

110 年度 中華民國器官捐贈協會

工作成果報告



執行期間：110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日

中華民國器官捐贈協會
ORGAN DONATION ASSOCIATION, R.O.C.

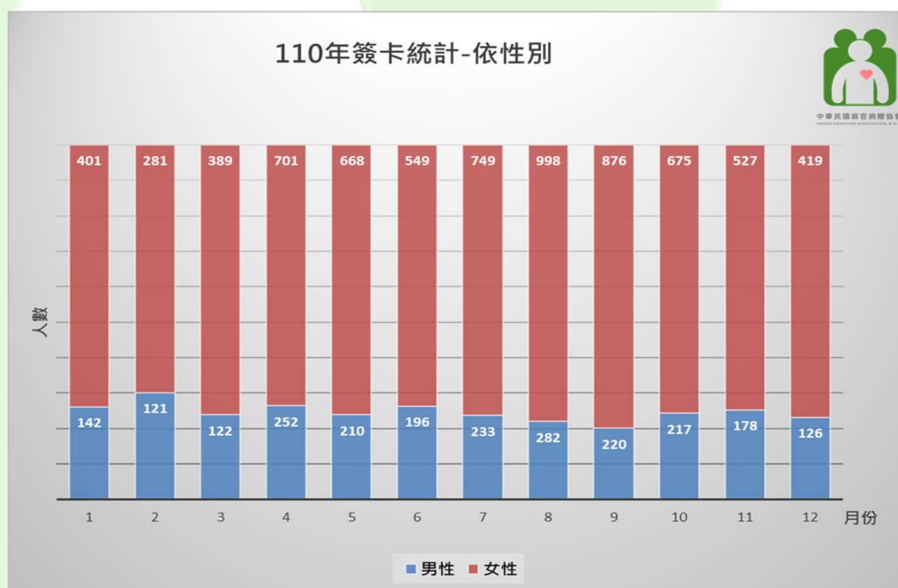
中華民國一一一年二月十八日

110 年度工作成果報告

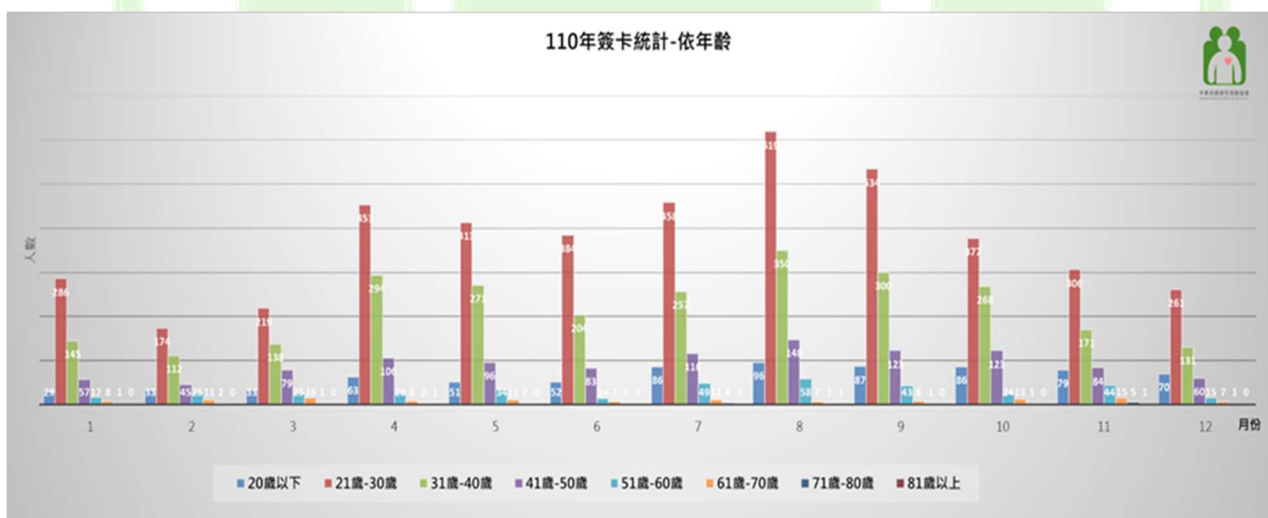
壹、 器捐簽卡諮詢服務

依據民國 110 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止期間，全年度藉由本會官網、郵寄及親自來會等管道，至本會受理簽署器官捐贈同意卡之民眾資料共 9,532 件，較 109 年相關統計受理 9,156 件成長了 4%。經彙整統計後發現：

一、簽卡人以女性計 7,233 人(佔 76%)高於男性約 3 倍；男性簽卡人合計為 2,299 人。

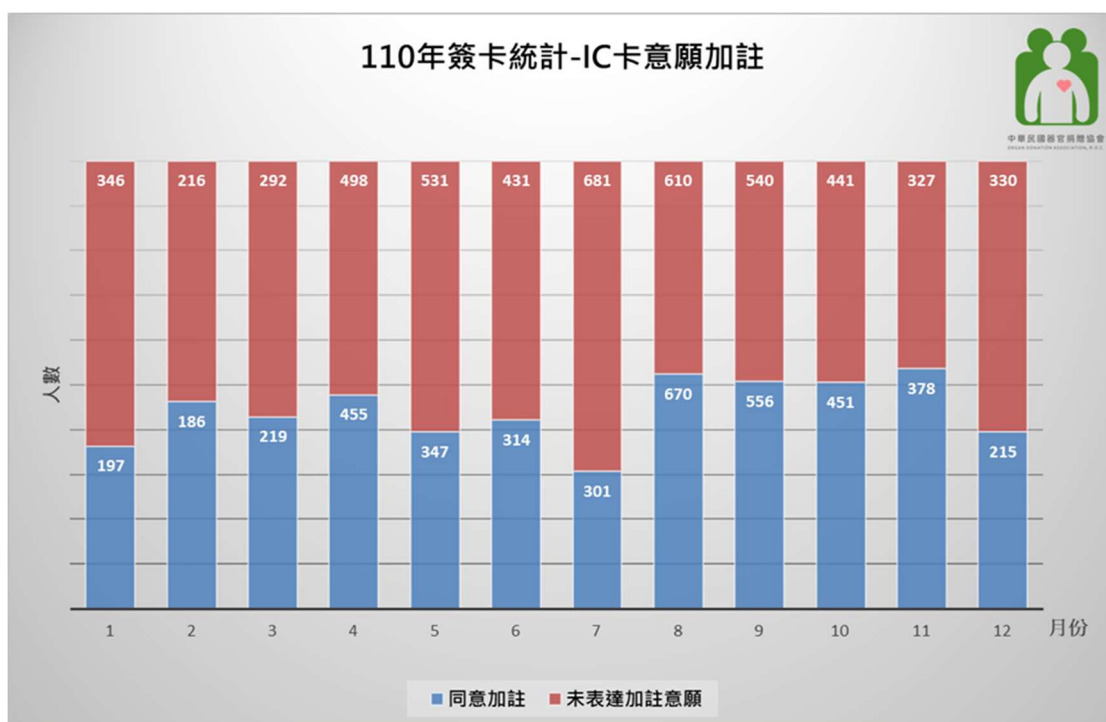


二、簽卡人之年齡以 21~40 歲最多(合計 7,125 人)，佔年度總簽卡人數之 75%；最小簽卡人為 0 歲¹(2 位)，年齡最大簽卡人為 84 歲(3 位)。



¹ 經父母同意於出生時即為其簽卡。

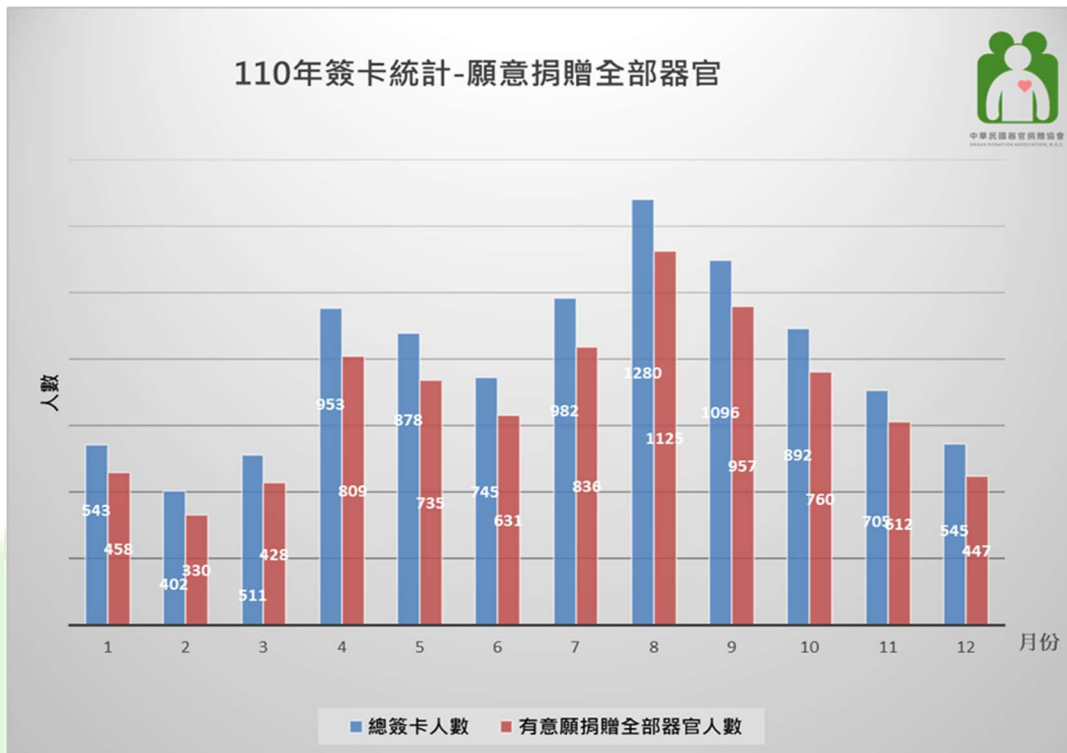
三、簽卡人於健保卡同意加註器官捐贈意願計 4,289 人，佔 45%。



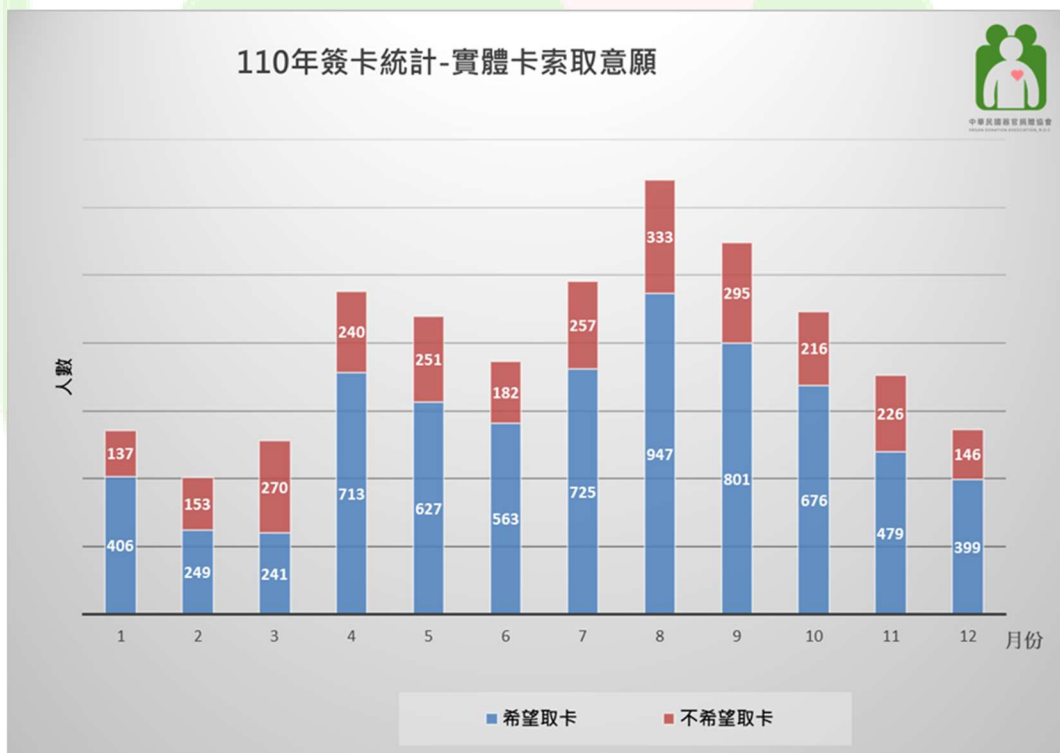
四、110 年填寫撤銷器官捐贈同意卡共 227 件，平均每月 19 件，約佔受理總件數之 2.4%。



