

# 社團法人台中市開懷協會 2008 年年度工作報告

## 一、服務乳癌病友及家屬

「開懷」的首要宗旨就是服務乳癌病友，對象包括新病友、復發病友與康復病友，給予精神支持，提供各項服務。「開懷」在 2008 年對乳癌病友的服務記錄如下。

電話關懷—6 線專線服務 3,362 人次

本協會設有乳癌病友服務專線，由資深志工與社工員提供免費諮詢服務，協助病友在治療中及治療後之心理與生活適應問題。本年度服務量與 2007 年相當，達 3,362 人次，是全國最規律、服務時間最長且服務人數最多的乳癌病友熱線。尋求協助的病友或家屬涵蓋全台各地，已具有全國性服務的意義。本協會由中華社會福利聯合勸募協會資助，在 2008 至 2009 年培訓電話志工 25 人，將可提升服務能量與品質。

表 1. 2008 年探訪、電話關懷服務人次與 2007 年服務量之比較

探訪分類	2007 年	2008 年	差異
門診探訪	3,051	2,791	-8.5%
病房探訪	1,940	1,334	-31.2%
化療室探訪	842	2,116	+251.3%
電話關懷	3,424	3,362	-1.8%
合計	8,890	9,603	+8.0%

註：門診、病房及化療室探訪係於台中榮民總醫院進行。

醫院探訪—12 位志工服務 6,241 人次

包括與門診病友面談，以及在手術前後之病房探訪與化學治療時之探訪，均在台中榮民總醫院進行。2008 年加強化療室探訪，服務人數較 2007 年增加 251.3%，但門診與病房探訪服務量分別減少 8.5 與 31.2%。本協會醫院探訪志工負擔極為沉重，有必要擴充人力以因應病友的需要。

新病友座談會—15 次座談會服務 402 人次

新病友座談會是對新病友的基本服務，為充份滿足新病友求知與心理需求，本協會改進新病友座談會之執行方式，執行「開懷學苑」計畫，本年度內辦理「開懷學苑」3 期，將另以專章說明，另與台中榮民總醫院合辦新病友座談會 12 次，總計服務新病友 402 人次。

### 服務復發病友—7次活動服務 213 人次

除「開懷」以外，國內迄今尚無其他團體固定性的服務乳癌復發病友，本協會在 2008 年辦理復發病友下午茶會 1 次，有 24 位病友參加；舉辦喘息一日遊活動，前往溪頭森林遊樂區，23 位病友參加；辦理 3 次復發病友焦點團體，服務 8 位病友；另舉行座談會 2 次，邀請中國醫藥大學附設醫院外科部王惠暢主任演講，參加人數 158 人次。又持續辦理「陪伴關懷姊妹情」計畫，經常以電話與病房、居家探訪等方式在各個角落關懷復發病友。

### 心理輔導工作坊—3次小團體工作坊服務 80 人

「開懷」每年辦理多次心理輔導工作坊，紓解病友心理壓力及病後在家庭、職場所面臨的困難，使病友得以更正向的態度面對人生。本年度依病友需求辦理 3 次工作坊，分別為 1-2 天的活動，主題為音樂治療（國立市雄師範大學音樂學系陳希茹老師帶領）、心靈舒壓（佛教衛星電視蔡旻均戲劇表演家帶領）及自我探索（本協會賈紫平老師帶領）。

### 地區小組服務—43 小組組聚服務 370 人

截至 2008 年底，開懷共有 911 位會員，分佈於全國各地，依居住地區編列 45 個小組，形成獨特的全台網絡。本協會邀請熱心病友擔任小組長，透過電話關懷、聚餐的方式聯繫情誼，具有以病友關懷病友的特色，小組長則扮演會友間及與「開懷」間的重要溝通橋樑。在「開懷」的支持下，本年度計有 43 個小組舉辦組聚，有 370 位會員參加。會員們對於「開懷」小組組聚都有正向的迴響，認為落實地區小組服務功能使病友更能得到適時的心理支持與關懷。

