元交流，並評估機構參與之可行性。
4. 延伸發展其他服務方案，使機構住民得享多元化服務。
5. 持續結合資源，擴充方案效益，並回應本會宗旨目標。
6. 建立管考制度，從制度面建構考評機制以維倡導服務品質。
7. 持續充實倡導關懷人之知能訓練，始能內化對於「倡導」、「關懷」之內涵、技巧及倫理等。
8. 辦理跨縣市倡導關懷人參訪交流聯誼，以利觀摩學習。



▲ 本會於年度聯繫會議中表達對倡導關懷合作機構之感謝


本會拜會新北市文山社福中心宣導陪同就醫服務

多走一哩路的服務－
新北市弱勢老人陪同就醫方案成果報告

◎新北服務中心

一、服務分享 - 協助長輩面對病魔、奮戰到底

平日在工地上班的蕭伯伯 (化名)，有天忽然無法言語，緊急到醫院就診，才發現罹患舌癌與食道癌，且腫瘤遍布胸腔、壓迫呼吸，必須密集化療，讓腫瘤縮小，才可以開刀摘除。

蕭伯伯無家屬，經濟狀況也不好，符合社會局安置的條件。但是，因為張伯伯需要頻繁就醫進行化療，社會局一直無法找到可以配合的機構。直到雙福的陪同就醫服務介入，才解決蕭伯伯日後的就醫困難、順利安置。

伯伯身軀雖然瘦小，但意志非常堅強，每次就診或化療，他總是極盡所能比手畫腳或者筆談，表達自主意識。陪醫服務員與陪診志工，也見證他面對病魔時，無所畏懼、奮戰到底的勇氣。儘管因為疾病的醫治困難，最終未必可完全痊癒，然而雙福的陪同就醫，彷彿也讓伯伯看見一絲希望、不輕言放棄。(改編自雙福電子報 202307，原文刊載於 https://www.db.org.tw/epaper/202307/index.html)

二、服務範疇介紹

(一) 安置於機構中的弱勢獨老，延伸自倡導關懷服務。

(二) 居住於社區中的獨居老人，補充長照 2.0 的不足。

三、2023 年服務成果

(一) 機構陪醫與社區陪醫成果摘要

類型	服務累計人數	服務累計案次	服務機構家數	服務員人力
機構陪醫	33	131	17	6
社區陪醫	20	100	-	

(二) 服務說明

1. 拜訪社福中心：以與新北市社福中心合作，推廣本會陪醫方案並邀請轉介個案；陸續拜訪蘆洲、泰五林、文山、雙和等。

2. 向倡導服務合作機構推廣陪醫服務並邀請合作，2023 年共與 40 間機構簽訂合作意向書。

3. 訪案及安排陪同就醫服務：社福中心或機構轉介陪同就醫之個案，均由本會社工家訪建立資料與瞭解需求，並向案主或機構說明服務流程。就醫前本會聯繫自聘之兼職服務員（具照顧服務員資格）及陪診員（經培訓之志工），於醫院就診期間提供二對一之服務，於各就醫流程分工合作，確保案主之行動安全、也讓案主有安心之陪伴，並協助瞭解醫囑。

4. 追蹤關懷：就醫後提供至少一次之電話追蹤關懷，如有營養品或簡易醫材之需求，由本會購買贈送。

（三）規劃辦理陪診員培訓、服務人員之團體督導與持續教育訓練

1. 9/9 辦理陪診員培訓，共 34 人參與。

2. 辦理三次團體督導，共 22 人次參與。

3. 辦理三次持續教育訓練，以加強服務人員之服務倫理、與失智者相處及用藥安全等觀念，共 89 人次參與。

（四）相關宣導

1. 雙福電子報：共刊文 4 篇。

2. 雙福 FB：共刊文 2 篇。

（五）其他成果：經費補助支持

1. 新北市社會局：創新方案補助【社區獨老陪同就醫】。

2. 企業贊助：永大社福基金會、新光吳氏基金會、新光鋼添澄基金會【機構獨老陪同就醫】。

四、未來服務推動與展望

（一）本服務做為新北市倡導關懷方案之延伸，使機構中許多被安置之長輩其就醫權益獲得重視與及時之協助。113 年將持續與倡導關懷合作之長照機構共同推動。

（二）本服務協助新北市有陪同就醫需求之獨居老人，可減少其因無家屬支持、經濟條件不佳、就醫障礙與長照資源不足或被排擠之困境，使獨居老人之就醫權益不被社會疏忽或自我疏忽，更能享有安心陪伴、後續關懷之就醫服務，增進人際互動、也促進其自決意識覺醒。113 年將持續拜會社福中心、開發偏鄉地區有就醫不便之獨老，以符雙福關懷在角落中弱勢之使命。

（三）本服務產生影響力，2023 年社會局主動邀請本會參與新北市關懷獨居老人之合作團體，2024 年將持續多走一哩路之主動服務精神，開發個案並配套服務，促進更多之私公協力。



▲本會社工家訪獨居老人詳細介紹陪同就醫


▲第一次陪同社區獨居老人就醫，醫師也關心起長輩離上次回診很久了


大家一起去看住民，氣氛歡樂

桃園市倡導關懷服務計畫成果報告

◎桃園服務中心

一、服務分享

生活改變加上健康衰退，阿江伯失去了生活期待，並以消極態度抗拒機構活動，發洩心中不滿。倡導關懷人先瞭解阿江伯個人喜好，以此為媒介提供情感抒發、增強自信，並配合其生命經驗來思考服務主題，慢慢扭轉長輩負面情緒。另外也透過漸進的鼓勵，拓展長輩與其他住民、機構社工和護理之間的人際互動。

經過一段時日，阿江伯逐漸放下心中芥蒂，向倡導關懷人分享年輕輟學離家的艱辛與晚年無依的孤寂，也慶幸現在還有機會『讀冊』學習，彌補缺憾。

二、服務範疇介紹

台灣邁入 2025 年超高齡社會的腳步中，若因疾病意外導致無法自理，加上現代社會組成結構與生活壓力的影響下，住宿式機構照顧需求逐步增加，也成為大眾越發關心的重要課題。然而因經營成本及實際床位分布，若長者需接受機構照顧服務，有可能會遠離原本的熟悉環境與生活模式，因此縱使基本生活需求能得到照應滿足，但更深層面的心理、靈性以及人際互動需求，往往難以在人力限制下，依其習性提供個別化安排。若無親友手足關懷，亦容易成為照顧權益受忽略的邊緣群體。

為促進大眾對老年長期照顧權益的重視與關注，2013 年中華民國老人福利推動聯盟開始積極於各縣市推動「獨立倡導服務 (後稱獨立倡導關懷服務)」，盼藉倡導關懷人「類家屬」角色，每月 2 次定期探視機構內無家屬或家庭支持薄弱 (家屬探視頻率偏低) 的長輩，提供人際互動機會、心理陪伴，進而鼓勵表達出內心想法，促進照顧權益及服務需求能即時獲得確保與回應。

本會亦於 2017 年 11 月至 2021 年底，接受桃園市社會局委辦倡導服務方案，期間合作機構約 50 間、倡導關懷人逾 50 位，服務對象逾 200 位。2022 至 2023 年間起因市府改變委辦形式，本會轉以自籌經費辦理桃園市倡導服務，在 Covid-19 疫情影響漸消之際，持續將溫暖關懷送到機構長輩手中。截至 2023 年年底，合作機構 38 間，上線倡導關懷人約 35 位，服務對象有 131 位 (91 男、40 女)。

三、服務資料分析

(一)服務對象分析

2023 年桃園倡導方案服務對象，包括居住於老福機構、身障機構、護理之家，且符合倡導服務對象者，並無設籍或年齡之門檻限制，個案來源以各機構窗口通報需求名單為主。

行政區主要集中於桃園、龍潭 (合計約 40%)，平鎮、楊梅、大溪、八德 (合計占 42%)，其餘則居住於中壢、龜山、新屋及新竹縣新埔鎮。

年齡部分，則以 65-74 歲最多、75-84 歲次之、55-64 歲排第三，三者合計占 73.6%。全體平均年齡約為 68 歲。

▼倡導關懷人示範繪圖給住民看



(二)倡導關懷人團督

為了解倡導關懷人服務過程所遭遇之困難，確保服務品質與方向一致，倡導方案定期舉辦團體督導，溝通服務時所遇到的困境。除由同儕討論，彼此分享經驗並發揮支持力外，也邀請專家學者督導，針對議題給予專業建議，穩定服務品質。2023 年本會自籌辦理期間，分別於 3、6、10、12 月各辦理一場次團體督導。

日期	地點	主題	參加人數
2023.03.21	桃園思考致富 B 教室	長輩入住機構之需求變化與適應挑戰	倡導關懷人 20 人
2023.06.29	中壢思考致富環北教室	目前服務所遭遇之困難或阻礙	倡導關懷人 20 人
2023.10.30	桃園市勞工教育中心 402 教室	服務常見抱怨及因應討論	倡導關懷人 21 人
2023.12.21	桃園市勞工教育中心 302 教室	全台倡導服務執行回饋與需求分析	倡導關懷人 23 人

▼倡導關懷人與住民使用彈力帶



四、個案服務成果

2023 年本會持續以自籌經費，辦理桃園倡導關懷服務，期間各機構不定期提報服務需求名單，並經社工訪視確認後開案列冊服務，故下半年服務人數、服務人次均相對上半年微幅成長。若與近兩年相比，扣除期間因 Covid-19 疫情暫停之月份後，可發現各項數據雖皆較 2021 年 (尚有承接方案委辦) 低，但對比 2022 年則多有超出。

年度	平均出勤人數	平均出勤人次	服務人數	服務人次	合作機構
2021 全年 (6-10 月暫停)	37	146.7	212(年底結算)	428.9	49
2022 全年 (1-6 月暫停)	24	47.3	97(年底結算)	146.5	34
2023 上半年	33.5	91.6	111(平均)	284	38 (21 老、9 護、8 障)
2023 下半年	36.1	123.3	128(平均)	387	

出勤人次：倡導關懷人數 * 訪視機構次數 (扣除訪視未遇)
服務人次：倡導關懷人數 * 長輩人數 * 該月訪視次數
合作機構：有簽署合作意向書之機構



▶ 倡導關懷人與住民拿著握力器 (球) 練習中

五、未來服務推動趨勢與展望

(一) 推升桃園倡導服務涵蓋率

目前桃園老福機構 67 間，當中約 49 間與市府簽有公費安置契約，而本會近三年合作之老福機構約為 21 間。雖公費安置長輩並非一定是倡導方案服務對象，然而就自辦服務期間的經驗來看，機構內一般戶長輩也可能成為倡導服務對象。因此，期待未來有機會向更多機構社工或主任宣傳介紹服務內容，促進理解與接受度，也能減少倡導關懷人培訓後，因未能及時上線服務導致流失的損失。

(二) 倡導關懷人管考與品質提升

為持續提升服務品質，盼透過「每年 2 次個督」、「社工不定期至機構抽訪」、「社工不定期聯繫機構窗口」、「要求團督 & 持續教育出席次數」、「定期 (半年) 評核」、「定期服務滿意度調查 (機構)」、「交通安全宣導 - 滿 75 歲駕照換發、行車照明與衣著、交通法規變更等」等多種管道，強化倡導關懷人考核輔導，對輔導後仍未能達成要求者，將轉銜至基金會其他志願服務，平衡服務品質及負擔。

(三) 倡導關懷人服務熱誠維持

由於倡導關懷人成長歷程、生活背景大不相同，當應對機構長輩多樣個性及機構不同的管理風格，在服務中常需大量的溝通和磨合，如何能維持服務熱誠以達穩定服務，將是長期挑戰。鑒於培訓成本相對較高，我們將持續以會內及老盟表揚機制，推薦鼓勵優良服務的倡導關懷人，並透過志工課程活動、團體共識會議、餐會、旅遊、提報推薦老盟表揚大會等方式，鼓勵持續上線服務的夥伴，幫助彼此連結熟識，提升實質情感凝聚，以期長久參與倡導關懷人行列。



獨老同學會成果發表會，有您一起，更加圓滿

弱勢獨居長輩整合性服務方案
桃園市獨居老人關懷服務成果報告

◎桃園服務中心

一、服務分享

台灣老年人口於 2018 年 4 月突破 14%，正式宣告邁入高齡社會，推估將於 2025 邁入超高齡社會。老年人的居住安排除了受到代間關係、家庭支持、文化規範及人口變化等因素影響外，在現今人口結構老化、少子化的社會中，老年人較少機會生活在大家庭，有更高的可能性是獨居或只與配偶同住。而根據內政部的統計資料顯示，隨著人口老化率 (老年人口佔總人口的比率) 的增加，獨居老人的人口也隨之大幅成長。

本方案根據三級預防概念，提供給獨居長輩整合性服務，照顧到長輩的生理與心理，服務內容包含電話問安、關懷訪視、個案管理服務、創意方案、建立資源網絡等。

二、服務範疇介紹

(一) 服務對象：

1. 年滿 65 歲的獨居長輩
2. 年滿 65 歲長輩：

(1) 同住家屬缺乏生活自理或照顧能力

(2) 同住者無照顧義務

3. 有意願使用本會服務並簽訂服務同意書

(二) 服務介紹

1. 弱勢獨居長輩關懷服務

個案管理 -

(1) 評估長輩需求，並跨越多種專業之界線，協調與整合各式社福服務輸送體系及不同專業所提供之服務活動，以滿足長輩之生活需求與身心健康。

(2) 激發長輩之動機與興趣去使用各種不同之服務體系與資源，並拓展機關之延伸服務，將服務帶到長輩所住之社區。

2. 營養加值 4.0 計畫

延續雙福基金會 2022 年營養加值 3.0 計畫，2023 年以改善高齡者營養狀況、培養自主健康以及建立健康促進小團體作為服務主軸，推出營養加值 4.0 計畫。透過每月關懷訪視、衛教宣導、營養品導入、身體數值量測與追蹤，以及定期小團體聚會，給予社區獨老長輩全面性的健康照顧與關懷，達到健康狀況改善以及強化社區間的支持與連結。

3. 陪同就醫服務

台灣高齡化人口持續攀升，獨居老人數量也不在少數，長者常見慢性疾病須定期回診或有就醫需求，若家人不克陪同，即須仰賴陪同就醫專人服務，但仍有現有資源無法解決長者就醫問題的狀況，如長照額度不足、不符長照資格、人力不足等。因認知到長者就醫的即時性、必要性與重要性，期待能透過本服務協助解決獨居老人無法自行就醫的窘況。包含減少獨居老人急迫性就醫問題，及時處理避免惡化，減少後續醫療支出，並增進陪同就醫之獨居老人的均衡營養與健康衛教，持續關懷並防患於未然，降低再度就醫之需求。

4. 弱勢獨居長輩食物袋計劃

雙福基金會 2020 年開始服務社區中的獨居長輩，物資需求大幅增加，所需要之品項也更為多種，而外界的愛心也源源不絕，惟會內能專責配送物資之人力不足，僅能選擇更有緊急需求之個案來提供物資，為能增加物資發送之廣度、頻率，及提供更多服務個案之物資，欲運用志工服務，並以食物袋之形式發送，期能發揮更大效益。

5. 社區資源網絡開發－暖心早餐計畫

為建立社區資源並提升本會服務知名度，推行暖心早餐計畫，除可使弱勢獨居長輩有頓溫飽外，更重要的是希望獨居長輩能夠和社區接軌，走出家門進入社區，讓更多人了解弱勢獨居長輩的議題，並一同響應。

三、服務資料分析

(一)各區個案數量 - 以桃園區人數為多，中壢區次之。

區域	人數
桃園區	123
八德區	43
平鎮區	49
龍潭區	27
大溪區	38
復興區	33
中壢區	55
大園區	10
龜山區	11
楊梅區	1
蘆竹區	8
觀音區	2
合計	400

▼ 長輩持早餐券向早餐店換餐點



(二)各項服務人數 - 以使用純關懷人數為多、營養加值服務次之。

區域	營養加值	食物袋	陪同就醫	暖心早餐	純關懷	服務人次
桃園區	11	19	20	29	58	127
八德區	14	11	4	0	13	42
平鎮區	15	0	9	0	21	45
龍潭區	8	7	2	0	10	27
大溪區	12	7	5	0	15	39
復興區	26	8	1	0	11	46
中壢區	10	0	12	14	36	72
龜山區	0	5	5	0	5	15
楊梅區	0	0	4	0	8	12
大園區	0	0	0	0	0	0
蘆竹區	0	0	2	0	8	10
合計	96	47	64	43	185	445

(三)總服務量 - 電話問安共 1373 通、關懷訪視 1741 人次、轉介 17 人次、網絡單位聯繫 368 人次、物資提供 586 人次

月份	個案服務訊息聯繫						行政作業				
	電話問安	關懷訪視	轉介	個案討論	網絡單位	物資提供	記錄登打	一般民眾電話諮詢	行政電話	會議討論	計畫撰寫
	一般獨老	一般獨老	一般獨老	一般獨老	一般獨老	一般獨老					
1 月	115	126	3	10	13	105	209	2	34	14	0
2 月	121	132	2	2	38	44	398	34	53	26	0
3 月	185	148	2	0	41	20	284	11	32	19	1
4 月	127	134	0	3	31	22	282	10	13	18	0
5 月	116	167	1	1	38	41	265	29	25	17	1
6 月	102	161	1	3	37	39	409	10	48	25	1
7 月	100	164	2	5	29	14	230	4	23	29	1
8 月	100	149	4	1	36	30	254	6	31	18	0
9 月	123	174	0	2	15	52	285	9	43	15	12
10 月	101	142	1	0	39	16	220	5	19	13	2
11 月	109	132	1	5	13	59	154	23	10	12	1
12 月	74	112	0	0	12	22	131	20	4	5	3
合計	1,373	1,741	17	32	342	464	3,121	163	335	211	22

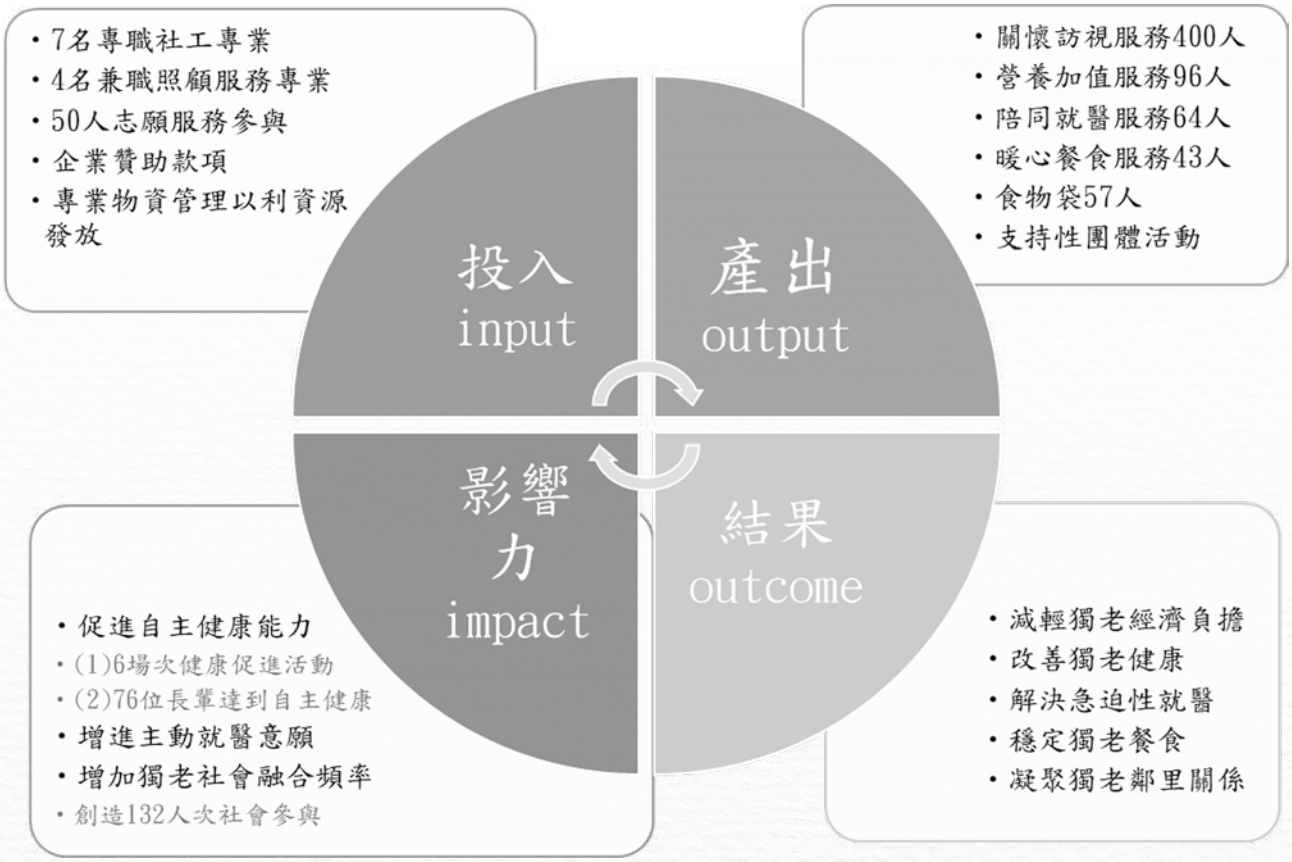
(四)辦理活動 -

1. 營養加值計畫服務 1,044 人次
2. 暖心早餐 7,632 人次
3. 獨老同學會 8 場，175 人次
4. 食物袋發送 561 人次
5. 業務宣導 16 場次



▲ 復興區社區小團體，凝聚鄰里情感，建立社區支持網絡

(五)社會影響力



四、未來服務推動趨勢與展望

(一)全面性老人照顧關懷

定期關懷並發掘高齡者身、心、靈個層面需求，發展全面性的老人照顧服務，建立高齡服務網絡。

(二)深度關懷與跨專業合作

藉由深度關懷，從生活面、營養面、居住面瞭解高齡者需求，並透過跨專業領域合作，結合社工、營養、護理、復能、行銷等，給予更貼近高齡者生活照顧。

(三)緊密服務網絡，建立延續性的高齡服務

老人照顧服務需求多元，跨網絡的服務連結相當重要，透過強化網絡連結，建立延續性的照顧服務。

(四)強化高齡者社區連結，共創高齡者社區自立生活

建立高齡者鄰里間的人際網絡，強化社區網絡支持，讓高齡者在社區間能夠自立生活。



▲社工教導衛教新知，長輩學習營養餐盤怎麼吃



大型醫療中心路線規劃對於長輩來說複雜，陪醫服務員協助帶領，完成就醫治療。

桃園市獨居老人陪同就醫成果報告

◎桃園服務中心

一、服務分享

在台灣，隨著高齡化社會的加速發展，獨居老人的數量急劇增加。這群長者常面臨著慢性疾病的困擾，需要定期就醫，但往往因家庭支持不足而難以獲得必要的醫療協助。面對這樣的現實，本計畫「攜手共行的溫暖旅程」認識到即時性、必要性與重要性的醫療需求，致力於為桃園市的獨居老人提供專業且貼心的陪同就醫服務。

本服務不僅解決了老人家就醫的實際困難，解決長輩就醫的障礙與問題，更是一種深入心靈的陪伴。在每一次的就醫過程中，我們的專業服務不僅幫助長者理解醫生的指示，藉此能更願意多加關照自身身體狀況，改善生活品質及健康。不僅增進了長者對自身健康的關注，也給予他們情感上的支持和安慰。

二、服務範疇介紹

(一)申請資格：實際居住桃園市全區。

(二)服務對象

1. 年滿 65 歲 (含) 以上。
2. 獨居，具備以下任一狀況：
   (1) 獨自居住。
   (2) 同住家屬缺乏生活自理力 / 照顧能力或義務。
   (3) 同住者無照顧義務。
3. 經濟弱勢，具備以下任一狀況：
   (1) 低收。
   (2) 中低收。
   (3) 經社工評估為邊緣戶。
4. 就醫需求，具備以下任一狀況：
   (1) 有特定會診需求。
   (2) 近日內須就醫或診斷檢查。
5. 其他資源無法及時介入協助者。

(三)整體目的

1. 解決獨居長輩急迫性就醫問題，建立陪同就醫模式與團隊管理。
2. 協助理解陪同就醫長輩狀況，並協助後續關懷，減少再度就醫需求。

(四) 操作目標

1. 每次就醫由至少一名照顧服務員，針對長輩就醫中需求給予適切協助。
2. 評估案主狀況以及需求，決定訪視頻率，進行衛教宣傳、關懷後續健康，掌握長者健康狀況。並於三個月後再確認長者健康狀況是否穩定，若穩定後，便可以結案；尚未穩定者，確認長輩需求轉介相關單位。

三、服務資料分析 - 總服務量

(一) 服務項次統計

服務項目	申請服務項次	實際受服務項次	服務未果次數
一般就診	312	304	13
健康檢查	3	3	0
陪打疫苗	2	2	0
身障鑑定 / 失智症鑑定	7	6	1
急診	6	6	0
門診檢查	122	114	3
其他 & 陪同住出院 / 手術	23	23	0
合計	475	458	17

(二) 服務地區統計

服務地區	總計	服務地區	總計
桃園區	87	龜山區	24
中壢區	72	楊梅區	8
平鎮區	74	觀音區	2
八德區	15	新屋區	0
大溪區	22	蘆竹區	15
大園區	0	復興區	1
龍潭區	10	全區總計	330

服務地區以桃園、中壢、平鎮最爲大宗，而大溪、龜山則爲次要地區。

(統計時間爲 112 年 1-12 月)

