

傳善獎報告書

機構名稱：財團法人雅文兒童聽語語文教基金會
計畫名稱：聽見愛 微聽損兒家庭服務及宣導教育方案
執行期間：2018 年-2020 年

1 補助前

1.1 機構當時概況

本會自 2015 年至 2017 年 12 月，統計服務微聽損兒家庭主動尋求本會服務之個案數占所有聽損兒的比例依序為 126 案(占所有個案數 37%)、148 案(占所有個案數 38.6%)、134 案(占所有個案數 55%)、152 案(占所有個案數 57%)，顯示此族群的服務需求逐年增加。

統計 2015 年進入聽語課程為 39 案(占所有個案數 28%)；2016 年進入聽語課程為 48 案(占所有個案數 29%)；2017 年進入聽語課程為 76 案(占所有個案數 25%)，顯示雖有服務需求，但家庭安排課程服務比例偏低。進一步分析此族群面臨的問題、需求及資源需求，如下：

1.1.1 服務對象及面臨的問題

對象	問題
0-12 歲微聽損兒	<ol style="list-style-type: none"> 1. 聽不清楚：無助聽輔具/未配戴合適助聽輔具 2. 表達不清晰：長期聽不好所致 3. 人際溝通不良：因易誤解而干擾/避免互動 4. 心理健康狀況不佳：負面標籤傷害損兒自信
微聽損兒家庭	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接收到的醫療建議不一 2. 不瞭解助聽器配戴與選配 3. 無法判別及選擇後續療育 4. 家庭衍生情緒調適困難與衝突 5. 缺乏聽損相關早療與福利資源
嬰幼兒及耳科醫療從業人員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 婦產科對聽損優生衛教的提供不足 2. 小兒科少關注小兒聽力及保健相關需求 3. 耳科缺乏對於微聽損的醫療建議欠缺共識
社會大眾	<ol style="list-style-type: none"> 1. 誤解會講話即代表聽力正常 2. 誤將聽不清的表現歸因為不專心或愛搗蛋的特質 3. 對聽損兒有不聰明或常常雞同鴨講的能力疑慮 4. 避免與聽損兒互動

1.1.2 服務需求

對象	服務需求
微聽損兒與家庭	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整合性的團隊評估 2. 心理諮商 3. 家庭扶助 4. 聽能管理 5. 聽覺口語訓練課程
相關醫療單位及從業人員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 結構化及便於提供的微聽損服務簡章和衛教資料 2. 微聽損衛教研習交流
社會大眾	<ol style="list-style-type: none"> 1. 微聽損認識推廣 2. 友善溝通環境體驗與推動

1.1.3 資源需求：增加與培訓專業人力，以調整與深化既有服務

1.2 機構許下的願景

項目	第一年	第二年	第三年
影響力	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 潛在微聽損者正視微聽損並採取就醫行動 ➢ 社會大眾獲得正確的微聽損認知 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 微聽損醫療衛教服務系統形成 ➢ 微聽損友善之體驗在支持受助個案校園迴響率達七成 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 串連聽力損失網絡成為聽損早療整合性服務提供者 ➢ 兒童聽力保健的推手
行政管理	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 建構微聽損服務之專業人員培訓及督導機制 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 微聽損兒及家庭評估及服務資訊系統啟用 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 聽損兒及家庭評估及服務資訊系統啟用
專業成長	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 建構微聽損專業知識教育系統擴散達400人 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 優化微聽損個案服務應用 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 以個案及家庭為核心推深聽損早療專業至社區服務領域 ➢ 從聽損診斷介入成長至兒童聽力保健和聽力損失的預防

