

一、單位基本資料

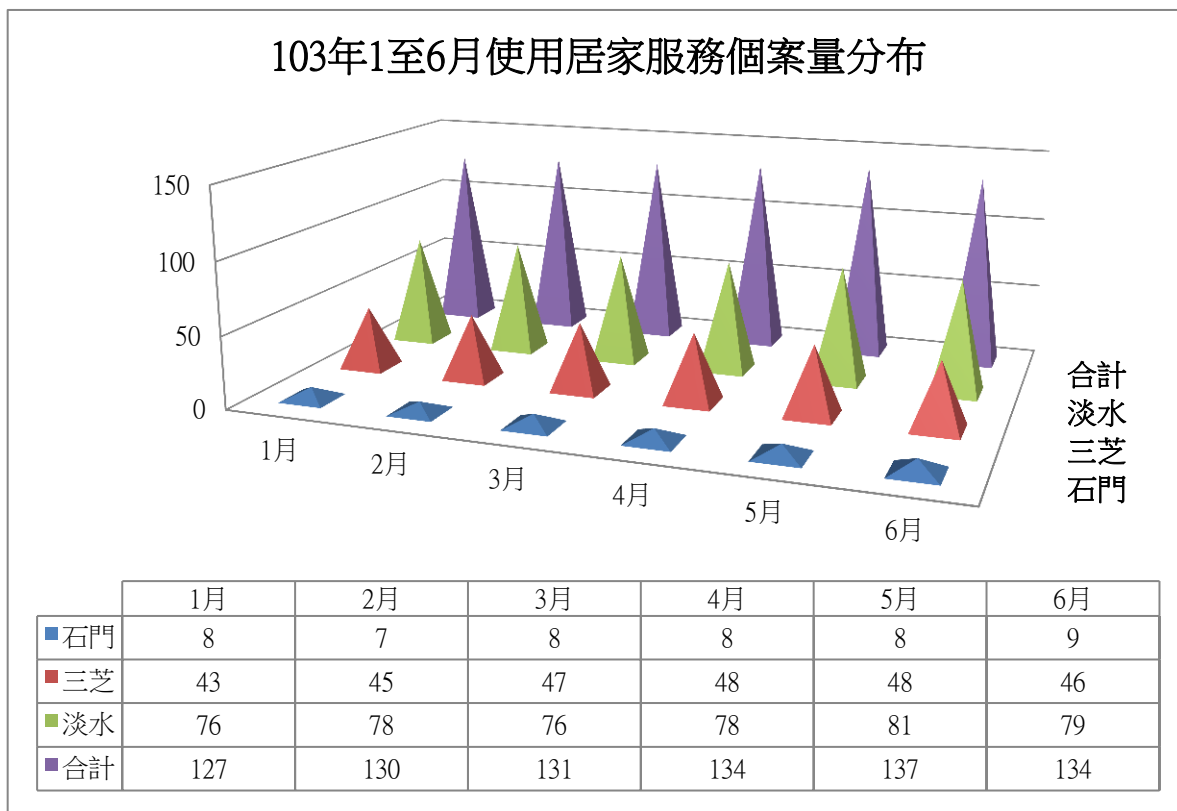
單位名稱	財團法人新北市私立雙連社會福利慈善事業基金會
單位簡介	【創立緣起】 雙連教會自 1913 年設立以來，稟持關懷社會、服務人群、傳揚基督精神、以舉辦宣教慈善及育英等公益事業為宗旨，積極參與社區服務、幼稚教育及盲胞福利等，遂於 2000 年捐助成立本基金會，希望能連結社區需求與社區資源，將關懷及服務更普及化。
	【服務宗旨】 本基金會以『服務社區化』的原則來推動老人照護政策，達到『在地安置』與『在地老化』的目標，期能減輕獨居及失能民眾因缺乏照顧所衍生的社區問題與家庭負擔並協助促進地方就業機會。
	【服務項目】 (一)目的事業 本基金會自設立以來即依服務宗旨及捐助章程之精神，針對老人福利、兒童福利、殘障福利、醫療、急難、低收入等提供經濟補助，以及贊助社區獎助學金、公益慈善活動等經費。 (二)社區照顧關懷據點 因感受到許多高齡化社會的國家，逐漸以『服務社區化』的原則來推動老人照護政策，因此本基金會於 2006 年 4 月成立社區照顧關懷據點，為新北市三芝區有需要的銀髮長者提供『送餐、電話問安、關懷訪視、健康促進活動』等服務。 (三)居家照顧服務 基於上述理念，本基金會續在 2011 年 1 月承接新北市政府『長期照顧十年計畫-照顧服務(居家服務)、失能身心障礙者補助使用居家照顧服務暨中低收入老人特別照顧津貼照顧者督導』計畫，以到宅服務的方式提供居住新北市淡水區（部分）、三芝區、石門區的民眾個別性、可近性、多元性及連續性的服務。 (四)居家喘息 為提供多元化之服務及配合政府政策，本基金會於 2013 年 1 月起承接新北市政府居家喘息服務，給予經評估確有實際需要者提供臨時性及短期照顧之陪伴服務，建立更多元性的服務。

	(五)未來展望 因台灣即將邁入老年化社會，考量將來需使用相關社會福利之民眾數量將節節上升，為因應將未來社會發展走向，本基金會持續積極推廣社會福利以回饋社會，除了持續在新莊、淡水拓展服務據點，也將開創到宅沐浴車之服務，以提供與本基金會宗旨相符之社會福利公益慈善服務。
辦公地點	(一)現址為新北市三芝區後厝里北勢子 22-17 號。 (二)本基金會另坐落於新北市新莊區基地，未來擬規劃為綜合型服務單位，並增設本會辦公地點，以提供更多社區性之福利服務。
本基金會 居家服務 負責區域	石門區、三芝區、淡水區(中和里、屯山里、賢孝里、興仁里、番薯里、忠山里、義山里、忠寮里、埤島里、崁頂里、長庚里、草東里、協元里、民安里、沙崙里、北新里、正德里、新民里、新春里、新義里、大庄里)

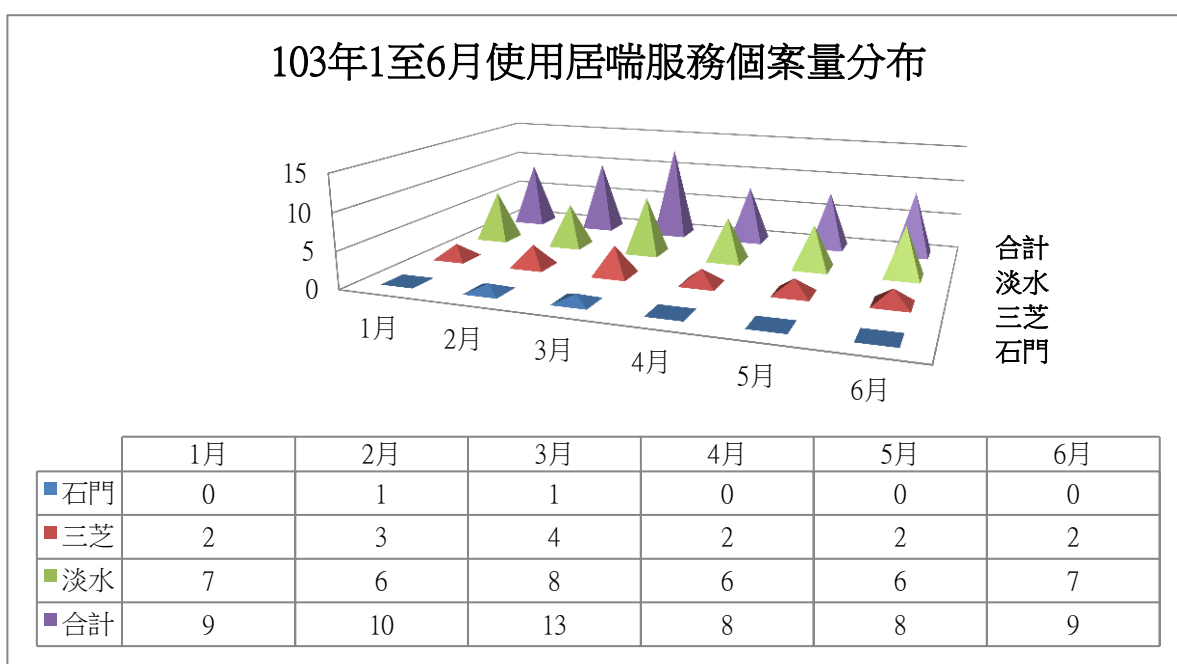
二、負責區域服務個案資料統計分析

(一)各服務轄區案量分析：(以 103 年 1 至 6 月份之月報為樣本)

(1) 本基金會統計 103 年 1 至 6 月使用居家服務之個案中長十及非長十個案量分布如下圖，圖表顯示個案多集中於三芝、淡水二區。



(2) 本基金會統計 103 年 1 至 6 月使用居喘服務之個案中長十及非長十個案量分布如下圖，圖表顯示個案多集中於三芝、淡水二區。

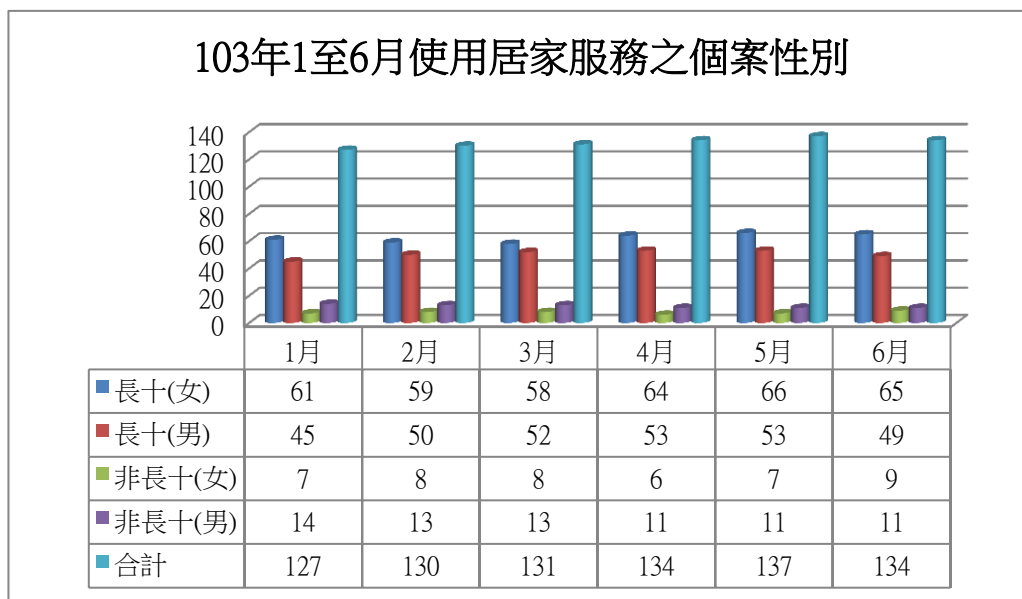


(二) 個案資料分析

1、個案性別(以 103 年 1 至 6 月份之月報為樣本)