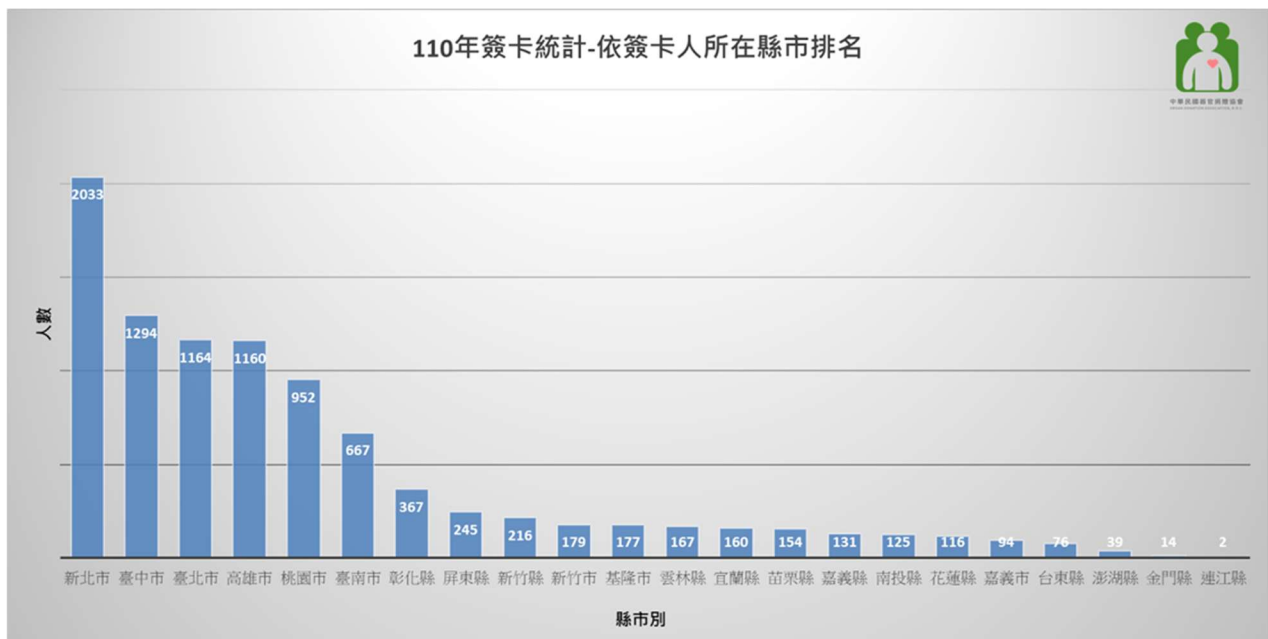
五、受理件數中，勾選「願意捐贈出全部器官及組織」者計 8,128 人，佔 85%。



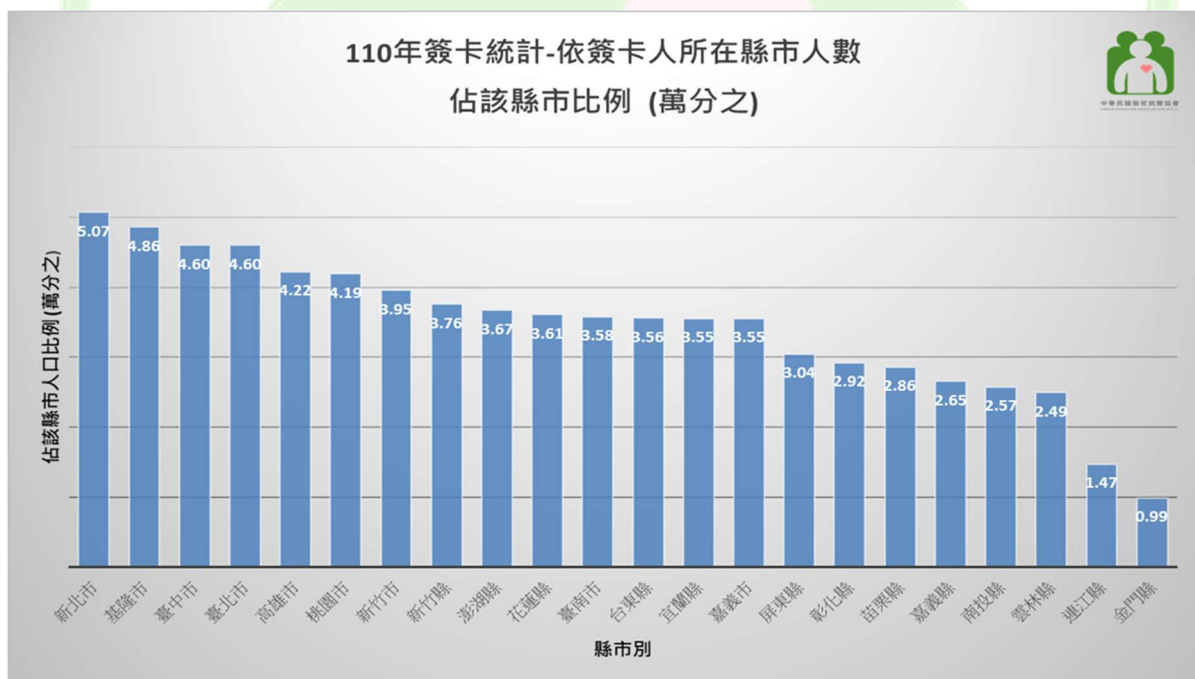
六、受理件數中，勾選「索取實體器官捐贈同意卡」者計 6,826 人，佔 72%。



七、全台簽卡人數前六名縣市依序為新北市 2,033 人、台中市 1,294 人、台北市 1,164 人、高雄市 1,160 人、桃園市 952 人、台南市 667 人，六都簽卡人佔 110 年度簽卡人數之 64%。



八、如以簽卡人數佔該縣市人數比例來看，簽卡人密度較高之縣市別依序為新北市(佔 5.07‰)²、基隆市(佔 4.86‰)、台中市(佔 4.60‰)、台北市(佔 4.60‰)、高雄市(佔 4.22‰)、桃園市(佔 4.19‰)。



綜合上述，110 年簽卡人女性多於男性；表達健保卡加註器官捐贈意願者佔 45%；有 85% 簽卡人表示願意捐贈全部器官及組織；且 72% 簽卡人希望拿到實體器官捐贈同意卡；而全台簽卡密度由高至低的前六名縣市依序為新北市、基隆市、台中市、台北市、高雄市、桃園市。

² 110 年新北市人口 4,011,586 人，簽卡 2,033 人，比例為萬分之五點〇七。

貳、 捐贈者家屬服務方案

110 年全年度本會四名專職人力共提供六大方案服務：個案工作合計服務 10 名捐贈者家屬、提供 50 人次個別諮詢關懷支持服務；並辦理方案服務計 28 場次，提供 201 人服務、315 人次之總服務量。其中，捐贈者家屬運用本會服務合計 153 人、209 人次，各佔總服務人數之 76%、總服務人次之 66%。相關統計詳參下表。

服務項目	預計服務量		實際服務量	達成率	捐者家屬運用本會服務	
					參與情形	參與情形佔比（ % ）
個案工作	在案量 12 名		10 名	83%	10 人	100%
	服務 45 人次		50 人次	111%	50 人次	100%
成長工作坊 <u>愛自己成長工作坊</u>	分區共 4 場		4 場	100%	---	---
	服務 51 人		48 人	94%	48 人	100%
	服務 51 人次		48 人次	94%	48 人次	100%
身體經驗療癒團體 <u>溫柔相伴療癒團體</u>	分區共 4 場		4 場	100%	---	---
	服務 26 人		26 人	100%	26 人	100%
	服務 26 人次		26 人次	100%	26 人次	100%
關懷陪伴讀書會 <u>「面對負能量～你， 不孤單」</u> 志工讀書會	分區共 4 場、每場 3 堂，合計 12 堂。		13 堂	108%	---	---
	服務人數：60 人		51 人	85%	10 人	20%
	服務人次：126 人次		123 人次	98%	25 人次	20%
語窩歡樂學苑	週六課程	8 場	2 場	25%	---	---
		64 人	1 人	2%	1 人	100%
		64 人次	2 人次	3%	2 人次	100%
	週三課程	4 場	4 場	100%	---	---
		10 人	4 人	40%	0 人	0%
		10 人次	8 人次	80%	0 人次	0%
	合計	12 場	6 場	50%	---	---
		74 人	8 人	11%	1 人	13%
		74 人次	10 人次	14%	2 人次	20%
全國器捐家屬秋季營 2 天 1 夜營隊活動	1 場		1 場	100%	---	---
	65 人		58 人	89%	58 人	100%
	65 人次		58 人次	89%	58 人次	100%
備註	1. 讀書會原計畫北中南東四區各區辦理一場、每場 3 堂；實際執行因應合辦單位需求北區改為 4 堂。故，合計共辦理四區、13 堂。 2. 110 年本會各項服務方案共服務捐贈者家屬 153 人、209 人次；各佔總服務人數之 76%、總服務人次之 66%。					

今年在關懷陪伴捐贈者家屬，如何面對失落及哀慟的議題上，把本方案想要達成的操作目標，設計透過不同的服務策略，能傳遞給處於不同哀慟階段的服務對象，藉此提高捐贈者家屬面對哀慟階段挑戰的能力及生活品質。因此，除了個案工作專注於個別服務，成長工作坊則以學習自我照顧知識為主；藝術療癒團體則希望涵蓋自我照顧、情緒調節及增加與其他家屬連結；關懷陪伴讀書會則著重練習調節情緒及增加經營關係的方法。以下報告將依序分述各項服務策略執行過程及成果。

	操作目標	服務策略
一	學習自我照顧知識、情緒調節方法，提升喪親後生活調適能力。	個案工作
		成長工作坊
		藝術療癒團體
二	瞭解喪親後家庭角色轉變及關係經營，提升家庭調適能力。	個案工作
		關懷陪伴讀書會
三	認識其他器捐家屬，促進互動與連結，增進社會支持。	藝術療癒團體

一、個案服務

110 年在案服務共 10 人，女性 9 人，男性 1 人，服務區域分散於北中南三區，北區 4 位，中區 4 位，南區 2 位，其中 10 位是 109 年舊案持續服務，無新開案。服務人次共 50 人次。在今年個案服務中，在案服務量及服務人次有達到 7-8 成，服務統計如下表，其中有些服務現況困境仍待突破。

	區域	預定計畫		修訂計畫		實際執行	
		個案量	服務人次	個案量	服務人次	個案量	服務人次
個案工作	北中南	12 名	50 人次	10 名	45 人次	10 名	50 人次

項目	會談	關懷問候	活動邀約	資源連結	參與其他服務方案	合計
人次	6	17	14	0	13	50

1. 新案來源有待開發：今年無新開案。
2. 個案所需之服務，需進一步評估與瞭解：目前在案服務的個案，有些因為地區遙遠或工作因素，即使有服務需求，難以持續穩定接受服務；也有個案對於社工的關懷問候，未回應訊息，願意主動報名參加活動，對於約個別會談則有所迴避，至於迴避因素是與社工專業關係建立尚未穩固、還沒準備好碰觸哀慟議題亦或是認為其他因素，則仍有待進一步釐清。

在個案工作服務上，雖在個案服務人次上有達到預期，仍有待加強之處，明年除了開發新案來源之外，也須進一步評估瞭解個案所需之服務，及促進器捐家屬接受服務的因素，以利提升器捐家屬接受個案服務之意願及穩定性。

二、各項方案服務

110 年度各方案服務依服務策略、目標分為「成長工作坊」、「療癒團體」、「讀書會」、「語窩歡樂學苑」、「全國器官捐贈者家屬聯誼秋季營」五大項目，服務量與各方案服務成果分別說明如下：

(一) 成長工作坊

成長工作坊	區域	預定計畫			修訂計畫			實際執行			達成率
		場次	人次	總人次	場次	人次	總人次	場次	人次	總人次	
成長工作坊	北	1	15	55	1	14	51	1	16	48	94%
	中	1	15		1	14		1	5		
	南	1	15		1	14		1	20		
	東	1	10		1	9		1	7		

今年成長工作坊課程設計，希望促進器捐家屬學習自我照顧知識，藉由認識不同的身心輔助方法，包括營養保健及經絡按摩，找到合適自己的身心調養習慣，提升喪親後的生活調適能力。因此上午課程邀請營養師，解說營養對健康影響的基礎知識，並以生活化的例子說明每日飲食調配的基本原則，讓成員的學習能夠回到日常生活中運用。下午則邀請經絡老師，從中醫分類讓大家認識自己的身體體質，並透過實際操作簡易撥經來達到舒壓保健的功效。詳細課程活動內容、各區辦理情形及服務成果如下。

