



# 社團法人台北市心生活協會

## 【民國 101 年度服務成果報告書】



沒有一個人類社區可以免疫於精神疾病  
身心障礙者的生命可以因為你我的支持而持續發展



敬致補助及捐款者、專業督導、志工們：

【台北市心生活協會民國 101 年度成果報告書】

● 精神障礙者生活重建及家庭支持服務	頁次 1-5
● 心家庭諮詢與支持服務	5-8
● 精神病患者行動秘書培育營	8-9
● 心朋友的店（精神障礙者庇護性就業服務）	10
● 心朋友工作坊（障礙者日間作業設施）	11-12
● 心生活精神族群充權服務	13-14
● 心家庭生活支持	14-15
● 讓每顆心都發亮	16

壹. 精神障礙者生活重建及家庭支持服務：

（台北市政府社會局委託服務案）

一、生活重建服務摘要

（一）、生活重建服務目標：

1. 提供精神障礙者於社區內獨立生活所需之協助與支援，以提升其自我照顧能力，並增進精神障礙者及其家屬參與社會活動之機會。
2. 建立精神障礙者及其家庭社區支持網絡，以強化家庭資源，提升家庭生活品質。

（二）、服務區域及對象：

1. 年齡 15 歲以上，設籍且居住於台北市（全市不分區），持有身心障礙手冊或證明（民國 101 年 7 月後依新制需求評估）的精神疾病患者（精神障礙者）與/或其家庭。
2. 全部居住於社區（家中、未居住於機構）。

二、「生活重建」服務人力：



- (一)、專職督導及專職服務人員各一名，共兩名社工。
- (二)、連結專業治療師(鐘點計費)：心理諮商輔導人員、職能治療師、物理治療師、兼職社工員。
- (三)、外部督導：外聘不同領域資深專業者，作為服務員之督導。

三、服務內容：

- (一)、個別化的個案服務：
  - 1. 關懷訪視服務。
  - 2. 獨立生活能力訓練服務。
  - 3. 社區化復健及照護服務。
- (二)、個別化社會心理晤談及諮詢輔導：包括心理社會參與能力重建服務以及親職及照顧者服務。
- (三)、個別化社區復健指導服務：包括個別化到宅進行物理或職能復健指導，以小團體方式辦理復健指導課程兩部分。
- (四)、提供給精障者心理及社會參與能力重建服務，以及提供給親友的親職及照顧者服務。

四、生活重建服務成果：

- 1. 服務量：個案 60 名、活動 1,364 人次：

個案服務：關懷訪視	60 案	362 人次
獨立生活能力訓練及照護	60 案	
社區化復健服務	5 案	15 小時
個別化心理重建服務	9 案	77 小時
課程、成長團體及育樂活動		1,364 人次
社會參與能力重建服務		548 人次
親職及照顧者服務		816 人次

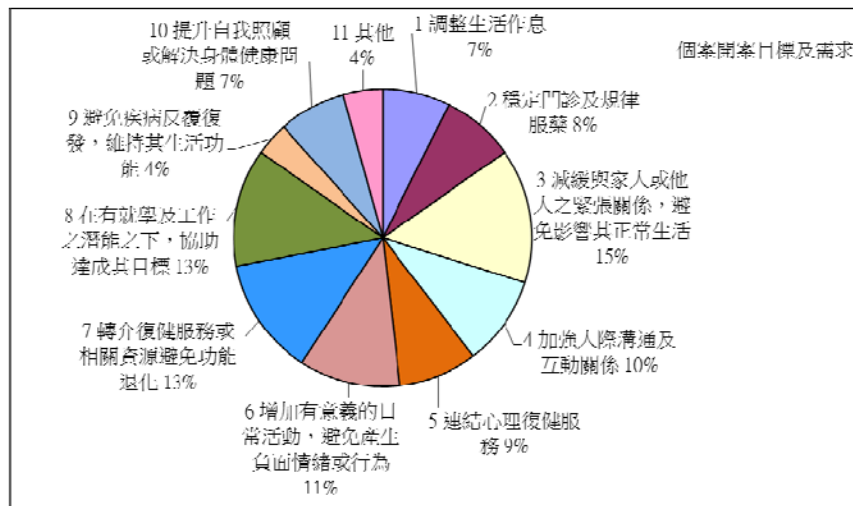
- 2. 生活重建服務質性變化。



個案	個案服務需求項目總計	需求項目至少一項緩解或有進展	需求緩解(人項)	結案個案	
				問題緩解達成目標	資格不服或其它
60 案	164 項	36 案	75 項	7 案	4 案
		60%	46%	64%	36%

