



社團法人台北市心生活協會
～你、我、他，都是關懷精神健康的心朋友～



社團法人台北市心生活協會 【民國 105 年度成果報告】

個案服務 332 人 + 活動參與 2,159 人次
+ 權益倡導 [全國精障者與家屬受益]

~~ 敬謝補助單位、捐款者、專業督導、志工們 ~~

[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

地址：(110)臺北市基隆路二段 141 號 5 樓

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

心生活協會



心朋友的店



心朋友工作坊



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



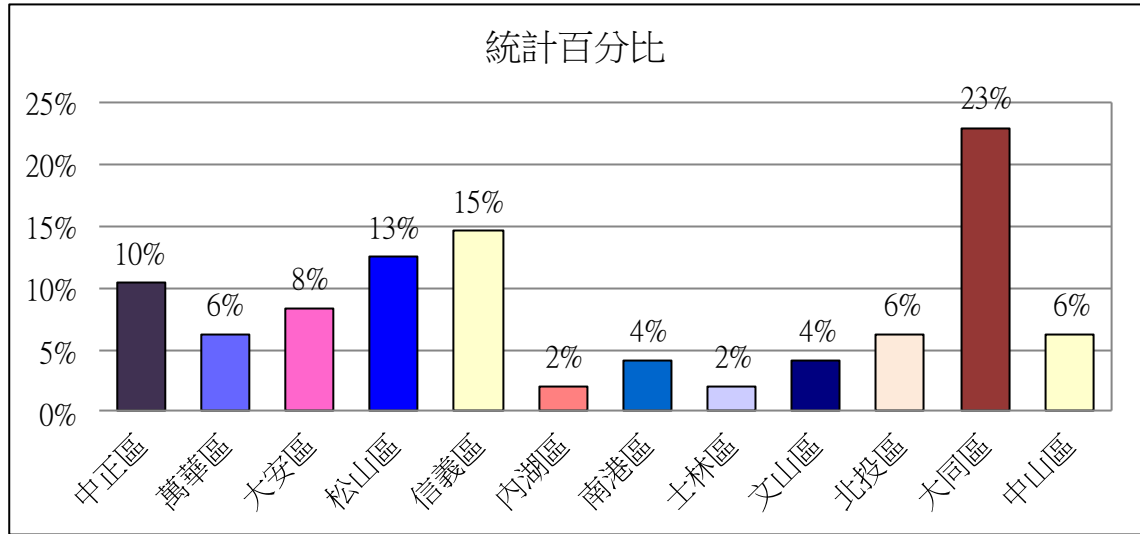
壹、「精神障礙者生活重建/訓練/支援及家庭支持服務」:



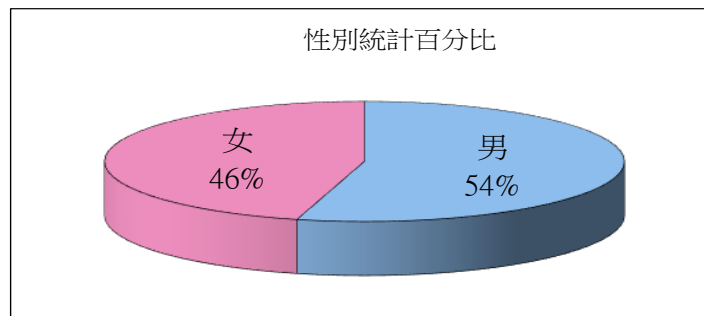
- ☆ 民國 96 年度起台北市政府社會局委託案。103~104 年度服務評鑑甲等，續辦 105~106 年。106 年底前將重新招標。
- ☆ 服務內容：個別化/到宅的生活重建服務（含獨立生活能力訓練、心理及社會參與能力重建服務、社區化復健及照護服務（職能治療、物理治療復健諮詢指導））、親職及照顧者服務、關懷訪視。
- ☆ 生活重建與家庭支持服務-服務量成果：
個別化生活重建及訪視服務 48 名；復健指導 7 名(16 人次)、心理師晤談 5 名(62 人次)、精障同儕服務 2 名(提供 6 小時服務)。甜心社會參與及重建活動：391 人次；家屬照顧者活動參與：454 人次，合計共 845 人次參與多元活動。
- ☆ 生活重建及家庭支持服務-質性服務成果：至少達一項重建目標者 52%；因問題緩解而結案者一名。
- ☆ 個案基本資料分析：



