金門縣政府關懷獨居老人服務計畫

中華民國 109 年 10 月 5 日府社福字第 1090077009 號函發布
中華民國 111 年 11 月 4 日府社福字第 11100960721 號令修正
中華民國 113 年 3 月 22 日府社福字第 11300231831 號令修正
中華民國 115 年 3 月 20 日府社福字第 1150022154 號令修正
中華民國 115 年 9 月 4 日府社福字第 1150069656 號令修正

一、前言：

金門縣(以下簡稱本縣)65 歲以上老年人口數逐年增加，許多青壯年人口因求學、工作等因素大量外移其他縣市，獨居老年人口數逐年攀升。為加強照顧本縣列冊獨居老人，使其免於孤寂與生活危難，特結合相關單位資源提供適切協助與照顧，使其享有尊敬、安全、溫馨之社區生活環境。

二、依據：

老人福利法第 23 條、第 24 條、第 41 條至第 43 條及衛生福利部「115 年度擴大獨居老人服務實施計畫」。

三、目的：

為落實在地老化及對長者關懷，藉由提供獨居長者相關補充性、支持性之服務，使獨居之長者獲得妥善、周全之社會照顧及網絡支持，特訂定本服務計畫。

四、實施對象：

(一)65 歲以上老人、55 歲以上原住民，實際獨自居住於本縣且非居住於機構。

(二)65 歲以上老人有下列情形之一且經評估需關懷服務者，得視同前項之獨居老人：

1. 直系血親卑親屬未居住於本縣。
2. 同住配偶年滿 65 歲。
3. 同住者無照顧能力。

五、主辦單位：

金門縣政府社會處。

六、協辦單位：

金門縣政府民政處、金門縣各鄉(鎮)公所、本縣各社區發展協會、本縣各社區照顧關懷據點、緊急救援系統承接單位、金門縣警察局、金門縣消防局及金門縣衛生局、國軍退除役官兵輔導委員會金門縣榮民服務處、民間單位(財團法人華山社會福利基金會)。

七、實施內容：

(一)獨居老人數位作業平台：鄉（鎮）公所、社區照顧關懷據點及相關服務單位登打服務紀錄作為核銷依據；每季由鄉(鎮)公所定期彙整本縣獨居老人資料，相關資料列冊建檔。

(二)服務項目

1. 經評估家庭支持薄弱、社會參與程度低落，或資訊資源匱乏之服務對象，依其需求分為四級，提供下列服務：
   (1) 關懷服務(含關懷訪視、就醫協助、生活協助、資訊提供及轉介、其他相關之獨居老人服務)。
   (2) 電話問安。
   (3) 餐飲服務。
   (4) 緊急救援服務。
2. 於發生天然災害時，提供服務對象即時通知、防災撤離、緊急避難或所需物資等協助。

(三)轉介機制

1. 社會福利資源轉介(如送餐服務、居家服務、安裝緊急救援系統、申請預防走失愛心手鍊、經濟扶助等福利服務)。
2. 特殊個案轉介本縣家庭暴力暨性侵害防治中心及老人保護窗口等單位服務。

(四)服務項目紀錄

1. 獨居老人生活關懷表（如附件1)。
2. 獨居老人關懷服務紀錄表單（如附件2)。
3. 獨居老人電話問安服務紀錄表單（如附件3)。
4. 獨居老人餐飲服務紀錄表單（如附件4)。

(五)督導機制

1. 資料管理:每季由鄉(鎮)公所清查及更新獨居老人資料，掌握新增、異動及服務需求，並適時調整需求等級。
2. 服務督導：由縣府督導各鄉（鎮）公所、社區照顧關懷據

點及相關單位，依需求等級落實各項關懷服務，並強化長者鄰里支持系統。

3. 異常通報：發現失聯、跌倒、疾病、疏忽、虐待或其他危急情形時，應即通報相關單位，並追蹤後續處理情形。
4. 跨網絡協調：每半年召開聯繫會報，整合社政、民政、衛生、警政、消防及民間資源，共同處理服務議題。
5. 成效檢討：每年彙整服務執行及轉介情形，檢討服務成效，並依實際需求調整服務措施。