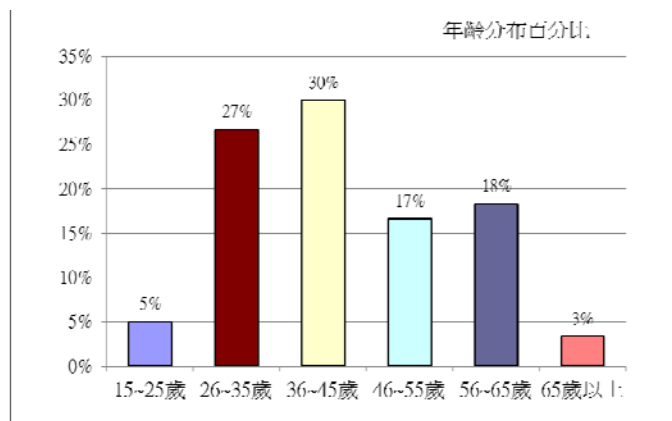
3. 心生活「生活重建及家庭支持服務」101 年度活動成果：101 年度支持性活動方面，精神障礙者的出席率可達七成五以上，家屬的出席率可達八成以上，其中有幾場活動的出席人數更是遠超過報名人數。在整體的問卷滿意度方面有九成以上填選滿意或非常滿意。

