

參考方案系列 RE50205

21世紀新台灣宣教運動

老人關懷

老人送餐 服務



台灣基督長老教會總會

21世紀新台灣宣教運動

老人關懷

老人送餐 服務

序言

台灣基督長老教會面對新世紀，探索台灣教會的宣教使命，在1999年4月經總會年會通過「21世紀新台灣宣教運動」作為本教會的宣教運動。以靈命更新與社區、部落宣教為這一個宣教運動的兩大支柱。

我們深切的認識到，宣教的使命與決心必須有按部就班的行動指引才能夠實現。因此除了對內推展新眼光讀經與禮拜、靈命更新等運動外；對外，總會也邀請台灣全國各地在參與社區、部落有經驗的教會、機構或個人，就其經驗寫成各種類型的社區宣教方案，供各教會參考。

每一個社區都有不同的特色及發展條件，地方教會也有不同的體質，這些方案期望能提供教會一些靈感，開啟教會道成肉身服務社區的新路徑。從事社區、部落宣教不祇是舉辦社區部落活動，而是要以這些方案作為宣教媒介，藉著方案的實施來組織社區、部落居民，改造社區、部落生態，達成社會心靈之重建。

主耶穌基督帶領門徒及婦女到處宣講上帝國的福音（路八1～3），並常以關懷服務配合所傳的福音，是要使上帝的主權能夠掌管人類心靈及人群生活（路十七20～21），即掌管人們的政治、文化、經濟與社會生活各層面；使充滿公義、和平與喜樂的上帝國（羅十四17）實現在人間。因此，社區、部落宣教本身就是上帝國宣教的一環，並非祇是所謂福音的預工而已。「21世紀新台灣宣教運動」以「營造共同體，落實上帝國」為主題。我們期盼各教會能夠一方面實施靈命更新，深化委身的各方案，以營造基督徒的信仰共同體，另一方面則以實施「轉化社會，重建心靈」各方案，來營造人們的生活共同體，共創21世紀新而美麗的台灣。

台灣基督長老教會總會



老人送餐服務

壹 方案名稱

老人送餐服務

貳 主要議題

- 一、提供獨居或缺乏生活自理能力或生活環境不佳老人的餐飲服務，滿足用餐需求。屬於居家照顧的一環。
- 二、本方案的服務特色在於個別化的餐食設計以及熱食送餐到家（註1）。
- 三、整體服務理念基礎是「整合性居家服務」，也就是以個案管理服務模式，連結各種居家服務對個案進行全人關懷服務。

參 個案故事

- 一、接受本會服務的對象多半在料理食物上有相當程度的困難者，包括因經濟困難無法購買餐食之個案，或個案因年老或身心障礙造成行動不便無法自行熟煮食物。（在縣政府轉介其接受本會服務後，個案在營養需求上獲得極大的滿足，除了身體方面的健康得到改善，甚至由於志工的服務關懷，讓

個案在人際關係及人際互動上得到相當的改善。)

- 二、例案：張伯伯，67歲，領有中低收入身心障礙生活津貼每月3,000元。患有糖尿病、白內障。曾經中風，行動不便。最近曾因肺積水壓迫心室而住院。早年與妻子關係不佳，離婚後，三個孩子不諒解他，因此與媽媽一同搬離花蓮，其後幾乎不曾聯繫。因此張伯伯目前獨居，生活起居皆自理，三餐都以自助餐解決。
- 三、張伯伯由本會生命連線服務轉介，於1998年9月起接受送餐服務。對他而言，其餐費負擔減輕，有助於生活費用的調整運用。此外，透過營養師設計的餐食，有助於控制他糖尿病的病情。張伯伯於接受送餐服務後，經本會社工員實地訪視，評估他行動不便，需要居家服務員協助環境清掃。經過派遣志工前往協助，張伯伯的居家環境清潔獲得良好的改善。而張伯伯平時就醫不易，透過本會生命連線中心及志工的協助下，他的需求已獲得解決。
- 四、目前本會為張伯伯派居家服務員進行每週四小時的服務，提供其在用餐之外的其他需求，例如陪同就醫、家事服務等等。透過本會所提供的各種居家服務，讓他的日常生活能夠更方便、更有尊嚴。以往張伯伯給人不易親近、愛發牢騷的印象，經過本會服務介入後，慢慢地發現他其實也有親切的一面，而他的性格也逐漸開朗起來。



