



財團法人
羅慧夫顱顏基金會

2018第四屆傳善獎

翻轉幸福—
顱顏新生兒到宅喘
息服務方案

<https://www.nncf.org/>



緣起

1

唇腭裂寶寶喝奶不易

由於唇腭裂因素，導致新生兒喝奶容易嗆奶、溢奶或脹氣，影響新生兒體重成長，延遲後續修復手術進度

2

唇腭裂家長照顧壓力龐大

面臨寶寶餵奶不易、醫療過程特殊照護需求導致身心壓力龐大

3

修補手術前後預備與照護

寶寶修補手術前預備及術後鼻模配戴、疤痕按摩等特殊照護需求

4

顛顏家庭面臨外在環境壓力

家庭傳統父權壓迫、社會異樣眼光等環境壓力

5

中部缺乏顛顏專科醫療資源

中部地區沒有顛顏專科醫院，家長為就醫需往返北部，也常遇到被月子中心、保母退貨



服務內容 ~ 出生至一歲間



特殊餵食教導與協助

- 教導如何運用專用奶瓶、奶嘴
- 適切的餵食姿勢
- 拍背打嗝方式
- 特殊奶瓶清潔方式



嘸嘴貼貼法與更換示範



牙蓋版裝戴與清潔示範



鼻模裝戴與清潔示範



術後照顧與疤痕按摩教導

- 三個月大唇裂手術
- 六~一歲間的顎裂手術



家長情緒支持與陪伴/基礎照顧協助

特殊照護

顱顏新生兒到宅喘息服務

術後照護與疤痕按摩

基礎照護協助與傾聽陪伴



服務願景

行政管理

- 人力資源穩定
- 服務系統數位化

專業成長

- 服務需求滿足
- 服務可近性
- 增進專業能力
- 服務滿意度提升

影響力

- 穩定顱顏家庭
- 納入特殊照護的育兒政策

發展藍圖

成為特殊兒家庭的支持與後盾



未來1-3年

培訓30位喘息服務員提供顛顏新生兒家庭到宅喘息服務