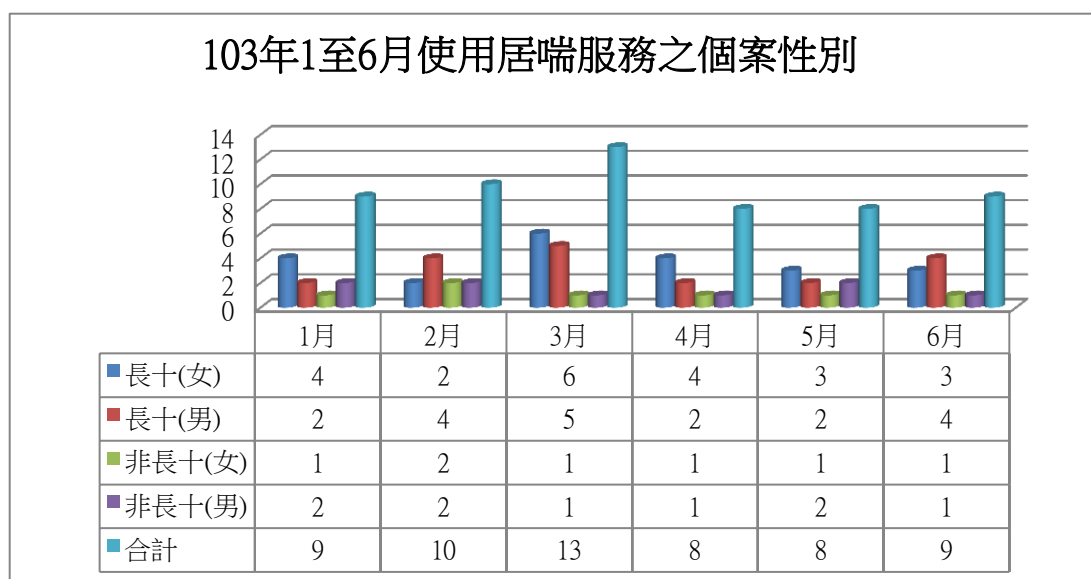
(1) 103 年 1 至 6 月使用居家服務之個案性別：

本基金會 103 年 1 至 6 月純居家、居家併居喘個案之使用服務個案性別平均比中，長十女性個案佔 47%、長十男性個案佔 38.1%、女性非長十個案佔 5.7%、男性非長十個案佔 9.2%，其中以長十個案的部分為女性多於男性，但以非長十個案部分，則是男性多於女性。(圖表見下頁)



(2) 103 年 1 至 6 月使用居喘服務之個案性別：

本基金會 103 年 1 至 6 月純居喘個案之使用服務個案性別平均比中，長十女性個案佔 38.6%、長十男性個案佔 33.3%、女性非長十個案佔 12.3%、男性非長十個案佔 15.8%，其中以長十個案的部分為男性多於女性，但以非長十個案部分，則是男性多於女性。(圖表見下頁)

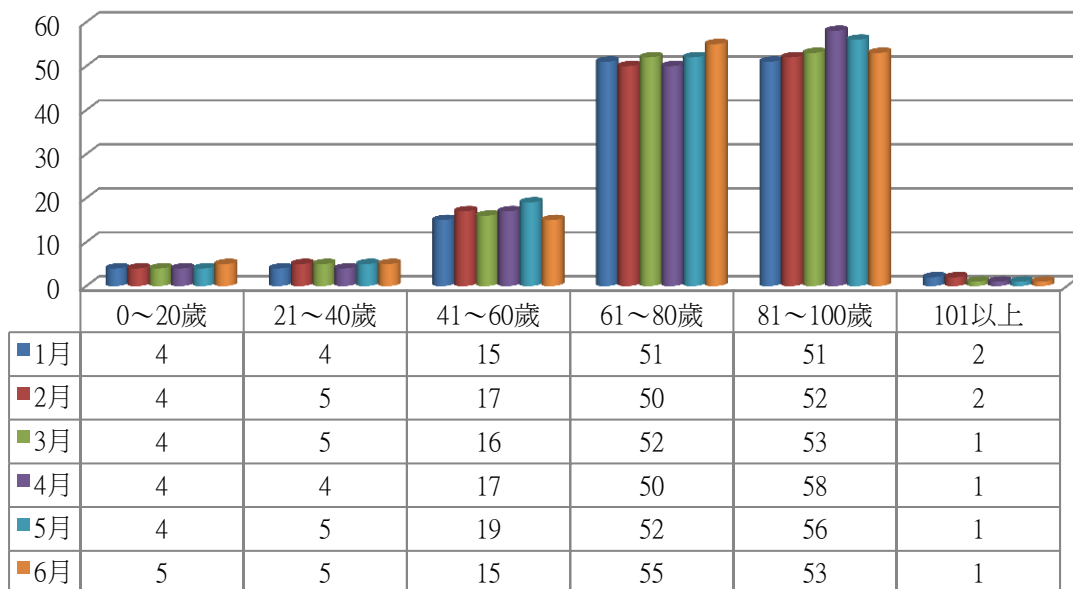


2、個案年齡分布

(1) 103 年 1 至 6 月使用居家服務之個案年齡分布狀況：

本基金會居家服務之個案年齡平均分布狀況，0~20 歲約佔 3.2%、21~40 歲約佔 3.5%、41~60 歲約佔 12.5%、61~80 歲約佔 39.1%、81~100 歲約佔 40.7%、101 歲以上僅佔 0.1%，由此可見居家服務使用者中以 81~100 歲居多。

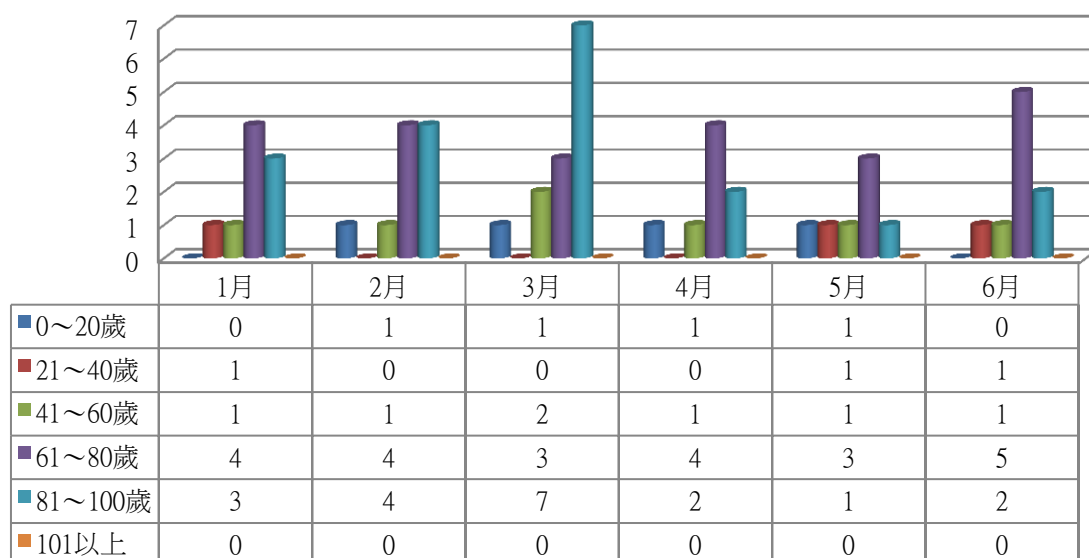
103年1至6月使用居家服務之個案年齡分布



(2) 103 年 1 至 6 月使用居喘服務之個案年齡分布狀況：

本基金會居喘服務之個案的年齡平均分佈狀況，0~20 歲約佔 7.1%、21~40 歲約佔 5.4%、41~60 歲約佔 12.5%、61~80 歲約佔 41.1%、81~100 歲約佔 33.9%、101 歲以上 0%，由此可見居喘服務使用者中以 61~80 歲居多。