2 補助中

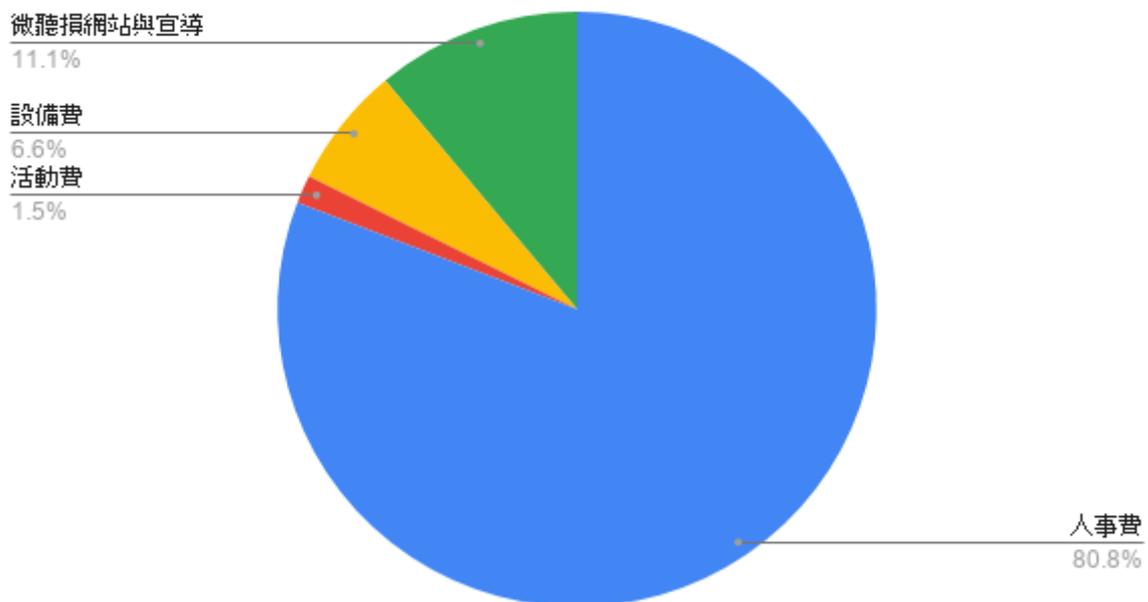
2.1 三年來機構資源的運用與執行

2.1.1 經費的使用比例與狀況

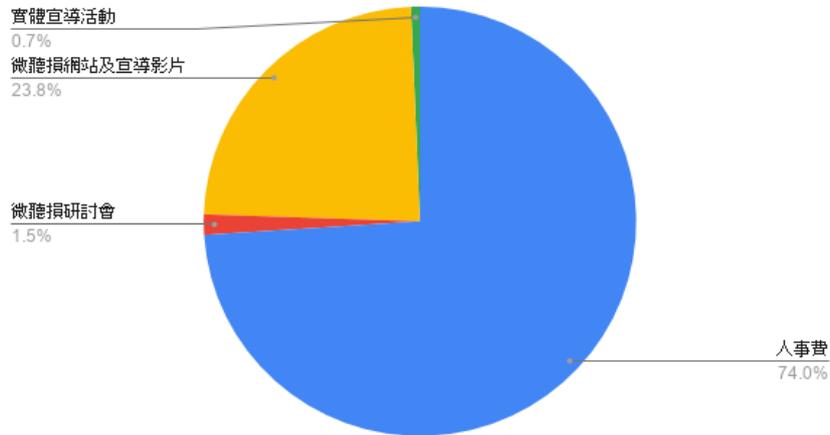
補助經費中以人事費 81% 占最大比例，微聽損族群占所有聽損人口中最多且存在不同面向的需求，需專業人力投入，滿足其需求；第二高的經費為建置微聽損網站占 11%，連續 3 年更新網站內容，滿足使用對象之需求；第三為設備費占 7%，更新部份電腦、視訊及錄影設備等，讓工作人力便於工作、討論及提供良好的服務品質。活動費用支出最少，占比為 1%，主要為合作單位提供相關場地及人力等資源。

2018-2020 總經費		
項目		金額
人事費		9,700,152
活動費	講師費/住宿費/交通費/雜費	139,097
	教學教具/電訪費	44,878
設備費	視訊設備	375,501
	電腦相關設備費	114,024
	錄影設備及檔案存放硬碟費	300,000
微聽損網站與宣導	網站建置費	1,299,810
	宣導活動費	26,538
總金額		12,000,000

