

一、單位基本資料

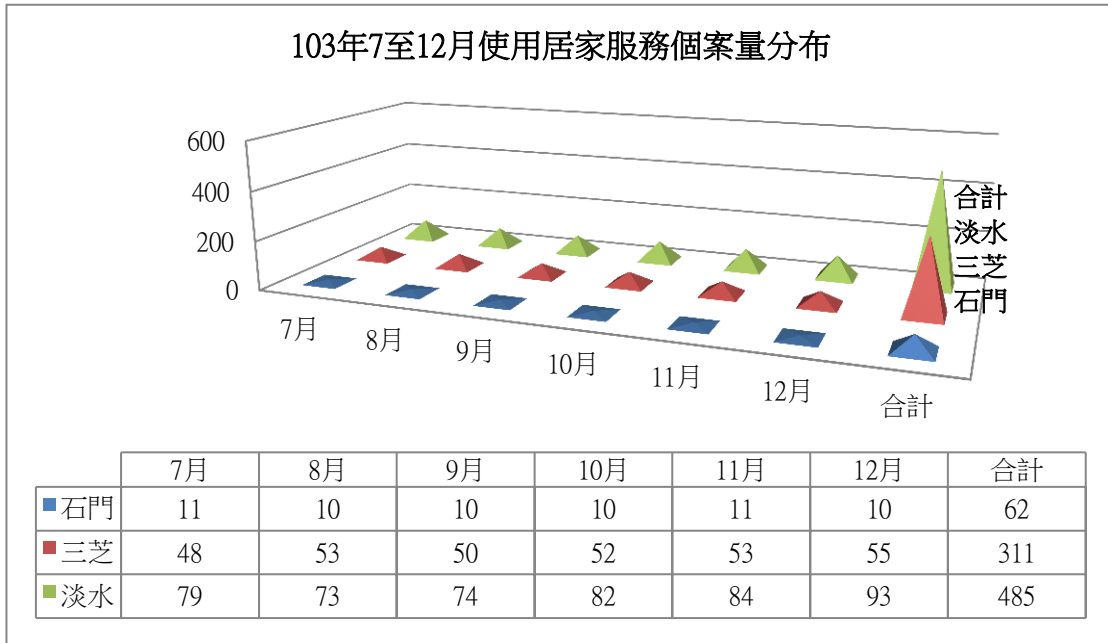
<p>單位名稱</p>	<p>財團法人新北市私立雙連社會福利慈善事業基金會</p>
<p>單位簡介</p>	<p style="text-align: center;">【創立緣起】</p> <p>雙連教會自 1913 年設立以來，稟持關懷社會、服務人群、傳揚基督精神、以舉辦宣教慈善及育英等公益事業為宗旨，積極參與社區服務、幼稚教育及盲胞福利等，遂於 2000 年捐助成立本基金會，希望能連結社區需求與社區資源，將關懷及服務更普及化。</p>
	<p style="text-align: center;">【服務宗旨】</p> <p>本基金會以『服務社區化』的原則來推動老人照護政策，達到『在地安置』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。</p>
	<p style="text-align: center;">【服務項目】</p> <p>(一)目的事業</p> <p>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。</p> <p>(二)社區照顧關懷據點</p> <p>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。並於 2014 年起承接新北市淡水區獨居老人送餐服務。</p> <p>(三)居家式服務</p> <p>基於上述理念本基金會續在 2011 年 1 月起承接新北市政府『長期照顧十年計畫-照顧服務(居家服務)暨中低收入老人特別照顧津貼照顧者督導、失能身心障礙者補助使用居家照顧服務及失能者補助使用臨時及短期照顧服務(居家喘息)』計畫，以「到宅服務」的方式提供民眾個別性、可近性、多元性及連續性的服務，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。</p> <p>(1)居家服務：雇用並派遣當地居家照顧服務員至所需民眾家中提供家務服務、日常生活照顧服務及身體照</p>

	<p>顧服務。</p> <p>(2)居家喘息服務：民眾因臨時有事無法照顧時，雇用並派遣當地居家照顧服務員提供臨時、短期的照顧服務。</p> <p>(四)到宅沐浴服務</p> <p>本基金會發現在服務長期臥床的失能者而言，由於行動不便，加上照顧者的體力有限，若是居家沐浴空間沒有無障礙的環境與設備，往往長期臥床者就只能擦澡，在生理衛生及心理尊嚴上都沒有被妥善對待，對家屬來說也容易產生內疚和煎熬。「到宅沐浴車」在日本已行之有年，更證實能有效解決長期臥床之失能者在褥瘡、皮膚疾病及新陳代謝方面等生理健康問題，更重要的是在心理、精神層面的支持、尊重及放鬆的效果。本基金會在 103 年起針對長期臥床的失能者以提供『到宅沐浴』的服務。沐浴車，是以專用車輛，攜帶行動組合式浴槽，搭配『專業護理師、照顧服務員、操作員』三人一組的專業團隊服務。只需要一坪半空間，即可提供溫和有隱私的沐浴，以協助失能者進行全身式沐浴，不但可洗去失能者身體的髒污，對擔負照顧責任的家庭來說，也是溫暖的支持。</p> <p>(五)未來展望</p> <p>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。</p>
<p>辦公地點</p>	<p>(一)現址為新北市三芝區後厝里北勢子 22-17 號。</p> <p>(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。</p>
<p>本基金會居家服務負責區域</p>	<p>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)</p>

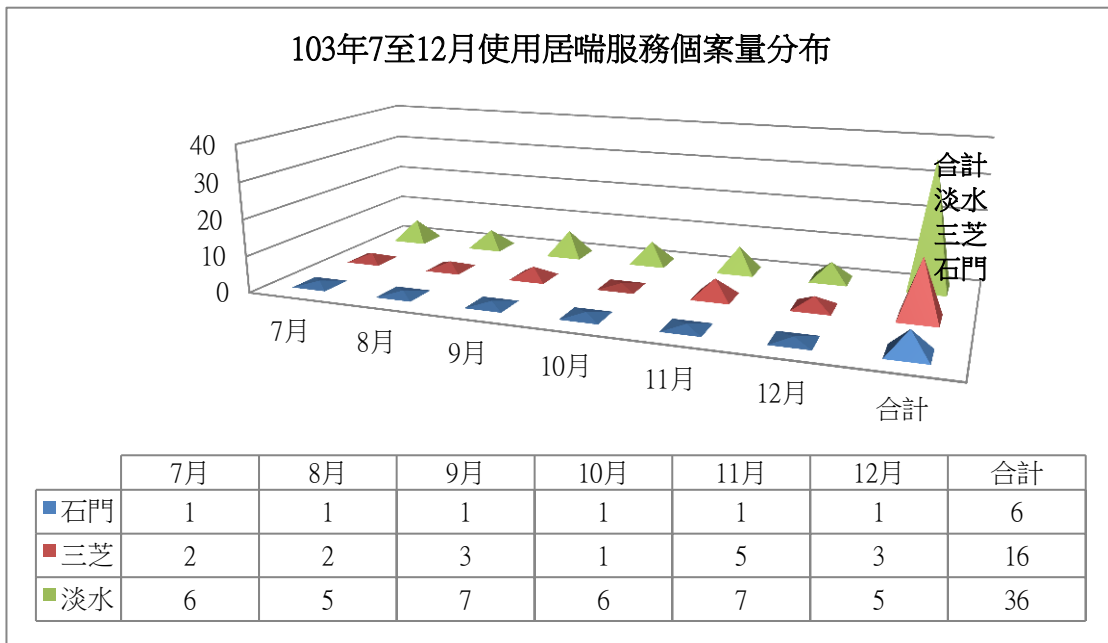
二、負責區域服務個案資料統計分析

(一)各服務轄區案量分析：(以 103 年 7 至 12 月份之月報為樣本)

(1) 本基金會統計 103 年 7 至 12 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 7 至 12 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。