### 乳癌病友及家屬身心靈之旅—2次旅遊服務 110 人

2008 年舉辦 2 場乳癌病友與家屬之旅遊活動，包括九族文化村賞櫻及梅峰桃花源之旅，參加人數計 110 人次。本項活動並開放中部地區其他乳癌病友團體參加，增進團體間與病友間的合作與互動關係。

### 開懷合唱團

「開懷合唱團」已有 3 年歷史，2008 年計練唱 40 餘次，受邀於林口長庚會員大會及本會歲末感恩餐會演出；合唱團兼具聯絡情誼與促進病友互助的意義，協助病友以更健康的態度面對生命。

表 2. 台中市開懷協會 2008 年服務乳癌新病友、復發病友、康復病友及家屬統計

服務項目	服務次數	服務人數
「開懷學苑」與新病友座談會	15 次	402 人次
復發病友座談會	7 次	213 人次
心理輔導工作坊	3 次	80 人
病友及家屬身心靈之旅	2 次	110 人次
專題演講	1 次	224 人次
地區小組服務	43 小組	370 人
會員大會、幹部與小組長聯席會議、歲末聯歡	3 次	485 人次
合 計	74 次	1,884 人 (次)

## 二、「無盡的愛」～全國乳癌新病友送書關懷工作

開懷連續四年印製「無盡的愛～十位乳癌病友生命記實」關懷書籍，贈送給全國每一位乳癌新病友，讓她們在最困難、恐懼的關頭，及時獲得情緒的安撫與支持，勇敢面對疾病，積極完成治療，重建信心，邁向康復之路！。

「開懷」的送書通路包括中央健康保險局 6 個區分局及全國各地 69 家醫療院所，在新病友申請重大傷病卡（登錄重大傷病 VPN 系統）或於就診醫院診斷出乳癌的時，即可免費領取到書籍。2008 年共送出 8,429 冊，四年來送出超過三萬冊，嘉惠全國各個角落無數位乳癌新病友。

「無盡的愛」內容包括康復乳癌病友記實故事、乳癌相關衛教資訊、病友支持團體等資訊，2008 年版並隨書附贈「財團法人乳癌防治基金會」出版之「綻放生命之花～乳癌治療期間病友衛教指南」影音光碟片。「開懷」代表全國乳癌病友，由衷感謝中央健康保險局及各醫院在分送「無盡的愛」時的奉獻和努力；2008 年送出書籍的詳細資料如下。

