

臺南市政府獨居老人關懷服務計畫

110.12.05 修正

一、目的：

近年來，由於少子化等社會現象，本市高齡人口比例有逐年增加之趨勢，現已超過高齡社會之標準，對於年長者之關懷與人身安全保護，已是目前政策發展之重要議題。為使獨居長者於社區內能獲得安全之生活環境與完善之社會支持照顧網絡，並藉由提供獨居長者相關補充性、支持性之服務，落實在地老化，特訂定本服務計畫。

二、依據：依老人福利法第 3 條、第 8 條及第 17 條規定辦理。

三、主辦單位：臺南市政府社會局(以下簡稱本局)

四、承辦單位：本府民政局、衛生局、警察局、消防局及各區公所等相關公部門

五、協辦單位：各社區關懷據點、民間慈善或社福團體等

六、服務對象：凡年滿 65 歲以上，實際居住本市且非居住於機構，經評估並符合以下任一獨居老人定義者：

(一)有單獨居住之事實，且無直系血親卑親屬居住本市者。

(二)有配偶或其他同住者，符合下列狀況，且無直系血親卑親屬居住本市者，列入獨居人口：

1. 同住者均缺乏生活自理能力或均無照顧能力。

2. 同住者均 65 歲以上之老人。

(三)其他經社會局或各區公所訪視評估需列冊關懷之老人。

七、服務分工及實施項目：

(一) 相關服務方式與分工內容詳見獨居老人關懷服務流程圖(附件 1)及獨居老人關懷服務分工表(附件 2)。

(二) 實施項目：

1. e 化資料：

由區公所每季全面普查本市年滿 65 歲以上符合獨居老人者，依獨居老人危機評估表(附件 3)將相關資料列冊建檔，並將名冊提供認養單位，

俾利關懷訪視所需。

2. 個案服務：

依照獨居老人危機程度及其不同需求，定期提供電話問安、關懷訪視、健康狀況評估、居家環境整理或健康促進活動等服務，並依獨居老人電話問安服務表(附件 4)、獨居老人關懷訪視服務表(附件 5)作成紀錄。

3. 轉介機制：

- (1) 社會福利資源轉介(如送餐服務、居家服務、在宅緊急救援連線服務、預防走失愛心手鍊、經濟扶助等福利服務)。
- (2) 特殊個案轉介老人保護、社會福利服務中心等單位服務。
- (3) 以上轉介皆須依獨居老人案件轉介通報表(附件 6)作成紀錄。

4. 督導機制：

- (1) 落實區公所每季全面普查本市年滿 65 歲以上獨居老人資料，並妥善保管相關獨居長者服務紀錄。
- (2) 透過區公所里幹事、鄰里長、關懷據點及認養單位，主動聯繫獨居老人提供服務，並鼓勵老人發揮潛能，自助助人，強化獨居老人的支持系統。
- (3) 每年至少舉辦 1 次獨居老人業務聯繫會議，透過協力關懷獨居老人單位的互動建立共識，形成明確服務目標，並解決工作上遭遇的難題。
- (4) 每年由各區公所將當年度獨居老人服務資料、相關紀錄及佐證文件，送府核備建檔。

