



白永恩神父基金會

第五屆傳善獎
經驗分享

愛在海隅～頭城長照網絡發展計畫



報告人：
聖方濟長照服務處
薛建志處長

頭城 一甲子的愛

1954

遣使會神父們進入
宜蘭縣頭城傳教

1960

興建教堂與青年活動中心
宣講福音，因應戰後嬰兒潮，
設立頭城仁愛、大溪海星幼稚園
照顧在地的學前兒童

1975

將神父宿舍整修
為安老院，以收容
貧病長者

2013

啟動安老院
重建工程的列車

2017

深入大坑、武營社區
舉辦活動與課程，
陪伴失能及亞健康
長輩走出家門

2018

啟動大溪日照中心新建工程，為北頭城
長輩及身障者提供更多元服務
9月設立第二處社區式
長照服務機構
(服務30位身障者及長輩)

2016

全新的聖方濟老人長照大樓啟用
1月設立第一處老人日照中心 (服務30位長輩)
8月設立養護型長照中心 (服務36位長輩)
從未間斷的社區式到宅服務 (關懷訪視、物資分享、交通接送、居家清潔... 約160位社區長輩)

聖方濟安老院在頭城一甲子

St. Francis



聖方濟安老院

福傳與服務

早年社會服務

專業
長照服務



聖方濟安老院

日間
照顧

住宿
養護

居家
服務

送餐
服務

交通
服務

關懷
訪視



長照服務網絡

建構多元、**豐**

富的服務模式，

滿足不同需求

的長者與照顧者。



聖方濟安老院



幫你做一件小事

「有人在家嗎! 阿能裡買! 是緊方便, 玩又來給你看了。」看到熟悉的紫色背心老人家們就知道我們來了, 開心的牽著我們的手要我們進去坐。到宅訪視的夥伴們每個禮拜都會到獨居長者的家中探望他們與他們聊天, 並帶著血壓計幫老人家量血壓, 提醒他們有沒有定期吃藥, 偶爾我們也會幫他們換換燈泡、修補門鎖。在這個老老的小鎮上有許多老人家需要我們的關心, 我們陪伴著他們在社區裡安心耆老, 用一句簡單的「裡買!」溫暖獨居老人的心。

頭城長照網絡計畫

想讓你**好好生活**
的**服務**

#找的到
#看的到
#用的到



聖方濟安老院

得獎時三年的願景

帶來的改變與創新

補足頭城長照服務缺口

涵蓋全頭城的長照服務網絡；
建構多元、豐富模式的服務
滿足不同需求的長者與照顧者。

培育在地長照服務量能

培育照顧服務員、志工投入長照；
發展在地特色長照項目（修女
及志工關懷探訪、綠色療育、
夢想Café...）

善生善終

成就長者生命價值



體現長者生命價值

長照服務不落地，長者善生善終；
促進長者社會參與，持續貢獻；
記錄長者及聖方濟愛的故事，帶動
社會「愛」與「善」的影響力。

組織改造精進

提升照顧服務及行政管理的專業化
與效率；
建構偏鄉長照服務的可複製性，
提升組織影響力；
增進聖方濟長照品牌的指名度與
支持度。

資源用到哪兒

長期成效

善生善終 成就長者生命價值

中期成效
短期成效
方案活動

建構在地、友善的長照服務網

更多志工實際投入到宅服務

更多照顧者得到照顧與支持

志工組訓完成73名、到宅服務

照顧服務者**培訓**、家庭照顧者培訓、喘息支持服務

拓展服務的量能與創新性

偏鄉長照服務普及化

服務對象延緩退化,生活品質提升

體現長者生命價值,傳遞愛的故事

養護服務、日照服務、居家服務、關懷訪視、南北頭城**一站式服務**、夢想Café、特色輔療活動

長者及聖方濟**生命故事**蒐集、編印及策展;建置院史室

組織效能提升、財務自主性提高、服務模式具可複製性

服務專業技術流程標準化

行政作業雲端管理效能提升

組織知名度與指名度提升

在職訓練完成率100%、**操作手冊**(教案輔療39份、長照27項照護技術)、**線上系統**(建置:物資,財產,教育訓練,倉儲雲端管理)

