

敬致歷年來的捐款者、實物捐贈者、志工：

社團法人台北市心生活協會  
民國 96 年度服務成果說明

服務個案超過 160 名、活動參與 580 人次、倡議先驅

目錄	頁次
壹、精神障礙者生活重建及家庭支持服務	1-6
貳、精神病社區關懷照顧計畫（臺北市松山區）	7-10
參、心朋友的店（精神障礙者庇護性就業的社區商店）	11-14
肆、權益倡導及會務工作	14-16

## 壹. 精神障礙者生活重建及家庭支持服務：

本案 96 年度申請到之補助經費說明：

- 台北市政府社會局委託服務案，由公益彩券盈餘補助一名人事費、心理師諮商費、職能治療師指導費、活動講師費、及部分活動郵寄費、電話費等。（不含場地費及辦公行政費用）

### 一、服務目標：

- (1) 為台北市的精神障礙者、精神障礙者之家屬. 親人提供適切的服務，減緩疾病帶給家庭的負面影響。
- (2) 陪伴並幫助患者邁步於康復的道路、生活過得更有意義。
- (3) 支持精障家庭的成員們，走出疾病陰影，快樂成長，享有好的生活品質。

### 二、服務對象特徵：

- (1) **症狀影響**：認知功能退化、失能、多疑敏感、情緒起伏很大、很容易感受到挫折、低自信、受幻聽幻覺或妄想干擾、易於擔憂生活中的大小事務。
- (2) **生活困境**：服藥順從度不佳、失業經濟無法自立、缺乏朋友與社交活動、缺乏改善現況的動機、負面思維乃至異常行為、病情反覆、對於罹病失望憤怒或逃避、過度依賴家人、沒有未來的規劃或不切實際的空想。

## 社團法人台北市心生活協會 民國九十六年度服務成果

- (3) **照顧與相處上的困難**：不瞭解疾病症狀無法接受患者的變化、與患者無法溝通、不斷產生衝突、患者不願意配合、束手無策，感覺挫折失落與憤怒
- (4) **自我的忽略**：長期的付出沒有喘息的機會、處在動輒得咎的狀態失去自我的表達、情緒沒有出口、生活缺乏歡笑、逃避社交、孤立、感覺無奈又無助。

### 三、服務內容：

#### 第一大類：針對精神障礙者的生活能力與重建服務（個案服務）

- (1) 協助患者重拾人際關係：以下列方式去除患者的孤單感，並且幫助他們學習人際互動的技巧。
- (2) 協助患者找尋生活中的意義。
- (3) 協助患者認識自身的疾病並瞭解疾病對自己生活的影響。
- (4) 協助患者獲得適合的服務資源。
- (5) 協助解決患者所面對的問題。
- (6) 視患者需要，提供或者轉介患者獲得其他居家/到宅復健指導、生活自理能力訓練、重建服務與支持等服務。

#### 第二大類：強化照顧者能量的家庭支持服務（支持性活動服務）

- (7) 成長機會。(講座、互助、成長教育課程及活動為主)
- (8) 情緒支持。
- (9) 諮詢服務。

### 四、服務成果：

#### (1) 總成果：

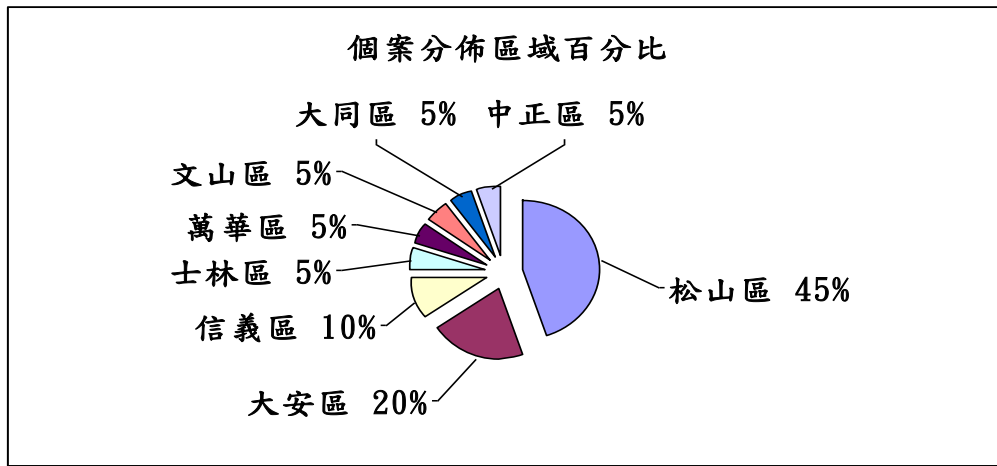
項目	社會局要求	計劃書目標	實際執行成果
家庭支持性服務	300 人次	500 人次	556 人次
個案生活重建服務	20 案	20 案	20 案

