

修正「內湖之愛-長青關懷行動方案」 102.11 版

壹、計畫緣起

有鑑於身心障礙長者及獨居長者在社區中之相關照顧服務資源仍有不足，本所於 98 年 1 月 1 日開辦「內湖之愛—長青關懷行動方案」。服務對象以本區 65 歲以上獨居長者、中低收入戶 65 歲以上領有重度或極重度身心障礙手冊長者及 50 歲以上家庭突發變故者為主，以里為單位，透過關懷訪視及轉介社福資源的方式，連結公部門與民間資源，建構服務輸送網絡、形塑支持服務系統，使區內長者都能活得健康、安全、有尊嚴。

貳、執行現況

一、個案管理、定期關懷

採「一人一卡」全面建立長者的個案資料卡，平時由本所里幹事配合每月定期訪視及問安，詳細紀錄被服務者不同時點的需求。若長者有需求則隨時提供所需之服務，給予長者生理與心理的支持，即時並提供全面性照顧服務。

服務項目	服務人數 69 人 100 年	服務人數 64 人 101 年	服務人數 57 人 102 年 10 月底止
平時關懷訪視人次	881	933	672
電話問安人次	1054	1024	755
陪同聊天人次	674	706	502

二、執行困境

執行後發現遇到困境—服務人數萎縮及服務功能重疊兩項，造成本方案實質內容空虛貧乏無法有效發揮功效。

(一) 人數萎縮

關懷人數日漸萎縮，截至本(102)年 10 月底止僅有 57 名長

者，如下表：

年份	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年 10 月止
長者人數	92 人	78 人	69 人	64 人	57 人

(二)服務功能重疊

1. 服務對象

目前每月定期關懷長者 57 名中，有 41 位長者亦是老服中心列冊定期關懷獨居長者，服務對象之重疊率高達 70%，形成資源過度集中於某些對象之現象，易淪為浪費。

2. 服務內容

所設定之內容與現行社福中心、老服中心、健康中心等所提供之服務方案多有重疊，造成資源重複投入並事倍功半。例如，因關懷對象大多相同，形成本所里幹事、老服中心以及健康中心每月重複對同一長者進行訪視，使得有些長者有所抱怨，無法達到原有目的反而還造成他人困擾。

參、嘗試改變—加入專案活動資源連結

為解決此困境，不使社福資源重疊及不當配置情況之產生，並在保留本方案的初衷即「關懷弱勢」下，本所嘗試以「專案」方式加入整合其他社會資源，擴大服務對象(如低收入戶、中低收入長者、獨老或是清寒戶等)及調整服務內容，不再限縮於原先設定的訪視—轉介框架內，以期資源能更充分有效的運用，直接照顧清貧族群。

自 101 年 7 月起至本(102)年 5 月底止，具體績效如下：

一、寒冬送暖

春節時結合民間資源舉辦「寒冬送暖」活動，採購民生必需品及發放代金，由里長或里幹事親自致送予獨居弱勢長者、特困低收入戶及清寒戶家庭貧苦家庭表達慰問關懷之意，使其得以開心的迎接新年的到來，並在寒冬中感受到社會的暖意。

二、老人送(共)餐

(一)聯合送餐服務計畫

本所於 101 年度結合區內現有供餐單位—內湖老人服務中心開辦「聯合送餐服務計畫」，以補助現有供餐單位送餐相關費用之方式，擴大服務經濟弱勢及有供餐需求之長者，期能建構本區更為完善的長者送餐服務網絡，使長者免於生活匱乏。101 年度共服務了 3129 人次。

(二)寒冬送暖餐會

102 年元月為了讓區內獨居長者在寒冷的冬季裡能有個快樂的歲末回憶，內湖社區大學與內湖區公所、老人服務中心與無子西瓜基金會等單位，合作舉辦了一場溫馨的「寒冬送暖餐會」。在餐點菜色上，主辦單位以長者的健康作為優先考量；用餐時「百合舞蹈團」提供融合中西異國風情的舞蹈表演與舞者深情的獻唱，監察院長王建煊逐桌與長者們用餐閒話家常，熱情的工作人員亦細心地提供長者們各種服務，使餐會現場充滿溫馨、互動熱絡，與會長者們都相當開心。

三、物資捐贈

將外界善心人士團體捐贈之物資轉贈給所需民眾，例如本所於 101 年 8 月 3 日，接獲「臺北市飛鷹、聖心、華夏及內湖獅子會」捐贈電動代步車三部，依其捐贈者的立意篩選評估後代為轉贈，使弱勢有需求的民眾能受惠；又 102 年 2 月有巢氏房屋董事長鄭合志先生，捐贈白米 1050 斤共 420 包分送內湖區金龍次分區社會弱勢的家庭 210 戶，由里長、里幹事及志工協助分送白米至里內，讓弱勢者的家中免於生活匱乏。

肆、轉型蛻變

綜上，考量原服務對象及設定服務內容和許多公私部門現行運作

的方案性質過於相似，為突破所遇困境與避免有限資源重疊浪費，本所於去年開始加入專案活動資源連結的新元素，發現長者、弱勢家庭們的反應甚佳，像是受惠的蘆洲里劉姓長者還特地來函感謝。

因此在保留原本目的立意下，將服務對象擴大為低收入戶、中低收入戶、老人、身心障礙者及清寒戶，並本方案服務內容修正如下：

一、老人送共餐

有些長者因行動不便或經濟條件不佳致三餐溫飽陷入生活困境，為免長者生活匱乏及建構更完善的送餐服務網絡，本所扮演轉介、通報或是補助角色與區內現有供餐單位結合，以擴大服務更多經濟弱勢及有送餐需求的長者；又為鼓勵老人走出戶外，促進相互關懷交流，不再僅是吃飯配電視，本所主要是做一推手角色如居中協調、連結資源或運用善款贊助經費支持區內共餐單位成立或維持運作，以配合市府推動老人共餐政策，希冀打造一個溫情銀髮社區。

二、寒冬送暖

針對貧困家庭，雖有社會福利資源定期扶助，但仍有許多弱勢民眾生活困苦在社會邊緣。為使他們能夠過個好年，本所運用捐款並整合民間資源以採購民生必需品、發放代金等方式，於年前致送給弱勢長者及清苦家庭，讓其感受到社會的暖意和善心而能點燃希望、幸福滿滿。

三、資源連結及交換

常有許多善心人士及團體捐贈物資，如白米、食物等或是其他物品，本所在此作一橋樑、連結的角色，將各界的愛心資源以捐贈者的意向為主轉送給需要的人，讓更多的貧困家庭能夠真正受惠。

四、專案式的服務活動

除前三項是本方案的主軸外，再以「內湖之愛」關懷長者及弱勢為出發點，加入其他非常態性的活動，如協助區內團體組織推行慈善活動等，彈性調整使得能更切合所需。

伍、未來展望

期望透過實際行動及作為的落實，讓本區弱勢長者及民眾感受政府對弱勢族群照顧的用心，使得受照顧之長者及家庭們日常生活能夠安心、其共同生活之家屬能夠放心、社區居民居住能夠寬心，我們這個科技城市更加溫馨。