網站優化、社群媒體、**捐款人**經營、故事策展、柑仔店夢想Café

建構在地、友善的長照服務網



每週4組,家訪16戶

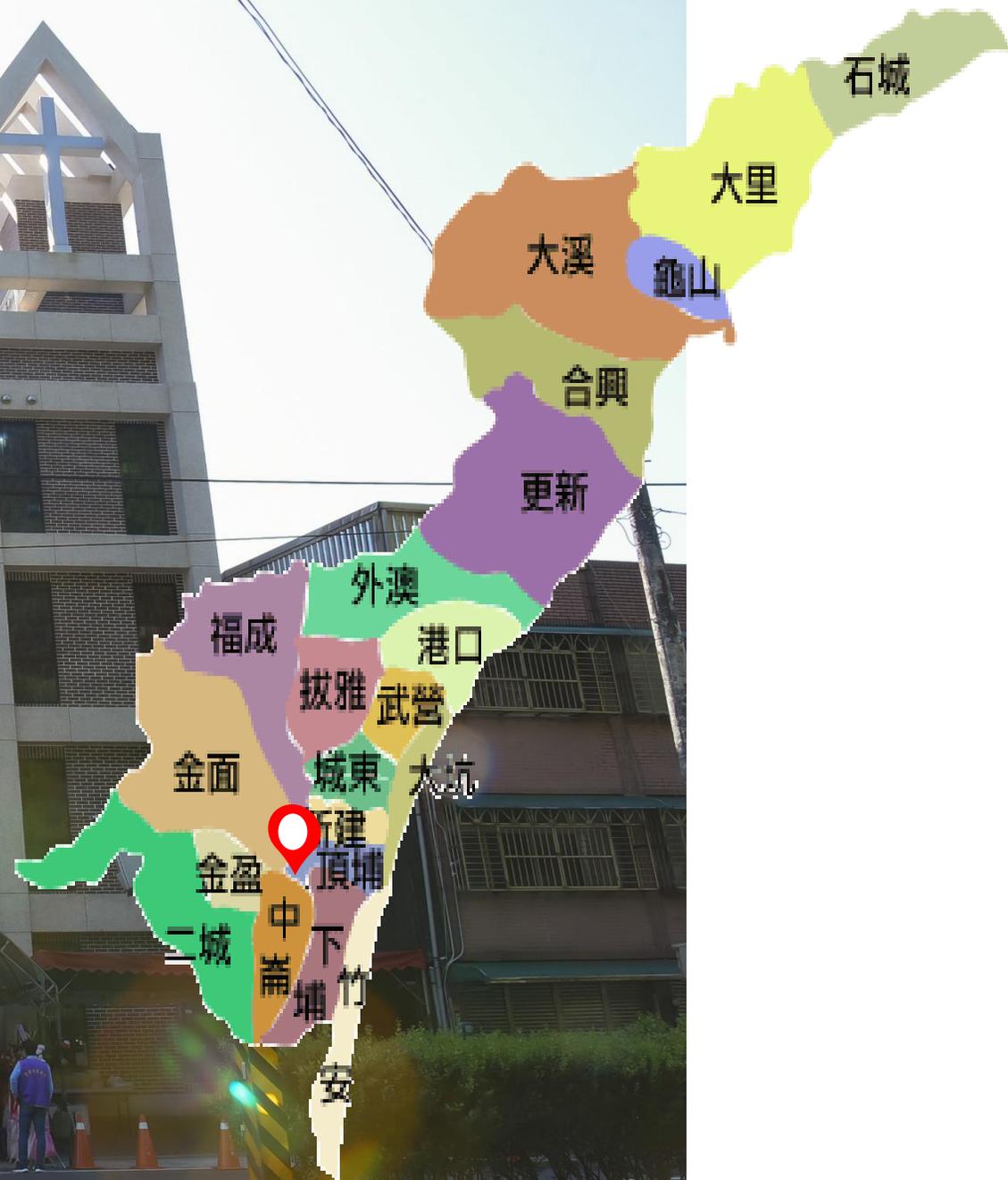
#志工組訓



聖方濟安老院

拓展量能與創新性

養護服務 39人
日照服務 110人
送餐服務 90人
居家服務 120人





#特色輔療

長輩動起來!

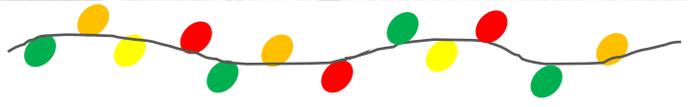
..園藝..動物



聖方濟安老院



聖方濟安老院



聖方濟安老院



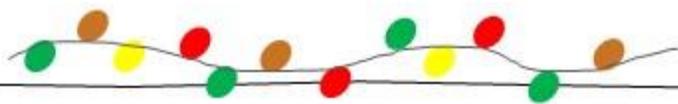
聖方濟安老院



#人生柑仔店

行動柑仔店

- .參與活動
- .減緩退化
- .增加信心



聖方濟安老院





#青銀世代
友善對話

生命故事採集

好好說

慢慢聽 >> 50問

(一) : 2/16-5/31



頭城 聖方濟新報

ST. FRANCIS DAILY NEWS
 創刊於 1963年
 地址：頭城鎮中山路111號
 電話：(03) 232-1111

◆ 江林杏蘭 ◆ 憶起那一段童年回憶，我還是會睡不好

原本在頭城小金面一帶出生，是家中長女，有一個弟弟與四個姊妹，父母教訓甚嚴，三孿的稱呼為了讓我們更方便，於是「一家八口跑到頭城居住」父母重視教育，讓我們都有上學的機會，但我的運氣可能比較不好，遇到學校裡會打人的壞同學，因為實在太害怕了，所以後來沒有繼續去學校完成學業，反而選擇一直在家幫忙家務。



人生回甘享受家庭甜蜜 彼此扶持老來伴

十九歲的時候經朋友介紹認識現在的丈夫——謝海。因為雙方家長都已經相識，也彼此感覺不錯，所以不久之後就成婚，育有一女一子，因丈夫有穩定的工作與收入，讓我不需要操心收入的問題，專心在家當兒女打理事務。但感謝丈夫對我的好，下班或休假期都會帶我們出去逛街看電影，這一階段是我覺得最幸福安穩的時日。

由甘轉為酸澀 不完滿裡也充滿醇厚人情味

丈夫謝海是我們生活與家庭唯一的支柱，但不幸遇到職業傷害，造成行動不便，生活無法自理，需要我隨時照顧，住附近的阿媽、天主教的神父與志工都會我如何照顧，關心與幫忙，長期臥床出現的褥瘡，也是聖方濟的修女與護士來協助照料，有天我從高家東西不小心摔下來，需要住院接受治療，在這段期間於是謝海就送到聖方濟接受長期照護，而我自己任職則是女兒來照顧。

家庭安穩 我才放心

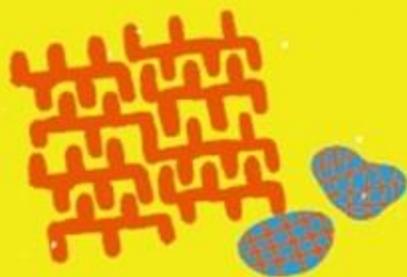
謝海在聖方濟住得蠻好，生活與經濟上也有家人幫忙，於是我也漸漸放心，女兒媳婦也願意，也選擇回家跟我同住，白天到聖方濟看看謝海幫忙打掃收拾環境，也可以參加很多課程，有人一起作伴很開心，我天生比較內向，不是很擅長跟別人相處，講話聊天，如響應！