分項說明如後。

(2) 個案服務、專業服務成果：

個案	服務員訪視及諮詢服務	心理輔導專業服務	職能復健專業服務	總計
20 名	113 人次	46 人次	14 人次 (26 小時)	173 人次

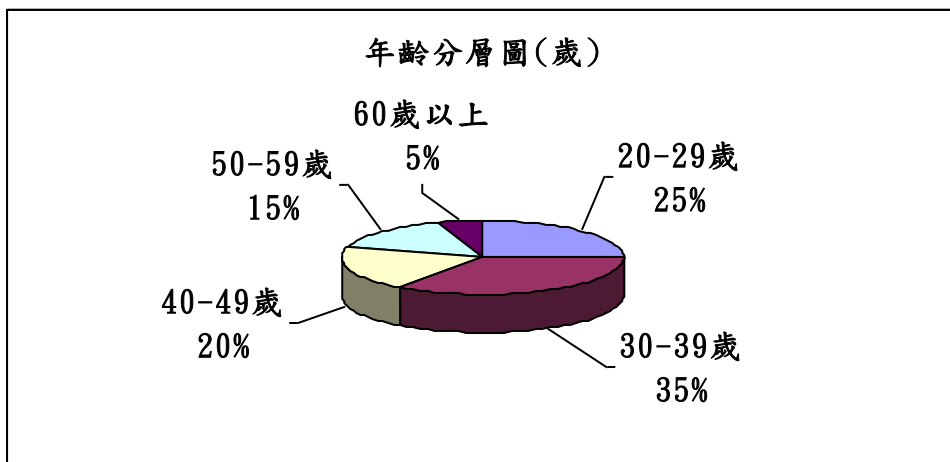
◎ 個案分佈情形：20 名個案分佈於台北市八個行政區。



◎ 求助個案性別統計：

分析：20 名服務個案中有 14 名是男性，佔 70%。男性明顯多於女性，主要是因為本案服務員為男性，基於服務上的便利性，因此社工人員轉介時會優先轉介男性個案。

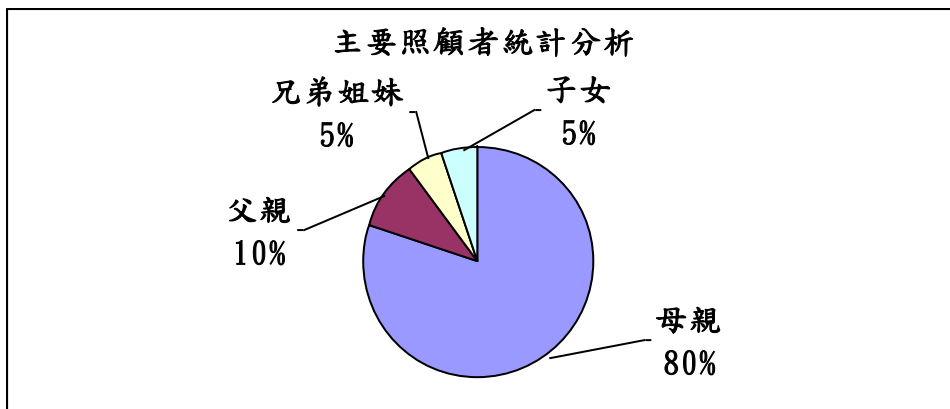
◎ 個案年齡分析統計：



◎ 個案來源分析統計：

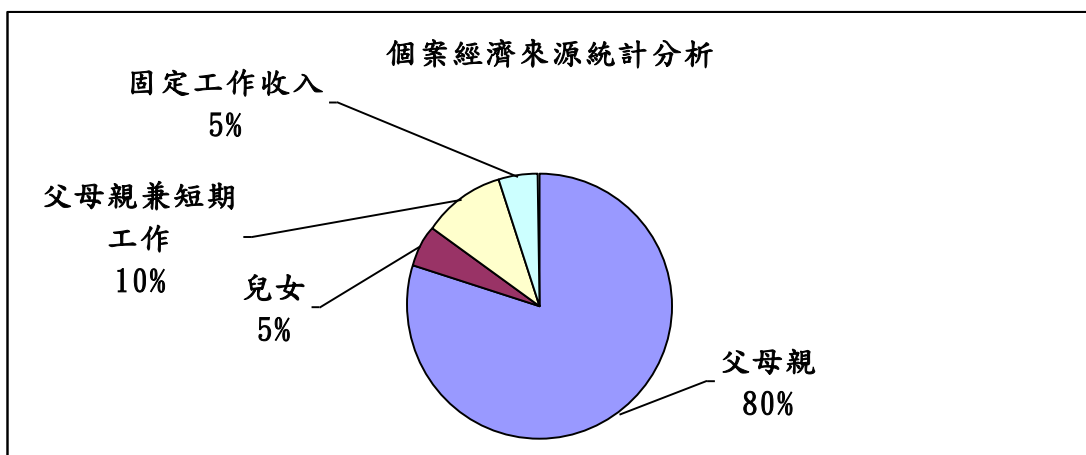
分析：以個案來源來看，透過活動或協會、醫院等機構的訊息知道此方案服務，主動求助的個案為大多數（合計 70%），其中精障者自動表明需求者佔 45%，由家屬主動求助的佔 25%。剩下 30%是由本會承辦衛生署社區關懷訪視方案的社工員所轉介。

◎ 主要照顧者分析統計：



分析：今年方案個案的主要照顧者以母親佔多數，約佔 80%，這與生活中母親角色多半還是承擔了較多家庭教育責任有關係，母親在照顧個案的方式中，多半以生活照料、陪同就醫、督促服藥、情緒支持等為主。

◎ 個案經濟來源分析統計：



分析：20 名服務案中，只有一名精障者有穩定的工作（5%但薪資不高），有二名（10%）雖然惠外出就業，但持續度不佳工作極不穩定，超過八成的個案沒有經濟基礎，須仰賴父母親（或子女）。

