

新竹縣政府 114 年獨居老人關懷訪視電話問安補助計畫

114 年 1 月 16 日奉核定

壹、依據:老人福利法第 16、17 條。

貳、目的

為提升列冊獨居老人的生活品質，減緩獨居老人孤獨感，以公私部門協力方式，結合民間單位志工人力與資源，提供獨居老人電話問安與關懷訪視等服務，使獨居老人獲得身、心、靈之關懷，並享有尊嚴、有價值之老年生活。

參、主辦單位：

新竹縣政府社會處(下稱本府社會處)。

肆、受補助單位：

合法設立之財團法人或人民團體。

伍、辦理時間：自 114 年 1 月 1 日至 114 年 12 月 31 日止。

陸、服務區域：新竹縣(下稱本縣)轄內。

柒、服務對象：年滿 65 歲且實際居住於本縣社區住宅內，且有以下情形之一者：

一、獨自居住。

二、夫妻同住。

三、同住者(無照顧能力、無民法上照顧義務、無照顧契約關係者)無法提供實質照顧者。

四、經本府社會處評估需列冊關懷之老人。

捌、計畫內容及執行方式：

一、平日期間：

(一)依本府提供之獨居老人名冊，提供電話問安與關懷訪視服務。

表 1 風險等級評估表

風險等級	評估指標	服務頻率
高風險	1. 領有身心障礙證明。 2. 沒有配偶、子女、手足、支持系統。 3. 生活自理有困難無人協助。 4. 居住所偏僻沒有鄰居、安全住所。 5. 自殺意念	1. 每月2次電話問安。 2. 每個月至少1次關懷訪視。
中風險	1. 領有中低收入老人生活津貼。 2. 使用居家服務。 3. 使用緊急救援服務。	1. 每月2次電話問安。 2. 每2個月至少1次關懷訪視。
低風險	1. 身體健康或健康管理良好(穩定就醫、服藥)。 2. 自理生活功能佳。 3. 使用社區據點、日照中心。	1. 每月2次電話問安。 2. 每3個月至少1次關懷訪視。
拒絕服務者	1. 高風險等級仍予以列冊。 2. 中、低風險等級，留置名單定期電話追蹤。	高風險等級每月電話問安1次，中、低風險每3個月電話追蹤1次。

(二)志工需於服務之同時填寫電話問安及到宅訪視紀錄表，並在

服務提供過程中，得視案主之狀況，隨時調整所提供之服務內容。

(三)加強獨居老人關懷服務項目

為強化獨居老人關懷服務，且考量獨居老人需求多元且具差異性，增加如「陪同就醫」、「陪同外出」、「居家健康促進」、「安全協助」、「巡視服務」及「代購」等服務項目，經本府結合民間單位進行服務需求評估後，由志工單位提供服務，為避免資源濫用及與長照需求重疊，若長者有長照服務需求則協助轉介長照服務進入。

表 2 加強獨居老人關懷服務項目表

服務項目	服務內容	補助標準(元)	備註
關懷訪視	到宅訪視	150	
陪同就醫	協助掛號、領藥、醫囑告知	300	2小時起/次
陪同外出	陪同散步、購物	150	月/2次上限
居家健康促進	增強體能、增加社會參與(帶領長者健康操、手指操、桌遊活動)	200	1小時起/次
安全協助	換燈泡、換水龍頭	150	
巡視服務	安全巡視	150	月/5次上限
代購物品	代買民生用品	150	
其他	其他經核定之需求		

(四)志工教育訓練

針對志工需具備關懷訪視之技巧、紀錄填寫說明及其他服務相關所需知能，提供志工教育訓練課程，並請服務之志工參加教

育訓練。

二、低溫/高溫特報期間：

當中央氣象局發布攝氏 10 度以下低溫特報，以及發布攝氏 38 度以上高溫特報，基於獨居老人之生活安全考量，亦可利用「電話問安」與「關懷訪視」，加強對獨居老人的關懷服務，及鼓勵安裝緊急救援系統，以便掌握獨居長者的狀況。