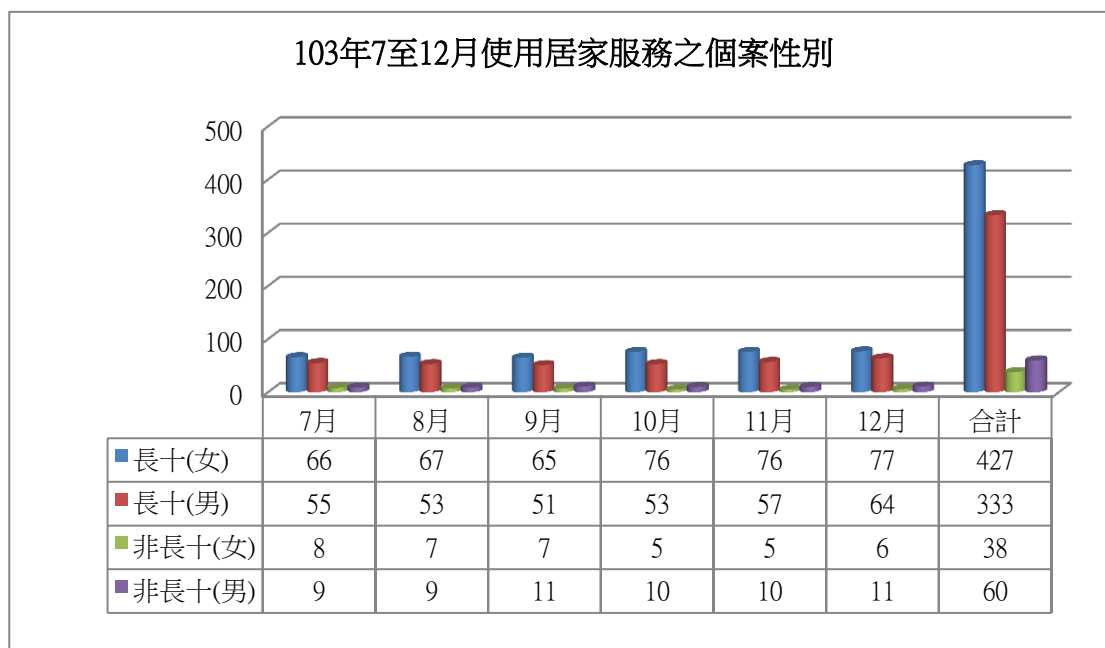


(二) 個案資料分析

1、個案性別(以 103 年 7 至 12 月份之月報為樣本)

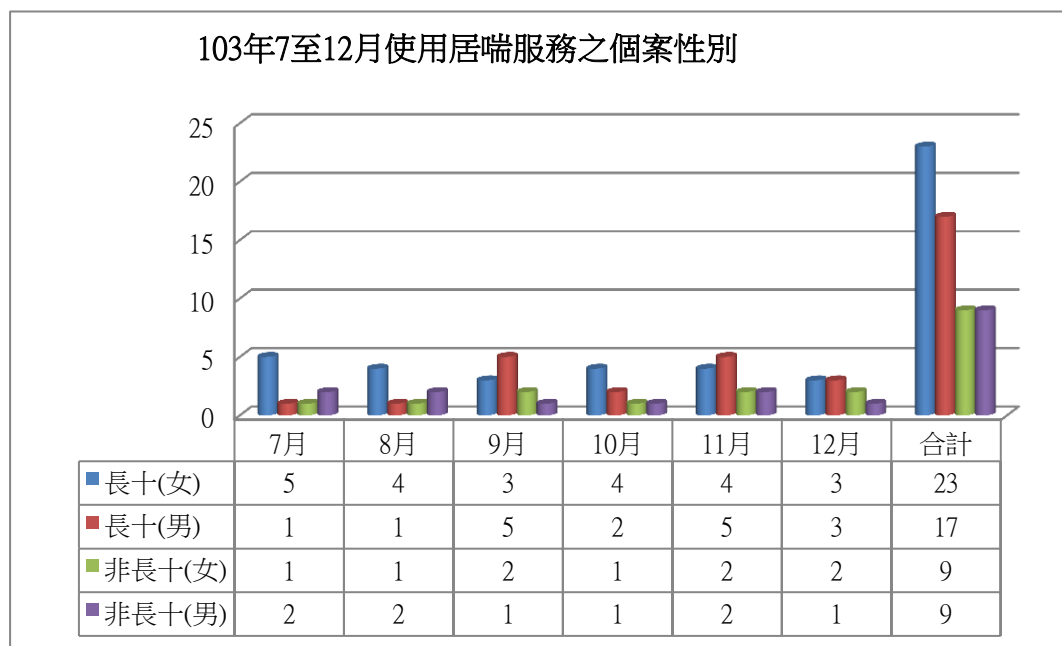
(1) 103 年 7 至 12 月使用居家服務之個案性別：

本基金會 103 年 7 至 12 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 50%、長十男性個案佔 39%、女性非長十個案佔 4%、男性非長十個案佔 7%，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。



(2) 103 年 7 至 12 月使用居喘服務之個案性別：

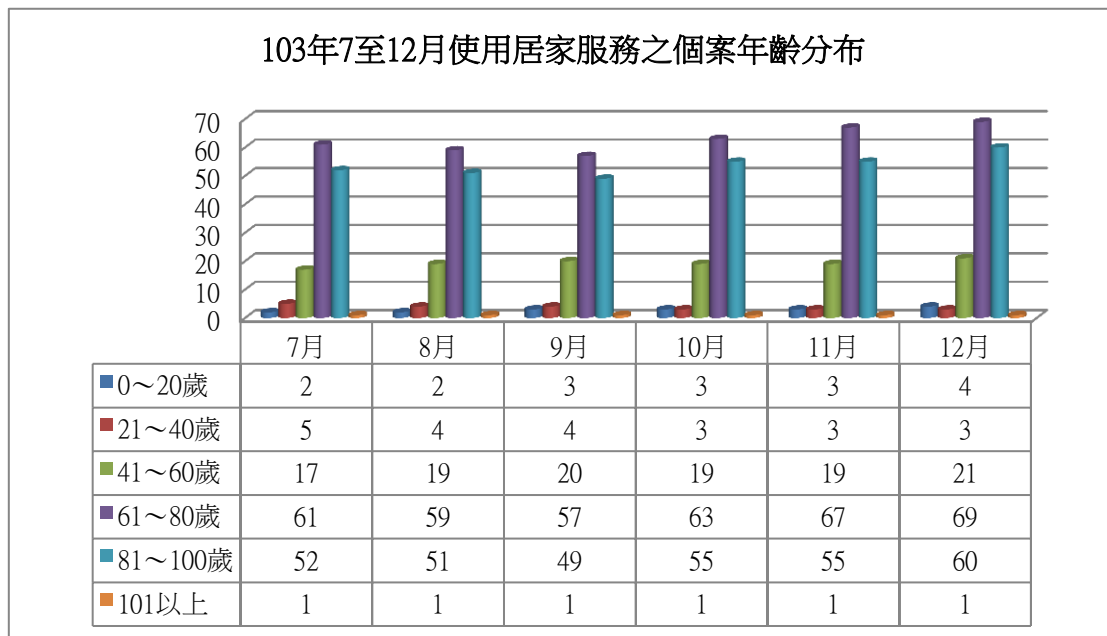
本基金會 103 年 7 至 12 月純居喘個案之使用服務個案性別平均比中，長十女性個案佔 40%、長十男性個案佔 29%、女性非長十個案佔 16%、男性非長十個案佔 16%，其中以長十個案的部分為女性多於男性，但以非長十個案部分，則是兩性相等。(圖表見下頁)



2、個案年齡分布

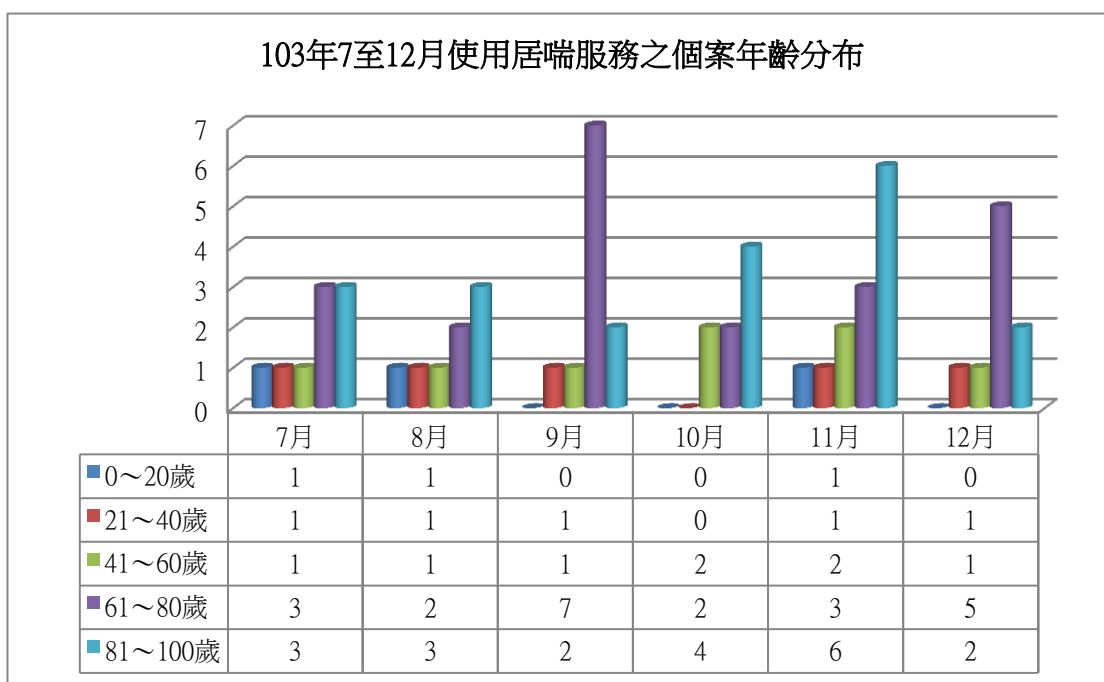
(1) 103年7至12月使用居家服務之個案年齡分布狀況：

本基金會居家服務之個案年齡平均分布狀況，0~20歲約佔2%、21~40歲約佔3%、41~60歲約佔13%、61~80歲約佔44%、81~100歲約佔38%、101歲以上僅佔1%，由此可見居家服務使用者中以61~80歲居多。