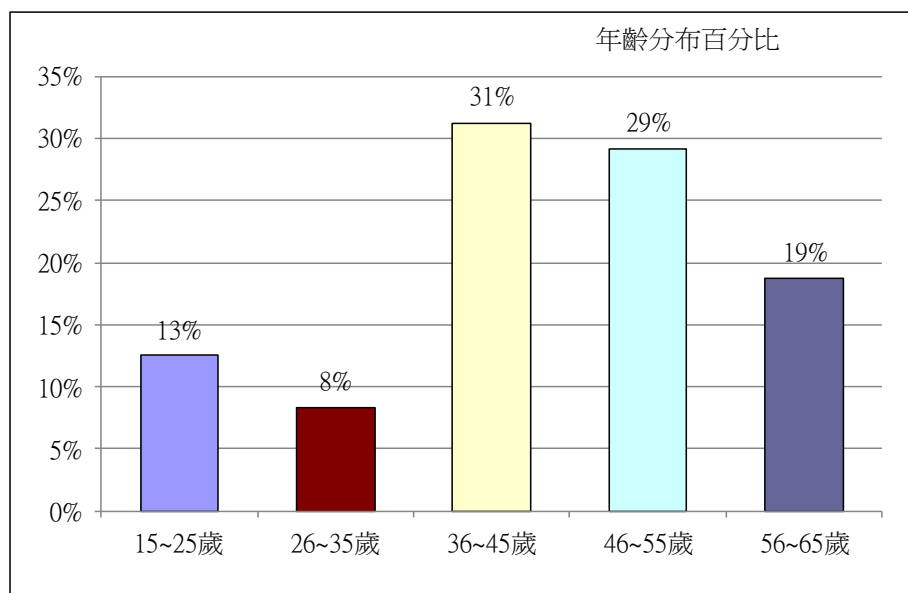
1. 48 名個案分佈於台北市 12 個行政區。



2. 性別：

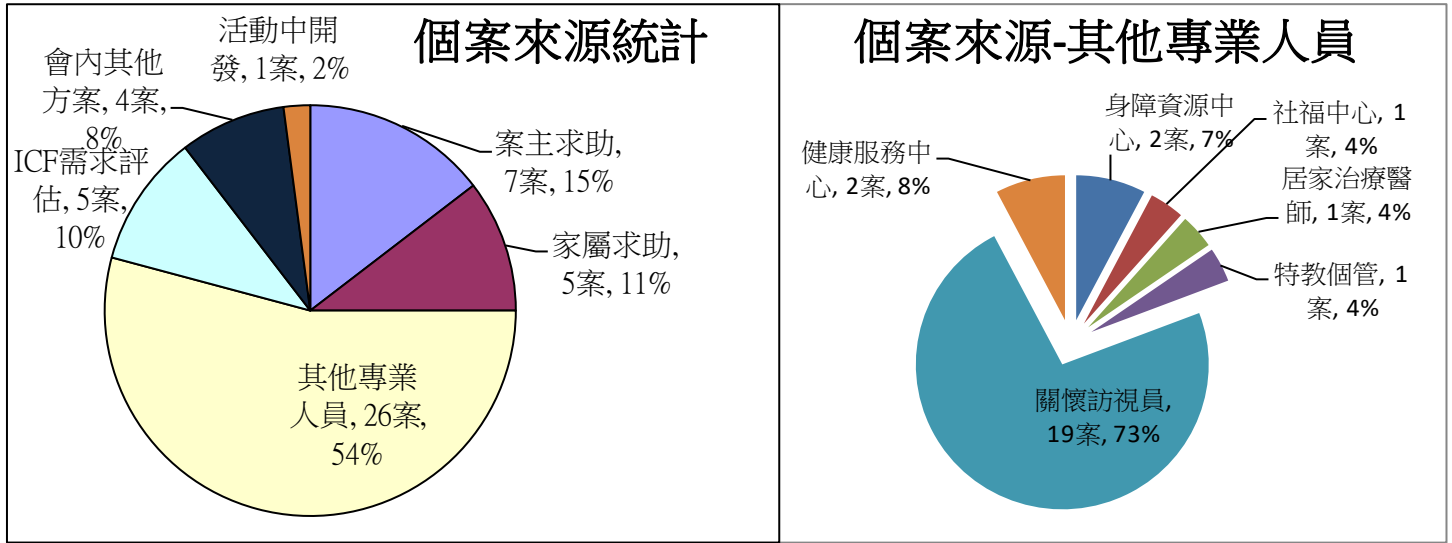


3. 年齡：

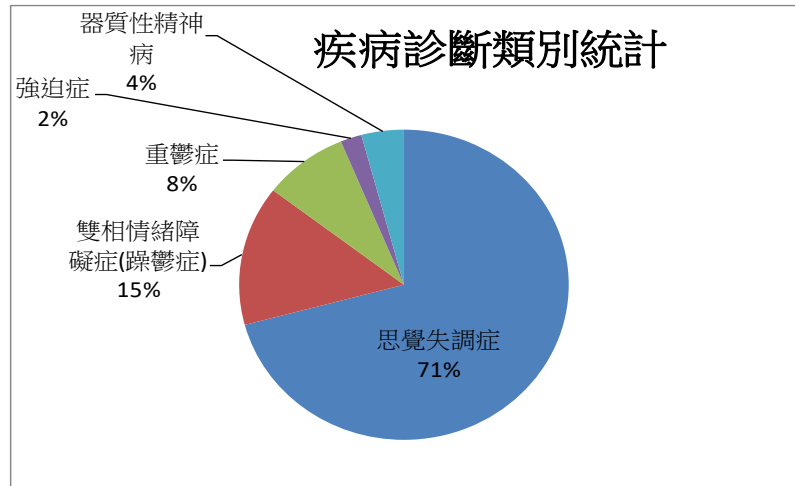




4. 來源：

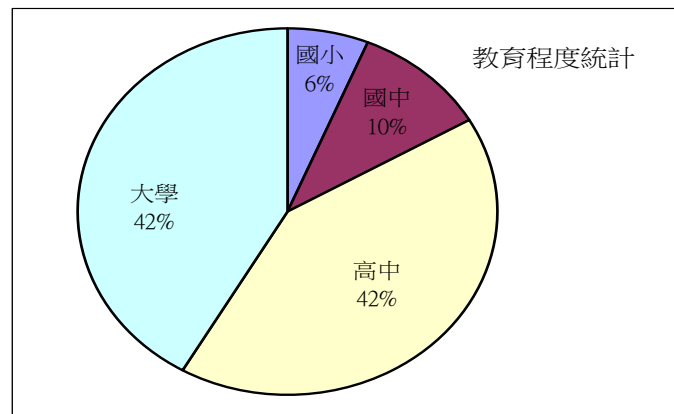


5. 疾病診斷：



6. 障礙程度：輕度 29%、中度 54%、重度 17%。

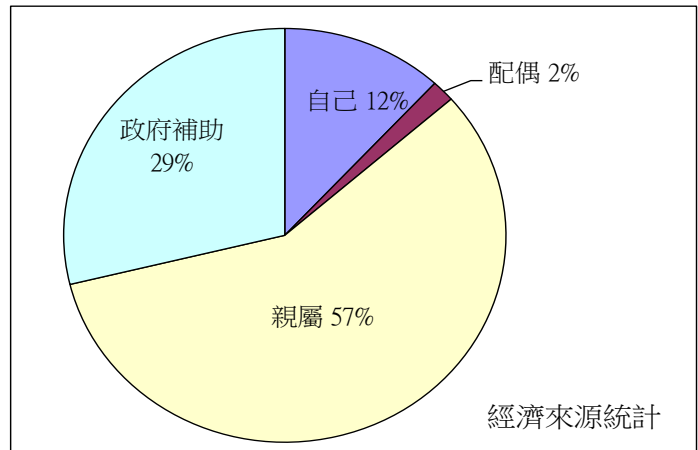
7. 教育程度



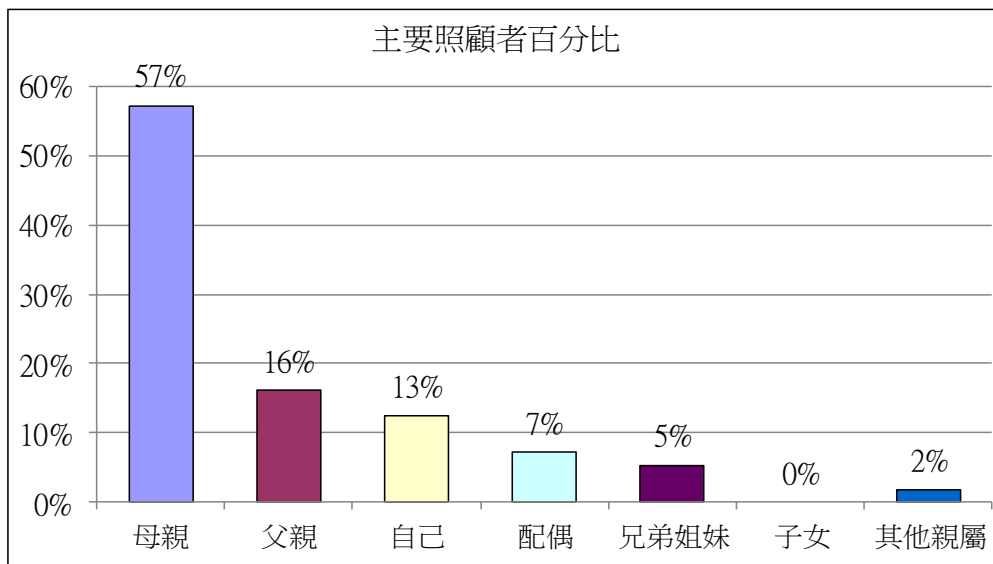
8. 婚姻：未婚 77%、已婚 13%、離婚 10%。



9. 經濟來源：



10. 主要照顧者：



- ◆ 105 年服務員異動兩次(共三名)，受人事異動影響，服務量略降。
- ◆ 首次培訓甜心做交通/路線之指引及陪同服務。歡迎預約服務。
- ◆ 多元化的活動，歡迎大家推薦成長主題、講師。