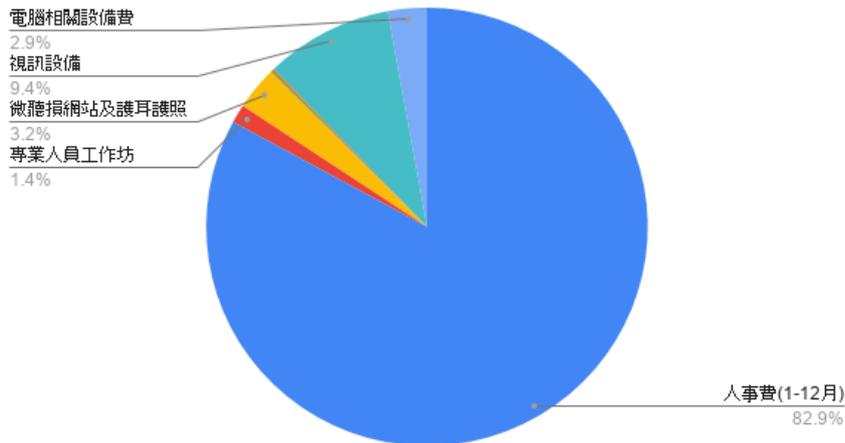
2018-2020年各項經費的使用狀況與比率



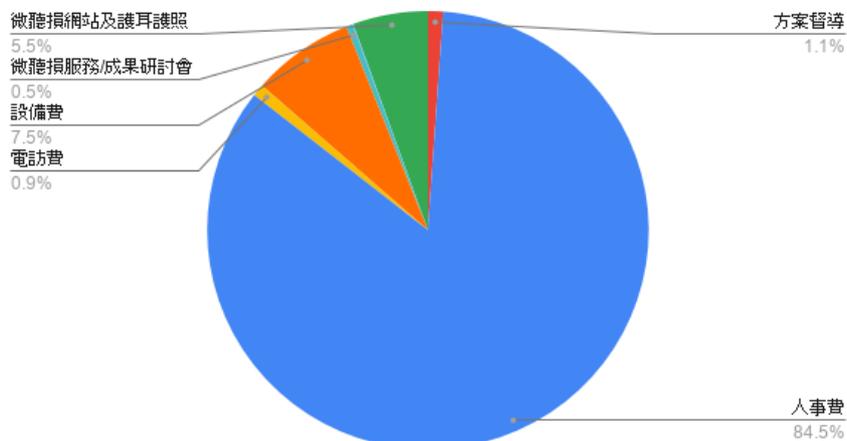
2018年各項經費的使用狀況與比率



2019年各項經費的使用狀況與比率



2020年各項經費的使用狀況與比率



2.1.2 執行成果

2.1.2.1 個案服務

微聽損個案服務達成率 172%；聽力諮詢門診達成率 102%；聽語諮詢門診達成率 136%；微聽損講座場次達成 93%戶數達成率 87%。個案服務量成效超乎預期。

服務	社工服務	聽能管理服務	聽覺口語服務
總案量	948 案 取消 675 案	933 案	290 案
服務項目	<ol style="list-style-type: none"> 1. 家庭服務 10,288 案次 2. 福利資源 2,709 案次 3. 聽語評估與入課準備 248 案次 4. 聽力相關服務 708 案次 5. 微聽損家長講座：28 場次 298 戶 408 人參加 6. 另外因應肺炎疫情，提供線上影片課程，32 戶觀看並填寫問卷 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 聽檢/面談諮詢/電話諮詢，共計 1,289 案次 2. 微聽損聽力諮詢門診 153 案 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 聽覺口語課程 179 案 2. 已結案 42 案 3. 轉長程 70 案 4. 微聽損聽語諮詢門診 68 案
家長回饋摘要	<ol style="list-style-type: none"> 1. 更加認識微聽損 2. 了解未來可以如何幫助孩子 3. 原來微聽損帶上助聽器和聽常孩子，學習上還是有差別的 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 100%回饋提供聽力相關資料，有幫助 2. 100%回饋聽力的疑惑，有獲得解答 3. 100%回饋諮詢內容，清楚詳細 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 100%回饋提供微聽損兒日常生活中觀察或評估孩子的各項表現，有幫助 2. 100%認同專業人員提供的建議