五、案主服務需求統計：



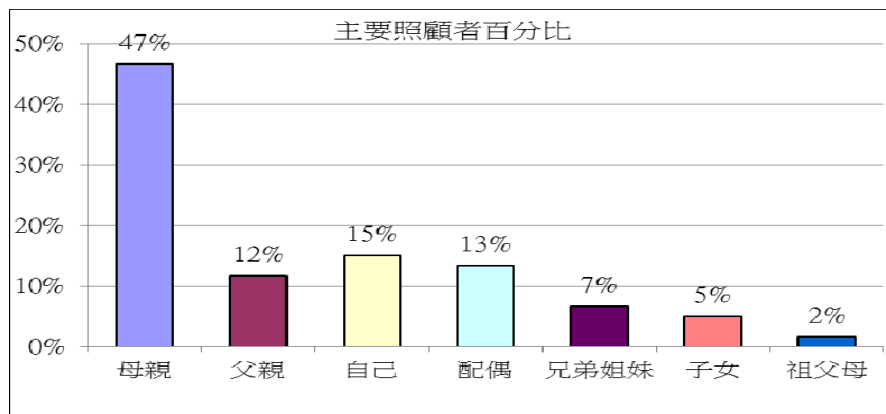
六、生活重建個案基本資料：

(一)、個案年齡分析統計：

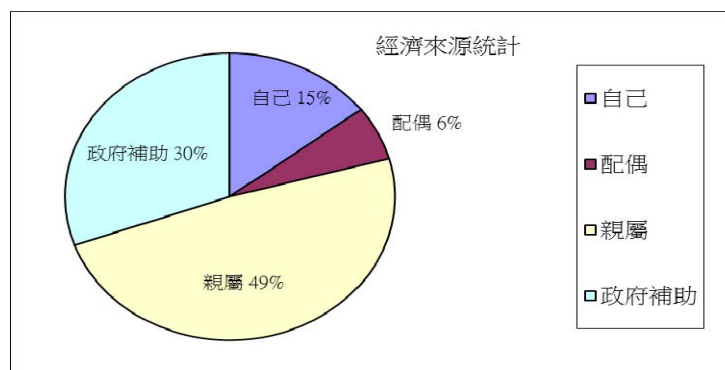




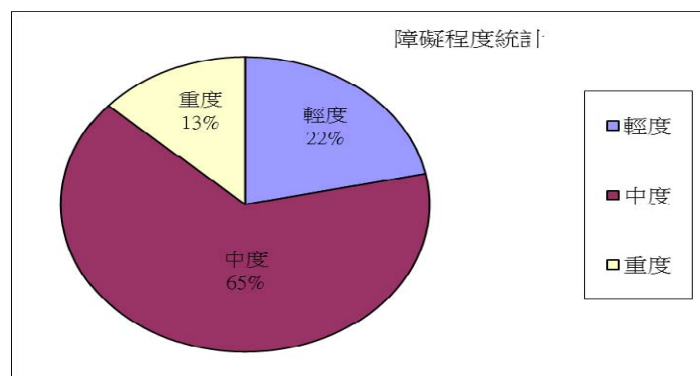
(二)、主要照顧者分析統計：



(三)、個案經濟來源分析統計



(四)、個案障礙程度統計分析



七、生活重建為精障者及家屬辦理多元、豐富、實用的活動：

社會能力參與重建			
活動名稱	活動時間	場次	人次
新春聯歡	101/02/03	1	69
桌球教室	101/03/12-101/03/26	3	37
甜心-園藝治療	101/03/16-101/05/18	10	109
心家庭合唱團第一梯	101/04/25-101/05/30	6	75
甜心-舞蹈治療	101/07/23-101/09/10	8	99
生活達人-職能團體	101/08/04-101/09/22	5	29
合唱團第二梯	101/08/08-101/10/24	11	130
社會參與及能力重建類活動 參與人次合計			548
親職及照顧者服務			
活動名稱	活動時間	場次	人次
心家庭聚會及讀書會	101/01/10-101/12/11 每月第二個週二	12	78
家連家第一梯	101/02/25-101/04/21	8	69
心家庭分享會	101/05/07-101/06/25	8	119
生活中的職能治療	101/06/16	1	37
家連家第二梯	101/06/07-101/07/26	8	72
進階志工培訓	101/07/21-101/07/22	2	44
簡單動學學養生操	101/09/16	1	34
精神社區大師講座	101/09/17-19	1	261
家連家第三梯	101/11/05-101/12/24	8	102
親職及照顧者活動 參與人次合計			816

## 貳. 心家庭諮詢與支持服務

(內政部公益彩券回饋金部分補助)

### 一、服務形式及對象：

以專線電話(溫暖專線)為主、網路通訊為輔的形式，不限地域、給精神疾病患者及家屬個別化、支持性的服務。服務內容包括：問題的諮詢回覆、同理傾聽情緒支持、追蹤式個案關懷服務等。

### 二、服務人力：0.5 名人力。

與「精障甜心行動秘書培育營」服務案，共由一名專職社工服務。

### 三、「心家庭諮詢與支持服務」服務成果：

(一)服務受益人數：共 40 人。

101 年心家庭	服務個案量
追蹤服務	17 名
簡式服務	23 名

(二)服務人次：共 383 人次。

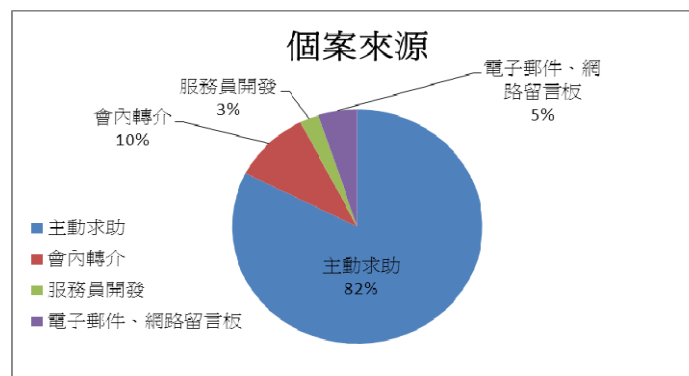
電話	會談	網路
364	10	9

(三)個案服務成效：(設定求助或主訴問題之緩解為服務目標，以目標之達成，作為服務成效；個案需處理之問題/目標可能不只一項)

101 年心家庭	開案	問題緩解結案	問題緩解繼續服務
追蹤服務	17 名	6 名	5 名
效益率 (問題緩解比例)	65%		
簡式服務	23 名	19 名	1 名
效益率 (問題緩解比例)	87%		