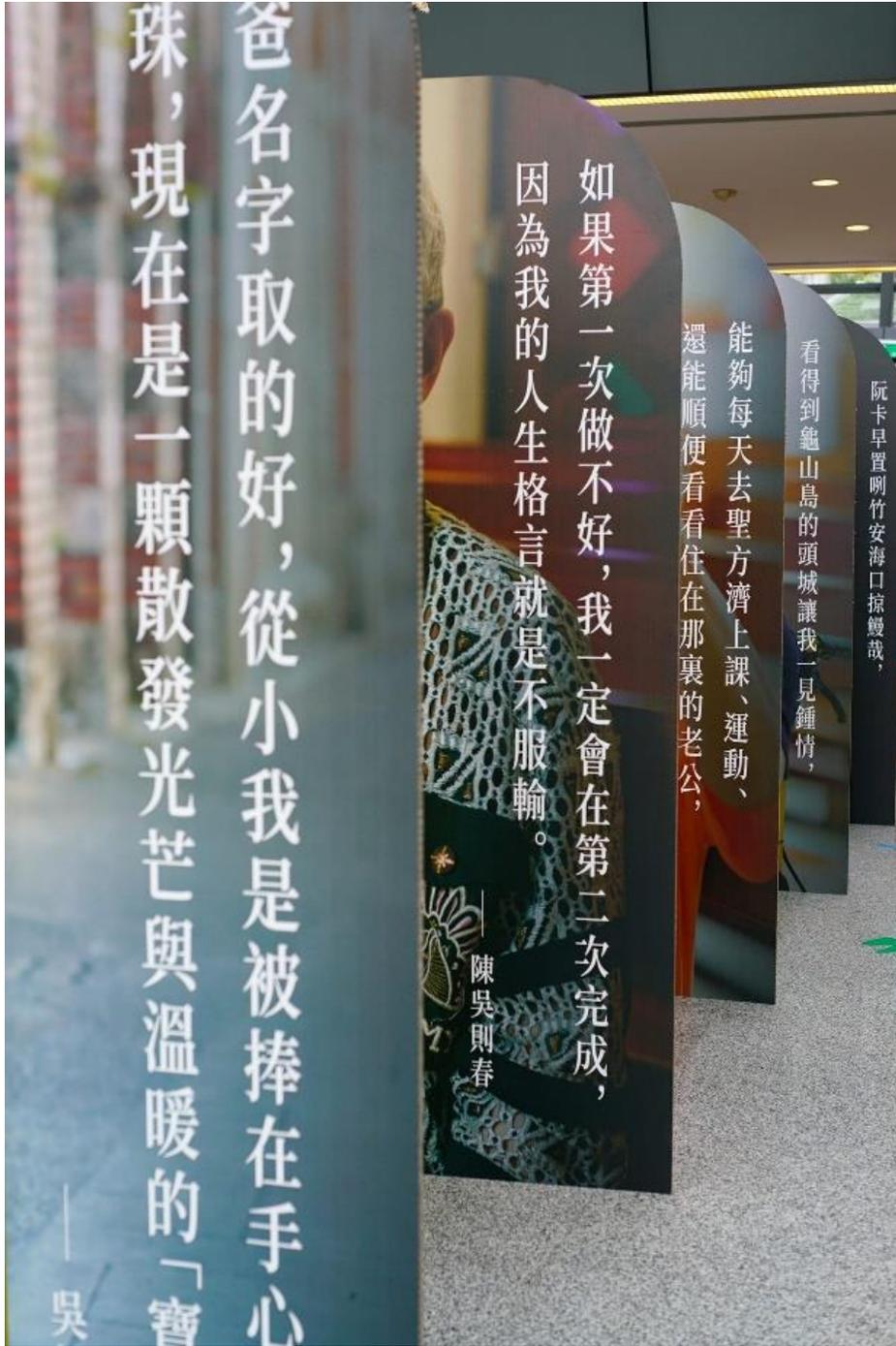
(二)
2022
9/1
|
2023
5/31

最酷的旅行!

開蘭人的流金歲月



- 主辦單位 | 聖方濟安老院 ·  天主教香港總教區聖方濟安老院
協辦單位 |  蘭陽博物館
補助單位 |  宜蘭縣政府 ·  宜蘭縣公益彩券盈餘捐注
贊助單位 | 陳永泰公益信託
展覽企劃 |  Good Home Project ·  有家攝影