103年1至6月使用居喘服務之個案年齡分布



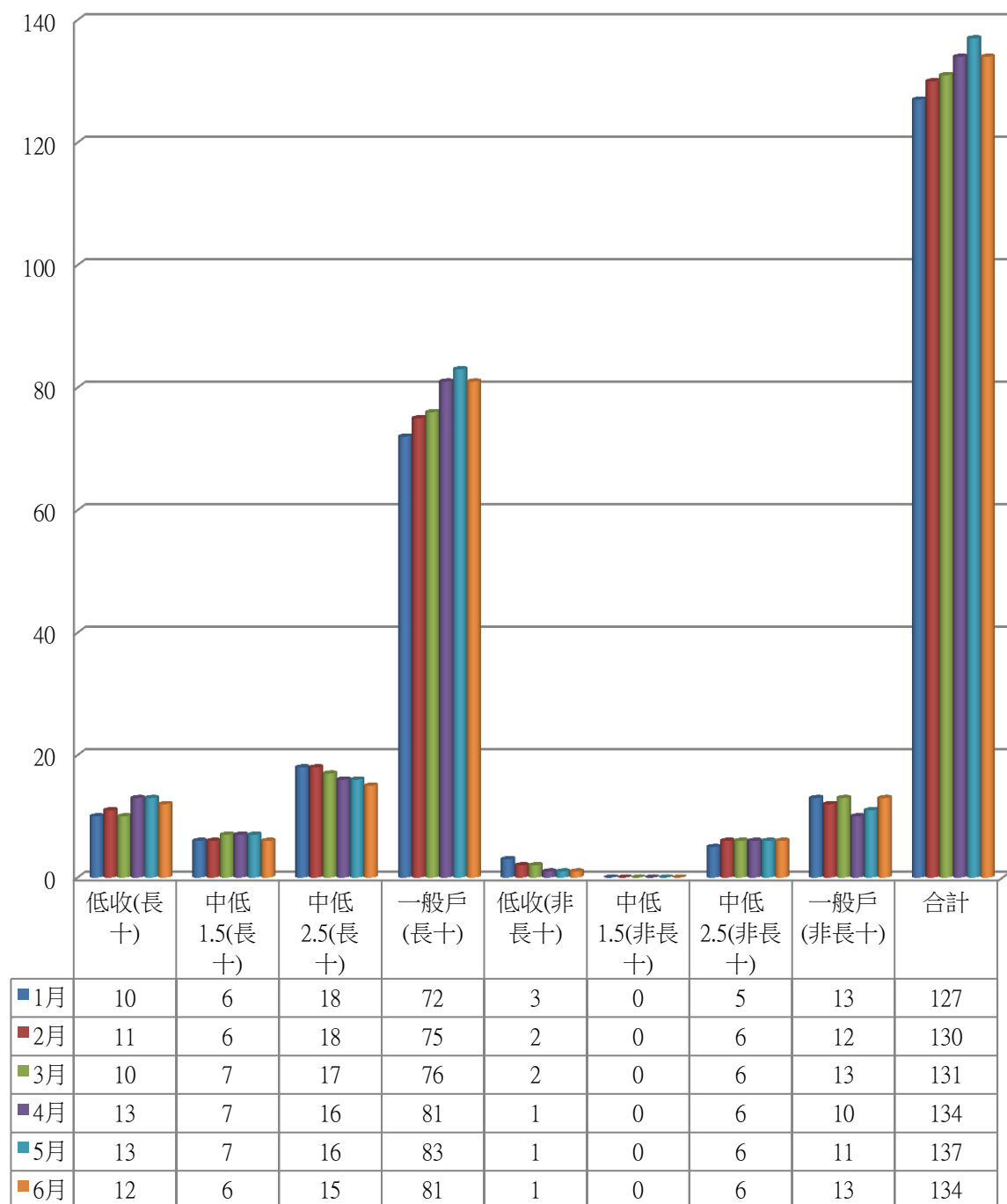
3、福利身份別：

(1) 103 年 1 至 6 月使用居家服務之個案福利身份別分布狀況：

基金會居家服務個案之平均中，長十的個案比為：一般戶>中低 2.5>低收>中低 1.5。非長十的個案比為：一般戶>中低 2.5>低收>中低 1.5。

其中，一般戶(長十)比例高達 59%，其次為中低 2.5(長十)12.6，其他為長十的低收及中低 1.5 之個案及非長十的個案。由此可見居家服務使用者之中仍以長十個案為主，其中又以一般戶最多。

