



社團法人台北市心生活協會  
服務對象：精神疾病患者(甜心)與家屬  
[以精神障礙族群為主]  
【民國 103 年度成果報告】



[心生活協會] 網站：<http://www.心生活.tw> 郵政劃撥：19793224

電話：2732-8631 傳真：2739-3150 電子信箱：[heart.life@msa.hinet.net](mailto:heart.life@msa.hinet.net)

附設[心朋友的店]: 北市基隆路 2 段 79 巷 1 弄 1 號 [餐飲書籍] 2737-4279

附設[心朋友工作坊]: 北市和平東路 3 段 391 巷 20 弄 16 號 8732-6543



【社團法人台北市心生活協會  
民國 103 年度成果報告書】

**個案服務 291 人 + 活動參與 2,423 人次 + 權益倡導**

[持續性個案服務人數，未包含僅參與活動之受益人數]

[充權倡議訊息觸及 3 千多人、制度及法令修訂全國精障族群受益]

心生活協會



心朋友的店



心朋友工作坊



生活重建：2739-6404、心朋友工作坊/行動秘書：8732-6543、電話諮詢：2739-8516  
2732-8631、心朋友的店：2737-4279、充權服務：2739-6882、支持服務 2732-4512

① 郵政劃撥 帳號：19793224 戶名：社團法人台北市心生活協會

② 直接電匯 郵局(700)活期存款 帳號：000157-4-0785473  
(直接匯款者，請於匯款後打電話確認大名、地址，以便寄奉收據)

③ 信用卡授權 (索取表格填寫後，傳真或郵寄擲回協會)

④ 捐贈發票，電子發票愛心碼：1979322



## 壹. 102 年度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、生活重建及家庭支持服務目標：

- (一)、幫助精神障礙者能面對並接受中途致殘的困境；提供精障者社區內獨立生活所需之協助與支援，包括自我照顧能力之增強、自信心之提生、使用資源能力之強化，並增進障礙者與家屬參與社會活動之機會。
- (二)、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、生活重建服務對象之範圍：

15 歲以上、設籍且居住於台北市、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。服務對象以居住於社區為原則。

### 三、「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。

### 四、103 年精障「生活重建及家庭支持服務」總服務量：(摘述)

(一)、生活重建總服務量：54 案。

103 年度服務案主，其開案年度分別說明如下：

年度	103 年度	102 年度	101 年度	100 年度	99 年度	97 年度	96 年度
開案量	14 名	11 名	18 名	5 名	3 名	1 名	2 名

1. 103 年新開案者佔年度服務量約 26%。
2. 103 年在案人數中，服務 2 年以上，經評估仍有生活重建目標需提供服務者為 29 人，佔 53%；其中有 3 名個案，經評估已符合結案。

(二)、個別化社區復健服務(職能及物理復健人員到宅)：3 案。



## 社團法人台北市心生活協會

～你、我、他，一起做關懷精神健康的心朋友～

職能復健指導 服務量		物理復健指導 服務量	
103 年	2 名	102 年	1 名
服務人次	7 人次	服務人次	2 人次
102 年 個別化復健總服務人次共		9 人次	
服務時數	10.5 小時	服務時數	2.5 小時
個別化復健總服務時數共		13 小時	

(三)、教保員、訓練員服務(護理師、訓練員指導服務)：1 案。

總服務人次共 2 人次，服務時數共計 4.5 小時。

(四)、關懷訪視服務：48 案。

(五)、個別化心理重建服務：11 案。

[說明]：103 年連結提供心理師諮商服務，共進行個別化心理重建服務 11 案，99 人次、合計 114 小時，包含：個人諮商 61 小時，家屬 16 小時，團體諮商(夫妻、家族)37 小時(22 次)。

(六)、生活能力培養及社會參與活動：428 人次。

(七)、家庭照顧者支持服務活動：730 人次。

### 五、生活重建及家庭支持服務成果：

(一)、個案服務質性成果：

個案	個案服務需求項目總計	重建開案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
54 案	136 項	38 案	68 項	3 案
		70.4%	50%	