1. 活動內容

(1) 營養食療：講師解說營養與健康的關係，介紹得舒飲食原則及在每日餐食如何挑選、料理、保存與份量搭配上有些簡單的小訣竅，可以方便省時準備自己與家人的餐食又兼顧營養與美味。並跟成員互動討論，關於食物的偏好與情感記憶，讓飲食所帶來的情感療癒層面也被重視與包容。

(2) 控糖生活營：講師說明五大營養素及身體消化吸收營養的基本概念，說明營養與飲食原則，並以常見的特殊飲食法像是生酮飲食、168 等等，來說明其優點與缺點，以及要特別注意的相關風險。因課程舉辦時，仍有部分疫情，講師也帶領大家做基本的氣功練習-站樁來幫助提升免疫力。

(3) 我身知秋：講師從中醫概念跟成員說明撥經保健的原理，及如何從臉色及舌頭辨別自己的健康狀況與體質，並介紹人體運行的時間軸當作調整生活作息的參考。接著讓大家實際操作撥經，從頭部開始到臉部，南部及中部場次，因應疫情調整減少臉部，增加脖子與肩膀的部位。不只是練習自己可以為自己操作，也透過身旁的家人朋友，練習為別人服務的手法。

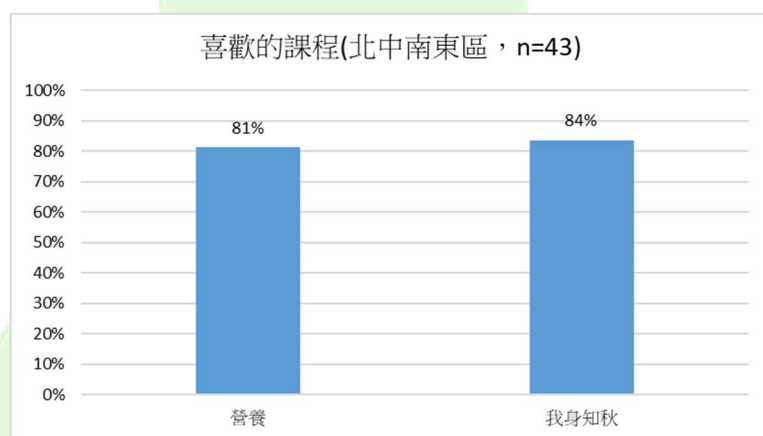
2. 參與成員分析：

全台北中南東四區共辦理四場工作坊活動、提供 48 位捐贈者家屬服務。其中，女性 32 人（佔 67%）、男性 16 人（佔 33%）；平均年齡為 60 歲，整體參與工作坊的成員性別比例為女性是男性兩倍，平均年齡落在 60 歲，其中南區平均年齡較低，主因為 18 歲以下成員有 7 位，因此拉低年齡的平均數。各分場情形詳如下表：

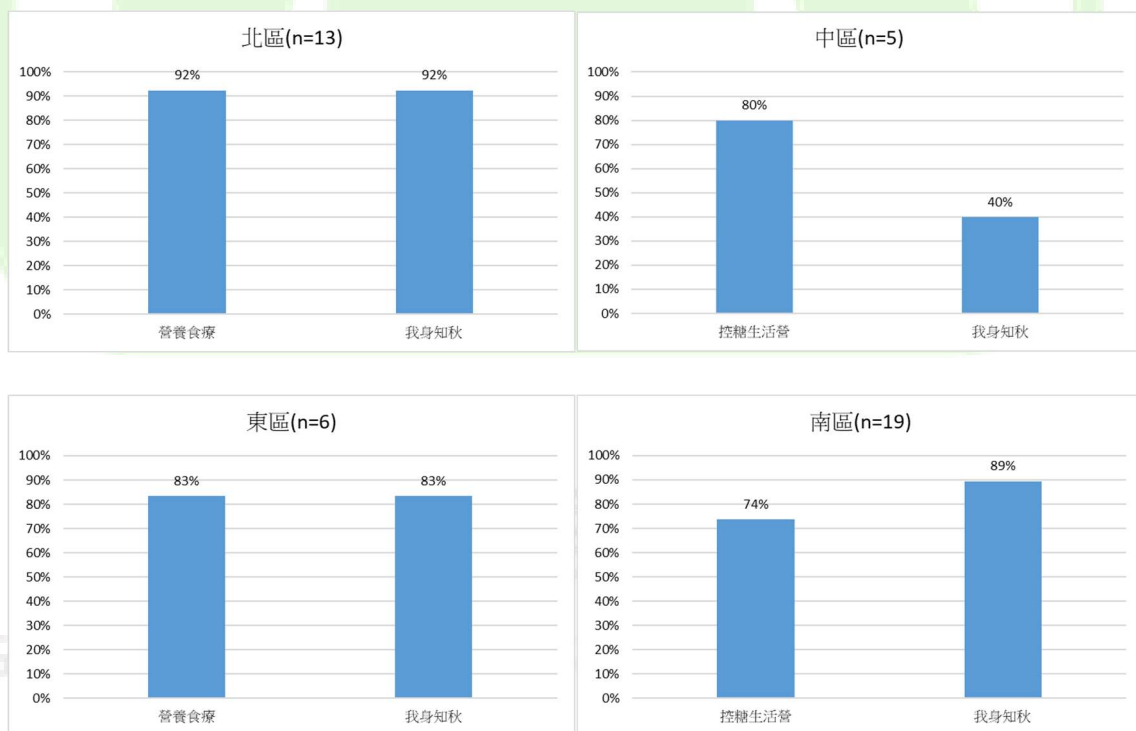
	參與人數	女性人數	男性人數	平均年齡
北區	16	14	2	68.2
中區	5	2	3	68.2
南區	20	12	8	42.5
東區	7	4	3	61
總計/平均	48 人	32 人	16 人	60 歲

3. 問卷回饋整理：

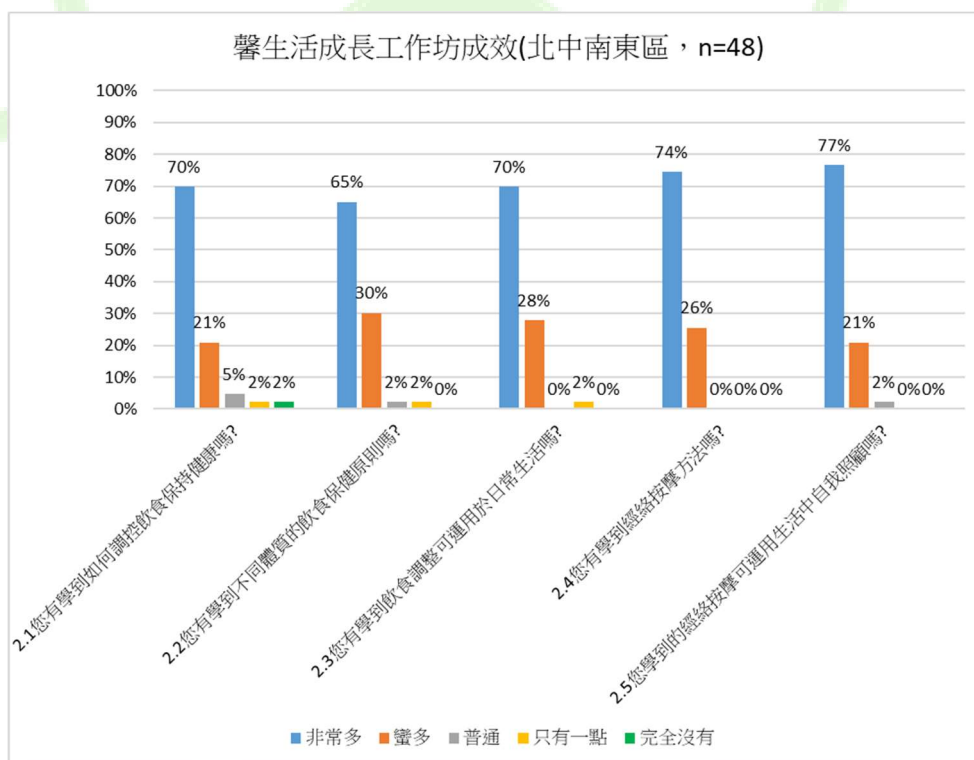
四場活動回饋問卷共發出 48 份，回收共 43 份，回收率 90%，內容整理如下。



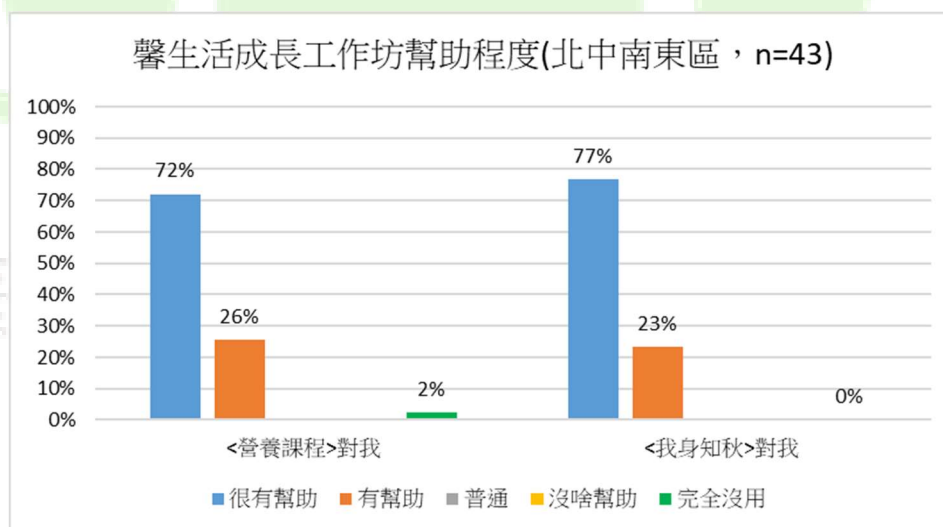
在喜歡的課程(可複選)題項上，四區整體均超過 80%，兩堂課成員喜歡的比例差距小於 5%，可見參與成員對兩堂課都很喜歡。



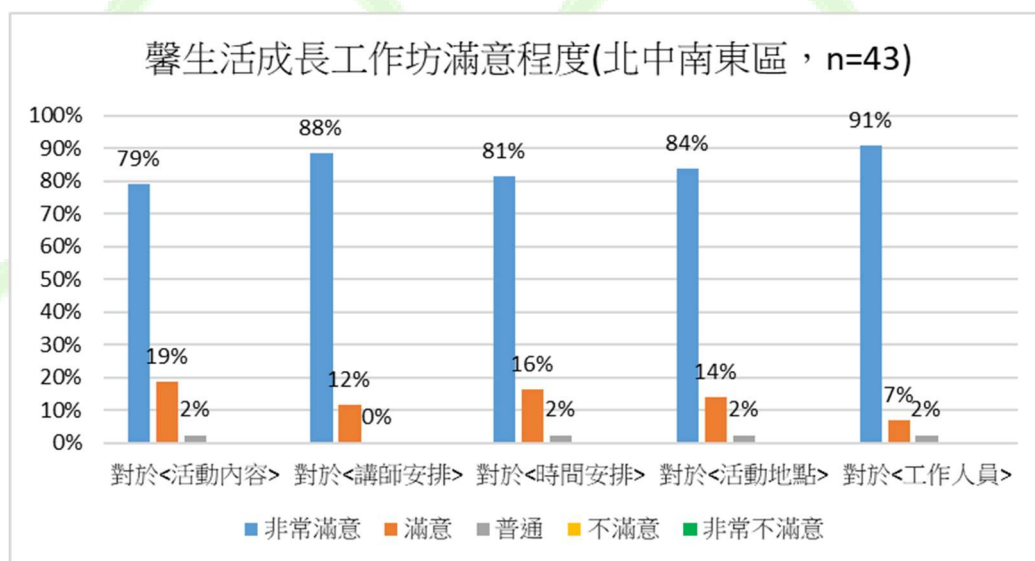
在四區整體課程成效部分，五題題項平均有九成以上成員反饋，學習到非常多及蠻多，課程整體成效佳。其中和營養相關的三個題項「如何調控飲食保持健康」、「不同體質的飲食保健原則」及「飲食調整可運用於日常生活」均有少數有成員反饋只有一點學習及完全沒有學習到，可能是少數成員對營養相關議題較少涉獵，難以在短時間消化學習相關理論知識。相對於經絡按摩課程，有實際操作過程，在學習上更為容易記憶和運用。



