

陽光社會福利基金會
101 年度業務報告



102 年 5 月 31 日

陽光社會福利基金會的使命是「以全方位服務為顏損及燒傷者重建環境、身體、心理與社會功能，維護其尊嚴與人權。」從服務使用者的角度出發，在台灣這塊土地上耕耘了三十年。未來陽光基金會將秉持上述的使命與願景，繼續提供更專業、更優質的服務。

陽光基金會100年起展開新的願景，期許有更多「共創燦爛笑臉的好夥伴」與我們一起努力。透過六大策略主題（包括核心服務、社會倡導、社會事業、國際參與、品牌經營、組織與人力資源等面向），希望號召更多夥伴投入，繼續為我們關心的服務對象與社會大眾營造一個更友善、關懷與尊重的環境。以下概述陽光101年各項業務執行與目標達成狀況。

各項議題服務目標達成情形

核心服務：服務使用者能自主、參與其生活品質的提升

陽光基金會在台北、台中、嘉義、高雄、花蓮均有服務據點，透過復健、社工、心理諮商、就業服務整合的專業團隊，提供燒傷者、口腔癌病友與顏損者適當的服務，改善服務使用者的生心理狀況，促進生活品質的提升。

一、服務目標達成情形

KPI & PI	101年 目標	實際 達成量	達成率
服務使用者生活品質改善程度	15%	16%	超標 1%
個案生活自理能力 (機構復健燒傷者)	6.5	7.0	超標 0.5%
機構復健服務 人數	60	48	80.0%
居家復健服務 人次	1231	1151	93.5%
居家護理服務 人次	465	327	70.3%
個案服務 新開案人數 (含燒傷、口腔腫瘤、其他顏損 3類)	790	722	91.4%
總服務人數	2175	2253	103.6%
成功結案率	80%	89%	超標 9%
就業服務人數	175	157	89.7%
推介就業成功人數	56	80	142.9%
穩定就業三個月人數	40	32	80.0%
推介就業成功者年工作薪資產值	2,650,000	3,288,666	124.1%
經濟補助會內補助金額	--	2,246,436	--
參與家庭支持方案之口友家庭數	24	20	83.3%
社會參與方案目標達成率	85%	95%	超標 10%
活動滿意度	90%	99%	超標 9%

二、服務概述

(一) 服務使用者生活品質改善程度

為確認本會服務使用者在接受陽光服務後生活品質改善的狀況，101 年持續以口腔腫瘤個案生活品質測量工具，為口腔腫瘤新開案者進行生活品質施測，同時作為本會服務成效 (outcome) 的檢核。每位服務使用者於開案後一個月施測，其後每半年用同樣量表追蹤一次。

截至 101 年 12 月底止，生活品質資料庫中共有 699 位受試者接受第一次施測，293 位受試者接受第二次施測，83 位受試者接受第三次施測，19 位受試者接受第四次施測、1 位受試者接受第五次施測。其中，101 年 1-12 月，共有 294 位受試者接受第一次施測（已扣除因病無法施測者），量表的生理、心理、社會參與及總分，其加總平均分數分別為 52.9、50.9、53.5 分、52.7 分。

在 12 題量表分數中，最低分為生理題項「咀嚼能力」29.9 分，其次為「吞嚥能力」41.4 分，這兩題項也是口友主觀表示最在意的問題，顯示陽光在口友服務初期最大的問題與挑戰；陽光提供口友復健服務，正是因應這高度需求而發展。

101 年接受第一次施測的 294 位受試者中，六個月後共有 44 位進行第二次施測。其第一次總分平均分數為 53.9，第二次分數為 62.7，達統計上顯著差異；此外，口友各面向問題改善也均達顯著，顯示口友在接受陽光服務半年後，生活品質有明顯改善，改善程度為 16%。