### 四、「心家庭諮詢與支持服務」統計分析：

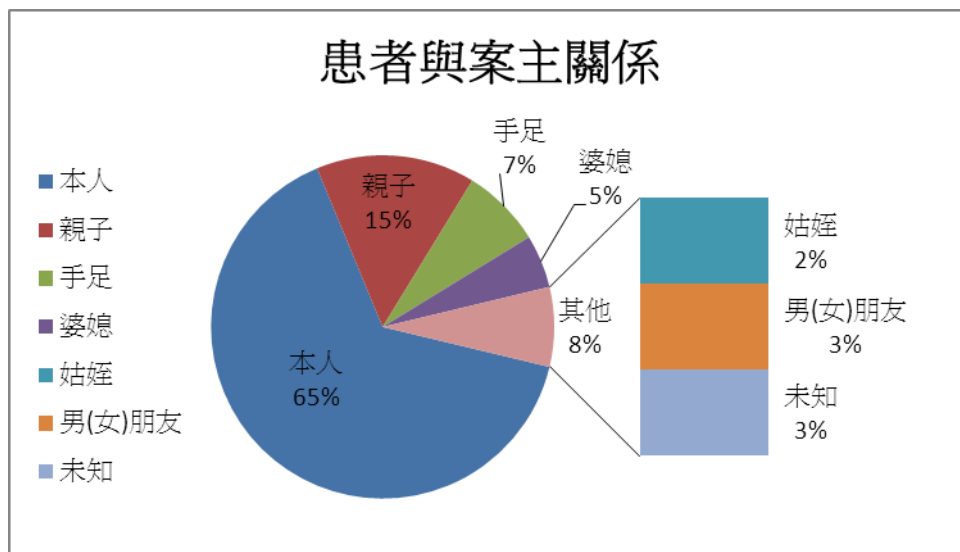
(一) 個案來源：



(二) 個案居住地：

台北市	新北市	基隆市	桃竹苗地區	東部地區	未知
27	7	2	1	1	2

(三) 個案與患者的關係：



(四) 諮詢服務主要問題項目：

問題項目	內容說明	百分比
情緒支持	無助/心情低落/生氣/困惑/緊張/自殺傾向/缺乏正向支持	70%
各項團體資源及活動資訊	支持性團體活動資訊/民間團體活動及服務現況 等	32.5%
疾病與藥物相關問題	醫院訊息/疾病及藥物知識/精神疾病相關衛教	32.5%
福利服務資源探詢	身心障礙手冊申請/重大傷病卡申請/社會福利資源訊息/各項服務內容	27.5%
醫療處置問題	出入院爭議/藥物轉換/拒絕就醫/就醫困難	22.5%
就業資訊	支持性、庇護性就業資訊/就業輔導訊息/轉介資源/就業適應	22.5%





經濟資源	社會救助/居住問題/經濟資源缺乏/ 補助申請	15%
生活重大變故	重要他人過世/經歷重大改變	12.5%
患者人際關係緊張	與家庭成員/與外人	7.5%
法律問題	財產管理/婚姻問題/其他民事、刑 事相關訴訟	7.5%

### 參. 慢性精神疾病患者行動秘書培育營：

(內政部公益彩券回饋金部分補助)

#### 一、服務目標及內容

- (一). 每周四下午進行「實作篇」活動，幫助精障者在手動勞作的過程中，加強專注力、手眼協調、肢體運用、操作能力，達到腦部精神復健的效果，同時於團體活動中培養人際互動能力、從成品中獲得成就，提高興趣、提升自信、獲得社會心理支持。
- (二). 每月最後一個周六，邀請專家帶領「管理篇」當事者團體，採「目標導向」策略，可搭配服務者個別化的晤談等服務，協助精障者獲得疾病知識、訂定自我康復目標、學習症狀的因應之道，達到「疾病管理」、「提升生活功能」的目標。