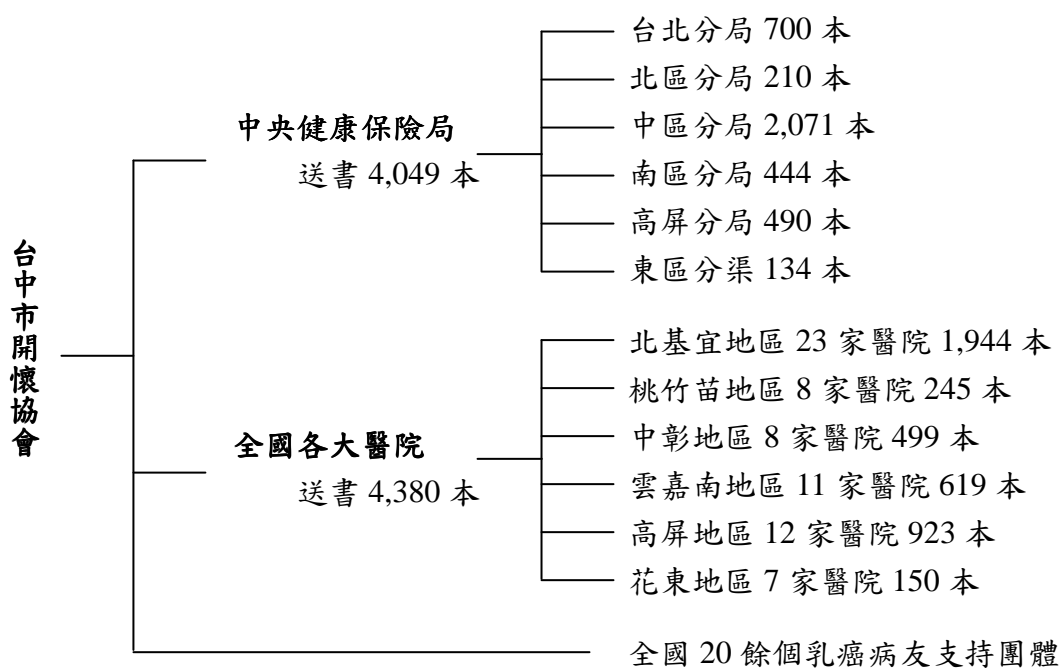


圖 1. 台中市開懷協會「無盡的愛」送書通路與送書量

### 三、開懷學苑－乳癌新病友座談會改進計畫

新病友座談會是服務乳癌病友極重要的工作項目，國內病友團體均採單次方式辦理，無法滿足新病友多方面的需求。此外，短暫的接觸不易建立病友對支持團體的認同感，使支持團體服務病友的工作產生缺陷。

台中市開懷協會於 2007 年開始執行衛生署國民健康局計畫，改進新病友座談會的執行方式，設立「開懷學苑」，迄今已舉辦 6 屆。開懷學苑含三次室內活動與一次郊遊座談，連續於四週內完成。依據乳癌新病友的需求與優先排序，仔細設計內容，邀請專家演講，著重提問與解答；並建立「學姊制度」，全程由資深乳癌病友陪伴，提供心路分享及後續關懷。主要特色為內容完整與多樣化、增加病友提問與吐露心聲的機會、由資深病友陪讀及主持座談，以及建立新病友間及與支持團體間的互動。課程結束後，資深學姊每兩週主動以電話與學員聯絡一次，持續兩次，持續給予支持鼓勵。

2008 年辦理三屆「開懷學苑」，參加之新病友來自全省各地，合計 85 人；另有 10 位家屬陪同參加課程。密集問卷調查的結果顯示 95% 以上的新病友滿意課程內容與講師、學姊的表現，覺得自己身心輕鬆，並且樂於與其他新病友的互動。許多學員加入本協會為會員，得以長期接受輔導與服務，在抗癌過程中的身心靈發展都能獲得幫助，顯示執行「開懷學苑」的成效極為良好。

「開懷」有 8 位資深病友志工擔任學姊，另有 1 位專職社工及 2 位東海大學社工系實習生參與活動，兼收教育與訓練效果。

## 四、健康與防癌教育宣導

「開懷」自 1996 年開始辦理衛教志工培訓與宣導，以婦女乳房自我檢查及政府防癌政策為主要宣導項目。服務地區遍及台灣西部各縣市，服務對象包括社區、機關團體、學校、民間組織、看守所、工廠之民眾。2008 年有 25 位志工參與 42 場衛教宣導，服務總時數 438 小時，並遠赴桃竹苗地區的學校、社區及原住民部落進行宣導工作。

### 門診衛教自我檢查宣導

本協會在台中榮總婦產科門診候診室進行乳房自我檢查宣導已有 10 年的歷史，2008 年辦理 9 場，共有 266 人參與宣導活動。

### 社區衛教宣導

依據中華民國乳癌病友協會民國 93 年全國性調查資料，國內乳癌病友中有 78% 最初是自我檢查時、無意中或由配偶發現乳房腫瘤，只有 17% 是健康檢查時發現，可見乳房自我檢查對婦女健康的重要性。本協會在 2008 年辦理 19 場宣導活動，共有 683 人參加。