燒傷個案生活品質已於 101 年 10 月開始施測，針對陽光新開燒傷個案為施測對象，並同步規劃追蹤系統，以提供直接服務部門查詢需求。

(二) 建立與服務使用者之合作模式

本會成立傷友平台，透過經營虛擬社團『陽光的窩』、舉辦各類休閒與終身學習活動、以及鼓勵傷友自辦活動等方式，建立基金會與服務使用者之間的合作模式。社團成員數開設以來至 101 年 12 月底共有 396 人。成員今年度相互回應、分享的情況有增多，且成員相互點閱也有增加。另外，也使用電話簡訊，傳達活動及表達關懷與情緒支持，約 4,050 次。舉辦實體活動共 116 次，傷友主動申請自辦活動，共計有 9 場、92 人、106 人次。陽光也希望培養傷友成為服務提供者，101 年總計 49 位服務使用者投入擔任宣導大使，提供社會大眾預防觀念。

(三) 改善服務使用者生心理社會功能

本會提供之生理重建服務，包括機構復健、居家復健、居家護理、壓力衣及輔具服務、修飾化妝服務等，服務相關數量詳如上表所示。101 年本會新開案（含簡短服務 123 人）共 722 人，以損傷類別來看燒傷 175 人、口腔腫瘤 470 人、其他顏損 77 人。整體而言以口腔腫瘤開案比例最高，占新開案人數 65.1%，燒傷次之，占 24.2%，其他顏損則占 10.7%。101 年度新開案服務類型中，燒傷及顏損均較預期為多，口腔腫瘤則因醫院轉案量減少而較去年減少。陽光之家 101 年全年提供 38 位居住服務，83.3%成功返家。

心理服務包括個別諮商、團體諮商、心理衛生服務等，個別諮商全年持續服務 37 人，572 人次；團體諮商共舉辦 30 次，319 人次參與；心理衛生服務共計 13 次，服務 108 人次。此外，

本會於全國各區舉辦社會參與相關活動，滿足服務使用者融入社區的需要，提升其社會參與程度。101 年社會參與活動包括傷友聯誼、口友聯誼/講座、口友展顏團體活動、獎助頒獎典禮、其他社會參與活動等，相關的聯誼、講座活動全年共計 1309 人參加。101 年度獎助學金共 775 人獲獎。

本會於 101 年 2 月起與新北市政府合作，於新店設立「新北市樂康身心障礙者家庭資源中心」，服務各類身心障礙者，提供相關社會服務，包含個案管理服務、生涯轉銜服務、個別化生活重建服務、心理諮商輔導與治療、餐飲服務、心理及社會參與能力重建服務、關懷訪視、照顧者支持性團體活動服務、福利宣導等 9 項服務內容。2 至 12 月共服務 919 位身障朋友。

(四)改善服務使用者經濟狀況

本會 101 年針對服務使用者之經濟需求，提供現金給付之補助以及就業等經濟收入之服務方案。101 年提供醫療、營養、生活重建、輔具、交通等經濟相關補助，總計 2,246,436 元整。另有口友家庭支持實驗方案、就業輔導與職業重建等服務。口友家庭支持實驗方案以口友「家庭」為服務對象，提供口友家庭代工，除增加家庭收入，也能讓口友家庭獲得更多社會支持，增加家庭共渡危機的能力。此方案 101 年全國共計 20 個家庭參與，並與安麗、寬庭等企業合作，逐步改善就業困難、經濟弱勢口友家庭之經濟狀況，同時也提升其自主程度與生活品質。

101 年全國各區提供 157 人就業服務，成功推介就業人數達 80 人，目標達成率 143%，較預期高，接受就業服務的服務使用者穩定就業超過三個月者超過五分之一。值得一提的是因應口腔癌病友因病情不穩定致無法穩定就業的特性，本會中區服務中心發展小型創業及開發非全時工作的就業模式，滿足有就業意願的服務使用者獲取收入的需求。