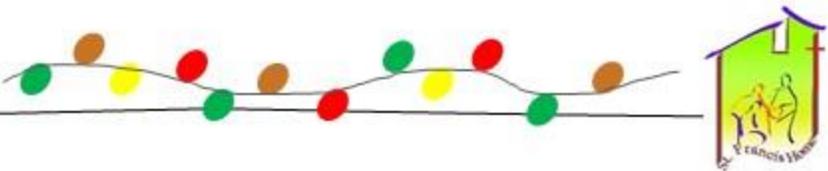




#夢想café

每月外出2次





聖方濟安老院

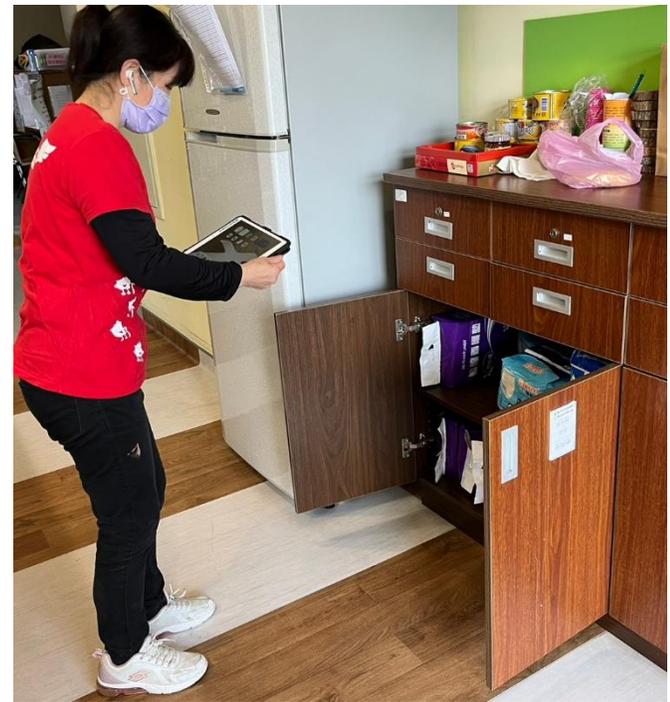


聖方濟安老院

組織效能提升



- 雲端行事曆
- 物資管理系統
- 財產管理系統
- 教育訓練系統
- 溫控式倉儲設備



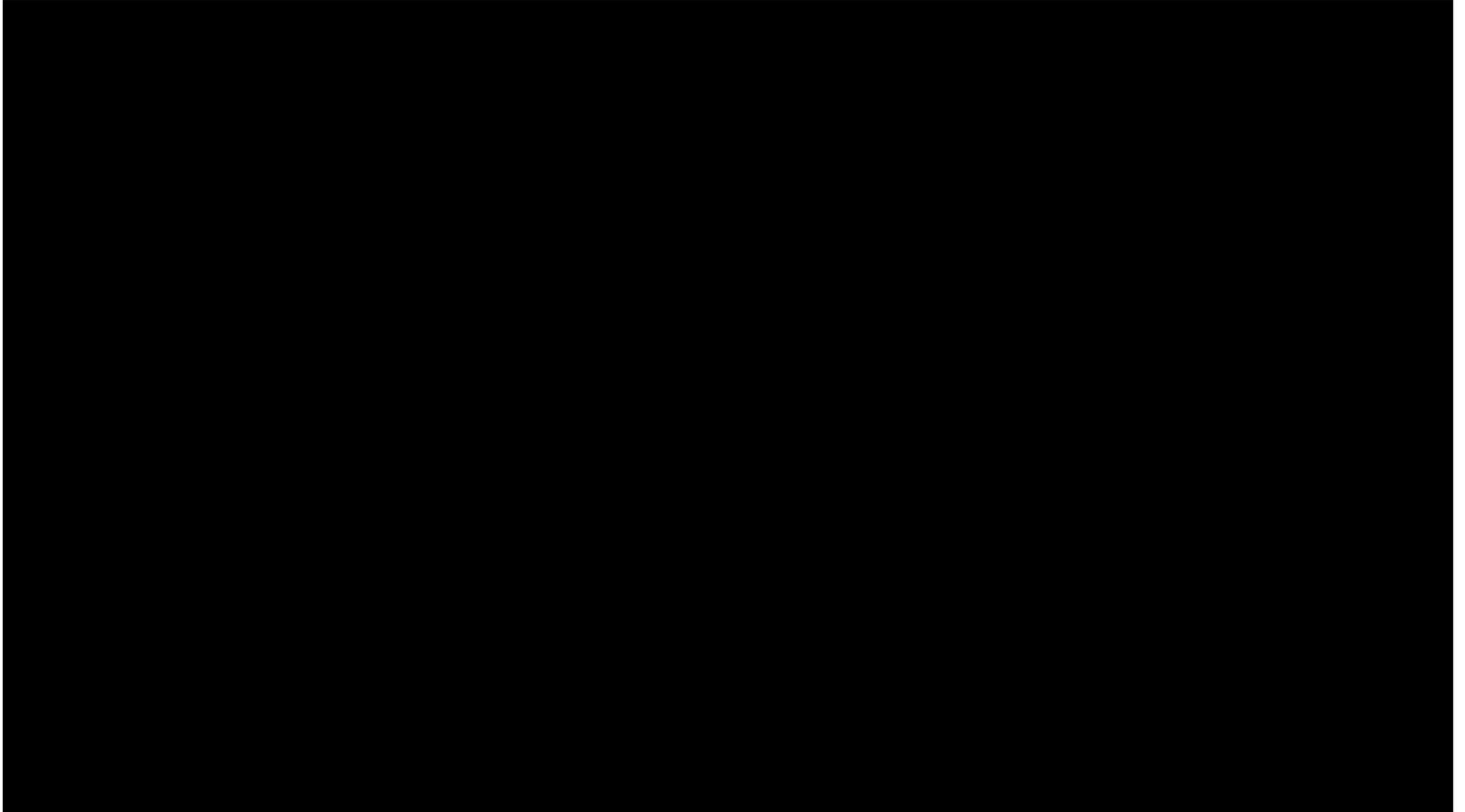