八、獨居老人危機分級評估指標

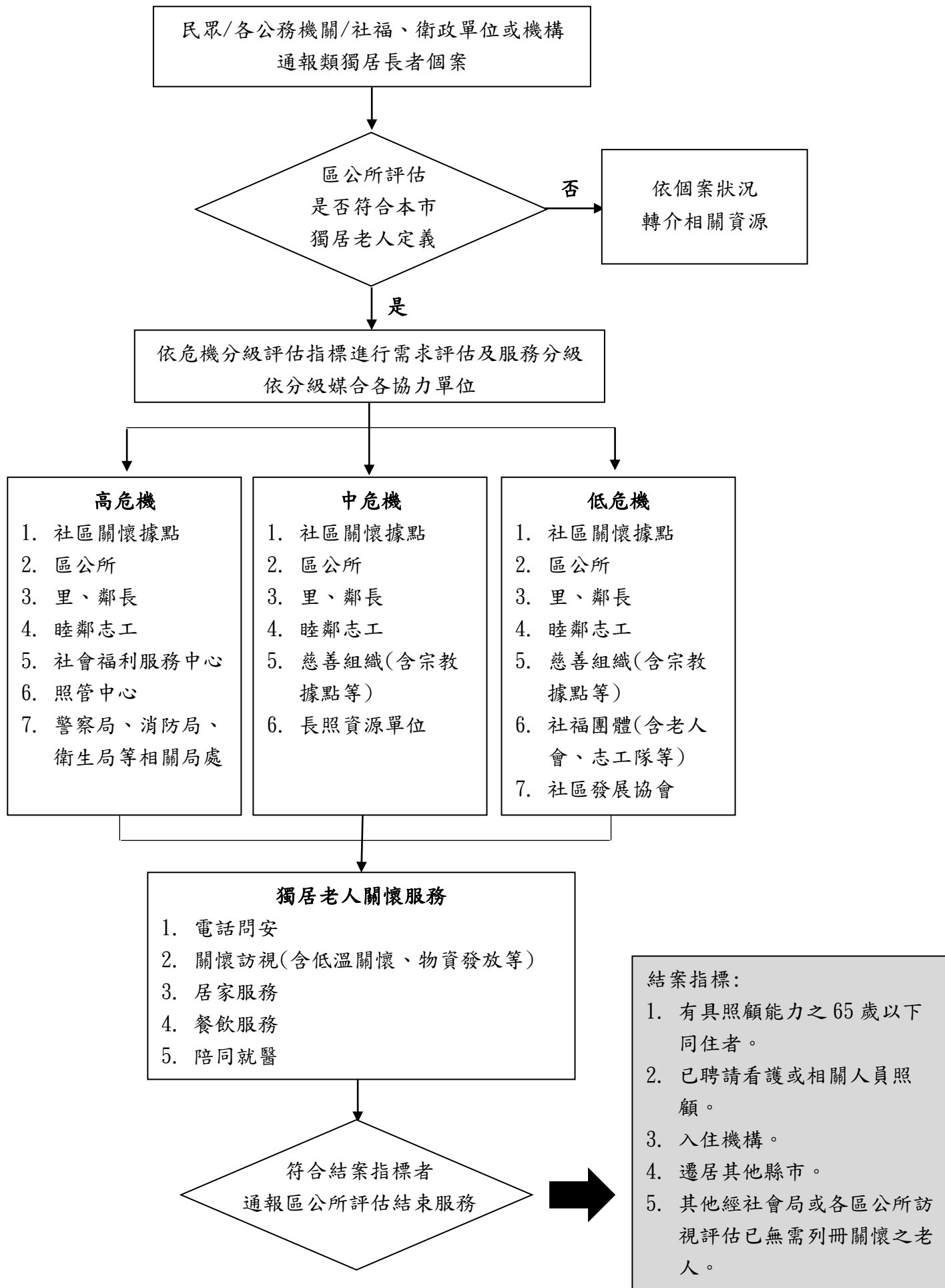
級別	狀況（擇一）	服務目標	服務/因應方式
高 危 機	經評估有迫切性問題： 1. 生命安全： (1) 對自身或他人有生命安全及傷害之行為，如自殺、自殘、攻擊他人等。 (2) 身體機能急劇惡化，如急性疾病、拒絕就醫等。 2. 重大壓力事件及危機事件，如重要他人死亡、重大天災等。 3. 其他經評估有迫切性問題需介入處理。	1. 處理個案迫切性問題。(如生命、身體安全) 2. 提昇個案因應問題能力。(如重大壓力及危機事件)	1. 警察局、消防局：若個案有生命身體之危難請立即通報「119」送醫治療。 2. 衛生局：若個案有自傷傷人情形請通報衛生局協助。 3. 社會局：個案遭受重大壓力及危機事件，經評估有迫切性問題需介入處理者，請通報社會局介入協助。
中 危 機	經評估無急迫性問題，但須社工員計畫性介入，如家庭問題、經濟問題、照顧問題等。	1. 提升個案因應問題能力。 2. 緩解個案經濟需求，維持生活品質。 3. 改善個案之社會環境，如鄰里關係、家庭關係、促進社會參與等。	請通報社會局介入協助。
低 危 機	經評估，狀況穩定需持續追蹤者。	支持獨居老人在地老化，確定個案與資源維持穩定連結。	請依服務分工，持續服務。
備 註	需考量案主「生命安全」與「最佳權益」，選擇最合適的等級服務個案。		

九、預期效益：

- (一) 實現在地人服務在地人之理念。
- (二) 針對獨居老人依其需求評估情形，提供不同程度之關懷服務。
- (三) 落實預防照顧普及化，建立社區照顧支持系統。
- (四) 透過定期聯繫會議，交換服務心得與資訊，並集眾人之智解決工作困境，以達完善服務目標。