(二)、活動參與現場滿意度調查結果：



## 社團法人台北市心生活協會

～你、我、他，一起做關懷精神健康的心朋友～

生活能力培養及社會參與活動 滿意度統計表			
活動名稱	滿意或非常滿意	普通	不滿意
疾病管理與康復團體	96%	4%	0%
新春聯歡	81%	19%	0%
心生活春之旅	96%	4%	0%
甜心~社交學習團體	100%	0%	0%
甜心廚房~烹飪團體	100%	0%	0%
甜心愛畫話	90%	10%	0%
家庭照顧者支持服活動滿意度統計表			
心家庭聚會及讀書會	100%	0%	0%
家連家-精障家屬課程	92%	8%	0%
精障照顧者學習課	92%	8%	0%
當生命線落時(自殺防治/酒癮對策)	85%	15%	0%
說說男性照顧者的心裡話	100%	0%	0%
思覺失調症的康復密碼	91%	9%	0%
認識雙極性疾患的治療藥物	88%	10%	2%
音樂饗宴	100%	0%	0%
甜心運動社~桌球、羽球	82%	18%	0%
舞動心聲!舞蹈治療團體	100%	0%	0%
103 年度平均滿意度	<b>93.0%</b>	<b>6.3%</b>	<b>0.7%</b>

### 貳. 102 年度精障庇護商店一心朋友的店：

(台北市政府勞動局/身心障礙就業基金補助案)

- 一、為民眾提供早餐、午餐、飲料、食品禮盒、影印等商品與勞務，融合於社區、破除汙名。
- 二、年度聘用精神障礙庇護員工共十四名。
- 三、服務人力：就業服務員一名、技術輔導員兩名(含廚師一名)。
- 四、庇護性就業者現況分析：



疾病分類

年齡

思覺失調症	情感性精神病	器質性精神病	20~35 歲	36~45 歲	46 歲以上
10 人	2 人	1 人	6 人	6 人	1 人

障礙程度

工作年資

輕度	中度	重度	2 年以下	3~6 年	6 年以上
6 人	7 人	0 人	4 人	3 人	6 人

五、餐點服務目標：**健康** **美味** **貼心服務**。

早餐：中西合璧(粥+三明治)、午餐：每日買菜烹調，雙主食選擇(初一十五有素食)、飲料：尋找較好的材料，以非基因改造黃豆自製豆漿、點心：夏季推出綠豆湯、冬天製作牛軋糖。

自行熬煮砂糖。以茶籽粉清洗鍋碗瓢盆，清潔無毒保健康。

六、大幅衝刺、增加外接午餐便當的數量，達到營收持續成長的目標。

七、103 年度營收\$154 萬元(含稅突破\$162 萬)，毛利率顯著較前一年度上升，年度虧損金額縮小。

八、庇護員工薪資持續上升，全年度較去年增加十萬元、達\$61 萬元。

九、依個別身心狀況擬定每週出勤目標，103 年度出席時數成長顯著。

十、營業邁入第 11 年，更新門口招牌。





## 參. 102 年度精障日間作業設施一心朋友工作坊：

(衛生福利部社會及家庭署 公益彩券回饋金補助)

- 一、 目標：針對無法進入庇護性就業場所之精神障礙者，提供以作業活動為主，自立生活及休閒文康為輔之服務，協助障礙者提升社會適應能力及生活品質。
- 二、 全年度共服務 23 名(已參與試作或正式開案者；未包括短暫接觸與諮詢者)、 共出席 2,594 人日(半日即計入)、出席時數共 11,906 小時，其中參與作業項目達 5,183 小時。
- 三、 服務人力：因起始核定人數減少(十月核定可增聘一名，但未找到合適的教保員)，故全年服務人力為社工一名、教保員一名。
- 四、 作業項目，以外接代工為主體，視領班及甜心興趣與時間狀況，穿插環保回收作業、自製產品銷售作業(杏仁薄片、紫雲膏、水餃、精油香皂)、文書協助作業(甜心投稿作品電子化、時數統計、會議紀錄、郵寄活動簡介等)；全年度精障甜心領取作業獎勵金共\$59,923 元。
- 五、 身心照顧與精神復健：關心、照護精障者腦部及身體之疾病，安排多元的活動內容，如：卡拉 OK、烹飪、電影欣賞、到運動中心鍛鍊體能、旅遊或慶生會等，促進精障者身心健康。
- 六、 精障甜心之進步，可見於許多面向，包括：手/腦操作能力的提升、培養好的工作態度、人際互動增強、社交機會增加、自信提升、有認同感、穩定就醫保持症狀平緩降低精神科再住院率、獲得社會心理情緒支持。
  1. 103 年度內，有三名障礙者，成功進入職場。(分別開案於 100 年 6 月、102 年 8 月、103 年 1 月)
  2. 以滿意度問卷回收情況看：