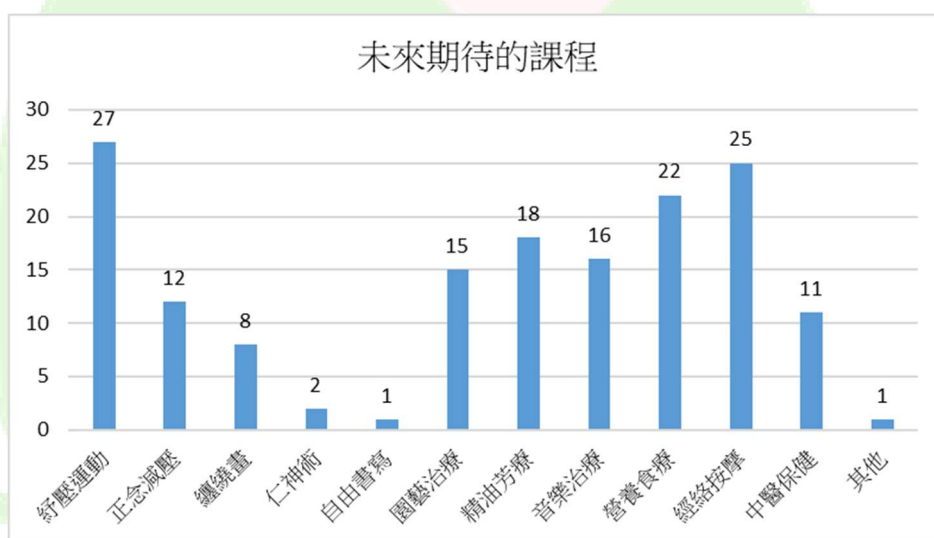
四區整體回饋，課程對自己的幫助程度，兩堂課均有超過九成成員，覺得對自己很有幫助或有幫助，整體幫助程度很高，「我身知秋」選擇很有幫助的成員略高於營養課程。



四區整體回饋工作坊滿意程度，五個題項選擇非常滿意的成員平均約有八成五，選擇滿意者平均約有一成四，整體滿意程度很高。



在未來課程期待的回饋，前三名為「紓壓運動」、「經絡按摩」、「營養食療」，此結果可作為明年課程安排的重要參考。



今年度成長工作坊受疫情影響下，南區及中區場次需延期舉辦，在租借活動場地方面也受限防疫需求考量，中區場次能租借的場地離市中心較遠，雖有捷運可抵達但公車較為不便，未來可能需要再尋找交通更為便利的場地。另外，中區場次參與人數不足修訂計畫的一半，原因除了交通因素，還有疫情微解封後，家屬們開始參與許多之前無法參加的活動而撞期。參與成員對於成長工作坊的講師專業度、講授內容的反饋都很好，都會利用休息時間，私下跟講師請教個別的疑問，成員對於生活化及可操作的内容課堂上都有很直接的反應與討論。

(二) 藝術創作療癒團體-「書心畫語療癒團體」

藝術創作療癒團體	區域	預定計畫			修訂計畫			實際執行			達成率
		場次	人次	總人次	場次	人次	總人次	場次	人次	總人次	
藝術創作療癒團體	北	1	12	44	1	7	26	1	3	26	100%
	中	1	12		1	7		1	10		
	南	1	12		1	7		1	7		
	東	1	8		1	5		1	6		

今年團體帶領方式是設計運用藝術治療的方法，帶領成員整理照片、自我敘說故事並透過媒材的運用在藝術創作過程中，陪伴成員整理哀慟經驗及重構故事，經由團體的分享及互動，連結成員彼此相互陪伴與支持的力量。

1. 活動內容

暖心手作藝起來：講師介紹手工相簿書製作架構，及所需工具材料用品使用方式。從基礎書本架構製作開始，折、貼書背，黏貼信封為書頁，即完成基本架構。書心畫語不孤單：邀請與團體成員分享照片影中人故事，帶領者分享親手製作相框，帶領成員裝飾封面、封底，及書背，製作妝點相框，可放入對自己深具意義的照片。

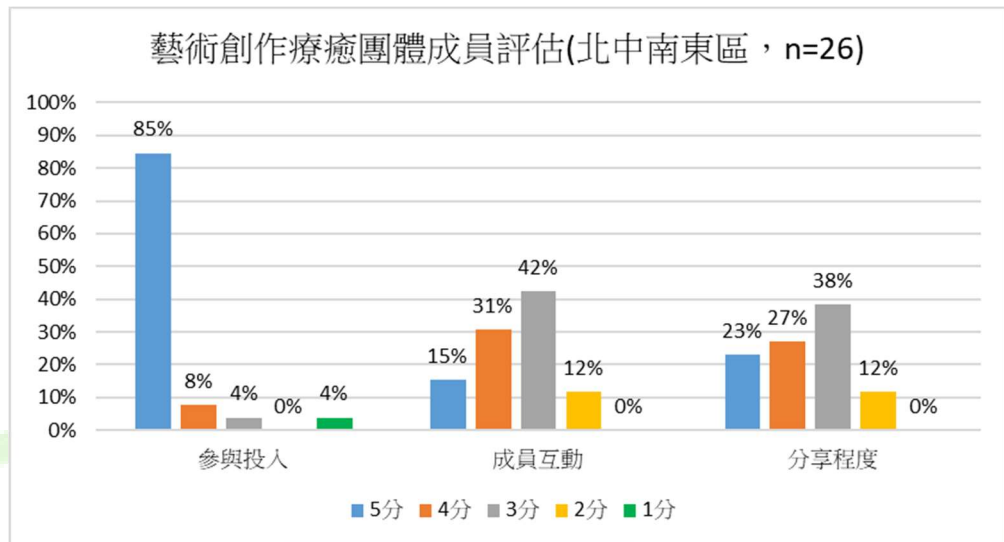
2. 參與成員分析：

四場活動，參與人數共 26 人，女性 19 人（佔 73%），男性 7 人（27%），平均年齡為 64.6 歲，各分場情形如下：

	參與人數	女性人數	男性人數	平均年齡
北區	3	3	0	58
中區	10	8	2	68.7
南區	7	4	3	58.4
東區	6	4	2	63.8
總計/平均	26 人	18 人	7 人	62.2 歲

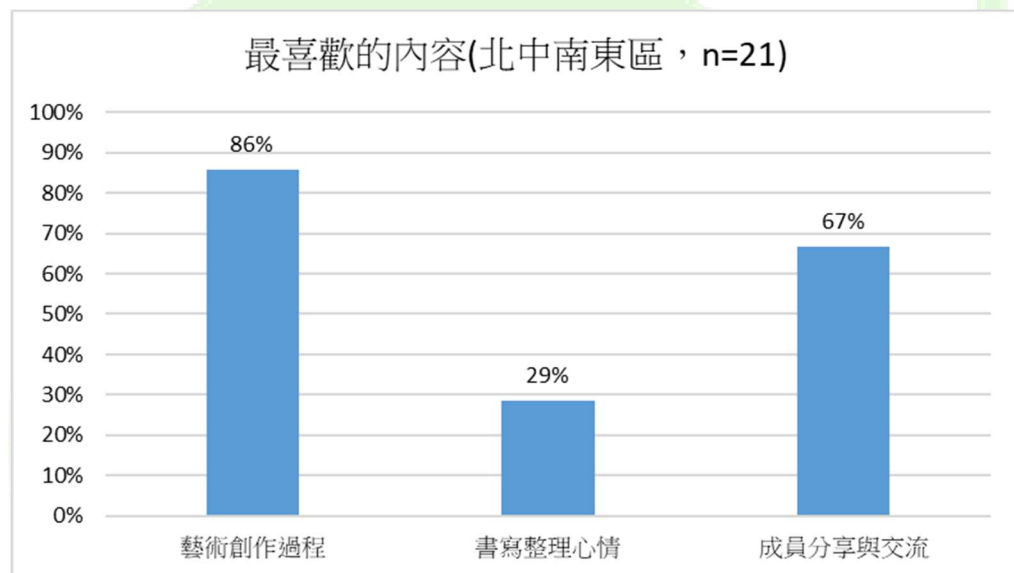
整體參與藝術創作療癒團體的成員，性別比例為女性是男性 2.5 倍，平均年齡在 62.2 歲，多為中高齡年齡層捐贈者家屬。

團體歷程中，我們評估了北中南東四區成員於團體過程中之「參與投入」、「與其他成員互動」、「分享程度」三項指標，以 1-5 分評值三項指標的程度（程度最低為 1 分、最高為 5 分）。整體而言，94% 成員在團體的「參與投入」程度達四分以上；46% 成員與其他成員互動情形亦達四分以上，而有 50% 成員的分享程度有達四分以上。可以發現願意前來參與團體的捐贈者家屬成員，都參與投入團體歷程的程度非常高；而約有一半的成員是較為保守、與其他團體成員的互動和分享程度較低一些。詳參下頁圖。

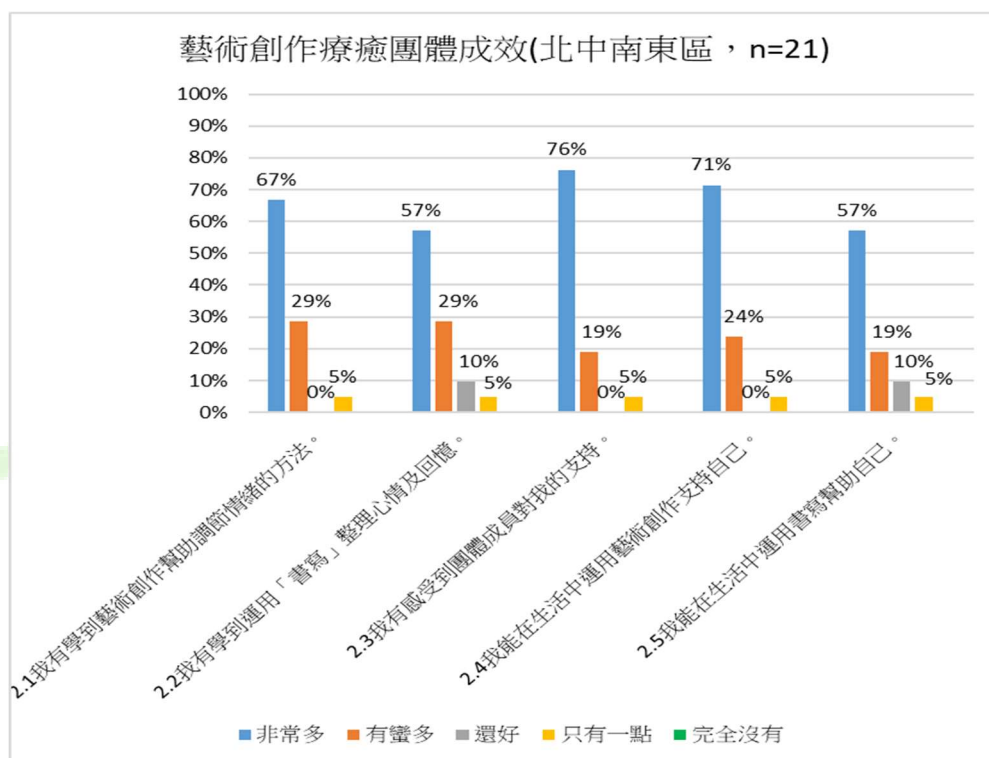


3. 問卷回饋整理：

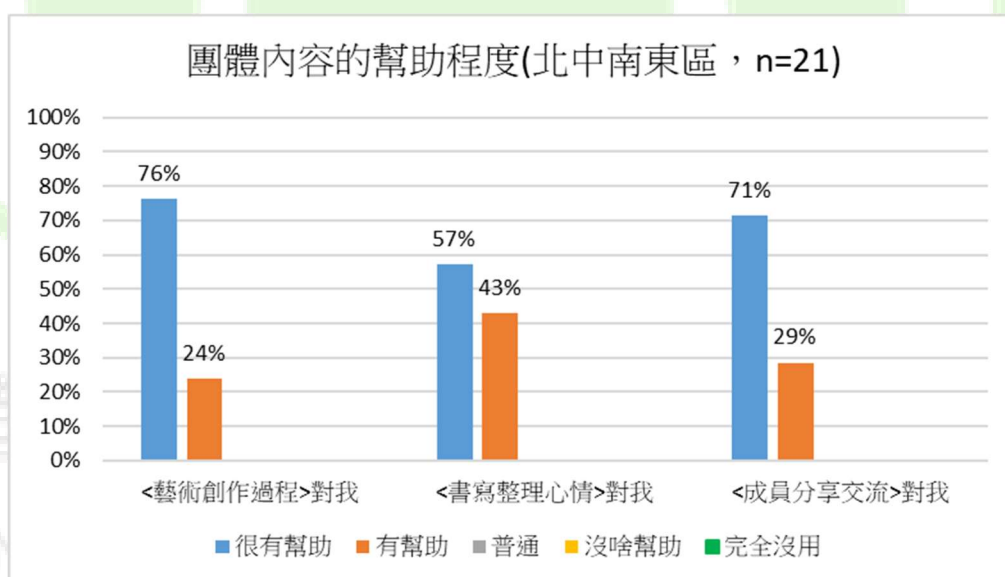
四場活動回饋問卷共發出 26 份，回收共 21 份，回收率 81%，內容整理如下。