103年1至6月使用居家服務之個案福利身分別

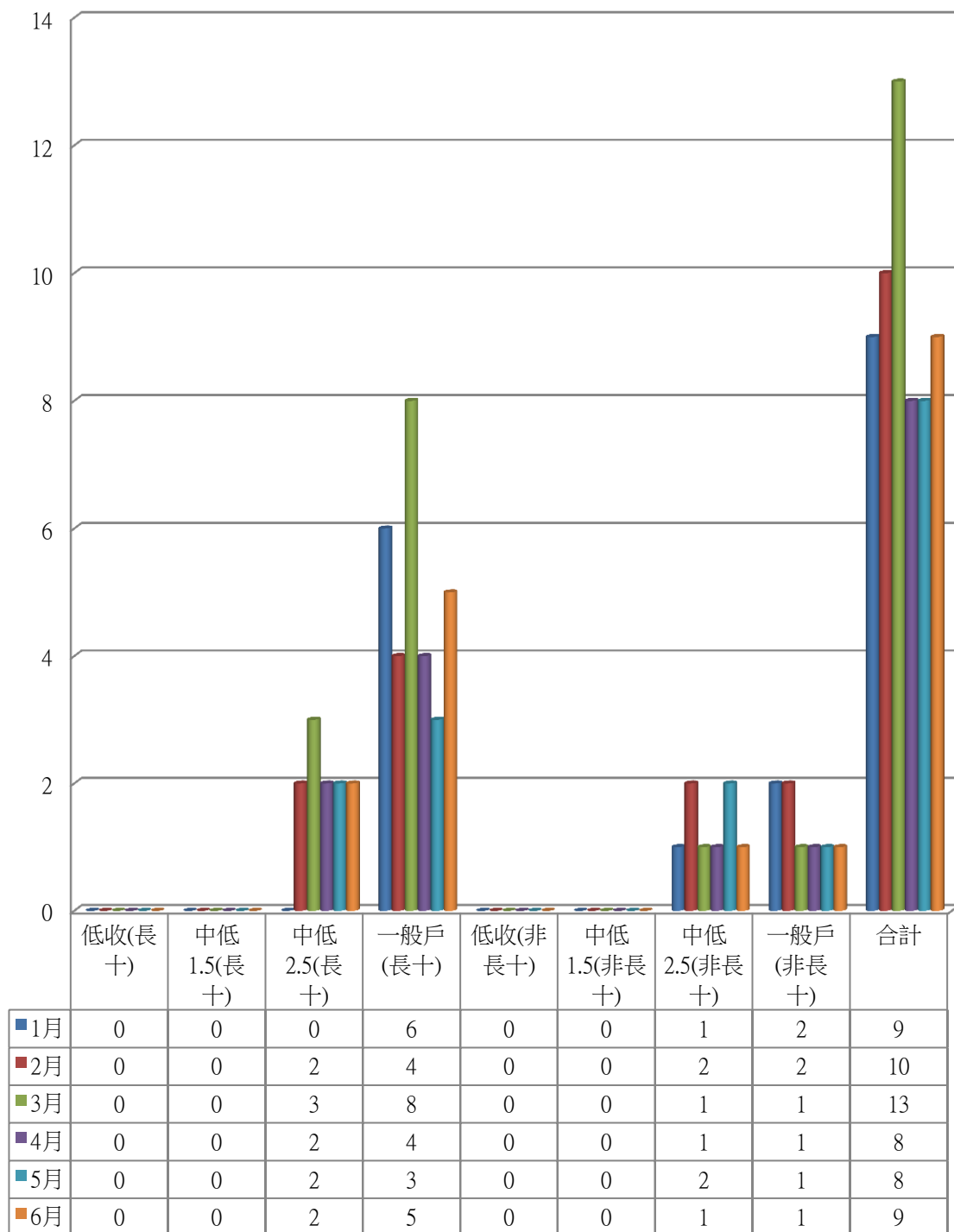


(2) 103 年 1 至 6 月使用居喘服務之個案福利身份別分布狀況：

基金會居家服務個案之平均中，長十的個案比為：一般戶>中低 2.5>低收=中低 1.5，非長十的個案比為：一般戶=中低 2.5>低收=中低 1.5。

其中，一般戶(長十)比例高達 52.6%，其次為中低 2.5(長十)19.3，其他為非長十個案。由此可見居喘服務使用者之中仍以長十個案為主，其中又以一般戶最多。

103年1至6月使用居喘服務之個案福利身分別

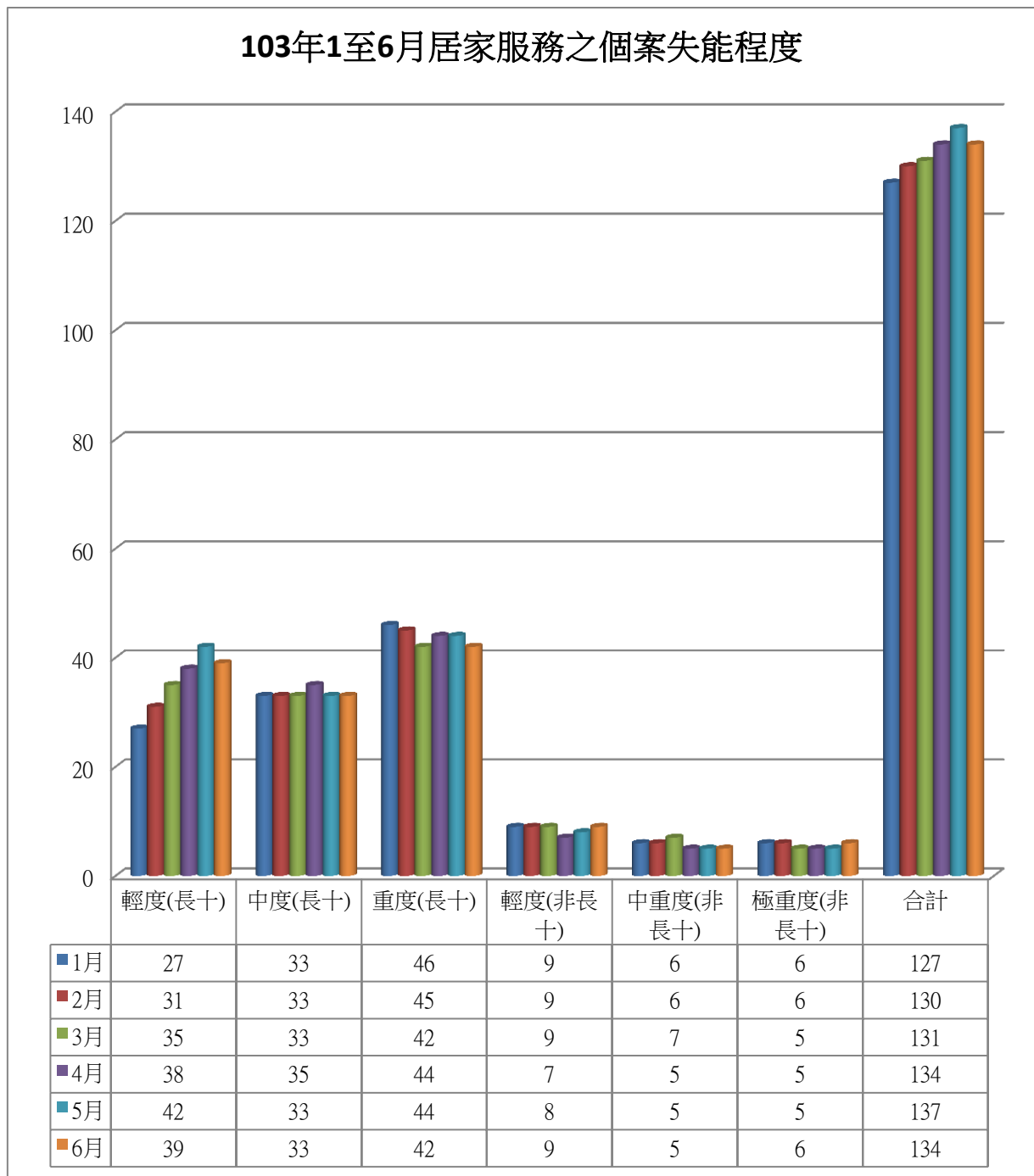


4、失能程度：

(1) 103 年 1 至 6 月使用居家服務之個案失能程度分布狀況：

基金會居家服務個案之平均中，長十個案之失能比例為：重度＞輕度＞中度，非長十個案之失能程度比例為：輕度＞中重度＞極重度。

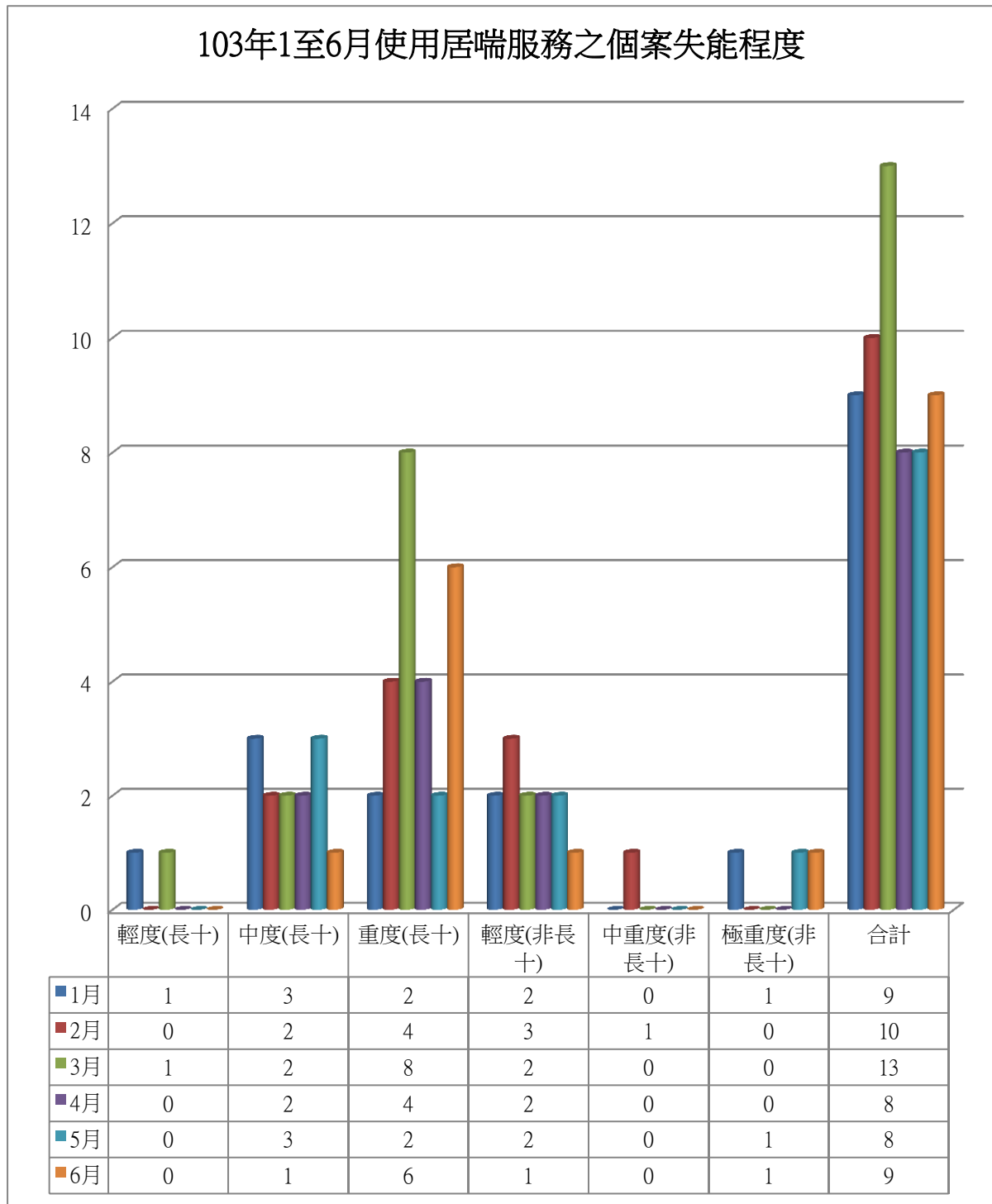
其中，又以重度(長十)佔 33.2%為最多，其次為輕度(長十)佔 26.7%，三為中度(長十)25.2%，其他為非長十的個案，故可看出目前居家服務使用者之中，仍以重度失能的長十個案為主。



(2) 103 年 1 至 6 月使用居喘服務之個案失能程度分布狀況：

基金會居喘服務個案之平均中，長十個案之失能比例為：重度＞中度＞輕度，非長十個案之失能程度比例為：輕度＞極重度＞中重度。

其中，又以重度(長十)佔 45.6%為最多，其次為中度(長十)佔 22.8%，三為輕度(非長十)21.1%，其他為非長十的個案，故可看出目前居喘服務使用者之中，仍以重度失能的長十個案為主。

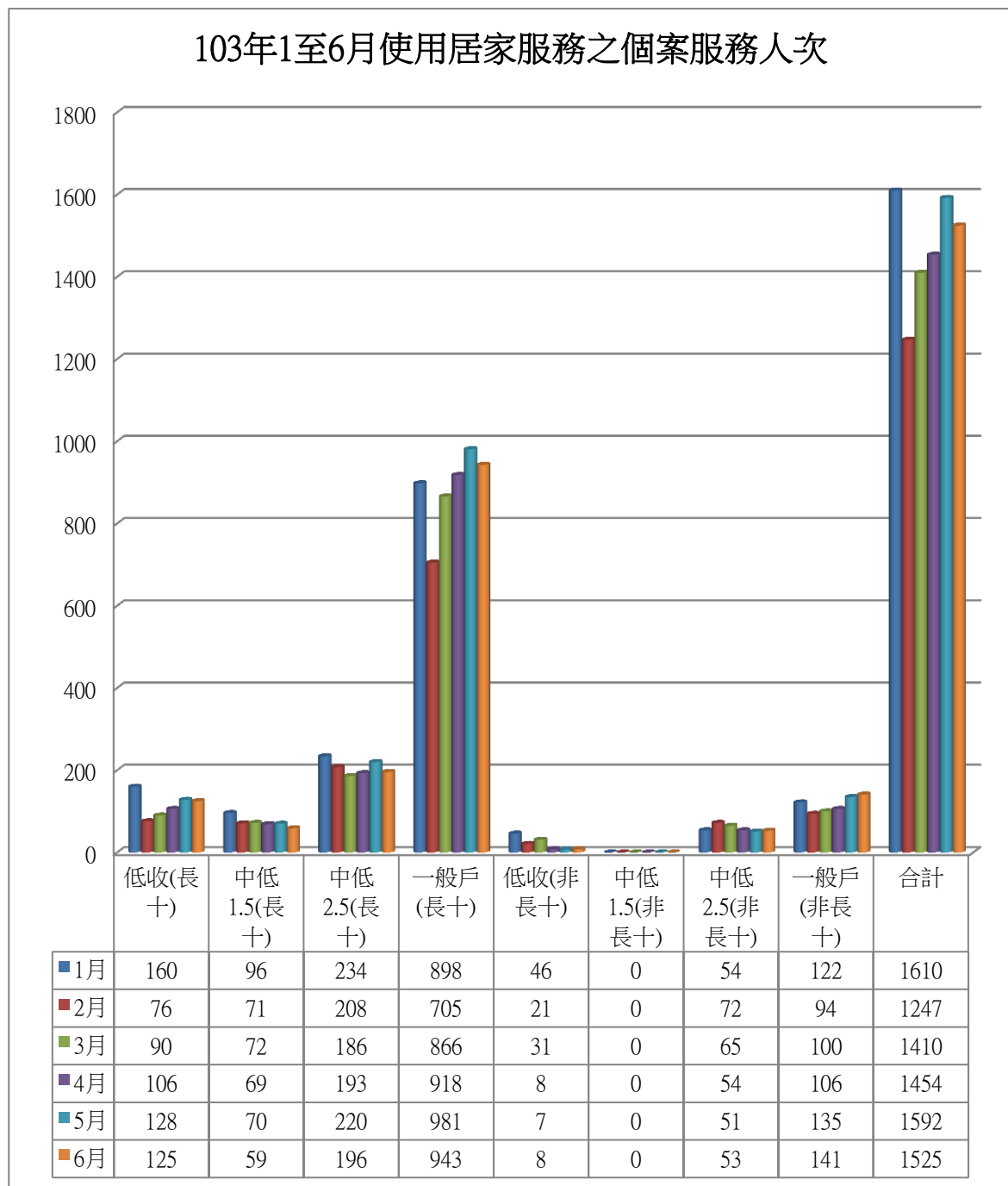


5、服務人次：

(1) 103 年 1 至 6 月使用居家服務之個案服務人次分布狀況：

本基金會 1 至 6 月之居家服務人次已達 8,838 人次，長十個案之服務人次比例為：一般戶>中低 2.5>低收>中低 1.5，非長十個案之服務人次比例為：一般戶>中低 2.5>低收>中低 1.5。