[103 年度心朋友工作坊 精障者服務滿意度問卷回饋]

項目		滿意度				
		很同意	同意	普通	不同意	很不同意
1	出席工作坊有家和快樂的感覺	50%	29%	21%	0%	0%
2	我出席工作坊的時間增加了（出席率變高）	36%	21%	36%	7%	0%
3	我參與作業工作，數量變多或速度變快	28%	29%	43%	0%	0%
4	我參與作業工作，品質提高	36%	14%	43%	7%	0%
5	我在工作坊的時候，作業時間逐漸增多	36%	28%	29%	7%	0%
6	我覺得自己的專注力、耐力提升	28%	36%	36%	0%	0%
7	我覺得自己的人際關係變好	36%	21%	43%	0%	0%
8	我覺得自己適應工作坊附近環境的能力提高	43%	28%	29%	0%	0%
9	這裡的工作人員可以聽我說話、給回應	43%	36%	14%	7%	0%
10	在工作坊我可以表達自己的意見	36%	28%	36%	0%	0%
11	我可以自在的到工作坊附近走動、買東西	36%	36%	28%	0%	0%
12	我覺得自己被尊重	43%	36%	21%	0%	0%
13	在工作坊我有好朋友	43%	28%	29%	0%	0%
14	我的病情比以前穩定	50%	29%	21%	0%	0%
15	我比以前會管理自己的情緒	43%	28%	29%	0%	0%
16	我覺得生活比以前充實愉快	50%	21%	29%	0%	0%



七、 多樣化的作業項目及活動：

	
<p>代工-工作提醒照片</p>	<p>代工-半成品放置區</p>
	
<p>代工-安全帽內襯黏膠</p>	<p>自製產品-手工高麗菜、韭菜水餃</p>
	
<p>自製產品-手工香皂製作</p>	<p>自製產品-手工甜心卡片</p>
	
<p>平溪一日遊</p>	<p>天文館一日遊</p>



## 肆. 102 年度心家庭(電話)諮詢服務：

(中華社會福利聯合勸募協會{7-Eleven 自立生活}補助)

一、目標：接聽回覆電話及電子信件，溫暖關懷(Warm Line)精神疾病患者與家屬。透過諮詢回覆給予情緒支持、提供相關知識與訊息，幫助患者與家屬接納生病的事實、嘗試使用現有的服務、親近專業資源，從傾聽與同理的陪伴中，支持當事者面對並處理艱難的狀況、緩解問題、提高照顧患者或自我照顧的能力。

二、服務提供方式：

(一). 大量的傾聽。

(二). 同理及了解個案處境。

(三). 評估個案問題並針對問題擬定處理步驟。

(四). 持續蒐集、更新、整理：各類福利、服務、法令、醫療資源的相關訊息，以能及時提供正確訊息給電話線上的查詢者。

三、服務特色：

(一). 服務初始無須提供個人資料，隱私保密。

(二). 無地域限制，來電就可服務。

(三). 可近性高，能及時獲得回應。

四、服務成果統計：

(一). 全年服務量及效益：

1. 追蹤服務 50 人：

	舊案	103年 新開案	103年 總服務量	問題緩解 而結案	問題已有緩解 繼續服務
追蹤服務(人)	13人	37人	共50人	15人	18人
問題緩解比例(%)	66%				

2. 簡式服務 38 人：

	103年開案	問題緩解	問題部份緩解 轉入追蹤服務
簡式服務(人)	38人	33人	3人
問題緩解比例(%)	86.8%		



## 社團法人台北市心生活協會

～你、我、他，一起做關懷精神健康的心朋友～

### 3. 連結心理師諮商晤談、律師諮詢、外展：

服務項目	服務案數/家庭	使用人數	累計人次
心理諮商	4案/個家庭	6人	27人次
法律諮詢	1案/個家庭	2人	2人次
服務員外展	7案/個家庭	8人	12人次

### 4. 「心家庭暖房」家屬同儕聚會：

月/日	3/29	4/26	5/31	6/28	7/26	8/30	9/27	10/25	11/29
參與人次	10	4	4	8	6	1	7	5	4
累計人次	10	14	18	26	32	33	40	45	49

### 5. 個別性同儕服務：9人、13人次。

#### (二). 追蹤服務分析：

男	14人	28%
女	36人	72%
總計	50人	

居住地區	人數
台北市	31人
新北市	8人
基隆市	2人
桃園縣	1人
台南市	2人
高雄市	1人
花蓮縣	1人
未知	4人

與患者之關係	人數
本人	31人
父母	2人
子女	3人
手足	3人
其他	10人

## 伍. 102 年度精神病患者 (甜心)行動祕書培育營服務：

(衛生福利部社會及家庭署 公益彩券回饋金、台北市社會局身心障礙社會參與{公彩盈餘}補助)