整體而言，參與成員喜歡「藝術創作過程」的比例最高佔 85%，其次為「成員分享交流」佔 67%，「書寫整理心情」則最少人選擇佔 29%。

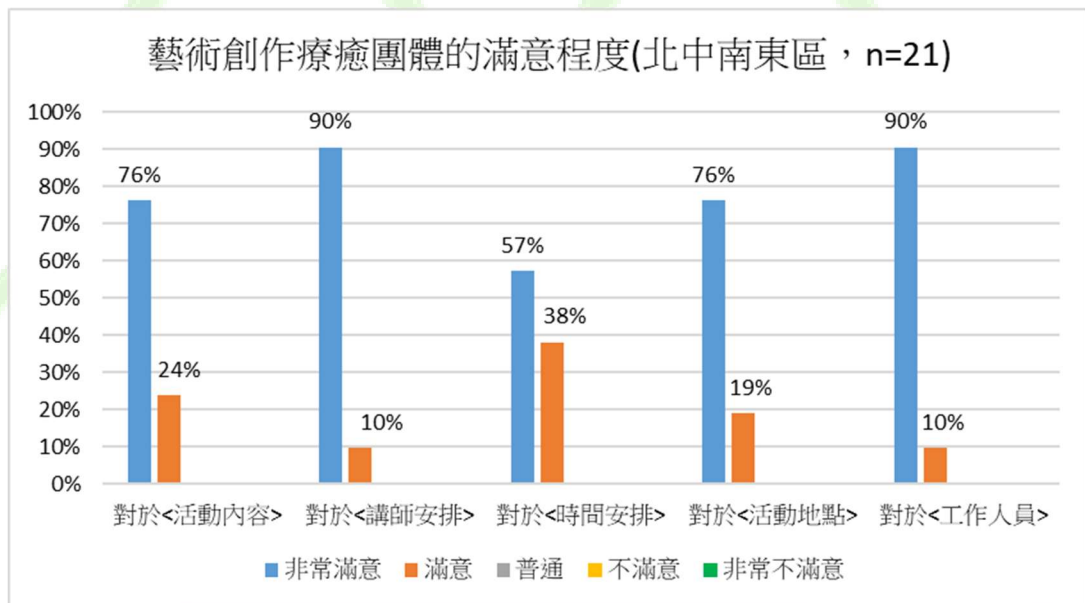


在四區團體整體成效中，可以看到 95% 成員反饋其中三個題項「有學到藝術創作幫助調節情緒」和「能在生活中運用藝術創作支持自己」，覺得有學習到非常多和蠻多，在「有感受到團體成員對我的支持」也感受到非常多和蠻多支持；85% 成員回饋學到非常多及蠻多「運用書寫整理心情及回憶」；75% 成員回饋學到非常多及蠻多「能在生活中運用書寫幫助自己」。整體而言，團體成效佳，團體的歷程對大多數成員都有支持的成效，成員在藝術創作過程中也學習到調節情緒和運用此方法在生活中支持自己，但在書寫相關的題項上，因為在團體歷程沒有足夠的時間完整經歷書寫整理情緒的方法，缺少在團體歷程中的引導與練習，因此學習成效打了折扣。

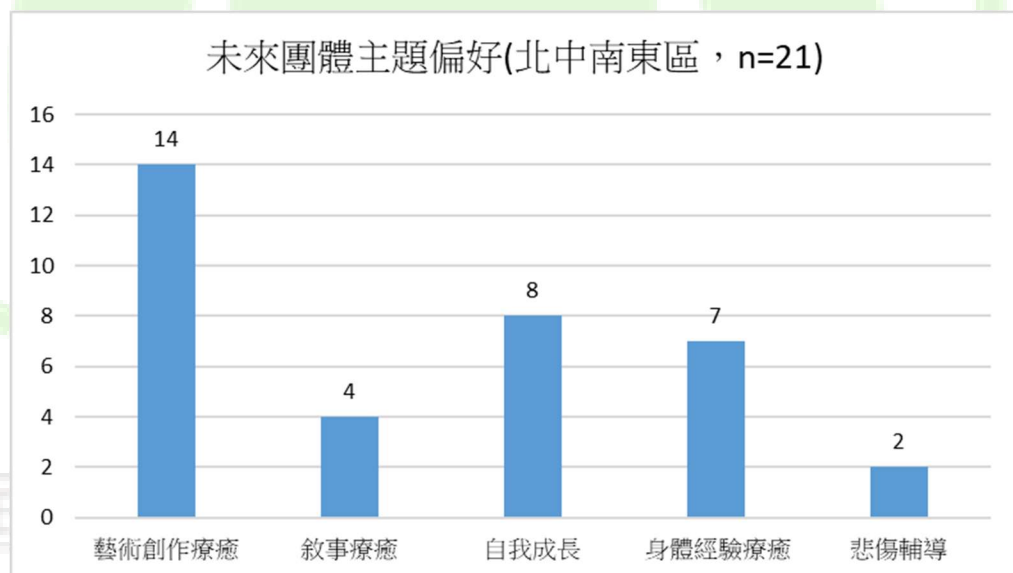


在四區團體的整體幫助程度上，成員反饋團體幫助程度很高。100% 成員在三項

內容均回饋有幫助及很有幫助。若以很有幫助的比例來看，其中成員反饋「藝術創作過程」是最高 76%；「成員分享交流」次之有 71%；「書寫整理心情」最低 57%。由此得知，成員認為在團體中的藝術創作過程是對自己很有幫助的。



在團體的整體活動滿意度很高，100%成員表示對各項安排感到非常滿意或滿意。其中對「講師安排」和「工作人員」90%感到非常滿意；對「活動內容」和「活動地點」76%感到非常滿意；對「時間安排」則只有 57%感到非常滿意，較其他題項偏低。



在未來課程期待的回饋，前三名為「藝術創作療癒」、「自我成長」、「身體經驗療癒」，此結果可作為明年團體安排的參考。

今年藝術創作療癒團體，透過照片與創作媒材，幫助成員更容易能夠分享自己的

故事以及與其他成員的互動也更為自在。中區活動的場地選擇在半開放式的空間，環境干擾因素較多，未來在選擇團體的場地應考量減少環境干擾的因素。北區參與人數不到修訂計畫的一半，主因為活動日期與登錄中心的北區活動撞期，因登錄中心與本會家屬服務的對象均有重疊，之後將與登錄中心協調錯開活動日期，避免造成撞期影響家屬參與服務的機會。團體架構原設計納入書寫心情的部分，但受限於成員們在創作中進度不一，會佔用掉較多時間協助成員完善作品，而沒有足夠的時間進到書寫，就把書寫的部份讓家屬帶回去持續自我整理。未來在團體設計或帶領上需要注意時間的調配與掌握。

(三) 關懷陪伴讀書會-「關係跳恰恰:進退間找回彼此相伴的舒適與和諧的旋律」

前兩年讀書會主題以了解哀慟歷程和關懷陪伴為主，在課程中的討論發現在哀慟歷程中，有許多關係議題所引發生活調適上的困難，因此今年讀書會則以關係為主題設計書目與討論議題。北區讀書會因應合作醫院夥伴需求，以了解哀慟歷程和關懷陪伴為主題，並調整課堂時數，因此，北區讀書會內容與其他三區不同。詳細課程活動內容、各區辦理情形及服務成果如下。

關懷 陪伴 讀書會	區 域	預定計畫				修訂計畫				實際執行				達成 率
		場次	堂	人次	總人 次	場次	堂	人次	總人 次	場次	堂	人次	總人 次	
	北	1	3	45	159	1	3	36	126	1	4	50	123	98%
	中	1	3	45		1	3	36		1	3	15		
	南	1	3	45		1	3	36		1	3	38		
	東	1	3	24		1	3	18		1	3	20		

1. 活動內容

(1) 北區課程規劃

第一堂課

- 介紹讀書會書目，進行方式與認識學員。
- 療傷的對話：邀請學員輪流唸出《療傷的對話》段落並分享討論。

第二堂課

- 安慰的藝術：說明安慰迷思、安慰特質、安慰技巧，請學員分享平日安慰他人時所遭遇的問題。
- 悲傷練習：學員從裡選擇第五篇:如果我即將離開，作為練習重點。
- 繪本-「雲上的阿里」、「因為我好想念你」：引導學員思考面臨親人或自己即將告別世界時，如何正視悲傷，梳理情緒。

第三堂課

- A. 從聽故事開始療癒：說明創傷基礎理論，三腦理論、容納窗概念、情緒、神經系統及身體感受的功能，如何透過練習增強神經系統復原力。
- B. 講師帶領學員練習追蹤身體感受變化，練習資源、呼吸與身體碰觸方式，來調節神經系統，擴展對自己的認識，及增加同理心。

第四堂課

- A. 心理韌性：講師說明提升心理韌性的五大方向，書中有許多不同等級的練習，讓大家能從生活中鍛鍊彈性與恢復力。
- B. 允許悲傷：裡許多失落悲傷的故事，透過導讀引發學員個人經驗的討論。
- C. 一個人的療癒：講師鼓勵大家整理自己的失落史，一步一步探索認識自己，並找到適合自己的療癒方法。繪本的故事，提供學員看見面對悲傷的不同面向與角度。
- D. 繪本-「象爸的背影」、「媽媽是一朵雲」、「風的電話」、「怎麼會這樣？？！艾維斯的故事」：透過繪本的故事與圖像隱喻，讓悲傷某些難以言喻的情緒，可以做為呈現的素材與觸發釐清討論的機會。

(2) 中區、南區、東區課程規劃

第一堂課

- A. 媽，我來看你了：文中主角—雅筑原本有個人人稱羨的家庭：博士媽媽、開工廠爸爸、爺爺奶奶，三代同堂好不熱鬧。在一次媽媽發病後去世，整個家庭秩序大亂，爸爸父兼母職，奶奶也不再碎碎念，而雅筑和弟弟一下失去了親愛的媽媽，在告別式之後，一切得重新回歸正常。
- B. 與父母和解，療癒每段關係裡的不完美：每段關係裡，都有六個人：你我以及我們的父母！和你記憶裡的父母和解，是覺醒的第一步，也是通往生命無憂的必經之路。父母不只給你基因，也給你命運！與父母的和解，就是與自己的和解！
- C. 繪本-「當大熊遇見鴨子:愛的三部曲」：
 - 《可以說晚安了嗎？》一起練習找出彼此舒適的距離
 - 《我本來就很愛你啊！》一起練習表達彼此對愛的態度
 - 《可以回家了嗎？》一起練習思考彼此真心的需求

第二堂課

- A. 沒關係，是悲傷啊！直視悲傷的真相，練習守護自己與關愛他人的情緒照顧指南：我們總認為，面對悲傷的最終目標是回歸正常的「快樂」生活，但是；梅根卻指出了一條更健康的路：不要想著克服，學習與悲傷共同生活。認同、傾聽，學習與悲傷共處，才能讓失去的痛有所依附。
- B. 繪本-「跟爺爺說再見」：爺爺捨不得離開心愛的小奧斯本，他沒有變成天使，沒有變成泥土，他突然出現在奧斯本的房間，坐在他的衣櫃上面。奧斯本不想讓爺爺一直這樣到處遊蕩、嘆息，書上說，人如果在世上還有事情沒有完成，就會變成幽靈，奧斯本想爺爺可能是忘記了什麼，於是奧斯本幫爺爺找，一面找，爺爺一面回憶起他的一生……

第三堂課

- A. 我們總是用惡毒的話傷害最在乎的人：明明關心對方，為什麼總是互相傷害？多數人以為的真心話，衝口而出卻很傷人。你會說真心話嗎？正因為彼此親近，才容易在溝通中互相傷害；所以關鍵不在對話本身，而是理解話中背後的原因與後續如何應對。透過書中各種生活常見的情境，學習如何對身邊的人更好、更溫柔，希望不再發生明明很重視對方，卻經常吵架的狀況。
- B. 繪本-「和好最棒了」：只要說一句「對不起」，很快就可以和好了，但是要如何說出口，真的覺得好難好難.....來看看這一對兄妹的故事，學習如何和好。