(五)服務使用者滿意度調查

101 年度全會共有 694 位服務使用者結案，成功結案 413 位，扣除因死亡結案及其他非可控因素結案後，成功結案率為 89%。101 年度服務使用者滿意度調查，以成功結案且願意繼續與本會聯絡者為調查對象，共 345 位。截至 102 年 2 月 4 日止，扣除無法完成電訪者，共有 210 位完成電話訪問，訪問成功率為 60.9%。對直接服務項目的滿意度最高者為口腔腫瘤居家護理服務，達 92.0%，其次是燒傷生理復健服務，達 90.4%；最低的是經濟補助服務，為 80.3%。至於整體直接服務的滿意度達 85.0%；對陽光的滿意度則為 88.5%，滿意度分數較去年提升。

社會倡導：積極推動身心障礙者之外觀平權、環境改造，以塑造一個平等、健康的社會環境

一、服務目標達成情形

KPI & PI	101 年 目標	實際 達成量	達成率/ 達成狀況
口腔腫瘤防治倡議方案目標達成率	85%	85%	達標 100%
檳榔成癮文化完成研究數量	2	2	100.0%
法令上對服務使用者的有利改變項目	2	3	150.0%
檳榔危害宣導場次	321	300	93.5%
檳榔危害宣導人次	27,700	36,501	131.8%
檳榔健康危害認知度	85%	92%	超標 7%
檳榔拒食意願	90%	95%	超標 5%
檳榔危害宣導方案目標達成率	85%	91%	超標 6%
線上問卷參與測驗人次	1,500	2,131	142.1%
關懷尊重宣導場次	97	103	106.2%
關懷尊重宣導人次	7,320	15,528	212.1%
尊重關懷認知度	85%	91%	超標 6%
關懷尊重宣導方案目標達成率	85%	83%	未達標 2%
燒傷預防宣導場次	67	53	79.1%
燒傷預防宣導人次	7,580	4,564	60.2%
燒傷預防與急救的認知度	85%	92%	超標 7%
燒傷預防方案目標達成率	85%	93%	超標 8%

二、服務概述

陽光社會宣導的服務目標群體有二，一為服務使用者，目的為改善他們所處的環境結構條件；二是社會大眾，目的為讓他們可以維持健康與安全的生活，以及習得尊重異己的態度與能力。跨團體結盟、社會教育宣導、政策倡議是本議題推展重要的工作手段。在維護社會大眾安全健康方面，持續推動檳榔危害宣導、口腔癌防治力縣市評比調查，加強檳榔防制專法推動的力道。在改善服務使用者環境條件方面，101 年聚焦身障鑑定新制因應與臉部平權宣導二項。101 年 7 月身心障礙鑑定新制與諸多新興服務開始實施，本會透過教育訓練與宣導，協助專業人員與服務使用者順利銜接新制；臉部平權社會教育宣導，則透過各種管道進行社教宣導影響社會大眾，並強調促發傷友權益意識，學習在日常生活中維護自己的權益，同時參與更多本會臉部平權宣導的行列。以下簡述 101 年社會倡導成果。

(一) 降低與檳榔相關的口腔腫瘤發生率

1. 倡議行動

此議題之倡議行動主要與「台灣檳榔防制暨口腔癌防治聯盟」共同進行，在韓良俊主席帶領下，由本會承接工作小組負責實際運作，以推動專法、議題研究及行銷、行政監督遊說，以及 123 檳榔防制系列活動等四大面向進行。101 年草擬「檳榔危害防制法」草案，並提交聯盟各會員團體討論。完成「陸上運輸業(貨運)無檳環境規範標準草案」，藉此研究的過程與許多貨運公司對話，對推動無檳職場標章有具體的建議可提供國建局參考。此外，亦完成 100 年國中及國小的校園口癌預防宣導課後問卷分析報告，顯示國中以上校園之宣導是未來要加強介入之領域。由於成人嚼檳率下降但青少年嚼檳率未降，經本會倡導，除國健局持續推動無檳校園外，教育部於 101 年亦投入校園檳榔防制工作。