十、本計畫奉核後依相關規定辦理並依需要得予修正之。

臺南市獨居老人關懷服務流程圖



臺南市獨居老人關懷服務分工表

單位	工作內容
社會局	<ol style="list-style-type: none"> 1. 獨居老人資料建檔列管。 2. 提供獨居老人諮詢輔導、社會救助、緊急救援系統、中低收入老人改善住宅設施補助等事項。 3. 結合民間團體及志願服務資源，提供獨居老人電話問安暨關懷訪視、家務清潔及物資發放等服務。 4. 運用本市社區照顧關懷據點志工關懷訪視各轄區獨居老人，每月提供至少 1 次關懷訪視，並協助通報獨居老人需求，如輔具、交通接送、居家復健、居家護理等，轉介照顧管理中心提供服務。 5. 結合居家服務單位及送餐單位，關懷訪視獨居老人個案。 6. 培訓年輕老人加入睦鄰志工，主動關懷獨居老人，展現社區互相關懷的精神。 7. 獨居老人若有疑似被疏忽、遺棄之情形，連結老人保護機制提供保護與緊急安置。 8. 辦理獨居老人業務聯繫會報。
民政局 及 各區公所	<ol style="list-style-type: none"> 1. 督促各區公所落實獨老關懷服務，於節慶期間協助連結民間資源辦理關懷活動。 2. 區公所每季全面普查轄區內獨居老人，辦理老人戶籍之清查，由里長、里幹事訪視評估列冊獨居老人，並受理通報等事項，每月提供獨居老人電話問安暨關懷訪視。 3. 獨居老人轄區若無社區關懷據點時，由里幹事、里長、鄰長暨志工關懷認養各行政轄區獨居老人。 4. 於春節前夕，發動替代役等資源至獨居老人家中協助家務清潔。 5. 獨居老人死亡而無遺屬與遺產者，由區公所辦理葬埋。
警察局	<ol style="list-style-type: none"> 1. 警勤區員警平日利用勤區查察勤務機會，探視關懷勤區內獨居老人，有需要實協助社會救助通報。 2. 春安期間並加強關懷轄內中低收入獨居老人及弱勢群族，以維護安全。
消防局	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強獨居老人居家安全檢測並關懷訪視。 2. 受理緊急報案並提供緊急救護處置。
衛生局	<ol style="list-style-type: none"> 1. 結合藥師公會，由藥師至獨居老人家中指導用藥安全。 2. 獨居老人罹患精神疾病（疑似精神疾病），出現疑似精神症狀干擾導致自傷傷人或有自傷傷人之虞，依據精神衛生法第 32 條緊急護送就醫要件，可立即撥打 110、119 或與衛生局聯絡，共同護送至指定精神醫療機構。

臺南市 區獨居老人危機評估表

評估日期： 年 月 日

獨居老人基本資料	姓名		身分證字號	
	出生年月日		聯絡電話/手機	
	聯絡地址			
	居住狀況	<input type="checkbox"/> 有單獨居住之事實，且無直系血親卑親屬居住本市。 <input type="checkbox"/> 有配偶或其他同住者，且無直系血親卑親屬居住本市。 <input type="checkbox"/> 同住者均缺乏生活自理能力或均無照顧能力 (姓名：_____；年齡：_____歲；關係：_____)。 <input type="checkbox"/> 同住者均 65 歲以上之老人。 <input type="checkbox"/> 其他(請說明)：		
子女狀況及聯絡人	<input type="checkbox"/> 無子女 主要聯絡人，姓名：_____；關係：_____； 電話：_____；地址：_____ <input type="checkbox"/> 有子女，共_____名 聯絡人姓名：_____；電話：_____； 地址：_____			
評估內容				
物質面 經濟	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	1. 現有收入或補助不足以支應維持基本生存。		
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	2. 住家環境髒亂或有潛在危險，亟待協助。		
生理面	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	3. 罹患多重慢性疾病，致嚴重影響生活品質。		
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	4. 最近一個月氣色、體重有異於常態重大變化或常跌倒。		
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	5. 最近一個月常掛急診(含非預約門診)或有住院紀錄。		
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	6. 有嚴重失智傾向致無法自理生活。		
社會面	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	7. 無親友或與鄰居互動不佳。		
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	8. 近期與子女無聯繫達一年以上，致行為異於往常。		
心理面	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	9. 近六個月內有強烈厭世意念且有自殺傾向。		
	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	10. 罹患精神疾病致影響生活，例如憂鬱症。		

評估結果

- 高危機個案（回答“有”情形佔含5題以上或項次3.4.5.6.8.9回答“有”），建議轉介警、衛、社政相關單位介入協助，不定時(每週至少2次)持續關懷。
- 中危機個案（回答“有”情形佔含4題以上），建議通報社會局媒合資源，提供服務，每週至少訪視1次。
- 低危機個案（回答“有”情形佔含3題以下），建議依服務分工，每月至少電訪1次。