服務模式可複製性



照顧技術影片

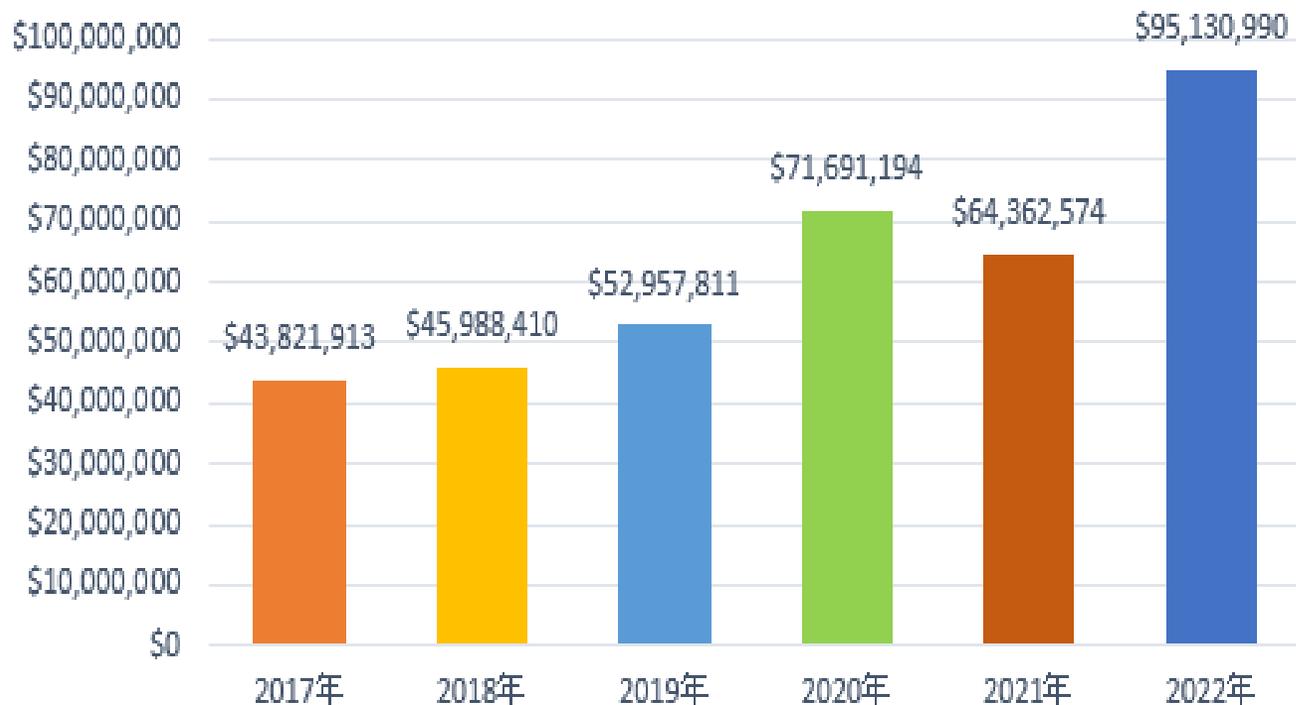


財務自主性提高



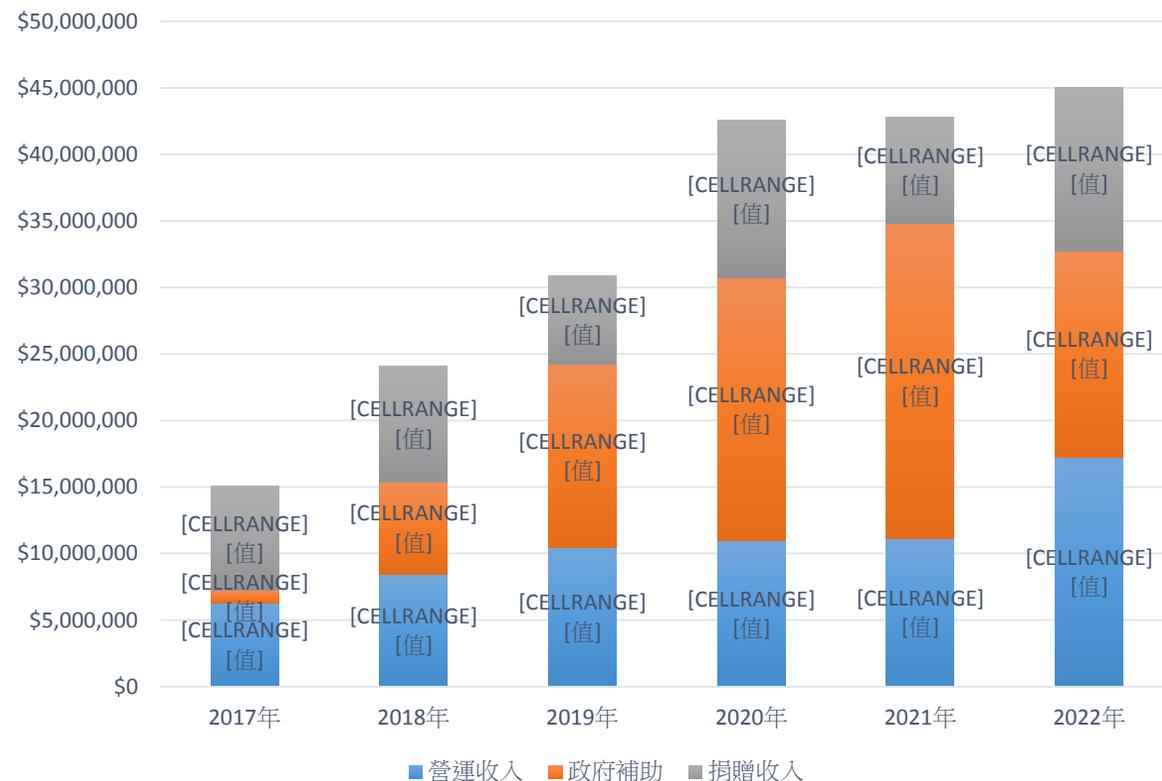
募款能力

捐款收入



獲獎後增加外部單位對於整體組織的專業形象，幫助整體知名度提升，同時也增加募款效益，2022年捐款金額相較於2017年已**成長一倍**。