# 社團法人台北市心生活協會 民國九十六年度服務成果

## ◎ 個案服務效益：

1. 問題的緩解：20 名深入服務的個案中，有 5 名主訴問題獲得改善、4 名問題獲得緩解、7 名尚需持續追蹤提供必要服務。整體結案 4 名，3 名因問題獲得改善或緩解而結案、1 名因問題未獲解決，個案提前結案。
2. 外聘專業服務輔導成效：  
個案服務中，經由服務員評估過後，有 3 名後續接受臨床心理師諮商輔導服務、4 名接受職能治療師到宅生活自理訓練服務，至年度方案結束，7 名個案中，有 6 位在接受外聘專家服務後，問題有獲得改善或緩解。
3. 滿意度調查問卷的回饋意見：在協會於 96 年底針對全會所有服務案所寄出的服務滿意度調查表中，個案服務的案家有 3 位將問卷回寄給協會，對於服務內容均表示滿意。

## (3) 支持性活動成果：

### ♥ 出席及滿意度：

支持性活動方面，精神障礙病友的出席率可達 6 成以上，家屬的出席率可達 7 成以上。在滿意度問卷調查上，每個活動都獲得高滿意度。

### ♥ 活動形式：

活動名稱	活動性質	課次
團體性、結構式服務活動		
舞蹈治療初體驗	專業帶領自我探索	10
懷仁家屬成長團體	專業帶領心理及情緒支持	6
家連家家屬教育課程	家屬導師帶領知識成長與同儕支持	8
甜心律動成長營	專業帶領人際探索、及體適能鍛鍊	3
新有意義的一天	專業帶領知識、互動、營養及體能學習	10
開放式成長性活動		
心家庭聚會	家屬帶領讀書會與同儕經驗交流	12