(三) 服務對象年齡統計

年齡級距	總計	年齡級距	總計
60-64 歲	0	76-80 歲	109
65-70 歲	60	81-85 歲	35
71-75 歲	98	85 歲以上	29
全年齡總計			331

以 71-80 歲爲最大宗，其次則是 65-70 歲。

(統計時間爲 2023 年 1-12 月)

四、個案服務成果

(一) 物資提供：共計 61 名個案，飲食營養品相關物資提供共 59 人次，輔具與生活用品及護理醫材相關物資共 33 人次。總計 92 人次。

物資類型	提供人次統計
飲食類	47
營養品類	12
護理醫材類	29
輔具類 & 生活用品類	4
總計	92

(統計時間爲 2023 年 1-12 月)

(二) 轉介服務：共計 3 人次，分別轉介大悲學苑靈性關懷、八德服務中心急難救助、北區輔具中心做助聽器評估。

(三) 就醫後續關懷，電訪共 223 人次：

1. 身體復原狀況：身體改善者占 80%，身體未能復原者，採取專業處置措施：評估長者的健康狀態及疾患部位的復原情形，依其狀況安排必要的服務，如進行詳細診斷、住院治療，並提供緩解痛楚或護理傷口所需物資。
2. 用藥情形：按時用藥者占 96%，未按時用藥者，採取專業處置措施以改善用藥情形：針對患有失智症等認知障礙的長輩，與社區支援網絡合作，安排居家服務員協助，確保用藥穩定。持續透過定期電話關懷，提醒並確認長輩的用藥時間，強調規律用藥對於疾病控制及症

狀改善的重要性。

3. 醫囑執行狀況：未能配合醫療處置者共 4 位 (占 4%)，包含冷漠家屬不願接受手術治療；擔心高昂手術費用及術後照顧問題。本會處理方式為瞭解拒絕原因，進行後續服務安排。
4. 陪醫成效：能有效解決就醫問題占 86%，大多未能解決為生理因素，因治療選項可能有限，而且病情改善的程度也受到個體差異和醫療技術的限制。因此，未來將持續協助長輩進行醫療追蹤與治療，並尋求更有效的方法來緩解他們的生理不適。

(四) 服務員訓練成果：

本計畫針對陪同就醫服務的服務員進行了系統性的訓練，以提升服務品質及處理突發情況的能力，具體成果如下：

1. 六名服務員參與了財團法人藥害救濟基金會所開設的「陪同就醫」實務網路課程，課程涵蓋了專業醫療知識、溝通技巧以及就醫流程的實際操作，有效提升了服務員對醫療環境的熟悉度與專業處理能力。
2. 本計畫安排定期的陪醫衛教訓練與服務模擬預演，透過實際演練，使服務員在實際操作中更加得心應手，同時增進了應對突發狀況的快速反應能力。
3. 每月的月會中進行個案討論，服務員們共同分享經驗與挑戰，透過團隊討論找出最佳解決方案，提高了團隊協作與問題解決的效率，並不斷優化服務流程與方法。
4. 增設失智症個案討論環節，服務員們可以共享自己在陪同失智症患者就醫過程中的實際經驗，透過團隊討論，提升應對失智症患者的綜合能力和創新解決方案。

五、未來服務推動趨勢與展望

(一) 全面性醫療協助與持續關懷：確保每位需要的獨居長輩能夠接受到持續而全面的醫療支援及深度關懷，提升他們的生活品質。

(二) 及時醫療介入：迅速應對獨居長輩的急迫醫療需求，及時處理健康問題以防惡化，有效減少不必要的醫療資源浪費。

(三) 跨專業協同創新：藉由跨專業合作，深化服務品質，建立創新的健康管理品牌模式，提升本計畫在醫療照護領域的影響力與專業地位。

(四) 健康教育與自我管理：教育獨居長輩瞭解醫療流程及進行健康自我管理，使其在日常生活中不僅能保持健康，還能在出現身體不適時及時求助與治療。

(五) 護理評估與個性化服務：計畫逐步推出護理評估訪視，根據專業評估提供更符合個別長輩需求的陪同就醫服務，細緻掌握其健康狀況。

進一步提升對獨居長輩的全面支援，提供更為周全且效率高的醫療協助與健康管理，秉持「樂齡自立，銀享人生」的宗旨，增強獨居長輩的自我保健能力，充分賦權他們學習與運用醫療健康知識，享受一個健康、有尊嚴的晚年生活。



▲ 陪醫服務員服務員協助個案聊解複雜醫囑，以利長輩治療有效性。



11 月 10 日有愛無礙樂遊宜蘭兩天一夜張阿美農場合影

桃園市私立大溪崎頂社區長照機構成果報告

◎日間照顧中心

一、服務分享

沒想到一晃眼崎頂日照中心邁入五歲囉！ 2023 年的我們一起經歷了哪些重要時刻呢？老大人的灶咖持續營業中，今年擴大辦理 14 場次，共計 235 用餐人次，其中還有位在桃園區的社區長照機構長輩們一同來用餐喔！另外，雙福基金會在今年加入了「幾點了咖啡館」體驗活動，這是由 7-ELEVEN 與嘉義中華聖母基金會首創，透過規劃失智長輩至超商實習，從事迎賓、製作遞送咖啡、收銀等，能讓長輩與人群接觸、訓練處理事務能力，來減緩失智狀況，這也是桃園市第一間幾點了咖啡館門市，位在大溪區新劉興門市 (桃園市大溪區永昌路 320 號)，在 5 月 25 日星期四上午 10 點半正式營運開幕。下半年在歡慶崎頂五周年過後，社工員緊鑼密鼓地安排一場特別的旅行，是崎頂日照中心第一次規畫辦理兩天一夜的家屬喘息之旅，命名為『有愛無礙樂遊宜蘭旅』，獲得邀請的服務對象則是過去一整年在體適能檢測項目達到目標和進步的爺爺奶奶，在家屬的支持和陪伴下，帶著大大小小的行囊出發囉！

二、服務範疇介紹

▌申請資格：實際居住桃園市

1. 65 歲以上失能老人；
2. 50-64 歲失能身心障礙者；
3. 55-64 歲失能原住民；
4. 50 歲以上失智症者、未滿 50 歲失能身心障礙者，以及衰弱老人。

※ 失能失智程度依長照中心評估正式判定。

▌申請方式：

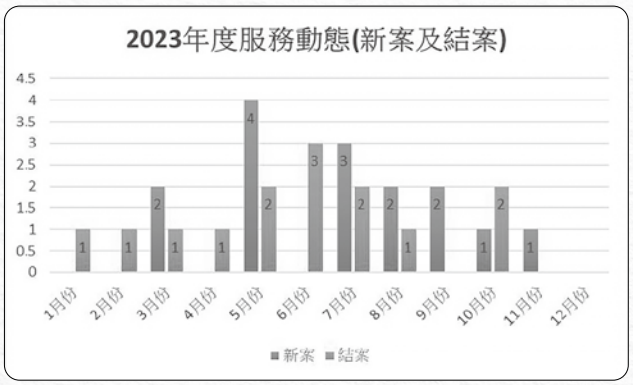
- 申請長照管道①：撥打 1966 長照專線
- 申請長照管道②：親自洽詢住家附近照顧管理中心
- 申請長照管道③：長照出院準備服務

▌補助標準：

1. 依據衛生福利部公告「長期照顧 (照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務) 給付及支付基準」(以下簡稱長期照顧給付及支付基準) 辦理。
2. 按長照需要等級，第 2 級給付額度新台幣 (以下同)1 萬 20 元整，至第 8 級給付額度 3 萬 6,180 元不等。

服務項目	長照等級	照顧專業服務 (月)					
		給付額度 (元)	每日收費 (元)	使用額度 (天)	民眾部分負擔比例		
					一般戶	中低收入戶	低收入戶
日間照顧	第 2 級	10,020	675	14	16%	5%	0%
	第 3 級	15,460	840	18			
	第 4 級	18,580	920	20			
	第 5 級	24,100	1,045	23			
	第 6 級	28,070	1,130	24			
	第 7 級	32,090	1,210	26			
	第 8 級	36,180	1,285	28			
社區式交通接送		住家與日照中心之距離 10 公里內者 100 元 / 趟，超過 10 公里所需費用由民眾自行負擔。					
社區式協助沐浴		於日照中心協助或引導至浴間身體清潔服務 200 元 / 每次。					
社區式晚餐		於日照中心準備晚餐、協助進食 (或餵食) 等 150 元 / 餐。					
備註		1. 超過給付額度由民眾全額負擔。 2. 長照給付及支付基準依衛生福利部公告爲準。 3. 上述費用未包含個人耗材、醫療等相關費用，依中心規定收費。					

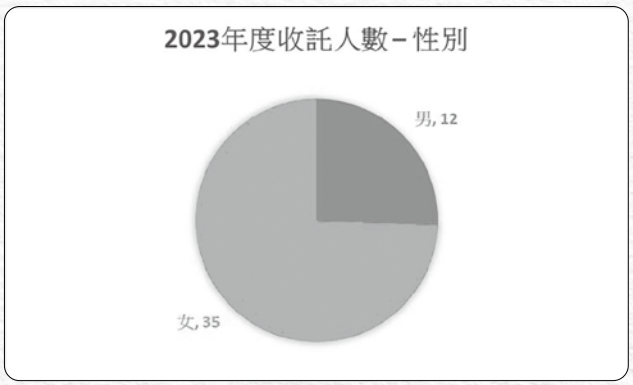
三、服務資料分析



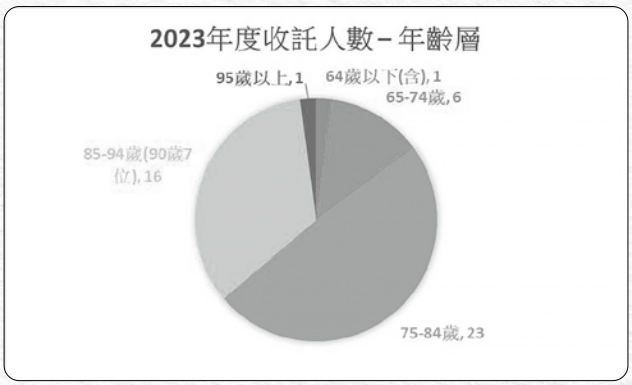
▲截至 12 月底新案數 15、結案數 14，分別在 5 至 7 月結案個案數較多，係因失能程度改變轉換或轉銜其他照顧資源。



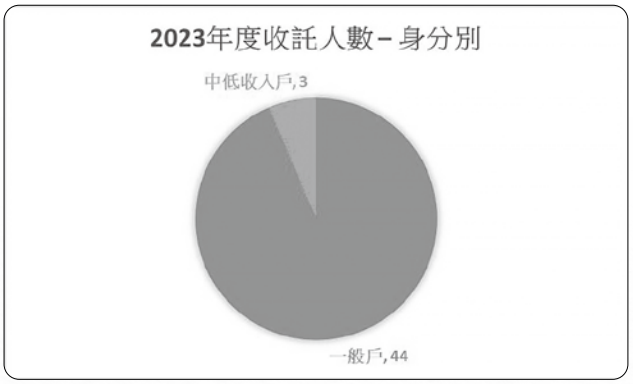
▲結案原因分析，以失能程度改變，轉介或轉換其他照顧資源或入住機構 (榮家)。



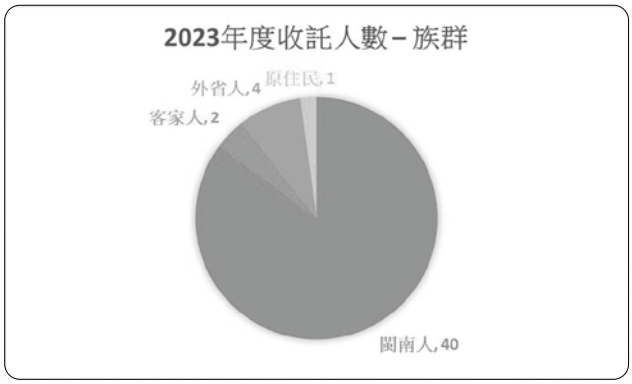
▲收託服務人數 47 人中，以女性占多數，比例近 3：1。



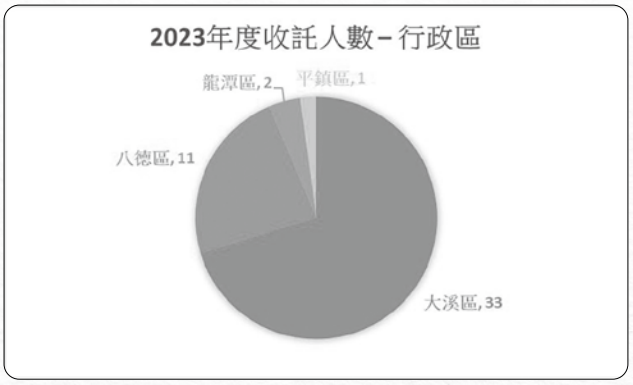
▲收託服務人數 47 人中，年齡層以 75-84 歲占多數，其次爲 85-94 歲占多數，其中 90 歲以上有 7 位，年齡層偏高。



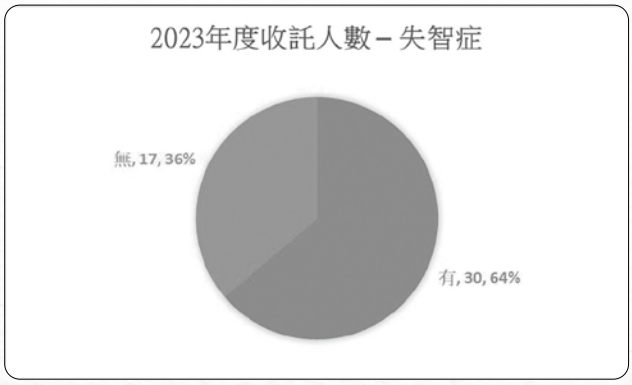
▲收託服務人數 47 人中，福利身分別以一般戶占多數。



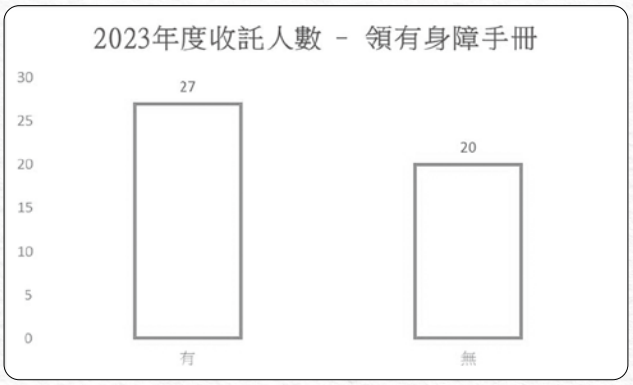
▲收託服務人數 47 人中，以閩南人占多數。



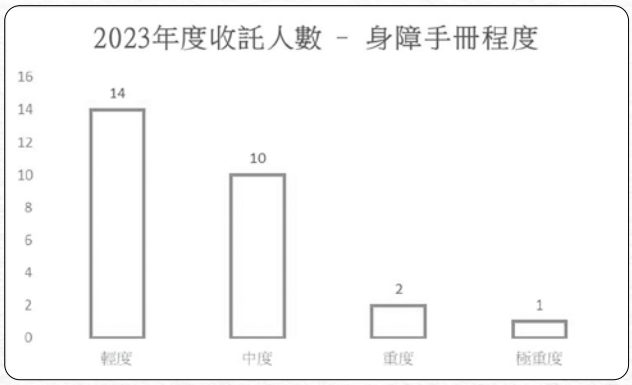
▲收託服務人數 47 人中，居住行政區爲大溪區占多數，其次爲八德區。



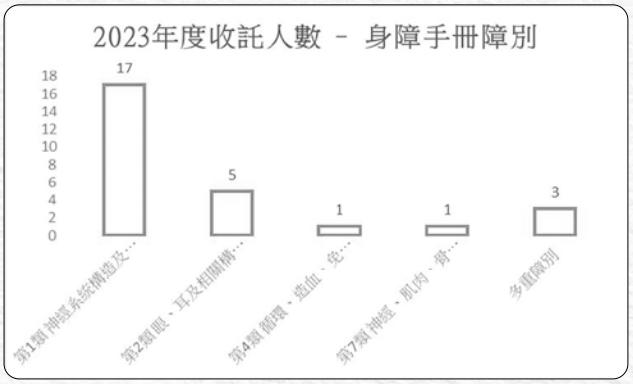
▲收託服務人數47人中，其中30名患有失智症。



▲收託服務人數 47 人中，領有身心障礙手冊者占多數超過一半。



▲身心障礙者人數 27 人中，其障礙程度輕度占多數、其次爲中度。

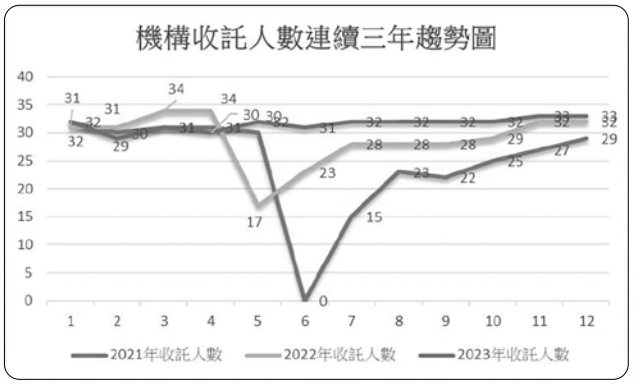


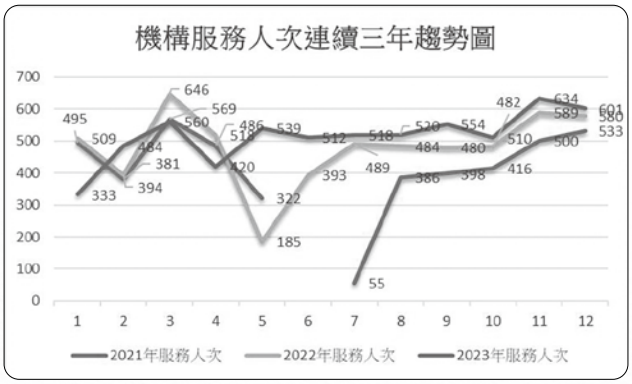
▲身心障礙者人數 27 人中，其中第 1 類神經系統構造及精神、心智功能障礙占多數。



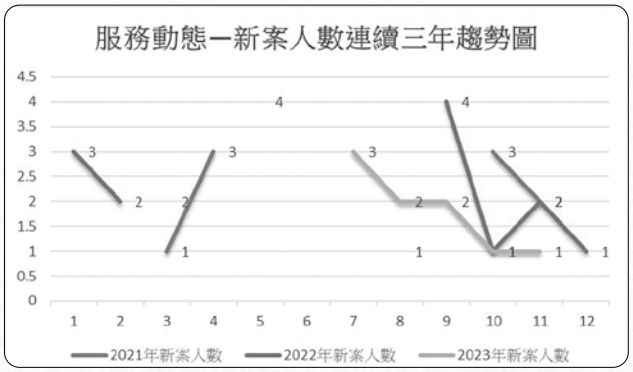
▲4 月 14 日參加八德麻園日照中心的開幕秀表演

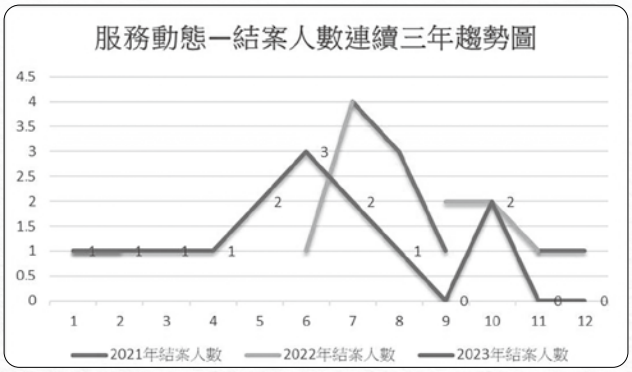
四、個案服務分析



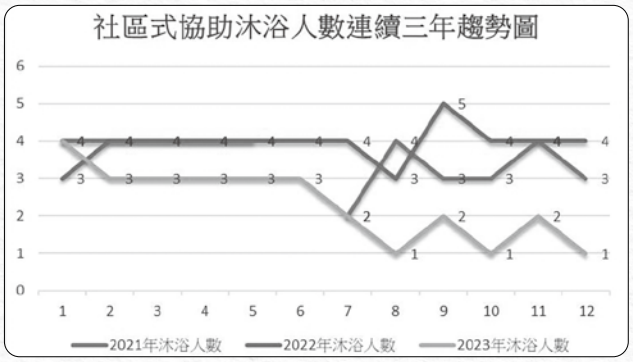


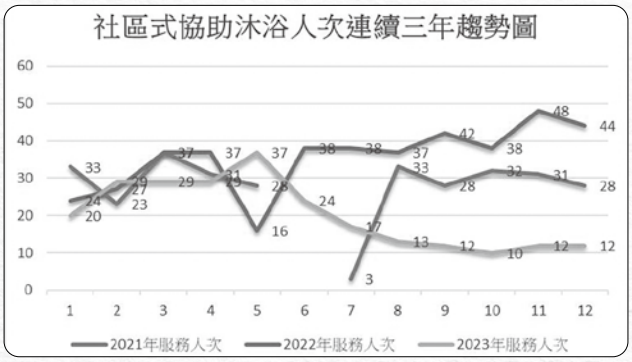
▲截至 2023 年 12 月底收託人數爲 32 人，相較於過去兩年，其整體服務人數和人次呈現穩定成長，顯見國內新冠疫情趨於平緩，機構受影響的程度降低。



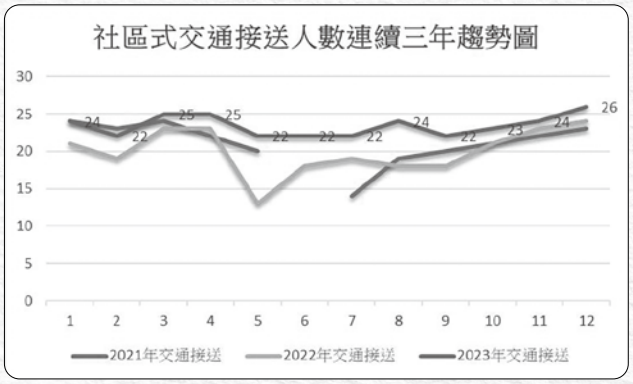


▲服務動態比較新、結案人數，2023 年新案數 15、結案數 14，新案數比去年同期高、結案數比 2022 年同期低，分別在 5 至 7 月結案人數較多，係因服務對象 (資深個案) 失能程度改變轉換或轉銜其他照顧資源。



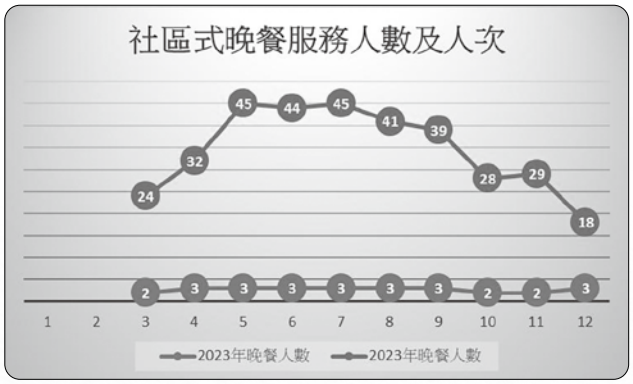


▲2023 年社區式沐浴服務人數累計共計 5 名，服務人次 244，相較去年同期爲低，服務需求因著結案而減少。

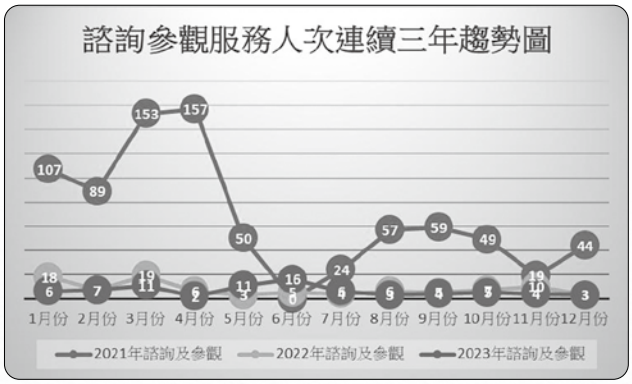




▲2023 年社區式交通接送服務人數累計共計 35 人，服務人次 8,457，每個月平均接送 23 人，比較過去兩年服務量成長顯著，顯見交通接送爲大多數照顧家庭的需求之一。



▲自 2023 年 3 月起因應少數服務對象需求提供社區式晚餐服務，合計服務 3 人，345 人次。



▲2023 年諮詢及參觀 78 人次，隨著機構收託人數飽和，諮詢及參觀人次逐年降低。

五、未來服務推動趨勢與展望說明

(一)支持在地安老友善職場：在地安老，是讓高齡者回到熟悉社區中，並透過「參與」來獲得自立尊嚴、健康促進的生活品質。根據世界衛生組織，「社會參與」更是一項關鍵的高齡友善社區發展指標。大溪崎頂日照中心從 2020 年開始規劃社區行程，從鄰近的公園散步，到附近的商店家採買開始…以及一系列的類社會處方活動方案，目的都是為了能透過日常的社區生活建立有效的資源連結，讓在地充滿可以支援生活與陪伴生命的元素；也積極地聘任在地人加入照護團隊，同時也鼓勵中、高齡投入長照職場，成為彼此陪伴的一份子。