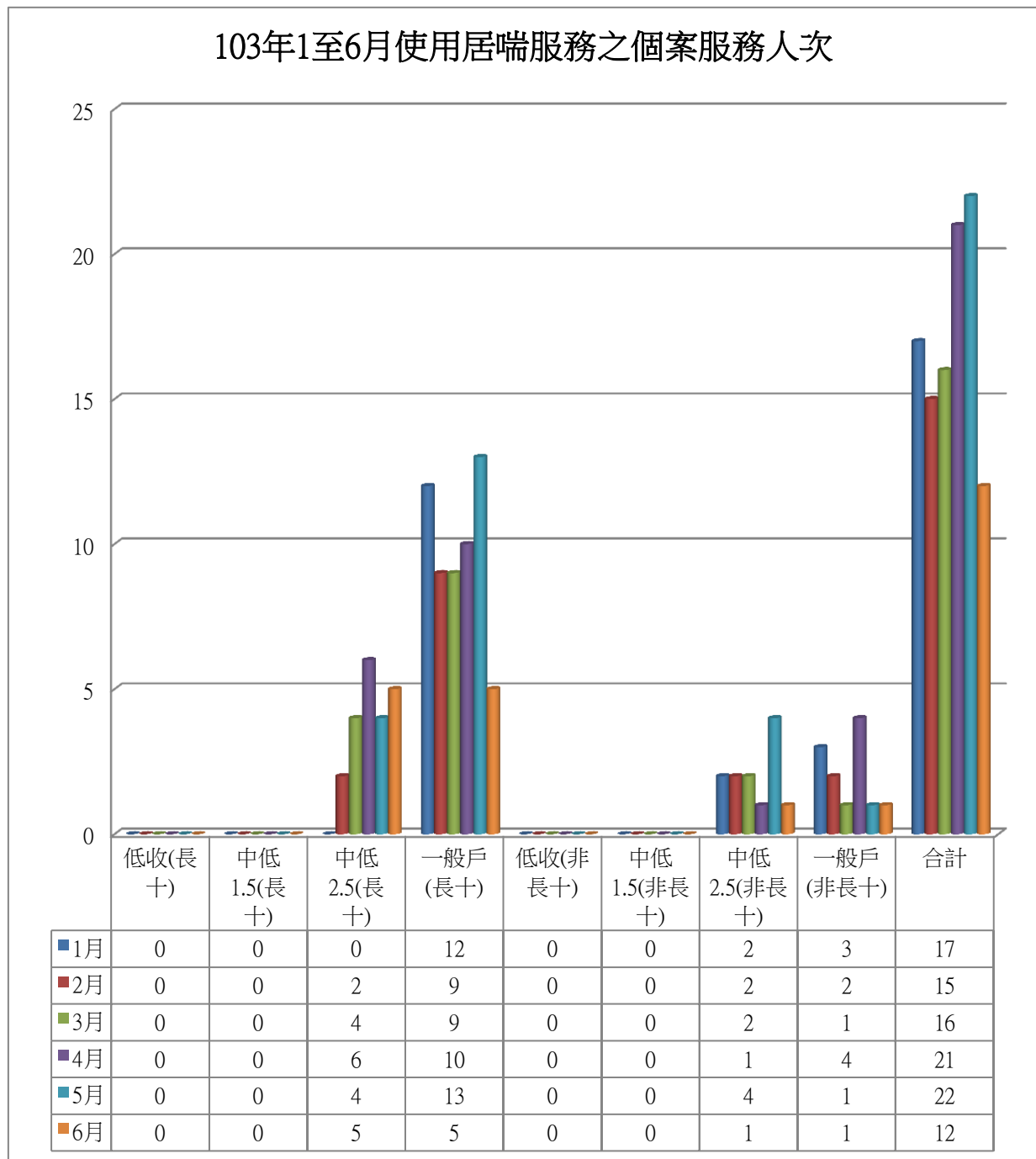
以 103 年上半年度來看，比例最高為一般戶(長十)之服務人次約佔 60.1%，其次為中低 2.5(長十)之個案約佔 14%，再次為一般戶(非長十)約佔 7.9%。由此可看出一般戶之使用頻率遠高出其他福利身分別。



(2) 103 年 1 至 6 月使用居喘服務之個案服務人次分布狀況：

本基金會 1 至 6 月之居喘服務人次已達 103 人次，長十個案之服務人次比例為：一般戶>中低 2.5>低收=中低 1.5，非長十個案之服務人次比例為：一般戶=中低 2.5>低收=中低 1.5。

以 103 年上半年度來看，比例最高為一般戶(長十)之服務人次約佔 56.3%，其次為中低 2.5(長十)之個案約佔 20.4%，再次為一般戶(非長十)與中低 2.5(非長十)並列第三，約佔 11.7%。由此可看出一般戶之使用頻率遠高出其他福利身分別，但其中仍以長十個案之比例為最高。

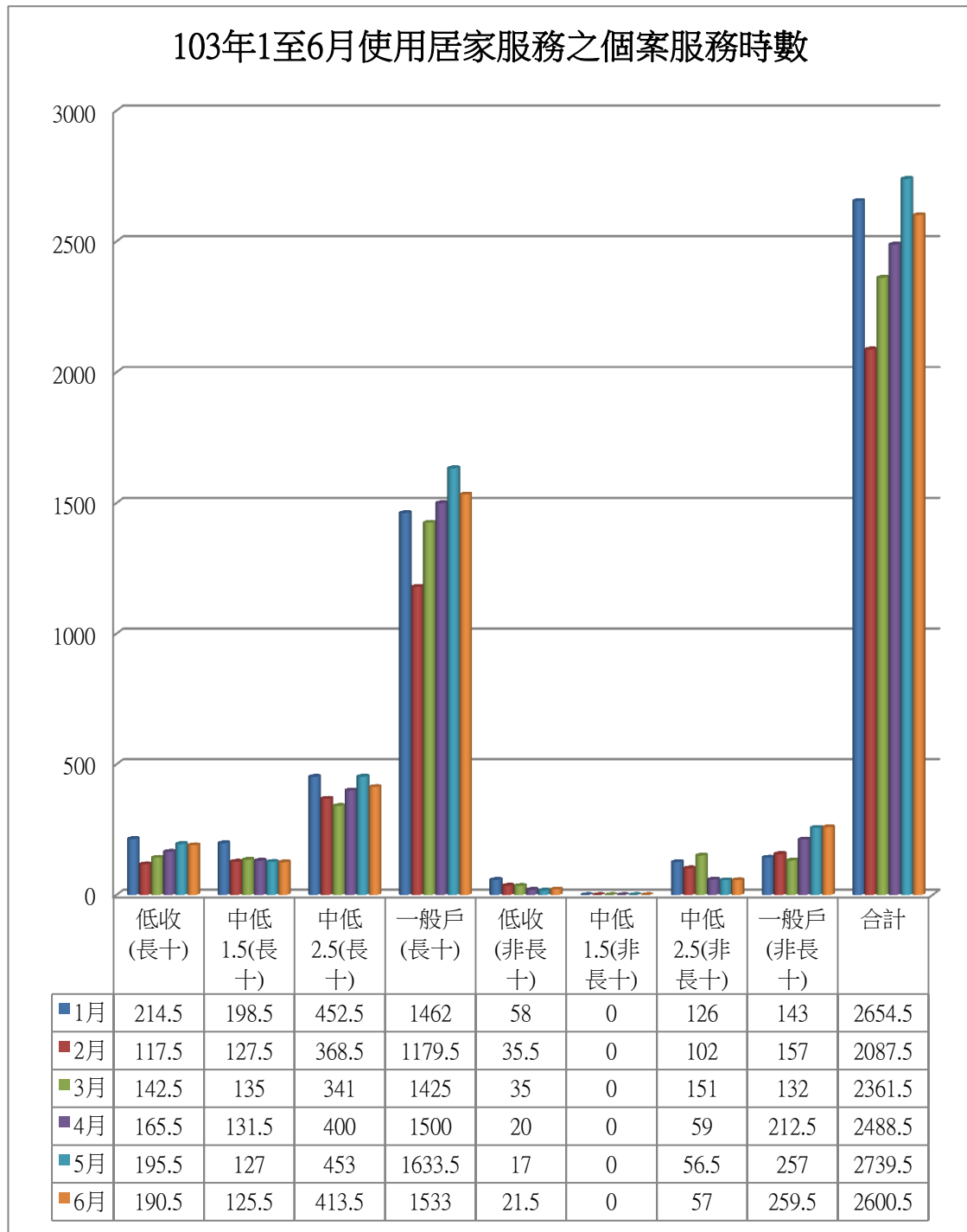


6、服務時數：

(1) 103 年 1 至 6 月使用居家服務之個案服務時數分布狀況：

本基金會 103 年上半年度之居家服務時數已達 14,932 小時。長十個案之服務人次比例為：一般戶>中低 2.5>低收>中低 1.5，非長十個案之服務人次比例為：一般戶>中低 2.5>低收>中低 1.5。

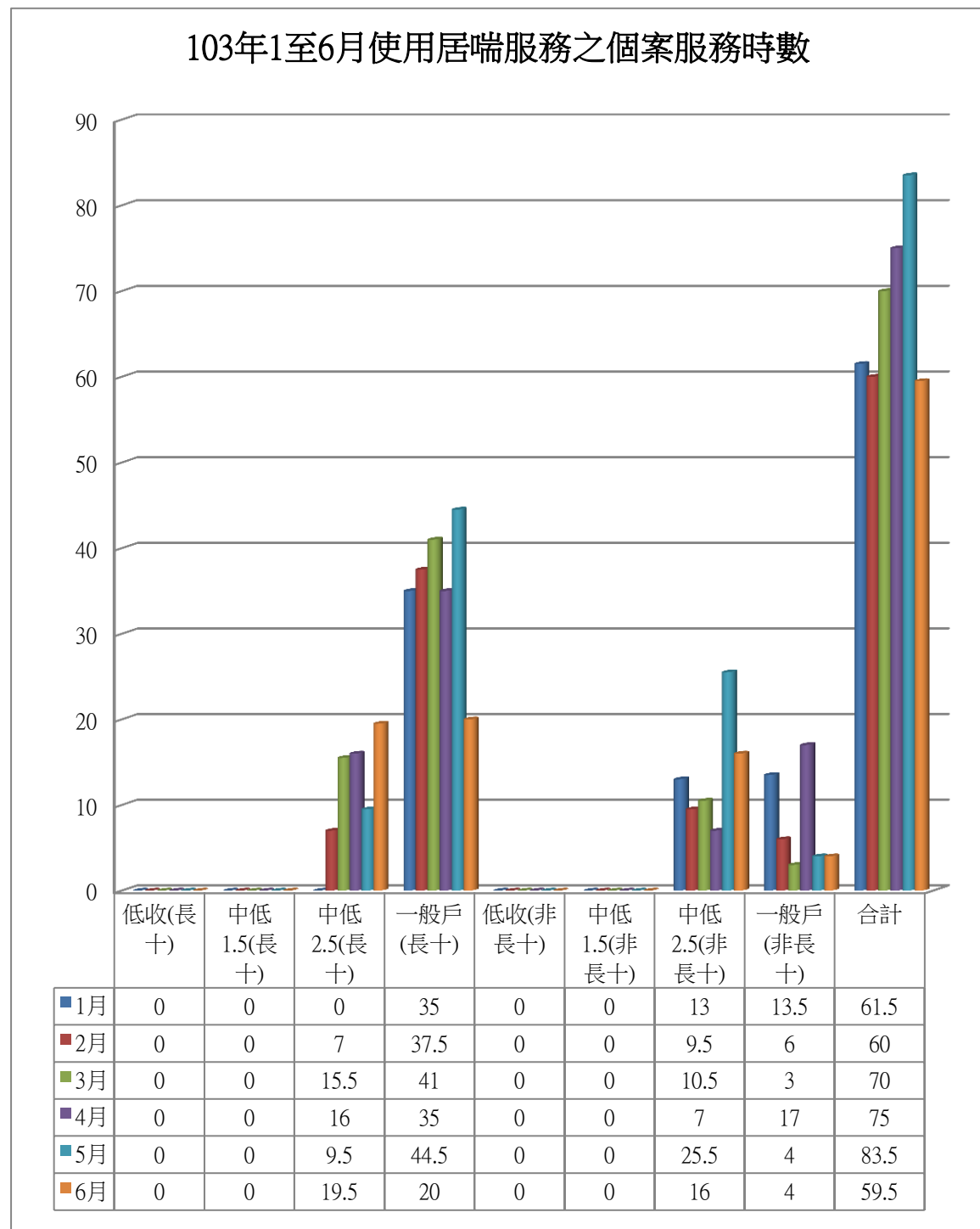
居家服務之時數中仍以一般戶(長十)佔 58.5%為冠，其次為中低 2.5(長十)約佔 16.3，再次為一般戶(非長十)7.8%。目前仍以長十個案為大宗，其中又以一般戶居冠。