## 社團法人台北市心生活協會 民國九十六年度服務成果

單次性服務活動		
花蓮.玉里機構參訪	認識從醫療到復健的衛政體系資源	2
甜心星光幫卡拉OK歡唱會	育樂性・患者才藝表演	1
家連家相見歡	育樂性・家屬與患者交誼聚會及心得分享	1
認識憂鬱與焦慮情緒講座	開放式多人數講座	1
糖尿病高血壓的保健講座	開放式多人數講座	1

### ♥ 參與人數：

活動名稱	活動時間	甜心	家屬	一般人	總計
甜心舞蹈治療初體驗	3~5月	108			108
懷仁家屬成長團體	4~5月		76		76
家連家家屬教育課程	5~6月		83		83
心家庭聚會	每月	12	25	2	39
甜心律動成長營	7~8月	48			48
甜心星光幫卡拉OK歡唱會	7月12日	31	13		44
花蓮.玉里精神醫療資源參訪	10月18.19日	12	17		29
新有意義的一天	10~12月	55			55
成長專題講座	10月28日	5	25	6	36
醫療保健講座	10月28日	10	24	4	38
<b>活動總人次</b>		281	263	12	556

# 社團法人台北市心生活協會 民國九十六年度服務成果

## 貳. 精神病社區關懷照顧計畫（臺北市松山區）：

本案 96 年度申請到之補助經費說明：

- 行政院衛生署委託服務案，由衛生署補助一名人事費、督導出席費、及部分郵費、電話費等。（不含辦公行政費用）

### 一、服務目標：

接受台北市政府松山區健康服務中心轉介之個案，透過社區中的專人訪視及支持服務，結合病患出院的追蹤聯繫照護工作，協助患者獲得既有的醫療、社會、就業、就學等服務資源。

### 二、服務成果：

(1) 服務個案數：136 名。全數由松山區健康服務中心轉介。

(2) 服務個案基本資料分析：

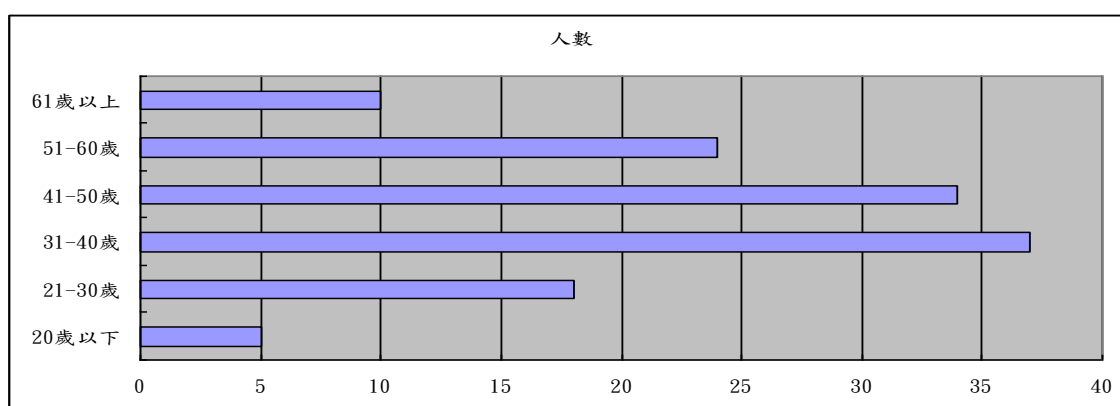
#### 1. 障礙類別：

疾病類別	情感性精神病	精神分裂症	妄想症	其他	未鑑定	合計
人數	40	88	6	2	0	136
百分比	29%	65%	4%	2%	0	100%

#### 2. 障礙等級：

障礙程度	重度	中度	輕度	不詳	有鑑定無手冊	合計
人數	5	41	70	6	14	136
百分比	4%	30%	51%	5%	10%	100%

#### 3. 年齡層分析分析圖



## 社團法人台北市心生活協會 民國九十六年度服務成果

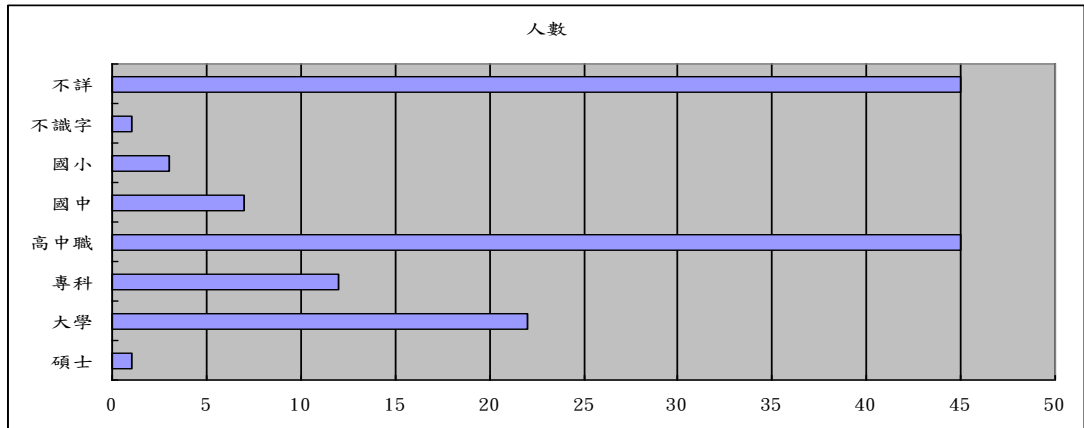
---

4. 性別：男 63 人 (46%)、女 73 人 (54%)。



# 社團法人台北市心生活協會 民國九十六年度服務成果

## 5. 教育程度：



## 6. 婚姻狀況：

婚姻狀況	已婚	未婚	離婚	喪偶	合計