貳、「心朋友的店」精神障礙者庇護性就業服務：

- ☆ 於台北市政府勞動局勞動力重建運用處立案的精神障礙庇護工場(商店型式)，聘用 12 名以上的障礙者(精障者優先)。
- ☆ 於民國 93 年 6 月開業至今，販售早餐、午餐、便當、飲料、書籍、會議茶點、影印等，服務社區民眾。近年營收情況：



社團法人台北市心生活協會

《民國 105 年度服務成果報告書》

	105 年度	104 年度	103 年度	102 年度	101 年度
營業額	\$1,434,987	\$1,506,722	1,550,180	1,453,481	1,395,382
年成長率	(-4.8%)	(-2.8%)	+6.7%	+4.2%	+5.8%

105 年度營收降幅大，係因台北市政府力行環保政策、禁用免洗餐具，但商店無法大量提供不鏽鋼便當盒(收回清洗的人力及儲存空間都不足)，導致流收市府各級單位午餐便當的訂單，致業績衰退。106 年需要努力開發商業客戶以彌補流失的營業額。

- ☆ 106 年剛完成 104-105 年的評鑑，獲得甲等成績。
- ☆ 精障庇護員工依產能核薪領取的薪資節節上升：

	105 年度	104 年度	103 年度	102 年度	101 年度