(2) 103年7至12月使用居喘服務之個案年齡分布狀況：

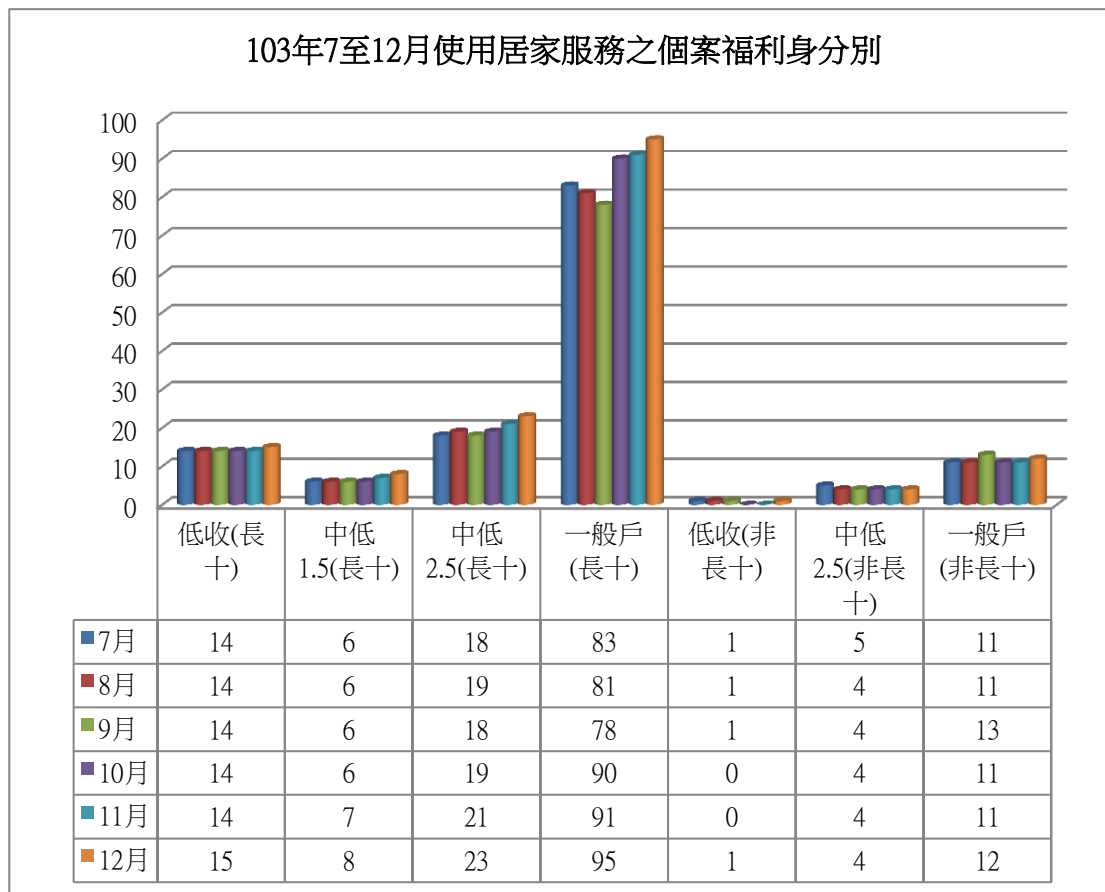
本基金會居喘服務之個案的年齡平均分佈狀況，0~20歲約佔5%、21~40歲約佔9%、41~60歲約佔14%、61~80歲約佔38%、81~100歲約佔34%，由此可見居喘服務使用者中以61~80歲居多。



3、福利身份別：

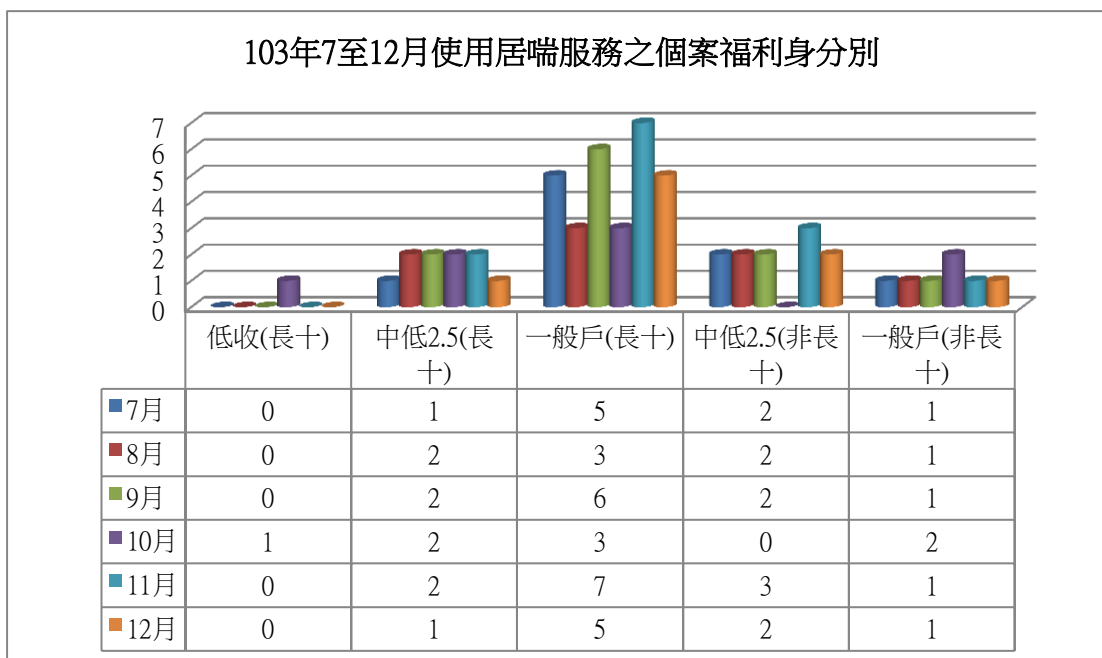
(1) 103年7至12月使用居家服務之個案福利身份別分布狀況：

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。由此可見居家服務使用者仍以長十個案為主，其中又以一般戶最多。



(2) 103年7至12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(50%)>中低 2.5(17%)>低收(2%)，非長十的個案比為：中低 2.5(19%)>一般戶(12%)。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。