人數	28	87	11	9	136
百分比	21%	64%	8%	7%	100%

## 7. 開案需求分析：

轉介原因	生活面臨多重問題且無法自行解決	家庭/社會支持系統薄弱	病情不穩定且自行就醫及服從醫囑有顯著困難者	獨居之精神病個案	主要照顧者為65歲以上	曾經強制住院後出院之個案	家中有二位以上精神病個案	其他	合計
人數	3	5	37	3	14	8	7	59	136
百分比	2%	4%	27%	2%	10%	6%	5%	43%	100%

## 8. 個案需求（問題）分析：

醫療及心理復健	141	42%
就學服務	0	0%
就業服務	26	8%

## 社團法人台北市心生活協會 民國九十六年度服務成果

家庭支持性服務	112	34%
經濟補助	30	9%
居住服務	0	0%
安置	23	7%

### 9. 資源與資源連結分析

分類	服務內容	現有資源分析(以該機構所使用資源來填寫)	訪視員利用次數	次數
就醫資源	1. 心理衛生教育 宣導	與案家溝通訪視計畫的目的，與案家建立關係	每次	30
		與案家討論家庭、情緒上、疾病上的問題	每次	
		提供社區、醫院、民間機構心理諮商資源	30	
	2. 醫療資源連結，轉介與諮詢服務	提供醫療機構資源介紹	25	121
		提供藥物、副作用衛教諮詢和單張	38	
		陪同案主門診	11	
		內外科醫藥衛教諮詢和單張	16	
		急性送醫事項討論	16	
		慢療醫院入住討論	9	
		居家醫療事項討論、轉介	4	
居家物理訊息提供	2			
3. 緊急護送就醫	無	0	0	

## 社團法人台北市心生活協會 民國九十六年度服務成果

	4. 社區復健服務與輔導	鼓勵案主及家屬參與各機構所辦一次性活動	125	296	
		鼓勵案主及家屬參與各機構所辦梯次性團體	125		
		鼓勵案主參與社區復健機構---交誼中心	23		
		鼓勵案主參與社區復健機構---工作坊	10		
		鼓勵案主參與社區復健機構---康家附設社區復健中心	13		
就養資源	1. 社會福利及相關法令諮詢服務	提供債務諮詢資源	3	3	
	2. 社會福利與相關社會資源	提供低收入戶申請方法、討論	5	23	
		申請媒體不公開事項	2		
		提供身心障礙手冊申請流程	6		
		提供租賃房屋租金補助申請流程	6		
		提供健保延滯繳納因應方法	2		
		復康巴士資源	1		
		街友服務資源討論	1		
	3. 長期照護機構之轉介與諮詢服務	提供老人安養養護中心資訊	4	22	
		提供精神慢性療養機構事項和諮詢	9		
		提供康復之家訊息和安置討論	9		
	4. 家屬聯誼交流活動	本會定期舉辦衛教講座和年底舉辦年終茶會	54	54	
	5. 親子休閒活動	無	0	0	
	就業資源	1. 庇護性就業服務	提供庇護性就業資訊	23	41