庇護員工總薪資	\$682,175	\$663,760	602,169	551,445	498,843
年成長率	+2.77%	+10.2%	+9.2%	+10.5%	+23%

- ☆ 接待國內外參訪者眾多，接受新新聞等媒體採訪報導，是精障者可與社區融合、貢獻社會的實際正向見證。





- ◆ 心朋友的店有機會參與較多的園遊會、展售會、校園宣廣會等，感恩志工們及全體同仁不畏炎陽、風雨、酷寒，支援參加。

參、「心朋友工作坊」(精神障礙者日間作業設施)：

- ☆ 由社會及家庭署公益彩券回饋金補助辦理的精神障礙者日間作業設施服務，民國 100 年開辦。服務對象為無法進入庇護職場的精神障礙者，服務內容以技藝陶冶為主軸(代工作業、自製產品作業讓障礙者賺取工作獎勵金)，搭配社會心理支持/體適能休閒育樂活動，幫助精障者積極復健/生活穩定、學習成長。
- ☆ 空間有限，同時間最高可服務 15 名精障者。105 年度共服務：18 名甜心(5 男 13 女)，出席 2,682 人日 (備註：出席半日以日計)，12,260 小時；其中參與作業活動的部分共 4,950 小時；甜心全年共領取獎勵金\$79,347 元。
- ☆ 病友服務使用者的滿意度回饋：