2.1.2.2 醫療連結

連續三年的專業人員研習活動，活動參與率高，也開始主動轉介與討論個案。

年度	2018 年	2019 年	2020 年
研討會/研習	微聽損研討會 共 4 場 316 人	醫療專業人員會談技巧研習 2 場 107 人	微聽損服務成果研討會 共 1 場 101 人
達成率	場次達成率 100% 達成率 79%	場次達成 100% 人數達成 107%	場次達成 100% 人數達成率 101%
參與者回饋摘要	<ol style="list-style-type: none"> 1. 78%的參與者回饋願意推廣微聽損的就醫和保健觀念，達成 104% 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 傳神的描繪出不同類型家長的樣貌，且提供面對的方法，收穫多多!! 2. 理解家長(庭)的心境，感 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 81%回饋研討會內容有助於臨床工作的進行 2. 54%有意願成為微

年度	2018 年	2019 年	2020 年
	2. 有 48%的參與者有意願成為與本會合作為諮詢或轉介的單位，目標達成 96%	受其內心的想法、先傾聽，做到專業支持(包括情緒)建議好的方向和作為	聽損兒的友善夥伴

2.1.2.3 教育宣導

2019 年開始展開教育宣導，教師研習互動與討論多，入班宣導促使師生對聽損生更多的認識，因 2020 年疫情關係，入校宣導達成率低。

年度	2019 年	2019-2020 年	2020 年
研討會/研習	教師知能研習 共 4 場 293 人	入班宣導 共 33 班 971 人	校園宣導 共 3 校 319 人
達成率	場次達成 100% 人數達成率 183%	達成率 82.5%	入校宣導達成 25% 人數達成 18%
教師回饋摘要	1. 瞭解微聽損兒的困境，專業人員給予有效策略及建議！謝謝講者的分享～ 2. 很清楚且具體的分享，以及透過許多實例的分享，可以更加感受以及注意關注	1. 更清楚微聽損的孩子症狀反應注意事項 2. 對比較小的小朋友其實助聽器還是很陌生，要比較久的時間才會認得，但課程內容很棒，幼兒也很喜歡	1. 能利用影片來引導他幼兒，此舉相當棒，能更引導其和聽損兒之間相處的模式，學習尊重與包容 2. 藉由簡單的短片讓孩子認識"微聽損"也讓孩子知道自自己的耳朵是否有不適

2.1.2.4 專業研究

透過研究更認識微聽損族群的就醫與生活現況，反思服務的調整，以符合需求；原追蹤微聽損個案語言發展、學校融合、親職壓力等，了解個案及其家庭狀況，與研究員討論後，將計畫調整為長期性追蹤，較能深入了解影響療育成效的關鍵因素。

年度	研究項目	達成率
2019-2020 年	微聽損的就醫與生活適應探索，於 2020/10/13 研討會發表	達成率 100%
	微聽損個案聽語療育介入長期性研究	達成率 70%

2.1.2.5 社會倡導

微聽損網站設計符合使用者需求且搭配互動遊戲，增加使用率；護耳護照皆獲得政府單位合作意願，因現實考量推動受阻；第一年宣導形式無法確認成效，改以校園宣導方式。

年度	2018 年	2019 年	2020 年
微聽損網站	建置微聽損網站，網站瀏覽量：486,109 人次	擴充微聽損宣導網站內容，網站瀏覽量：617,536 人次	新增護耳大挑戰遊戲總人次 8,792，微聽損網站瀏覽

年度	2018 年	2019 年	2020 年
	達成率：81%	達成率：618%	量：497,578 人次 達成率：124%
護耳護照	接洽新北市衛生局，取得合作意願	因新北市衛生局人力不足暫緩合作	接洽宜蘭縣衛生局，肺炎疫情暫緩
宣導	以兒童聲音科普營方式、桌遊體驗遊戲形式推廣，亦另向 268 所國小推廣桌遊體驗，以認識聽損者及同理溝通困境，共計 13,296 位學生參與，網路桌遊體驗共計 13 人。	校園宣導	校園宣導