## 社團法人台北市心生活協會 民國九十六年度服務成果

		陪同案主參觀介紹庇護工場	12	
		轉介案主至庇護工場、陪同面試	6	
	2. 支持性就業服務	轉介案主至支持性就業機構陪同面試	4	4
	3. 環境清潔工作	無	0	0
	4. 職業訓練服務	提供勞工局職訓服務資源	18	18
	5. 就業轉銜系統諮詢服務	無	0	0
就學資源	1. 精神健康教育團體	本會舉辦家屬衛教梯次性團體	20	20
	2. 精神障礙者就學問題諮詢服務	無	0	0

### 10. 個案管理效益分析：

再住院率		強制住院率		
7% (9 人)		4% (5 人)		
家屬服務滿意度調查(單位:人)				
整體滿意度(單位:人)		服務項目	最滿意(滿意)	最需要
很滿意	0	藥物諮詢	0	0
滿意	53	危機處理	0	0
無意見	225	提供社區資源	40	26
不滿意	1	衛生教育	8	9
很不滿意	2	情緒抒解	41	41
		協助就醫	10	10
		協助參加社區復健方案	8	19
		其他	5	0

## 參. 心朋友的店（精神障礙者庇護性就業服務）：

本案 96 年度申請到當年度補助經費之狀況：

- 台北市政府勞工局身心障礙者就業基金補助兩名人事費用（包括薪資、勞健保、退休金費用）、75%的租金支出、六名庇護性就業者的勞保費、部分行政費。
- 捐款者的經費主要用在 25%租金支出、營運及輔導辦公室開銷、用品、水電瓦斯、修繕費用、營業稅、等。

### 一、心朋友的店服務簡介：

- （一）、是一間座落在社區中，協助精神障礙者直接服務一般大眾的商店，也是去除精神疾病污名烙印達到社區融合的最佳實例。
- （二）、加盟休閒好茶，現場調製各式茶品、咖啡、輕食並結合社區居民及協會志工的力量，製作有媽媽風味的午餐。營業時間週一到週五，上午十點到下午六點。
- （三）、運用飲品連鎖店的市場營運專業及品牌效能，提供標準化製程及服務技術。
- （四）、藉由店面門市營運的模式，提供精神障礙者就業輔導服務。  
（學員主要為持有中度身心障礙者手冊的精神分裂症患者）

### 二、心朋友的店營運及服務的目的：

- （一）、以庇護性的輔導支持、商業競爭性的社區環境，幫助精障者學習就業技能、提昇工作能力。
- （二）、直接服務社區居民，創造精障者與社區居民的良性互動，掃除社會成見。
- （三）、透過社會資源連結及積極的商業化經營，期能長久穩定經營。
- （四）、為功能受損病情慢性化的廣大患者提供有意義生活的希望。