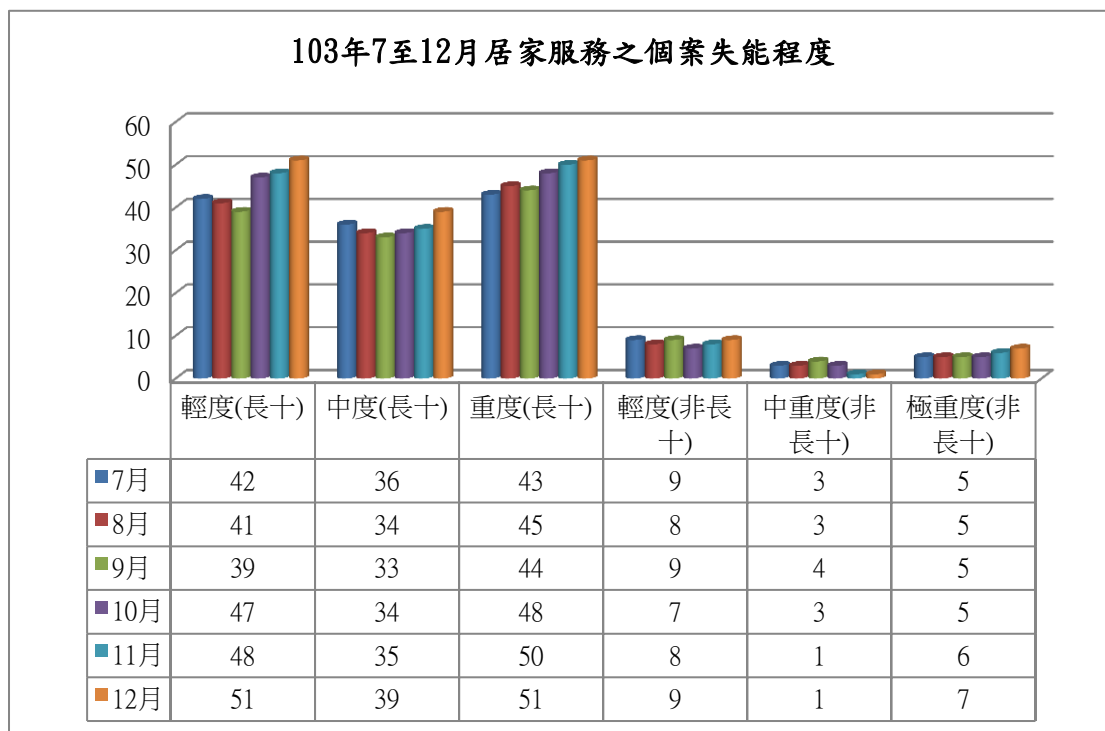


4、失能程度：

(1) 103年7至12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>極重度>中重度。

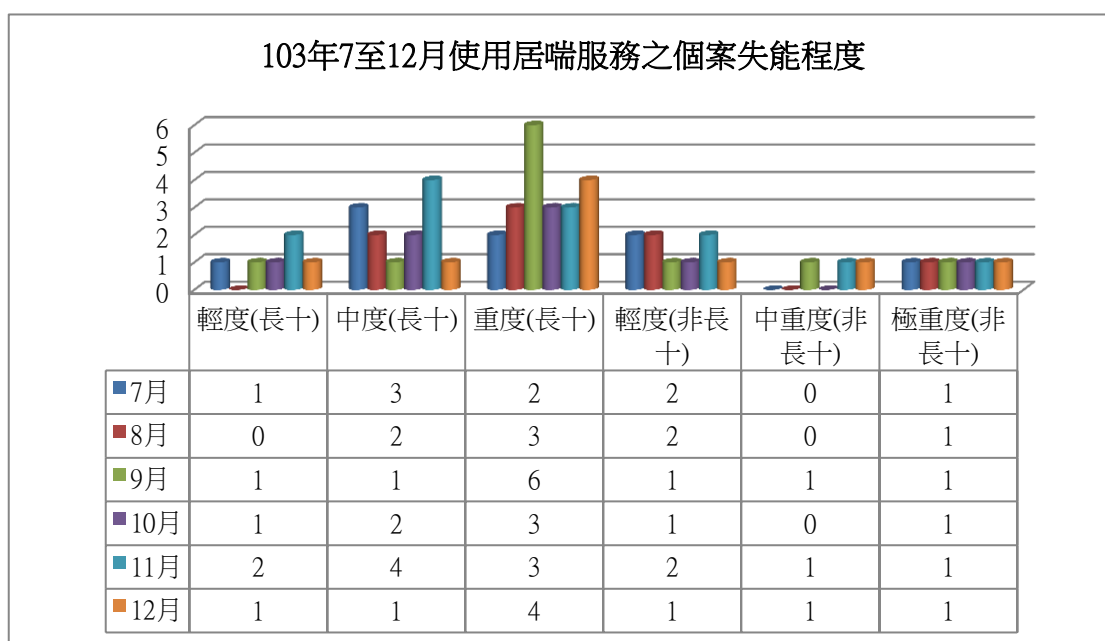
其中，又以長十重度佔 33%為最多，其次為長十輕度佔 31%，三為長十中度佔 25%，其餘為非長十的個案，故可看出目前居家服務使用者之中，仍以重度失能的長十個案為主。



(2) 103年7至12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，又以長十重度佔 36%為最多，其次為長十中度佔 22%，三為非長十輕度佔 16%，故可看出目前居喘服務使用者之中，以長十重度失能個案為主。

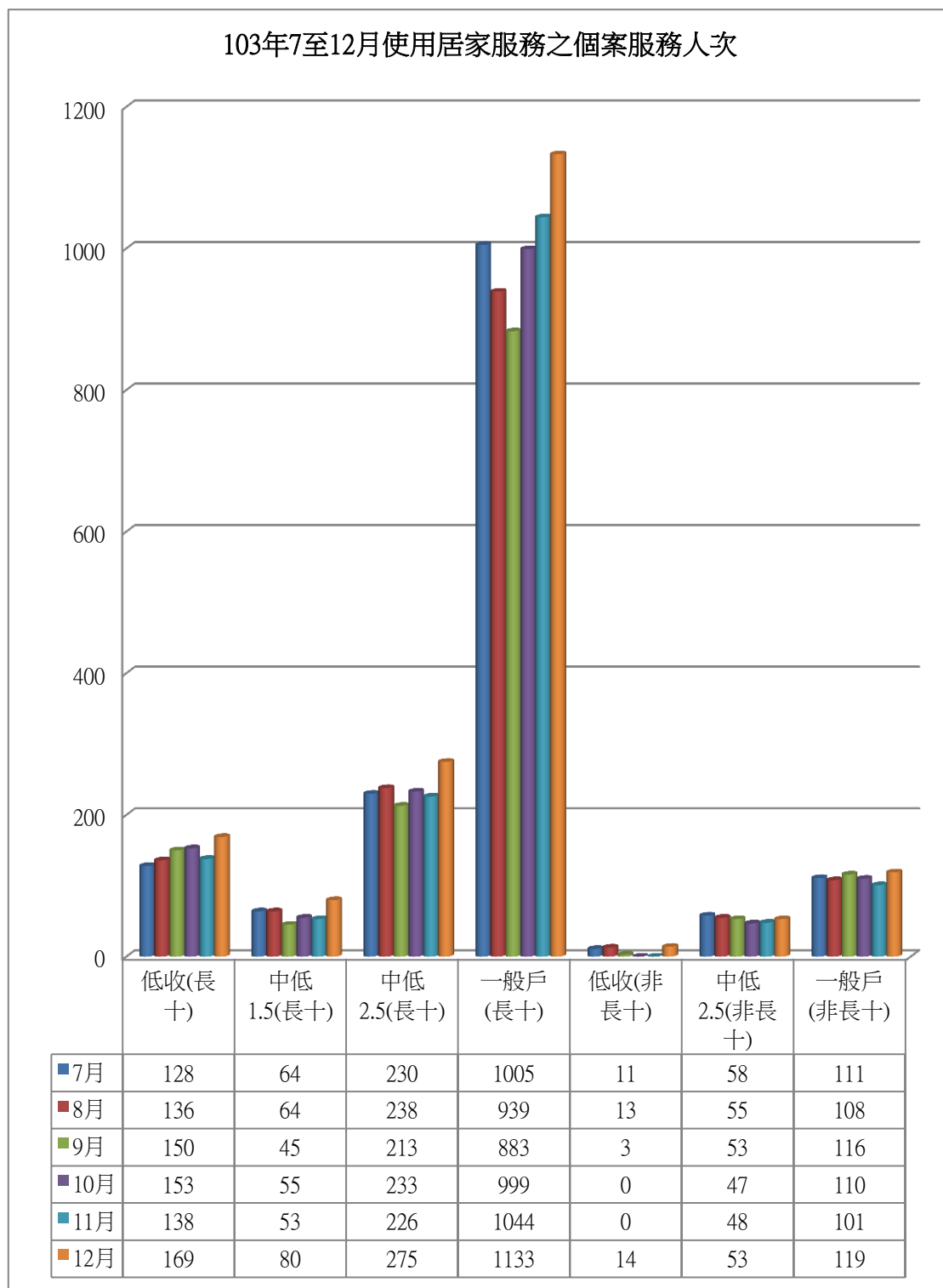


5、服務人次：

(1) 103 年 7 至 12 月使用居家服務之個案服務人次分布狀況：

本基金會 7 至 12 月之居家服務人次共計 9,673 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。