未來3-5年

1. 持續累積實務經驗
2. 結合學術進行相關研究發表

第6年起~

倡議相關政策，擴大服務範圍，幫助更多特殊兒家庭



財團法人

羅慧夫顱顏基金會

Noordhoff craniofacial foundation

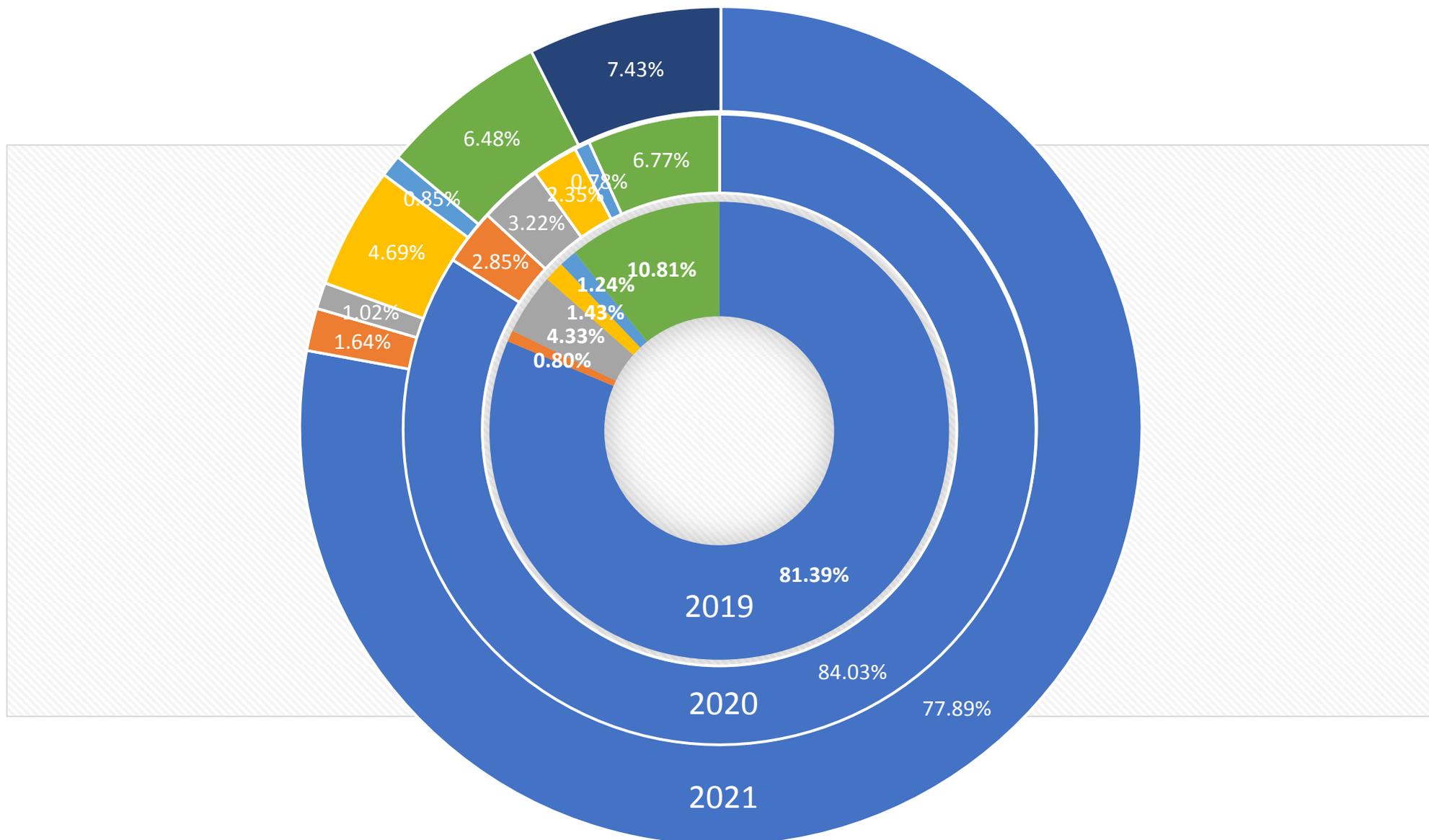
用愛彌補

資源使用情況

3年支出12,735,488元

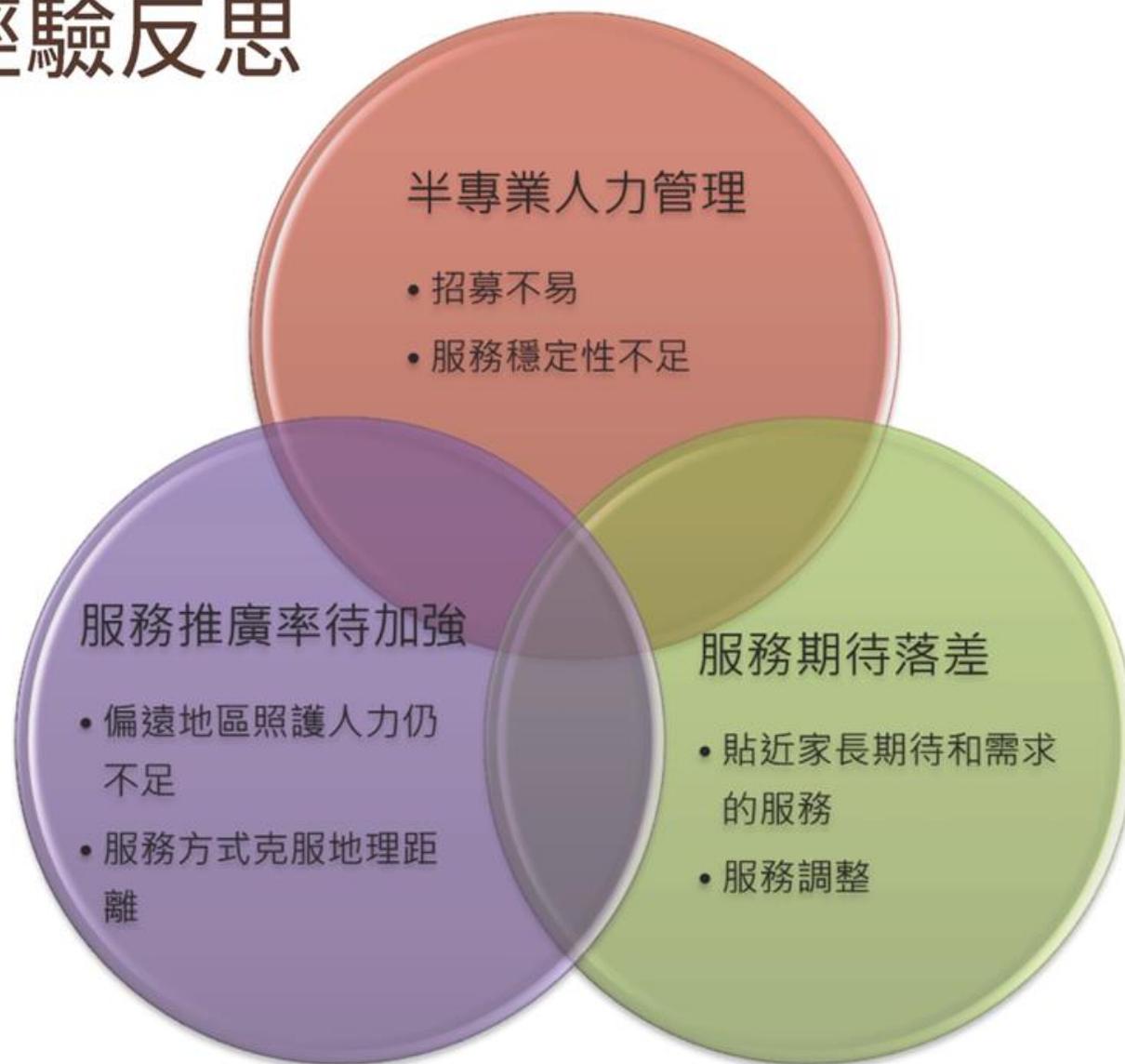
以服務人力薪資支出為大宗
投注督導和訓練資源

項目	2019	2020	去年比1 (2020/2019)	2021	去年比2 2021/2020
專業人力薪資	2,557,958	4,219,339	164.9%	3,560,982	84.4%
照護員薪資	25,200	143,325	568.8%	74,922	52.3%
培訓課程	135,992	161,801	119.0%	46,413	28.7%
專業督導	44,800	117,760	262.9%	214,400	182.1%
線上媒合平台	39,058	39,058	100.0%	39,058	100.0%
行政管理費用	339,674	339,674	100.0%	339,674	100.0%
成效評估研究	0	0	-	296,400	-
合計	3,142,682	5,020,957	160%	4,571,849	91%



■ 專業人力薪資
 ■ 照護員薪資
 ■ 培訓課程
 ■ 專業督導
 ■ 線上媒合平台
 ■ 成效評估研究
 ■ 行政管理費用

不如預期的經驗反思