(2) 103 年 1 至 6 月使用居喘服務之個案服務時數分布狀況：

本基金會 103 年上半年度之居家服務時數已達 409 小時。長十個案之服務時數比例為：一般戶>中低 2.5>低收=中低 1.5，非長十個案之服務時數比例為：中低 2.5>一般戶>低收=中低 1.5。

居家服務之時數中仍以一般戶(長十)佔 52%為冠，其次為中低 2.5(非長十)約佔 19.9，再次為中低 2.5(長十)16.5%。目前仍以長十個案為大宗，其中又以一般戶居冠。



(三)服務類型(以 103 年 1 至 6 月份之工作日誌為樣本)

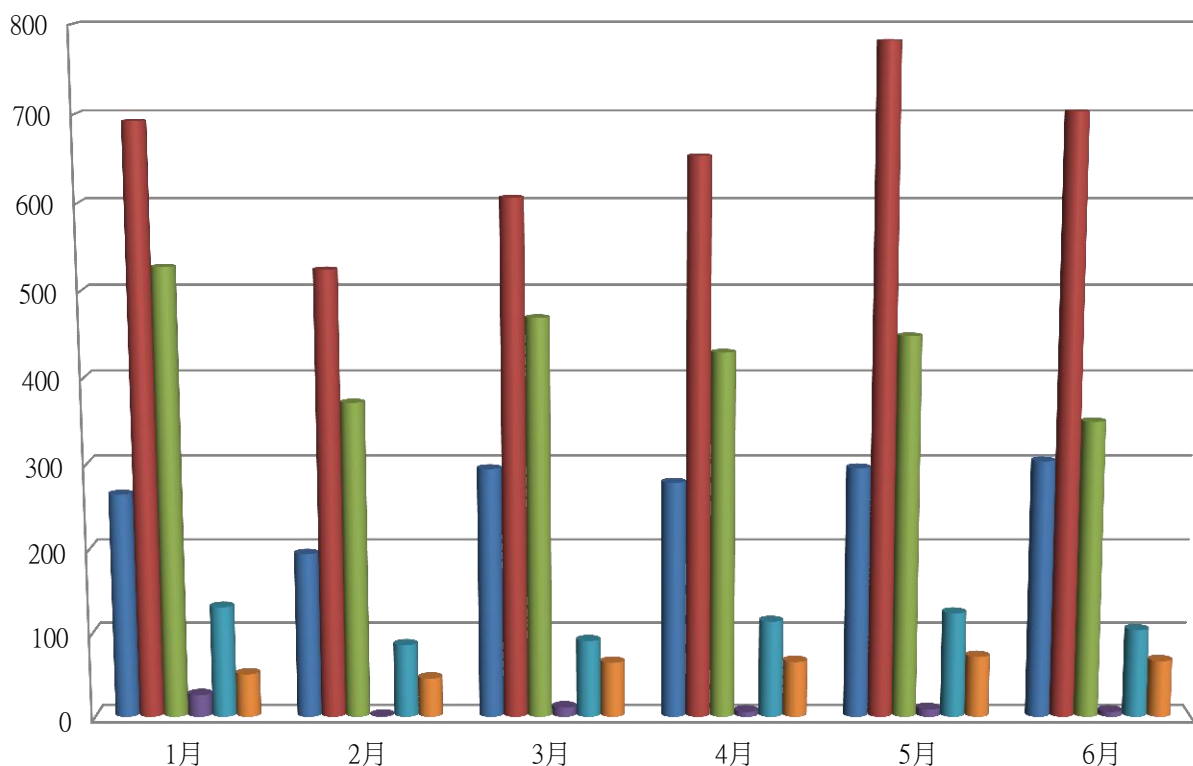
(1) 家務及日常生活照顧服務

服務類型主要分為「換洗衣物之洗滌與修補」、「居家環境改善」、「膳食服務」、「文書服務」、「陪同或代購生活必需品」、「陪同就醫或連絡醫療機關」等六大類服務。

A. 使用居家服務之長十個案

以下統計本基金會 103 年 1 至 6 月服務之長十個案，共計使用 9,257 次家務及日常生活照顧服務。使用服務種類之平均比例如下：居家環境改善>膳食服務>換洗衣物之洗濯與修補>陪同或代購生活必需品>文書服務>陪同就醫或連絡醫療機關。其中，使用率最高為居家環境改善約佔 42.8%、其次是膳食服務約佔 28%、再次是換洗衣物之洗濯與修補 17.6%。由此可見長十個案在此服務中最需要的服務項目為居家環境改善。

家務及日常生活照顧服務(長十)

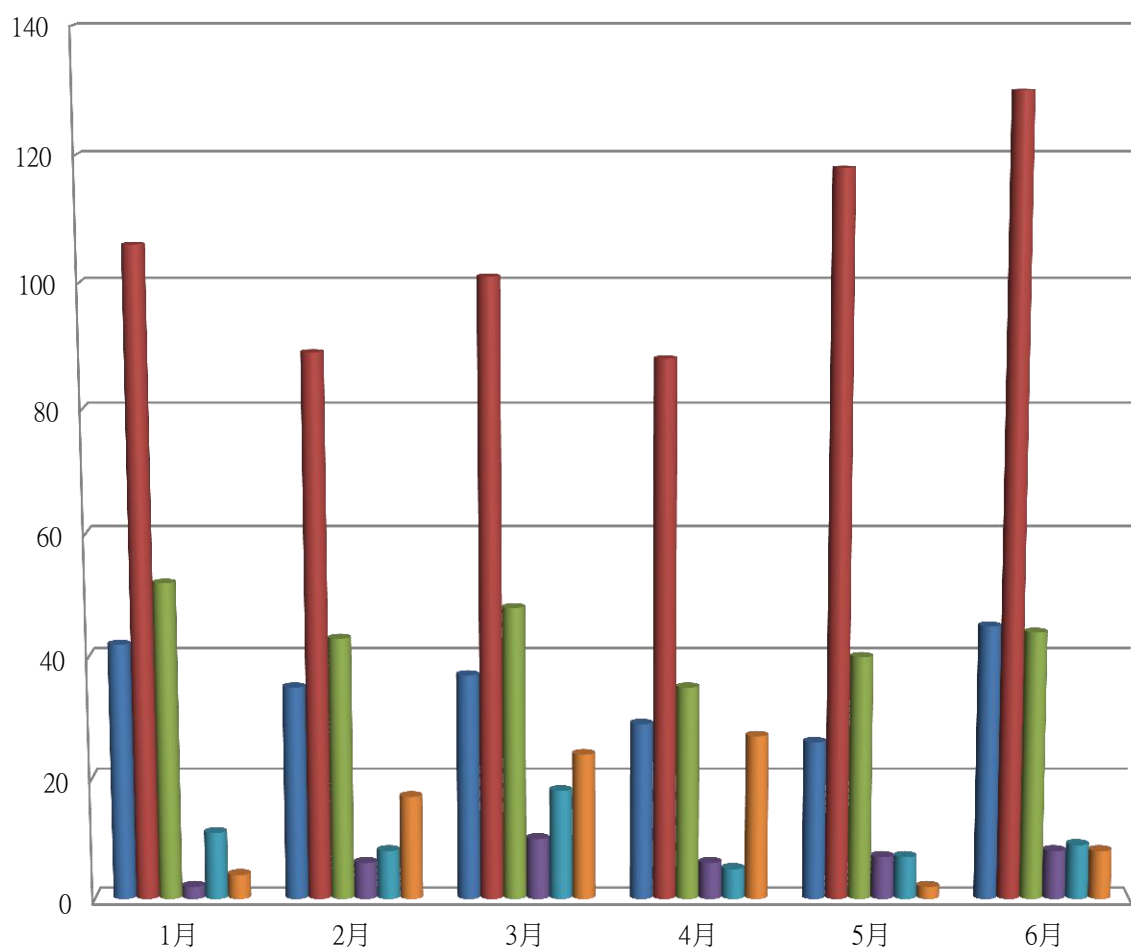


	1月	2月	3月	4月	5月	6月
1.換洗衣物之洗濯與修補	264	194	294	278	295	303
2.居家環境改善(清潔)	692	524	606	653	782	703
3.膳食服務	527	371	469	429	448	349
4.文書服務	26	1	11	6	9	6
5.陪同或代購生活必需品	131	86	91	114	124	104
6.陪同就醫或聯絡醫療機關	51	46	65	66	72	67

B. 使用居家服務之非長十個案

以下統計本基金會 103 年 1 至 6 月服務之非長十個案，共計使用 1,287 次家務及日常生活照顧服務。使用服務種類之平均比例如下：居家環境改善>膳食服務>換洗衣物之洗濯與修補>陪同就醫或連絡醫療機關>陪同或代購生活必需品>文書服務。其中，使用率最高為居家環境改善約佔 49.1%、其次是膳食服務約佔 20.4%、再次是換洗衣物之洗濯與修補 16.6%。由此可見非長十個案在此服務中最需要的服務項目為居家環境改善。

家務及日常生活照顧服務(非長十)