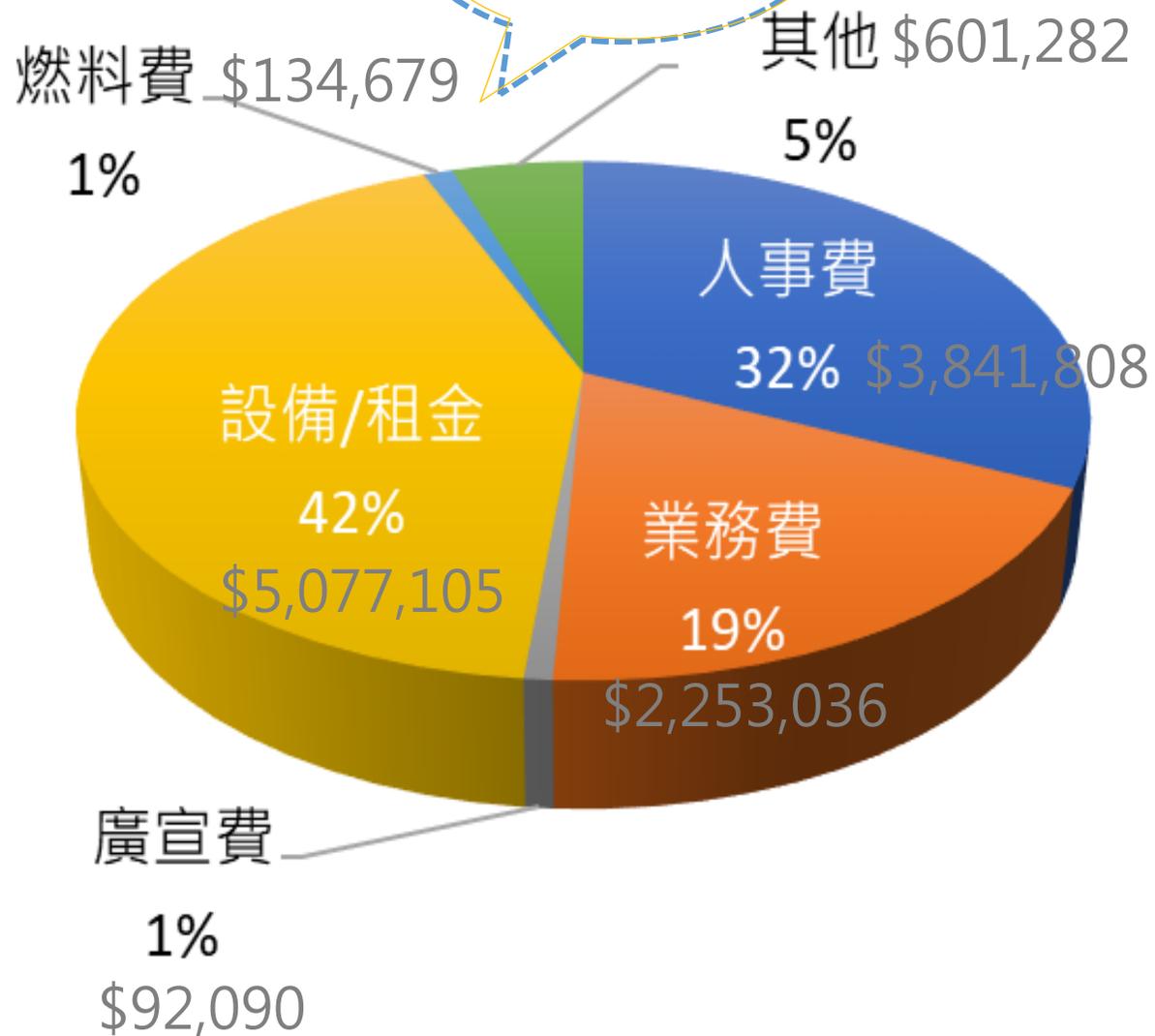
前後三年資源結構趨勢



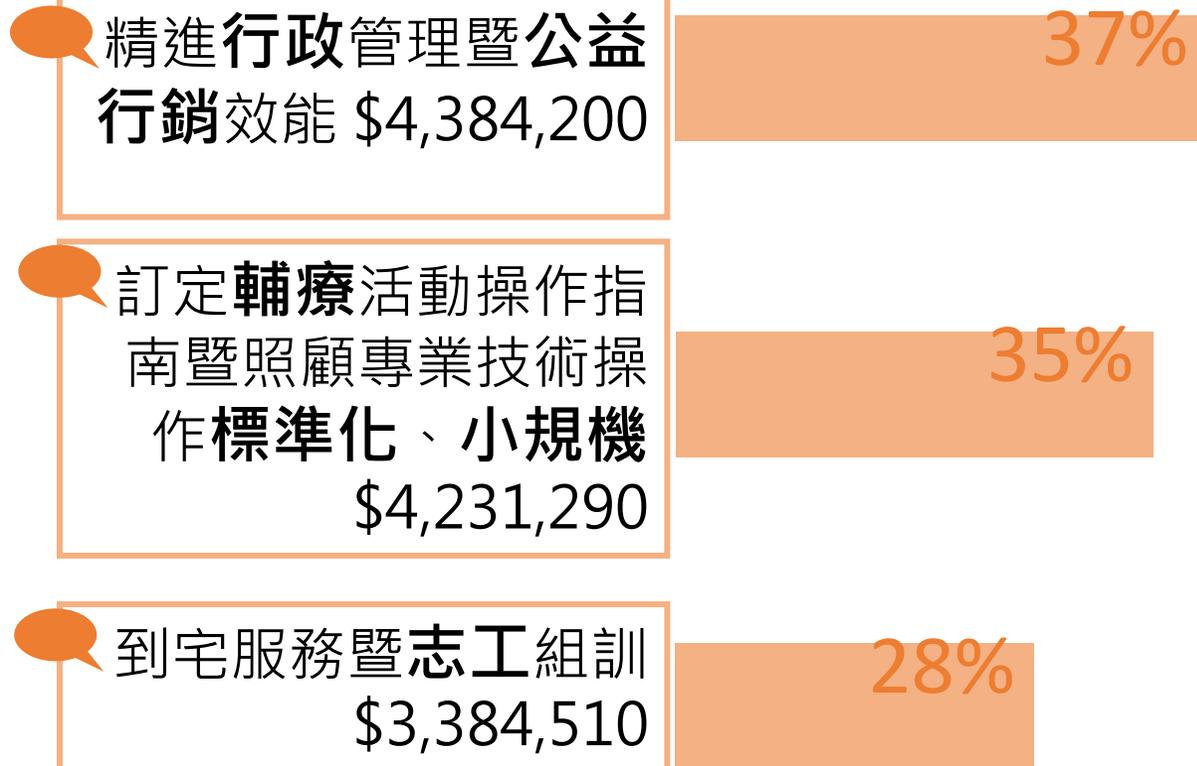
近年來在地服務的變化也非常大，從一個附屬作業組織增加至五個，**預算規模成長2.5倍**，獲獎後三年捐贈收入持續增加，雖然2021年受到疫情波動，捐贈收入下降幅度較大，但因服務量擴增，**政府補助填補經費缺口**。

