



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 102 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 捐電子發票：1979322

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 102 年度成果報告書】

個案服務 233 人 + 活動參與 2,398 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]



心朋友的店



心朋友工作坊

~~ 敬謝補助單位、捐款者、專業督導、志工們 ~~

● 精神障礙者生活重建及家庭支持服務	頁次 1-3
● 心朋友的店（精神障礙者庇護性就業服務）	3-4
● 心朋友工作坊（障礙者日間作業設施）	4
● 心家庭(電話)諮詢服務	5
● 精神病患者行動秘書培育營	6-7
● 心生活精神族群充權服務	7-8
● 心家庭生活支持、讓每顆心都發亮	9-10

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；提供精神障礙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、生活重建 60 名個案資料分析：(摘述)

- (一)、性別：男性 32 名，佔 53%、女性 28 名，佔 47%。
- (二)、教育程度：大學以上 33%、高中 47%、國中 13%、國小 7%。
- (三)、障礙程度：輕度 20%、中度 68%、重度 12%。
- (四)、經濟來源：自己 10%、配偶 5%、政府補助 35%、親屬 50%。
- (五)、居住區域：分散於台北市 12 個行政區；較高者為信義 17%、大同 15%、松山/大安各 13%。

五、生活重建及家庭支持服務成果：

- (一)、服務量：60 案；活動 985 人次。

1. 生活重建總服務量：60 案。其中進行關懷訪視者：57 案。

2. 連結專業提供個別化服務：
 - ◆ 復健人員到宅：7 案(75.5 小時/55 人次)
 - ◆ 心理師晤談：9 案 (101 小時/93 人次)
 - ◆ 其他：2 案。
3. 關懷訪視服務：服務個案量 57 案。
4. 辦理精障者社會參與能力重建服務活動，參與：451 人次。
5. 辦理家屬(親職/照顧者)支持性活動，參與：534 人次

(二)、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	資格不服或其它
60 案	158 項	37 案	88 項	14 案	6 案
		62%	56%	70%	30%

(三)、年末發出問卷，由填卷者匿名寄回 24 份，顯示服務滿意度：

問卷內容	1~5 分 非常不同意~非常同意
就所接觸的服務，整體而言我的滿意度	4.9
就我所參加的活動，整體而言我的滿意度	4.5
我覺得服務員理解我的需求及感受	4.8
我覺得服務員能針對我的需求做回應	4.8
我覺得服務員服務時的熱誠和態度	4.9
我覺得相關的服務有必要	4.9
我覺得政府補助經費推動相關服務的必要性	4.9
身份：甜心：14 名 (58%)、家屬：6 名 (25%)、其他：1 名 (4%)。 同為甜心與家屬：3 名 (13%)	

(四)、活動參與現場滿意度調查結果：

社會參與及能力重建類活動 滿意度統計表

活動名稱	滿意或非常滿意	普通	不滿意
新春聯歡	93%	7%	0%
樂活花園	91%	9%	0%
心生活春之旅	96%	4%	0%
甜心~社交團體	95%	5%	0%
甜心運動社~律動教室	93%	7%	0%
生活中的小算術	84%	16%	0%
戲劇治療甜心成長團體	90%	10%	0%
親職及照顧者類活動 滿意度統計表			
心家庭聚會及讀書會	95%	5%	0%
認識抗憂鬱藥物講座	93%	5%	2%
心生活~繪畫體驗團體	88%	12%	0%
關懷心朋友~知能系列講座	96%	4%	0%
家連家-精障家屬課程	96%	0%	4%
認識抗精神藥物講座	89%	11%	0%
法鼓八式動禪-聆聽身體的訊息	96%	0%	4%
一起動動手-手工皂 DIY	100%	0%	0%
102 年度平均滿意度	93.0%	6.3%	0.7%

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、庇護員工平均年資：6 年以上者六名、3~6 年者五名、2 年以下者三名(一名當年度轉至一般性職場)。
- 五、店內用餐開始推出雙主食選擇，初一十五增加素食選項。
- 六、持續增加外接午餐便當的數量，全年度便當外送單位超過二十個，總量達 4,670 個。