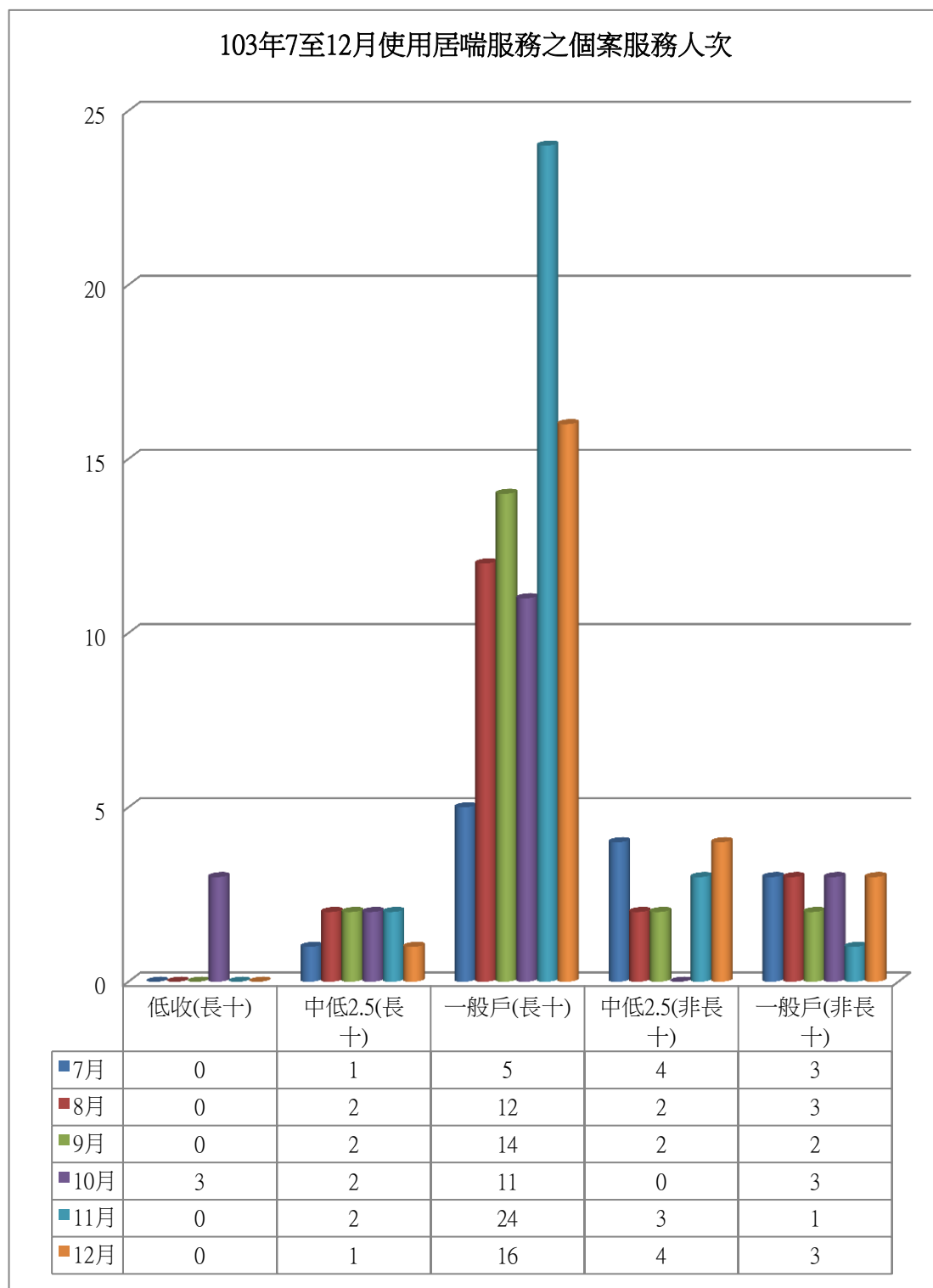
以 103 年下半年度來看，比例最高為長十一般戶之服務人次約佔 62.1%，其次為長十中低 2.5 之個案約佔 14.6%，第三為長十低收入戶約佔 9%。由此可看出一般戶之使用頻率遠高出其他福利身分別。



(2) 103年7至12月使用居喘服務之個案服務人次分布狀況：

本基金會7至12月之居喘服務人次共計125人次，長十個案之服務人次比例為：一般戶>中低2.5>低收，非長十個案之一般戶和中低2.5倍服務人次相同。

以103年下半年度來看，比例最高為長十一般戶(65.6%)，其次為非長十中低2.5及一般戶(各佔12%)。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。

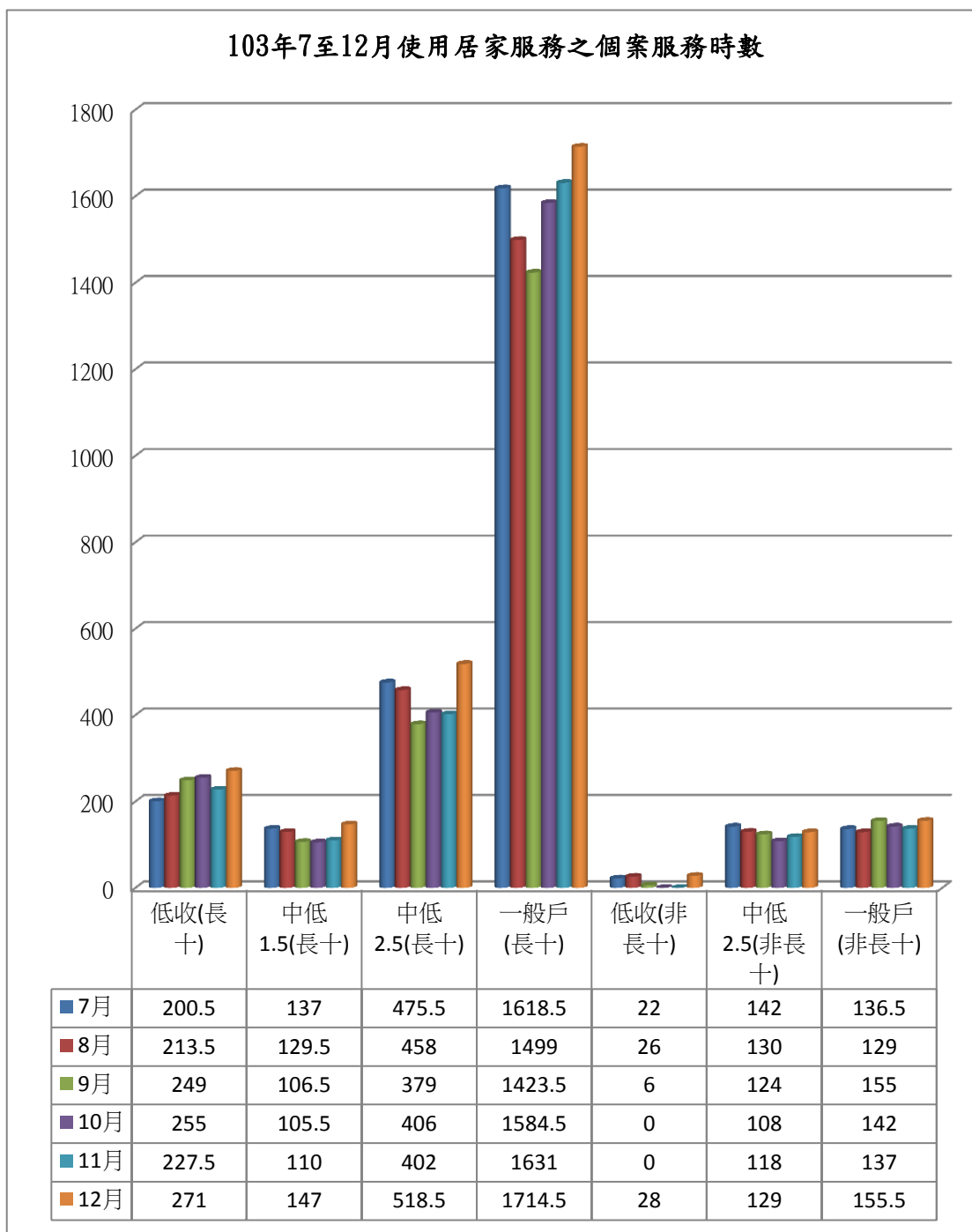


6、服務時數：

(1) 103 年 7 至 12 月使用居家服務之個案服務時數分布狀況：

本基金會 103 年下半年度之居家服務時數已達 15,950 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。