評估人員/職稱：

臺南市獨居老人電話問安服務表

NO:

姓名		性別		年齡		危機程度	<input type="checkbox"/> 低危機 <input type="checkbox"/> 中危機 <input type="checkbox"/> 高危機	
地址						電話		
電話問安紀錄								
時間	接聽情形	口頭表達	健康情況	生活狀況	親友互動	精神狀況	總評	問安人員簽名
月 日 時 時 至 分 分	<input type="checkbox"/> 親自接聽 <input type="checkbox"/> 親友接聽 <input type="checkbox"/> 無人接聽 <input type="checkbox"/> 電話故障 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 表達清晰 <input type="checkbox"/> 表達尚可 <input type="checkbox"/> 口語不清 <input type="checkbox"/> 無法表達 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 健康良好 <input type="checkbox"/> 稍有病痛 <input type="checkbox"/> 按時用藥 <input type="checkbox"/> 定期門診 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 三餐定時 <input type="checkbox"/> 餐不定時 <input type="checkbox"/> 參與活動 <input type="checkbox"/> 極少外出 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 常有互動 <input type="checkbox"/> 偶有互動 <input type="checkbox"/> 很少互動 <input type="checkbox"/> 從不互動 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 精神愉快 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 精神不佳 <input type="checkbox"/> 輕生念頭 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不好 <input type="checkbox"/> 其他	
月 日 時 時 至 分 分	<input type="checkbox"/> 親自接聽 <input type="checkbox"/> 親友接聽 <input type="checkbox"/> 無人接聽 <input type="checkbox"/> 電話故障 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 表達清晰 <input type="checkbox"/> 表達尚可 <input type="checkbox"/> 口語不清 <input type="checkbox"/> 無法表達 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 健康良好 <input type="checkbox"/> 稍有病痛 <input type="checkbox"/> 按時用藥 <input type="checkbox"/> 定期門診 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 三餐定時 <input type="checkbox"/> 餐不定時 <input type="checkbox"/> 參與活動 <input type="checkbox"/> 極少外出 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 常有互動 <input type="checkbox"/> 偶有互動 <input type="checkbox"/> 很少互動 <input type="checkbox"/> 從不互動 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 精神愉快 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 精神不佳 <input type="checkbox"/> 輕生念頭 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不好 <input type="checkbox"/> 其他	
月 日 時 時 至 分 分	<input type="checkbox"/> 親自接聽 <input type="checkbox"/> 親友接聽 <input type="checkbox"/> 無人接聽 <input type="checkbox"/> 電話故障 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 表達清晰 <input type="checkbox"/> 表達尚可 <input type="checkbox"/> 口語不清 <input type="checkbox"/> 無法表達 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 健康良好 <input type="checkbox"/> 稍有病痛 <input type="checkbox"/> 按時用藥 <input type="checkbox"/> 定期門診 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 三餐定時 <input type="checkbox"/> 餐不定時 <input type="checkbox"/> 參與活動 <input type="checkbox"/> 極少外出 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 常有互動 <input type="checkbox"/> 偶有互動 <input type="checkbox"/> 很少互動 <input type="checkbox"/> 從不互動 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 精神愉快 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 精神不佳 <input type="checkbox"/> 輕生念頭 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不好 <input type="checkbox"/> 其他	
月 日 時 時 至 分 分	<input type="checkbox"/> 親自接聽 <input type="checkbox"/> 親友接聽 <input type="checkbox"/> 無人接聽 <input type="checkbox"/> 電話故障 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 表達清晰 <input type="checkbox"/> 表達尚可 <input type="checkbox"/> 口語不清 <input type="checkbox"/> 無法表達 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 健康良好 <input type="checkbox"/> 稍有病痛 <input type="checkbox"/> 按時用藥 <input type="checkbox"/> 定期門診 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 三餐定時 <input type="checkbox"/> 餐不定時 <input type="checkbox"/> 參與活動 <input type="checkbox"/> 極少外出 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 常有互動 <input type="checkbox"/> 偶有互動 <input type="checkbox"/> 很少互動 <input type="checkbox"/> 從不互動 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 精神愉快 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 精神不佳 <input type="checkbox"/> 輕生念頭 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不好 <input type="checkbox"/> 其他	
月 日 時 時 至 分 分	<input type="checkbox"/> 親自接聽 <input type="checkbox"/> 親友接聽 <input type="checkbox"/> 無人接聽 <input type="checkbox"/> 電話故障 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 表達清晰 <input type="checkbox"/> 表達尚可 <input type="checkbox"/> 口語不清 <input type="checkbox"/> 無法表達 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 健康良好 <input type="checkbox"/> 稍有病痛 <input type="checkbox"/> 按時用藥 <input type="checkbox"/> 定期門診 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 三餐定時 <input type="checkbox"/> 餐不定時 <input type="checkbox"/> 參與活動 <input type="checkbox"/> 極少外出 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 常有互動 <input type="checkbox"/> 偶有互動 <input type="checkbox"/> 很少互動 <input type="checkbox"/> 從不互動 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 精神愉快 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 精神不佳 <input type="checkbox"/> 輕生念頭 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不好 <input type="checkbox"/> 其他	