- 七、年度營收突破一百五十萬元；惟毛利率較前一年度略為下降。
- 八、庇護員工全年度薪資達五十五萬元。
- 九、依個別身心狀況擬定每週出勤目標，102 年度出席時數成長顯著；按每人之個別目標計算實際出席率月平均達 83.5%（不計困難個案一名）。

參. 102 年度精障日間作業設施—心朋友工作坊：

（台北市政府勞動局/身心障礙就業基金補助案）

- 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 22 名、 2,169 人日(出席半日即計入)、出席時數共 10,910 小時，其中參與作業項目達 3,877 小時。
- 三、 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、手工水餃)、文書協助作業(甜心投稿作品電子化及郵寄活動簡介等)；全年度精障甜心領取作業獎勵金共\$65,808 元。
- 四、 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：卡拉 OK 時段、烹飪課、電影賞析、每週到運動中心鍛鍊體能、每月旅遊或慶生會等，促進精障者身心健康。
- 五、 精障甜心之進步，可見於許多面向：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。
- 六、 一名轉出社區化就業成功，一名轉出參加職業訓練而後連接支持性就業服務。

肆. 102 年度心家庭(電話)諮詢服務：

(公益彩券回饋金補助案-由行動祕書服務員兼任提供服務)

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). 全年總服務 51 人，364 人次。其中追蹤服務 17 名(新開案 6 名)、簡式服務 34 名。

(二). 服務對象中 86%主動電話求助、4%主動網路留言或寄發電子信求助。患者本人(甜心)約佔七成左右；家屬身分者，則「親子關係」佔「16%」、「手足關係」佔「12%」。患者是精神分裂症者佔 43%，是躁鬱症者佔 13%。

(三). 服務對象 63%居住台北市，23%居住新北市，6%未知，8%居住於大台北之外的其他縣市。女性佔七成。

(四). 服務需求：52.9%需要情緒支持，35.3%需要活動訊息，25.5%有醫療處置問題，21.6%有疾病與藥物的問題，15.7%尋求社會福利服務資訊，13.7%詢問就業相關議題。

(五). 服務提供管道：電話:90%、網路 2%、面談 8%。

(六). 問題緩解成效：追蹤服務案 65%問題緩解、簡式服務案 88%

問題緩解。

伍. 102 年度精神病患者 (甜心)行動秘書培育營服務：

(公益彩券回饋金補助薪資-服務員併案服務心家庭諮詢、台北市社會局身心障礙社會參與項目公彩盈餘補助部分活動經費)

- 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」：每個月進行一次。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：

(一). 全年度服務 36 名精障者，團體課程共計 48 場次(管理篇 10 場次、實作篇 38 場次)，參與者共 451 人次(管理篇 87 人次、實作篇 364 人次)。

(二). 實作篇全年度平均活動滿意度： 83.4%。

活動進行中，因每位成員的操作能力、身心狀況不同、需求不同，設計活動時必須要拿捏兼顧各面向的平衡點；

活動設計提供多元的學習體驗及操作機會，成員從動手做中，訓練手眼協調、手部精細功能、培養專注力和持續力，達到精神復健的效果。另配合節慶，設計製作應景裝飾物品，或討論風俗民情，營造節慶氣氛，增添生活成就與經驗。

(三). 管理篇全年度平均活動滿意度： 96.6%。

今年度課程進展有兩大主題：「因應壓力」、「困難及持續症狀的對應之道」，藉由討論協助成員覺察自己的壓力源，擬定因應壓力的策略，當壓力再次出現時，能夠有一些策略幫助自己，做好疾病管理。超過 8 成成員完成因應壓力的計畫。

團體成員出席率高、凝聚力強、團體的保密性及安全感足夠，彼此的經驗分享及互動形成同儕團體，更貼近成員本身的需要，從成員們自信的表現上，可以感受到團體對每個人的重要性；每個人都在以下某個面向獲得助益：情緒穩定、自信心提升、病情穩定、家庭關係改善、就業適應能力增強。



