臺北市114年獨居老人服務計畫

114.01.21修訂

壹、 緣起

臺灣自民國 82 年起已邁入高齡化國家，高齡者獨自生活趨勢日益普遍，臺北市(下稱本市)老人自 111 年 1 月起已達本市總人口之 20%。截至 113 年 12 月底止已達臺北市總人口之 23.06%，高出全國平均 19.03%，為全國第二超高齡城市(僅次於嘉義縣)，而經本市列冊服務之獨居老人業已達9,796位，因此，關懷、保護獨居老人安全使其安居於本市，實為重要課題。

貳、 目的

為落實在地老化及人性關懷，藉由提供獨居老人相關補充性、支持性之服務，使獨居之老人獲得妥善、周全之社會照顧及網絡支持。

參、 依據

老人福利法及衛生福利部強化獨居老人關懷服務計畫。

肆、 實施期間

自114年1月1日起至114年12月31日止。

伍、 實施對象

凡年滿65歲以上，居住本市、非居住於機構且無直系卑親屬居住本市，並符合下列資格條件之一者，列入獨居：

一、 單獨居住。

二、 有同住者，但其同住者符合下列任一狀況：

（一）同住家屬無照顧能力。

（二）同住家屬1週內有連續3天（含3天）以上不在，惟間歇性不在者不予列入。

（三）同住者無民法上照顧義務及無照顧契約關係。

三、 夫與妻僅兩人同住且均年滿 65 歲。

四、 倘直系卑親屬居住於本市，經評估關係疏離或無照顧能力，符合前項資格條件者，列入獨居。

陸、 執行單位

一、 主辦單位：本府社會局(以下稱本局)。

二、 協辦單位：

（一）本市相關局處(民政局、衛生局、警察局、消防局、環境保護局)。

（二）本市各區公所、各里辦公處。

（三）本市榮民服務處。

三、 直接服務單位：

（一）本市老人服務中心、社會福利服務中心及平價住宅辦公室。

（二）本局委託辦理獨居長者緊急救援系統服務單位。

（三）本局指定或委託、補助單位。

柒、 服務內容

針對本市獨居老人提供相關之福利服務，係由本市設置之各行政區老人服務中心或社會福利服務中心或本局指定單位於受理各單位通報後，比對現有名冊並主動前往訪視評估，經確認符合資格後列冊獨居老人，訪視人員評估後依其需求提供相關服務或轉介服務。

其中，獨居老人由執行單位定期依其生理健康、心理狀況、社會關係等指標（如附表 1）進行分級評估，確認服務需求及訂定服務計畫，適時結合本市福利、心理衛生、長期照顧等相關資源，提供更適切符合獨居長者需求之福利服務，計有：

一、 電話問安及關懷訪視服務：安排志工定期電話問安，以瞭解老人日常生活及健康狀況並表達對長輩的關懷，另結合民間團體

與志工進行關懷訪視服務，減少獨居之寂寞與孤單感，增強社會支持系統，避免其與外界隔絕。

二、 文康休閒活動安排：鼓勵獨居老人參與老人服務中心及活動據點相關活動，促進老人生活樂趣與人際互動的機會。

三、 緊急救援服務：安裝緊急救援系統，提供 24 小時之緊急救援通報支持網路，面臨突發及緊急事件時，可按壓隨身按鈕，由 24 小時守護中心派員提供協助，維護居家安全。

四、 營養餐飲服務：提供獨居老人定點共餐或送餐服務。

五、 災害關懷服務：於低溫、酷暑、風災等災害期間啟動關懷服務。

六、 連結長照服務：提供長期照顧服務資訊，包括連結失能評估或家庭照顧者支持服務、居家服務、日間照顧、失能者營養餐飲服務及喘息服務等。

七、 轉介機構安置服務：對於生活無法自理(重度失能)、獨自居住有安全之虞之老人，由執行單位協助申請機構安置服務，並依其經濟狀況協助申請相關福利補助。

八、 媒合本府相關局處及民間單位提供以下服務：

（一） 至本市市立聯合醫院就醫，得免付掛號費。

（二） 於農曆春節舉辦相關活動或贈送禦寒物品。

（三） 本府環境保護局代收垃圾服務。

捌、 服務對象通報及清查機制

為發掘本市潛在獨居老人，提供適時服務及需求，透過以下機制積極開發個案來源。

一、 主動清查：本局定期清查，每月寄發老人福利簡介予年滿 65 歲以上老人，另按季針對新增或遷入之 65 歲以上單一生活戶加強清查。

二、 積極受理轉介通報：符合本市列冊獨居老人資格均可自行申

請，或透過民眾、民政、衛政、警政及社福單位或機構通報轉介疑似獨居老人個案，由各中心進行評估並提供服務。

玖、 服務流程及分工

本市受理疑似獨居老人通報後，由直接服務單位進行訪視評估，依由以下單位受理評估：

一、 非具本市低收入戶身分：本市老人服務中心。

二、 低收入戶身分：本市社會福利服務中心或本市平價住宅辦公室。

另依獨居老人問題需求，連結相關服務網絡提供後續服務。相關服務及轉介流程如下：

一、 臺北市獨居長者服務流程（附件 1）。

二、 臺北市「新屆滿 65 歲新設籍」之單獨生活戶服務流程（附件 2）。

三、 臺北市獨居長者突發或緊急意外事故處理流程（附件 3）。

四、 臺北市社區內有名無主獨居長者遺體、遺產處理流程（附件 4）。

五、 臺北市醫院內有名無主獨居長者遺體、遺產處理流程（附件 5）。

六、 臺北市獨居長者天然災害處理流程（附件 6）。

七、 臺北市獨居長者照顧小組局處分工（附件 7）。

壹拾、 無意願接受必要維生服務之獨居老人處理措施

獨居老人倘有應即時就醫卻不願接受必要服務者，除直接服務單位立即通報本局外，由現場單位(包含直接服務單位代表、健康服務中心地段護理人員、民政局(鄰)里長、里幹事、榮民服務處等)共同評估；若盡力協勸獨居老人至知悉危難情事逾 2 小時仍表達無意願接受服務者，經本局同意後，交由直接服務單位依老人福利法予以必要處置，協辦單位提供必要協助。

壹拾壹、 服務品質維護

一、 輔導考核機制：本局得針對獨居老人服務定期辦理考核或輔導，主要以開案適切性、依流程辦理服務及結合資源多元性等面向為重點，並提出相關建議，直接服務單位應據以於一定期限內調整或改善。

二、 服務網絡聯繫機制

（一） 每年召開至少 1 次本市獨居老人照顧小組會議。

（二） 每年召開至少 1 次各行政區聯繫會議：參與成員包括本局、協辦單位及直接服務單位等。

壹拾貳、 本案奉核後實施，修正時亦同。