發布低溫特報時，視需要提供必要的保暖物品，協助獨居老人檢視居家用電安全、告知熱水器正確使用方法；發布高溫特報時，提醒注意水分補充，避免中午高溫時段外出，如必須於室外活動，建議採必要防曬及防護措施。

三、天然災害預防及宣導：

如有颱風、大雨特報等，志工先行「電話關懷」，並提醒人身安全。

四、春節期間：

(一)結合居家服務、送餐服務及獨居老人關懷訪視服務單位，全面訪查轄內獨居老人於春節期間所需服務需求，俾利於春節期間提供必要之協助。

(二)春節期間結合民間團體，提供年菜予弱勢獨居老人。

玖、申請方式：

一、申請單位於 114 年 1 月 20 日前，檢附以下文件報本府社會處核辦

申請文件不齊全之單位於接獲通知之次日起 7 日內補正。

(一)單位申請表。

(二)單位服務計畫書(含單位志工名冊、經費分析表)。

(三)個資保密切結書。

(四)立案證書影本。

(五)法人登記影本(非法人免附)。

(六)單位帳戶存摺影本。

二、申請單位將計畫報本府社會處後，本府社會處依該計畫內容之詳實性進行審查；如符合規定者，函知申請單位核定結果。

拾、補助項目及標準：

一、行政費用：

補助志工服務單位執行電話問安、影印費等行政管理費用，每案每月 50 元；如遇拒絕服務者，其分級為中、低風險仍需每 3 個月電話追蹤，給予年度行政費 200 元(最後一期申請費用)。

二、關懷支持服務費用：

(一)依照表 2 加強獨居老人關懷服務項目表，依實際服務需求提供服務。經志工服務單位審核有需求，核銷時檢附「加強關懷服務內控核銷表」，核實支付費用。

(二)核銷時檢附文件如下：

1. 請款收據。

2. 請領核銷服務個案名冊。

3. 新竹縣獨居老人電話關懷紀錄表。
4. 新竹縣獨居老人到宅訪視關懷紀錄表。
5. 加強關懷服務內控核銷表(有申請加強關懷服務項目時檢附)。
6. 新竹縣獨居老人關懷支持服務費用請領表。
7. 帳戶封面存摺影本。

拾壹、行政管理與督導

- 一、志工服務單位認領服務區域獨居長輩應安排志工進行基礎電話問安及關懷訪視服務。
- 二、安排服務獨居老人的志工接受本府社會處辦理之教育訓練。
- 三、配合本府委託單位進行不定期服務紀錄督導及抽查，至少每半年進行一次，經查該單位未確實辦理，除該案經費不予補助，亦將追回該案當年度已補助款項，並作成紀錄，作為單位新年度申請之審查考量依據。
- 四、於規定時間內辦理核銷請領補助費用。

114 年 5 月 15 日前請領 1 至 4 月補助費用，9 月 15 日前請領 5 至 8 月補助費用，115 年 1 月 5 日前請領 9 至 12 月補助費用。

拾貳、經費來源：

114 年度公益彩券盈餘分配基金-老人綜合福利-會費、捐助、分攤、照護、救濟與交流活動費-捐助、補助與獎助-捐助國內團體項下及公務預算-社政業務-身心障礙及老人福利-獎補助費-其他補助及捐助項下支應。

拾參、經費分析：

項目	單位	數量	單價 (年)	總金額	備註
行政管理費	人	1,600	600	960,000	用於電話費、影印費 (由公益彩券盈餘分配-老人綜合福利-會費、捐助、分攤、照護、救濟與交流活動費-捐助、補助與獎助-捐助國內團體項下支應。)
強化獨居老人關懷服務費用	人	1,600	1,500	2,400,000	由公務預算-社政業務-身心障礙及老人福利-獎補助費-其他補助及捐助項下支應。
合計	3,360,000 元整				

拾肆、計畫效益：

- 一、藉由提供服務，可增加老人在心理安全、情緒、社會支持、社會參與、健康自評、親友互動等方面有正向之成長，並減少獨居老人發生意外之機率並增進其居家之安全。
- 二、 提升獨居老人關懷量能，預計受益人數從 860 人提升至 1,600 人。

拾伍、本計畫如有未盡事宜依中央實際核定經費，得隨時修訂之。