	1月	2月	3月	4月	5月	6月
■ 1.換洗衣物之洗濯與修補	42	35	37	29	26	45
■ 2.居家環境改善(清潔)	106	89	101	88	118	130
■ 3.膳食服務	52	43	48	35	40	44
■ 4.文書服務	2	6	10	6	7	8
■ 5.陪同或代購生活必需品	11	8	18	5	7	9
■ 6.陪同就醫或聯絡醫療機關	4	17	24	27	2	8

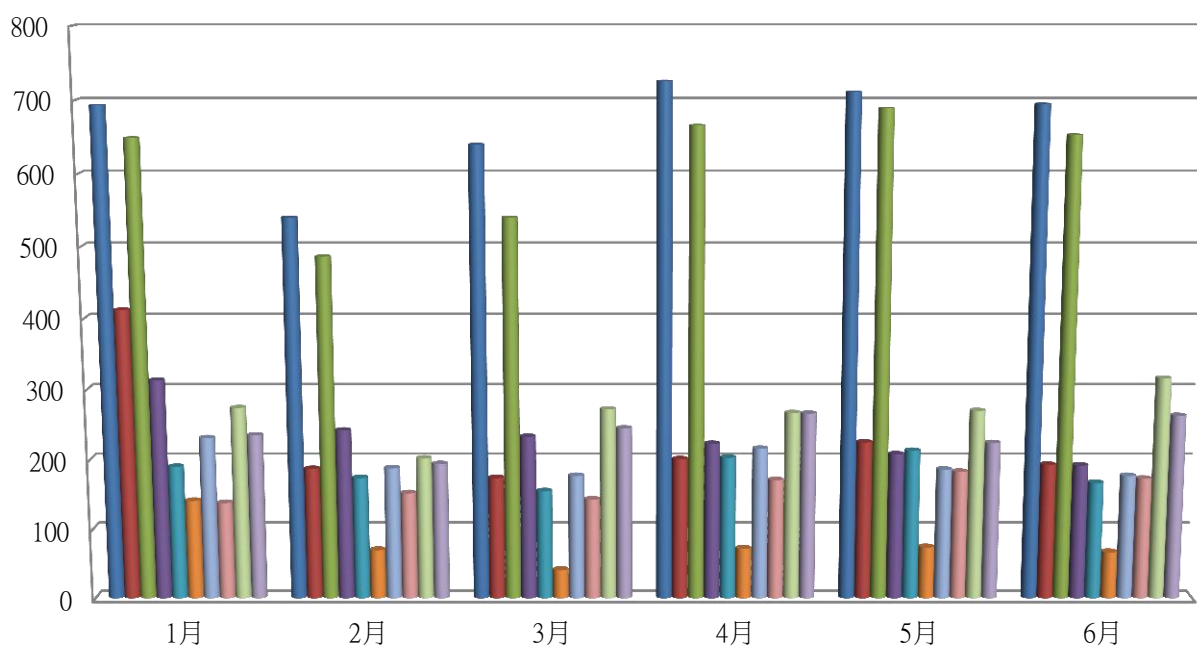
(2) 身體照顧服務

服務類型主要分為「協助沐浴盥洗」、「大小便處理」、「換穿衣物」、「協助進食」、「協助服藥」、「翻身拍背」、「肢體關節活動」、「上下床」、「陪同散步及運動」、「協助使用日常生活輔具」等十大類服務。

A. 使用居家服務之長十個案

以下統計本基金會 103 年 1 至 6 月服務之長十個案，共計使用 17,221 次身體照顧服務。使用此服務種類之平均比例如下：協助沐浴盥洗>換穿衣物>陪同散步及運動>協助使用日常生活輔具>協助進食>大小便處理>肢體關節活動>協助服藥>上下床>翻身拍背。其中，使用率最高為協助沐浴盥洗約佔 23.3%、其次是換穿衣物約佔 21.4%、再次是陪同散步及運動 9.3%。由此可見長十個案在此服務中最需要的服務項目為協助沐浴盥洗。

身體照顧服務

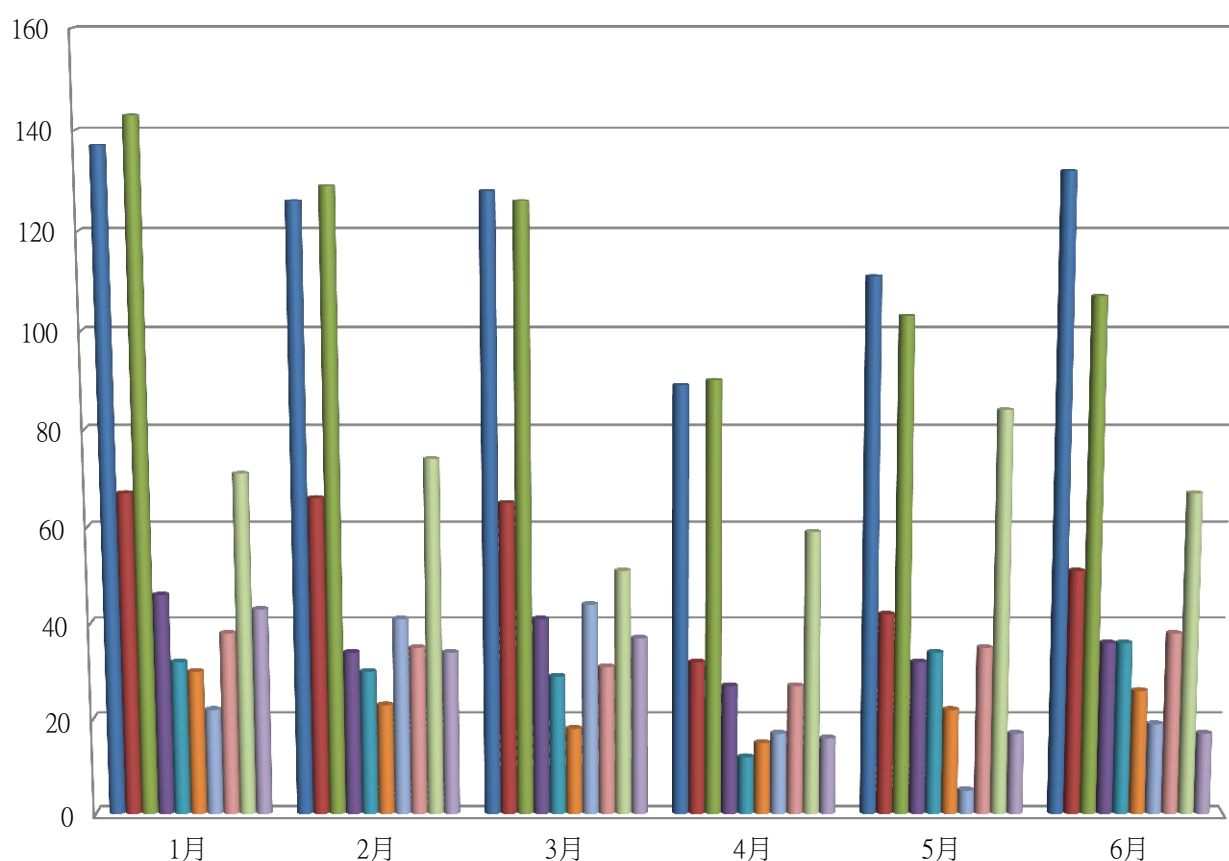


	1月	2月	3月	4月	5月	6月
1.協助沐浴、盥洗	693	540	640	726	711	695
2.大小便處理	412	187	174	201	225	193
3.穿換衣服	649	486	540	666	689	653
4.協助進食	313	242	233	223	208	192
5.協助服藥	190	174	155	203	213	167
6.翻身、拍背	141	70	41	72	74	67
7.肢體關節活動(不含指壓、按摩)	231	188	177	216	186	177
8.上下床	138	152	143	171	183	173
9.陪同散步、運動	274	202	272	267	270	316
10.協助使用日常生活輔助器具	235	194	245	266	224	263

B.使用居家服務之非長十個案

以下統計本基金會 103 年 1 至 6 月服務之非長十個案，共計使用 3,189 次身體照顧服務。使用此服務種類之平均比例如下：協助沐浴盥洗>換穿衣物>陪同散步及運動>大小便處理>協助進食>上下床>協助服藥>協助使用日常生活輔具>肢體關節活動>翻身拍背。其中，使用率最高為協助沐浴盥洗約佔 22.7%、其次是換穿衣物約佔 21.9%、再次是陪同散步及運動 12.7%。由此可見非長十個案在此服務中最需要的服務項目為協助沐浴盥洗。

身體照顧服務(非長十)