### 校園衛教宣導

本協會自 2005 年開始至高中職校園進行乳房健康與防癌宣導，參加學生均簽署「愛的宣言」，擔任「防癌小尖兵」，向親友傳遞防癌訊息。「開懷」在 2008 年至 14 所學校辦理宣導，共有 795 位學生參加。

針對回收 971 份問卷分析，顯示超過九成的民眾瞭解自我檢查的正確方法，認為「開懷天使宣導志工」的示範教學對他們有警示作用，也會將所學到的乳房自我檢查方法介紹給其他朋友；有 85.4% 的民眾表示回家會按時做乳房自我檢查。本協會於 2009 年將辦理宣導志工培訓，以擴充志工人力，提升服務品質。

表 3. 2008 年健康與防癌教育宣導服務工作統計表

教育宣導分類	場次	服務人數	服務地區
門診衛教自我檢查宣導	9	266	台中榮民總醫院
乳癌防治社區宣導	19	683	台中縣市、雲林、桃竹苗地區
乳癌防治校園宣導	14	795	台中縣市、屏東、桃竹苗地區
合計	42	1,744	



## 五、志工培訓與督導

「開懷」自 1996 年起為國內乳癌病友團體辦理志工培訓，迄今培訓志工近七百人，堅實國內乳癌病友服務及乳房保健宣導工作的基礎。2008 年以電話接線志工專業訓練為主，並派遣資深志工協助國內其他團體辦理志工培訓 3 次，內容分述如下；又曾赴美國與中國參與志工訓練多次，另於本年報「國際交流合作」部份說明。

### 志工在職訓練－共識營

為凝聚本協會志工間的共識，及闡明志工應有的期待與目標，於 1 月 12 日在台中市維他露基金會舉辦 6 小時培訓課程，共有 34 位志工參加。

### 電話接線志工專業訓練

為培育專業電話接線乳癌病友志工，以高水準直接服務全國乳癌病友，舉辦兩階段訓練工作。第一階段於 3 至 6 月進行，分為知識性課程與小團體演練兩部份，為時各 24 小時，分別有 32 位與 30 位志工參加；第二階段為進階同理心訓練，於 9 至 10 月進行，為時 24 小時，有 16 位志工參加。

經培訓之電話接線志工將於 2009 年上線服務，並繼續以授課、實習、案例討論方式進行專業訓練，本協會同時規畫擴充服務能量措施，加強與其他病友團體之互動合作。

### 參與國內病友團體志工培訓

協助林口長庚醫院向日葵關懷俱樂部、台南成功大學附設醫院、屏東基督教醫院、板橋亞東醫院辦理癌症病友志工培訓，有 118 名癌友參加，講授內容包括訪視志工訓練、志工自我照顧等主題，並交換服務病友經驗。

表 4. 2008 年辦理志工培訓與督導教育工作服務統計

志工培訓與督導教育	服務人數	備 註
志工在職訓練-共識營	34 人	本協會志工督導課程
電話接線志工專業訓練－階段 1	32 人	知識性課程與小團體演練 (24 小時)
電話接線志工專業訓練－階段 2	30 人	進階同理心訓練 (24 小時)
林口長庚醫院向日葵關懷俱樂部	28 人	
台南成大醫院癌症病友志工訓練	31 人	本協會資深志工擔任講師。
屏東基督教醫院癌症病友志工訓練	29 人	本協會資深志工擔任講師。
板橋亞東醫院癌症病友志工訓練	30 人	本協會資深志工擔任講師。
合 計	214 人(次)	

## 六、牽手同行 為愛開懷 與國內團體合作

「開懷」自 2005 年起，將國內乳癌病友團體間的合作列為年度固定計畫，次年開始接受各大學相關學系學生實習、工讀、志工服務訓練及合作進行專題研究；2009 年另辦理女性自助團體領導者網絡研習課程。