- 一、「實作篇」：每周進行一次。目標：針對缺乏社交互動、就業能力的慢性精神病患者，設計「從實作過程中進行復健」的手工藝活動，引導患者走出家門、參與活動，透過團體動力及實作



練習，為維持「康復」狀態做努力。

二、「管理篇」：每兩個星期一次。目標：採美國精神復健大師 Kim Mueser 教授團隊的「Illness Management and Recovery」(疾病管理與康復服務；簡稱 IMR)服務概念，幫助個別精障者從「夢想」落實至可操作的「具體目標」，以半開放式(可接受新成員)的團體課程搭配個案服務，達到提升精障者自信、自我價值、自我照顧能力，並且擴大社會參與的積極復健目標。

三、服務成果：

★行動秘書實作篇(103/3/13~11/27，共 37 場)

1. 總參與人數/人次：29 人/332 人次。
2. 全年滿意度：

實作篇					
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	問卷回收率
24	44	7	1	0	100%
89.5%					

★行動秘書管理篇(103/3/5~11/24，共 20 場)

1. 總參與人數/人次：18 人/110 人次。
2. 全年滿意度：

管理篇					
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	問卷回收率
15	24	8	0	0	100%
83%					

★個別化服務案(訪談 7 名，7 名收案)

1. 服務人數/人次：7 名/143 人次。
2. 個案服務方式：電訪、面訪、團體前後會談。

★成員回饋想法及作品相片舉例：



(一). 實作篇成員回饋意見：

- 『謝謝老師、可以讓我生活規律』、
- 『這裡是很好的地方，大家都很快樂地做作品』、
- 『手工藝的實作一直以來都很喜歡、讓生活更充實，並可學習做一些手工藝』、
- 『我覺得參加這個活動，讓我變得更有耐心，也有了更多想法、很開心、很關心、很安心、安全。』
- 『有成就感、收穫是作品可以上像，做出來的成品有創意與成就感』、
- 『有這些朋友和作品陪著，較豐富和開心』、
- 『讓我的心情能沉澱下來，對康復有幫助』、
- 『我覺得人際關係有改善、增加信心與成就感』

(二). 管理篇成員回饋意見：

- 『不要陷於過去，多看未來』、
- 『精神病對一個人的意義，未來不是永遠關在牢裡，總有一天會有一道曙光 照進自己的未來！』、
- 『從不同方面著手及記下所思所想』、
- 『不要只用想的，要實際行動』、
- 『對於設定目標有明確的了解，收穫為具體訂定一張功課日程活動表，以支配在家的時間』、
- 『很久沒有和病友(有相同經驗的人)分享了，很多共鳴』、
- 『生活更豐富』、
- 『設定目標，保持生活活躍』

(三). 作品集錦：



103.4.17 甜心書法天地2



103.3.20 星星知我心



103.6.25 我的襪子娃娃



## 陸. 心生活精神族群充權服務：

(中華社會福利聯合勸募協會補助案)

### 一、目標：

- (一). 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). 破除汙名、社會教育宣廣，爭取社會對精神族群公平、公義、平權對待。
- (三). 跨領域、跨專業結盟，凝聚社會共識，共謀推動切合精神疾病患者與家屬需求、可長久提供的服務制度的創新、佈建、改善與品質提升。

### 二、精神障礙族群問題現狀：

問題現況	服務介入後之改變
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 家庭照顧負荷量大</li> <li>• 精神衛生法修法聲音未普及</li> <li>• 精神疾病汙名問題社會不接納</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立社區服務制度，讓家庭有求助管道</li> <li>• 凝聚內部共識提升問題意識與重要性，對外促成專業社福政府之對話空間，改善資源分配</li> <li>• 提升自信與肯定，創造社會參與機會提升正向社會觀感</li> </ul>

### 三、服務內容：

#### 倡議法令修改，建立精神疾病患者家庭之社區服務制度

- 完成精神衛生法修正文宣、說帖
- 推動社區服務宣廣會暨圓桌論壇，凝聚共識展現力量
- 持續遊說立法委員提案，說明修法之目的與意見
- 監督政府落實精神疾病的照顧政策
- 蒐集國內外具參考價值之資料，作為訴求基礎
- 針對個案即時回應議題與行動