八、實施單位分工如下：

(一)金門縣政府民政處

1. 輔導村（里）長及村（里）幹事辦理獨居老人清查，俾便列冊管理。
2. 村（里）長及村（里）幹事於服務過程中，若遇原列冊獨居長者因故（辭世、離境等因素）改變獨居身分或新增列之獨居長者，應主動通報鄉（鎮）公所社會課更新異動名冊，俾便提供適切服務。
3. 每月提供年滿 65 歲以上單獨戶資料，以完備本縣社會福利資訊之個案資料及督導各村里幹事協助配合獨老訪查員完成訪查作業。

(二)金門縣各鄉(鎮)公所

1. 每季確實清查轄區內之獨居老人資料列冊建檔，應即確認其福利身分，按季報本府核備，落實關懷機制，以利提供相關服務及掌握服務使用情形。
2. 落實關懷訪視、電話問安及配合因應氣候變動之健康衝擊機制啟動提供相關服務。
3. 獨居老人死亡而無遺屬與遺產者，由鄉（鎮）公所辦理殮葬。
4. 針對即將年滿 65 歲民眾與家屬，統一由公所主動提供高齡福利及服務資訊，強化家屬與個人知悉相關資訊，並建立「獨居關懷預備機制」，於民眾生活型態改變時，可及早與公所聯繫接受評估並為自己預作安全措施之準備，並提升第一線服務人員、長者與家屬之風險辨識能力，主動連結相關福利資源。

(三)金門縣警察局

1. 警勤區員警平日即利用勤區查察勤務機會，經常探視關懷勤區內獨居老人，並依需求協助社會福利資源連結。
2. 春節重要節日應加強關懷轄內低(中低)收入獨居老人及弱勢群族，以維護安全。

(四)金門縣消防局

1. 協助獨居長者檢視居家用火、用電安全，並協助裝設住宅用火災警報器，以預防火警之發生，減少生命財產損失。
2. 於寒流來襲期間，加強宣導獨居長者防範一氧化碳中毒措施，及燃氣熱水器正確安裝使用方式，避免一氧化碳中毒。
3. 受理緊急報案及執行緊急救護相關勤務。

(五)金門縣衛生局

1. 獨居老人罹患或疑似精神疾病，依據精神衛生法第 48 條第 2 項規定警察機關或消防機關於執行職務時，發現疑似第 3 條第 1 項第 1 款所定狀態之人，有傷害他人或自己之虞者，經金門縣衛生局認有就醫必要時，除法律另有規定外，應即護送至就近適當醫療機構就醫。
2. 辦理健康促進活動，邀請獨居老人參加，實現在地人服務在地人理念。
3. 相關單位於服務中發現有獨居長者需要居家照顧、使用輔具、交通接送、專業服務等服務項目，轉介金門縣衛生局評估並提供後續服務。(居家復能及居家護理服務，需個案有家屬或照顧者可接受服務單位指導)

(六)金門縣政府社會處

1. 獨居老人資料建檔列管。
2. 提供獨居老人諮詢服務、緊急救援系統等相關社會福利措施。
3. 透過社區照顧關懷據點及相關社政志願服務資源，辦理關懷訪視、電話問安等服務。另因應氣候變動配合中央措施提供相關服務。
4. 獨居老人如有疑似被疏忽、遺棄或虐待之情形，應提供保護措施與緊急安置。
5. 推動鄰里守望相助，提供獨居長者關懷名冊資訊予各村里長，以利日常關懷，並鼓勵民眾能主動關懷周遭獨居長者，發揮「及早發現、即時通報、共同關懷」功能；對尚未接