### 三、服務流程：

#### (1). 初階篩選

電話晤談

面談

蒐集專業訊息

評估職業潛能

招募・轉介

收案評估

（詳細說明請參考計畫書第 5-6 頁）

(2). 實作篩選

實作經歷  
工作耐力  
情緒負荷  
交通能力

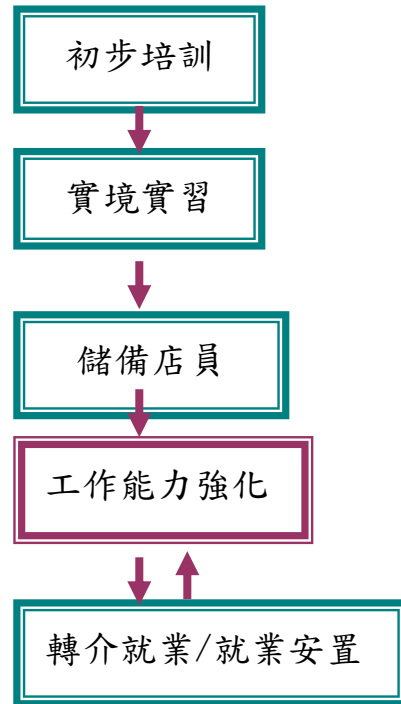
(3). 正式庇護性就業

獲得技能的熟練度  
增強自信心  
正式職場學習

(4). 持續強化工作技能

工作績效評估/個別計畫

(5). 轉介就業或於店內就業安置



四、庇護性就業者薪資給付方式：

(1). 【庇護性就業者報酬及獎勵】

輔導階段	賺取報酬與獎勵
培訓期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不支薪。</li> <li>• 完成 50 小時的訓練後發給\$300 元的車馬費。</li> </ul>
實習期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 時薪\$20 元。</li> <li>• 滿 100 小時後，成為正式服務員。</li> </ul>
儲備店員	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 由\$20 元一次或分次調整至\$35 元。</li> <li>• 個別獎勵金。</li> </ul>
其他福利： <ol style="list-style-type: none"> <li>① 發放三節禮品或獎金。</li> <li>② 不定期舉辦身心調適活動（如卡拉 OK、尾牙聚餐等）</li> <li>③ 每人每日喝一杯定價\$40 元以下自調免費飲料，自費購買者打七折。</li> <li>④ 店內午餐優惠價供應。</li> </ol>	

社團法人台北市心生活協會 民國九十六年度服務成果

五、歷年受益之庇護性就業者（精神障礙者）人數：

精障者人數	期初人數	完成工作訓練	離職後重回商店	人數合計	一般職場就業	轉其他方案	其他原因離職或解聘	期末人數
93 年度	0	11		11	2	1	1	7
94 年度	7	6	2	15	1		6	8
95 年度	8	6	1	15	1	1	5	8
96 年度	8	2	1	11	0	1	2	9
合計		25	4		4	3	14	

(6-12月)

	96 年度	95 年度	94 年度	93 年
聘用人數	11 人	15 人	13 人	11 人
領薪人數	11 人	14 人	15 人	9 人
領績效獎金人數	8 人	8 人	5 人	
受益者薪資總數	\$222,334	\$170,445	\$172,675	

六、心朋友的店營業概況：

營業額 (銷貨+義賣收入)	96 年度	95 年度	94 年度	93 年 7-12 月
商店營收	\$863,358	\$827,225	\$716,281	\$209,476
月平均營收	\$71,947	\$68,935	\$59,690	\$34,913
月營收成長率	4.37%	15.49%	70.97%	
經常性收支淨額	(\$126,674)	(\$78,199)	(\$10,230)	(\$230,654)

七、96 年底護性就業者就業穩定度之進步：

	96 年度	95 年度
受益且領薪人數	11 人	13 人
領薪人月合計數	113	90
領薪人月最高可能	132 =11*12	156 =13*12
服務人月比率	85.6%	57.7%

八、歷年來使用政府補助資源情形：

單位：\$千元	96 年度	95 年度	94 年度	93 年度	合計
資本門	\$75	\$18	\$0	\$285	\$378
經常門	\$1,556	\$1,167	\$0	\$1,152	\$3,875
合計	\$1,630	\$1,185	\$0	\$1,438	\$4,253
受益人數	11 人	15 人	13 人	11 人	50 人
年成本 / 人	\$148	\$79	\$0	\$131	\$85

肆. 權益倡導及會務工作：

- 出版心生活協會第四期會訊。
- 出版「精神健康你我他」第三輯，收錄徐淑婷醫師「精神復健」、李朝雄醫師「精神分裂症的藥物治療新知」講稿，以及 95 年訪談中、南部精神公益團體的「行腳手記」。
- 針對精神衛生法行政院送立法院審議版本，緊急撰寫「民間版」，提請立法委員連署。行政院版在立法院不到兩個月就三讀過關，民間版雖然在立法院只進入一讀程序，功敗垂成，但民間版呼籲——政府比照法律扶助基金會的設置方式，逐年撥款成立「精神心理衛生社區服務發展基金會」，用以累積培育社區服務人才與服務經驗、要求給精神疾病患者之親友/保護人求助的支持與資源——等訴求，獲得各界注意，未來仍將持續此部分的政策訴求。



