

## 112 年度新竹縣獨居老人關懷訪視電話問安補助計畫

### 壹、前言

本計畫之主要對象以本縣年滿 65 歲以上之獨居老人為主，獨居老人範圍為實質獨居或僅與配偶同住，其中一人年滿 65 歲，另一人無照顧能力，或二人均無照顧能力者，或經縣政府訪視評估需列冊關懷之老人，由各鄉鎮市公所每季調查乙次且列冊之獨居老人為主。

志工針對風險等級分別提供不同頻率的訪視服務，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。

為提升列冊獨居老人的生活品質，確保獨居老人生命安全，期以公私部門協力方式，運用志工人力與相關人員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。

### 貳、目的

- 一、建立完善的關懷服務輸送系統，運用志工提供獨居長者支持性的服務，使獨居長者獲得妥善、周全之社會照顧及網絡支持。

二、透過預防工作的理念，提供預防性、關懷性的工作，以維護老人基本生活權利，藉此達到老人獨立自主、積極參與社區，落實在地老化，享有尊嚴的老年生活。

**參、主辦單位：**

新竹縣政府社會處

**肆、受補助單位：**

以推展各項社會服務為宗旨且非以營利為目的之立案財團法人及人民團體。

伍、辦理時間：自 112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日止。

陸、服務區域：新竹縣 13 鄉鎮。

柒、服務對象：年滿 65 歲實際居住於新竹縣，無直系血親卑親屬或直系血親

卑親屬未居住於本縣，且有以下情形之一者：

一、獨自居住。

二、65 歲以上夫妻同住。

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)本計畫志工先進行獨居老人電話問安服務，由本府提供名

冊，將獨居老人依風險程度之不同分為三級：

表 1 風險等級評估表

風險等級	評估指標	服務頻率
高風險	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 高齡90歲以上</li> <li>2. 領有身心障礙證明</li> <li>3. 沒有配偶、子女、手足、持系統</li> <li>4. 生活自理有困難無人協助</li> <li>5. 居住所偏僻沒有鄰居、安全住所</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每月2次電話問安</li> <li>2. 每個月至少1次關懷訪視。</li> <li>3. 每6個月重新評估1次</li> </ol>
中風險	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 80-89歲</li> <li>2. 領有中低收入老人生活津貼</li> <li>3. 使用居家服務</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每月2次電話問安</li> <li>2. 每2個月至少1次關懷訪視。</li> <li>3. 每6個月重新評估1次</li> </ol>
低風險	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 65-79歲</li> <li>2. 身體健康或健康管理良好(穩定就醫、服藥)</li> <li>3. 自理生活功能佳</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每月2次電話問安</li> <li>2. 每3個月至少1次關懷訪視。</li> <li>3. 每6個月重新評估1次</li> </ol>
拒絕服務者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 高風險等級仍予以列冊。</li> <li>2. 中、低風險等級，留置名單定期電話追蹤。</li> </ol>	<p>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。</p>

志工需於服務之同時填寫電話問安及到宅訪視記錄表，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，如遇氣象局發佈低溫特報，志工需將獨居老人之需求程度提升為

高風險，俾利隨時掌握獨居老人之狀況。

## (二)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	100	
陪同就醫	協助掛號、領藥、醫囑告知	300	
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	小時
安全協助	換燈泡、換水龍頭	150	
巡視服務	安全巡視	100	月/5次上限
代購物品	代買民生用品	150	月/次
其他	其他經核定之需求		

## 二、低溫特報期間：

當中央氣象局發布 10 度以下低溫特報時，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，並視需要提供必要的保暖物品，另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及鼓勵安裝緊急救援系統，以便掌握獨居長者的狀況。

## 三、天然災害宣導、預防及處置工作：

- (一)平時建立獨居老人名冊，如有颱風、大雨特報等，先行「電話關懷」，並提醒人身安全。
- (二)將名冊提供給消防、警政單位，協助巡邏及預防工作。
- (三)於各鄉鎮建立收容安置場所，盡可能安置於當地就近之收容場所。
- (四)提供災民心理重建之各項服務：
  1. 福利服務
  2. 心理輔導
  3. 組織訓練
  4. 諮詢轉介服務
- (五)依新竹縣災害救助金發給作業要點，核定災害救助金。

#### 四、春節期間：

- (一)結合居家服務、送餐服務、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)春節期間結合居家服務單位，提供獨居老人持續性的服務。
- (三)春節期間結合民間團體提供年菜給予弱勢獨居老人。

#### 玖、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 600 元，並按季平均給予費用；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 1 次，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提供者，核銷時檢附「加強關懷服務內控核銷表」，核實支付費用，如特殊案例有以上需求服務時，經需評單位確認後，提供服務。
- (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。
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、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、 本府辦理志工教育訓練時，安排服務獨居老人的志工接受教育訓練。
- 三、 配合本府委託單位進行服務紀錄督導及抽查。
- 四、 請於規定時間內辦理核銷請領補助費用。

112年7月15日前請領第1季、第2季補助費用，10月15日前請領第3季補助費用，12月20日前請領第4季補助費用。

#### **拾壹、經費來源：**

本年度社家署採代收代付(新竹縣社會福利補助經費)補助本府經費、112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益彩券盈餘分配基金-老人綜合福利-其他-其他支出項下調整

支應。

#### 拾貳、經費分析：

項目	單位	數量	單價 (年)	總金額	備註
行政管理費	人	1,100	600	660,000	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	1,100	3,542	3,896,200	可勻支(由新竹縣社會福利補助經費專戶及公益彩券盈餘分配基金-老人綜合福利-其他項下支應。)
合計	4,556,200 元整				

#### 拾參、計畫效益：

- (一) 藉由服務的提供，可以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，並對於獨居老人減少其意外發生之次數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 760 人提升至 1,100 人。

拾肆、本計畫如有未盡事宜依中央實際核定經費，得隨時修訂之。