2.2 失敗或不如預期的項目、學到及改善之處

2.2.1 失敗或不如預期的項目

面向	失敗或不如預期的項目
個案服務	1. 微聽損家長積極處遇或介入的動力普遍不足 2. 肺炎疫情中斷微聽損家長講座/家長成長團體
醫療連結	1. 專業人員建議不一，家長無所適從
教育宣導	1. 肺炎疫情中斷校園宣導，宣導受益人數不如預期 2. 校園宣導媒材未能細分年齡層，宣導深度有限
專業研究	1. 研究對象多以是曾經或現在接受雅文服務者的經驗，無法擴及到外部之狀況
社會倡議	1. 護耳護照：新北市人力不足及宜蘭縣因肺炎疫情暫緩合作 2. 網路桌遊體驗未獲關注，參予人數過少

2.2.2 學到及改善之處

藉由多元服務滿足需求，提升介入動力及微聽損意識；透過傳遞專業知能，提升意識及服務共識；分享研究結果，增加對微聽損族群的認識。

面向	改善之處
個案服務	1. 調整變形服務，如 2019 年起新增聯合諮詢門診 2. 拍攝家長心路歷程影片及邀請家長擔任志工，經驗分享 3. 建置微聽損家長 Line 群組，提供即時性的服務 4. 因應肺炎疫情，提供線上影片講座，確保資訊傳遞
醫療連結	1. 2018 年微聽損研討會，增加對微聽損族群的認識 2. 2019 年專業人員會談技巧研習，強化同理與溝通 3. 2020 年微聽損服務成果研討會，知識與研究傳承
教育宣導	1. 發展「微聽損警示量表」，指引家長或教師發覺潛在微聽損個案，及早接受聽語專業介入

面向	改善之處
	2. 設計多元化教育宣導媒材，擴及學前及學齡對象，營造友善溝通互動環境
專業研究	1. 探索台灣微聽損個案的就醫與生活適應，供第一線療育人員認識微聽損族群，提供適切服務 2. 使用不同標準化語言相關測驗工具，了解從 0 到 6 歲微聽損兒童語言發展狀況，研究結果回饋家長，以利掌握介入的時機；另了解微聽損親職壓力，回饋第一線社工提供處遇
社會倡議	1. 2018 年的網路桌遊體驗，改以校園宣導方式提升學生認識聽損者及同理溝通困境 2. 持續編修護耳護照，預計 2021 年於微聽損網站上架，搭配受邀相關參與公部門會議，適時洽談合作機會

2.3 成功的項目及關鍵因素

因專案理念符合服務對象之需求，故能在短時間之內順利推動專案，並有效解決個案面臨的困境。

面向	關鍵因素	成功項目
個案服務	服務模式多元與彈性，逐步提升家長意識與動力	1. 微聽損諮詢門診，有充裕時間回應家長的需求與疑惑 2. 家長經驗分享影片與支持服務，加速家長介入的決心 3. 指導家長教學觀察與評估策略，加速個案學習成效 4. 線上講座，促使家長第一時間了解微聽損資訊
醫療連結	成功喚起醫療人員對微聽損族群的服務意識，增加轉介率	1. 透過為期 3 年的研習與研討會，建立第一線醫療夥伴微聽損家庭服務網絡，並加速家長介入動力 2. 藉由台灣微聽損個案服務的經驗與研究分享，促使第一線專業人員更了解對象並提供適切建議
教育宣導	主動走入校園推廣微聽損知識，讓師生獲得正確觀念	1. 讓學生們認識微聽損族群，學會保護自身聽力的方法及重要性，進而喚起對微聽損族群的關懷
專業研究	展開本土化微聽損研究，讓專業者深入了解服務對象，也讓政府掌握數據以利政策調整	1. 透過本土化微聽損研究，了解東西方為聽損族群差異化，同理服務對象及調整服務方向 2. 促進衛福部及教育部針對微聽損族群修訂法規及訂定明確的補助作業辦法
社會倡議	傳遞的訊息淺顯易懂，貼近家長及專業者的需求	1. 微聽損網站資訊易讀且操作容易，增加使用者的意願 2. 搭配設計護耳專區及互動遊戲，吸引社會大眾點閱，建立耳朵保健概念

3 補助後

3.1 相較前三年的願景，機構創新、成長及茁壯的地方

3.1.1 啟動新的服務模式：

- 3.1.1.1 微聽損聽力及聽語諮詢門診
- 3.1.1.2 創立 LINE 服務方式
- 3.1.1.3 提供線上微聽損課程影片
- 3.1.1.4 建置微聽損網站
- 3.1.1.5 主動連結醫院辦理微聽損研討會…等