臺南市獨居老人關懷訪視服務表

NO:

姓名		性別		年齡		危機程度	<input type="checkbox"/> 低危機	<input type="checkbox"/> 中危機	<input type="checkbox"/> 高危機
地址								電話	
關懷訪視紀錄									
時間	居家環境	健康狀況			提供服務			訪視者簽名	
月 日 時 分	<input type="checkbox"/> 整潔乾淨 <input type="checkbox"/> 零亂 <input type="checkbox"/> 骯髒 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 健康 <input type="checkbox"/> 身體不佳 <input type="checkbox"/> 其他_____			<input type="checkbox"/> 協助就醫 <input type="checkbox"/> 居家服務 <input type="checkbox"/> 送餐服務 <input type="checkbox"/> 緊急救援系統 <input type="checkbox"/> 愛心手鍊 <input type="checkbox"/> 媒合物資				
	備註								
月 日 時 分	<input type="checkbox"/> 整潔乾淨 <input type="checkbox"/> 零亂 <input type="checkbox"/> 骯髒 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 健康 <input type="checkbox"/> 身體不佳 <input type="checkbox"/> 其他_____			<input type="checkbox"/> 協助就醫 <input type="checkbox"/> 居家服務 <input type="checkbox"/> 送餐服務 <input type="checkbox"/> 緊急救援系統 <input type="checkbox"/> 愛心手鍊 <input type="checkbox"/> 媒合物資				
	備註								
月 日 時 分	<input type="checkbox"/> 整潔乾淨 <input type="checkbox"/> 零亂 <input type="checkbox"/> 骯髒 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 健康 <input type="checkbox"/> 身體不佳 <input type="checkbox"/> 其他_____			<input type="checkbox"/> 協助就醫 <input type="checkbox"/> 居家服務 <input type="checkbox"/> 送餐服務 <input type="checkbox"/> 緊急救援系統 <input type="checkbox"/> 愛心手鍊 <input type="checkbox"/> 媒合物資				
	備註								
月 日 時 分	<input type="checkbox"/> 整潔乾淨 <input type="checkbox"/> 零亂 <input type="checkbox"/> 骯髒 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 健康 <input type="checkbox"/> 身體不佳 <input type="checkbox"/> 其他_____			<input type="checkbox"/> 協助就醫 <input type="checkbox"/> 居家服務 <input type="checkbox"/> 送餐服務 <input type="checkbox"/> 緊急救援系統 <input type="checkbox"/> 愛心手鍊 <input type="checkbox"/> 媒合物資				
	備註								

獨居老人案件轉介通報表

NO:

姓名		性別		年齡		身分證字號	
危機程度	<input type="checkbox"/> 低危機 <input type="checkbox"/> 中危機 <input type="checkbox"/> 高危機					聯絡電話	
詳細地址							
轉介時間	健康狀況			案情摘要/轉介原因			
月 日 時 分	<input type="checkbox"/> 尚稱健康生活可自理 <input type="checkbox"/> 罹患慢性疾病，生活仍可自理 <input type="checkbox"/> 罹患慢性疾病，部分生活需他人協助 <input type="checkbox"/> 長期臥病在床 <input type="checkbox"/> 失智老人 <input type="checkbox"/> 其他(如:ADL 量表、意外傷害等)			<input type="checkbox"/> 家庭面： <input type="checkbox"/> 經濟面： <input type="checkbox"/> 社會面： <input type="checkbox"/> 心理面： <input type="checkbox"/> 其他：			
建議事項							
轉介單位			承辦人 職稱姓名/ 連絡電話			單位長官：	
轉介時間	民國 年 月 日						
受理(評估)單位	單位名稱		回覆人 職稱姓名/ 連絡電話			單位長官：	
	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不受理。 原因：						
回覆時間	民國 年 月 日						