於第 16 屆 123 檳榔防制日期間，本會於 11/29 上午舉辦「2012 縣市口腔癌防治力調查結果記者會」，下午舉辦「檳癌防制論壇」。「2012 縣市口腔癌防治力調查」在各報紙、網路媒體露出，媒體效應為歷年最佳，且較往年更獲各縣市重視，活動參與率達 91%、受獎代表層級升高至縣府參議、衛生局長；並有民眾見報後來電諮詢，亦有篩檢醫院來電索取論壇資料與宣導資源。「檳癌防制論壇」以檳癌防制整合模式為軸心談論檳癌防制策略之觀察與建議，與會者針對議題有建設性的討論，對於有機會能針對實務策略對談多表肯定。

2. 檳榔危害宣導活動

本會 101 年執行檳榔危害宣導活動共計 300 場 3 萬 6 千餘人參與，校園宣導場次較去年大幅成長，戒檳班則為主要成人宣導場域。經宣導過後，檳榔危害認知度增加，也提高了拒絕嚼食之意願，達成率如上頁表格。關鍵在口友協同宣導的加乘效果，整體方案目標達成率達 91%。此外，101 年本會首度進入宗廟場域進行檳榔危害宣導活動，舉辦「口友遶境祈福活動」，由 7 位陽光口友宣導服務隊口友志工代表組成祈福團，以接力方式完成九天八夜 340 公里的遶境路程為全台口友祈福，獲得多家平面與電子媒體採訪露出。並與新竹物流合作啟動「貨運新文化運動」的宣導計畫。

(二) 促進大眾認識並落實臉部平權

101 年臉部平權有三大發展目標，其一為促進顏面損傷者的權益意識，為自己的權益發聲；其二為結合各部門活動，持續以創意參與方式推廣臉部平權觀念；其三為建構檢視社會大眾對顏損者態度的工具。在提昇顏損者自我倡權能量方面，101 年分別舉辦顏損者權益系列課程、「臉部平權宣導志工培訓工作坊」和「中途致障顏損者重返社會團體」，培訓出 9 位代言人，並參與相關倡議及宣導活動。

社會教育推廣方面，全會 101 年辦理關懷尊重宣導超過 100 場 1 萬 5 千餘人參與，各區中心將臉部平權的概念置入關懷尊重宣導，搭配生命教育及反霸凌等相關重點，有效打入校園（北區中區最多），整體而言，尊重關懷認知度上超越目標。此外，本會透過參加國際美容暨化粧品展活動，行銷本會推動臉部平權的理念，獲得媒體曝光的機會。為檢測民眾對顏損者的印象，101 年度運用 100 年度完成之「臉部平權線上問卷」（http://www.sunshine.org.tw/fe_survey/survey01.asp）進行調查，蒐集有效問卷 1,628 份。結果明顯看出社會大眾對於顏損者的評價低於非顏損者，而在社會距離上發現大眾較願與顏損

者發展朋友以下的關係(如陌生人、鄰居、同事)，更深入的關係發展意願則低許多。

(三) 增進社會大眾對燒傷預防與急救的認知

為增進社會大眾對燒傷預防的認知，並澄清不實的常識與教育，本會持續進行校園宣導，及運用宣導品、陽光線上及電子報進行宣導活動；101 年舉辦 53 場燒傷預防宣導活動，6 次電子報、2 次媒體宣導，共計 62,090 人次參與，認知度超越預期效益。

(四) 政策倡議以保障燒傷、顏損者權益

101 年的政策倡議除上述檳榔危害及口腔癌防治外，主要以身心障礙鑑定新制為焦點。5 月發文衛生署與北醫 ICF 團隊，要求鑑定標準將神經纖維瘤納入。6 月衛生署公告身心障礙者鑑定修正辦法，皮膚損傷面積、先天顏損、聲音語言相關的功能與構造均納入，可確認本會各類服務使用者均被納入在鑑定標準中。此外，和其他團體共同要求障礙等級需於 1 年後納入 WHODAS2.0 分數，以符合「不只評估損傷，要真正評估障礙」的精神。10 月底參與「ICF 需求評估個案研討會」、12 月參與「ICF 需求評估工具焦點團體」，於會中提出，目前需求評估在環境面只注意到輔具和障礙者家人，完全未顧慮其他環境因素(如交通設施與規劃)。