傳善獎經費使用

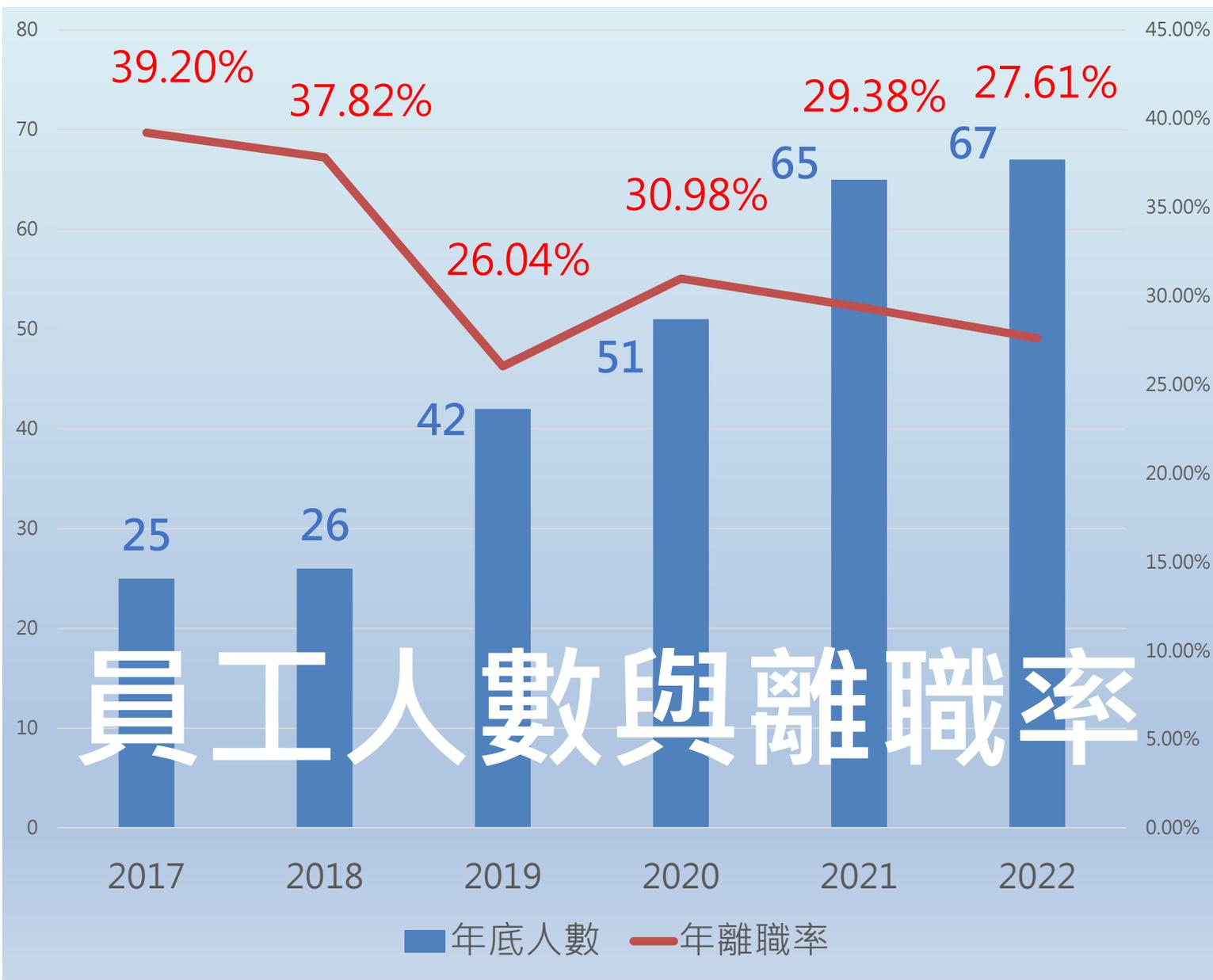
會計別



方案別



組織的穩定與差異



面向	補助前	補助後
員工	42人	67人
志工	20人	73人
服務	208人	523人
行政系統	人資系統	財物管理系統 教育訓練系統
到宅訪視	每週1次	每週4次



面向	補助前	補助後
關懷訪視	一般性、頭城全區	分 四區專屬志工 關懷訪視
服務類型	長照+日照+送餐	長照+日照+送餐+ 居服+交通接送
服務區域	以南頭城為主	增建大溪小規機日照中心， 服務擴及 全頭城
輔療活動	園藝、團體運動、 外聘講師或志工帶領為主	1.活動 操作教案 39項 2. 人生柑仔店 ~自立支援照顧團體活動
照顧技術 傳承	回覆示教	核心照顧 技術標準化 27項（書面+影音）
創新方案	到宅關懷訪視	長輩生命 故事展 ，夢想 咖啡車
募款量能	\$52,957,811 (2019)	\$95,130,990 (2022)