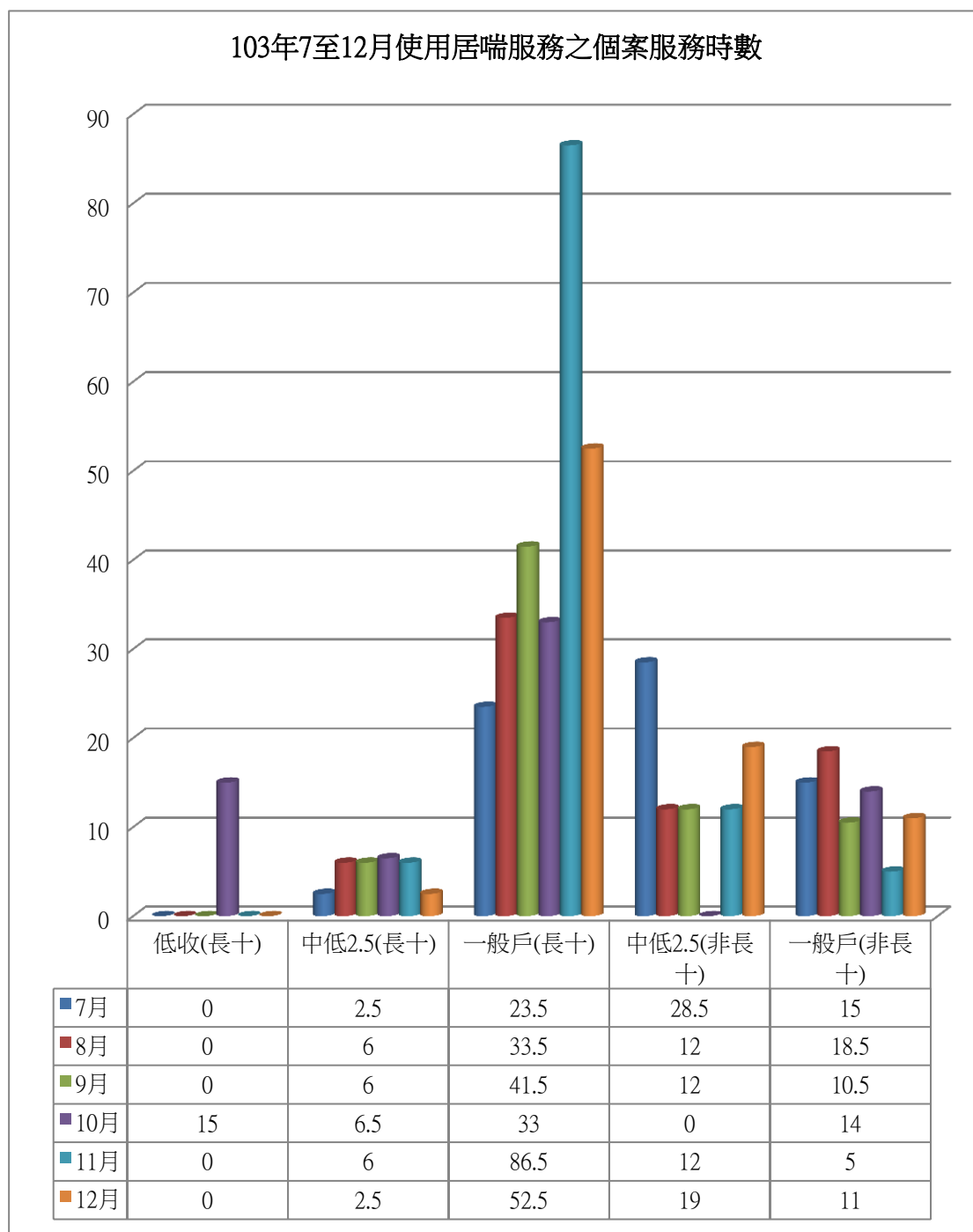
居家服務之時數中仍以一般戶(長十)佔 59.4% 為冠，其次為中低 2.5(長十)約佔 16.5，第三為低收(長十)8.9%。目前仍以長十個案為大宗，其中又以一般戶居冠。



(2) 103年7至12月使用居喘服務之個案服務時數分布狀況：

本基金會103年下半年度之居家服務時數已達472.5小時。長十個案之服務時數比例為：一般戶>中低2.5>低收，非長十個案之服務時數比例為：中低2.5>一般戶。

居喘服務之時數中仍以一般戶(長十)佔57.2%為冠，其次為中低2.5(非長十)約佔17.7，再次為一般戶(非長十)15.7%。目前仍以長十個案為多數，其中又以一般戶居冠。



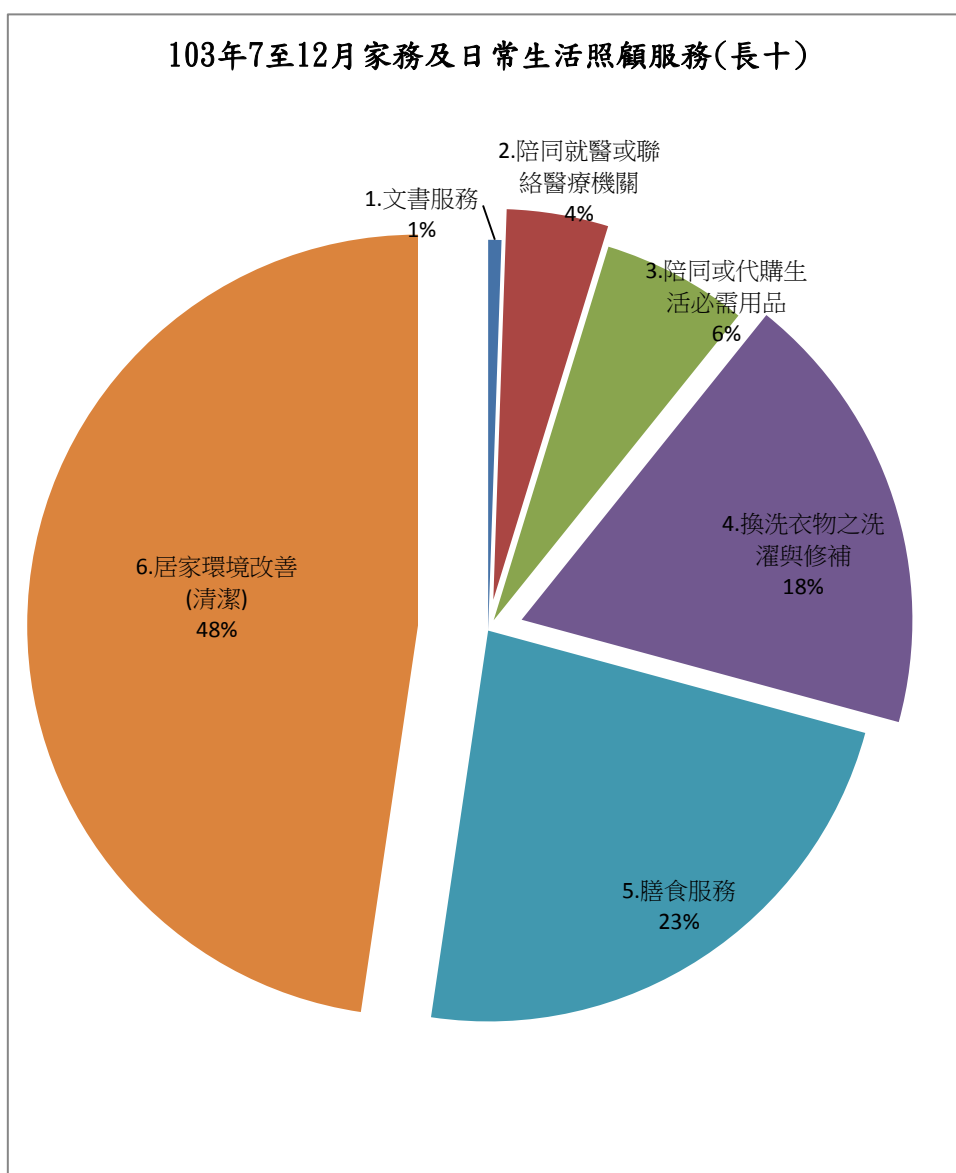
(三)服務類型(以 103 年 7 至 12 月份之工作日誌為樣本)