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、 跨年度持續努力之服務成果：「公務人員任用法」刪除精神病人不得任公職的持續規定。(特別感謝陳節如立委、尤美女立委；

殘障聯盟、康復之友聯盟、考試院、總統簽署兩個國際公約，共同促成。)

三、當年度持續關注與發聲的領域：結盟爭取衛生福利部下設置獨立的「心理健康司」、長期照顧服務法、精障社區服務之發展、保險法及相關實務對精障者是否平權對待；鼓勵精障者參與 Be-Myself 課程、聽講 ICF 新制度。

四、當年度特別活動成果：

(一)、「感恩・心」卡片活動：共印製 3,300 封連結、發送給精神相關團體、病人、家屬使用。

統計經由心生活協會轉手的郵件，得出恩人排行榜如下表：

醫師	公益團體(協會)	社工	就業服務員	志工	護理師	家人	關懷訪視員	職能治療師	心理師	其他
20%	18%	16%	15%	8%	7%	5%	3%	2%	1%	7%

「排行先後」某種程度反應了社區精障者接觸到服務提供者(資源)的頻率，從而呼籲創造更多元社區服務，讓精障者可以有機會獲得職能治療、心理諮商的服務；精神復健需要多專業協助，病人才能更快的恢復生活功能，或避免退化、與家人衝突。

(二)、「我們的需要—精神衛生法修法需求」座談會：北中南共舉行六場、共 188 人次參與；訴求整理作為 103 年提出精神衛生法修法內容的參考。各場次參與者身分統計：

日期	縣市別	精障者	家屬	專業人員	民眾(未表明)
7/31	高雄市	41%	27%	18%	14%
8/9	高雄鳳山	55%	9%	36%	0
8/16	台北市	3%	69%	21%	7%
9/7	台中市	10%	90%	0	0
9/14	新竹市	33%	58%	8%	1
10/19	新北市	24%	41%	35%	0

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、 心家庭生活助理服務：服務 13 名、120 人次、262.5 小時。
- 二、 連結專業支持服務：連結心理師諮商 7 人、47 人次；連結律師服務 1 人、1 人次。
- 三、 連結同儕支持服務(家屬提供服務)：服務 9 名、17 人次。
- 四、 IMR 疾病管理手冊：全部翻譯完成、全數印刷出版完成。(共四冊，分別屬於精神健康你我他第六、七、八、九輯)
- 五、 「讓每顆心都發亮—甜心投稿網路發表」服務：全年 52 名、218 篇作品(屬於本案下半年計 36 名、113 篇作品)。

甜心投稿作品欣賞：

[我在仁濟的點點滴滴]

作者：依帆

在仁濟四年多感覺日子好漫長喔，覺得一溜煙就過去了，
想起過去就有很好的回憶。

有一次我生病腸胃炎 護士醫生都很關心我，
我非常感謝她/他們，
也感謝病歷室的阿姨。

雖然是錢少
但是我認為是一種義務性的工作，
我也毫無怨言。
在這美好的一天

我天天都數著分秒必爭的時光。

一日復一日、一年復一年，有時後還會有有趣的事。
比如:病歷找不到就會心急，後來又找到原來在病歷室我就會高興。
那種成就感是無法言喻的。由衷地感謝挺我的老師以及社工們。
希望明年能繼續有這樣的工作成就，也期許自己越來越有自信心來面
對陌生或熟悉的環境，挑戰自我的成長空間。

[玫瑰]

作者：素貞

你之堅強是不能被輕看
你之美麗是不能被隱藏

你之尊貴是仁慈之生命
你之芬芳是心魂之滋潤

玫瑰花 玫瑰啊
你是我永遠之嬌姑娘

五月十日,二零一三年



102.09 龍山寺 作者：朱珮儀



102.10 磅秤 作者：吳元

102.10 愛的卡片(自製
手工卡)

作者：小宣