肆 實施動機與關懷對象

一、實施動機

花蓮縣為全國四大老人縣之一，截至 1997 年年底，花蓮地區 65 歲以上人口已達 36,420 人，佔全縣人口之 10.17%。花蓮縣人口的老年化促使門諾醫院開始思考，在急性醫療與慢性醫療體系之外的長期照護體系在花蓮地區的重要性，因此透過「門諾社會福利慈善事業基金會」，建立老人長期照護服務模式。

在老人長期照護服務中，居家照顧模式是老人所偏愛的服務方式。因為透過政府與社會福利機構的合作，居家老人可以不必被迫離開其所熟悉的居住環境與親戚朋友。這種支持性的服務，包括家事服務、居家看護，以及餐飲服務。

三餐是老人及其家人最感困擾的問題之一，老人常因身體功能的衰退，不方便外出購買材料，也不方便料理食物，若患有慢性病需要特殊的飲食，更是難以克服的難題。

門諾基金會已於 1997 年起在花蓮地區推動居家照顧服務，為因應居家老人餐飲的特殊需求，擬結合居家照顧服務，與財團法人臺灣基督教門諾會醫院合作推動老人餐飲服務，針對老人的特殊需求，配送飲食材料或現成料理，或提供各式各樣的菜單供老人選擇，並由專人送餐盒到家，促進居家老人的身體健康。

二、關懷對象

(一) 門諾基金會送餐服務的主要對象為：

1. 低、中低收入戶老人，經花蓮縣政府社會科轉介或由其他

管道轉介本會，經社工員訪視，認為行動不便、生活無法自理、需人照顧者。

- 2.居家老人健康狀況欠佳，不便親自下廚者。
- 3.居家老人居住環境不良，且無適當的炊煮設備者。
- 4.此外，本會也接受部分出院病人用餐服務的申請。經過分析，自費申請的個案主要是由其子女代為申請，主要需求是由於白天的子女不在家，或是在外地工作無法照顧父母生活起居。相對之下，自費戶比起低、中低收入戶有較好的健康情形與生活自理能力，因此目前本會以接受政府補助者為優先，自費戶的申請則先經評估其需求的迫切性後再行服務。

（二）服務收費：

- 1.低、中低收入戶老人：申請內政部資助，每人每餐 50 元，免收個案費用。
- 2.自費戶老人：應全額自行負擔 80 元。
- 3.對於特殊個案：本會予以專案補助。

三、與福音宣教之關係

- （一）宣教，是「宣」揚基督「教」？或是「宣」揚基督的「教」導？
- （二）在討論某件服務與宣教的關係之前，應先討論宣教在神學上的意義，至少我們要確認宣教是指什麼。似乎在這個議題上，並沒有一個遵循的方向，因此無法確認送餐



服務與福音宣教的關係。

- (三) 就地方教會而言，或許宣教最重要的目的及意義是將焦點集中在教會的增長，事實上，如果教會希望透過這個方法（送餐）來增加教會人數，可能情況會令教會大失所望，特別這項服務是高成本、低報酬的。
- (四) 送餐服務就是服務，是很多教會週報上印的基督徒六要之一。它與宣教的關係，在於基督徒要傳揚福音——「好消息」。對這些不再能生活自理的老人來說，一餐熱騰騰的飯，就是好消息。而這好消息是基督要我們去傳揚的。這就是送餐與宣教的關係。

伍 實施條件與建議

以門諾基金會實施送餐服務所需的人力，其配置與設備如下：

一、人力配置

職稱	人數	工作內容
社工員	1人	開案訪視，評估個案之社會心理需求，連結其他服務協助案主。 定期訪視個案。
管理師	1人	處理相關送餐之行政事務。
營養師	1人	隨同社工員開案訪視，根據個案身體狀況開立餐卡，並進行衛生教育。必要時根據個案之身體狀況再次調整餐食內容。
餐車駕駛	2人	駕駛送餐車，根據所安排之路線逐一遞送餐盒。
隨車志工	數人	協助駕駛遞送餐盒，並作簡短問安關懷。

二、設施設備

- (一) 送餐車輛：視地區選購，以適合服務地區為佳。機車亦可。
- (二) 清潔設備：高溫洗碗機、高溫消毒櫃、廚餘清理工作台等。
- (三) 餐具：本會採用日本進口之保溫餐盒。
- (四) 電腦設備：列印營養餐食卡，交由門諾醫院營養科製餐用。