(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。

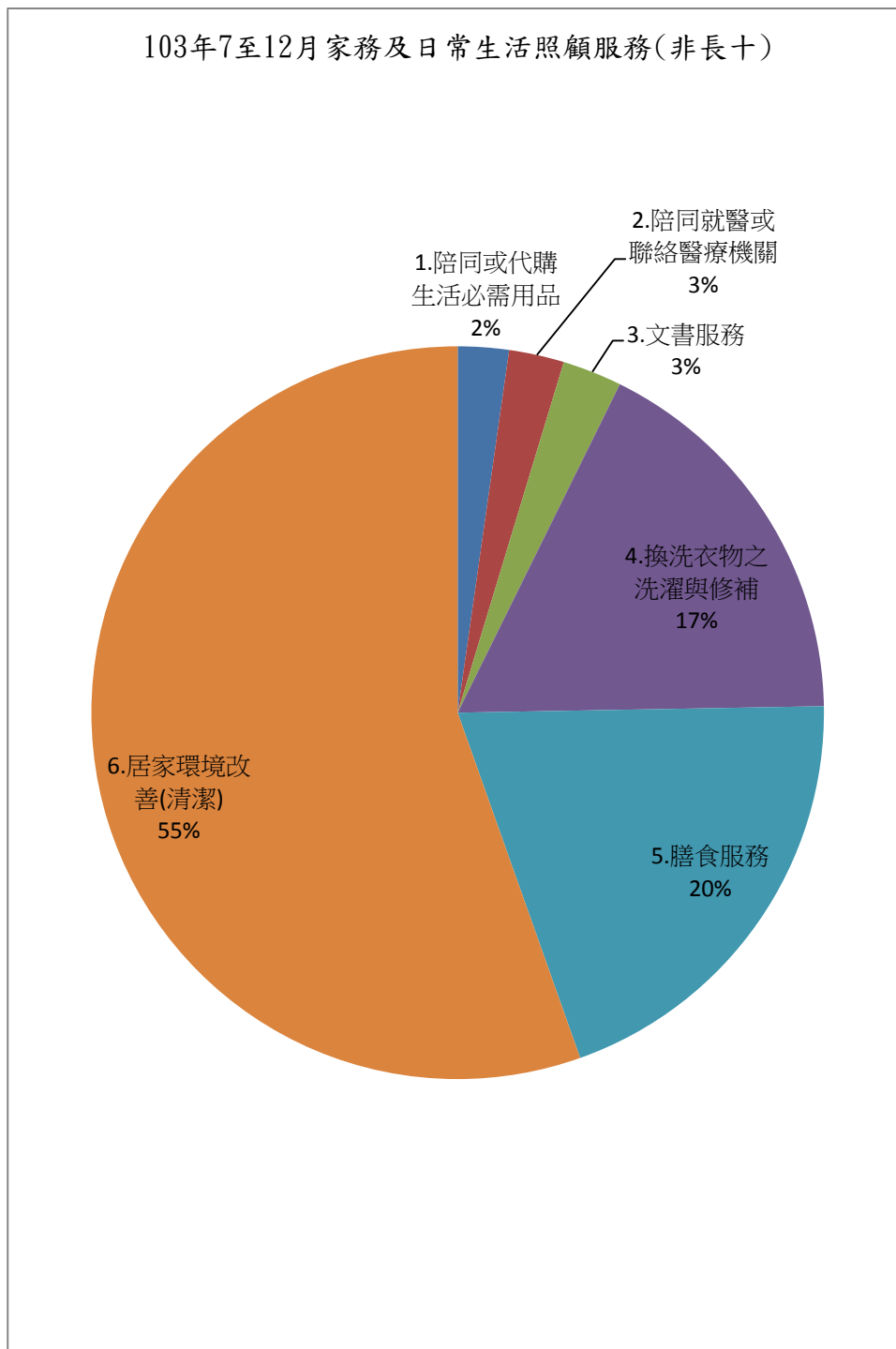
A. 使用居家服務之長十個案

以下統計本基金會 103 年 7 至 12 月服務之長十個案，共計使用 9,542 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>陪同就醫或連絡醫療機關>文書服務。其中，使用率最高為居家環境改善約佔 47.7%、其次是膳食服務約佔 23.1%、再次是換洗衣物之洗濯與修補 18.4%。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。



B. 使用居家服務之非長十個案

以下統計本基金會 103 年 7 至 12 月服務之非長十個案，共計使用 1,068 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>文書服務>陪同就醫或連絡醫療機關>陪同或代購生活必需品。其中，使用率最高為居家環境改善約佔 55%、其次是膳食服務約佔 20%、再次是換洗衣物之洗濯與修補 17%。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。