服務調整





財團法人
羅慧夫顱顏基金會

成功的關鍵原因

整合資源與服務

服務系統數位化

強化支持與連結



顛顏新生兒全人服務

延續性、一條龍的整合性協助

懷孕諮詢

新生兒通報暨
諮詢服務
新生兒禮袋贈送

喘息到宅服務
鼻模贈送
生活補助

新手父母團體



財團法人
羅慧夫顱顏基金會
Noordhoff craniofacial foundation

簽到系統
v5.9.15

志工區

- 得福志工
- 小耳志工
- 故事志工

志工簽到

志工服務紀錄

照護員區

照護員簽到

照護員服務紀錄

照護員簽到

服務開始時間

2022/3/22 14:48

服務項目

- 喘息照護
- 照護員團督

照護員簽到

喘息照護紀錄

被服務者姓名

服務開始

2021/4/28 15:19

服務結束時間

2021/4/28 14:49

服務時數(以半小時為單位)

-0.5

津貼

-175

服務人數(含新生兒)

服務對象

- 案母
- 案父
- 案祖母
- 案祖父
- 案外祖母
- 案外祖父
- 新生兒
- 其他

服務地點

- 被服務者家裡
- 其他地點

本次服務提供

1.心理社會適應經驗分享

- 病症接納問題
- 照顧情緒紓解問題
- 其他家人接納問題
- 擔心他人異樣眼光及嘲笑問題
- 其他

2.相關照顧協助及醫療資訊提供

- 餵食問題
- 口蓋板教學
- 唇鼻術前照顧-鼻模配戴
- 唇鼻術前照顧-膠帶黏貼
- 唇鼻術後照顧-術後照顧
- 唇鼻術後照顧-鼻模配戴
- 唇鼻術後照顧-疤痕照顧及按摩
- 唇裂術前照顧
- 唇裂術後照顧