	很同意 (滿意)	同意 (滿意)	普通 沒意見	不同意 (不滿)	很不同意 (不滿意)
出席工作坊有家和快樂的感覺	47%	29%	24%	0%	0%
我出席工作坊的時間增加了 (出席率變高)	18%	29%	53%	0%	0%
我參與作業工作，數量變多或速度變快	18%	29%	53%	0%	0%
我參與作業工作，品質提高	18%	29%	53%	0%	0%
我在工作坊的時候，作業時間逐漸增多	18%	18%	59%	5%	0%
我覺得自己的專注力、耐力提升	18%	41%	41%	0%	0%
我覺得自己的人際關係變好	24%	24%	52%	0%	0%
我覺得自己適應工作坊附近環境的能力提高	18%	35%	47%	0%	0%
這裡的工作人員可以聽我說話、給回應	29%	42%	29%	0%	0%
在工作坊我可以表達自己的意見	24%	41%	35%	0%	0%
我可以自在的到工作坊附近走動、買東西	24%	47%	29%	0%	0%
我覺得自己被尊重	18%	47%	35%	0%	0%
在工作坊我有好朋友	24%	29%	47%	0%	0%



社團法人台北市心生活協會

《民國 105 年度服務成果報告書》

我的病情比以前穩定	29%	37%	29%	5%	0%
我比以前會管理自己的情緒	11%	55%	29%	5%	0%
我覺得生活比以前充實愉快	24%	29%	47%	0%	0%

☆ 家屬的滿意度回饋：

	很同意 (滿意)	同意 (滿意)	普通 沒意見	不同意 (不滿)	很不同意 (不滿意)
我了解甜心在工作坊的活動與參與情形	46%	46%	8%	0%	0%
我對工作坊的服務感到滿意	54%	46%	0%	0%	0%
我覺得甜心及家屬在工作坊受到尊重	54%	38%	8%	0%	0%
我覺得工作坊的環境舒適安全	54%	46%	0%	0%	0%
工作坊工作人員與我保持良好的聯繫	46%	54%	0%	0%	0%
我可以自在的向工作人員提出想法並獲得回應	46%	46%	8%	0%	0%
我覺得甜心的專注力及耐力提升	15%	62%	23%	0%	0%
我覺得甜心比以前會做家事	16%	69%	15%	0%	0%
我覺得甜心的人際關係變好	38%	38%	23%	0%	0%
我覺得甜心與家人互動良好	33%	50%	17%	0%	0%
我覺得甜心病情有改善	39%	46%	15%	0%	0%
我覺得甜心來工作坊會有樂趣、成就感	39%	46%	15%	0%	0%
工作坊的服務能減輕我與家人的照顧壓力	50%	42%	8%	0%	0%

☆ 105 年度連結到【創意文化基金會】免費提供講師與教材，辦理每兩週一次進行禪繞畫教學，精障甜心們專注學習、興致很高又有成就感，八月參加基金會舉辦的畫展，大家都很开心。

- ◆ 心朋友工作坊對甜心而言，有可以自己選擇出席頻率、時間的大優點。較大的困難，則是無法收足日間作業設施應收的每人每月三千元服務費。105 年度起，將每月收費低限從五百元調高為八百元。106 年持續調高為一千元。

肆、「心家庭專線電話諮詢服務」：



社團法人台北市心生活協會

《民國 105 年度服務成果報告書》

☆ 以電話及電子郵件、網站為媒介，提供線上諮詢回覆與追蹤關懷服務，是精神疾病患者與家屬的溫暖專線(WARM LINE)。服務對象包括精神疾病患者、疑似患者及患者的家屬、親友。沒有地域限制，全國各縣市來電者均可服務。103 年度起感謝中華社會福利聯合勸募協會補助辦理。

☆ 105 年度服務量：

▼ 追蹤服務 32 人，緩解比率 69%。

追蹤服務	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
服務人數	12	11	10	11	17	14	14	12	7	7	7	6
服務人次	43	40	60	57	72	63	62	51	24	33	48	31
累計人數	12	15	17	19	24	25	28	30	30	30	32	32
累計人次	43	83	143	200	272	335	397	448	472	505	553	584

▼ 簡式服務 81 人；網站留言諮詢回覆人數最多。

簡式服務	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
服務人數	15	6	11	11	8	6	4	5	5	3	3	4
服務人次	27	9	14	13	12	6	4	5	6	3	5	4
累計人數	15	21	32	43	51	57	61	66	71	74	77	81
累計人次	27	36	50	63	75	81	85	90	96	99	104	108