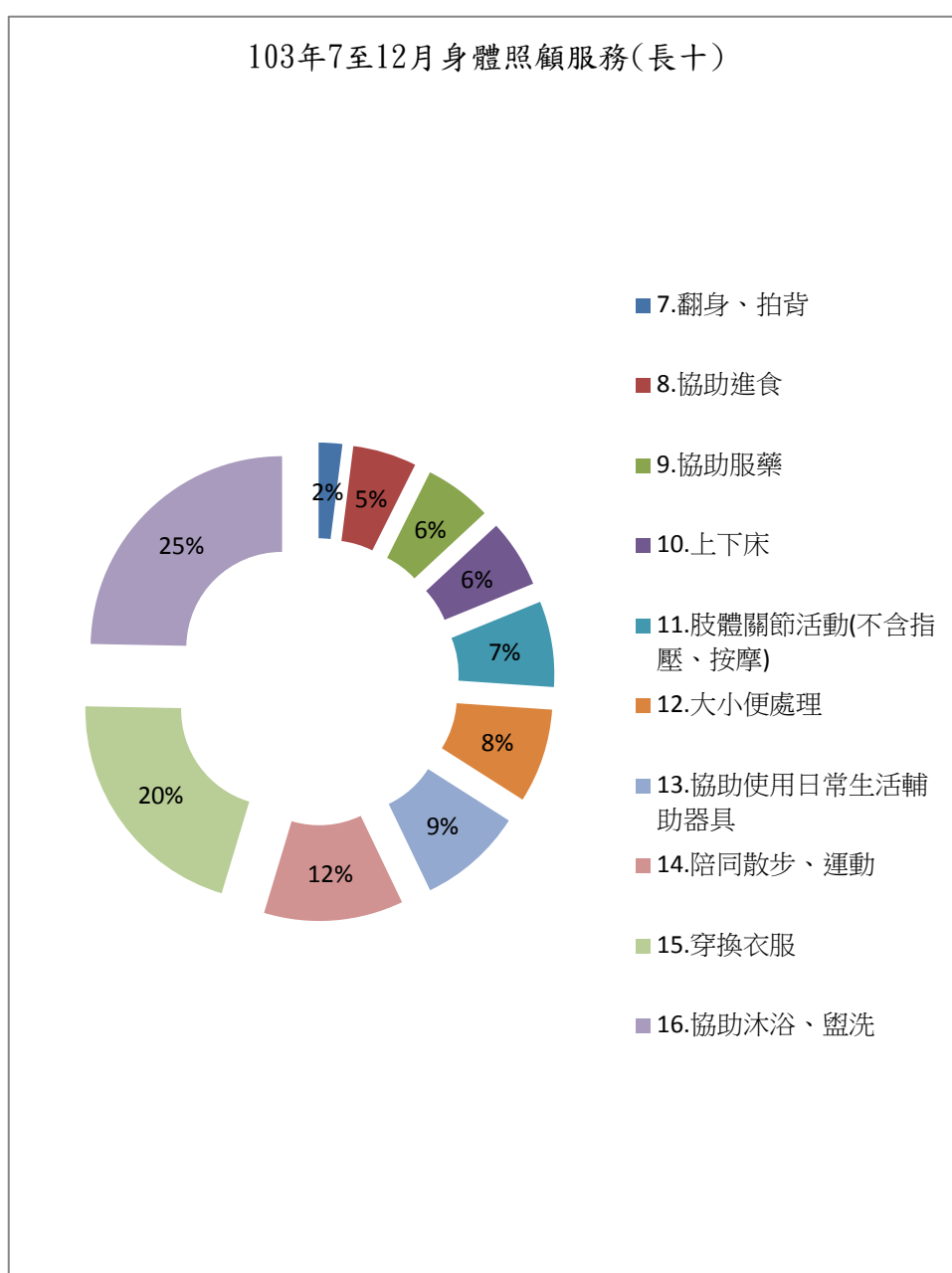


(2) 身體照顧服務

服務項目主要分為「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。

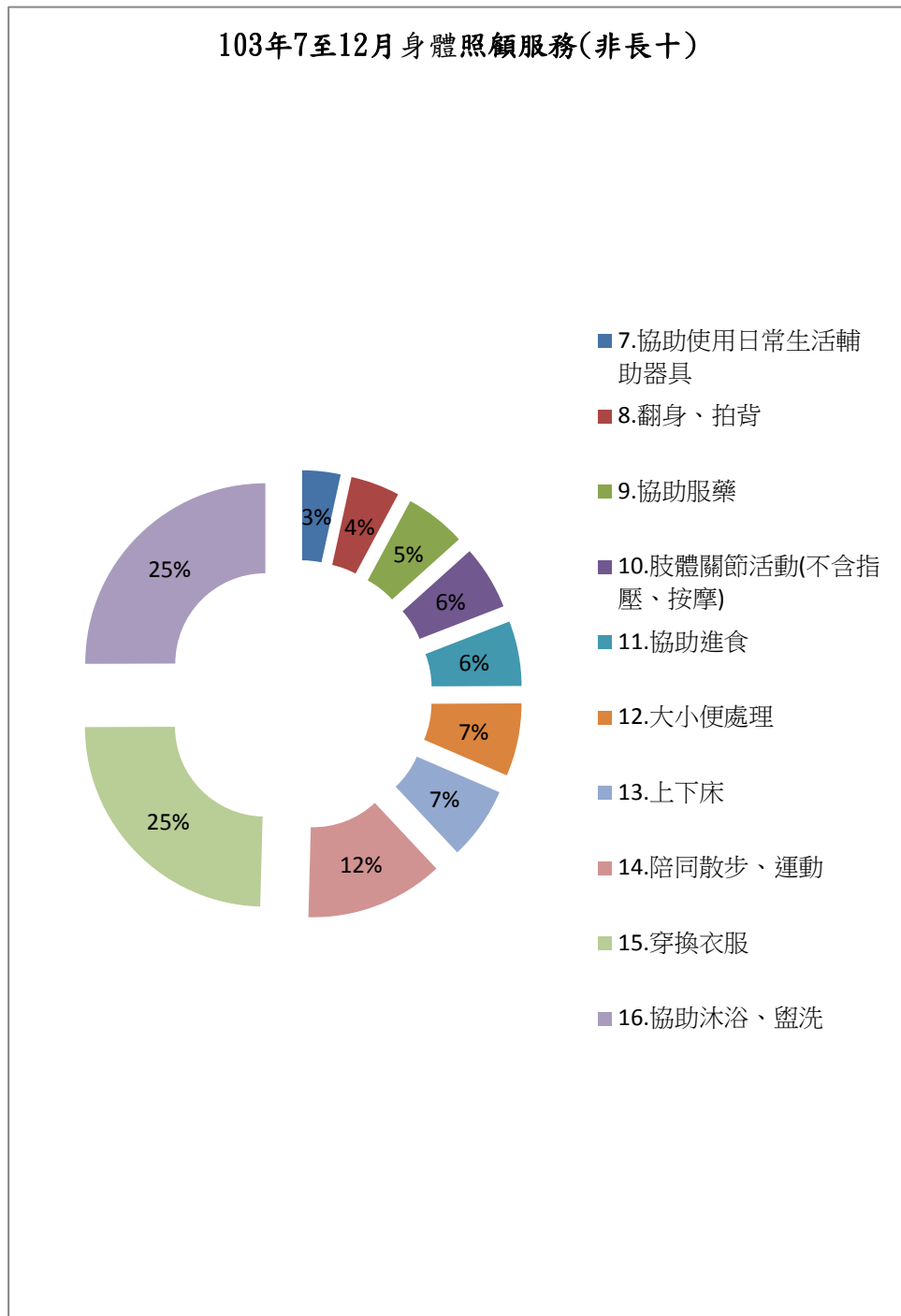
A. 使用居家服務之長十個案

以下統計本基金會 103 年 7 至 12 月服務之長十個案，共計使用 17,430 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>大小便處理>肢體關節活動>上下床>協助服藥>協助進食>翻身拍背。其中，使用率最高為協助沐浴盥洗約佔 25%、其次是換穿衣物約佔 20%、再次是陪同散步及運動 12%。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。



B. 使用居家服務之非長十個案

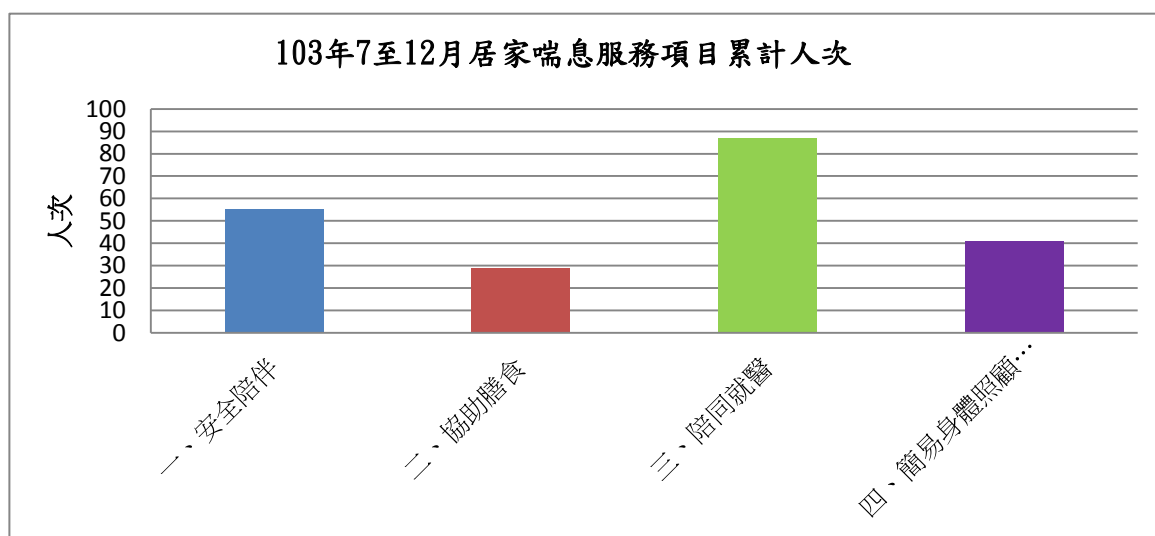
以下統計本基金會 103 年 7 至 12 月服務之非長十個案，共計使用 2,675 次身體照顧服務。使用此服務種類之平均比例如下：協助沐浴盥洗>換穿衣物>陪同散步及運動>上下床>大小便處理>協助進食>肢體關節活動>協助服藥>翻身拍背>協助使用日常生活輔具。其中，使用率最高為協助沐浴盥洗及換穿衣物各佔 25%、其次是陪同散步及運動 12%。由此可見非長十個案在此服務中最需要的服務項目為協助沐浴盥洗及換穿衣物。



(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 7 至 12 月使用服務居喘服務之個案，共計使用 212 次居喘服務。使用此服務種類之平均比例如下：陪同就醫>安全陪伴>簡易身體照顧服務>協助膳食。使用率最高為陪同就醫 41%，其次安全陪伴服務 25.9%。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「陪同就醫」。



(四)103 年 7 至 12 月服務人數(含新增個案人數、含長十及非長十個案)：

月 份	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
使用居家服務之個案	138	136	134	144	148	158
使用居喘服務之個案	9	8	11	8	13	9
合計	147	144	145	152	161	167

(五) 103 年 7 至 12 月結案原因統計(含長十及非長十個案)：

原因	純居家、居家併居喘個案	純居喘服務	合計
個案死亡	10	0	10
請外籍看護照顧	6	0	6
個案遷出本單位服務區域	6	0	6
表示無服務需求	6	0	6
入住長照機構	5	0	5
其他	2	0	2
由家屬自行照料	2	0	2
依計畫完成服務之提供	1	0	1
失能狀況改善	1	0	1

三、服務運作情形

(一)在職訓練情形：

- 1、 103 下半年度居服員內部在職訓練分別於 103.08.16、103.09.13、103.11.08、103.12.13 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、 本基金會工作人員下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，103 下半年度第一次個案研討於 103.08.11 辦理，第二次個案研討於 103.11.08 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 7 至 12 月之個別督導次數為 19 次，其中一般定期督導 8 次，規則面督導 7 次，情緒面 4 次。(詳如附件四)

(2) 團體督導：

分別於 103.07.12、103.08.16、103.09.13、103.10.04、103.11.08、103.12.13 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 11 月進行上半年度服務滿意度調查，從 103 年 10 月份 145 位個案之中，電訪 128 位個案，涵蓋率為 88%，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 90% 個案感到滿意；對於督導員的專業度亦有 95% 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 7 至 12 月已資源連結的情形如下：

(1) 協助個案申請調理餐包

下半年度已協助本基金會個案申請到 880 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、傳愛基金會等單位的經費資源，由督導員、居服員代贈服務個案節期禮物。父親節關懷 21 人次、中秋節關懷 46 人次、聖誕節關懷 153 人次，103 下半年度節期關懷共計 220 人次。(名單如附件六、剪影如附件七)

(3) 協助個案申請送餐服務

103 下半年度協助有送餐需求之個案申請送餐服務，共計 159 人次。(剪影如附件七)

(4) 其他資源轉介

103 下半年度已協助轉介有需求之個案到宅沐浴、衛教觀念、到宅義診、居家護理等服務，共計 4 位。

2、「個案戶外活動」

於 103 年 10 月 22 日結合本基金會社區照顧關懷據點合辦個案戶外活動，安排有意外出踏青、增進人際互動，卻又不便外出的個案至宜蘭金車生技蘭花園及亞典菓子工廠遊玩，總計 5 位個案共襄盛舉。(剪影如附件八)

3、「宣傳居照服務」

(1) 於 103 年 10 月 19 日結合本基金會社區照顧關懷據點與新北市淡水區長庚里活動中心，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)

(2) 於 103 年 10 月 25 日參與結新北市三芝區公所辦理的茭白筍節，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、台灣公益資訊台灣公益資訊中心、雙連安養中心網站、雙連週報、1111 人力銀行等。(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)

5、「鼓勵居服員取得技術士證照」

每年鼓勵照顧服務員考取證照，以增進專業能力，並透過同儕相互訓練，讓已取得證照的照顧服務員教導、複習準備考照的同仁，103 下半年度再增加 1 名考取丙級證照。(剪影如附件八)

四、服務效益

- (一) 103 年 7 至 12 月連結資源、轉介物資予本基金會之個案共計 1,263 人次。
- (二) 103 年 7 至 12 月總計提供 18 位全職人員及 5 位兼職人員之就業機會。
- (三) 103 年 7 至 12 月居喘服務總 125 人次受益、總服務時數為 472.5 小時。
- (四) 103 年 7 至 12 月居家服務總 9,673 人次受益、總服務時數為 15,950 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，服務人次由 100 年度 5,874 人次、101 年度 11,821 人次、102 年度 15,506 人次到 103 年度 18,775 人次，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 7 至 12 月居家服務總計服務 9,798 人次、16,422.5 小時，可看出居家照顧服務的需要，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。

在這兼顧個別性需求且深入個案住所的居家式服務，對於取得服務資源本就不易的偏遠地區民眾，所帶來的不僅是身體及生活照顧被解決或者是家屬片刻的喘息而已。居家服務提供也代表著一種社會與人際的關懷互動，更代表著服務需求者『被看見、被尊重』的基本權益滿足。

本基金會也藉由新北市政府所辦理的居照評鑑及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。