3.1.2 累積三年服務微聽損的經驗，能迅速掌握個案及家庭面臨的問題，快速滿足其需求

3.1.3 深入連結醫療團隊，讓專業人員對微聽損服務更聚焦

3.2 傳善獎對機構的影響

3.2.1 傳善獎補助方式給予機構極大的自主規劃空間，讓本會依微聽損個案服務需求，增列專責人員編制，細緻發展微聽損服務策略與擴散知識

3.2.2 協助拍攝之簡介影片，讓社會大眾與公私單位認識雅文基金會的服務，認同本會為微聽損專家，增加參與政府對微聽損政策制定的話語權及主動邀請本會專業人員擔任微聽損相關議題講師

3.2.3 提供定期督導，陪伴專業夥伴成長，再加上服務微聽損家庭的經驗累積，快速掌握服務對象需求

3.2.4 得到傳善獎的經費挹注，是對本會服務理念的肯定與支持，讓第一線夥伴感受到工作內容是極具意義與價值的。三年來，專責人員皆無異動，且於專案結束後，仍願意留在本會繼續服務

3.2.5 累積三年的服務，獲得各界認可，於成果發表會當日號召各領域團隊進行誓師，為未來微聽損服務開展新的里程碑

3.3 募款及穩定

3.3.1 專業服務獲社會大眾認同支持，在捐款上反映了成長趨勢

年度 \ 收入佔比	企業	民間組織	社會大眾
2020	43%	9%	49%
2019	41%	12%	47%
2018	58%	8%	34%
2017	50%	8%	41%
2016	50%	9%	42%
2015	63%	4%	32%

3.3.2 受惠傳善獎經費揖助，業務得以有序推進，人員流動狀況穩定

年度	2015	2016	2017	2018	2019	2020
離職率	22.55%	15.46%	18.87%	20.39%	17.76%	16.67%

3.4 機構對社會的影響

面向	成功項目
微聽損族群	<ol style="list-style-type: none"> 1. 家長重視孩子微聽損狀況，服務之個案量增加，包含聽語課程介入 2. 家長願意讓孩子使用相關資源與評估，包含合適的輔具配戴 3. 大齡個案對於處理微聽損的態度轉為正向積極
醫療單位	<ol style="list-style-type: none"> 1. 得到醫療人員對微聽損的重視及個案轉介量增加 2. 醫療人員主動與本會專業團隊討論微聽損個案服務現況 3. 積極參與本會研討會及課程，並回饋有助於實務工作的推進
教育體系	<ol style="list-style-type: none"> 1. 願意與本會合作於該縣市推廣微聽損知識與教學 2. 開放及歡迎本會入校，向學童宣導微聽損主題 3. 主動轉介疑似微聽損個案
政府單位	<ol style="list-style-type: none"> 1. 邀請本會參與政府單側聽損納入身心障礙資格之相關會議，及促進修訂聽力障礙之身心障礙鑑定辦法 2. 經倡議，教育部主動制定可讓單側聽損學生申請聽障教育輔具之作業辦法 3. 本會推動之護耳護照，理念獲宜蘭縣政府支持
民間單位	<ol style="list-style-type: none"> 1. 聽覺輔具販售廠商主動提供微聽損輔具折扣與補助 2. 早療單位邀請本會擔任教育訓練講師，並媒合個案接受微聽損服務

3.5 給後續機構的建議

- 3.5.1 貼近服務對象的需求，避免單以專業者的角度定義問題
- 3.5.2 放大服務的格局，要考慮服務的短中長程目標與計畫，讓其脈絡有延續性
- 3.5.3 突破盲點才能持續往成功道路邁進，即使服務過程不順利，也應不斷思考新策略，尋求突破
- 3.5.4 運用經費聘任專業督導，時時檢視服務方向是否偏離。遇到瓶頸時，亦可透過督導看到問題與限制，適時跳出服務框架，尋求解決之道
- 3.5.5 隨時與傳善窗口保持聯繫，讓對方即時掌握受助單位的服務動向