### 與國內乳癌病友團體之合作

2008 年協助林口長庚醫院向日葵關懷俱樂部、台南成功大學附設醫院、屏東基督教醫院及板橋亞東醫院各種癌症病友辦理自我照顧工作坊，協助病友做好擔任志工前的心理準備；總計辦理 4 次，參加人數 118 人，獲得高度好評。其他項目包括受邀於中華民國癌症希望協會志工訓練中分享經驗，並訪問光田綜合醫院、中山醫學院身心內科，商議合作服務癌友及執行乳癌病友身心健康的研究計畫。

### 與國內大學之合作

2008 年與國內七所大學合作，接受學生前來參訪、實習與專題研究，包括研究生暑期實習與論文研究；本協會資深志工應邀參與學生專題報告，擔任講評；英譯乳癌病友資料，供國際合作使用等。「開懷」在合作過程中多所學習，對於團體的健全發展及永續經營均有助益。

表 5. 台中市開懷協會 2008 年與國內大學合作及提供服務記錄

大學校系	合作/服務內容
中山醫學大學醫學社會暨社會工作學系	學生 7 人研習「癌症病友組織運作模式」
逢甲大學合作經濟系	專題研究「非營利組織行銷」
東海大學社會工作學系	大學部學生暑期、期中實習計 1,022 小時
高雄醫學大會醫學社會與社會工作學系	研究生暑期實習計 200 小時
政治大學心理系	研究計畫「乳癌病患長期的身心適應」
中國醫藥大學附設醫院	研究計畫「癌症病人生病感受及出院後居家生活品質」
僑光技術學院	產學合作「會計管理系統之建置」及「乳癌病友資料英譯」



## 女性自助團體領導者網絡研習

為協助解決團體領導者在帶領團體時的困境，以及建立專業人員互相學習、資源連結之同儕網絡，「開懷」於 10-12 月期間辦理 3 次和計 9 小時之教育課程，邀請社會工作師公會全國聯合會理事長秦燕教授主持，講授專業課程，輔以分享座談，總計有 35 名來自全國各大醫院社工單位及病友團體的領導者或專業人員參加，對提升女性自助團體服務創新力與連結、運用資源網絡有顯著的效果與意義。

## 七、國際交流合作

「開懷」自 1997 年開始參加國際乳癌病友團體交流活動，成立「國際合作小組」，協助國內團體積極參與國際事務，並協助國外團體發展服務乳癌病友工作，十年來成效卓越，多次與 American Cancer Society、Susan G. Komen 基金會等國際性抗癌組織合作辦理大型活動，更促成「全球華人乳癌病友組織聯盟」，在全球乳癌病友界著有聲譽。近年來協助中國大型醫院發展乳癌病友服務組織及活動，也受傲高度肯定。2009 年的國際交流合作工作表列如下。

表 6. 台中市開懷協會 2008 年國際交流合作內容

月份	合作交流團體/人員	合作內容
03	上海復旦大學腫瘤醫院 妍康沙龍	辦理乳癌病友志工電話協談技巧訓練
03	西雅圖癌症關懷聯盟與 上海疾控中心	在上海「中美女性腫瘤防治研討會」專題演講
04	美國防癌協會 (ACS)	在天津擔任 ACSU-Tianjin 2008 訓練班講師
04	中國社會工作協會、乳腺 癌專項基金會	在北京參訪及考察中國乳腺癌病友服務熱線
04	美國防癌協會陳梓葵總監	在台中市研商服務乳癌病友合作計畫
05	澳門愛心之友會	參加澳門愛心之友會十一週年大會及專題演講
05	ACS 加州華人分會	在舊金山與 RTR 會員舉行座談會
06	紐約美華防癌協會	參加紐約市 Relay for Life 活動
07	日本曙光會	赴日本京都參加曙光會三十週年大會
09	中國各大醫院 21 位乳房 專科醫師	在台中市舉行海峽兩岸醫患交流聯誼與座談會
10	杭州余杭婦幼保健醫院	辦理「乳腺癌康復指導培訓班」志工培訓與病房探訪實習
12	日本大阪市立大學醫學院	在大阪「第二屆乳癌患者與醫療者研討會」專題演講