受正式服務之長者，持續透過節慶關懷、社區活動及鄰里互動維持聯繫。

(七)衛生福利部金門醫院：針對來院就醫之獨居老人，視其需由提供協助，如陪同就醫，評估經濟補助等相關服務。

(八)國軍退除役官兵輔導委員會金門縣榮民服務處：提供轄內具有榮民身分之獨居老人相關福利服務。

(九)財團法人華山社會福利慈善事業基金會：提供轄內獨居老人相關福利服務。

九、訪視頻率：

依服務對象需求等級提供不同頻率之關懷訪視、電話問安、生活協助、就醫協助等服務，並得視服務對象實際狀況隨時調整服務需求等級。

(一)需求等級四：每月至少服務4次；其中關懷訪視至少2次。

(二)需求等級三：每月至少服務2次；其中關懷訪視至少1次。

(三)需求等級二：每月至少服務1次。

(四)需求等級一：每案每年以多元形式至少提供1次服務。

十、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。

附件 1

金門縣政府獨居老人生活關懷表

□本頁採系統登錄　　訪查時間:　　年　　月　　日　　時　　分

一、獨居老人資料			
姓名	□拒絕訪查	性別	□男 □女 □其他
出生年月日	年　　月　　日	身分證字號	
電話號碼		手機號碼	
Line ID	□無 □有:_____	緊急聯絡人	姓名(關係)：　　、電話:
戶籍地址	縣/市　　鄉/鎮/市/區　　村/里　　街/路　　段　　巷　　弄　　號　　樓		
居住地址	□與戶籍地址相同 □未住戶籍地(**請續填**)□居住地址不詳 □居住地址為:　縣/市　鄉/鎮/市/區　村/里　街/路　段　巷　弄　號　樓 □查無此人，說明:_____		
住宅類型	□電梯大樓 □有電梯公寓 □有電梯透天樓房 □無電梯公寓 □無電梯透天樓房 □平房 □其他：_____		
居住狀況	□與他人同住，同住情形:□同住者有照顧能力，同住者為_____(年齡：　歲)；□外籍移工(看護)同住 □1 人獨自居住；□同住配偶年滿 65 歲；□同住者無照顧能力，說明:(如身障者)_____		
教育程度	□不識字 □識字 □小學 □初(國)中 □高中(職) □專科 □大學 □研究所		
婚姻狀況	□有配偶或同居 □喪偶 □離婚或分居 □未婚 □其他：_____		
有無子女	□無 □存：兒子____人，女兒____人，任一子女是否跟您住在同一縣市?□否 □是		
身體狀況	1. 您覺得自己目前健康狀況如何？□很好 □還算好 □普通 □不太好 □很不好 2. 身高____公分。體重____公斤，近 3 個月體重□無改變 □減輕 1-3 公斤 □減輕 3 公斤以上 □增加 □不知道 3. 過去 3 個月食慾狀況如何? □嚴重食慾不佳 □中度食慾不佳 □無變化 4. 是否有下列疾病(**可複選**)：□心臟病 □中風 □高血壓 □糖尿病 □骨與關節疾病 □癌症:_____ □失智症 □其他:_____ □以上均無 5. 最近 3 個月是否有住院、手術，或到急診就醫? □否 □是(疾病: _____) 6. 是否重聽?□否 □是(**請續填**)，佩戴助聽器：□否 □是 7. 是否視力不好?□否 □是		
與親友互動(如：子女、手足)	□從未 □每月少於1次 □每個月1次 □每個月2-3次 □每周1次 □每周2-6次 □每天		
與鄰居互動	□從未 □每月少於1次 □每個月1次 □每個月2-3次 □每周1次 □每周2-6次 □每天		
最近三個月生活所遇到的困難	□無 □有(**請續填，可複選**) □三餐無法溫飽 □無人可協助就醫 □租屋困難 □最近記憶力不好 □外出交通不方便（例如缺乏公車或客運） □其他:_____		
最近三個月感到煩惱的事情	□無 □有(**請續填，可複選**) □自己受傷或疾病 □親人受傷或疾病 □親人離世 □自己經濟問題(如債務) □被詐騙 □子女、孫子女問題（如打擾生活、財務處理等）□其他：_____		
遇到困難時求助或商量對象	□無(**請續填，可複選**)：□沒發生過 □不想麻煩別人，都是自己想辦法 □找不到人可以協助 □其他：_____ □有(**請續填，可複選**)：□家人 □朋友 □鄰居 □社工 □村里長 □社區志工 □大廈管理員 □其他：_____		
日常生活訊息管道(如:健康、氣象、詐騙資訊)	(**可複選**)□電視 □報紙 □廣播 □網路 □村里長 □親友或鄰里 □社群媒體(如：Line、FB、IG) □其他：_____ □以上均無		
社會活動	**過去三個月實際參與活動(可複選)**：□工作 □擔任志工 □學習新事物 □四處旅遊 □健身運動 □參與宗教活動 □其他：_____ □以上均無 **目前特別想做的事(可複選)**：□工作 □擔任志工 □學習新事物 □四處旅遊 □健身運動 □參與宗教活動 □其他：_____ □以上均無		
居家安全	您在家中是否感到安全？□很安全 □大致安全 □有些不安全 □很不安全		
過去兩周心情	您是否覺得寂寞？□完全沒有 □只有幾天 □一半以上天數 □幾乎每天 您是否感覺情緒低落、沮喪或沒有希望？□完全沒有 □只有幾天 □一半以上天數 □幾乎每天 您是否感覺做事情失去興趣或樂趣？□完全沒有 □只有幾天 □一半以上天數 □幾乎每天 【註】只有幾天：1 至 6 天；一半以上天數：7 至 11 天；幾乎每天：12 至 14 天		
接受其他服務的意願	□無 □有(**請續填，可複選**) □參加社區據點 □關懷服務 □電話問安 □送餐服務 □安裝緊急救援裝置 □轉介: □長照 □身障 □其他服務，長者期待:_____		
二、觀察題(請訪查員就剛剛與受訪者談話所觀察到的情況，填寫下面題項)			
精神狀況	□在訪談過程中，長者有提到自殺意念 □無特殊情形		
自我照顧情形	□可以 □可以，但行動緩慢 □不可以(**請續填，可複選**) □需要別人幫助才能移動 □衣物不乾淨 □身上有異味(例如尿騷味) □使用器具(例如輪椅、拐杖)就可以自行移動 □其他：_____		
居家環境衛生與安全	**衛生問題(可複選)** □環境物品十分髒亂 □衣著不符季節 □食品雜置、蚊蠅蟑螂紛飛 □通風不良 □其他：_____ □以上均無 □無法觀察		
	安全問題(可複選) □電線裸露□照明設備不足(如夜起時)□未裝設住宅用火災警報器□多個電器同時使用一個插座 □熱水器安裝於室內，且不通風 □爐火(例如瓦斯爐、電熱器)周圍堆放可燃物 □出入動線囤積雜物 □其他:_____ □以上均無 □無法觀察		