(二)陪伴照顧走入社區日常：繼 2023 年加入了「幾點了咖啡館」門市體驗活動、以及會內憶啟漫聊關懷據點社區健身房方案，老大人們在社區的足跡又擴大了，從需要被照顧和陪伴的角色轉換成主動、積極的自我照顧和陪伴社區的一員，邁入 2024 年期許能持續在社區裡邁大步伐參與社區日常，與社區共同協力面對高齡或失智照護的需求，也能獲得社區認同和支持。

(三)評鑑合格在地服務深耕：繼 2020 年崎頂日照中心接受第一次桃園市政府社會局評鑑，依規定即將在 2024 年接受每四年評鑑一次，有賴將過去四年機構在營運上及服務績效的成果加以彙整、呈現，積極爭取下一個四年的經營資格和公有場地的續約租賃，持續深耕在大溪區的社區照顧工作。



▲2023 年加入「幾點了咖啡館」門市體驗活動



▲12 月 21 日社區友誼賽「腳來手來」促進社區情誼



3 月 29 日開幕前夕茶會邀請鄰近社區民眾認識長照資源及日照中心

桃園市私立八德麻園社區長照機構成果報告

◎日間照顧中心

一、服務分享

位於桃園市八德區介壽路 2 段 361 巷的衛生所舊廳舍，歷經 2 年 2 個月的拆除重建完工，建物為 4 層樓，其中 1 樓為辦理社區長照機構，基金會參與場地租賃招標到裝潢完工終在 2023 年 4 月 14 日辦理開幕活動，當天由桃園市市長張善政、衛生局局長劉宜廉、八德區區長蔡豐展及雙福基金會董事長吳英賓等參與開幕揭碑，八德麻園日照中心每日可收託 40 名長照服務使用者，其室內空間設計為三個照顧單元，融合閩南、眷村、客家等文化元素布置，營造「休閒式」的日照中心，並設置有樂齡教室、開放式廚房，在整體的活動設計及生活照顧安排，將延伸到社區鄰里，未來也會對外開放樂齡課程，並連結八德區衛生所協助機構在衛生醫療上的支援，雙福基金會深耕大桃園社區工作多年，積極主動建立與社區的鄰里關係，整合資源投入各項社區照顧工作，盼能成為八德地區長照及社會福利的重要據點。

二、服務範疇介紹

▌申請資格：實際居住桃園市

1. 65 歲以上失能老人；
2. 50-64 歲失能身心障礙者；
3. 55-64 歲失能原住民；
4. 50 歲以上失智症者、未滿 50 歲失能身心障礙者，以及衰弱老人。

※ 失能失智程度依長照中心評估正式判定。

▌申請方式：

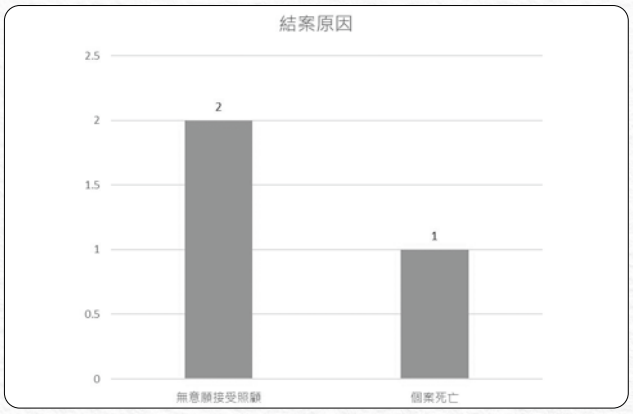
- 申請長照管道①：撥打 1966 長照專線
- 申請長照管道②：親自洽詢住家附近照顧管理中心
- 申請長照管道③：長照出院準備服務

▌補助標準：

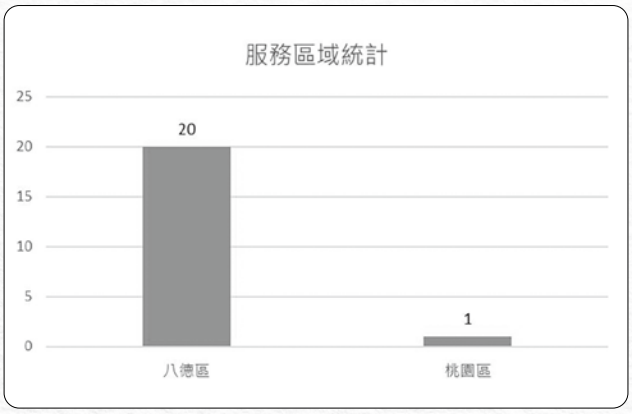
1. 依據衛生福利部公告「長期照顧 (照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務) 給付及支付基準」(以下簡稱長期照顧給付及支付基準) 辦理。
2. 按長照需要等級，第 2 級給付額度新台幣 (以下同)1 萬 20 元整，至第 8 級給付額度 3 萬 6,180 元不等。

服務項目	長照等級	照顧專業服務 (月)					
		給付額度 (元)	每日收費 (元)	使用額度 (天)	民眾部分負擔比例		
					一般戶	中低收入戶	低收入戶
日間照顧	第 2 級	10,020	675	14	16%	5%	0%
	第 3 級	15,460	840	18			
	第 4 級	18,580	920	20			
	第 5 級	24,100	1,045	23			
	第 6 級	28,070	1,130	24			
	第 7 級	32,090	1,210	26			
	第 8 級	36,180	1,285	28			
社區式交通接送		住家與日照中心之距離 10 公里內者 100 元 / 趟，超過 10 公里所需費用由民眾自行負擔。					
社區式協助沐浴		於日照中心協助或引導至浴間身體清潔服務 200 元 / 每次。					
社區式晚餐		於日照中心準備晚餐、協助進食 (或餵食) 等 150 元 / 餐。					
備註		1. 超過給付額度由民眾全額負擔。 2. 長照給付及支付基準依衛生福利部公告為準。 3. 上述費用未包含個人耗材、醫療等相關費用，依中心規定收費。					

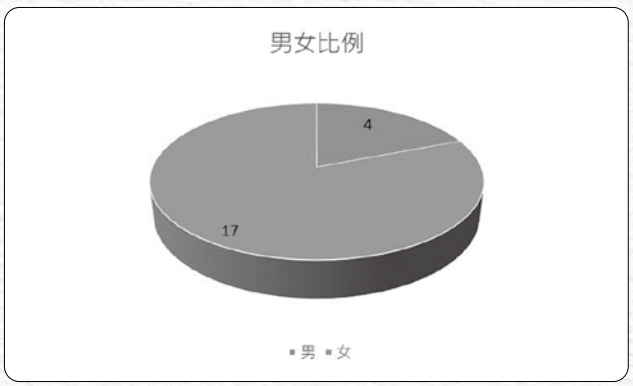
三、服務資料分析



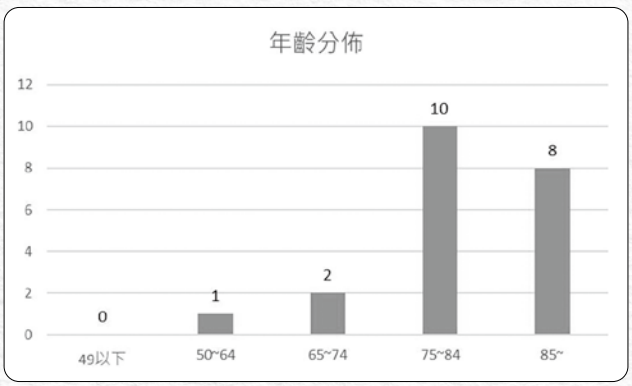
▲結案原因分析，1 名為死亡結案，2 名為個案無意願接受照顧服務。



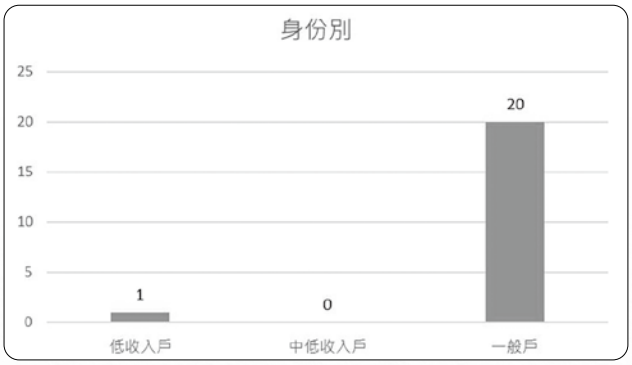
▲收託服務人數 21 中，居住行政區為八德區占多數。



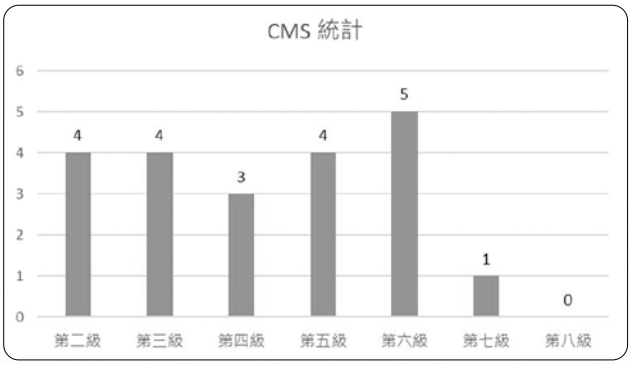
▲收託服務人數 21 中，以女性占多數。



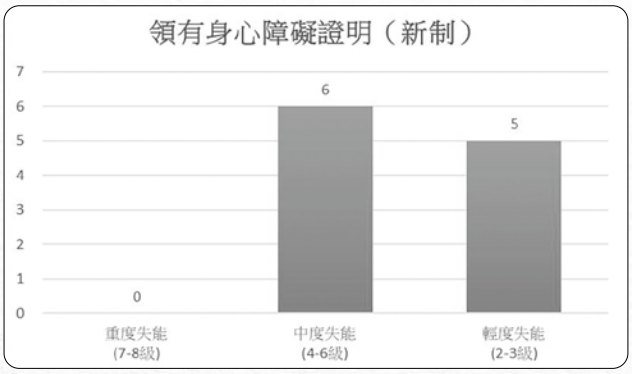
▲收託服務人數 21 中，年齡層以 75-84 歲占多數，其次為 85 歲以上。



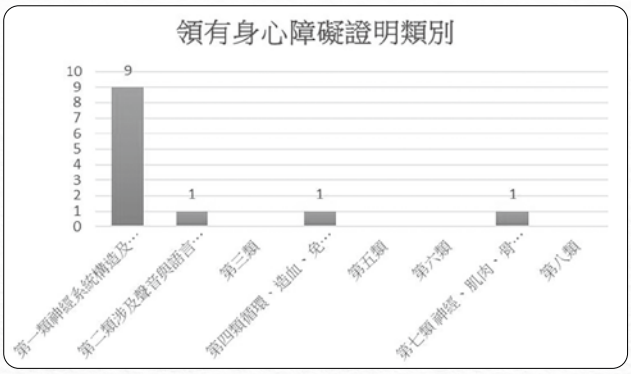
▲收託服務人數 21 人中，福利身分別以一般戶占多數。



▲收託服務人數 21 中，CMS 以第六級爲多。



▲收託服務人數 21，領有身心障礙證明共計 11 名 (新制)，1 名 (舊制)。

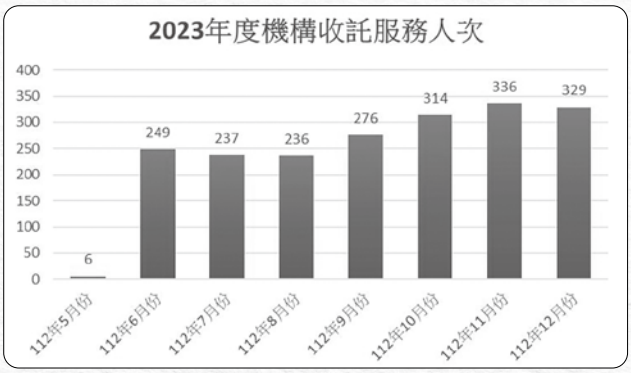


▲身心障礙者人數 12 中，其中第 1 類神經系統構造及精神、心智功能障礙占多數。

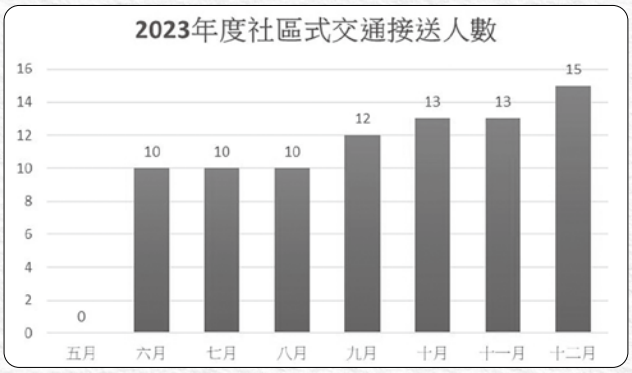
四、個案服務分析



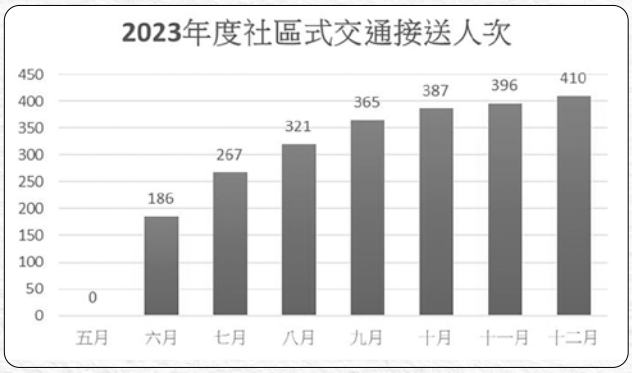
▲截至 2023 年 12 月底收託人數爲 18 人，累計收託人數 21 名。



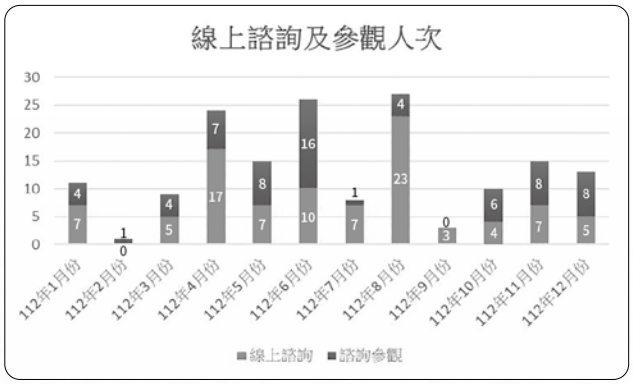
▲截至2023 年 12 月底收託服務共計 1,983 人次，隨著收託人數增加，服務人次逐月成長。



▲截至 2023 年 12 月底社區式交通接送服務人數爲 15 人。



▲截至 2023 年 12 月底社區式交通接送服務人次爲 2,332。



▲截至 2023 年 12 月底線上諮詢人次 95；現場參觀 67 人次。



▲10 月 18 日結合鄰近衛生所爲長輩們施打流感疫苗

五、未來服務推動趨勢與展望說明

(一)人員培訓提升服務量能：為永續經營長期照顧社區服務，增加在地長照效能，持續儲備人員，培養在地長照人才，以提升機構服務量能，支持並陪伴更多的長照家庭。

(二)社區宣導促進鄰里互動：八德麻園社區長照機構坐落於八德衛生所隔鄰，同時也是密集住宅區域，為促進與鄰里間的互動，提升民眾對於長照資源的認識及可近性，定期辦理社區宣導及規劃社區活動，使長照服務使用者不僅只是家與中心，更是整個社區的樂齡自立生活圈，找回長輩銀齡生活的享受與期待。

(三)社區共好共遊樂齡學習：秉持專業照顧服務，及過往服務經驗，設置友善照顧設施，保存地方多元文化的特色，融合閩南、眷村、客家等文化元素布置，創造出家的生活感，營造「休閒式」的日照中心，除了規劃社區活動讓高齡生活不侷限於機構，也嘗試在機構內開辦樂齡活動或學習課程，邀請社區中的長輩有機會走進日照中心，和機構長輩一同共享長照機構的各項服務資源，並招募社區居民加入志工的行列，一起為社區創造更多共好、友善的社區環境。



▲4 月 14 日開幕揭碑儀式由大溪崎頂老大人們熱情的舞台表演作爲開場



▲4 月 14 日開幕感恩禮拜由吳英賓董事長帶領祝福


預防延緩失能方，來找找看綠色在哪裡？

憶啟漫聊社區照顧關懷據點暨巷弄長照站服務成果報告

◎桃園服務中心

一、服務分享

憶啟漫聊社區照顧關懷據點暨巷弄長照站提供桃園市大溪區長者、失智者及照顧者多元複合支持服務，如認知促進、緩和失智、安全看視、照顧者照顧訓練及照顧者支持團體等，普及失智社區照顧服務，在社區裡是長照資源的諮詢服務站也同時是照顧家庭的好厝邊，提供關心長照及失智議題之民眾、長照或失智資源的使用者一個休憩、交流、互相支持的場所，亦辦理餐飲、電話問安、健康促進活動、諮詢轉介等多元服務。

透過活動參與，提升高齡者或失智症者自信心與自我價值感、拓展人際關係，降低孤獨感，亦可預防及延緩退化；在家屬支持方面，辦理身心紓壓、失智及長照知能講座、家屬團體等活動，提升照顧者相關知能與技巧，進而減輕家屬照顧壓力。

二、服務範疇介紹

(一)服務對象

實際居住桃園市大溪區，且符合下列條件之一的對象：

1. 65 歲以上社區長者
2. 疑似認知障礙者
3. 認知障礙者
4. 確診失智症者
5. 長照 2.0 使用者之家屬、照顧者
6. 對於失智症議題關心民眾

(二)服務項目

1. 電話問安
2. 共餐服務
3. 健康促進活動 (認知、音樂、園藝、運動等)
4. 健身活動
5. 預防及延緩失能課程
6. 喘息咖啡日
7. 孝親日 (家庭日)
8. 資源連結與轉介
9. 志工教育訓練
10. 家屬支持服務
11. 諮詢與轉介服務

三、服務資料分析

2023 年憶啟漫聊社區照顧關懷據點暨巷弄長照站共服務 6,070 人次，包括電話問安 345 人次；舉辦共餐服務 240 場，共 2,018 人次；舉辦健康促進 482 場，3,707 人次；諮詢服務 17 人次、會談服務 17 人次。

在服務總人次上，今年度較 2022 年增加 2,149 人次，其中共餐服務 1,201 人次；健康促進 1,664 人次。而電話問安則較 2022 年減少 678 人次，其諮詢服務、會談服務，則較 2022 年減少 3 人次。

回顧 2023 年，疫情趨緩，長輩們逐漸走出家門參與活動，這不僅提升了活動的參與人數，還為他們提供了重要的社交和健康益處。參與健康活動可以預防和延緩認知功能和肌力退化，這對長輩的身心健康非常重要。而在活動中互相見面、寒暄和互動，更能促進社區的凝聚力和情感交流，拉近人與人之間的距離。這種社區的活躍和互動對整個社區的幸福和健康都是非常有益的。

(單位：人次)

年度	關懷訪視	電話問安	共餐服務	健康促進	諮詢	會談	合計
2022	1	1,023	817	2,043 (453 場)	33	4	3,921
2023	0	345	2,018	3,707 (482 場)	17	17	6,070
人次差 (2023 年度 -2022 年度)	-1	-378	1,201	1,664 (29 場)	-16	13	2,149

一、資源連結 40 間單位。

二、辦理 482 場健康促進活動。

四、未來服務推動趨勢與展望

(一)服務穩定成長、補助計畫執行

1. 成為鄰里巷弄可觸及的資源、好厝邊，結合更多的在地資源，提供服務對象更多元的資源與收穫。
2. 透過多元特色等活動，以及主動拜訪、舊生介紹新生優惠措施、邀請獨居長者等，期望服務更多社區中的社區長者。
3. 執行中央及地方政府補助計畫

(1) 協助該行政區社區照顧關懷據點失智諮詢及宣導。

(2) 辦理社區照顧關懷據點設置巷弄長照站服務項目。

(3) 提供失智者、家屬、照顧者及長照 2.0 使用者之家屬休憩場所。

(4) 提供失智者、家屬、照顧者及長照 2.0 使用者之家屬資源交流場所。

(5) 提供資深志工 (有照顧失智症經驗者) 與初期診斷有認知障礙之失智症者、家屬及照顧者會談之場所。

(6) 提供辦理失智症相關教育訓練之場所。

(7) 提供年輕型失智者兼職機會之場所。

(8) 提供 65 歲以上失智者服務學習之場所。

(9) 組成志工隊，關懷社區中失智者、家屬及照顧者。

(10) 鼓勵使用者付費。

(二)志工招募及資源運用

1. 積極開發社區民眾參與據點事務，培養社區志工在地服務，成為友善照顧社區的一份子。
2. 結合大溪區社群夥伴「溪守共好聯盟」辦理志工聯合招募活動等一系列宣傳活動。
3. 持續招募志工並辦理志工教育訓練，發掘志工潛力及給予任務，以增進服務成就感，提升留任與樂於付出的意願。

(三)提升社區能見度

1. 開發和連結社區資源，共同舉辦社區宣導和友誼共好活動，可促進社區成員之間的交流和合作，同時也可以增強社區的凝聚力和友好關係。
2. 推動老幼共學活動，由幼兒園小朋友與長輩共同學習、互動，不僅實踐在地老化，也是孩子們最好的生命教育場域，培養同理心，成為彼此的社區好厝邊。
3. 結合喘息咖啡日或家庭日，辦理手作紓壓等活動課程，增加單位能見度，並達到以下效果：
   (1) 邀請據點及大溪崎頂日照的社區長者、家屬，以及社區中的民眾共襄盛舉，亦安排據點的長者擔任咖啡服務生，以達社區交流、社會參與、學習新知、紓壓放鬆、宣導失智友善等目的。
   (2) 提升社區長者、家屬、民眾對本據點服務良好的觀感，增加至本據點接受服務之意願。
   (3) 打造憶啟漫聊社區照顧關懷據點暨巷弄長照站為高齡友善空間，讓社區長者參與活動都能輕鬆自在，並樂在其中。
   (4) 增加社區長者對於據點的地域連結，與「好厝邊」一同度過青銀共榮的歡愉享受。
   (5) 體現本會宗旨「樂齡自立，銀享人生。」讓社區長者親自動手或參與手作點心，愉快的學習。

(四)服務特色經營

1. 社區健身房、開發多元課程，跨專業合作提升社區長者延緩肌力流失、認知退化。
2. 銀髮樂齡職業再造。



▲趣味音樂團康遊戲



▲一起來栽種新的小苗吧



▲孝親日，溫馨歡樂的大合照





桃園市私立雙福居家長照機構服務成果報告

◎桃園服務中心

一、服務分享

雙福基金會附設桃園市私立雙福居家長照機構於 2020 年 11 月 12 日成立，於 111 年度通過社會局居家長照機構評鑑合格認定，獲得評鑑委員老師的正向肯定。因居家服務主要由照顧服務員進到家中，協助及維持需求民眾的日常生活起居、用專業的素質、做簡單的服務，維護社區長輩的生活品質。從居服員至服務對象的家中開始，持續各項感控工作及宣導，降低風險的發生，以期讓家屬安心。

二、服務範疇介紹

▌申請資格：實際居住中壢區、觀音區

1. 65 歲以上失能老人；
2. 50-64 歲失能身心障礙者；
3. 55-64 歲失能原住民；
4. 50 歲以上失智症者、未滿 50 歲失能身心障礙者，以及衰弱老人。

※ 失能失智程度依長期照顧管理中心評估正式判定。

▌申請方式：

- 申請長照管道①：撥打 1966 長照專線
- 申請長照管道②：親自洽詢住家附近照顧管理中心
- 申請長照管道③：長照出院準備服務

▌補助標準：

1. 依據衛生福利部公告「長期照顧 (照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務) 給付及支付基準」(以下簡稱長期照顧給付及支付基準) 辦理。
2. 按長照需要等級，第 2 級給付額度新台幣 (以下同)1 萬 20 元整，至第 8 級給付額度 3 萬 6,180 元不等。

居家照顧服務計費方式				
長照需要等級	給付額度 (元)	民眾部分負擔比例		
		低收入戶	中低收入戶	一般戶
第 2 級	10,020	0%	5%	16%
第 3 級	15,460			
第 4 級	18,580			
第 5 級	24,100			
第 6 級	28,070			
第 7 級	32,090			
第 8 級	36,180			

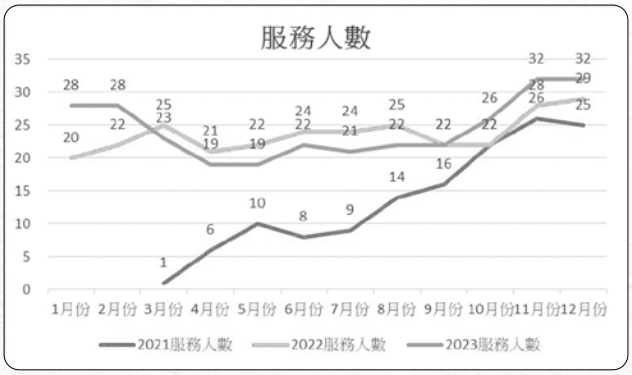
三、服務資料分析

(一) 服務內容

1. 身體照顧 : 協助沐浴、穿換衣物、進食、服藥、口腔清潔、 如廁、翻身、拍背、肢體關節活動、上下床移位、陪同散步、運動、協助使用日常生活輔具、足部照護、抽痰等。
2. 家務及日常生活照顧服務：主要生活起居空間之居家環境清潔、陪同就醫、安全看視、烹煮飲食、代購或待領或代買、巡視服務等。