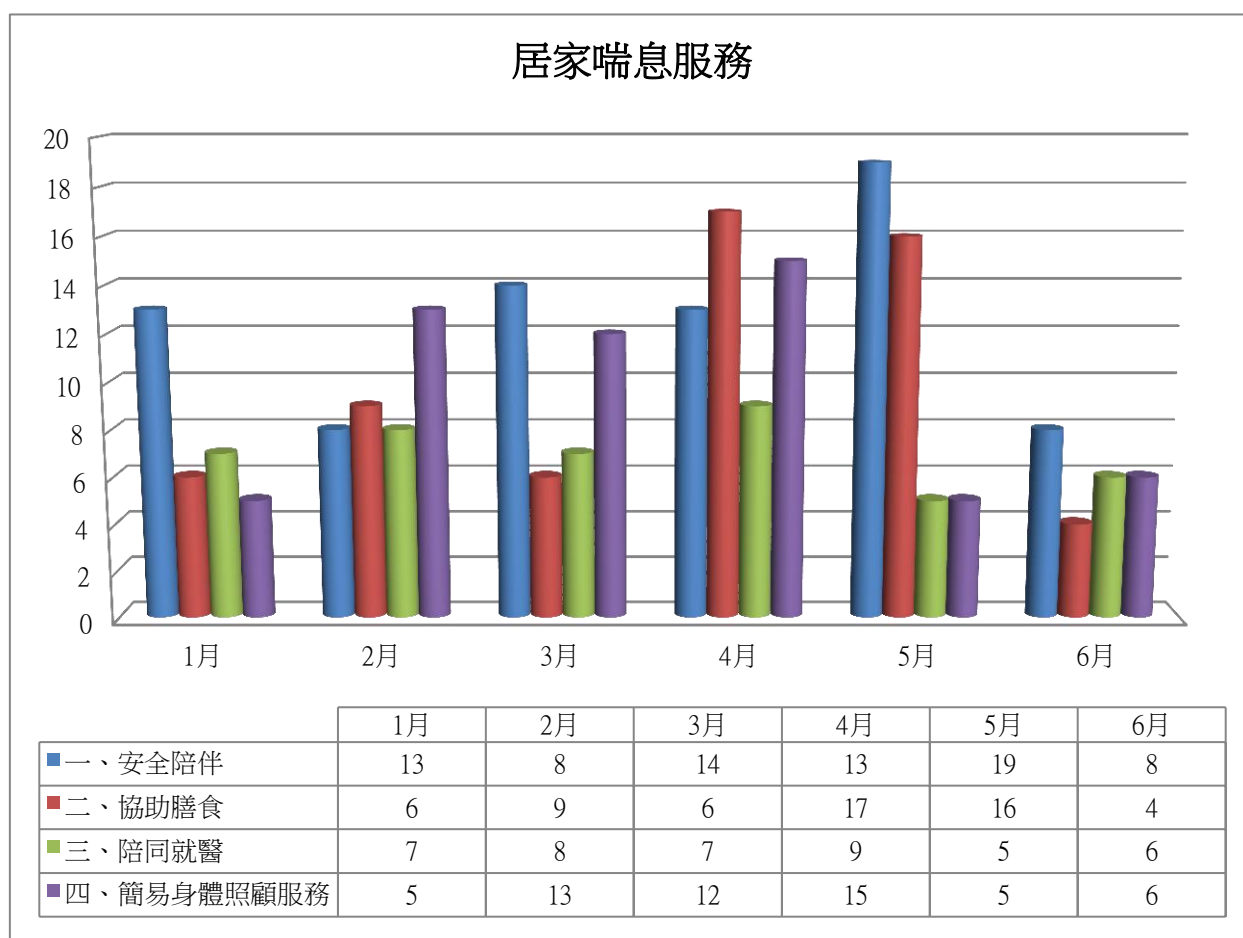


	1月	2月	3月	4月	5月	6月
1.協助沐浴、盥洗	137	126	128	89	111	132
2.大小便處理	67	66	65	32	42	51
3.穿換衣服	143	129	126	90	103	107
4.協助進食	46	34	41	27	32	36
5.協助服藥	32	30	29	12	34	36
6.翻身、拍背	30	23	18	15	22	26
7.肢體關節活動(不含指壓、按摩)	22	41	44	17	5	19
8.上下床	38	35	31	27	35	38
9.陪同散步、運動	71	74	51	59	84	67
10.協助使用日常生活輔助器具	43	34	37	16	17	17

(3) 居喘服務

服務類型主要分為「安全陪伴」、「協助膳食」、「陪同就醫」、「簡易身體照顧服務」等四大類服務。

以下統計本基金會 103 年 1 至 6 月使用服務居喘服務之個案，共計使用 231 次居喘服務。使用此服務種類之平均比例如下：安全陪伴>協助膳食>簡易身體照顧服務>陪同就醫。使用率最高為安全陪伴 32.5%，其次是協助膳食 25.1%，再次是簡易身體照顧服務 24.2%。但因居喘服務不提供單純「安全陪伴」之服務，故個案幾乎都是使用合併性之服務，如「安全陪伴」與「協助膳食」、「安全陪伴」與「陪同就醫」等，透過此分析可看出，使用者最常使用的混和型服務為「安全陪伴」與「協助膳食」。



(四)103 年 1 至 6 月服務人數(含新增個案人數、含長十及非長十個案)：

月 份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月
使用居家服務之個案	127	130	131	134	137	134
使用居喘服務之個案	9	10	13	8	8	9
合計	136	140	144	142	145	143

(五) 103 年 1 至 6 月結案原因統計(含長十及非長十個案)：

原因	個案死亡	個案遷出 新北市	依計畫完成 服務之提供	不符合服務 提供資格	其他
純居家、居家 併居喘個案	13	3	7	17	4
純居喘服務	1	0	7	0	0
合計	14	3	14	17	4

說明：

103 年 1 至 6 月居家結案人數總計 50 位；不符合服務提供資格者當中，有 10 位因為入住機構、7 位聘有外勞而結案；其他者當中，8 位案家有人力照顧，2 位因搬離服務地區，1 位案主失聯超過半年。

三、服務運作情形

(一)在職訓練情形：

- 1、 居服員內部在職訓練分別於 103.01.11、103.03.08、103.05.10、103.06.14 共辦理 4 場、共 12 小時。課程主題、師資及出席人數詳見附件一。(剪影如附件二)
- 2、 本基金會工作人員上半年度參加在職訓練情形。(詳如附件三)

(二)個案研討會召開情形：

採每季辦理乙次。第一次個案研討於 103.03.05 辦理，第二次個案研討於 103.06.14 辦理。

(三)督導會議召開情形：

- 1、針對居服員方面，分別舉行團體督導(每月一次)及個別督導(採評估需要不定期進行)及每年於 2、8 月舉辦兩次之督導考核會談。

(1) 個督情形：

每名居服員每半年至少個別督導一次，以維持服務品質，並關心居服員之服務狀況及心理狀態。103 年 1 至 6 月之個別督導次數為 55 次，其中一般定期督導 14 次，服務面督導 2 次，規則面督導 20 次，情緒面 15 次，特殊狀況督導 2 次。(詳如附件四)

(2) 團體督導：

分別於 103.01.18、103.02.15、103.03.08、103.04.12、103.05.10、103.06.14 舉辦，共辦理 6 次。(剪影如附件二)

(四)滿意度調查分析：

為瞭解所提供的服務與個案需求的關連性，並獲知個案對服務各層面的意見和建議，本基金會於今年度 7 月進行上半年度服務滿意度調查，從 103 年 6 月份 143 位個案之中，電訪 105 位個案，涵蓋率為 73%，進行抽查了解服務狀況與滿意度。

其中，對於居服員的服務專業度，有 92%個案感到滿意；對於督導員的專業度亦有 87%個案感到滿意；對於基金會的整體服務，高達 93%個案感到滿意。(詳如附件五)

(五)創新服務：

1、「資源連結、轉介資源」

除了派任照顧服務員提供個案一般的居家照顧服務外，本基金會亦透過督導員、居服員的觀察評估、個案或家屬的直接反映等管道，獲知個案非屬長照服務的需求後，積極連結或開發其它社會資源來盡力協助個案，以提升居家照顧服務的深度及廣度。

茲列舉本基金會 103 年 1 至 6 月已資源連結的情形如下頁：

(1) 協助個案申請調理餐包

上半年度已協助本基金會個案申請到 672 套由馬偕紀念醫院免費提供之『活力元氣養生系列調理包』。(剪影如附件七)

(2) 節期關懷

於傳統或特殊節期間，連結本基金會社區照顧關懷據點、雙連安養中心等單位的經費資源，由居服員代贈服務個案節期禮物。致贈節日及人次為端午節 59 人次。(名單如附件六、剪影如附件七)

(3) 連結公部門贈送水果等物資，總計 14 人次。(名單如附件六)

2、「個案戶外活動」

於 103 年 05 月 19 日結合本基金會社區照顧關懷據點合辦個案小型戶外活動，安排有意外出踏青、增進人際互動，卻又因環境因素而不便外出的個案，就近在五股舉辦活動，總計 6 位個案共襄盛舉。(剪影如附件八)

3、「宣傳居照服務」

(1) 於 103 年 03 月 01 日至土城參加同仁醫院附設土城護理之家辦理的照顧服務員訓練班進行徵才招募居服員(剪影如附件八)

(2) 於 103 年 05 月 04 日結合本基金會社區照顧關懷據點與新北市三芝區八賢里活動中心，合辦社區健康講座暨社福資訊宣導活動，以宣傳居家照顧服務。(剪影如附件八)

(3) 招募的管道為行政院勞委會全國就業 e 網、雙連安養中心網站、1111 人力銀行(剪影如附件九)

4、「贈送居服員慶生禮物」

為增進居服員情感交流及向心力，本基金會於每月居服會時，贈送當月壽星書局禮卷，傳遞我們的祝福，亦希望居服員能夠藉此增進其專業技能與知識。(剪影如附件八)

四、服務效益

(一) 連結資源、轉介物資予本基金會之個案為 672 人次。

(二) 103 年 1 至 6 月總計提供 22 位全職人員及 4 位兼職人員之就業機會。

(三) 103 年 1 至 6 月居喘服務總 103 人次受益、總服務時數為 409.5 小時。

(四) 103 年 1 至 6 月居家服務總 8,838 人次受益、總服務時數為 14,932 小時。

五、結語

本基金會一直以來將『服務社區化』為目標，努力推動老人照護政策，以達到『在地安置』與『在地老化』的目標，期待能減輕獨居及失能民眾因缺乏照顧所衍生的社區問題與家庭負擔並協助促進地方就業機會，以多層次保障的架構來建構社會福利，以福利服務提升家庭生活品質、維護國民生活尊嚴、以健康照護維持國民健康與人力品質、以就業穩定國民之所得安全與社會參與、以居住協助與社區營造協助國民在地安居樂業。

在這樣的架構中，本基金會亦在 100 年 1 月開始投入居家服務，至 102 年期服務人次已成長 81%，也可看到居家照顧服務所帶來的功能與效益，其能帶給新北市北海岸地區的有需求者獲得福利服務。

目前在淡水(部分區域)、三芝及石門 103 年 1 至 6 月居家服務總計服務 8,838 人次、14,932 小時，而在 102 年 1 至 6 月居家服務總計服務 6,779 人次、12,185 小時，相較之下服務人次成長 76%、服務時數成長 81.6%，可看出居家照顧服務需求的成長與需要，以及在服務的過程與案主、案家屬的互動以及案家們的回饋，可感受到居家照顧服務能滿足案主及案家屬照顧的需要，間接維繫及強化家庭的支持功能，亦讓服務使用者能持續生活在熟悉的家裡；另外亦能增加在地的就業機會，在在皆持續引發本基金會的使命感。

雖然期間深感居服員招募不易、偏遠地區及幅員廣大無形中所增加的交通時間、物力等的支出、人員安全的考量、機構之間的競爭、民眾對居照需求與認知的改變或過度期待等困境，然本基金會仍積極投入，並持續提供服務，並藉由在 100 年 10 月份新北市政府所辦理的居照評鑑及 103 年 7 月份新北市政府所辦理的居家服務考核等機會，再次檢視在人員行政管理、服務運作、個案權益保障、服務績效、創新等等的辦理情形，針對評委給予的指導與建議逐步檢視、調整及改進，期能在持續改進、前進當中，逐步克服困境、發揮更多效益、提供多元化、用心之服務，讓未來更美好。