3其他服務提供

學習心得

備註

紀錄暫存

紀錄送出

★ 我的最愛

📄 瀏覽

Report1

主資料夾 > Report1

編頁報表 (8)

1A總名單

2A志工服務紀錄總表

2B照護員服務紀錄總表

3B照護員服務統計表

4A志工-請款單報表v3(含費用大寫)

4B照護員-請款單報表(含費用大寫)

★ 我的最愛

📄 瀏覽

主資料夾 > Report1 > 2B照護員服務紀錄總表

日期起 2022/3/1

日期迄 2022/3/22

所屬分會 TP台北總會

2B照護員服務總表

總計(範圍從) 03/01 至 03/22 為止

服務序號	所屬分會	姓名	志工類別	服務項目	時間起	時間迄	工作時數	津貼	服務地點	服務地點備註	服務對象姓名
320	TP台北總會	顏善	喘息服務照護員	喘息照護	2022/3/19 上午 09:53:00	2022/3/2 下午 12:00:00	2.00	700.00	被服務者家裡		辰
318	TP台北總會	顏善	喘息服務照護員	喘息照護	2022/3/2 上午 10:00:00	2022/3/2 下午 12:00:00	2.00	700.00	被服務者家裡		鳴



財團法人
羅慧夫顱顏基金會

經費以外的補助

服務
多元發展

人員培力
與支持

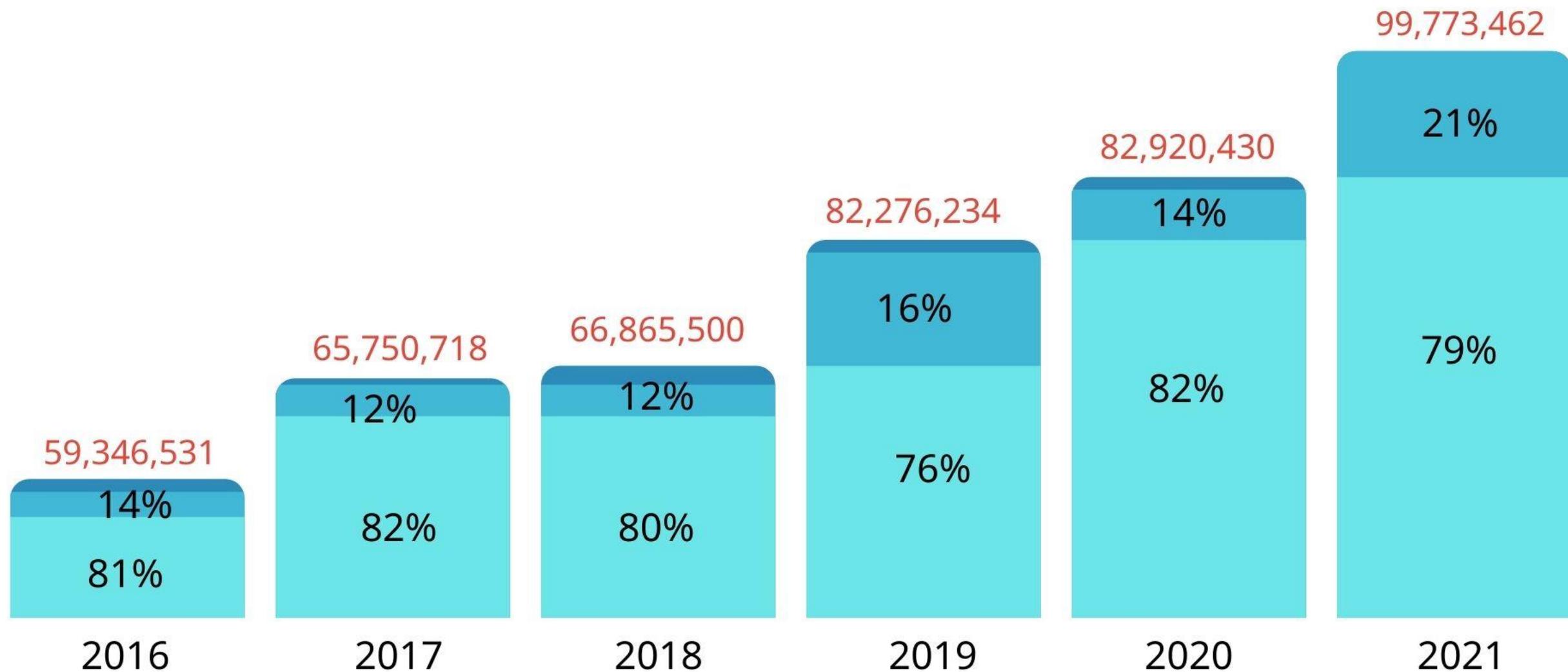
提升服務
能見度

促進網絡
合作交流



專業服務獲社會大眾認同支持、捐款成長

■ 大眾捐款 ■ 企業 ■ 政府



募款提升策略

定位清楚

確認目標族群，吸引目標族群的注意力，才有機會將募款訴求帶到目標族群的眼前

強力宣傳

透過各種宣傳管道，包含網路與實體管道，加強目標族群的印象



合宜定價

分析捐款資料，找出合適的募款定價，搭配吸睛且結合ncf精神的捐款禮，進而觸發捐款行為發生

打動人心的故事

NCF不走悲情路線，但透過感人的影片，引領民眾感受個案的生命故事，進而接受邀請成為捐款人

受惠傳善獎挹注業務推進 人力流動適才適任

Step One
招募與訓練



Step Three
绩效管理與激勵

Step Two