(二) 服務區域

1. 居家服務：中壢區 、觀音區。
2. 喘息服務：中壢區、觀音區、桃園區、八德區、平鎮區。



▲截至 112 年 12 月底服務人數，服務人數有緩慢穩定的成長



▲近三年服務人次雖有波動但也相對穩定。

目前因未有服務觀音的居服員所以仍只服務中壢區，期待未來有居服員可以服務觀音區增加基金會的能見度。

四、個案服務成果

「活出樂齡好生活，從打理自己開始。」這是服務小婕奶奶從中所獲得的啟示；奶奶已高齡 98 歲，兒子也早在外成家立業，因此奶奶於市區電梯公寓獨居，週末再享天倫之樂。家庭照顧觀念從古早自身家人親力親為照顧、鄰居互相照顧，到現在隨著工作與家庭模式改變，使現代社會獨老及老老照顧的比例快速上升，而長照制度與職業之發展，就是為了因應此現象所衍生的相關社會議題及問題。

小婕奶奶雖高齡造成身體退化，於家中有時靠輪椅行動以防跌倒，但靠著日常生活的自我照顧，如摺衣服、自行飲食…等輕量家務，以及維持健康的身心狀態，讓奶奶並未完全失去行動能力，且除了心臟疾病及重聽、視力退化外，其他身體狀況都相當健康平穩。

或許因著如此獨立的小婕奶奶，才能健康享長壽，再透過雙福基金會平日所提供的居家服務，使奶奶的高齡生活再多增添一些樂趣與色彩。我們提供洗澡服務，為了維持長輩生命生理之基本安全；而陪伴服務，則是帶給長輩心中一股暖流。長照工作所提供的服務與溫度，是不管未來人工智慧發展到何種地步，都是難以取代的一份專業工作，且若所提供的服務能增強長輩獨立自主的生活能力，相信許多長輩都能如小婕奶奶一樣，活出樂齡自在好生活。

五、未來服務推動趨勢與展望

(一)社區長者之關懷照顧：維持或改善長者的活動功能，提供照顧者喘息的機會。希望藉由從中觀地區的服務開始，讓我們慢慢拓展到整個大桃園，讓整個桃園市的長照需求者都可以享用到我們的服務，一起來維持並守護他們的生活品質及生活中的美好。

(二)成為社區友善據點：在熟悉的社區，和左鄰右舍交流、互動進而產生連結，作為社區的一分子，因此如何強化居家機構所在的社區交流，可以透過主動拜訪、辦理支持性活動等，使居家機構能與在地居民產生生活上的密切關係，甚或更加了解長照服務以及成為居家機構永續經營的社區資源之一，成立居家服務支援中心、推廣外展服務等。

(三)在地長照人才培訓留用：為永續經營長期照顧社區服務，增加在地長照效能，積極培養在地長照人才，透過有計畫的人員培訓以及留用升遷制度，為從業人員提供願景和持續留在這個工作的價值和信念，打造有品質、專業的長照服務。


志工在職訓練 - 芳療基礎訓練

桃園市志願服務推廣中心服務成果報告

◎桃園服務中心

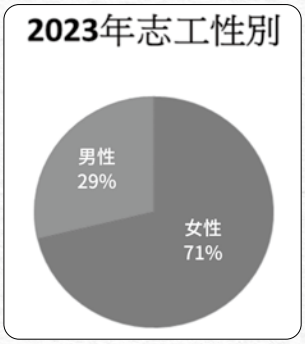
一、服務分享

雙福基金會桃園服務中心為了積極拓展服務業務，並秉持基金會遠景「樂齡自立 · 銀享人生」的精神，讓有意願加入志工行列的民眾能了解服務資訊，辦理各項活動凝聚志工向心力及推廣雙福志願服務。

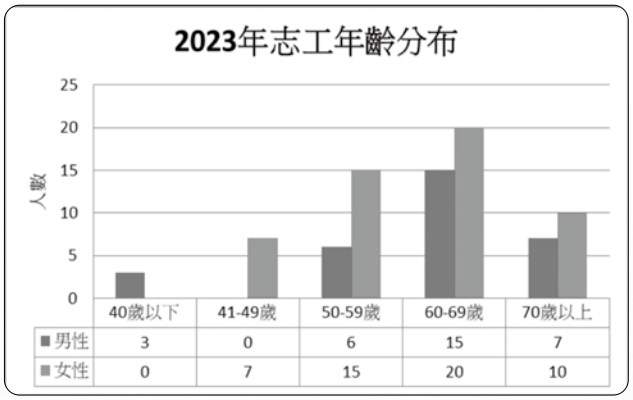
為凝聚志工向心力，及推動本會志願服務工作，透過課程訓練提升志工的專業形象和服務量能，更辦理志工旅遊活動等，吸引志工個人、團體以及熱愛投入公益活動的團體，一同響應。期待運用志願服務人力，協助本會推展 65 歲以上長者關懷服務，教導有關之社會福利服務諮詢，讓長者能感受雙福基金會溫暖及關懷的情緒支持。

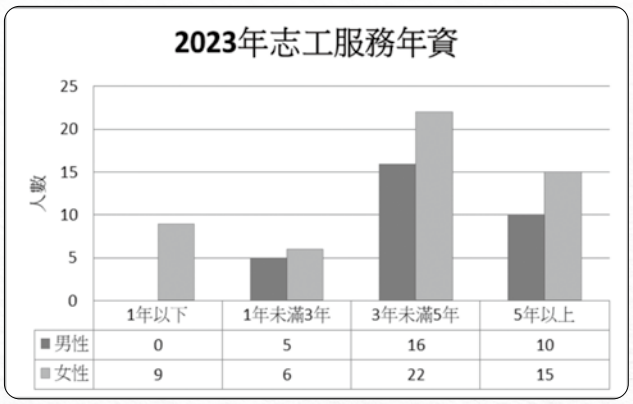
二、服務介紹

(一) 志工基本資料



1. 截止至 2023 年 12 月底桃園服務中心 (以下簡稱中心) 有列冊之志工人數為男性 29%、女性 71%，以女性志工參與服務居多。
2. 服務年資由圖表顯示參與志工為 3 年以上為最多人數，表示志工穩定且持續參與中心服務。
3. 年齡分布圖顯示中心的志工年齡介於 50-59 歲和 60-69 歲為多，表示中心志工偏中高齡，於人生退休前後的規劃，會想出來服務社會當志工。





(二)志工組別服務介紹

1. 倡導關懷人：完成受訓與實習後，提供機構長輩心理陪伴、物資支持、靈性關懷和社會互動，提高機構住民受照顧品質，並為本中心人數最多的組別。
2. 長照服務：於大溪區崎頂日照中心、憶啟漫聊社區照顧關懷據點及新成立的八德區麻園日照中心服務為主，陪伴長輩參與活動、社區適應、共餐支援和互動關心，提升長照服務的價值。
3. 獨老服務：針對桃園市各區的獨居長輩，提供電話問安、關懷訪視、相關行政支援等，與社工搭配對於長輩的服務和關心更深入。
4. 活動支援：不定期辦理長輩交流活動、擺攤宣傳等，協助假日或單次性活動，支援交通引導、行政工作、陪伴長輩等。

(三)志工服務時數統計

本中心志工皆會跨組別服務，以倡導關懷人服務人數為最多。疫情逐步開放，服務需求開始提升，志工會把握每次能服務的機會，為社會提供溫暖的力量。

組別	倡導關懷人	長照服務	獨老服務	活動支援	總計
人數(次)	87	26	28	20	161
服務時數	2,444	1,071	291	198	4,004

三、志願服務在職訓練及活動情形

(一)志工訓練：執行 2 場次的志工訓練，共 42 人次參與，提升中心志工的關懷服務品質及服務量能。

日期	主題	活動摘要	參加人數
05.24	健康與靈性關懷	從高齡者的孤單心理問題，探討人生最後一哩路的規劃，透過桌遊的方式使學員更了解靈性的意義。	20 人
08.24	調香芳療實作	透過講師介紹學習芳香療法基礎，應用自身與服務對象，並調配痠痛舒緩霜。	22 人

(二)志工活動：辦理志工旅遊 1 場，提供志工在服務之餘的福利和獎勵。

日期	主題	活動摘要	參加人數
11.04	志工旅遊	帶志工到台灣客家茶文化館品嘗茶葉 DIY 和團體活動，並藉由分組闖關遊戲凝聚志工合作精神。	33 人

(三)志工獎勵：協助志工申請獎勵表揚，鼓勵志工持續參與志願服務。

年度	主題	活動摘要	獲獎人數
2023	桃園市獎勵	李 00 美志工榮獲桃園市志工貢獻獎 - 銀質獎	1 人
2023	榮譽卡	李 00 志工參與志願服務達 300 小時 - 榮獲獎勵卡	1 人

四、未來推動方向

(一)增進志願服務參與

持續招募有意願服務高齡長輩之志工，推廣特色志願服務，提供志工參與志願服務。更藉由活動辦理提升志工自我效能，增加雙福志工的向心力及對組織的認同。

(二)保障志工服務環境

提供志工於服務場域中有充足專業的知能，及相關的意外保險，保障志工出勤時的安全。

(三)提升雙福志願服務品質

透過志工管理的教育訓練、實習活動支援、不定期個督討論，提升志工專業知能，並辦理依個別服務所需的教育訓練，多元知識課程規劃，有效提升志工服務品質。

(四)發展志工專業能力

運用志工過去職場的經歷，或個人專業長才，經驗傳承、提升優化，並落實在高齡長輩服務福利中，除了創造共榮交流，讓桃園志願服務穩定成長。



▲志願服務創意成果分享



▲志工旅遊闖關活動建立團隊默契



◀好志成雙俱樂部合影


112 年志工表揚活動

新竹縣志願服務推廣中心服務成果報告

◎新竹縣志願服務推廣中心

一、服務分享

本基金會於 2022 年起承接新竹縣志願服務推廣中心至今已進入第 2 年尾聲，持續推動「新竹人喜助人」的志願服務精神，且中心與縣府共同努力簡化多種志願服務作業申請程序，讓服務資源更貼近民眾需求。

在今 (2023) 年度辦理志工基礎及社福類特殊教育訓練、志願服務資訊整合系統課程、督導及領導等訓練課程、志工春酒活動、高齡志工靈性關懷工作坊相關活動、企業志工系列活動、志工大會師暨表揚活動等專案活動，以及管理介紹各項志願服務相關的申請、審核、培訓、行政管理及專案活動等服務，增進志工知能與提昇服務工作的品質。

積極散播志願服務種子，帶動社會大眾踴躍投入志願服務行列，藉由分享志願服務推廣中心的資源，介紹各項志願服務之諮詢、媒合、宣導、培訓、資源連結、簡化志願服務紀錄冊和榮譽卡申請流程、行政管理及專案活動等推廣志願服務。

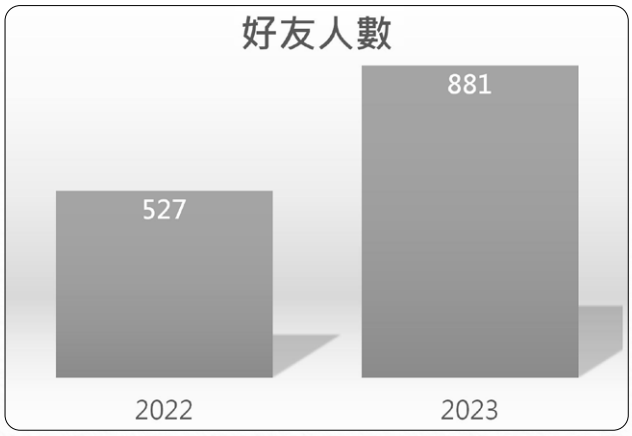
二、服務範疇介紹

(一)服務對象：志願服務法第 3 條第 1 項第 3 款規定之全新竹縣運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體與其所屬志工、各目的事業主管機關及全縣縣民。

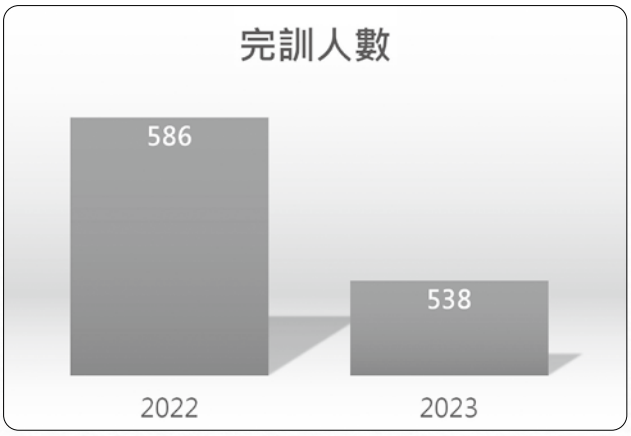
(二)服務項目：

1. 提供單一窗口諮詢志願服務相關法令及資源。
2. 提供單一窗口媒合志願服務工作及志工需求。
3. 定期辦理志願服務法定及相關教育訓練。
4. 協助竹縣社福及綜合類運用單位核發志願服務紀錄冊。
5. 協助全縣不分類別運用單位核發志願服務榮譽卡。
6. 規劃多元特色方案，吸引縣民加入志願服務行列。

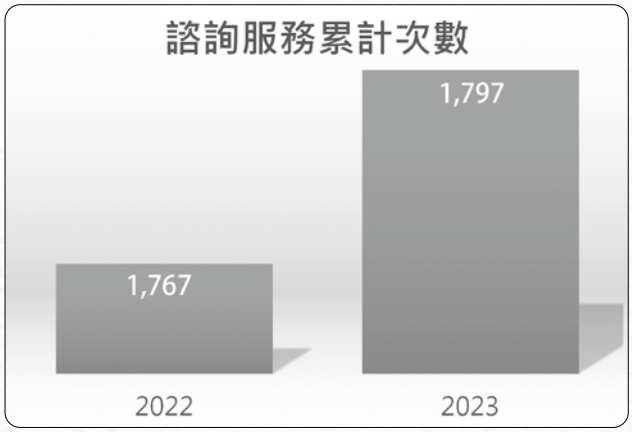
三、服務資料分析



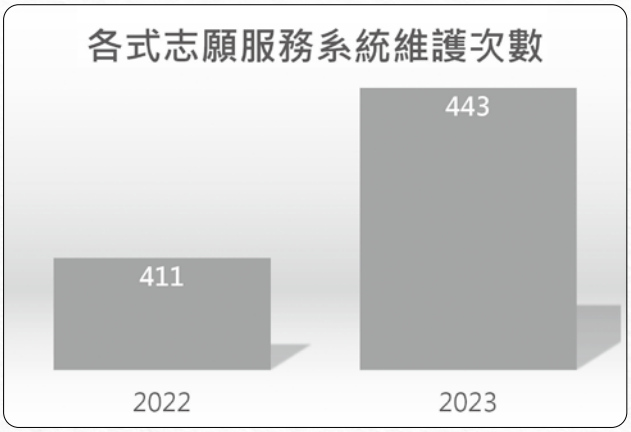
▲行銷宣導 -LINE@



▲志願服務教育訓練 - 完訓人數



▲行政管理 - 諮詢服務方式



▲行政管理 - 各項系統管理維護次數

四、本方案服務成果

(一)資訊公開與行銷整合

1. 網絡宣導：

(1) 新竹縣志願服務推廣中心官方 LINE：功能有張貼貼文、追蹤、一對一聊天，計 881 人加入好友。

(2) 中心公務 E-MAIL：提供單位、民眾的諮詢管道共 513 封信件。

(3) PODCAST：累計錄製 3 個志願服務單元，每個單位至少 20 分鐘。

2. 志願服務刊物：發行 2 本刊物，分別於 2023 年 7 月發行 NO.73 期刊物、113 年 1 月發行 NO.74 期刊物。

3. 志願服務相關系統管理及維護

(1) 管理及維護新竹縣志願服務推廣中心網站：每季定期召開中心維護季會議並請廠商定期維修，新竹縣志願服務推廣中心官方網站維護功能項目皆正常運作。

(2) 管理及維護衛福部志願服務資訊整合系統：累積提供 443 次管理及維護諮詢服務。

(3) 持續更新各志願服務目的事業機關及轄下志願運用單位資訊，累計 112 筆單位資料。

4. 志願服務宣導活動：發展志願服務內涵著色本 2.0，增加更多的志願服務內涵介紹；設計與印製 1,000 本寓教於樂與傳達志願服務精神及意象的著色本，搭配國語、客語、英語及泰雅族語等文字內容，讓社會大眾及大、小朋友能夠認識志願服務的多元文化。

(二) 志願服務培力訓練

1. 課程類型

圖表 1：本 (2023) 年度
志願服務訓練課程辦理統計說明

NO	類型	場次	完訓人數
1	志工基礎及社福類特殊教育訓練	5	340
2	志工督導訓練	1	63
3	志工領導訓練	1	52
4	衛生福利部資訊整合系統教育訓練	2	83
總計			538

(三) 人力管理及媒合

1. 志工人力媒合服務

志工媒合包含協助各志願服務運用單位尋找志工，亦包含協助志工夥伴尋找適合的服務單位。是以，推廣中心的平台功能亦包含協助雙方媒合，以利共同提高公共事務效能及增進社會公益。本 (2023) 年度共協助刊登 22 筆媒合資料，需求共 315 人次，媒合 219 人次。

(四) 行政管理

1. 志願服務各項業務諮詢服務

諮詢服務為志願服務推廣中心辦理資源連結及資訊整合平台之基本，所服務之對象基本包含：各目的事業主管機關承辦人員、各志願服務運用單位承辦人員、對於成立志願服務運用單位有意願之團隊、已取得志願服務紀錄冊之志工及一般民眾。

圖表 2：本 (2023) 年度受理諮詢方式統計表

年度 / 方式	全年	百分比 %
來電	501	39%
親臨	13	1%
電子郵件	405	32%
LINE	362	28%
總計	1,281	100%

2. 志願服務各項業務諮詢量分析說明

(1) 分析說明：本 (2023) 年度前 2 高受理諮詢方式為來電 (39%)、電子郵件 (32%)。主要諮詢內容前 3 名分別以「榮譽卡 35% 」、「紀錄冊 21%」、「教育訓練 16%」，其諮詢內容如：榮譽卡申請規定、紀錄冊如何申請，以及教育訓練課程、查詢是否報名成功等問題詢問。

圖表 3：本 (2023) 年度受理諮詢內容統計說明

類別	諮詢內容 / 月	全年	總計 %
資訊整合	帳密查詢	64	4%
	基本操作	188	10%
人力媒合	媒合相關	50	3%
	刊登召募	27	2%
行政管理	紀錄冊	355	20%
	榮譽卡	598	33%
	獎勵表揚	37	2%
教育訓練	教育訓練諮詢	276	15%
	講師引薦	21	1%
社福運單	社福運單輔導	42	2%
專案活動	高齡志工	37	2%
	企業志工	62	3%
	志工大會師	40	2%
諮詢服務次數總計		1,797	100%

3. 製發及查核社會福利類及綜合類志願服務紀錄冊、榮譽卡

(1) 2023 年度製發及查核社會福利類及綜合類志願服務紀錄冊 372 本。

(2) 2023 年度製發及查核全縣榮譽卡 600 張。

(五) 組織管理

針對於志願服務發展上有疑問或困境之志願服務運用單位辦理輔導計畫，2023 年度已輔導訪視 50 家運用單位。

(六)專案活動

1. 高齡志工：推展靈性照顧理念及相關政策，辦理高齡志工生命繪本與靈性關懷服務培訓基礎與進階工作坊，已於5/26、5/27、5/28辦理基礎工作坊，6/16、6/17辦理進階工作坊，共計165人次參與。
2. 企業志工：連結企業單位推動志工公益服務3場次。

(1)「同明相照 東風化雨」地球村文化寫作與閱讀體驗營：

① 7/29辦理遊戲化教學工作坊：共15人參訓，連結聯發科寫作社及樂寫公益網規劃8/17營隊活動內容。

② 8/17辦理寫作營隊：17位小學生參與，召募11位志工(6位青年志工、4位企業志工、1位高齡志工)，以及結合新埔鎮照東國小、鹿鳴社區發展協會協助營隊的進行。

(2) 9/2辦理「聽見心服務」企業志工一日志工服務：連結久元電子股份有限公司志工社15人，協助天使之音協會辦理手語翻譯成果發表會活動。

(3) 9/24辦理「志同企合*喜助人」企業志工服務體驗活動：辦理一日志工體驗活動，共23人參與。

3. 志工大會師暨表揚活動

(1) 2023/12/03上午辦理，共700人參加。

(2) 表揚金級獎志工有57名、銀級獎志工66名、銅級獎志工114名、榮譽獎志工187名，共424人。

(3) 連結4個單位進行節目表演：中華大學競技啦啦隊、新竹縣四謙友愛志工守望相助協會、新竹縣家祿儲蓄互助社、中國醫藥大學新竹附設醫院志工隊。

4. 連結10個單位協助活動支援，協助各項活動任務的分工：新竹縣社區學習照顧服務協會、新竹縣銀髮族協會、社團法人新竹縣志願服務協會、新竹縣湖口鄉老人會、新竹縣湖口鄉卓越志工協會、新竹縣竹北市竹北社區發展協會、新竹縣竹北市樂齡學習中心、楊姓宗親湖豐協會、新竹縣天使之音協會、中華大學觀光與會展活動學系。

五、未來服務推動趨勢與展望

新竹縣志願服務推廣中心業務上在2024年秉持「新竹人喜助人」的精神， 在未來推動上，有三大方向；

第一，幫助民眾認識新竹縣多元的志工服務模式(例如：鳳凰志工、文化志工)；以及多元文化志工的經驗分享(新住民志工、原住民志工)。

第二，為企業志工研發不受拘限「竹企線上服務」讓竹縣科技城的優勢發揮，不侷限實地的志工服務，設計3款線上公益服務方案，讓企業能參與。

第三，建置高齡志工達人資料庫。

(一)蒐集並建置具專才的高齡志工達人資料庫，使高齡志工人力資源更有效率運用，並藉由活動、課程進行實地分享，創造高齡志工發揮的舞臺，展現其自我價值及專才，使高齡者能於社區服務中發展自己的第二人生，延緩老化。

(二)創造高齡志工分享個人服務經驗與特殊專長的平台，如社區據點講座分享、高齡志工達人專長秀、藝術創作及手作等。同時為鼓勵高齡志工達人，規劃「耆珍藝寶」方案，輔導協助運用單位成立「耆珍藝寶」高齡志工服務團隊，以及協助辦理在地高齡志工教育訓練及服務方案。


倡導關懷人培訓進階課程

新竹縣長照住宿式機構老人倡導及關懷服務成果報告

◎新竹服務中心

一、服務分享

徐伯伯個性怕生、防備心較重，起初倡導關懷人關心長輩的時候，徐大哥十分抗拒，全程低頭、玩手指，主動找他聊天時，伯伯會不耐煩的回應「不要」、「你走開」。

透過與機構社工討論長輩的狀況，以及後續倡導關懷人每月倡導關懷訪視的陪伴，徐大哥終於在 2023 年 10 月份和倡導關懷人有所互動，並且展露笑容。

倡導關懷人是「類家屬」的陪伴，維護機構住民應有的權益，讓長輩遠離照顧疏忽、老人虐待等侵權問題，提供社會心理支持、改善照顧品質，成為機構和住民之間溝通的橋樑。

二、服務範疇介紹

面對即將來臨的超高齡社會，除高齡者的身心靈健康議題外，由於現代社會家庭組成結構的變化，大眾對於機構長照需求也是越發增加。為促進大眾對老年長期照顧權益的重視與關注，2013 年中華民國老人福利推動聯盟開始積極於各縣市推動「獨立倡導服務 (後稱獨立倡導關懷服務)」，盼藉倡導關懷人「類家屬」角色，每月 2 次定期探視機構內無家屬或家庭支持薄弱 (家屬探視頻率偏低) 的長輩，提供人際互動機會、心理陪伴，進而鼓勵長表達出內心想法，促進照顧權益及服務需求能即時獲得確保與回應。

本會自 2023 年 2 月 9 日起受新竹縣社會處委託辦理倡導服務方案，服務對象為：居住於縣內合法設立之住宿式長照機構，且符合「無家屬」、「有家屬，但其未經常至機構探訪」、「其他經機關 / 機構評估需關懷者」。

三、服務資料分析

(一) 倡導關懷人培訓

本次為新竹縣首次辦理倡導關懷人培訓，在宣傳招募階段在公部門協助下，有多篇新聞報導露出，報名相當踴躍熱烈。逾 100 位報名者中，有近 2 成來自鄰近苗栗或新竹市，竹縣境內則有超過半數來自竹北市；報名者年齡以 61-70 歲最多 (35%)、其次為 51-60 歲 (27%) 和 41-50 歲 (19%)。

扣除課前來電取消或臨時有事未能出席者，3 月 31 日於新竹縣府前棟二樓簡報室辦理的基礎培訓課程，共有 68 人出席。進階培訓課程則於 4 月 8、9 日在縣府前棟三樓第二會議室 & 簡報室辦理，分別有 61、55 人參加。

(二) 倡導關懷人團督

針對倡導服務議題討論，提升倡導關懷人對服務之理解，解答相關疑惑，並提升倡導關懷服務品質，增進倡導關懷人彼此間的認識，促進社工對倡導關懷人的近況有所掌握。邀請輔仁大學社會工作學系王潔媛副教授擔任團督主席，針對討論議題給予專業建議，穩定新竹縣倡導關懷服務品質。2023 年本會辦理期間，分別於 4、7、8、9、10、11 月各辦理一場次團體督導。