#### 去汙名、宣導正面價值，提供社會參與機會。

- 籌組精神障礙者與家屬可共同參與之心生活歌唱社

#### 擴展服務議題思考面向，跨專業交流解除矛盾，強化本案服務效益。

### 四、



四、 103 年度主要成果：

- (一)、 整理 102 年度全國精障團體座談的需求，提出：【精障社區服務輸送模式】、【具體的精神衛生法修法建議(心生活版修訂對照)】，開始啟動—修改精神衛生法、充實社區精神心理衛生服務資源的行動。

這部分的過程，包括：辦理焦點討論會、召集五大領域專業督導，逐條討論研修、辦理修法內容發表會、第四季開始拜會立法委員辦公室。

- (二)、 持續為精神障礙族群發聲。

參與各項議題，包括：長照法會議、精神障礙長照服務會議、身心障礙就業議題、身心生活議題各類會議、柯文哲候選人之公民咖啡館、千障遊行等等。

《市長選舉前，製作台北市精神心理衛生服務市政願景承諾書，獲柯文哲先生簽署。》

- (三)、 舉辦活動，參與人次：

「甜心歌唱社」共 28 人、189 人次參加；

「社區家園服務」、「服務如何幫上忙」系列講座，共 120 人次參加；

帶動精障者與家屬參與志願服務 68 人次；

精神衛生法焦點討論及修法版本發表會，兩場共 75 人次。：

## 柒. 心家庭生活支持服務：

(衛生福利部精神衛生團體獎勵計畫—補助臨時工資人力執行半年)

- 一、 以基本工資每小時\$115 之補助，聘臨時性工作人員(超額自籌)，提供：「生活助理」、「連結心理師/律師諮商服務」、「讓每顆心發亮—精神障礙甜心投稿上網刊登服務」、「中文化 IMR 教學示範帶」等服務。

- 二、 摘述主要服務成果：



服務項目	實際完成量
1.心家庭(病友、家屬)生活助理服務。	1.受益者 13 人 2.心家庭生活助理服務達 214.5 小時
2.專業及同儕支持服務。	1. 專業服務連結共 83 場次：獨立諮商服務 63 場次、共同服務諮商 11 場次、專家服務 2 場次、督導 7 場次)。 2.專業服務受益者： ①心理師諮商服務—13 人、律師諮詢服務 1 人、 [備註：心理師晤談--10 人含鐘點及及場地費、3 人與生活重建案共同服務，本案僅支付場地費他案支付鐘點費。] ②財務專家服務 1 人。 ③連結提供心朋友工作坊健康指導(物理治療師)及服務工作者督導共六場次。 3. 同儕服務 5 人、同儕服務連結 9 人次。
3.讓每顆心都有發亮的機會	1.精障甜心投稿 65 人 2.整理後於網站發表者共 298 篇
4.IMR 服務模式教學示範影片中文化	1. 共有 11 則錄影檔，已全部完成中文翻譯初稿。 2.已全部完成時間軌的標示。 3.影片上字幕且輸出者，已有三則上傳到 Youtube。 請上 <a href="https://www.youtube.com/user/heartlife100">https://www.youtube.com/user/heartlife100</a>

### 三、甜心投稿作品欣賞：



## 人生方向

(作者：風飄處)

我們生活在世上，除了工作、休息、培養良好習慣，建立人際關係，有目標的過日子，真得很不容易！

因為有時會因為迷失方向，而白白浪費光陰！

雖然我是一位精障者，我也很想訂定人生方向，但是不是很如意。

希望我能再次東山再起，為家人也為自己，開創美好的人生。

## 謝謝關心我的人

(作者：石奶奶)

謝謝你，當我第一次來到心朋友工作坊時，一個人也不認識，還走錯了，我就打電話去，幼如就跑來接我，那一天是上毛筆課，很喜歡，在這期間幼如曾打電話來關心我，可是我會想一些雜七雜八的，幼如卻和我說，以後如果你想要談什麼，沒人和你說你也可以打電來給我，我可以陪你談談說說話，當時心中很感動，因我很孤單，沒想到心生活又一個社工如此貼心，真是太好了，像家人像朋友真是一個好地方，讓我們心朋友的人，不會孤單，不會害怕。



103.07 作者：雅微



103.08 倩影 學運之旅

103.07

作者：吳元



~~ 敬謝補助單位、捐款者、專業督導、志工們 ~~