2. 各區場次服務成果

區域	日期/時間	活動內容	講師	參與人次
北區	08/04(三) 09:00-12:00	療傷的對話	張美茹社工師	14
	08/04(三) 13:00-16:00	1.安慰的藝術 2.悲傷練習 3.繪本：雲上的阿里 4.繪本：因為我好想念你	張美茹社工師	14
	08/18(三) 09:00-12:00	從聽故事開始療癒：創傷後的身心整合之旅	張真睿社工	12
	08/18(三) 13:00-16:00	1.心理韌性：重建挫折復原力的 132 個強效練習大全 2.允許悲傷：最溫柔的療癒 3.一個人的療癒：真正的放下是你不介意再度提起 4.繪本：象爸的背影 5.繪本：媽媽是一朵雲 6.繪本：風的電話 7.繪本：怎麼會這樣?!艾維斯的故事	張美茹社工師	10
中區	10/16(六) 09:00-12:00	1.媽，我來看你了 2.與父母和解，療癒每段關係裡的不完美 3.繪本：當大熊遇見鴨子:愛的三部曲	張美茹社工師	6
	10/30(六) 09:00-12:00	1.沒關係，是悲傷啊!直視悲傷的真相，練習守護自己與關愛他人的情緒照顧指南 2.繪本：跟爺爺說再見	張真睿社工	3
	11/13(六) 09:00-12:00	1.我們總是用惡毒的話傷害最在乎的人 2.繪本：和好最棒了	張美茹社工師	6
南區	03/06(六)	1.媽，我來看你了	張美茹社工師	12

	09:30-12:30	2.與父母和解，療癒每段關係裡的不完美 3.繪本：當大熊遇見鴨子:愛的三部曲		
	03/13(六) 09:30-12:30	1.沒關係，是悲傷啊!直視悲傷的真相，練習守護自己與關愛他人的情緒照顧指南 2.繪本:跟爺爺說再見	張真睿社工	14
	03/20(六) 09:30-12:30	1.我們總是用惡毒的話傷害最在乎的人 2.繪本:和好最棒了	張美茹社工師	12
東區	11/03(六) 13:30-16:30	1.媽，我來看你了 2.與父母和解，療癒每段關係裡的不完美 3.繪本:當大熊遇見鴨子:愛的三部曲	張美茹社工師	7
	11/10(六) 13:30-16:30	1.沒關係，是悲傷啊!直視悲傷的真相，練習守護自己與關愛他人的情緒照顧指南 2.繪本:跟爺爺說再見	張真睿社工	6
	11/17(六) 13:30-16:30	1.我們總是用惡毒的話傷害最在乎的人 2.繪本:和好最棒了	張美茹社工師	7
合計	共四場，13 堂課			123 人次

3. 參與成員分析：

成員類型	北	中	南	東	合計
器捐領域服務之助人工作者（醫護團隊、社工、志工）	2(15%)	5(45%)	12(67%)	7(78%)	26(51%)
有興趣參與關懷陪伴者(含志工)行列的器捐者家屬	5(31%)	2(18%)	3(17%)	0(0%)	10(19.6%)
有興趣參與關懷陪伴者(含志工)行列的其他醫療團隊人員	4(31%)	3(27%)	3(17%)	2(22%)	12(23%)
有關懷陪伴志工經驗之社會人士	2(23%)	1(9%)	0(0%)	0(0%)	3(5.9%)
大專院校社工、心理、諮商輔導學系學生	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
	13(26%)	11(23%)	18(35%)	9(18%)	51(100%)

110 年度報名參與讀書會之成員北中南東區合計共 51 位。其中，以器捐領域助人工作者 26 位最多，佔本年度總參與者之 51%；其次為其他醫療團隊（包含醫院服

務志工) 12 位 (佔 23%); 而有意願參與助人工作行列之器捐家屬 10 位 (佔 19.6%) 再次之。

4. 問卷回饋整理：

因本年度課程規劃不同，故，問卷回饋依據分區課程內容分為「北區」及「中南東區」兩種版本發放、回收整理分析。

(1) 北區課前（前測）課後（後測）回饋：

北區-請問您期待本次讀書會可以提供您什麼樣的內容？							
	較能理解傷痛的歷程	熟悉陪伴與安慰對話之技巧	學習陪伴他人	學習溝通技巧	懂得如何調節自己的情緒	引導他人接受傷痛也是生命的歷程	其它
前測 回收 13 份	9	11	9	10	10	10	0
後測 回收 10 份	7	6	7	7	10	5	0

課前，北區成員最期待「熟悉陪伴與安慰對話之技巧」(佔 85%)，其次為「學習溝通技巧」、「懂得如何調節自己的情緒」與「引導他人接受傷痛也是生命的歷程」，均為 77%。課後所有成員都認為「懂得如何調節自己的情緒」幫助最大；其次則是「較能理解傷痛的歷程」、「學習陪伴他人」、「學習溝通技巧」，有 7 成成員認為對此三項有幫助。

(2) 東南中區課前（前測）課後（後測）回饋：

東/南/中區-請問您期待本次讀書會可以提供您什麼樣的內容?(前測 N=35)				
	東	南	中	合計
瞭解如何經營與家人之間關係	2(6%)	13(37%)	6(17%)	21(60%)
瞭解如何經營人際關係	2(6%)	9(26%)	5(14%)	16(46%)
學習陪伴他人	6(17%)	16(46%)	7(20%)	29(83%)
學習溝通技巧	5(14%)	14(40%)	7(20%)	26(74%)
面對人際關係衝突，更懂得如何調節自己的情緒	3(9%)	13(37%)	7(20%)	23(66%)
[其它]	0	0	0	0

東/南/中區-請問您期待本次讀書會可以提供您什麼樣的內容?(後測 N=33)				
	東	南	中	合計
瞭解如何經營與家人之間關係	6(19%)	11(33%)	7(21%)	24(73%)
瞭解如何經營人際關係	5(16%)	4(12%)	4(12%)	13(39%)
學習陪伴他人	2(6%)	8(24%)	6(19%)	16(48%)
學習溝通技巧	3(9%)	7(21%)	6(19%)	16(48%)
面對人際關係衝突，更懂得如何調節自己的情緒	5(16%)	14(42%)	6(19%)	25(76%)
[其它]	0	1(3%)	0	1(3%)

課前，東/南/中區成員最期待「學習陪伴他人」；課後回饋各區略有不同，東區選擇「瞭解如何經營與家人之間關係」、南區為「面對人際關係衝突，更懂得如何調節自己的情緒」的成員最多，中區課前課後沒有明顯改變。課後各區超過六成以上成員認為更「懂得調節自己的情緒」、「經營與家人的關係」。

(3) 北中南東四區課前、課後質化回饋整理摘要：

主題	區域別	學員回饋整理摘要
主題一： 與家人/親密關係 經營議題	北區	北課程無探討此主題。
	中區	一、課後回饋「自己充分地與家人溝通彼此的想法」、「成為家人傾訴的對象」、「與家人關係是緊密」的成員較課前多，可看出成員與家人的互動增加。 二、課後回饋「與家人情緒衝突時會感受到不知所措」的成員增加了，可能成員在課程中提升了自我覺察能力，因此較能客觀感受到自己的情緒。
	南區	課後成員在家人/親密關係經營部分有正向的轉變，例如與家人充分地溝通、成為家人傾訴的對象、與家人的關係更緊密的成員變多了，也能自在地向家人表達愛與關懷。
	東區	在家人/親密關係經營，無論課前或課後，大多數成員與家人互動頻繁，課後全體成員能更自在地向家人表達愛與關懷、感到傷心時會向家人傾訴。
主題二： 面對重要家人離世 喪親經驗的議題	北區	一、關於家人離世經驗、與家人共同經歷悲傷部份，課後有些回饋問卷有出現某些題目漏答的情形，可能與碰觸到成員個人悲傷感受而選擇跳過不答。 二、此議題主要反映成員自己的現狀以及與家人互動情形，回饋情形因人而異。但與家人相關的題目「我會與家人陪伴彼此面對她/他離開的傷心」及「我會與家人一起思念她/他」，看到多一些成員課後回饋更願意與家人互動、共同經歷與彼此陪伴，倒是一個正向的發展趨勢。
	中區	一、課前前測問卷某些題目出現漏答的情形，據合作單位窗口表示，可能因碰觸到個人悲傷感受而放棄報名或報名參與者選擇跳過不答。(招生期間，曾有人反映問卷內容侵犯隱私，最後決定不報名。) 二、與家人相關的題目，可看出成員課後與家人互動有略為增加；此外，不再害怕面對喪親，允許自己哀悼逝者的成員也增加一些。
	南區	在喪親經驗部分，可能課程中提升自我覺察，課後不確定自己與家人喪親經驗感受一致的人、想到逝者，還是很傷心的人略為增加。且會與家人一起想念逝者的人增加了，可看出成員課後更能覺察自己的感受，與家人的互動也較多了。
	東區	在喪親經驗的部分，可能是課程中提升自我覺察，課後，想起逝者還是很傷心的成員程度更強烈、會一個人思念逝者的成員明顯增加，且全體成員都知道如何陪伴家人面對傷心。
主題三： 面對需要關懷陪伴 的對象	北區	課後回饋中，更多成員對於關懷陪伴他人，都願意更多使用接納、同理、傾聽、靠近、關心等正向方法，且更肯定求助專業的協助，對同理也有更深入的瞭解，足見課程內容對於成員學習助人方法有正向之效果。
	中區	從課後回饋可看出成員對於需要關懷陪伴的人，使用接納、同理、傾聽等正向方法靠近對方的態度更堅定，會鼓勵陪伴對象尋求專業協助，可見課程對於成員學習助人方法有正向之效果。
	南區	課後會運用傾聽、同理的方式靠近與關心等正向方式陪伴需關懷對象的成員態度更堅定，可見課程對於成員學習助人方法有正向之效果。
	東區	課前、課後成員都會接納她/他的狀態、也會因對方的狀態而受影響。課後更多成員使用接納、關心、傾聽、靠近的方式關懷陪伴對象，鼓勵對方尋求專業協助的態度也更堅定。

從課前、課後學員回饋摘要整理中，我們也發現今年讀書會方案，學員在家人關

係經營部份的學習，讓學員與家人互動與溝通更多，關係更緊密、也能更自在地表達愛與關懷。

透過本會精心設計的課程，選擇難易適中的導讀工具書、搭配與主題呼應的繪本與課堂對話、練習，「關懷陪伴讀書會」帶領成員理解自己同理對方、看懂衝突背後的訊息，並將溝通技巧運用於生活中。課後成員回饋對於課程中印象最深刻的部分，「同理，小技巧的學習，接受不完美的自己，肯定自己存在的價值」、「覺察自己、認識自己，改變溝通方式」、「學習覺察自我情緒，先照顧好自己的情緒，才有能量陪伴病人或家屬」、「對關係之間的了解，悲傷不一定是語言安慰，陪伴也很重要」。

此外，在「關懷陪伴讀書會」的課程中，除了在書本材料的選讀外，更重要是課程帶領人在引發議題討論與練習的過程，以及在工作中的專業服務關係，是許多臨床實務工作助人者很關心的議題。在醫院的服務領域難免會遇到困難的服務對象，帶領者會分享個人處理經驗，或藉由成員提出的問題，引發大家討論因應方法，或示範如何將書本的材料轉化成生活化的互動與語言會像是怎樣的過程。這些互動式過程及生活化的內容，成員反饋很喜歡有這樣的討論，但也會表示在知道和做到之間好像還有距離，特別是跟家人的部分，有著更多情感糾結或期待，要主動做出改變好像更難。從上圖也能發現這樣的傾向。關係的議題本來就較為複雜，需要更多的練習和主動的經營關係的意願，從課程反饋可以發現這樣的需求是存在的，未來也還能在這個主題上有更多的投入與發展。

今年讀書會除了南區在第一季順利辦理完成外，其他三區均受到疫情影響，配合作醫院的防疫規範調整，故，集中於110年下半年度辦理。課程辦理過程中也曾和合作醫院討論，若醫院為防疫考量限制外單位人員進出，可能改採線上課程方式進行，最後，因疫情逐步趨緩，也為了維持課程成效與品質，依舊採實體課程方式進行。但未來仍需考量因應疫情的變化所需不同的服務形式，如何提供線上服務並維持課程互動、體驗性與品質。