三、與門諾醫院的關係

- (一) 本會與門諾醫院合作執行本項服務，以門諾醫院營養科現有的設備、人力，進行餐飲製作及派遣營養師隨同家訪。而本會則負責執行服務輸送及個案後續之追蹤關懷，因此本會所投資之設施設備費較少。
- (二) 兩機構以服務購買契約約定彼此的關係。

四、對教會實施的條件與建議

(一) 服務範圍：

本會受縣政府委託，以花蓮縣北區四個鄉鎮為服務地區，因此幅員遼闊，不適合作為一般教會實施。教會實施本方案時，建議以教會所在鄰近社區為發展空間。

(二) 廚房設備及人力：

1. 教會實施本方案時務必要注意衛生，包含廚房的食物儲藏、環境清潔等。



- 2.由於一般志工人力較無法保持穩定服務，因此建議廚房人員以聘僱全職者為佳，領有丙級廚師執照者更好。
- 3.可能的話有營養師為顧問更能兼顧營養健康，這是由於老人或多或少有慢性疾病，飲食方面予以控制是促進老人身體健康的重要環節。
- 4.保溫餐盒價格上較高，而且清洗手續複雜。除非教會之服務範圍很廣，需要保溫處理，且財力相當，否則紙餐盒是較經濟的選擇。

(三) 服務輸送：

- 1.若教會本身沒有適當的廚房設備及人力，可與其他相關單位合作，由合作對象進行餐食製作。教會則負責進行服務輸送。
- 2.服務輸送有許多的可能性，本會的送餐到家是其中一種。邀請老人到教會用餐也是一種想法。這必須視教會的情況不同而作考量。
- 3.另外一種服務輸送方式，就是與一個已經在從事送餐服務的機構或醫院合作，協助其部分之服務。這樣可減輕教會在財務上的負擔。
- 4.服務輸送人力可用志工，但要注意確保其穩定性。財力上可以的話，以專職人員較佳。
- 5.以本會的理念來說，送餐服務是眾多居家服務的一環，本會是以整合性的服務為基本思考模式。因此，也建議教會

能夠在送餐之外，提供相關服務，以免流於僅止於「自助餐外送」。

（四）方案規劃：

在教會進行本項業務之前，應進行服務地區之服務需求調查，以及教會服務能量的規劃。此外，建議進行財務預算或精算，讓教會在執行業務時更能掌握財務狀況的平衡，並且以此考量教會能夠負荷的服務量。

陸 實施動機與關懷對象

一、接案

- （一）服務開辦初期，個案來源由縣政府轉交花蓮市、新城鄉、吉安鄉三地約九百位獨居老人名冊，本會由志工協助逐一電話聯繫並作身分確認（低、中低收入戶），最後篩選出三百多位符合送餐資格者，再根據路程遠近進行篩選。最後進行家訪，由本會社工、志工配合營養師逐一進行家訪，並詢問接受服務的意願。最後以35名長者為本會本項服務的開端（註2）。
- （二）接案方式最後與縣政府協調，改為由縣政府進行轉介，不再由本會進行個案開發工作。
- （三）本服務個案來源主要為花蓮縣政府轉介之低、中低收入戶老人，或由其他相關單位、個人轉介。接獲轉介申請後，由社工員整理記錄，並聯繫申請個案，安排訪視



事宜。

二、開案

由社工員偕同營養師前往個案家中進行家訪。社工員填寫個案接案評估表，評估個案各項需求。營養師則負責根據個案身體疾病狀況，開立營養餐飲餐卡，並同時進行衛生教育。

三、服務

- (一) 家訪後，由行政人員將個案基本資料及個案飲食資料輸入電腦，以便列印餐卡交由門諾醫院製餐。
- (二) 將新增個案依據其住址，安排送餐路線。
- (三) 在家訪後一週內對個案進行送餐服務。

四、其他需求評估介入

- (一) 本會以個案管理服務模式進行個案服務，除用餐需求外，其他需求由個案管理社工員進行評估轉介。
- (二) 社工員依需求評估表，將個案其他需求轉介至本會其他服務（例如：志工居家服務、居家看護服務、生命連線服務等）或其他會外機構。