#### 二、服務人力：0.5 名人力。

與「心家庭諮詢服務」案，共由一名專職社工服務。

#### 三、行動秘書服務成果及分析：(含工作篇及管理篇)

##### (一). 預期效益及實際執行情況(包括團體課程及個別化服務)：

項目	實際執行成果	
參與團體課程者	55 名	579 人次
參與其他社會參與活動(含志願服務活動)或成果發表者	26 名	
個別化服務案	5 名/93 人次	

1. **團體場次**：本年度活動正式開始日期為 2/23 的實作篇以及 2/25 的管理篇，兩篇團體課程共計 54 次(管理篇 11 次、實作篇 43 次)。
2. **參與團體課程人數**：「管理篇」有 18 名成員參與，「實作篇」有 41 名成員參與過，兩項團體課程皆參加者 4 名，故本案服務總人數為 55 名。有部份成員因接觸本團體後，開始參加協會內其他方案所辦理之活動，成功的幫助自主安排休閒活動有困難的慢性精神病患者創造職能復健、社交互動、獲得社會心理支持的機會。
3. **參與團體課程人次**：本年度參與團體課程者共計 579 人次 (管理篇 106 人次、實作篇 473 人次)。本案團體課程之成員出席穩定，平均每次團體約有 10 人參加，持續參與者多。
4. **參與其他社會參與活動(含志願服務活動)或成果發表者**：共計 26 名患者/84 人次參與。

(二)服務滿意度：

★ 行動秘書實作篇：(101/2/23~12/13，共 43 場)

實作篇 (問卷回收率: 91% = 100/110)				
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
<b>22</b>	<b>60</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

★ 行動秘書管理篇：(101/2/25~12/23，共 11 場)

管理篇 (問卷回收率: 93% = 99/107)				
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
<b>41</b>	<b>53</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 肆. 心朋友的店

(立案之精神障礙庇護工場;勞工局補助案)

### 一、「心朋友的店」營運及服務目的

心朋友的店於民國 93 年開業，為社區民眾、上班族提供早餐、午餐、飲料、便當、影印、書籍販售等服務。心朋友的店的就業服務員、技術輔導員將各項工作內容分析、執行流程標準化，以適合精神障礙者的方式做工作安排及訓練，提供情緒支持及身心成長的機會，幫助精障者逐步建立工作概念、提升自信及工作技能、培養良好的服務態度，開發就業潛能、持續穩定就業。

### 二、服務人力：(人力勞工局、身心障礙就業基金全額補助)

就業服務員一名、技術輔導員(廚師)一名、專案管理員一名。

### 二、心朋友的店 101 年度營運與服務成果：

1. 全年度聘用 14 名精神障礙庇護性就業者。
2. 101 全年度營收\$146 萬元，超越\$131 萬元的營收目標。
3. 101 全年度毛利率 33.7%，低於預期目標。毛利率低主要因為，外送便當售價固定但食材與外料成本上漲，買賣統一生機食品等，以折扣促銷等。
4. 精神障礙庇護員工，101 年度中每周應出席時數達 20 小時以上者，共有 10 名(佔本店應服務人數 12 名的 83%、佔全年度服務人數 14 名的 71%)，持續進步中。
5. 精神障礙庇護員工，101 年度領薪共\$498,843 元，較 100 年的 \$405,399 元增加\$93,444 元，成長率 18.7%；庇護員工每月平均薪資\$3,042 元，較 100 年度略高，單月最高領薪金額\$5,558 元。
6. 感謝台北市政府進行庇護採購競賽，透過庇護好站查詢下單，本店外送、外帶便當逐漸增加，101 年截止 12 月份外送、外帶便當訂單超過 35 個單位，共售出 4,320 個便當。
7. 海外人士來台參訪者顯著增加，展現國內庇護工場營運成果達到國際交流效益。



## 伍. 心朋友工作坊：

(日間作業設施服務；內政部公益彩券回饋金補助案)

一、服務目標：針對無法進入庇護性就業場所之身心障礙者，提供以作業活動為主，自立生活及休閒文康為輔之服務，協助身心障礙者提升社會適應能力及生活品質。心朋友工作坊安排了許多課程或活動，來幫助這些脫離社會關係很久的人，能有正常的生活作息、人際互動機會、適宜的運動、團體合作的練習，走向康復之路。

二、服務人力：(內政部部分補助，人事費自籌款高)

社工一名、管理員一名、技術輔導員一名。

三、服務成果：(100 年籌備、開辦，101 年延續服務)