日期	主題	活動摘要	參加人數
2023.04.26	ACC 共享空間－莊敬教室	開始服務前應做什麼準備	倡導關懷人 34 人
2023.07.13	新竹縣政府－三樓簡報室	獨立倡導關懷人的分工與服務模式建構	倡導關懷人 24 人
2023.08.23	新竹縣政府－地下共享教室	訪視紀錄要點與練習	倡導關懷人 22 人
2023.09.14	新竹縣政府－三樓簡報室	個案服務議題及案例演練	倡導關懷人 15 人
2023.10.14	新竹縣政府－三樓簡報室	個案服務議題及案例演練 + 訪視紀錄要點	倡導關懷人 14 人
2023.11.16	新竹縣政府－三樓簡報室	老人權益倡導原則與全人關懷	倡導關懷人 18 人



▲ 倡導服務 - 手指運動

(三) 持續教育訓練

因倡導關懷人每位職業、特性皆不同，為了持續提升新竹縣倡導關懷人知識，並運用於倡導關懷服務中。2023 年本會辦理期間，分別於 8、11 月各辦理一場次持續教育訓練。

日期	主題	活動摘要	參加人數
2023.08.23	新竹縣政府－地下共享教室	倡導關懷人團體動力、凝聚力	李明峯老師
2023.11.16	新竹縣政府－三樓簡報室	溝通技巧＆同理心演練	何育修心理師

四、個案服務成果

本方案設置兼職社工督導、專職社工人員各 1 名，服務流程為社工至機構初訪長輩，評估符合服務對象後方開案服務。雖於 4、5 月因家庭、健康等因素導致專職社工人力轉換，但期間仍持續至機構訪視。相關資料如下表所示：

2023 年	3 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
初訪人數	22	24	10	20	5	27
開案人數	9	21	3	11	5	12

＊由於服務量能不均、個案狀態變動或機構訪客規範，開案人數不等於實際服務人數



▲ 倡導服務 - 歡樂桌遊

自 6 月 14 日起，第一組倡導關懷人開始進入實地服務，後續也透過社工持續努力的媒合安排，逐步擴增倡導關懷服務。截至 2023 年底，有簽署合作意向書之機構共 18 間，其中 13 間有倡導關懷服務進入；上線倡導關懷人共 29 位，其中男性 4 位，女性 25 位 (包括夫妻檔 1 對)；服務對象累計 49 位，含過世及轉出者 8 位。

2023 年	出勤人數	出勤人次	服務人數	服務人次	服務中機構
6 月	6	8	9	16	3
7 月	7	10	11	12	4
8 月	16	33	23	84	6
9 月	25	41	39	100	12
10 月	21	35	32	81	8
11 月	24	44	36	115	12
12 月	29	54	41	113	13
累計	-	225	-	521	-

- 出勤人次：倡導關懷人數 * 訪視機構次數 (扣除訪視未遇)
- 服務人次：倡導關懷人數 * 長輩人數 * 該月訪視次數
- 服務中機構：有倡導關懷人進入服務的機構間數
- 服務中機構 13 間：
  - 竹北市：老人安養中心、馨緣老人長期照顧中心、建安長期照顧中心
  - 竹東鎮：長安養護中心、慈恩養護中心
  - 新埔鎮：新埔家園老人長期照顧中心、新埔仁愛長期照顧中心
  - 新豐鄉：立慈養護中心、廣慈養護中心
  - 芎林鄉：保順養護中心
  - 湖口鄉：長春長期照顧中心、新湖長期照顧中心、竹光長期照顧中心



▶ 倡導服務 - 陪讀繪本

五、未來服務推動趨勢與展望

(一) 精準招募新竹縣倡導關懷人

因新竹縣地理屬東西向狹長型，為充實各鄉鎮市倡導關懷服務量能，將特別針對湖口鄉、芎林鄉、竹東鎮等行政區，配合本會其它業務同仁至當地社區輔導訪視時，一併進行業務宣導，提升各社區、單位志工對倡導關懷服務理念、服務方式的了解，並鼓勵請託協助廣為宣傳週知，以期未來更多在地民眾加入倡導關懷行列。

(二) 發掘潛在服務需求

新竹縣 2023 年開始辦理倡導關懷服務，除初期縣府提供之名單外，中後期大多由機構推介提供有需求名單，再由社工初訪評估是否開案列冊。惟因各機構人員對倡導關懷服務內涵仍持續了解中，部分所提名單可能暫未符合，且此方式也可能無意間產生遺漏。未來除前述方式外，也將與公部門溝通由其定期提供相關安置名冊，提升社工初訪及發掘潛在需求的主動性，藉此促使更多長輩有機會接受倡導關懷人的服務。

(三) 鼓勵團督、持續教育訓練之參與

辦理團督、持續教育訓練，是為倡導關懷服務品質及穩定性提升的方式之一，藉由服務經驗交流、學習相關專業知識、團體動力與彼此支持，幫助過程中更瞭解服務對象的需求，提供更適切服務。因此，我們除事先蒐集服務過程面臨之議題、問題，由團督老師引導討論並給予回饋外，也將設計運用多樣方式 (獎狀、小獎品、公開表揚 … 等) 鼓勵倡導關懷人出席，同時也將開始要求最低場次之參與。



急難救助



陪同就醫

新竹縣偏鄉獨居長輩服務成果報告

◎新竹服務中心

一、服務分享

本基金會於 2023 年起承接新竹縣五峰鄉獨居老人電話關懷案，持續秉持「展望福利熱誠服務」的精神，並與縣府共同關懷新竹縣五峰鄉長輩，透過關懷，能了解有需要的長輩服務的需求，並連結適合的資源進駐。以及，近年來本基金會在桃園市推動陪同就醫服務後，有感有越來越多長輩會面臨獨自就醫的辛苦，尤其是屬於資源本就不豐沛的經濟弱勢獨居長輩會更加辛苦且會因為考量醫藥費是對生活極大的負擔，因此延宕就醫讓生命落入更大的風險。因此，新竹服務中心在 2023 年推動新竹縣弱勢長輩重大傷病急難救助專案且同步推動陪同就醫服務，並連結企業資源提供營養品、輔具、專業物資…等，給於資源支持，讓弱勢長輩能安心看病、安心養病。

二、服務範疇介紹

(一) 服務對象：

1. 五峰鄉電話關懷問安專案：年滿 65 歲居住於新竹縣，無直系血親卑親屬或直系血親卑親屬未居住於新竹縣，且有以下情形之一者：

(1) 獨自居住。

(2) 同住者無照顧能力。

(3)65 歲以上夫妻同住。

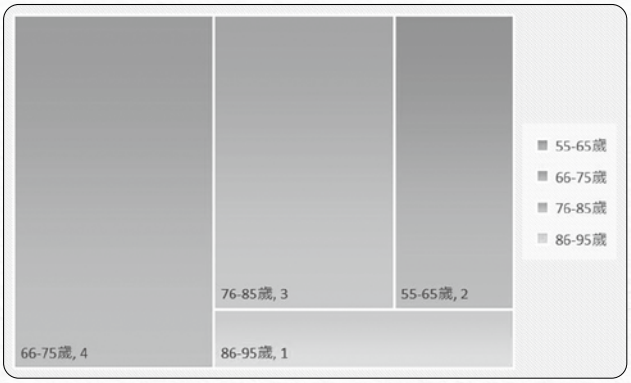
(4) 經社會處訪視評估需列冊關懷之老人。

2. 新竹縣重大傷病急難救助專案：原住民年滿 55 歲或非原民身分年滿 65 歲的新竹縣經濟弱勢長輩且有發現有重大傷病或評估有必要治療行為或相關專業輔具協助生活，但無法負荷相關醫療、醫材或輔具費用者，為申請重大傷病急難救助專案資源優先者。

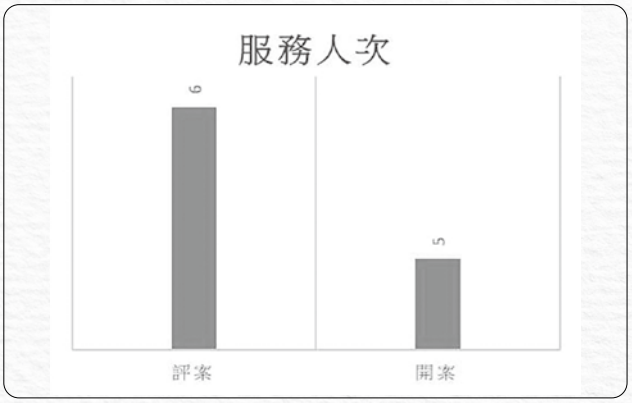
(二) 服務項目

1. 電話問安。
2. 關懷訪視服務。
3. 社會福利資源連結
4. 低溫特報加強關懷訪視。
5. 天然災害宣導及預防。
6. 陪同就醫服務。
7. 重大傷病急難救助服務。

三、服務資料分析



▲重大傷病急難救助人次



▲陪同就醫服務總人次



▲電話問安關懷總人次

四、本方案服務成果

新竹服務中心在 2023 年推動新竹縣弱勢長輩重大傷病急難救助專案，共計有 10 位長輩，服務 14 人次，並連結企業資源提供營養品、輔具、專業物資等價值總計為 10 萬 7 仟元的資源支持，讓弱勢長輩安心養病。且同步推動陪同就醫服務，評估符合申請條件之服務為 5 人次；其服務量較少原因是因為長輩案主多數已有申請長照資源，秉持資源不重疊浪費原則，因此在服務初期謹慎評案。以及自 2023 年 7 月起開始服務五峰鄉電話關懷問安專案，共計服務 414 人次。

五、未來服務推動趨勢與展望

(一)持續辦理電話問安關懷服務：讓個案感受到社會對他們的關心與關懷，並從電話問安過程中，察覺有服務需求的老人家，並進而提供服務或轉介連結。

(二)持續辦理陪同就醫服務：讓有需要的弱勢長輩可安心就醫安心養病，並期盼能推動到新竹縣交通較不便或偏鄉鄉鎮，讓有需要的長輩可申請服務，作為安心養老的服務措施。



▲2023 年菜 - 雙福捐贈


持續教育訓練 - 夢想人生桌遊


倡導關懷人 - 陪伴長者聊天

苗栗縣倡導關懷服務計畫成果報告

◎苗栗服務中心

一、服務分享

2023 年為本會於苗栗縣執行老人福利機構倡導關懷的第一年，倡導關懷人從招募至培訓而後正式上線，已是 2023 年 5 月。各組倡導關懷人服務迄今，約有半年服務時間，雖為服務新手，但其對長者的服務熱忱及用心付出，彌補了服務經驗的不足，也縮短與長者關係建立的時間。

在倡導關懷服務過程中，有一位倡導關懷人曾表示，服務初期，自己並不曾想每個月至機構陪伴長者，能為長者帶來多大改變，畢竟我們不是長者真正的家人，也未參與其過去生活，即使後期建立起關係，仍難跨越真正親屬這條界線。直至 2023 年 10 月到機構陪伴長者時，倡導關懷人和長者聊起家庭，長者敞開心扉和倡導關懷人談及過往，說到家庭成員和彼此關係時，不免情緒激動落淚，這是長者第一次展現有別於以往倡導關懷人訪視時不曾見過的樣態，也間接明瞭倡導關懷人在無形中已和長者建立起關係。長者如今的改變，讓倡導關懷人打破服務初期的思維框架，重拾對倡導關懷服務的信心及獲得成就感。

二、服務範疇介紹

全台自 2018 年起正式邁入高齡化社會，推估至 2025 年時將進入超高齡社會，即見人口老化將帶來醫療與長照需求的快速增加。隨著高齡化速度的加快，老年人的基本安全與人權維護亦越發被重視。近幾年來，台灣老年人住宿機構數量已逐步成長且達一定量的規模，但住在機構的長者能否依照個人期待與需求，在機構安享晚年，實為人權至上世代關注的議題。

有鑑於台灣老年人在機構受照顧的過程中，易有受虐情形，尤其是機構長者在缺乏家人、友人或較廣泛的社區支持網絡時，更易面臨到照顧疏忽或受虐等侵權問題，以致不敢表達自己的想法與需求。此外，現況機構多面臨照顧人力短缺現象，尚無法以長者個別化需求進行照顧，以致忽略長者真正需求與感受。因此，為維護長者在機構的權益與生活品質，並鼓勵長者適時表達自己的想法，老人福利推動聯盟自 2013 年開始，推動台灣獨立倡導制度，藉由專業培訓機制，培養倡導關懷人的專業能力，以類家人身分提供缺乏家屬關懷與權益保護的服務。

本會苗服中心自 2023 年 1 月起承接苗栗縣政府委託辦理之老人福利機構老人倡導關懷及訪視服務計畫，以實際居住於苗栗縣立案之老人福利機構或與縣府簽約之住宿機構，年滿 65 歲以上長者及缺乏家屬關心者為服務對象。本會在確認服務對象後，亦會媒合倡導關懷人每月至機構關懷及陪伴長者，傾聽長者心聲，成為機構與住民橋樑，為其發聲，並透過了解雙方需求以尋求共識促進協調。此外，也期待透過倡導關懷人的介入，協助長者增加信心及決策力，讓其不論在任何時候，都能自我倡導，維護權益。

三、服務資料分析

(一)服務對象分析

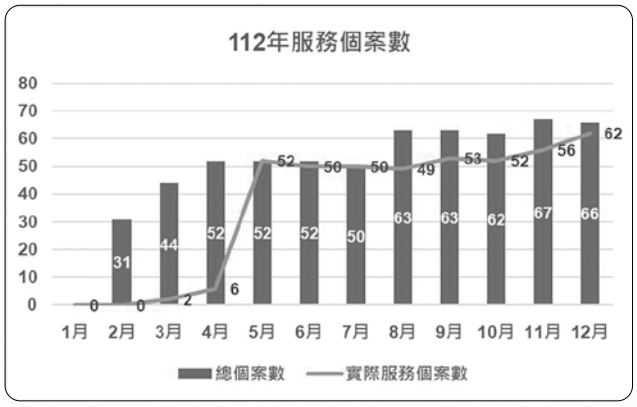
1. 服務區域及合作機構分布情形

2023 年苗栗倡導方案服務對象，包括居住於老福機構、護理之家，且符合倡導服務對象者，並無設籍苗栗縣之限制。個案來源以縣府提供之失依及公費安置個案名單，或各機構窗口通報需求名單為主。

本會服務的行政區為主要集中於苗栗市、竹南鎮、頭份市、南庄鄉、通霄鎮、苑裡鎮、獅潭鄉，共 7 個行政區，9 家住宿機構。此外，本會亦媒合倡導關懷人跨轄服務 2 家與縣府簽約之住宿機構，分別為台中縣外浦區及彰化縣埔心鄉。2023 年共與 11 家老人福利機構及長照機構合作。

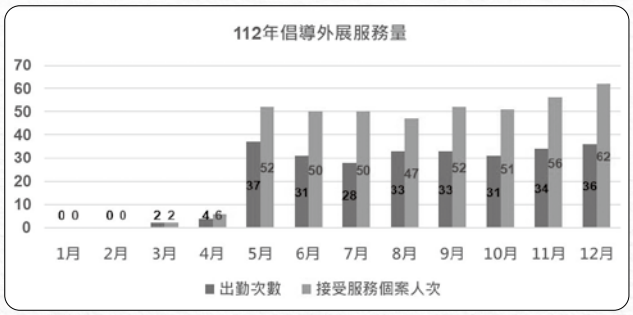
2. 服務案量

統計至 2023 年 12 月底，在冊個案共計 66 位，其中有 4 位個案雖已初評開案，但尚未媒合上倡導關懷人提供服務，故實際有接受倡導關懷服務者為 62 位個案。



3. 外展服務量

統計 2023 年倡導關懷人至機構服務情形，2023 年媒合 18 位倡導關懷人上線服務，共出勤 269 人次，訪視 428 人次。



(二)倡導關懷人團督

為了解倡導關懷人服務過程所遭遇之困難，確保服務品質與方向一致，倡導方案定期舉辦團體督導，溝通服務時所遇到的困境。除由同儕討論，彼此分享經驗並發揮支持力外，也邀請專家學者督導，針對議題給予專業建議，穩定服務品質。2023 年本會分別於 3、5、7、10 月各辦理一場次團體督導。

日期	地點	主題	參加人數
2023.03.13	雙福苗服中心	倡導計畫及訪前事項說明	倡導關懷人 27 人
2023.05.13	雙福苗服中心	訪視服務議題討論	倡導關懷人 10 人
2023.07.11	雙福苗服中心	如何增進與機構長者的有效互動	倡導關懷人 17 人
2023.10.24	苗栗縣政府	助人工作者面對壓力的自我調適	倡導關懷人 12 人

(三)倡導關懷人訓練

為促進倡導關懷人提升個人服務技巧與知能、彼此間熟識互動、凝聚力及服務認同感，願嘗試運用於未來訪視中，於2023年辦有三場持續教育訓練課程，各課程辦理情形如下：

日期	地點	主題	參加人數
2023.05.13	雙福苗服中心	同理心訓練	倡導關懷人10人
2023.07.11	雙福苗服中心	用肢體與聲音說故事	倡導關懷人17人
2023.10.24	苗栗縣政府	夢想人生桌遊	倡導關懷人12人

四、未來服務推動趨勢與展望

(一) 提升服務案量

2023年為苗栗縣倡導關懷服務的初創期，故個案來源以縣府提供之失依及公費安置個案名單為主，但案量不多。在服務的這一年裡，本會也嘗試拜訪機構爭取合作機會，礙於許多機構對倡導關懷服務尚不熟悉，聽到倡導二字，難免有些抗拒，擔心是縣府派員監督機構的照顧品質，故對倡導關懷人的進入，通常會以疫情管制為由初步婉拒。但在經過本會社工對倡導關懷服務的介紹後，部分機構對倡導關懷服務有一定的認識，也願意讓倡導關懷人進入機構陪伴長輩，惟拜會機構爭取合作的過程會耗費較長的時間宣傳服務，2023年僅成功爭取與一間長照機構合作。因此，本會期待於2024年加強服務宣傳，如：製作宣傳DM、辦理宣傳講座及進行媒體宣傳等方式，讓更多人能認識倡導關懷服務，有助案量提升。

(二)穩定及增加倡導關懷人力

有鑑於2023年為本會於苗栗推動倡導關懷服務初期，且苗栗幅員甚廣，倡導關懷人招募及穩定留任為此階段的重要任務。為使倡導關懷人能在服務的過程中獲得成就感，增加服務信心，本會定期辦有團體督導會議、持續教育訓練及成果分享會，期待藉由專家實務經驗的分享，解答倡導關懷人在服務過程中所遇到的問題，同時本會也會邀請專業講師，指導服務提供的方法，以拉近和長者間的關係及增加人際互動。此外，在歲末年終之際，本會亦透過成果分享會之辦理，讓倡導關懷人分享一年的服務心得，讓彼此互相學習，提升服務專業度及服務品質。

(三)提升倡導關懷服務品質

為持續提升服務品質，本會除辦有倡導關懷人團督及持續教育訓練外，盼透過不定期個督、社工跟訪及聯繫機構窗口等方式，了解倡導關懷人的服務情形，並適時給予心理支持及指導。此外，為使倡導關懷人能遵循服務守則，設有年度管考機制，對於尚待改進者，會由社工予以個督輔導，對輔導後仍未能達成要求者，將轉銜至基金會其他志願服務，平衡服務品質及負擔。



▲倡導關懷人分享服務過程



志工訓練

苗栗縣獨居老人關懷服務計畫成果報告

◎苗栗服務中心

一、服務分享

看著房子外的雜草重生，里長告訴我隨時會有蛇出沒，請我多加留心；和里長踏進屋內，印入眼簾的是前一日的積水滯留在屋內和蜷縮在椅子上的獨居長者何伯伯在不斷低喃好痛，社工立刻撥打 119，先把眼前的問題趕緊解決…，這是 2023 年年底的最後一案，但也是苗栗獨老案的日常。

為了建構獨居老人安全網，除了強調社工的專業外，我們大量的招募和訓練志工，把低危機的獨老交給志工，每月 4-8 次的關懷訪視和不定期的電話問安，隨時掌握低危機獨老的人身安全和解決其孤寂感問題。志工與社工無障礙的溝通回報機制，讓社工滾動式修正獨老生活情形，故當獨老生活狀況改變提升到中高危機時，社工可立即連結資源協助解決問題。

二、服務範疇介紹

(一)服務對象

苗栗縣列冊獨居老人：年滿 65 歲以上，實際居住苗栗縣 (未有設籍之限制)，並符合以下情形之一者：

1. 獨自居住。
2. 雖有同住者，但其同住者符合下列狀況，列入獨居：
   (1) 與案主同戶者皆為「無照顧案主能力者」或同住家屬均缺乏生活自理與照顧能力。
   (2) 有子女或與子女同住或同戶籍，但子女未經常與其居住 (連續 3 日以上有單獨居住事實)。
   (3) 有同住者，且同住者均 65 歲以上無照顧案主能力或缺乏生活自理能力之老人。
3. 經社會局或相關局處評估需列冊需關懷之老人。

(二)服務項目

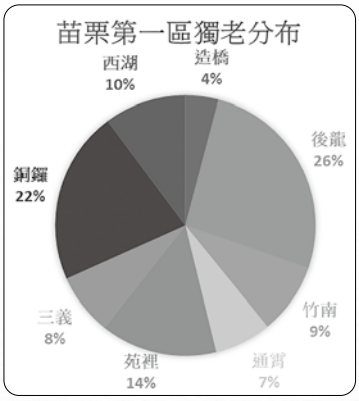
以個案管理方式提供獨居老人關懷服務：確認獨老需求並結合各網絡單位，如衛政(長照、醫院)、社政(縣府、社福中心和民間團體)等跨專業協調，以滿足服務對象所需之服務；其主要服務項目如下

1. 關懷訪視
2. 電話問安
3. 就醫協助
4. 生活協助
5. 安全協助
6. 福利服務諮詢
7. 連結相關資源

三、服務資料分析

(一)各鄉鎮個案數量

鄉鎮	人數
造橋	21
後龍	134
竹南	45
通宵	36
苑裡	74
三義	39
銅鑼	110
西湖	52
總計	511



(二)各項服務人數

月份	高危機(人次)		中危機(人次)		低危機(人次)		就醫協助	生活協助(關懷物資)	安全協助(居家安全)	福利服務諮詢	連結相關資源
	實地訪視	電話問安	實地訪視	電話問安	實地訪視	電話問安					
1月	2	2	9	7	173	199	0	156	0	20	32
2月	8	12	36	31	131	292	1	116	0	18	20
3月	18	22	19	23	140	333	3	74	1	22	35
4月	11	14	35	21	225	312	2	119	0	20	33
5月	15	2	110	27	1303	128	1	507	0	28	42
6月	14	8	142	18	1483	90	1	1113	0	30	30
7月	5	0	177	32	1613	90	2	1070	0	42	28
8月	10	4	115	35	1660	114	1	1100	0	48	32
9月	10	3	116	36	1684	76	2	950	0	55	40
10月	14	4	119	46	1599	130	4	980	1	46	42
11月	17	5	74	10	1477	112	1	1100	0	60	33
12月	22	6	89	26	1500	110	2	1100	0	51	35
總計	146	82	1,041	312	12,988	1,986	20	8,385	2	440	402

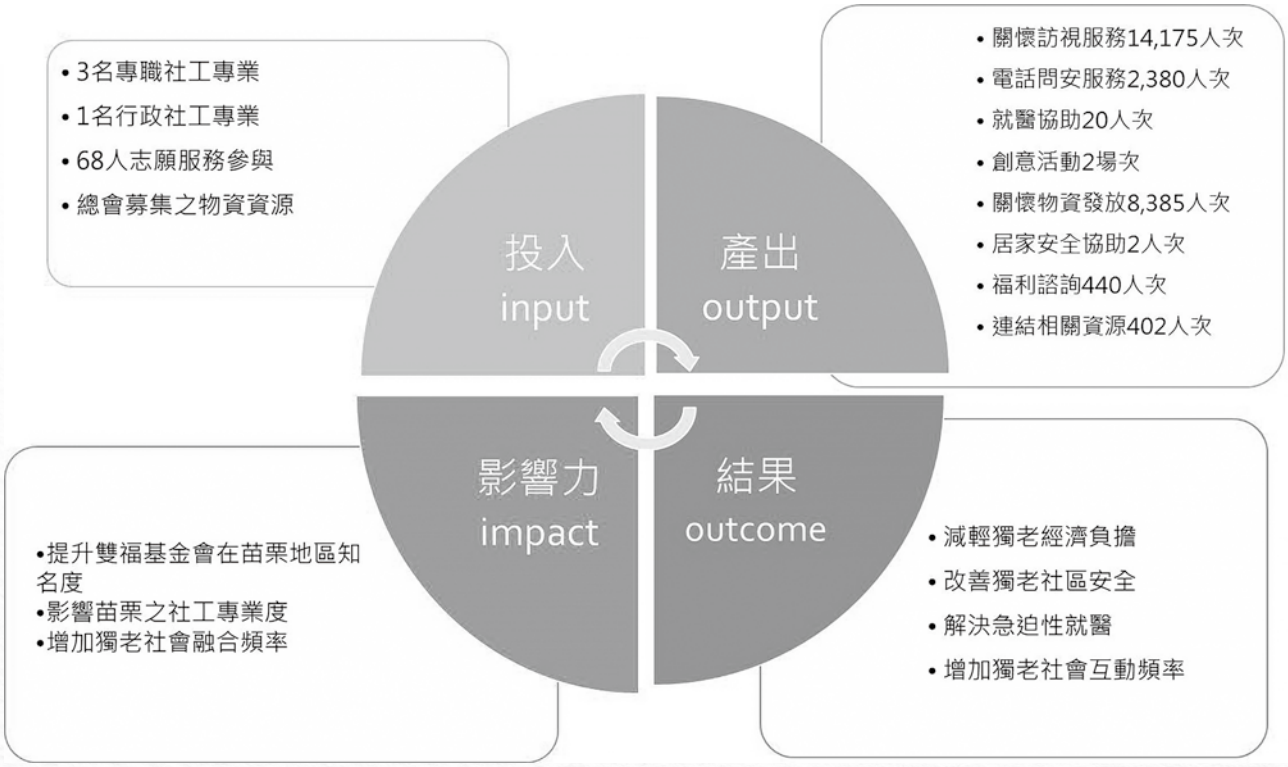


◀埔頂志工6月訪視

(三)活動辦理

1. 創意活動－正念園藝療癒。
2. 創意活動－青銀共創－健康共煮活動方案。
3. 聯繫會議。
4. 志工教育訓練。

(四)社會影響力



四、未來服務推動趨勢與展望

(一)獨居老人關懷服務的推廣：苗栗縣2023年12月底第一區8鄉鎮的戶政系統顯示65歲以上單獨戶為9,949戶，然目前我們總開案量僅有1,199人，僅有12%獨居老人獲得此計畫的照顧服務，尚有許多的進步空間。