此外，針對身障者之生活輔具與醫療輔具之補助，本會積極參與北醫 ICF 團隊所召開的會議，成功提高整套壓力衣補助金額，並協助研擬合理的評估標準。同時透過本會燒傷重建之專業，提供衛生署及各縣市政府壓力衣的評估表格，並獲衛生署同意參照為建議格式。為讓燒傷者獲得合理的醫療與復健服務，本會啟動健保給付第一套壓力衣的可行性探討。

101 年本會針對燒傷、顏損者進行「燒傷復健醫療支出」之調查。根據本次調查 20 位傷友的結果，發現傷友受傷之後，收入大幅減少(每月減少 21,189 元)，支出卻大幅增加(每月增加 20,385 元)。傷後消費支出以「醫療保健」為主，大多數受訪者需要靠補助、家人的幫助甚至是賠償才有辦法支應生活開銷。

針對 101 年油電雙漲政策，本會參加內政部居家身心障礙者與維生設備用電研商會議；促成經濟部承諾修改電業法，讓使用維生器材及必要生活輔具之身心障礙者家庭用電享有電價優惠，新修訂之法律已於 101 年 8 月 8 日公告實施。

除上述與燒傷、顏損者權益直接相關的議題外，本會亦加入社會福利組總盟、社會住宅聯盟等聯盟性組織，針對社會福利整體的政策、弱勢者居住政策等進行聯合的倡議行動。針對衛生福利部組織建置，以及台北市社會住宅分配與空間之規劃提出建言，訴求如此少量的社會住宅供給，應透過評點機制優先照顧貧窮複合老人或身障的對象。

社會事業：營造工作者、消費者及支持者共益的社會事業

一、服務目標達成情形

本會社會事業具備多重價值，包括提供身心障礙者良好的工作環境、工作收入和學習成長機會，以及為基金會提供經濟資源，提升並維繫基金會知名度，營造社會事業消費者轉換為基金會支持者的機會等。

101 年事業部事業經營共計虧損 516,365 元，目標達成率為-152%。其中，汽美實際淨利額為虧損 1,749,391 元，目標達成率為 -238%；加油站淨利實際淨利額為獲利 1,233,026 元，目標達成率為 558%。101 年本會新得標之市民加油站於 3 月 21 日開幕，年度發油量平均為 34.57 公秉。發油量漸增並呈現穩定，全年淨利一百二十餘萬，較預期為高。

汽車美容中心 101 年度身心障礙員工所得成長率達 6.4%，超出原定 5%目標，目標達成率為 128%。

二、服務概述

101 年陽光汽美中心共計聘用 65 名身心障礙員工（其中庇護性員工 33 人），加油站共計聘用 50 名身心障礙員工（其中庇護性員工 33 人）。汽美中心對所有員工進行產能評估，建立考核制度及個人升遷、升職與敘薪標準。101 年身障員工年度薪資所得成長率為 6.4%，其中 14 名身障者技能明顯提升。共計成功推介 8 名身心障礙者至一般職場工作。

許多企業與社會組織透過本會社會事業部參與在我們為了身心障礙者就業而創設的社會事業中。101 年陽光加油站共安排 6 場參訪，包括加油站一日志工服務；國立台灣藝術大學志工協助汽美中心員工休息室與廁所美化；臺北市南港扶輪社贊助舉辦陽光汽車美容優秀員工選拔活動，透過顧客票選最佳服務員工，並由扶輪社社長親自頒獎。

