

臺中市 103 年度辦理獨居老人關懷訪視服務實施計畫

103 年 9 月 22 日訂定

一、依據：老人福利法第三條、第八條及第十七條規定辦理。

二、服務計畫推動原因：

老人需面對身體機能自然衰退的歷程，再加上醫療技術進步，慢性疾病及身心疾患長者與時俱增，讓老年生活充滿多重挑戰。然在最需要親友陪伴照顧的階段中，卻有部分長者因社會環境變遷或家庭因素，必須獨自克服生活種種挑戰。

本市同理獨居長者面對生活之辛苦，對妥善照顧其老年生活不遺餘力，業已執行獨居老人服務實施計畫及電話問安實施計畫。目前本市列冊獨居老人至 103 年 8 月底止已達 2,500 多人，為強化獨居老人社區照顧網絡之建構，本補助計畫擬透過志工進行定期定人之關懷訪視，主動關懷及適時提供服務，俾利其安享晚年。

三、計畫目的

- (一) 確實掌握全市獨居長者人口分布與異動情形。
- (二) 藉由志工主動訪視需加強關懷之獨居長者，了解其需求並適時轉介福利服務資源協助，建構完整的獨居老人關懷網絡，以強化社區照顧能量，落實「在地老化」理念。
- (三) 針對遭遇危機事件之獨居長者，立即通報資源網絡行處遇，以保障其生命安全。
- (四) 使獨居長者在服務過程中得以感受被人關懷與重視，減少其自尊低落與負向情緒之苦，進而樂觀生活。
- (五) 建構志工關懷訪視教育訓練課程，增進志工訪視知能及服務品質，使志工獲得服務學習的成就感，提升志願服務之熱忱。

四、主辦單位：臺中市政府社會局

五、服務提供單位：各區區公所、獨居老人緊急救援守護連線服務提供單位、各區居家服務中心、老人營養餐飲服務提供單位、社區照顧關懷據點及民間慈善/社福團體。

六、辦理期間：103 年 11 月 01 日至 103 年 12 月 31 日。

七、服務地點：臺中市全區。

八、服務對象應符合以下獨居老人定義：

(一) 年滿 65 歲以上，實際居住臺中市，有單獨居住之事實。

(二) 雖有同住者，但其同住者符合下列狀況，列入獨居：

1、同住家屬均缺乏生活自理能力或均無照顧能力。

2、與子女同戶籍，但其未經常同住（一周連續達 3 天以上獨居之事實）

(三) 有同住者，且同住者均 65 歲以上之老人，列入獨居。

九、實施項目

(一) 更新名冊並建立個案資料庫

1、每半年定期更新獨居老人名冊，並隨時受理各界轉介及通報更新名冊。

2、針對每位獨居老人建立資料庫，以利掌握其需求及資源網絡提供情形。

(二) 個案服務

1、統整獨居老人福利服務取得狀況，由原本提供服務之居家服務支援中心、老人營養餐飲服務提供單位及緊急救援守護連線服務單位等進行關懷訪視服務；未接受上述服務之獨居老人，則由民間慈善單位/社福團體以區里為單位進行關懷訪視服務，使每位獨居老人皆有相對應的單位及志工提供服務。

2、針對每位獨居長輩之需求及危機程度，建立分級制度，調整服務密度及強度：

(1) 列為 A 級者：以「疑似老人保護案件」、「經濟弱勢」、「未受良好照顧」、「情緒憂慮低落」、「社會關係疏離」、「重聽無法對話」等為評估標準，由服務提供單位立即回報主辦單位，再由緊急救援守護連線服務之專業人力進行每月至少 1 次居家訪視，每 2 週 1 次電話問安〈由居家服務支援中心統一進行〉，並依據長者需求進行服務轉介。

(2) 列為 B 級者：為一般個案，每月居家訪視一次，每月電話問安 1 次〈由居家服務支援中心統一進行〉。

(3) 列為 C 級者：為連續拒絕居家訪視 3 個月以上者，每月將聯繫里長或其他緊急聯絡人確認長者生活情形，並通報主辦單位；執行 3 個月後，再評估等級並提供相關服務或結案。

3、志工依分級原則進行關懷訪視工作，進行以下服務內容：

- (1) 確認服務對象實際居住狀況(如：是否符合獨居老人身分、是否仍居該址等)，並將異動情形知會主辦單位。
- (2) 根據實際訪視情形填寫訪視評估表，並進行建檔管理。
- (3) 訪視過程中，由志工進行簡易風險評估，並由主辦單位提供不同程度之後續處遇，詳細說明如下：
 - a. 疑似老人保護案件：以「疑似有立即生命危險」、「疑似被遺棄、虐待或疏忽」、「身體受傷害」等為指標，應立即通報本局，本局將透過社工員專業評估提供立即協助。
 - b. 未受良好照顧或經濟弱勢者：如「三餐不繼」、「食用腐敗食物」、「身體出現明顯異味」、「環境髒亂」、「說話語無倫次」或「言行不合宜」等指標，本局將進行資源連結，提供適切照顧服務。
 - c. 情緒憂慮低落者：由中度風險個案，由訪視志工持續提供情緒支持與關懷。倘長者出現自殺意念或行為時，本局則立即通報自殺防治中心進行評估與處遇。
 - d. 社會關係疏離或重聽無法對話者：如「平日無親朋好友探視」、「極少與鄰里互動」等為指標，將由志工予以持續陪伴及關懷。上述個案，由主辦單位改列為 A 級個案並由專業人員提供相關服務，以達主動服務與積極照顧之功效。
- (4) 服務對象若住院療養時，前往醫院提供關懷及表達慰問之意。
- (5) 服務過程中如發掘新獨老個案應通報本局納入關懷。
- (6) 104 年 1 月 15 日前統計個案服務量(包含人數及人次)並報送本局； 12 月 10 日前提送核銷資料至本局。

(三) 志工訓練機制：

由主辦單位或服務提供單位針對關懷訪視志工進行基礎及特殊教育訓練。

(四) 溝通協調模式：

主辦單位每年定期與服務提供單位及資源網絡召開聯繫會議，進行

獨居長者服務之溝通與協調，以強化服務網絡連結度。

十、計畫預期效益

- (一) 本市列冊獨居老人完成初訪及服務分級，建構可近性與在地化的獨居老人關懷網絡，逐步達成在地老化之福利社區化概念。
- (二) 藉由受過教育訓練之志工提供定期關懷訪視，主動了解需求、提供高品質服務，以降低個案潛在生活危機。
- (三) 透過轉介機制，連結獨居老人資源，以滿足需求與提升健康及生活品質。

十一、補助項目及標準

- (一) 志工交通費：每人每日（須至少訪視 2 名獨居老人）新臺幣 100 元；每月獨居老人每月以訪視 3 次為限。
- (二) 行政管理費：服務一名獨居長輩每月補助新臺幣 5 元，本項補助申請不含各區區公所及接受緊急救援守護連線服務之個案。

本計畫奉 核可後實施，修正亦同。