(一)、101 全年度穩定性受益服務案 22 名(計畫書目標 16 名)。

(二)、101 年度總服務 2,352 人日、較 100 年度總服務 1,235 人日，成長 90%。

(三)、結案 14 名(一名開案兩次共 15 人次)，屬達成服務效益而結案者 3 名，佔結案人數的 21%。

(四)、職業陶冶成果：

1. 甜心(精神障礙學員)領取作業獎勵金，共\$63,042 元。
2. 甜心出席時數總共 5,785 小時，其中參與作業項目工作時數共 3,018 小時。

(五)、年度主要作業項目：

1. 代工作業：安全帽內襯包裝、尿袋包裝。
2. 自製產品：手工杏仁薄片餅乾、水餃、紫雲膏。
3. 環保資源回收：每月 1~2 次。
4. 會務協助作業(例如：用洗衣機洗志工背心、活動快訊裝入信封)、心朋友商店大量便當前置作業食材處理工作。

(六)、滿意度問卷回饋統計：(回收問卷 15 份)：

### 1. 個人發展方面

- (1). [我在這裡過得充實快樂]：是(滿意) 13 人，86.6%、



否 1 人、無法回答 1 人。

(2). [我碰到問題會想解決的辦法]：是(滿意) 10 人，67.7%、否、21 人、無法回答 13 人。

(3). [我知道怎麼安排自己每天的時間]：是(滿意) 12 人，80%、否 1 人、無法回答 1 人。

## 2. 自我決策方面

(1). [休息時間，我可以選擇自己喜愛的活動項目]：是(滿意)13 人，86.6%、否 1 人、無法回答 1 人。

(2). [作業時間(工作時)，我可以選擇自己喜愛的活動項目]：是(滿意)14 人，93%、否 1 人。

(3). [我可以選擇和喜愛的朋友一起活動]：是(滿意)11 人，73.3%、否 2 人、無法回答 2 人。

## 3. 人際關係方面

(1). [我在這裡認識新朋友]：是(滿意)15 人，100%。

(2). [我會和這裡的朋友一起到外面活動]：是(滿意)12 人，80%、否 2 人、無法回答 1 人。

(3). [我會和這裡的朋友一起到外面活動]：是(滿意)12 人，80%、否 2 人、無法回答 1 人。

## 4. 權利方面

(1). [我對作業活動(工作)有意見，可以向工作人員說出來]：是(滿意)11 人，73.3%、否 3 人、無法回答 1 人。

(2). [我可以自己保管自己帶來的個人用品]：是(滿意)14 人，93.3%、否 1 人。

(3). [工作人員會花時間聽我的抱怨並回答]：是(滿意)12 人，80%、否 2 人、無法回答 1 人。

[服務效益分析]：

以上問卷結果發現，自我決策及人際關係認可度最高，其中認識新朋友是百分之一百，可見結識新朋友是成員們最滿意的部份。可以擁有隱私權也是近百分之百的認可。

## 陸. 心生活精神族群充權服務：

(中華聯合勸募協會補助案)

### 一、方案目標

破除汙名、社會教育宣廣，爭取社會對精神族群公平、公益、平權對待。族群內部連結力量，對外展現，促成政策及法令反映族群需求的可能性。

### 二、服務成果：(舉例)

(一)、蒐集精神障礙族群意見，轉達給政府和民間各界，倡議服務制度的建制：

1. 蒐集媒體案例及證據，撰寫十二項具體政策建言，在精障團體凝聚共識後，透過康復之友聯盟轉送總統府，獲副總統接見，創造台灣精障團體第一次進總統府的經驗；並因而促成吳副總統親自參與、觀賞康盟所拍攝的紀錄片。
2. 在「長期照顧法草案」、「長期照顧保險法草案」、「ICF需求評估」、「身心障礙個人照顧服務辦法」、「身心障礙家庭照顧者服務辦法」等議題上，持續研究、發聲、倡議對精障族群友善的法令與制度，獲得越來越多可表達意見之會議的邀請。

(二)、主辦、帶領台灣精神障礙族群第一次上街呼籲行動：

心生活協會101年10月20日舉辦「看見·支持--精神障礙族群上街呼籲行動」，獲得各縣市精神公益團體、精神復健機構、身心障礙社福團體和年輕學子熱烈響應，共同集結力量一起行動。

台灣精障團體第一次上街，過程溫馨、平和，平面媒體全面曝光、電子媒體廣泛報導，內容均正向肯定，成功讓社會看見精神族群的共同行動。

當日參與者共有18個以上的團體、326人上街，含行前籌備等，共有461人次的參與。



(三)、 精神障礙疾病管理大師講座系列活動：101年9月，邀請美國創始「Illness Management and Recovery」(IMR) Program 的精神復健大師Dr. Kim Mueser來台辦理大師講座及國際交流會，倡議推動此一低成本高效益的社區服務。活動總參與441人次。