國際參與：成爲國際燒傷、顏損和身心障礙領域的積極參與者

一、服務目標達成情形

本會多年來累積豐富的燒燙傷與顏面損傷的服務經驗；近年來透過國際交流看見海外許多發展中國家的燒傷者，在社會經濟環境、醫療條件限制下，死亡率高，倖存者生理、心理存在著很大的創傷、被社會排斥。陽光無法直接在這些國家設立機構，服務辛苦存活的海外傷友，但決定將我們累積的知識與技術移轉，提昇各該國家醫療或服務人員的專業能力、服務知能，以期在地逐漸發展出較爲良好的服務模式，提升海外傷友的生活品質。

2012 年陽光在國際研討會發表了 7 篇專業論文，並將壓力衣製作步驟和相關資料翻譯成英文和西班牙文，作爲國際交流的工具。此外，針對尼加拉瓜與印度之國際合作案，完成 2 份需求與可行性評估報告書，積極開展陽光在國際燒傷和身障領域的參與。

二、服務概述

1. 國際合作

國際合作和技術轉移方面，2012 年主要國際合作爲尼加拉瓜 APROQUEN 合作案，以及規劃與印度 PCVC 及 Interburns 的合作案。本會和 APROQUEN，以 2011 年「中美洲燒傷復健專業人員」計畫爲基礎，規劃爲期三年的計畫（2012 年-2014 年），擴大教學內容（教導新的壓力衣款式製作技術）以及對象（除了原本五位車縫師，另邀請五位治療師加入此計劃）。101 年計畫於 9 月 29 日至 10 月 7 日在尼加拉瓜馬納瓜舉行。

本會與印度清奈的犯罪預防與受害者關懷國際基金會（International Foundation for Crime Prevention and Victim Care，以下簡稱 PCVC），規劃爲期三年計畫（2013 年-2015 年），預計透過印度參訪和本會舉辦實習計畫，協助建立 PCVC 復健專業能力，並協助該組織在清奈設立燒傷婦女康復中心。本會與 Interburns 討論未來合作的可能性，初步構想爲透過策略聯盟，將陽光重建中心做爲 Interburns 網絡的另外一個訓練中心，訓練東南亞和其他中低收入國家燒傷復健專業人員。

實地考察方面，陽光團隊於 10 月 7 日至 11 日派兩位同仁前往巴拿馬考察，協助學員複習製作步驟與解答技術問題，以及示範壓力衣製作量身等。藉由參訪除提供專業諮詢外，進一步評估學員運用新技術、了解遭遇困難，以及未來所需協助，以作爲計畫改善參考依據。另外，2012 年 7 月 2 日至 5 日本會前往北京，參訪空軍總醫院燒傷中心，以及天使媽媽基金會，進行經驗交流與評估燒傷專業需求。評估結果因對方未有明確合作動機，因此建議暫不發展具體合作。

2. 參與國際研討會

本會於 2012 年 4 月 11 日至 13 日參與健康促進醫院 2012 年國際研討會（HPH），主辦單位爲世界衛生組織健康促進醫院網絡，以及國民健康局。本會共發表口友服務、預防宣導，

以及就業服務 3 篇報告，展現陽光口腔癌服務全貌。這是本會首次推出口腔癌服務至國際。另外，本會與台灣燒傷暨傷口照護學會合作，於 2012 年 8 月 11 日至 12 日協辦「第十屆第二次年會 20 週年暨學術研討會」。負責規劃復健和心理社會兩場演講，邀請美國和英國講師分別探討燒傷治療師核心能力，以及燒傷者心理評量和治療。

2012 年 9 月 10 日至 13 日，陽光參與 2012 年國際燒傷學會研討會（ISBI），該會在蘇格蘭愛丁堡召開，本會以燒傷復健為主軸，將研討會定位「推廣陽光燒傷復健」平台。投稿論文主題呈現重建中心服務全貌，包含居家復健模式、日間復健模式（機構式復健），以及復健結合社會參與（重建中心透過義賣活動促進傷友社會參與）。