三、特殊題項(橘色、黃色、綠色)勾選結果，由系統後台自動計算。

金門縣政府

壹、個人資料蒐集聲明暨同意書

一、 依據衛生福利部擴大獨居老人服務實施計畫辦理。

二、 取得您的個人資料，目的在於瞭解獨居老人的生活情形，並作為推動獨居老人相關政策之參考。

三、 本次蒐集、處理及利用您的個人資料，內容包括姓名、出生年月日、居住狀況、婚姻、家庭、聯絡方式、身體狀況、社會活動等，皆依個人資料保護法及相關法規辦理。

四、 為瞭解轄內獨居老人的生活情形，您同意配合衛生福利部擴大推動獨居老人服務相關政策，處理及使用您的個人資料。

五、 本聲明暨同意書如有未盡事宜，依個人資料保護法或其他相關法律之規定辦理。

六、 您瞭解此同意書符合個人資料保護法及相關法規之要求，具有書面同意衛生福利部及金門縣政府蒐集，並依政策執行時間所需處理及使用您個人資料之效果。

我已詳閱本同意書，□同意□不同意個人資料於上開範圍內使用。

貳、串聯健康資料的意願

我□同意□不同意將這份生活關懷表訪查結果，供國家型健康資料庫(如健保資料、長照資料等)分析使用，僅作為 115-116 年度獨居老人政策服務成效評估用途。

立書人：_____ (須本人簽名、蓋章或手印)