## 八、開懷志工隊

台中市開懷協會現有會員約 911 人，均為乳癌病友，參與志工服務人數在 120 人以上，其中經常性服務之核心志工約 69 人，負責本會所有的業務與服務工作。

2008 年有記錄之志工服務總時數為 9,021 小時，在分項統計方面，以服務癌友與行政工作、醫院探訪與門診宣導兩項直接服務癌友的項目總時數最多。

在台中榮總負責探訪與門診宣導的志工，平均每人每年服務 155.1 小時，時數最高；探訪志工面對乳癌新病友與復發病友，需要高度技巧，也需通過台中榮總志工訓練考核，因此招募較為不易，但仍將積極努力擴編志工人力。本年度參加在職訓練的志工有 54 人，平均每人參與時數為 19.5 小時，部份與本年度辦理電話探訪志工訓練有關。2008 年有 10 位資深志工代表「開懷」參加外部會議與擔任講員，總服務時數 448 小時，主要係應國內外機關邀請，擔任評審委員及志工培訓與研討會講師等。

「開懷」的志工均為乳癌患者，且多係家庭主婦，為一大特色。本協會給予新病友學習機會，由資深志工引領，使其發現並發揮潛能，並依專長分配工作，獲得表現與服務的舞台，因此產生自我成長的滿足感與犧牲奉獻的成就感，有利於持續參加志工服務的熱情。本會亦提供保險、補助參加國內外訓練、申辦榮譽志工證、申請表揚、優先參加活動、個人關懷等福利，稍盡照顧志工的義務，也感謝志工無私的付出。

表 7. 台中市開懷協會 2008 年志工服務時數分項統計

工作項目	志工人數	服務時數	平均每人服務時數
癌友服務與行政工作	32	2,291	71.5
台中榮總探訪、門診宣導	12	1,861	155.1
社區與校園衛教宣導	25	438	17.5
書籍、季報、文宣等編輯	8	207	25.9
出席外部會議、擔任講員	10	448	44.8
小組長服務時數	47	1,692	36.0
參加在職訓練	54	1,050	19.5
其他	20	1,034	51.7
合計	208	9,021	43.4

## 九、2008 年財務報告

「開懷」是一個義務性的民間公益團體，所需經費完全依賴各界捐贈與研提計畫申請政府及民間團體支持，並未固定接受任何機關團體定期補助，每年的經費收支均委請合格會計師查核簽證。

2008 年的經費收入為 5,406,883 元，其中 25.2% 是政府委辦計畫經費，8.4% 是補助收入，48.0% 為捐贈收入；8.9% 為活動收入；7.6% 為會費收入，其餘 1.9% 為利息與雜項收入。

2007 年的經費支出為 5,656,681 元，其中 37.7% 為人事費用，支付專任社工員薪資；51.5% 為業務費用，包括辦理各項活動所需之印刷、講師、志工交通與餐宿、場地租金、郵電、差旅等費用，及辦公室租金與水電費等；以及 10.8% 雜項支出，包含折舊、稅捐、捐贈及其他雜項支出。

「開懷」誠摯感謝衛生署國民健康局、內政部、外交部、中華社會福利聯合勸募協會、台灣婦女團體全國聯合會、婦女全益促進發展基金會、台灣主婦聯盟生活消費合作社、龍寶建設股份有限公司、台灣東洋藥品工業股份有限公司、中七社會福利慈善事業基金會、台灣華歌爾股份有限公司、中美和文教基金會、感恩社會福利基金會、台灣諾華股份有限公司、羅氏大藥廠股份有限公司、C.Y.S.假髮公司、美商怡佳股份有限公司台灣分公司、大都會國際人壽保險股份有限公司、磐石保險經紀人公司、En-Yong 基金會等機關或公司團體，以及很多社會熱心人士，沒有大家的支持與指導，「開懷」不可能成長，也無法為乳癌病友提供她們最需要的關懷與服務。