▼ 連結專家服務：連結 4 人、25 人次使用心理師諮商服務。

▼ 心家庭暖房活動：精障家屬專屬同儕團體，全年共 10 場次、34 人次參加。另支援心家庭聚會及讀書會活動，每月一次。

◆ 專線電話近年服務人力多半是應屆畢業生、平均服務一年，106 年初，改由會內已有服務經驗的同仁轉任。

伍、「精神障礙甜心行動祕書培育營」服務：

☆ 民國 98 年起由社會及家庭署公彩回饋金補助一名人事費，另向台北市政府社會局申請教具教材及外聘講師之補助經費。服務對象為精神障礙者。



- ☆ 服務內容包括：(a). 每兩週舉辦一次「管理篇」(精障者疾病管理)成長團體；使用協會翻譯的 IMR(Illness Management and Recovery 精障者疾病管理與康復服務)使用者手冊，由外聘資深專業者帶領團體，重視當事者的個人經驗、鼓勵每人訂定自己想要的康復目標，並藉由個別化的晤談與追蹤作業，幫助甜心個別化的找到自己生活中困難的應對策略，穩固康復之基礎。(b). 每週舉辦一次「實作篇」手工藝團體，設計可以讓精神障礙者體驗、鍛鍊手眼協調能力的活動；以製作成品的成就感來鼓舞甜心走出家門、啟動復健動機，並實地藉由操作功能的訓練，達到腦部復健的效果，並且因為參與活動而獲得社會心理情緒支持，維持穩定之康復生活節奏。
- ☆ 105 全年度共舉辦：實作篇 36 場次、管理篇 24 場次，合計 60 場次團體活動，服務受益甜心 500 人次。
- ☆ 實作篇「年度滿意度」及「各月/各項目滿意度」：

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	漏填
21%	55%	21%	2%	0	1%

	團體帶領	課程設計	活動環境	課程興趣	獲得幫助
3	68%	64%	66%	80%	76%
4	85%	85%	80%	83%	78%
5	84%	84%	83%	83%	80%
6	79%	76%	81%	82%	80%
7	78%	78%	80%	83%	77%
8	78%	78%	88%	91%	91%
9	76%	72%	76%	76%	72%
10	75%	73%	73%	76%	75%
11	75%	77%	82%	78%	84%
12	85%	85%	83%	83%	83%
平均	78%	77%	79%	82%	80%

- ☆ 管理篇「年度滿意度」及「各月/各項目滿意度」：



社團法人台北市心生活協會

《民國 105 年度服務成果報告書》

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	漏填
48%	42%	7%	0	0	3%

	情緒穩定	病情改善	增強就業力	家庭關係改善	生活更有目標	自信心增加	人際互動與支持	對更多人事物產生興趣	其他
1 月	100%	50%	0%	0%	100%	50%	50%	50%	0%
2 月	75%	50%	25%	50%	50%	25%	50%	25%	25%
3 月	71%	71%	29%	43%	57%	86%	57%	57%	0%
4 月	57%	71%	29%	43%	71%	57%	57%	29%	0%
5 月	60%	60%	20%	40%	100%	60%	60%	20%	0%
6 月	86%	71%	29%	57%	57%	57%	86%	29%	14%
7 月	67%	56%	11%	22%	33%	44%	56%	22%	11%
8 月	67%	33%	0%	33%	50%	33%	50%	17%	0%
9 月	67%	100%	33%	33%	100%	100%	67%	33%	0%
10 月	83%	67%	50%	50%	67%	83%	67%	67%	0%
11 月	83%	100%	33%	50%	33%	50%	83%	33%	0%
平均	74%	66%	23%	38%	65%	59%	62%	35%	5%

- ◆ 公彩回饋金補助政策宣告，連續兩年獲補助者 107 年起不再補助。107 年因應方式：結束相關服務、或轉由生活重建提供服務、或申請其他補助經費來提供服務。

陸、「心生活精神族群充權服務」：

- ☆ 97 年度起獲中華社會福利聯合勸募協會補助，服務至今。
- ☆ 服務內容包括：蒐集精神疾病患者及家屬親友的困境和心聲，直接訴求爭取社會的公義及平等對待；精神族群權益相關法案及服務、政策的研究與分析；倡議精神社區多元服務；協助障礙者及家屬充實權能等。
- ☆ 105 年度重要工作項目：