(二)去標籤化：一般民眾對獨老權益維護較無概念，常常將獨老標籤化，進而影響其租屋、就醫等權益，故後續將強化獨老權益倡導，建構友善的獨友善的獨居住環境。

(三)人力資源是服務的基礎：本服務計畫投入許多專業服務人力，故人員培訓及留任尤為重要，而在後疫情又是個缺工的時代，如何招募合適的社工和志工，且穩定服務，並提供適切的教育，使服務品質愈加提升。



▲一月份訪視第二組



▲0526 正念園藝



預防延緩失能課程 - 正確運動訓練營

嘉義縣阿里山鄉新美文化健康站成果報告

◎阿里山關懷服務中心

一、服務分享

基金會深根部落照顧多年，對於原鄉部落在地照顧的議題推動上不遺餘力，自於2016年持續辦理新美文化健康站，服務至今已9年，透過計畫執行提供部落55歲以上健康、亞健康、衰弱及輕度失能長者照顧服務，並積極培力在地照顧人才，提供因地制宜之長期照顧服務，連結在地資源共同營造部落友善高齡環境，並串連部落不同世代推動文化傳承，期許營造部落集體照顧模式。

二、服務範疇介紹

文健站每周一至五提供照顧服務，服務內容包含健康量測、預防及延緩失能課程、心靈文化課程、電話關懷、居家訪視關懷、交通接送及餐飲服務(共餐或送餐)等，透過課程設計結合部落文化元素，讓長輩能有多元的學習與參與。另，針對無法參與站內活動之長輩，提供外展服務，定期進行電訪或家訪掌握部落長者狀態，並適時提供需求轉介及資源連結，例如醫療、社福及長照等資源，提升部落連續性且不離部落的照顧服務。

三、服務資料分析

文健站服務時間為每周一至五上午八點至下午四點，提供長者多元的照顧服務，其中包含(一)簡易健康照顧。(二)課程活動，包含延緩老化失能活動、活力健康操、肌力與體能訓練、文化藝術課程、心靈課程、文化音樂活化腦力等。(三)營養餐飲(共餐或送餐)。(四)電話問安及居家關懷。(五)生活與照顧諮詢。(六)量能提升。(七)運用志工及連結、轉介。(八)交通接送等服務。

名　稱	服務時間	辦理地點
新美文化健康站	每週一至週五	阿里山鄉新美村4鄰65號

四、個案服務成果

(一)說明

2023 年度文健站整體規劃以多元課程與服務發展為主軸，提升長者健康識能進而達到延緩老化或失能之效益。統計 2021 年至 2023 年度長者到站情形，由 2021 年度 60.6% 逐年提升至 2023 年度 94.8%，顯示部落長者對於文健站課程設計與規劃符合期待，藉以提升積參度與整體到站率。

▼祖孫共學 - 香蕉糕製作



年度	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	平均
2021	69.6	64.8	68.6	65	71.4	0	0	0	0	68.6	69.3	72.3	60.6
2022	64.5	65.3	67.2	37.1	61.8	59.7	63.5	65.2	76.6	82.3	77.3	78.2	66.6
2023	85.9	91	96.2	95	90.9	85.7	87.6	99.3	99.2	107.8	104.6	93	94.8

說明：2021 年 6 月至 9 月因疫情關站四個月。

(二)服務成果

服務項目	2021 年	2022 年	2023 年
服務老人人數	24 人	25 人	23 人
簡易健康照顧服務	2,521 人次	3,284 人次	44,77 人次
電話問安	3,308 人次	1,413 人次	1,222 人次
關懷訪視	860 人次	571 人次	608 人次
餐飲服務	2,512 人次	4,027 人次	5,140 人次
心靈與文化、健康促進活動	141 場	178 場	194 場
照顧服務員	2 名	2 名	2 名

▼文化心靈 - 傳統酒製作





▲社區服務

五、未來服務推動趨勢與展望說明

為推動原鄉部落照顧議題，關懷原鄉長者健康與生活，本會持續辦理執行原民會文化健康站計畫，透過執行落實健康與文化並重之照顧服務模式，且依長者需求連結相關資源，以提升部落長者照顧與生活品質。另，為培力在地人才與在地照顧量能，在執行的過程中積極與在地資源連結，並以長者需求評估計畫推動執行策略，透過連結醫療、社福及長照服務等，持續協助部落營造高齡友善的照顧環境，讓部落長者在熟悉的環境與文化，持續實現在地安老的理想。


社區參與 - 參加嘉基部落營造成果展

附設嘉義縣阿里山南三村社區式長照機構成果報告

◎阿里山關懷服務中心

一、服務分享

2023 年度阿里山南三村日照中心持續提供失能程度較高的失能者日間照顧服務，這項服務不僅讓長者在照顧期間得到良好的照顧，同時也給予照顧者充足的時間來規劃工作或享受休息，有效減輕了照顧者的壓力，提升了生活品質。

在服務期間，許多照顧者表示因為有了日照中心的支援，他們有更多的時間可以安排工作或參與社區活動，如文健站等。這不僅讓他們在照顧長者的同時保持了個人生活的平衡，還改善了與長者之間的衝突和壓力。

特別值得一提的是，日照中心最年長的長輩也表達了對日照中心的感激之情。她表示感謝日照中心的存在，因為這讓她可以在不用離開部落的情況下，仍然獲得高品質的照顧服務。在服務人員的協助下，她可以繼續在熟悉的部落環境中與親朋好友互動，這讓她感到非常感動和滿足。

阿里山南三村日照中心作為嘉義縣山區唯一提供日間照顧服務的單位，同時也是唯一一個提供較長時間照顧服務模式的機構。隨著今年新增的社區式喘息服務，這不僅提升了部落失能者的照顧模式，更讓失能者和照顧者都可以在地安心照護，享受更多的生活樂趣。

二、服務範疇介紹

阿里山南三村日照中心為嘉義縣長照體系的服務單位 (B 單位)，提供南三村 (山美村、新美村及茶山村) 部落日間之照顧。

三、服務成果及分析

日照中心服務時間為每周一至五上午八點至下午五點，提供部落失能者日間照顧、社區沐浴及交通接送服務等。另考量個案家屬會有喘息之需求，日照中心自 2023 年 5 月起提供社區式喘息服務，讓家屬在部落也有多元的照顧服務模式可以做選擇。

時間	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
0800~0900	交通接送				
0900~0930	健康量測及諮詢【血壓、體溫等量測】				
0930-1030	預防及延緩失能活動【健康操、球類運動、音樂律動等課程】				
1100~1130	下課時間 / 休閒時間【如廁、喝水】				
1130-1230	用餐 / 飯後清潔【餐後刷牙、如廁、洗手】				
1230-1330	午休時光【不午休者提供陪伴服務】				
1330-1350	午休起床【整理、如廁、喝水等】				
1350-1440	認知 / 社會活動及休閒文康				
1440-1500	點心時間【用點心、如廁、喝水】				
1500-1600	團體活動 / 社區沐浴 【傳統歌謠傳唱、勞作、懷舊電影、部落故事一起說等】				
1600-1700	回家				



▲ 日常服務 - 爲長者禱告

四、個案服務成果

(一) 說明

2023 年度日照中心共計服務人數為 6 人，截至 2023 年底累積結案 4 人，結案原因分別為個案死亡 1 人、入住機構 3 人，其中入住機構主要原因為個案身體健康狀況改變，照顧需求增加，超過照顧者可負擔，故案家將個案轉至機構照顧。

(二) 服務成果

服務項目	服務成果
服務人數 (累計)	6 人
服務人次	418 人次
喘息	45 人次
社區宣導	辦理 2 場次，宣導人次共計 30 次。

五、未來服務推動趨勢與展望

原鄉日間照顧中心將照顧服務融入部落，提供更加貼近族人需求的照顧服務，是日照中心的主要目標和期待。這種「照顧不離部落、不離生活」的社區化服務模式，已成為原鄉照顧的主要趨勢之一。具體來說，日間照顧服務在部落已經推動了二年多，不僅提供部落失能者日常照顧，還透過持續部落資源連結，協助失能者參與社區活動，增加與他人互動的機會。

為提升失能者的健康照護品質，日照中心持續與嘉基及衛生所的醫療團隊合作。這種合作不僅包括定期追蹤和討論長者的健康狀況，還包括對失能者的全面性照護。通過這種合作，日照中心可以及時了解失能者的健康狀況，提供相應的照顧和支持，確保失能者在日照中心得到最佳的照護和關懷。

因此，原鄉日間照顧中心透過社區化服務模式的推動，已經在部落中建立起了更加貼近族人需求的照顧服務系統。未來，隨著社區化服務的深入和持續改進，日照中心將能夠更好地滿足族人的照顧需求，提供更加全面和優質的照顧服務。

▼ 日照服務宣導 - 茶山文健站





阿里山鄉原住民族家庭服務中心成果報告

◎阿里山關懷服務中心

一、服務分享

阿里山鄉原住民族家庭服務中心共配置3名社工員，服務範圍依部落區分為北四村：樂野、來吉、里佳、達邦村(包含兩個重要的部落達邦及特富野)；南三村：山美村、新美村、茶山村。透過整合並運用福利服務，串連部落力量，以及連結公部門的社會資源，給予部落家庭多元化的支持性服務，協助其恢復、增強社會力，提升生活品質，促進家庭成員穩定生活。

2023年除了完成例行服務項目及活動辦理之外，亦完成自本會承接中心後第一次評鑑查核，委員對本會於部落事工之支持有正向回饋，並榮獲原住民族地區力耕組優等之佳績。

二、服務範疇介紹

(一)運用綜融性社會工作方法，建立原住民族家庭在地化支持福利服務：依部落及服務對象之多元需求發展不同工作模式，提供成人、兒童、青少年、老人、身心障礙者等全部家庭成員及時之照顧與關心，並運用社會工作專業方法，發展具預防性及支持性之積極協助，把握介入先機，改善原住民族家庭遭遇生活上、經濟上之困境，提升親職知能，如：推廣正向親職教育、轉介脆弱家庭育兒指導方案、宣導產前檢查等相關社會福利措施，賦權家庭自我能量與家庭韌性，協助家庭自助、自立，確保家庭功能之發揮，提升原住民福利服務輸送效能，維護原住民族文化福利權。

(二)發展因地制宜的社會福利資源整合模式，建構具有文化脈絡之原住民族社會安全網：透過與地方政府跨域合作，建立公私部門資源連結之協力夥伴機制，結合原民會相關社會福利資源(如：就業服務員、照顧服務員、金融輔導員及原住民法律扶助律師等)，及地方政府在地資源與民間非營利組織力量，鼓勵在地原住民族團體踴躍投入，積極參與社會福利公共事務，並廣募在地志願服務人力，有效盤點各界資源，暢通福利服務輸送網絡，連結整合及建構原住民族社會資源網絡體系，讓部落(社區)成為支持家庭的推手。

三、服務成果及分析

2023 年阿里山鄉原住民族家庭服務中心諮詢案數共 540 案、個案管理共 90 案；原住民族權益宣導 35 場、講座 6 場、社會團體工作坊 3 場、社區服務及溝通平台各 3 場；志工招募 13 人，召開會議及訓練共 4 場；辦理資源網絡聯繫會議 3 場並更新系統福利人口群統計資料 5 次，各服務執行項目皆符合計畫年度基準量次，統計如下表：

2023 年執行項目	年度基準量次	實際達成量次
諮詢服務	540 案次	540 案次
個案管理	90 案	90 案
原住民族權益宣導	24 場	35 場
原住民族權益講座	6 場	6 場
社區服務方案	3 場	3 場
社會團體工作	3 場	3 場
服務溝通平台	3 場	3 場
志願服務會議及訓練	志工招募 12 名 會議 / 訓練 4 場	志工招募 13 名 會議 / 訓練 4 場
建立服務地區資源網絡社區資源網絡會議	3 場	3 場
建立服務地區人文與目標人口群統計資料	系統更新 3 次	系統更新 5 次
創新服務方案	1 場	1 場
目標人口群統計資料	系統更新 3 次	系統更新 5 次
創新服務方案	1 場	1 場

四、個案服務成果

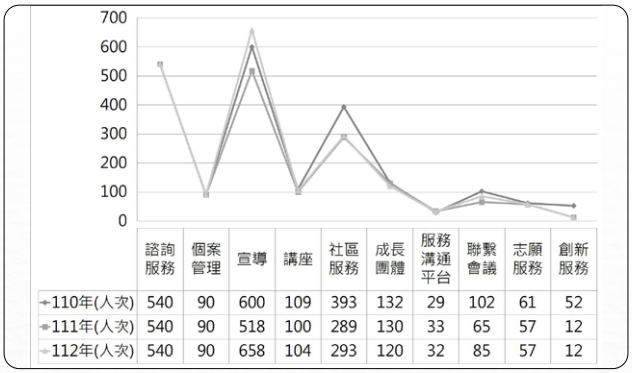
(一) 個案自行求助或經轉介至中心，由社工員透過諮詢服務評估服務對象之需求，篩檢符合開案指標者即進行開案，不符合者即視個案需求予以轉介。

(二) 經評估開案後，社工員進行個案暨其家庭功能評估，擬定個案家庭處遇計畫，並以優勢觀點運用至個案服務，提供連續性之個管處遇服務。

(三) 以家戶為單位，每案每月訪視 1 次，服務達 6 個月將進行結案評估，結案後至少 1 次追蹤訪視。

(四) 社工員每名社工員全年度個案服務至少 30 案 (含新舊案，新開案不得低於服務量 50%)。

▼服務方案與服務人數比例表，近三年比較：



五、未來服務推動趨勢與展望說明

原住民族委員會為落實對部落原住民家庭的照顧，並擴大服務層面與增進其福祉，於原鄉地區設置「原住民社區家庭服務中心」，始於對老人與兒童的照顧，再進一步對婦女及家庭的關注，最後則是整合性的整體服務，歷經 20 餘年的轉化與深耕，而本會自 2020 年承接阿里山鄉原家中心至今，深感責任重大。除了持續連結社會福利資源，未來將與就業服務員及金融輔導員更緊密的合作，強化社政與勞政個案轉銜機制，以緩解部落就業及經濟困境。再則，本會將協力傳承並推動原鄉部落發展，持續與在地學者、耆老、文化工作者合作，以保存部落耆老智慧並傳承傳統文化，提升族人認同感與歸屬感。此外，亦結合西區專業督導管理中心資深督導，協力裝備社工員之專業，使其能為族人提供多元專業的處遇服務，也將著力培訓資深社工員轉為內部督導，以弭平文化隔閡，達到族人帶領族人且服務族人的願景。



▲走動式及擺攤宣導工作


親子共學活動 - 東石向禾漁場


物理治療

晨光身障者及身障家庭支持服務成果報告

◎晨光智能發展中心

一、服務分享

身障服務使用者及家庭所面臨的問題是多元而且複雜的，其需求也必須仰賴不同的專業、不同的機構資源提供才能滿足，但是往往家長在尋求這些資源時，必須至舟車勞頓、勞心勞力的一個機構跑過一個機構。

晨光看見了家長的需要，也心疼您們為了慢飛天使的奔波辛苦，我們整合學前特殊教育、成人身心障礙服務、臨時暨短期照顧服務、復健醫療以及社會福利諮詢服務，讓您們可以透過單一窗口獲得全方位的服務。

本中心日間托育服務於 2023 年度服務 74 位發展遲緩及身心障礙者，其中學前含 62 人，成人 12 人，外展服務 (到宅) 服務 129 位發展遲緩及身障兒童，透過多元的療育課程以及整合醫療、社政資源，讓服務使用者及其家庭可以在晨光獲得最適切的服務。

二、服務範疇介紹

(一) 早期療育服務

1. 日間照顧服務

   收托 0-6 歲身心障礙及發展遲緩兒童，提供個別化服務，提升其感官知覺、粗大動作、精細動作、認知、語言、生活自理、社會適應、休閒活動等八大領域之能力，期待服務對象可以回歸教育主流。

2. 外展服務 (時段、到宅療育訓練、據點服務)

   針對 0-6 歲之服務對象，提供服務對象發展及親職教養及衛教訊息，並依照個別發展，設計發展性及功能性課程，促進大動作、精細動作、語言、認知及社會互動之學習，並提供家庭支持服務。

3. 諮詢與家庭支持服務

   設置諮詢專線及受理面談服務，提供身心障礙者本人及家屬，有關特教、醫療、復健、轉銜等相關問題之諮詢福利服務，同時根據家庭個別需求提供多元服務，提升家庭親職功能。

(二) 臨時暨短期照顧服務

1. 定點臨托服務

   領有身心障礙手冊或者證明者，可向先是長期照顧管理中心提出申請，透過長期照顧管理中心轉介，我們將安排臨時托育服務時間，讓家庭主要照顧者得子獲得喘息機會。

2. 課後照顧服務

每年寒暑假針對就讀國中小資源班及特教班孩子辦理育樂營活動，讓家長可以加孩子送晨光來接受短期照顧服務。

(三)身心障礙成人照顧服務

1. 日間照顧服務

著重身心障礙成人生活技能訓練及職業技能陶冶等支持服務，依據服務對象的個別需求，以服務對象的能力為基礎、生活情境為主軸，提供人性化、專業化、家庭化和社區化的綜合服務。

2. 諮詢服務

設置諮詢專線及受理面談服務，給予身心障礙者本人及其家屬相關情緒或資訊支持，並提供社會福利問題之諮詢福利服務。

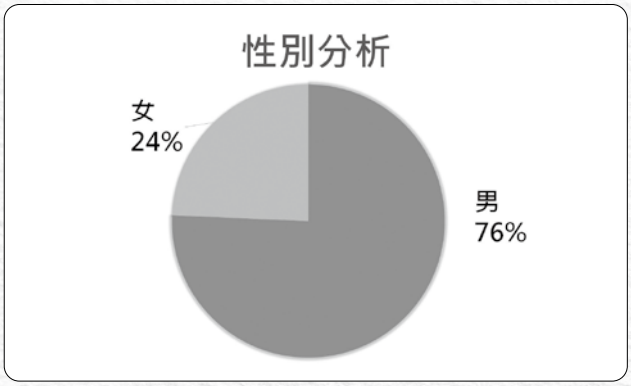
三、服務資料分析

(一)日間托育服務

以下為 2023 年度日間托育服務 74 名個案之各項分析：(統計至 112 年 12 月 31 日)

1. 性別分析

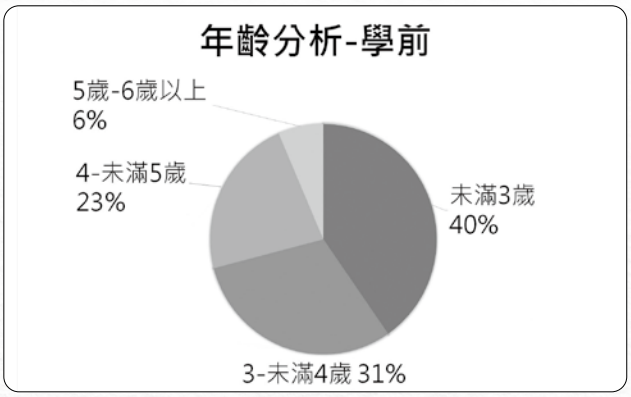
本中心受服務對象之性別比例，男性為 76%，女性為 24%，人數分別為 56 人與 18 人，以男生為多數。



性別	人數
男	56 人
女	18 人

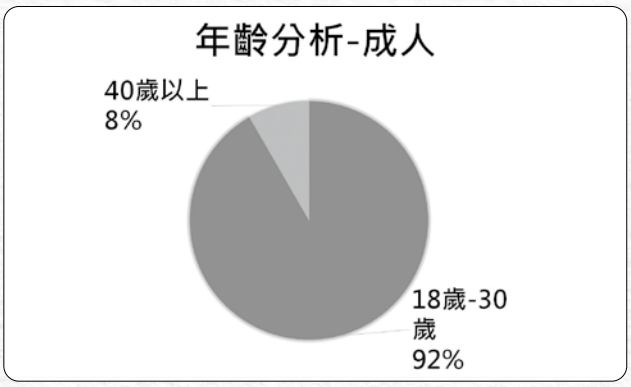
2. 年齡分析

(1) 本分析圖以個案甫入晨光接受日間托育的年齡，其中以 3 歲以下為大宗高達 25 人，其次 3-4 歲為 19 人，4-5 歲 14 人，5-6 歲以上為 4 人，從分析圖中可以得知接受早療服務的年齡層有明顯的下降，早期療育觀念普遍被社會大眾接受。



年齡	人數
未滿 3 歲	25 人
3- 未滿 4 歲	19 人
4- 未滿 5 歲	14 人
5 歲 -6 歲以上	4 人

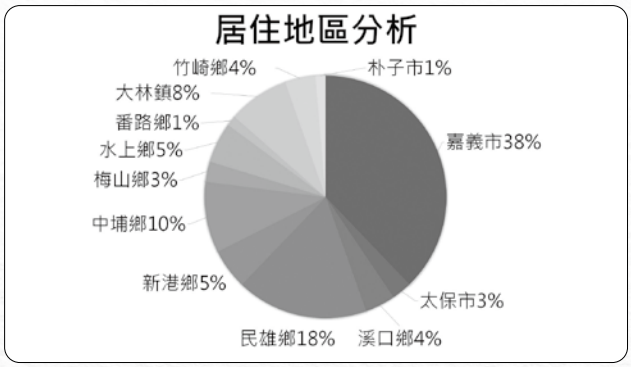
(2) 本分析圖為成人日間托育服務目前個案年齡比例，其中以 18-30 歲為多數，此範圍內平均年齡層約落在 24 歲，他們皆是由嘉義特殊教育學校畢業，經職業評量不適合就業市場的個案，另外 1 名則為 42 歲。



年齡	人數
18 歲 -30 歲	11 人
30 歲以上	1 人

3. 居住地區分析：

本中心位於嘉義市東區，因地緣關係受服務對象以嘉義市為最多，占全申請人數比例之 38%，人數 28 位，其次為民雄鄉 18%，有 13 人，中埔鄉為 10%，7 人，大林鎮為 8%，6 人，新港鄉及水上鄉為 5%， 4 人，溪口鄉及竹崎鄉皆為 3 人，皆佔 4%，梅山鄉、太保市皆佔 3%，各 2 人，最後為番路鄉、朴子市各 1 人，占總人數 1%。



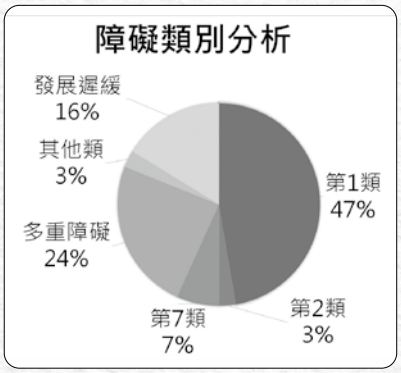
地區	人數
嘉義市	28 人
太保市	2 人
溪口鄉	3 人
民雄鄉	13 人

地區	人數
新港鄉	4 人
中埔鄉	7 人
梅山鄉	2 人
水上鄉	4 人

地區	人數
番路鄉	1 人
大林鎮	6 人
竹崎鄉	3 人
朴子市	1 人

4. 障礙類別分析：

中心受服務對象以第一類 (智能類) 多數，占總人數比例 47%，總計 35 人，其次為多重障礙 24%，有 18 人，發展遲緩為 16%，12 人，第 7 類為 7%，人數 5 人，其他類及第 2 類則占最少，為 3%，各有 2 人。