台北場出席113人中，67%是專業工作者；有效宣廣IMR服務尊重精神疾患當事者生活經驗的理念，達到培育服務提供者提升精神社區服務專業及實務知能的重要目標。

(四)、 反污名-促成公務人員任用法歧視條款：心生活自98年倡議修法，99年與殘障聯盟、康復之友聯盟等，共同努力、拜會考試院；101年心生活於3月擬出致總統府建言意見，並以康盟名義送進總統府；101年10月集結所有北中南甜心家屬力量，上街呼籲訴諸集體行動，引發當事人與社會大眾共鳴，並將訴求納入上街呼籲行動主要宗旨。感謝陳節如與尤美女立法委員最終的努力，102年1月4日終於順利三讀通過，刪除精神病人不得任公職的歧視條款。

(五)、 精障族群議題政策參與及宣廣：在身心障礙鑑定與需求評估新制度的施行前，參與議題，辦理新制講座合計2場次，參與134人次，並出版新制說明，印製於會訊中。

## 柒. 心家庭生活支持：

(行政院衛生署獎勵計畫補助案)

### 一、服務對象及方式：

1. 「生活助理」：服務精神障礙者高齡之家屬(精障者無力奉養，由本案提供生活助理)、或精神障礙者本身。
2. 「甜心運動社」：服務精神障礙者與家屬。(實際參與者，九成以上為病友)
3. 合辦「IMR 精神障礙者社區服務大師講座」系列活動：服務精神障礙者、家屬、專業服務工作者、有興趣的民眾。



二、服務人力與期間：獎勵計畫補助臨時工人力，執行 7~12 月。

三、服務成果：

(一)、生活支持個案服務：共服務 7 案，合計 155.5 小時。

(二)、甜心運動社：

1. 獨立舉辦 19 場次的運動活動、與他案合併辦理 1 場次，共計舉辦 20 場次。

2. 獨立辦理的運動參與之精障者與家屬共 93 人達 235 人次、合辦的運動參與之精障者與家屬共 34 人；總計活動參與達 269 人次。

(三)、IMR 大師講座系列活動：

(與充權服務、生活重建、社會參與計畫合辦)

1. 本會主辦部分：參加人數共 113 人，三日合計 261 人次；嘉義場次部份：參加人數 208 人；總計活動參與 469 人次。

2. 台北部分：台北市民 62 人次、非台北市民 199 人次(其中包含未勾選居住縣市之專業工作者)；從身分別分，則身心障礙者 15 人，家屬 22 人、專業工作者 76 人。

3. 台北場專業工作者身分以社工人員最多(21%)，再者是職能治療師(12%)、精神護理人員(9%)、心理師(4%)、精神領域就業服務者(4%)、其餘未表明身分者佔 8%。活動申請各專業領域工作者的繼續教育學分認證，全數通過。

4. 三天的活動各場次、各項目的滿意度都在九成以上。IMR 服務知能獲得許多專業人士的肯定。幫助精神心理衛生界，清楚的看到非機構式的「社區服務」之可能性及實證效益。

5. 帶動國內少數、零星、獨自進行 IMR 服務的專家學者相互見面、經驗交流、共同討論。

6. 翻譯 IMR 甜心(精神障礙者)手冊第 1 到 10 課，活動當場美籍講師，另外提供了最新的第 11 課內容；完成審稿者為第一到六課，分別於九月、十一月出版，也獲得各界非常多的好評。



### 捌. 讓每顆心都發亮—精神障礙者創作及發表服務：

一、方案目標：每顆心都發亮是一個讓甜心展現詩、詞、散文、音樂、繪畫創作的平台，藉由小小的經濟報酬，鼓勵甜心抒發心聲，達到精神復健的效果；每個獨一無二的作品也會刊登在網站上，進一步讓社會大眾親近每位精神疾患豐富的生活點滴與生命故事。

#### 二、服務成果：

101 年度甜心投稿的篇數共 209 篇作品，全年度領取稿費合計 20,450 元。