中華民國　　年　　月　　日

社政訪查人員受訪資訊保密同意書

立同意書人_____同意於參與金門縣辦理「擴大獨居老人服務計畫」期間，遵守以下事項：

一、 為維護公務機密及相關業務個人資料保護，對於參與獨居老人訪查作業期間接觸相關之個人秘密、隱私及持有之相關資料，負保密之責，不得無故洩露或公開。

二、 遵守「個人資料保護法」法令及各專業服務倫理規定，不私自蒐集任何資訊，不將上開資訊洩漏、複製、轉讓、再使用或交付第三人。

三、 如因違反相關法規所生之損害，本人願負法律上責任，不再擔任獨居老人訪查員後亦同。

立同意書人：_____

身分：□社會局/處□社工□志工□其他_____

身分證字號：

聯絡電話：

中 華 民 國　　年　　月　　日

民政訪查人員受訪資訊保密同意書

立同意書人_____同意於參與金門縣辦理「擴大獨居老人服務計畫」期間，遵守以下事項：

一、 為維護公務機密及相關業務個人資料保護，對於參與獨居老人訪查作業期間接觸相關之個人秘密、隱私及持有之相關資料，負保密之責，不得無故洩露或公開。

二、 遵守「個人資料保護法」法令及各專業服務倫理規定，不私自蒐集任何資訊，不將上開資訊洩漏、複製、轉讓、再使用或交付第三人。

三、 如因違反相關法規所生之損害，本人願負法律上責任，不再擔任獨居老人訪查員後亦同。

立同意書人：_____

身分：□公所人員□村里長□村里幹事

身分證字號：

聯絡電話：

中 華 民 國　　年　　月　　日

附件2

金門縣政府獨居老人關懷服務紀錄表單

服務提供單位：

服務人員職稱與姓名：

個案基本資料：

一、姓名：

二、身分證字號：

服務內容紀錄：

日期＿＿＿＿＿時間：起＿＿＿迄

一、關懷訪視

(必填)訪視情形 □有遇 □未遇

1.(必填)健康情形 □很好 □普通 □不好 □其他

2.(必填)食慾狀況 □很好 □普通 □不好 □其他

3.(必填)親友互動 □常有 □偶有 □很少 □其他

4.(必填)精神狀況 □很好 □普通 □不好 □輕生念頭 □其他

5.(必填)特殊情形 □身上有異味 □近期被詐騙 □近期重要他人過世

6.(必填)其他服務情形□無 □有：□高溫關懷 □低溫關懷 □颱風整備 □災後關懷 □其他

二、就醫協助

1. □陪同至醫院
2. □陪同至診所
3. □依處方籤代領藥物
4. □其他

三、生活協助

1. □代購餐食
2. □提供物資
3. □協助居住事宜
4. □提供交通協助
5. □其他

四、資訊提供及轉介

1. 資訊提供 □老人福利資訊 □健康促進 □健康檢查 □防詐資訊 □法律資訊 □租屋資訊 □其他
2. 轉介 □長期照顧服務體系 □老人保護案件(責任通報) □有自殺行為(責任通報)

五、其他獨居老人服務

服務內容

六、(必填)有緊急情形需回報服務單位□無 □有：

附件3 金門縣政府獨居老人電話問安服務紀錄表單

服務提供單位：

服務人員職稱與姓名：

個案基本資料：

一、姓名：

二、身分證字號：

服務內容紀錄：

日期＿＿＿＿＿時間：起＿＿＿迄

接聽情形 □接聽 □未接 □轉語音

1. 健康情形 □很好 □普通 □不好 □其他

2. 食慾狀況 □很好 □普通 □不好 □其他

3. 親友互動 □常有 □偶有 □很少 □其他

4. 精神狀況 □很好 □普通 □不好 □輕生念頭 □其他

5. 其他服務情形 □無 □有：□高溫關懷 □低溫關懷 □颱風整備 □災後關懷 □其他

6. 緊急情形或特殊需求需回報服務單位□無 □有

附件4

金門縣政府獨居老人餐飲服務紀錄表單

服務提供單位：

服務人員職稱與姓名：

個案基本資料：

一、姓名：

二、身分證字號：

服務內容紀錄：

送達日期＿＿＿＿＿時間：起＿＿＿迄

1. □親自交付老人 □無人應門：原因＿＿＿＿＿(必填)
2. 關懷寒暄 □有 □無
3. 健康情形 □很好 □普通 □不好 □其他
4. 精神狀況 □很好 □普通 □不好 □其他
5. 其他服務情形□無 □有
6. 緊急情形需回報服務單位□無 □有