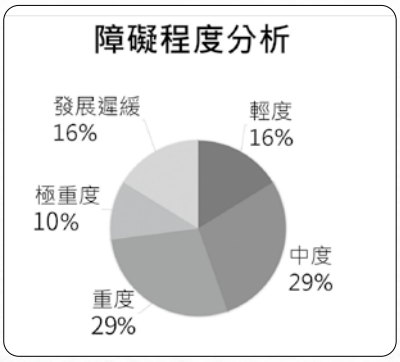


類別	人數
第 1 類	35 人
第 2 類	2 人
第 7 類	5 人
多重障礙	18 人
其他類	2 人
發展遲緩	12 人

5. 障礙程度分析：

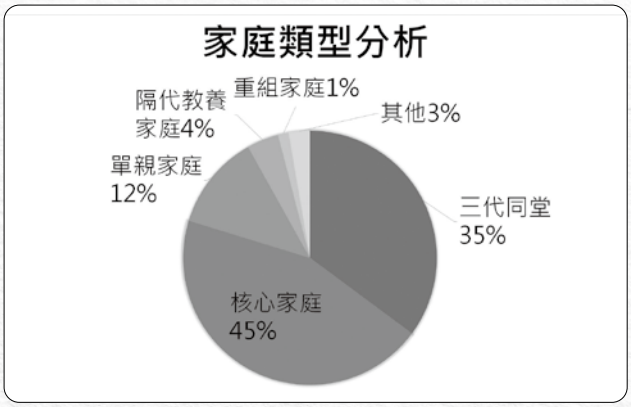
本中心受服務對象之障礙程度以中度及重度為最大宗，占 29%，皆有 21 人，其次為發展遲緩及輕度個案 12 人，占總人數 16%，最後，極重度個案為 8 人，占總人數 10%。

程度	人數
輕度	12 人
中度	21 人
重度	21 人
極重度	8 人
發展遲緩	12 人



6. 家庭型態分析：

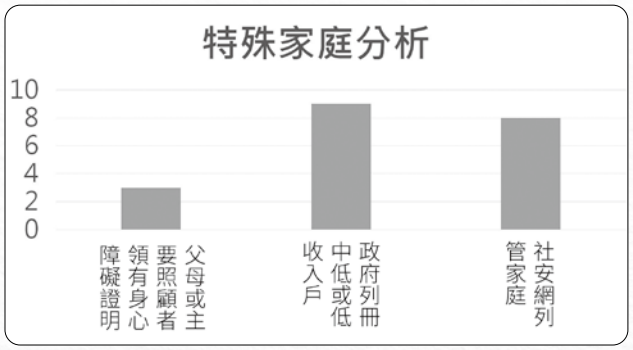
本中心受服務對象之家庭型態以核心家庭與三代同堂為最多數，分別占總類型的 45% 及 35%，人數各為 33 人及 26 人，單親家庭占 12%，9 人，隔代教養家庭占 4%，人數為 3 人，重組家庭 1 人，占 1%，其他之特殊情況則占 3%，人數為 2 人， 2 名個案目前居住於寄養家庭。



類別	人數
三代同堂	26 人
核心家庭	33 人
單親家庭	9 人
隔代教養家庭	3 人
重組家庭	1 人
其他	2 人

7. 特殊家庭個案分析：

服務對象為特殊個案家庭之人數為 20 人，類別細項部分：政府列冊低收或中低收入戶有 9 人佔最多數，符合社安網列管個案，含特殊境遇情形之家庭及脆弱家庭個案有 8 人，父或母領有身心障礙證明有 3 人 (含智能障礙、聽障)。



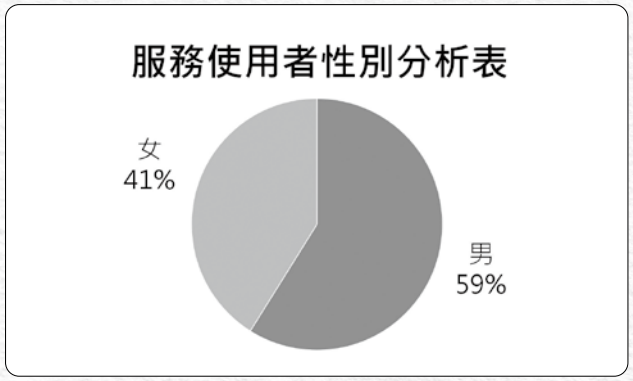
類別	人數
父母或主要照顧者領有身心障礙證明	3 人
政府列冊中低或低收入戶	9 人
社安網列管家庭	8 人

(二) 外展服務

以下為外展服務 2023 年度 129 名個案之分析。

1. 性別分析

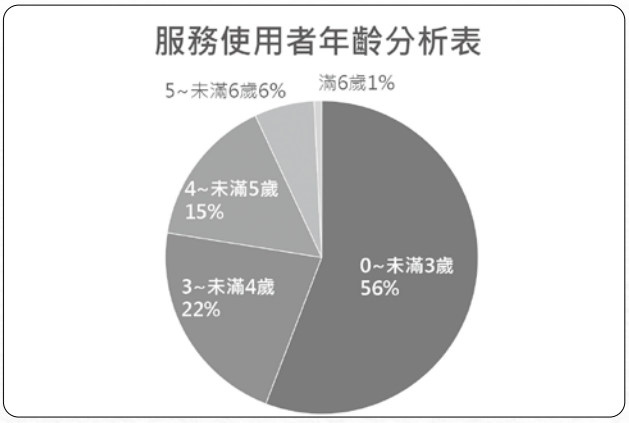
服務使用者性別分析表，服務使用者男生有 76 人，占 59%；女生有 53 人，占 41%，以男生為多數。



性別	人數
男	76 人
女	53 人

2. 服務使用者年齡分析表

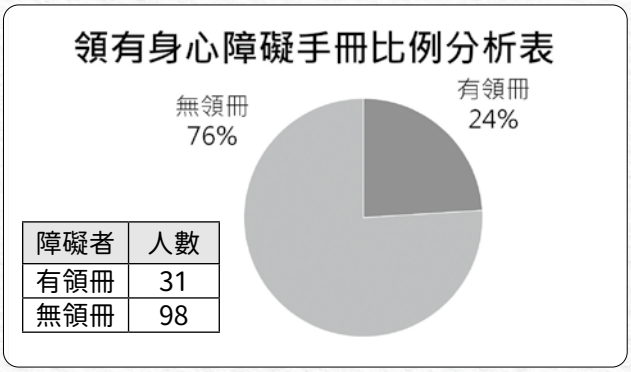
服務使用者中以 0 歲 - 未滿 3 歲為主佔 56%，人數 72 人，其次為 3 歲 - 未滿 4 歲佔 22%，人數 28 人，4 歲 - 未滿 5 歲佔 15%，人數 20 人，5 歲 - 未滿 6 歲佔 6%，人數 8 人，滿 6 歲佔 1%，人數 1 人。



年齡	人數
0~未滿3歲	72
3歲~未滿4歲	28
4歲~未滿5歲	20
5歲~未滿6歲	8
滿6歲	1

3. 領有身心障礙手冊比例分析表

服務使用者無領冊佔 76%，人數 98 人，有領冊佔 24%，人數 31 人。

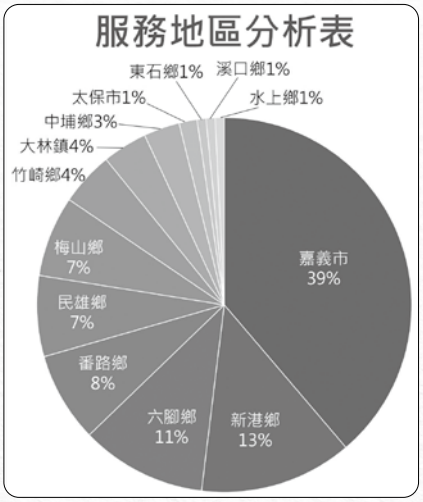


障礙者	人數
有領冊	31
無領冊	98

4. 服務地區分析表

服務地區以嘉義市佔 39% 為主，人數 50 人，其次為新港鄉佔 13%，人數 17 人，六腳鄉佔 11%，人數 14 人，番路鄉佔 8%，人數 10 人，民雄鄉佔 7%，人數 9 人，梅山鄉佔 7%，人數 9 人，竹崎鄉佔 4%，人數 6 人，大林鄉佔 4%，人數 5 人，中埔鄉佔 3%，人數 4 人，太保市佔 1%，人數 2 人，東石鄉、溪口鄉及水上鄉各佔 1%，人數 1 人。

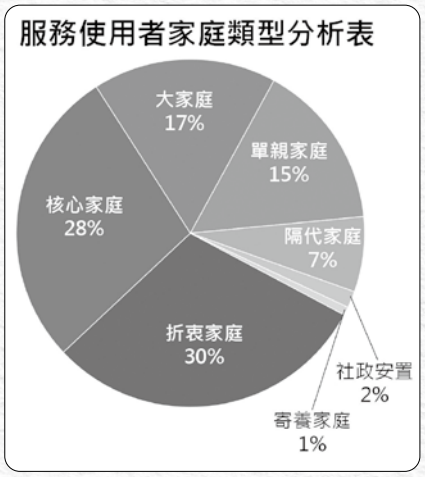
地區	人數
嘉義市	50
新港鄉	17
六腳鄉	14
番路鄉	10
民雄鄉	9
梅山鄉	9
竹崎鄉	6
大林鎮	5
中埔鄉	4
太保市	2
東石鄉	1
溪口鄉	1
水上鄉	1



5. 服務使用者家庭類型分析表

服務使用者家庭類型以折衷家庭佔 30% 為首，人數為 39 人，核心家庭 28%，人數 36 人，大家庭 17%，人數 22 人，單親家庭 15%，人數 20 人，隔代家庭 7%，人數 9 人，社政安置 2%，人數 2 人，寄養家庭 1%，人數 1 人。

家庭類型	人數
折衷家庭	39
核心家庭	36
大家庭	22
單親家庭	20
隔代家庭	9
社政安置	2
寄養家庭	1

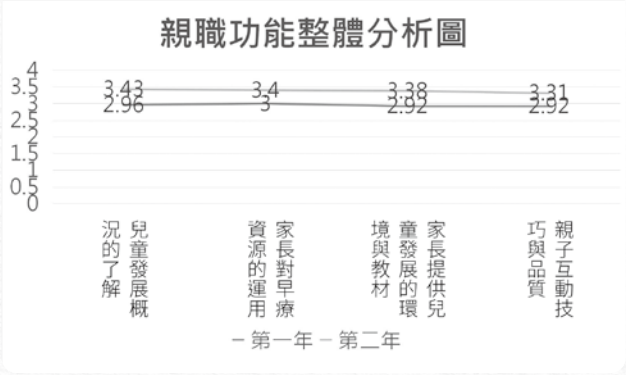


四、個案服務成果

(一)日間托育服務

1. 親職功能評估分析 (學前日間托育)

親職功能量表分為家長對兒童發展概況的了解、家長對早療資源的運用、家長提供兒童發展的環境與教材、親子互動技巧與品質四個項度，每一個向度皆有評量指標，社工根據家庭實際狀況勾選，非常不同意為 0 分、不同意為 1 分、普通為 2 分、同意為 3 分、非常同意為 4 分，填寫該量表每年重新評估一次，評估量表以百分比呈現。以下圖表 74 名個案的親職功能近兩年狀況，由以下分析圖可以得知接受補助之 74 名個案各項度的親職功能皆有成長，藍色線與紅色線兩者評量日期相距－年，可以從分析圖中看到各向度的家庭親職功能皆有顯著的提升。

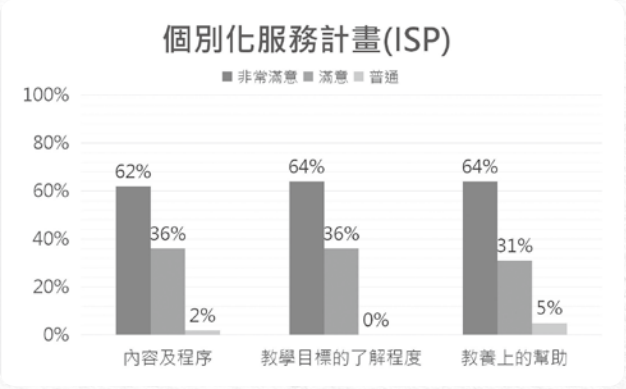


▼口腔篩檢暨塗氟



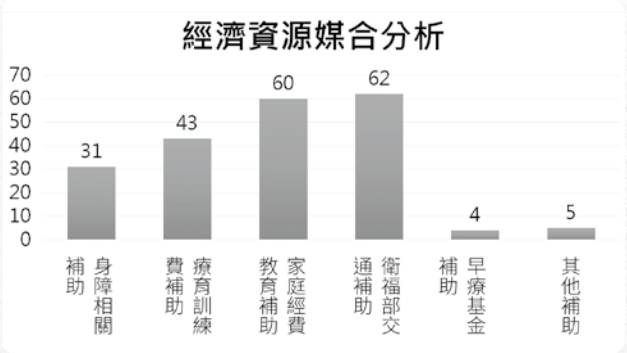
2. 個別化服務計畫家長滿意度

此分析圖擷取於 2024 年 1 月針對本中心日托服務個案家長進行 2023 年問卷調查的年度滿意度分析，此分析圖針對個別化服務計畫 (ISP)，對個案服務目標的了解程度以及教養上的幫助等三個向度來了解家長對於個別化服務計畫的滿意度，由下列分析圖可得知：家長在三個向度上的滿意度都高達 95% 以上，對於會議的內容及程序感到非常滿意為 62%，滿意為 36%，100% 的家長認為會議後可以更加了解 ISP 的服務目標，部分家長亦表示，他除了可以知道服務目標外，更能掌握個案的狀況，了解孩子整體進步情況；另外，有 64% 的家長非常認同 ISP 對於自己在教導孩子的能力上是有幫助的，家長可以更明確知道自己在哪一個作息時間是有困然需要協助的，他們又該如何有效利用在家的作息時間來教導孩子，本中心家長普遍對於個別化服務是認同且認為有實質幫助的。



3. 經濟資源媒合分析

經濟補助主要區分為身障相關補助 (含身障日照補助及身障生活津貼)、療育訓練費補助、家長教育經費補助、衛福部交通補助、晨光早療基金補助、以及其他補助等六類，個案進到晨光後我們會先了解個案目前的相關福利運用情形，協助家長選擇較為合適的經濟補助，在資源沒有限制及充足的情況下，我們會協助案家申請所有補助，以利減輕其療育負擔，從 2023 年度 74 名個案分析可窺知接受家長教育經費補助者達 60 人次，療育訓練費補助人次為 43 人次，有 62 人次的個案媒合上衛福部交通補助，使用身障相關補助則為 31 人次，以上為政府部門之經濟補助，因政府補助大多僅能擇一補助，故本中心會協助案家擇優使用經濟補助，另外，若公部門補助仍無法支持個案穩定接受療育服務，本中心會進而媒合嘉義基督教醫院早療基金或是其他民間單位提供的相關福利補助，早期療育基金補助有 4 人次，其他 1 人次使用其他補助的個案是向福添福基金會申請就學補助。





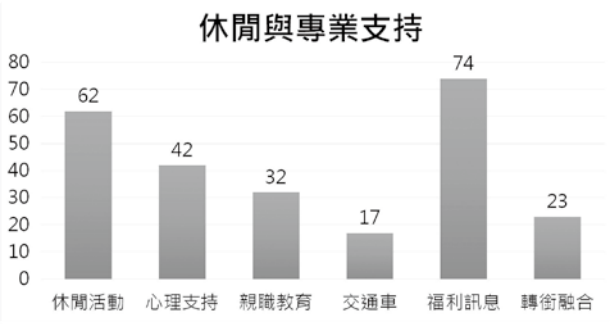
◀融合課程 - 育志幼兒園一起進行課程融合

4. 支持性服務提供分析

支持性服務包含休閒活動、心理支持、親職教育、交通車服務、福利訊息提供以及轉銜融合等六個項目，社工在進行家庭需求評估時，可以發現以上六項支持性服務中案家需求大高的為心理支持、社會福利資訊的連結以及親職教育的部分，當然，不否認的主要照顧者花盡心思及所有時間在陪伴個案成長，往往忽略了自己的感受及需要，我們會發現長期未重視自己的家長所展現出來的情緒表現是比較負面有壓力的，當然，生活品質也一直無法提高，這都會直接影響到個案在療育過程中的感受和成效，因此提供適切的心理情緒支持也是我們陪伴家長的重點工作，我們也希望這些家長們能夠多花一點時間來善待自己，讓自己獲得正向能量，自然將這些好的能量帶給個案，故我們針對了個別家庭需求提供了支持性服務，以下根據本中心支持性服務的人次做一統整，得知本中心提供最多的支持性服務為社會福利訊息的提供，為 74 人次，休閒活動、心理支持以及親職教育分別為 62 人次、42 人次及 32 人次，亦有 17 名個案因居住於偏遠地區、家長無交通能力而無法順利接受療育服務，故我們亦連結了復康巴士進行交通接送，讓個案得以順利接受穩定的療育服務，最後亦有 23 位個案接受本中心融合及轉銜服務。

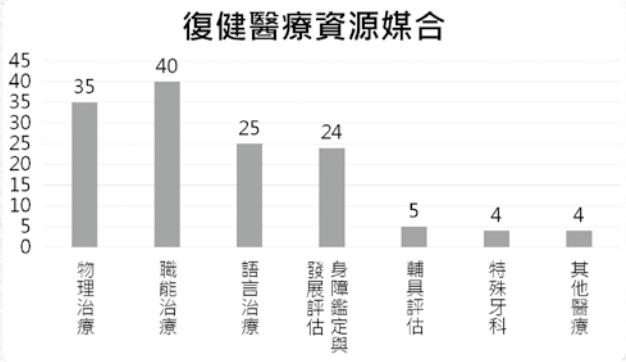
※2023 年度辦理親子活動場次 7 場，講座 / 座談會 7 場次。

※ 轉銜服務：共計 23 人次。(轉銜國小 13 人，回歸服務對象園 10 人。)



5. 復健與醫療資源媒合

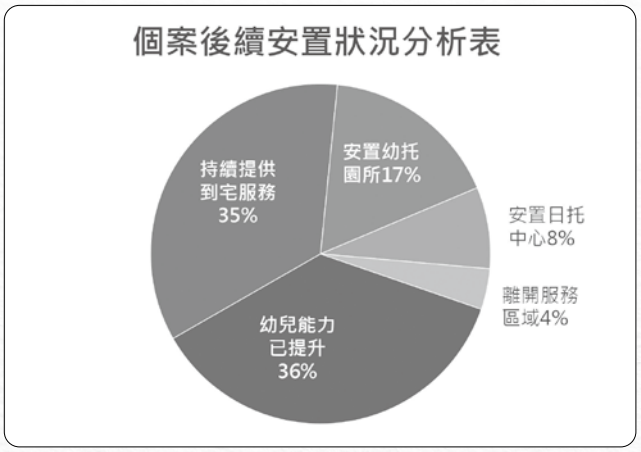
復健與醫療的部分分為身心障礙鑑定發展評估、物理治療、職能治療、語言治療、輔具評估及其他醫療，2015 年 8 月嘉義基督教醫院復健科進駐晨光，職能治療師、物理治療師、語言治療師每週提供三個上午的時間至本中心進行一對一或小團體復健治療，另外，本中心亦有聘請專職物理及職能治療師進行團體治療，期待在本中心接受服務的個案皆能使用到復健治療資源 (本中心專職治療師進行治療及家長自行帶往醫療院所復健部分未列入計算)；由下圖可得知 2023 年度接受職能治療人次為 40 人，物理治療為 35 人，語言治療 25 人，身心障礙鑑定及發展評估為 24 人，輔具評估的部分 5 人，4 名媒合嘉基醫院牙科身障特別門診進行治療，其他醫療部分，2 位個案分別因兒童肥胖問題以及反覆性腸胃問題媒合醫院兒心門診醫師、心理師、治療師、小兒科醫師、營養師、社工師召開個案研討會議，2 位身障成人個案接受精神科用藥



(二)外展服務成果

個案後續安置狀況分析表

服務對象後續以服務對象能力提升結束服務佔 36%為首，人數 47 人，其次為持續提供到宅服務佔 35%，人數為 45 人，安置日托園所佔 17%，人數為 22 人，安置日托中心及各佔 8%，人數 10 人，離開服務區域佔 4%，人數 5 人。



個案後續安置狀況	人數
服務對象能力已提升	47
持續提供到宅服務	45
安置幼托園所	22
安置日托中心	10
離開服務區域	5

五、未來服務推動趨勢與展望深化區經營、落實社區共好

未來晨光中心持續經營社區共好方式以「定點及走動式社區療育服務」、「家庭服務」、「社區融合服務」三大項為主，依社區之文化特性和資源使用需求，藉由社區可近性療育服務，採以「團隊服務，定期支持」及「家戶關懷，家庭培力」的核心概念，進行走動式服務型態，提供 0-44 歲療育服務、社區照顧、家長之親職諮詢輔導與團體培力等服務策略，並與家長討論可發展之服務模式，透過團隊夥伴討論，讓家長充分了解相關資源與服務，依服務對象需求及家庭功能評估進行到點走動式的服務場域；並向社區內非正式資源延伸連結，與其他社福團體、服務對象園、教會、衛生所等單位合作，提供社區療育服務、辦理宣導及 親職教育講座、喘息及結合行動咖啡車活動…等，透過在地資源如何永續支持家庭為目標，逐步建立與復原台灣傳統社會中對身障學員照顧及家庭的支持動力。

▼多元才藝課程 - 音樂課程



▼衛教課程 - 刷牙




鄰里探訪 - 分享日照栽種之蔬菜


吳鳳科大長照系 - 陪伴交流


社區太陽幼兒 - 團康活動

嘉義縣新港社區式照顧服務機構成果報告

◎縣居服管理中心

一、服務分享

雙福基金會與嘉義縣社會局合作於民國 2011 年開辦嘉義縣首間社區式日照中心，本會專業服務團隊秉持過去的服務經驗，進一步投入社區式日間照顧服務系統的建立，並積極結合社區資源，提供可近性的照顧服務。並且透過日間照顧服務，讓社區長者獲得適當的照顧支持，以維持並增進生活機能及生活品質。

本機構依長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第三十五條轉為長期照顧服務機構設立，正式設立時間為 2018 年 7 月 27 日，持續於嘉義縣提供社區式長照服務。服務內容包含：生活照顧、生活自立訓練、健康促進、文康休閒活動、提供或連結交通服務、家屬指導及諮詢服、護理服務、復健服務、沐浴、備餐，長照 2.0 則增加了協助沐浴及晚餐給付。

自成立以來，機構本著對老人社會福利的關心，積極投入社區老人服務工作；主動結合社區資源，提供可近性的照顧服務，並且透過日間照顧服務，讓社區長者獲得適當的照顧支持，以維持並增進生活機能及生活品質，希望能藉由更多元化的社區照顧模式，來滿足高齡者個別化、連續性、及多元化的照顧服務需求。經過多年的努力，本機構延續專業服務團隊，秉持過去的服務經驗已達到良好穩定運作。

二、服務範疇介紹

(一) 生活照顧與生活功能訓練
(二) 個案服務及關懷
(三) 醫事照顧服務
(四) 到中心交通接送服務
(五) 社會參與服務
(六) 提供福利與醫療諮詢及轉介服務
(七) 舉辦家庭照顧者支持方案
(八) 餐飲及營養服務

三、服務資料分析

(一)服務對象

1. 65 歲以上之老人
2. 領有身心障礙證明者
3. 55-64 歲原住民
4. 50 歲以上失智症者

(二)服務規模

本機構在嘉義縣新港鄉三間村辦理社區式日間照顧服務，服務對象規模為失能或失智者，本中心最高可服務名額共 24 人。

(三)服務實施方式

1. 穩定提供服務，達成提供 24 名個案之日間照顧服務。
2. 透過活動安排及機能訓練，維護或提升失能者日常生活功能，減緩因失能產生之照顧依賴，促進其自主能力。

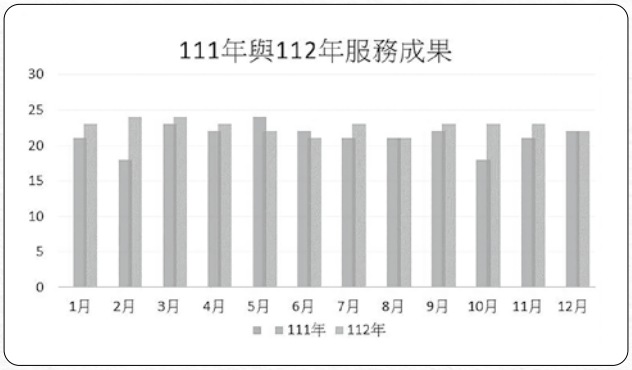
3. 每月安排社會性活動，提升案主之社會互動，增強其人際及社會支持網絡，提昇其生活品質。
4. 定期辦理教育訓練，提升工作人員對失智者照顧之認知及技巧，以維護照顧品質。
5. 招募多元志工人力，提升關懷服務品質，並促使日照中心專職人員有更充足時間執行專業照顧。
6. 每季辦理一次家屬關懷活動，協助紓壓及提升其照顧之能力。

執行方案	方案目標
社區交流、鄰里關懷	辦理社區共融服務，建立高齡友善生活圈支持網絡。
節慶活動	個案之社會及人際互動機會獲得提升，使其得到生活照顧與社會心理的支持，增加老年生活滿意度。
健康促進、衛教宣導、服務宣導	安排健康促進活動，增強案主與社區居民肢體活動能力。
世代共融活動及青銀同樂體驗課程	不定期邀請大學生帶領活動、表演特殊專長，並於當日積極陪伴互，讓長輩享受被關懷的溫暖情感經驗。 引導長輩以爲協助年輕人型塑人生楷模爲出發點，透過聊天歷程讓長輩分享自身過去成就與成功經驗，作爲統整生命故事的反思歷程。藉著如母親節、聖誕節等節期，邀請太陽幼稚園與日照長輩共融互動形式多元、有節慶活動、報佳音活動等，並讓長輩事前一起準備點心來招待小朋友、使長輩在預期與雀躍的期待心情中共同完成。
紓壓支持服務、聯誼活動	經由家屬關懷活動的舉辦，促進家屬之間獲得彼此的連結與支持，透過社區互助網絡，達成減緩照顧者壓力，使照顧者的壓力獲得紓解
紓壓支持服務、聯誼活動	經由家屬關懷活動的舉辦，促進家屬之間獲得彼此的連結與支持，透過社區互助網絡，達成減緩照顧者壓力，使照顧者的壓力獲得紓解