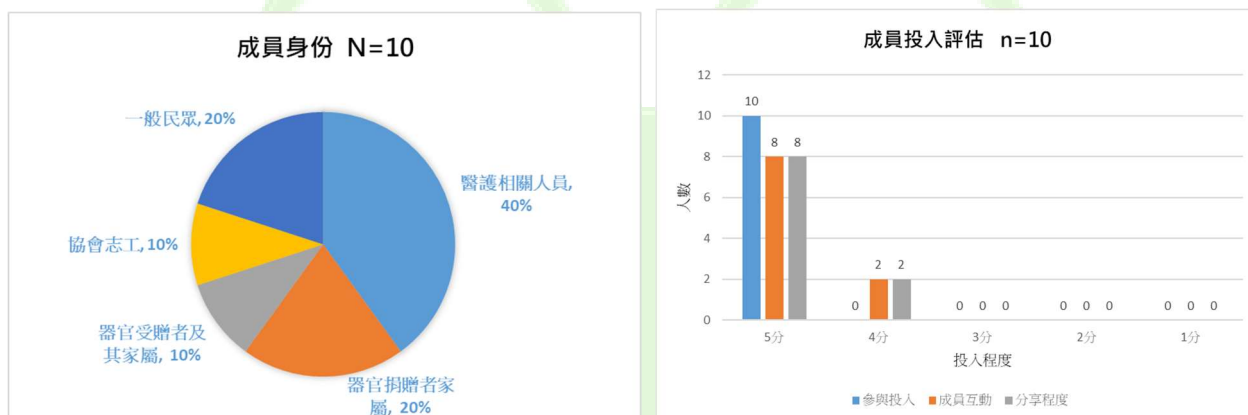
（四）語窩歡樂學苑

	類別	預定計畫			實際執行			達成率
		場次	人次	總人次	場次	人次	總人次	
語窩	週末	8	64	74	3	3	10	11%
	週間	4	10		3	7		
	合計	12	74		6	10		

今年「語窩歡樂學苑」課程，受疫情衝擊，課程多次順延辦理。三級警戒期間，亦有捐贈者家屬反映，擔心因往返上課途中接觸人群恐有染疫疑慮而取消報名。故，

方案辦理場次、服務量明顯未達原定計畫預期。111 年語窩計畫，將依據本年度執行現況酌予修訂。

1. 參與成員分析：

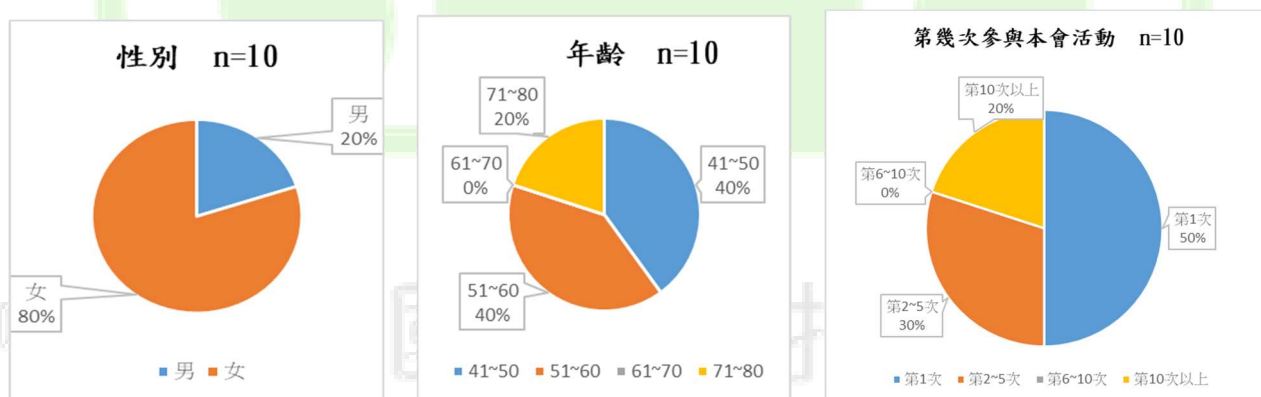


110 年度語窩參與學員之身份「醫護相關人員」參與最多計 4 人次 (佔 40%)，其次是「器官捐贈者家屬」及「一般民眾」各 2 人次 (各佔 20%)。由於「語窩」課程除了服務器捐家屬外，亦屬於會員服務、推廣本會服務訊息之方案服務，故，有興趣認識本會、支持本會、參與本會志工服務者皆能報名與會，活動成員類型就會比較多元。100%參與學員參與投入程度達 5 分，且八成學員均能主動與他人互動並交流分享。

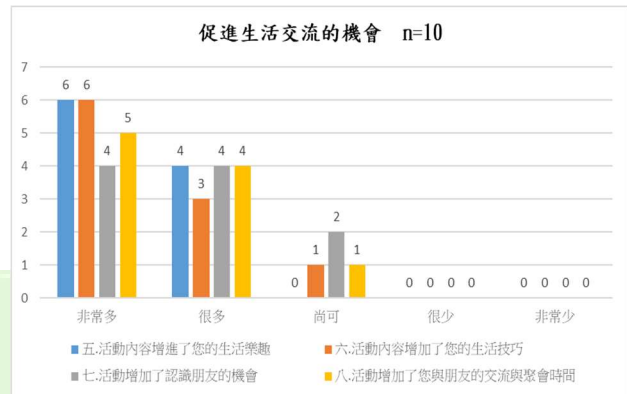
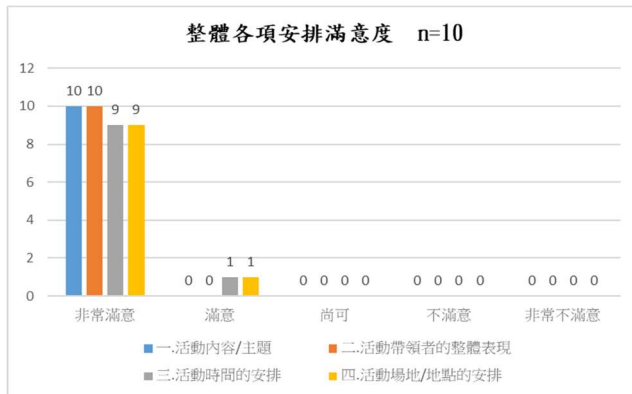
2. 活動內容摘要：

本年度語窩課程以粉彩系列為主，共推出彩繪陪伴燈、書籤、吸水杯墊等課程。課程進行時，我們議會介紹本會、與會學員也會經常詢問交流器官捐贈相關議題，有助於社會大眾多認識本會與本會服務推廣。

3. 問卷回饋整理：



「語窩」課程參與學員以女性為主，佔 80%，男性則佔二成。學員年齡分布以「41~50 歲」、「51~60 歲」最多，二者共佔全體學員的 80%。今年度參與語窩學苑活動的學員有 50%是首次參與本會辦理的課程。



整體看來,九成學員對活動「內容」、「時間」、「場地」及「帶領者」感到非常滿意。六成學員表示活動帶來非常多「生活樂趣」及「生活技巧的增加」;五成學員藉此活動增加了非常多「與朋友聚會交流的時間」;四成學員在活動中增加了非常多「認識朋友」的機會。

(五) 全國器官捐贈者家屬聯誼秋季營

1. 辦理日期：110 年 11 月 27 日(週六)至 11 月 28 日(週日)。
2. 成員參與情形：

區域	戶數	人數
北區	19 戶	38 人
中區	2 戶	5 人
南區	8 戶	10 人
東區	1 戶	2 人
合計	30 戶	55 人

3. 活動內容摘要：

(1) 【拼貼愛&串連愛】：

第一階段課程，講師說明工作使用方法，如何運用布來做拼貼，第一項任務是完成個人的字母拼貼，讓成員們熟悉媒材與布拼貼的做法。第二項任務「LOVE 找朋友」，請成員帶著自己的字母拼貼，找到其他組成員湊齊 LOVE 並拍照上傳。第三項任務是完成自己愛的包包，以 LOVE 字母為主題，讓每個人自由發揮創意，創作自己獨一無二的包包。第二階段課程，讓兩小組成員一同合作，由小組長分配布拼貼小任務，最後將所有成員的小成果一起組合成一個大的字母拼貼圖樣。最後回饋分享時間，讓成員分享今日參與活動的體驗與感受。

(2) 【森林療癒】：

帶領者引導參與學員把注意力回到身體的感受，在農場溪畔步道漫步過程，覺察身體在森林環境中的感官變化，也透過探索五官感受的覺察，帶給身心的放鬆與療癒。

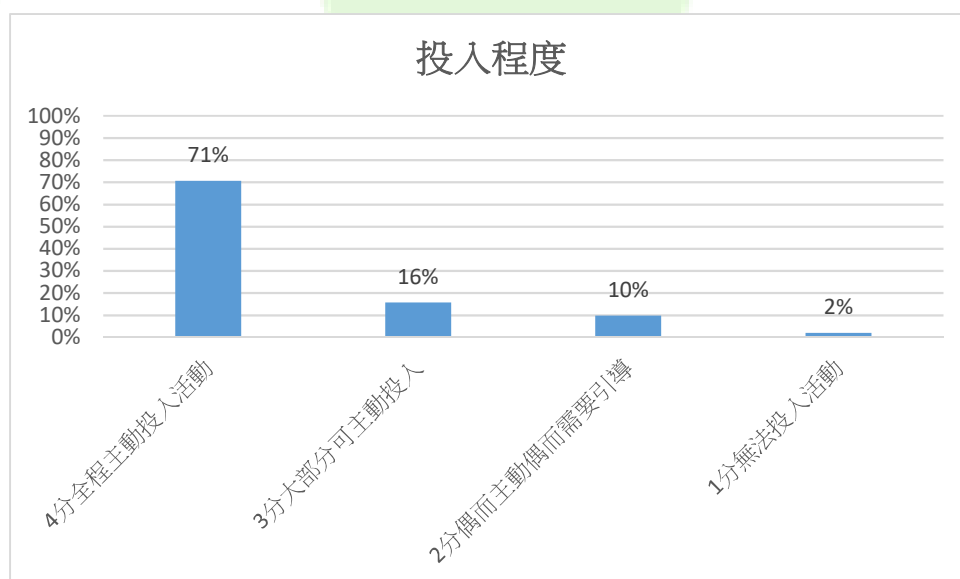
(3) 沒有參加森林療癒課程的學員，也可以選擇農場漫遊，在園區享受美食、散步、拍照，徜徉大自然以及與家人、好友的相處時光。

(4) 【參觀頭城酒莊】：

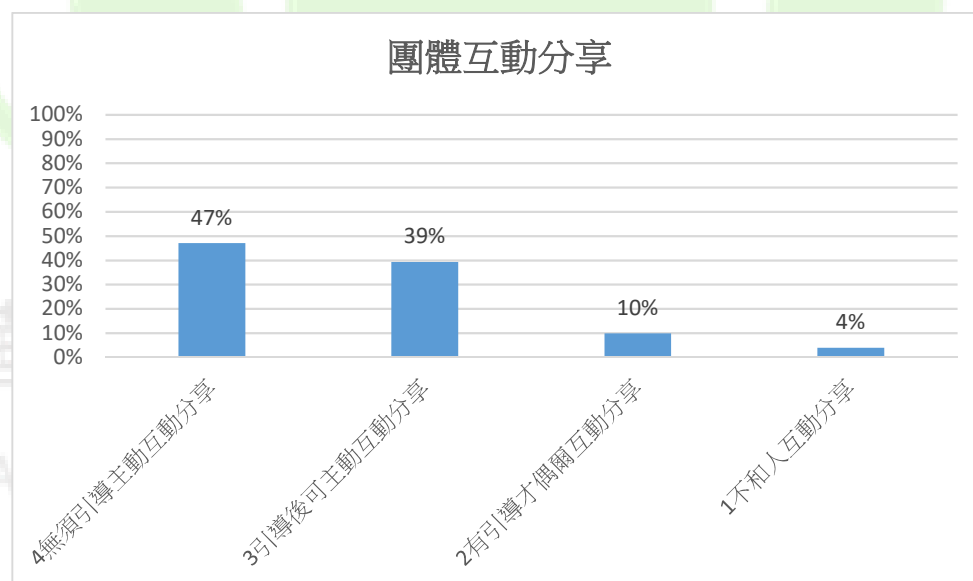
在頭城酒莊認識與品嚐，各種不同在地主題的酒，部分成員選購伴手禮帶回家與親友同享。