五、追蹤

- (一) 由社工員將所有個案依個案分類評估表所作建議分類，其用意是在區分出個案中需要緊急處置、積極關懷的個案，以及一般狀況穩定的個案。

- (二) 根據不同區別的個案進行家訪追蹤，積極關懷個案——每二週家訪一次，一般個案三個月家訪一次。

柒 所需資源與取得管道

一、經費

- (一) 以1998年度內政部獎助計畫辦法規定送餐服務，補助對象為低、中低收入戶老人，每人每餐可申請50元餐費補助，設施設備費最高20萬元整。補助單位為各縣市政府、公立社福機構，以及財團法人社會福利機構其章程明訂辦理老人福利事項者。教會可向縣市政府提出送餐服務計畫，或結合社區公部門（例如：里長）或私部門（例如：社區發展協會），向縣政府以委託辦理方式申請經費補助。
- (二) 對社區進行募款，可針對地區性的團體（例如：扶輪社、獅子會、社團，甚至銀行等）提出募款計畫。針對一般民眾則可提出小額、定額募款方案。
- (三) 辦理節期性的活動時，可結合送餐服務的議題，一方面倡導服務理念，邀請社區參與；一方面也進行募款。

二、人力

人力的取得一般而言最為困難。就目前教會的狀況，會友動員不易，而送餐服務需要很穩定的人力支援，因此建議結合社區中其他團體，或由教會本身招募志工進行服務。邀



請社區參與，可讓社區更加認同送餐服務是屬於社區事務的一環，促進社區居民與教會對社區事務更加的投入，也讓教會與社區有更多的對話空間。

三、其他單位的合作

如果教會本身沒有適當的設備與地點進行服務，當然就必須要結合其他單位來共同服務。在與其他單位洽談合作事宜之前，教會必須先進行服務評估，例如：有多少可能的服務對象，分布情形如何，例如：有多少可能的服務對象，分布情形如何，需要設施設備、人力、財務預算等等，事前規劃出具體的計畫，較容易取得合作對象的信任與參與，本案所介紹的醫院就是教會可以考慮合作的一個對象。

捌 困難與克服

一、本會執行的困難

- (一) 財務的困難：目前本會的送餐服務，每一個餐食的成本為 80 元整，扣除給付門諾醫院每一個餐食 50 元的費用外，本會需要負擔人事、車輛、餐具等等成本 30 元。而實際上內政部僅補助每個餐食 50 元，因此剩餘之成本皆必須由本會吸收，長久下來將成為本會一項沈重的負擔。目前基金會每月約需吸收 4 ~ 7 萬元之成本。
- (二) 人事的困難：除了財務以外，維持服務人員的穩定亦不容易。目前本會餐車駕駛人員採兼職計時的方式。由於

本會僅能提供一般速食店水準的薪資，相對於高勞力的送餐服務而言，薪資偏低，因此不易聘請到願意穩定服務的送餐工作人員。

- (三) 品質的維持：餐食製作在門諾醫院營養科進行，而醫院餐食之製作是採取標準化的流程，因此相對於本會送餐服務強調的個別化的飲食，就不易保持其個別化的需求。這是目前經常接獲的個案的意見反應。此外，過去在醫院的餐食製作上，若發生任何的錯誤，只要重做一分再送至病房，通常處理時間不超過10分鐘。但是老人餐飲為服務外送，因此任何的錯誤所造成的問題將是個案用餐權益的損失，因此送餐服務要求每一分餐食都要做到正確無誤，這一點在觀念上的改變較不容易。
- (四) 後續的服務：當然若單就送餐服務而言，實際上已經建立完整的服務輸送網絡，沒有特別的問題。但是考慮到所謂「整合性服務」時，由於目前基金會本身人力運用上相當吃緊，因此尚無法全面性的實施整合性服務計畫，在個案各種服務需求評估以及服務介入上還有很大的發展空間。
- (五) 需求的滿足：經過這段時間的服務發現，若以低、中低收入戶作為輔助審議標準，那麼很可能有部分長者無法享受這項服務。原因在於，部分獨居老人雖被家人遺棄，但仍被申報扶養，或被其他不肖公司作為人頭戶，



導致這些長者在稅務機關具有所得收入，造成他們無法取得低、中低收入戶資格，被排除在政府福利服務之外。也有部分外住榮民，雖然領取的生活津貼或退伍俸較高，但在生活上仍有極大的困難。實際上，他們很可能連基本生活需求都無法滿足。因此，經過本會的評估後，願意讓這些長者以較低的價格來接受送餐，但對他們而言，即使是一餐50元的費用，也是一項極重的經濟負擔。