從失敗中學習

1 大溪日照 量能未如 預期

1. 對機構式服務的傳統觀念

2. 疫情影響收案

3. 對於長照各項服務認知不足

2 動物輔療 成本高， 持續力受限

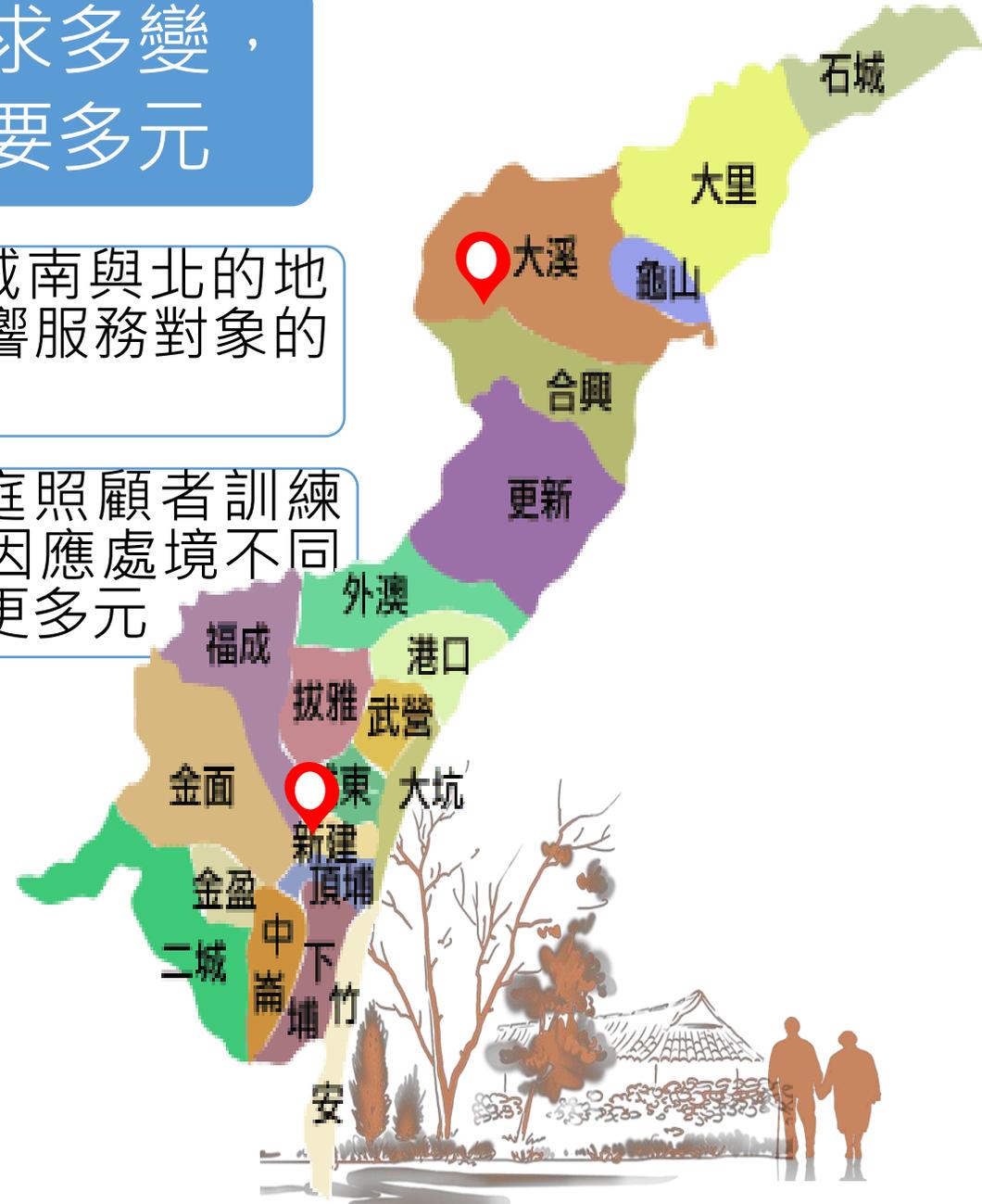
1. 外購服務成本高，開課頻率受限

2. 有實際需求，需找出在地能持續發展的對策

3 需求多變， 策略要多元

1. 頭城南與北的地型影響服務對象的需求

2. 家庭照顧者訓練課程因應處境不同需要更多元



超乎預期 關鍵原因

服務需求 **1** 不間斷 優化

1. 不間斷聚焦現況環境與服務對象需求

2. 服務需要建立長期與固定的關係

3. 志工依轄區團隊，支持合作

探究 **2** 接納 核心 問題 專業 意見

1. 一個生命的故事到一場在地文化故事展

2. 一杯咖啡需要帶來的效益

3. 相信專業的合作關係

落實 **3** 作業 系統 標準化

1. 團隊充分支持與培力

2. 跨領域專業結合

3. 運用輔療外聘講師時數上限，建置SOP教案

經費以外的協助

資源

- 防疫物資、標竿學習
- 傳善學苑-NGO交流
- 組織學習-期中實地訪查、歲末私董會切磋

能見度

- 媒體報導：商業周刊、傳善獎平台
- 自立支援照顧認證
- 組織服務量能提升

創新

- 在地生命故事展、青銀對話
- 夢想咖啡、行動人生柑仔店



計畫的持續性

持續提案

持續爭取公、私部門資源挹注，發展創新性服務項目

參與擴大

擴大志工運用項目，持續培力，提升服務的質與量

優質照顧

持續累積輔療教案，工作人員依標準化照顧流程，傳承及創新服務經驗

對社會影響力的改變

持續**強化**在地服務的品牌

家庭照顧者支持，**建立**關係網絡

提升偏遠地區長照服務的可及性與可近性

持續社區影響力：生命故事展、輔療活動、到宅關懷訪視、房屋修繕成果、夢想咖啡專案

給其他機構的建議

凝聚共識

找出核心幹部
5-6位共同研討

- 向上探求組織使命；向下聚焦現有問題
- 排列出課題任務的優先順序
- 探索合適可用的資源

需求評估 精煉

- 探索當事人/(潛在)服務使用者的需求
- 尋求組織外部的專家再予確認

成功與失敗 的經驗 都很重要

- 方案的執行的進度與效果定期追蹤跟進
- 成功關鍵因素：應更加支持、鼓勵、並持續
- 失敗情況應檢討出真因，同時尋找出調整與因應之道

「老者安之，朋友信之，少者懷之。」



謝謝...



聖方濟安老院