4. 參與成員評估與分析：

由各小組助教協助評估，課程成員參與課程情況。家屬共 55 位報名參加活動，但其中三位沒有參加課程活動，故成員評估部分以 52 位成員資料統計整理。結果如下各圖：



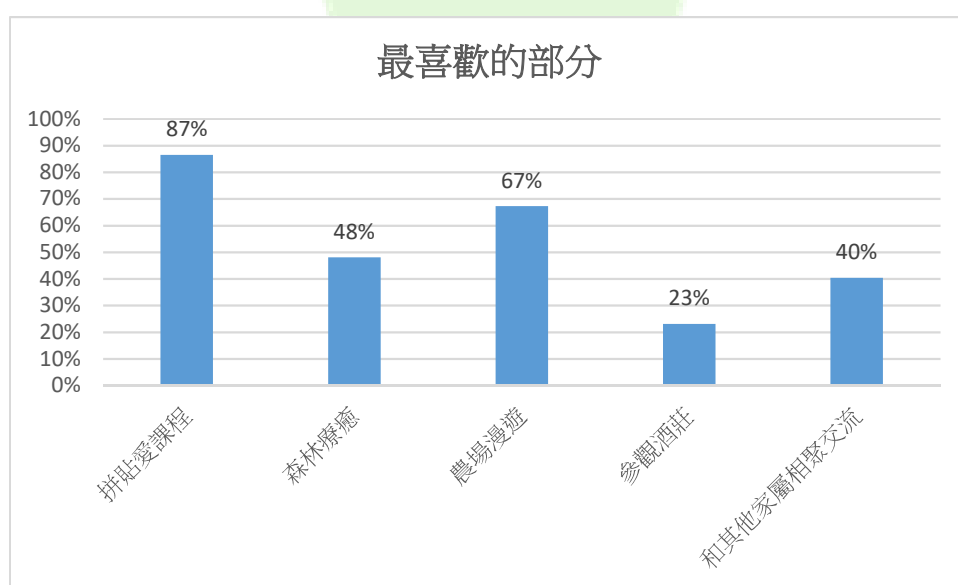
71%的學員都能全程主動投入活動中，另外 16%的學員也大部分可主動投入，10%成員偶而主動偶而需要助教引導，僅有少數 2%成員無法投入活動。



在團體互動分享的部分，47%成員可主動分享，39%成員引導後可主動分享，10%引導後偶而分享，少數4%不和人互動分享。

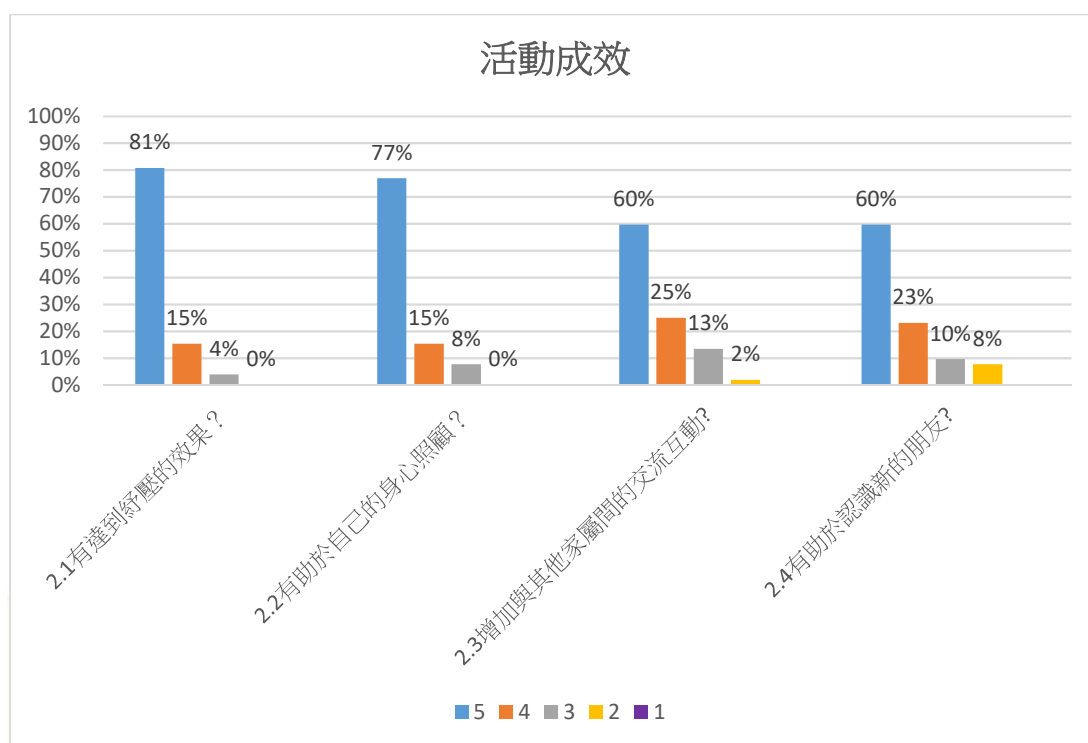
整體而言，超過八成的成員能夠主動投入，且開心享受課程活動；在操作能力的部分，約五成成員有協助的需求；在團體互動分享的部分，能夠主動分享的成員有近五成；有八成的成員是能夠協助其他成員。在秋季營的課程中，成員既能開心投入布的拼貼的活動，有餘裕也能協助其他成員，並與其他成員互動分享，仍有五成成員有協助的需求，因此各組安排助教，是讓團體課程能順利進行的重要要素。

3. 問卷回饋整理：

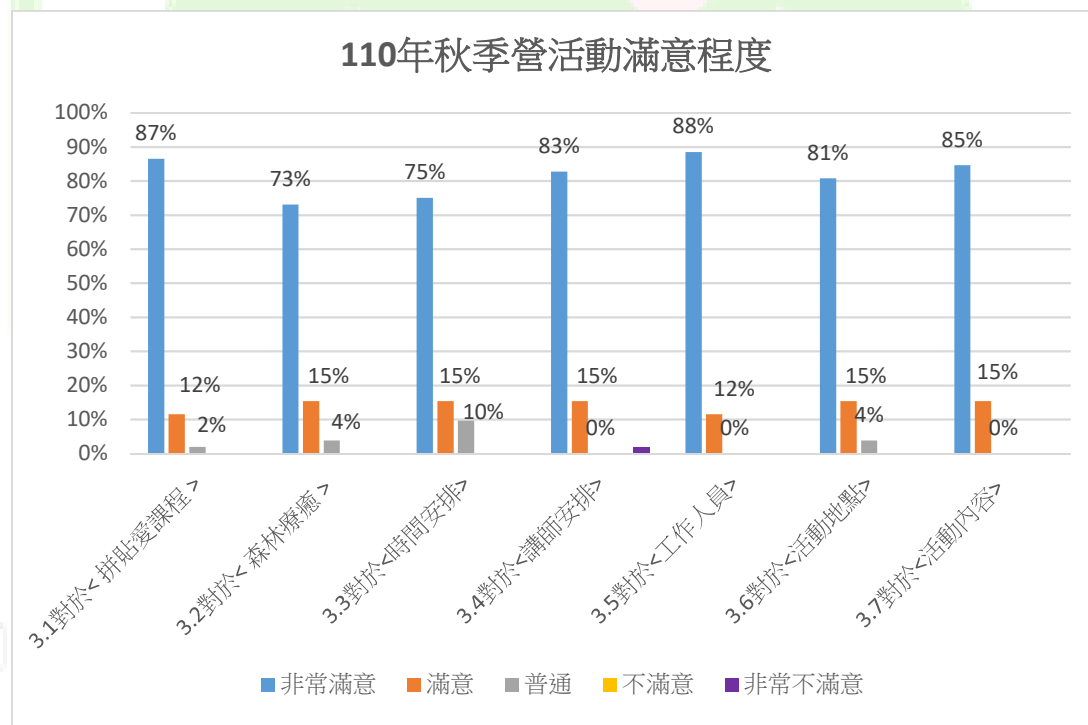


今年活動安排，最受大家喜愛的部分，前三名依序是「拼貼愛課程」、「農場漫遊」、「森林療癒」。

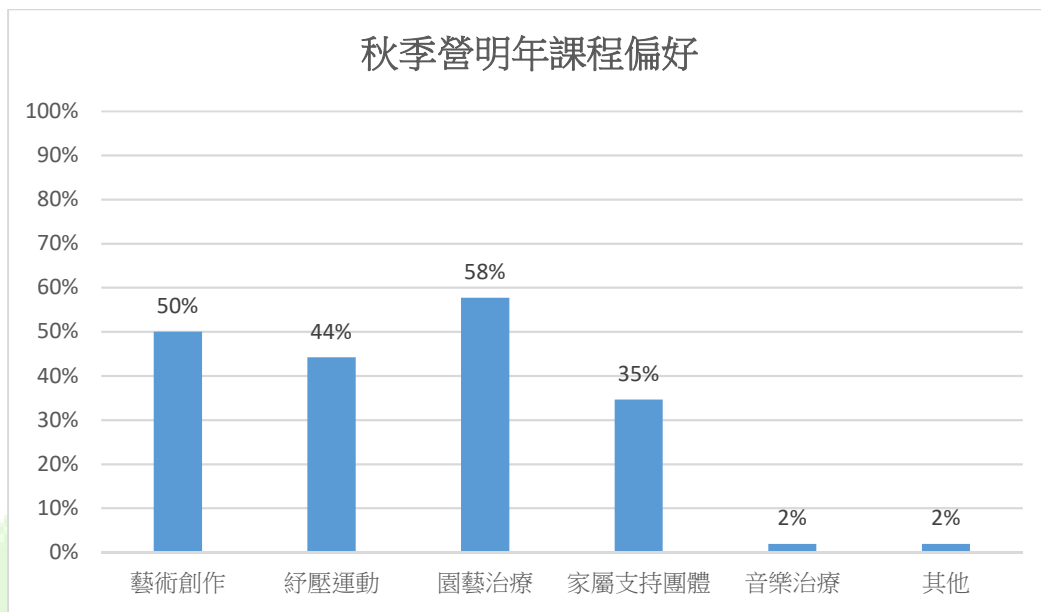




這兩天活動，成員回饋紓壓的效果四分以上者占 96%；有助於自己身心照顧回饋四分以上者占 92%；有增加與其他家屬間的交流互動回饋四分以上者占 85%；有助於認識新的朋友回饋四分以上者占 83%。



九成成員對於活動各項安排，感到非常滿意或滿意；唯「森林療癒」及「時間安排」非常滿意的比例較低，是未來可以再進步的部分。



成員對明年課程有興趣的主題，前三名依序為「園藝治療」、「藝術創作」、「紓壓運動」，可參考此調查結果安排明年課程主題。

整體而言，成員對於活動各項安排，滿意度都高達九成，成員回饋各項活動成效四分以上者也達八成以上，顯示活動對於參與成員有很大的助益。

參、 結語：

整體而言，今年服務計畫在疫情的影響下，執行成效良好，從服務過程與服務成果對服務對象及社區影響，發現未來服務改善方向：

（一）疫情影響下方案服務輸送方式需有更多彈性應變

今年疫情嚴峻為配合政府防疫政策，服務受到影響的情況，包括個案來源的銳減和服務量的下降。在服務執行層面，除了個案仍還能透過電話或通訊軟體持續提供服務外，其他成長工作坊、藝術療癒團體及關懷陪伴讀書會都被迫暫停三個月。因為今年設計的服務內容，多以體驗式為主，因此，難以改採線上課程的執行方式，但未來仍需考量若台灣疫情再次爆發，需設計發展線上可執行的服務方案內容，讓服務輸送不致中斷。

（二）貼近生活經驗的方式與材料有助學習也能提昇服務成效佳

在成長工作坊、藝術療癒團體及關懷陪伴讀書會，貼近生活經驗的內容設計，都有很好的成效反饋。因為思念與哀慟其實也是生活中的一部分，平常我們可能都常會拍照、整理照片，但當我們把整理照片拿來做為團體觸媒，協助成員有不同方法來整理照片與回憶，就可以協助成員有新的經驗和新的方法回到生活當中去落實，也對成員更有助益。關懷陪伴讀書會今年採用經營關係為主題，也是和成員的每日生活息息相關，不論是在工作上或生活上都有不同層面的關係，能夠引發成員投入學習與練習的興趣，在未來的服務設計上，能夠在這部份上多加著墨。

(三)團體歷程完整有助於體驗及學習成效

從成效分析中，我們發現到學習新的事物若能透過親身經驗、在引導下練習與分享交流，能為身心照顧的學習帶來更好的成效。因此在團體中讓成員能經驗到完整的歷程是很重要部分，尤其在面對悲傷情緒與哀慟過程，每個人通常有過去習慣的應對模式，透過團體的帶領幫助成員經驗新的方法和感受，能夠帶來不同的方式理解與因應失落與哀慟過程，找回生活前進的動力，可以是我們未來努力的方向。



中華民國器官捐贈協會
ORGAN DONATION ASSOCIATION, R.O.C.