社團法人台北市心生活協會

《民國 105 年度服務成果報告書》

- ✓ 主動聯絡台北市、基隆市醫院精神科、走向醫院為病友、家屬或專業工作者，講演、提供精神障礙社區服務資源的訊息。
- ✓ 參與多場次身心障礙權利公約(CRPD)之政府及民間團體討論會議，積極表達精障人權受限之處，並就強制住院並非等同於違反 CRPD 之立場，與人權團體進行對話會議。
- ✓ 繼 104 年於高雄舉辦首場【精神障礙雙老家庭服務】研討會之後，105 年在台北市舉辦第二場研討會，獲百人迴響、參與。倡議精障族群所需要的居家照顧、生活支持服務。
- ✓ 105 年 4 月內湖小燈泡事件發生後，與林麗蟬立委合辦【提供照顧資源，根本解決問題】之記者會，邀集相關友會共同發言。理事長、總幹事並接受各類媒體訪問，即時回應社會之關注，於媒體報導之際，宣廣精障族群需求、以知識和了解破除社會偏見。
- ✓ 與康盟常務理事、北市康及新北康總幹事，拜會幾位立法委員或其辦公室，提出修改精神衛生法、增加社區服務的說明。
- ✓ 參與台北市精神障礙民間組織平台會議。
- ✓ 舉辦講座。

柒、「田園基地」功成身退：

- ☆ 104-105 年 10 月，田園基金種菜活動，因該區由市府整體收回自辦，10 月劃下圓滿的句點。





捌、「心家庭生活支持服務」：

☆ 運用衛生福利部(心理及口腔健康司)獎勵計畫之經費，實驗性為精神障礙者或特殊處境家屬提供生活支持(陪同/助理)服務，並進行甜心投稿、編印出版品等服務。

☆ 105 年度主要支持服務成果：

①生活支持--居家訪視服務 91 人次。

②生活支持—陪同病人精神科看診 35 人次。

③生活支持—陪同病人及高齡家屬非精神科看診及陪同辦事、外出走走、上街等個別化服務 53 人次。

④甜心投稿全年受益 44 名、312 篇次。

☆ 【心生活讓每顆心都有發亮的機會】精障甜心投稿服務說明：

接受精神障礙甜心投稿，來稿就刊，由協會幫忙整理稿件將之電子化後，於協會網站的【發表園地】中發表，並給予每人每篇一百元、每季最高限三百元的稿酬。打破得出人頭地、競賽得名才有曝光機會的迂腐，讓生活中缺少讚美的精障者有表述心聲的機會，鼓勵精障甜心藉由書寫或繪畫，訓練集中注意力、主題式邏輯思考，達到精神復健及社會心理支持的雙重目標。這個網站平台，同時也創造了社會大眾了解精障者的第一手訊息管道。

玖、精神障礙族群正向的代言人：

台北市內湖無辜女童小燈泡遭殘殺的悲痛事件，導致國人以排山倒海的恐懼、加深對精神障礙者的排斥；當此時，媒體(新新聞雜誌、TVBS 等)平衡報導時，都選擇採訪台北市心生活協會、心朋友的店，讓大家知道精神障礙者是社會和善的一份子，精障甜心可以維持平穩的康復狀態、與社區民眾相融合。

心生活協會長期於精障社區服務及充權倡議領域的耕耘，在關鍵時刻發揮成效。





精障者
的天空



病友家屬金林（左一）自己跳下來做，給患病親友最需要的精神支持。

台北市信義區的一條街內，有一間外觀與餐飲店無異，實則訓練精障者重新學習生活技能的店家。「心朋友的店」有位員工，將近半數以上都是思覺失調症患者，他帳、做餐、送餐十分熟練，然偶有「出槌」，經由領導叮嚀，至今仍無太大錯。放茶的時候要輕一點，才不會把茶水濺出來。」市心生活協會總幹事金林醒送餐的服務生後，轉記者解釋，「甜心們都知道，但因疾病將腦中打亂，他們需要思考下一麼做，這時便需要我們從醒。」

我是甜心 歡迎光臨！

「心朋友的店」提供與社會接觸的場所

以金林為首的病友家屬靠著募款和政府補助，成立台灣第一間由精障者提供餐館，心們人際互動明顯改善，有的甚至已可進入社會工作，早已省下數百萬元的健保費。

《捐款方式的選擇》

- 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 郵局自動扣款授權 (索取表格填寫後，傳真或郵寄擲回協會)
- ⑤ 捐贈發票，電子發票愛心碼：1979322