三、個案服務成果

(一) 2023 年 1 月至 12 月平均個案數 21 人，2 級 1 人、3 級 5 人、4 級 5 人、 5 級 5 人、6 級 6 人、7 級 2 人，以失能等級 6 級使用者居多。

月份 / CMS等級	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
2 級	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
3 級	8	8	8	7	7	6	5	5	6	6	7	6
4 級	4	5	4	4	4	4	6	5	5	5	5	5
5 級	5	5	5	4	4	3	5	6	6	6	3	3
6 級	5	5	6	6	5	6	5	4	4	4	6	6
7 級	1	1	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1
8 級	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	23	24	27	23	22	21	23	21	23	23	23	22





▶ 故宮南院半日輕旅行

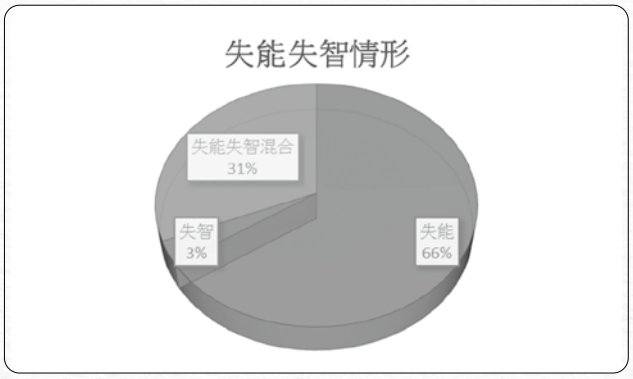


◀ 醫師、護理師、社工師、照服務員討論個案認知退化與照顧需求。

(二) 失能、失智情形

1 月 -12 月在各案類型的統計，包含失能型個案有 21 人、失能失智混合型有 11 人、失智有 0 人，具有失能佔 66%、失能失智情形者各佔 31%、失智則為 3%。

CMS 等級 / 類別	2 级	3 级	4 级	5 级	6 级	7 级	8 级	合計
失能	1	9	6	1	4	0	0	21
失智	0	0	0	0	0	0	0	0
失能失智混合	0	1	1	2	6	1	0	11





▲一日志工吳鳳科大 - 手做與交流



▲衛教宣導

四、未來服務推動趨勢與展望說明

新港日照機構開辦將近 10 年，乃為嘉義縣第一個社區式日照中心，在 112 年工作人員更獲得嘉義縣績優長照人獎肯定。在社區共生服務模式理念下，目前透過社區回饋日、世代融合等服務，已更深化達成社區型長照機構。

未來服務推動之重點方向包含持續 (一) 促進社區共融共生，與社區居民更多共同交集、(二) 提供社區中失智症照顧者共享之資源、(三) 整合智慧科技及醫療照顧，成為創新整合型的社區式照顧服務典範、(四) 落實跨專業服務模式，提供適切全人照顧服務、(五) 提供家庭照顧者支持服務，建立家屬間照顧交流與紓壓的情緒支持。



▶感恩節 - 感恩餐會



▶九九重陽 - 風箏畫 (話) 家常



▶節慶活動 - 踩街報佳音



台南市私立雙福居家長照機構服務成果

◎台南服務中心

一、服務分享

雙福基金會附設台南市私立雙福居家長照機構 2022 年 5 月 11 日成立，藉由居家、居家喘息服務，期待透過個別化服務，能減輕家庭照顧者負擔與壓力，滿足長輩及失能者服務需求，更藉助居服員將服務的溫度帶進社區，讓服務需求者一起享受長照的照顧及便利。

二、服務範疇介紹

(一)服務對象

1. 年滿 65 歲以上老人。
2. 55 至 64 歲原住民。
3. 領有身心障礙者手冊 (證明)。
4. 50 歲以上失智症患者。

(二)未接受機構收容安置、未聘僱看護 (傭)、未領有政府提供之特別照顧津貼、重病住院看護補助、且未同時請領身心障礙者臨時及短期照顧服務或其他照顧費用補助者。專業諮商心理師提供心理協談服務。

服務項目	2022 年 6-12 月	2023 年	2024 年 1-3 月
	服務人數 / 累積人次	服務人數 / 累積人次	服務人數 / 累積人次
居家服務	86/1,113	335/5,962	110/2,345
居家喘息服務	0	59/180	16/73

三、服務資料分析

(一)服務區域

1. 居家服務範圍：新營區、鹽水區、白河區等。
2. 居家喘息服務範圍：新營區、鹽水區、白河區、柳營區、後壁區、東山區。

(二) 服務內容

1. 身體照顧服務：個人照顧，如更衣、如廁、翻身、拍背、移位、擺位等。

2. 清潔與沐浴：正確使用輔助用品及所需的清潔用品，協助服務對象身體清潔與沐浴。
3. 健康維持：生命徵象測量與疾病徵兆之偵測、協助服用藥物、感染預防與處理、陪同就醫或連結醫療機構。
4. 協助服務對象日常生活活動能力之維持或增進：協助簡易式被動關節運動、陪同運動、協助使用日常生活輔具。
5. 家務和庶務服務：環境清潔與整理、居家安全維護、衣物洗滌及修補、文書服務 (代寫信件或聯絡親友、代繳費用或帶領物資等)、陪同或代購日常生活必需用品。
6. 餐食服務：協助進食、備餐服務。



四、未來服務推動趨勢與展望

(一) 人員招募留任培訓：

擬定人員招募宣傳策略並持續徵才，由於現今越來越多的人資不只在人力銀行找人才，也可能會在社群網站或論壇找人才，因此重新盤點可運用的徵才通路。

(二) 服務開發穩定成長：

積極開發潛在服務對象，透過社區、鄰、里長、地方團體拜訪，分析了解當地長照需求人口；定期辦理長照人員教育訓練提升專業能力，及辦理照顧者支持活動及服務滿意度調查以維繫服務關係並適時給予回饋。

(三) 建立社區夥伴關係：

主動拜訪鄰、里長、社區在地團體，建立社區夥伴關係，培養在地服務能見度，透過社區夥伴關係了解社區需求，媒合適當資源提供社區協力，以建立社區友好關係。




拜訪里長連結在地資源

雲彩般的見證人 -- 高雄市獨居長輩關懷服務成果報告

◎高雄服務中心

一、服務分享

雙福基金會高雄服務中心於 2023 年 9 月成立，根據內政部統計至 2023 年底，高雄市老年人口為全國第三高、獨居老年人口數為全國第五高，因此本著本會服務宗旨，落實福音與福利，關懷社會弱勢之理念，定期關懷高雄市弱勢獨居長輩。

本中心藉由提供整合型及創新服務，落實獨居長輩在地安老及強化社會連結，提供整合性、連續性、可近性及個別化之服務，朝建構社會照顧及網絡支持模式、開發及促進社區共融、增加社會參與度、維護獨居長輩身心靈健康，以及連結資訊之可獲得性，並增進自主自立，進而培力之生活能力。

從實際服務獨居長輩過程中，見到許多獨居長輩原本每日只吃白吐司或泡麵等裹腹，到後來藉由本會提供關懷物資能開始吃朝向均衡營養飲食；有的長輩因病腳腫脹無法穿一般襪子，寒冬收到愛心捐贈毛襪開心穿上露出笑容；有的獨居長輩原本只有倒垃圾時間可以跟人說話，到現在期待我們志工定期家訪關懷以及積極參與中心辦的各種社區融合活動等，見證長輩的笑容與活力增進是我們持續服務最開心的動力！更認識一群志工好夥伴，包括上班族、退休人士、家庭主婦、學生等，有的志工心願是人生可以做 1,000 件助人的事；有的分享即便父 / 母親已不在人世，藉由關心獨居長輩，就像還能繼續照顧自己的父母一樣表達愛…許多動人的故事，讓我們看到聖經所說的身邊都是雲彩般的見證人，每個人都可以是別人生命中的貴人。

二、服務範疇介紹

(一) 電話問安

(二) 關懷訪視

(三) 社區融合活動辦理

(四) 資源連結與轉介

(五) 陪同採買、外出、就醫等服務

(六) 致贈物資
(七) 樂齡同學會 (同儕支持團體)
(八) 自立生活協助
(九) 培力工作媒合
(十) 諮詢服務
(十一) 科技生活 3C 智能教導
(十二) 志工教育訓練
(十三) 課程講座辦理
(十四) 其他視需求協助項目

三、服務資料分析

(一)服務對象

1. 年滿 65 歲以上的獨居長輩。
2. 年滿 65 歲以上的長輩：
   (1) 同住家屬缺乏生活自理或照顧能力。
   (2) 同住者無照顧義務。
   (3) 經社工評估需關懷之獨居長輩。
3. 有意願使用本會服務並簽訂服務同意書。

(二)服務實施方式

1. 個別關懷：透過家庭訪視，電話問安等方式，關懷弱勢獨居長輩。
2. 活動辦理：辦理講座及社區融合課程，促進弱勢長輩社會參與。
3. 致贈物資：透過提供物資連結，維護長輩基本自立生活需求。
4. 教育訓練：定期辦理教育訓練，提升工作人員及志工服務知能。
5. 志工招募：定期進行多元化志工招募。
6. 福利轉介：針對有需求長輩進行福利資源轉介。
7. 培力媒合：針對經濟弱勢獨居長輩，協助工作培力，增進就業機會。

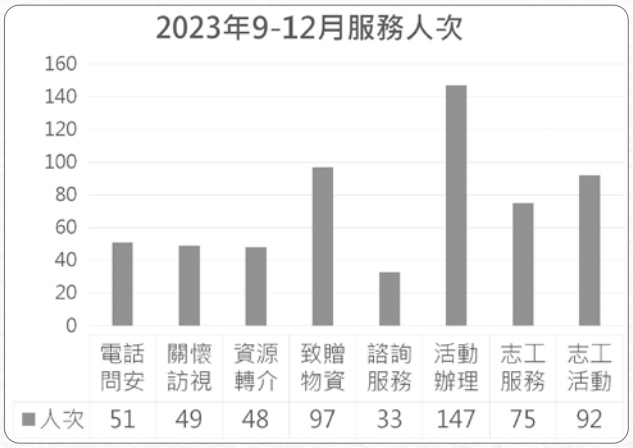
執行方案類型	服務目的及內容說明
計畫 1： 高雄市政府社會局「獨居老人關懷服務實施計畫」	1. 目的：結合公私部門資源，透過關懷訪視提供獨居長輩適切及全面的協助與照顧，落實在地老化目標。 2. 服務地區：苓雅區。
計畫 2： 促進高雄市經濟弱勢獨居老人自立生活計畫	1. 目的：透過策略性的關懷訪視、觀察、溝通、陪伴支持與訓練，強化長輩自立生活 (食衣住行) 能力，進而自主學習，主動貢獻專長，協助他人。 2.服務地區：苓雅區。
計畫 3： 弱勢獨居長輩整合型方案計畫	1. 目的：落實在地安老及強化社會連結，提供獨居長輩相關整合性、連續性、可近性及個別化之服務，促進生活自主自立能力。 2. 服務地區：苓雅區、新興區、前鎮區。



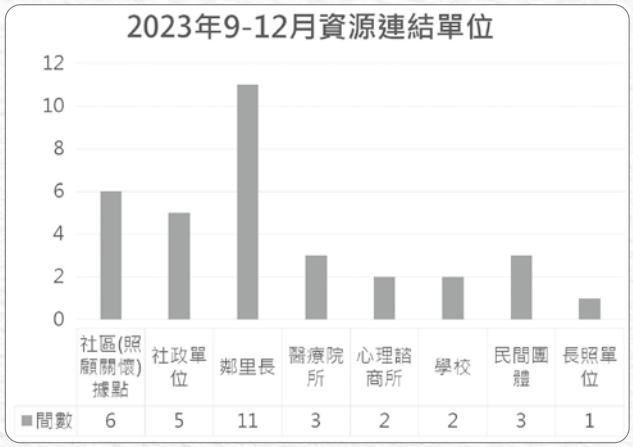
▶“一人志工、全家志工”-- 高雄市國際志工日大會開心大合照

四、個案服務成果

2023 年 9 月 -12 月高雄服務中心總服務量 592 人次，包括電話問安 51 人次；關懷訪視 49 人次；資源轉介 48 人次；致贈物資 97 人次；諮詢服務 33 人次；舉辦社區融合活動 6 場次，共參與 147 人次；志工服務 75 人次；辦理 4 場志工訓練及招募活動，參與 92 人次；拜訪進行資源連結 33 間單位，包含民間團體 3 間、社政單位 5 間、鄰里長 11 間、社區 (照顧關懷) 據點 6 間、醫療院所 3 間、心理諮商所 2 間、長照單位 1 間、學校 2 間。



▲2023 年 9-12 月服務次數共 592 人次



▲2023 年 9-12 月拜訪資源連結單位共 33 間



▲辦理獨居長輩銀齡同學會 ~ 長輩與志工一同手作聖誕愛心樹卡

項次	日期	活動名稱	活動地點	參與人次
1	09.20	愛心物資到家	苓雅區、前鎮區	25
2	09.27	中秋物資致贈活動	正勤社區	50
3	11.20	愛心送暖活動	苓雅區	22
4	11.22	感恩之心饗宴	高雄服務中心	15
5	12.20	銀齡同學會	國軍英雄館	18
6	12.24	聖誕光市集活動	中央公園	17

▲2023 年 9-12 月辦理社區融合活動 6 場

項次	日期	活動名稱	活動地點	參與人次
1	11.02	志工招募活動	前鎮教會	21
2	12.02	國際志工大會	文化中心	52
3	12.16、17	志工課程訓練	勞工局	7
4	12.29	志工聯繫會議	高雄服務中心	12

▲2023 年 11-12 月辦理志工訓練及招募活動 4 場



▲進行志工招募活動，認真的長輩立馬報名志工！

五、未來服務推動趨勢與展望

(一)看見需求

1. 發掘弱勢族群需要：藉由專業評估發掘在地弱勢獨居長輩及其他族群的需要。
2. 提供個別化服務:因地制宜提供有品質、有量能的精實服務，包含針對需求擬定適切服務計畫、改善維持或優化精進弱勢族群生活品質。
3. 建立標準化工作流程：建立流程手冊及人員訓練規範，注重人員訓練、志工招募及訓練，確保服務品質。

(二)創造價值

1. 發展特色化模式：讓服務對象肯定並滿意度提升，創造服務價值。
2. 持續社區宣導：提升服務對象及大眾對於中心服務之認識，轉介有需求之服務對象，並肯定服務提供，招募志工投入。

(三)改變成長

1. 發展創新方案：由需求至服務，並持續改善、優化，精進，使服務扎實並能持續產生影響力。
2. 建立網絡合作：藉由與政府單位、民間單位、企業、教會等多元化觸角合作，推動業務擴展及增能，使服務可以永續經營及觸及更多需要的族群。



▲ 高雄市國際志工日大會大合照，獲頒最佳祥和志工獎，當雙福志工眞好！



◀高雄市國際志工日大會，獲頒“最佳祥和獎”雙福志工果然祥和！



關懷服務


關懷服務

北高雄辦事處業務計畫執行成果報告

◎北高雄辦事處

一、人力配置：專職行政專員一名、社工員一名、志工 18 名。

二、服務效益：

工作項目	工作內容	服務效益
社區關懷據點暨巷弄長照站	1. 關懷訪視 2. 電話問安、諮詢轉介 3. 餐飲服務 (集中用餐) 4. 健康促進	如下表
榮家探訪	與志工前往南區榮家表演探訪	岡山榮家 240 人次 屏東榮家 300 人次 高雄榮家 150 人次 佳里榮家 210 人次
福音工作	CBSI(社區國際查經班)	南區查經班人數：97 人

社區關懷據點暨巷弄長照站：總受益 14,620 人次。

月份	關懷訪視	電話問安 諮詢轉介	餐飲服務 (集中用餐)	健康促進	總受益人次
1 月	39	45	0	788	872
2 月	27	25	0	632	684
3 月	31	37	750	1,288	2,106
4 月	34	32	424	781	1,271
5 月	31	21	562	597	1,211
6 月	28	27	409	548	1,012
7 月	25	53	402	852	1,332
8 月	25	27	550	664	1,266
9 月	26	21	511	640	1,198
10 月	33	19	536	814	1,402
11 月	27	18	338	488	871
12 月	26	20	372	977	1,395
合計	352	345	4,854	9,069	14,620

財團法人雙福社會福利慈善事業基金會
信用卡捐款授權書

填表日期：　年　月　日

捐款人姓名		生日：　年　月　日	(手機)
電話	(宅)	(公)	(傳真)
地址	□□□-□□		
E-mail			
捐款用途 112010111	□支持雙福　□兒童早期療育　□遲緩兒服務 □日間照顧服務　□老人福利社區據點　□居家服務 □高風險家庭服務　□單親家庭課輔服務　□外配社區據點服務 □身心障礙服務　□原住民部落關懷服務		
捐款金額	□單次捐款　□1,000 元　□2,000 元　□其他：單次捐贈　　元 □每月捐款　□300 元　□其他：定期捐款　　元 □同意基金會提供捐款資料予財政部作為年度綜合所得稅申報： 身分證字號＿＿＿＿＿＿＿＿　□否		
信用卡捐款	持卡人姓名：＿＿＿＿＿＿＿＿ 持卡人簽名：＿＿＿＿＿＿＿＿ (同信用卡背面簽名) 身分證字號：□□□□□□□□□□有效期限：西元　年　月 發卡銀行：＿＿＿＿＿＿　卡別：□VISA □MASTER □JCB □聯合信用卡 信用卡卡號：□□□□－□□□□－□□□□－□□□□ ＊如需異動資料、調整金額，敬請來電告知，於信用卡有效期限內， 每月 10 日固定進行扣款，遇假日順延。		
捐款收據	收據抬頭：□同捐款人姓名 □其他＿＿＿＿＿＿＿＿ (營利事業與機關團體之捐贈，請於 2 月底前將免扣繳憑單寄給本會) 收據地址：□同捐款人地址 □其他＿＿＿＿＿＿＿＿ 收據寄送方式：□同年度寄送 □按月寄送 □不寄 (節稅用年度捐款證明將於報稅年度三月寄發)		
填妥表格後，請傳真至 (02)3393-2443 或郵寄： 10641 台北市大安區杭州南路二段 15 號 5 樓　捐款專線：(02)2392-2993			

雙福基金會個資使用聲明

財團法人雙福社會福利慈善事業基金會，包含附設之晨光智能發展中心，向您蒐集之個人資料；包含個人姓名、公司名稱、職稱、地址、電話及電子郵件地址等，得以直接、間接識別個人之相關資訊，將僅限使用於雙福基金會合於營業登記項目或章程所載之目的事業，依「公益勸募條例」業務需要之客戶管理、募款及營業範圍內之相關服務使用，並遵守「個人資料保護法」規定，妥善保護您的個人資訊。

於此前提下，您同意雙福基金會得於法律許可之範圍內，處理及使用相關資料，以提供資訊或服務，並得於雙福基金會之營運地區向您提供服務活動資訊，但您仍可依法律規定之相關個人資訊權利主張如下事項：查詢、閱覽、複製、補充、更正、處理、利用及刪除，請於上班時間以電話或電子郵件向雙福基金會聯繫。

電話：02-2392-2993；Mail：db20020515@gmail.com。您亦可拒絕提供相關之個人資料，惟可能無法及時享有雙福基金會提供之相關活動與獲取各項資訊之權利。



財團法人
雙福社會福利慈善事業基金會
Double Bliss Welfare And Charity Foundation
勸募核可文號：衛部救字第1121364640號

愛獨老不孤單-暖心守護弱勢獨老健康

徵求1000個愛心 為獨老的健康加值

雙福基金會邀請您一起關心社會上弱勢獨老，協助他們營養加值，擁有健康自立的老年生活。
※可透過QR code（「線上捐款」，或「掃描加好友」），支持雙福基金會的服務。

高齡、病痛、孤獨老



王伯伯年輕時非常努力工作，雖然未婚，但退休後的生活也算是平靜安穩。但近年來，居住的房子老舊漏水，身體竟也檢查出罹患癌症，雖然王伯伯現在專注在癌症的治療上，但一下子遇到那麼多事，心情大受影響，加上所費不貲的醫療費及交通費，常令王伯伯眉頭深鎖，不僅經濟狀況變得困難，健康狀況也每下愈況，讓王伯伯心力交瘁。

在我們周圍有很多像王伯伯一樣的長輩，他們年經時努力工作，很少為自己的身體與未來考量。但隨著年紀漸長，孤子一人，加上身體開始衰弱，甚至發現有三高、腫瘤的狀況，讓獨自居住的長輩們無法應付突如其來的轉變與疾病。高齡、病痛、孤寂變成生活的日常，也成為社會安全亟需關注的議題。

為獨老健康加值計畫　　捐款授權書

填表日期：　年　月　日

捐款人姓名		生日: ___年___月___日	(手機)
電　　話	(宅)	(公)	(傳真)
地　　址	□□□－□□		
E-mail			
捐款用途 112180111	□ 營養保健　□ 生活物資　□ 支持獨居老人服務專案		
捐款金額	□單次捐款　□1,000元　□ 2,000元　□ 其他:單次捐贈_____元 □每月捐款　□300元　□ 其他:定期捐款_____元 □同意基金會提供捐款資料予財政部作為年度綜合所得稅申報：身分證字號_____□否 ※單次捐款2,000元或定期捐款300元超過一年，贈送社企一起幫-烏干達「黑色力量」咖啡豆壹包(227g)。		
信用卡捐款	持卡人姓名: _____ 持卡人簽名: _____ (同信用卡背面簽名) 身分證字號: □□□□□□□□□□　信用卡有效期限:西元____年___月 發卡銀行: _____ 卡別: □VISA □MASTER □JCB □聯合信用卡 信用卡卡號: □□□□－□□□□－□□□□－□□□□ *如需異動資料、調整金額，敬請來電告知，於信用卡有效期限內，每月10號固定進行定期扣款，遇假日順延。		
捐款收據	收據抬頭: □ 同捐款人姓名 □其他 (營利事業與機關團體之捐贈,請於2月底前將免扣繳憑單寄給本會) 收據地址: □ 同捐款人地址 □其他 _____ 收據寄送方式: □年度寄送(節稅用年度捐款證明將於報稅年度三月寄發)　□按月寄送□不寄		

填妥表格後，請傳真至(02)3393-2443 或 郵寄 10641台北市大安區杭州南路二段15號5樓　　捐款專線：(02)2392-2993#15、14



雙福基金會個資使用聲明
財團法人雙福社會福利慈善事業基金會，包含附設之晨光智能發展中心，向您蒐集之個人資料；包含個人姓名、公司名稱、職稱、地址、電話及電子郵件地址等，得以直接、間接識別個人之相關資訊，將僅限使用於雙福基金會合於營業登記項目或章程所載之目的事業，依「公益勸募條例」業務需要之客戶管理、募款及營業範圍內之相關服務使用，並遵守「個人資料保護法」規定，妥善保護您的個人資訊。
於此前提下，您同意雙福基金會得於法律許可之範圍內，處理及使用相關資料，以提供資訊或服務，並得於雙福基金會之營運地區向您提供服務活動資訊，但您仍可依法律規定之相關個人資訊權利主張如下事項：查詢、閱覽、複製、補充、更正、處理、利用及刪除，請於上班時間以電話或電子郵件向雙福基金會聯繫。
電話：02-2392-2993；Mail：db20020515@gmail.com 。您亦可拒絕提供相關之個人資料，惟可能無法及時享有雙福基金會提供之相關活動與獲取各項資訊之權利。

雙福基金會全省服務中心與據點分布圖

3 間日照中心、4處日托型據點、8 處服務中心、1 處社區服務據點、2 處部落文化健康站、一座晨光智能發展中心



◎桃園服務中心
日間照顧中心 *2
日托型據點 *1
志願服務推廣中心 *1

◎台北辦事處：
台北市：
日托型據點 *2



◎嘉義縣服務中心
日間照顧中心 *1



◎嘉義辦事處：
※ 嘉義市服務中心
晨光智能發展中心 *1



◎高雄辦事處：
※ 高雄市服務中心
日托型據點 *1



◎阿里山服務中心
文化健康站 *2
失智社區服務據點 *1
日間照顧中心 *1



發行單位 財團法人雙福社會福利慈善事業基金會

總會暨台北辦事處
地址 10641 台北市大安區杭州南路二段 15 號 5 樓
電話 02-23922993 傳真 02-33932443
劃撥帳號 31487646 戶名 雙福基金會

嘉義辦事處
地址 60080 嘉義市東區忠孝路 670-1 號
電話 05-2712845 傳真 05-2757040

高雄辦事處
地址 81362 高雄市左營區榮耀街32 號1 樓
電話 07-3597449 傳真 07-3597448

董 事 長 吳英賓
編輯委員 陳建州、周恬弘、張綾蘭、姚淑芬
文稿統籌 總會資源發展處
編輯統籌 年報編輯小組
美編承印 藝形實業有限公司