## 社團法人台北市心生活協會 民國九十六年度服務成果

- 發表「心朋友之聲」第八篇，倡導催生制度化的精神障礙者社區關懷訪視服務。
- 申請及運用內政部、行政院研考會（網路營活獎）之補助經費，重新構思、設計、改版協會網站，新網站取名為「心生活的網路天空」，可由協會秘書來更新資料，活化網站，達到訊息新、交流多的目的。
- 申請外交部補助部份機票款（八千元），加上理事長自費，參加在香港舉辦的2007年世界精神心理衛生聯盟論壇活動。
- 加入並參與消費者債務清償條例推動聯盟、台北市精神障礙者就業輔導員聯繫會報、台北市社會福利聯盟、殘障聯盟、康復之友聯盟、家庭照顧者聯盟等團體及其相關倡導行動或活動。
- 整理各界捐贈物品，運用志工人力，參與96年初的元宵節燈會義賣、96年11月的身心障礙者嘉年華展售會等。
- 召開第二屆第二次到第六次理監事會。
- 96年10月28日召開96年度會員大會，並且舉辦「第二屆家連家相見歡」活動、邀請劉鳳炫醫師講演「糖尿病及心血管疾病的保健」、林喬祥醫師講演「精神科藥物與其影響」。
- 96年12月21日假松山區健康服務中心舉辦心家庭年終聚會活動。

### 伍. 心生活給了精神疾病患者和家屬什麼：

心生活不敢奢言解除慢性精神疾病患者及其親友切身的痛，但心生活協會秉持精神族群自助、助人、為自己發聲的信念，努力做到：

- 只要能力所及，就希望能夠提供服務，與患者及家屬一起成長。
- 幫助甜心（患者）與家屬在彼此支持之餘，也學習給與彼此一些獨立、自由的空間。
- 服務患者，不必受限於「患者是否有病識感」、「患者的家庭支持度是否足夠」；沒有病識感不表示不能提供服務、家庭支持如同金錢都是「資源」，我們都知道學校不應該只給有錢人的小孩讀書，同樣的，精神疾病的相關服務，也不應該只服務有高家庭支持度的患者。
- 患者及家屬需要長期的陪伴。但除了「彼此取暖」、「同理及情緒支持」之外，我們更需要有目標有方向的成長—認識疾病、

## 社團法人台北市心生活協會 民國九十六年度服務成果

認識自己、做對於自己或患者最佳的選擇。

- 心生活主張，無論症狀多麼嚴重、衝突多大，每一位患者都有復健、進步的空間，永遠有改善病情、減緩衝突的希望。
- 心生活無論是服務或倡導，出發點都不是心生活協會本身的存活，而是希望向政府、社會大眾溝通、真實呈現患者及家屬們求援的處境，期盼讓大家看到，每個受精神疾病所苦的家庭都需要協助，而減緩疾病對於生活的影響、提升患者及家屬的生活品質是有可能、有方法的。
- 心生活協會強力主張，精神心理衛生社區服務必須要長期性的投入資源、累積經驗，同時必須要結合全體精神心理衛生專業領域（醫師、心理師、社工、護理人員、職能治療師）跨專業者的共同合作、專業者並且應該尊重及善用患者及家屬的同儕力量、社區鄰里力量，共同為台灣二百萬患者、六百萬家屬而努力。

陸. 請給我們支持，幫助心生活走下去：

被視為不名譽、不吉利的精神疾病，卻是很多家庭共同在承擔的悲傷，雖然我們無法「數據化」的「計量」一個課程對每一位參加者的改變或者「衡量」什麼是關心、支持、同理所能給予的能量，但我們可以確信，如果沒有了心生活協會 96 年度提供的這些活動、課程、電話傾聽……，就有數百個家庭在 96 年度時，缺少懂他們的人的陪伴，沒有辦法獲得更多的精神疾病相關知識，少了人和他們一起笑一場或哭一場。

您的捐助可以發揮力量，精神疾病領域也很缺乏有能力的志工朋友，請不要猶豫，幫助我們把心生活協會需要社會捐助經費、需要志工的訊息傳達出去！邀請您一起來做看見精神疾患家庭的需要、也同時照顧自己心的健康的「心朋友」。

心生活協會辦公室狹小，無法接待時常前來訪談的患者和家屬，心生活期待愈到有緣的企業或朋友，捐款協助心生活成立「心朋友學苑」，成立社區復健中心或者是日間照顧中心，讓更多的患者及家屬可以有走動、需要時就能獲得服務或協助的社區據點。開辦費預估二百萬元，敬邀您的支持、參與。