目標管理與督導



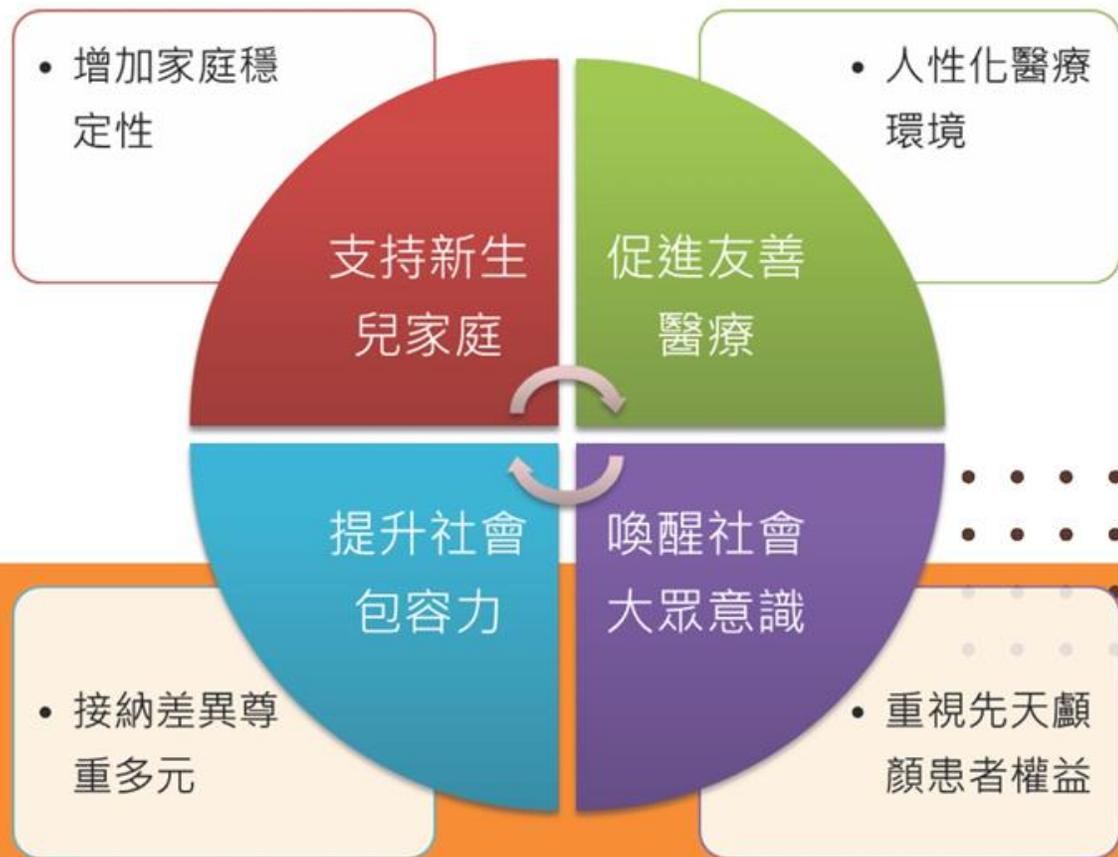
年度平均離職率
近3年平均離職率達9.26%



落實人力資源管理
人才選育留用的制度建置，讓合適的人提供服務，並用團隊運作方式，凝聚工作共識



對社會影響力的改變





補助前後差異

服務資源

- 從分散到整合
- 連續性的全人服務

服務人力

- 從單打獨鬥到團隊合作
- 服務網絡擴展與合作

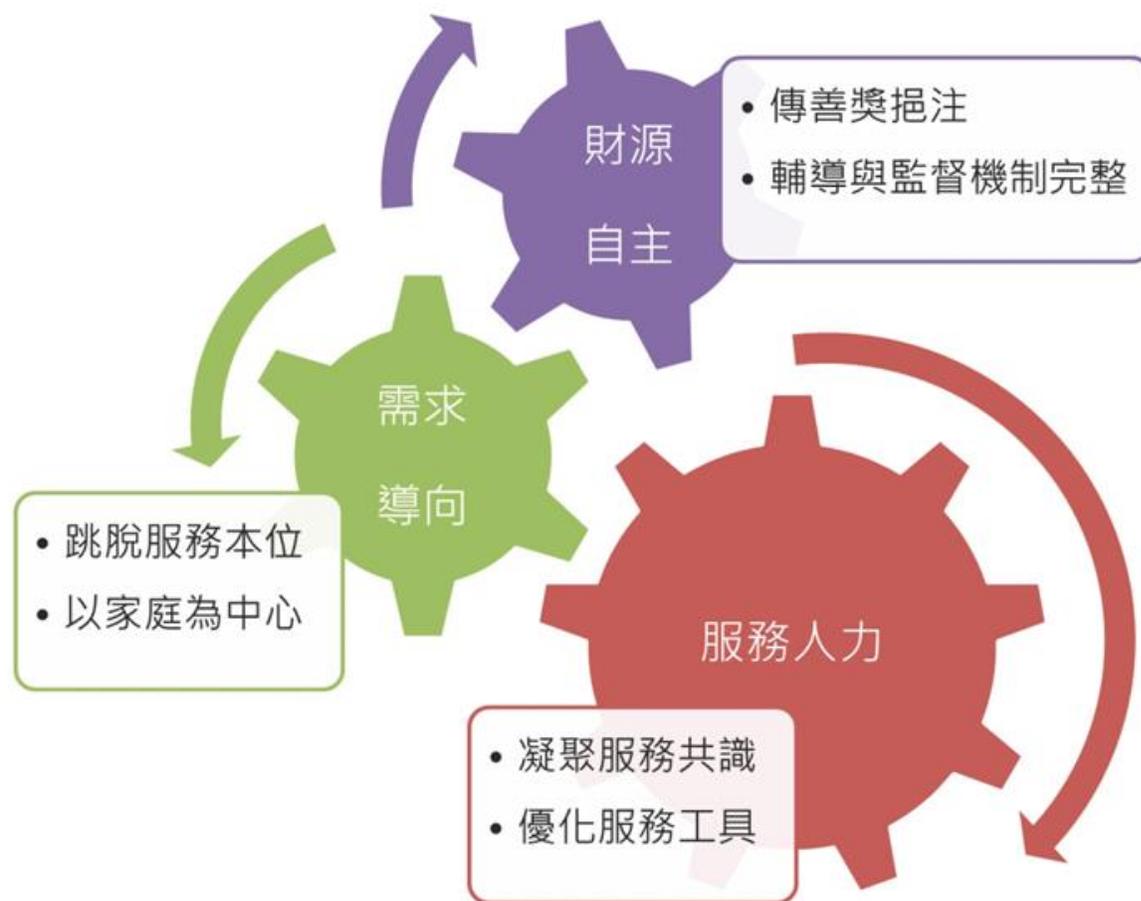
社會責信

- 小眾與特殊族群特性
- 服務宣廣與能見度提升



財團法人
羅慧夫顱顏基金會

實務建議及服務展望



延續與創新

落實新生兒一條龍服務

從懷孕諮詢、新生兒通報暨諮詢、喘息到宅及家庭支持團體一條龍服務持續落實與延續

拓展服務觸點

增加婦產科、月子中心等顛顏新生兒服務觸點
運用新生兒禮袋或鼻模贈送資源

需求導向服務

持續從服務中掌握新生兒家庭需求，以此為基礎發展服務



財團法人
羅慧夫顱顏基金會

分享完畢、謝謝聆聽