此外，在本會居家服務中，發現有部分年齡未滿65歲的身心障礙者或低、中低收入戶也有餐飲服務的需求，礙於政府補助對象限制為年齡65歲以上的老人，加上本會經濟能力無法自行予以協助，目前都未能將其納入服務之中。

從上述問題發現，餐飲服務並非是老人特有的需求，若僅就政府的角度來說，當然只能協助列冊的低、中低收入戶老人。但是從社會機構的角度來看，能將服務擴及所有需要的人更是使命的所在，而不只是反應熱門的社會議題。

二、可能的解決方案

(一) 財務上，積極的進行募款方案。目前本會有「獨居老人守護天使」募款計畫，來進行服務募款，期待透過募款來解決資金上的問題，並能設法解決部分無法接受政府補助但確有送餐需求人士的問題。此外，在開始服務以前，要進行服務成本的估算，讓教會充分的瞭解送餐服

務之財務狀況及需求，以免服務無法持續維繫，甚至導致雷大雨小的中斷。

(二) 人事的穩定。目前基金會正在檢討調整人事待遇的可能，可望在近日通過，如此應可促進服務的穩定。未來教會在執行時若採取以專職人員執行服務，在待遇上應考慮到送餐服務其實有相當的勞動，在薪資給予上應予考量。若教會考慮以志工進行服務，對於志工的經營管理和訓練則要付出相當的心力。要特別注意的是，如何讓志工從工作上得到成就，藉此提升其服務意願和服務熱誠是很重要的。

(三) 餐食品質。與供餐醫院的溝通是一項很重要的工作。持續與醫院協調製餐流程，不斷調整製餐觀念，促進餐食品質的保持。就教會執行而言，餐食的品質至少要做到每餐都能夠確實送達，並且確保其清潔衛生。

◎ 展望

就基金會發展本項業務而言，最重要的展望是要達成「以個案管理模式為工作方法的整合性居家服務。」此外，也希望透過送餐服務與許多地方教會、社團合作，倡導「社區照顧的理念」。

整合性的居家服務希望能夠使居家的老人及身心障礙者，透過基金會所提供或轉介的各種居家服務，讓居家老人和身心障礙



者在各種支持性居家服務的協助下，享有居家生活的安全保障，避免不必要的住院，使他們在熟悉的家庭和社區中過獨立自主的生活。

居家老人和身心障礙者能夠在社區中安全、尊嚴的生活，除了政府部門、慈善機構的經濟補助、生活照顧服務外，由社區力量結合的志願服務也是一股不可或缺的力量。而送餐服務的執行最能喚起社區力量的參與，共同關懷社區中的失能者。就社區照顧參與而言，本會目前正在推行「好鄰居方案」，邀請社區人士或教會、社團成為本會送餐服務「熱食配送點」或陪同用餐的關懷者，協助本會關懷老人，促進社區照顧的形成。

期待未來本會的「整合性居家服務」能夠趨於完整，有效服務社區中的居家老人和身心障礙者。

註 1. 本會餐食以基本的六種形式：普通、軟質、素食、低油低鹽、低普林、糖尿病飲食，加上流質、半流質、治療飲食等等變化。由營養師根據個案身體狀況設計餐食。

註 2. 原計畫僅申請花蓮縣新城鄉、吉安鄉，以及花蓮市等三個地區之送餐服務，去年 12 月接獲新城天主教聲遠之家來電，表示希望本會能將服務擴及秀林鄉，並願意協助本會辦理服務，因此本會自今年 1 月起，服務地區增加秀林鄉一區。

註 3. 老人的定義應在 60 歲或 65 歲以上仍有不同的看法。甚至

當我們遇到64歲的個案時，會更凸顯以年齡作為分界線的荒謬性。或許應該是以需求而非年齡作為福利服務的補助分界。低、中低收入戶的意義也是如此。



我的筆記

21世紀新台灣宣教運動參考方案系列

老人關懷

老人送餐服務

發行：台灣基督長老教會總會

方案提供者：門諾基金會社工員 蔡恆偉

聯絡方式：花蓮市順興路3號 038-227083 轉3161

方案執行小組：莊淑珍 邱瓊苑 酋卡爾

文編：沈紡緞 江淑文 何秋子

美編：黃純玲 徐立堅

封面設計：黃純玲

電腦排版：徐立堅

電腦打字：李 真

印刷：長榮國際股份有限公司文化事業本部

主後1999年6月第一版

主後2000年11月第二版1000本

主後2002年11月第三版1000本