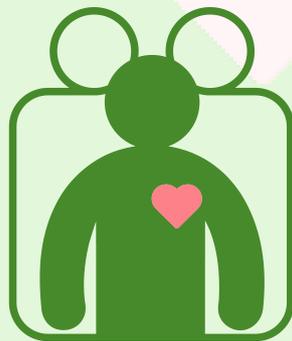




**111 年度  
中華民國器官捐贈協會**

**工作成果報告**



執行期間：111 年 01 月 01 日至 111 年 12 月 31 日

中華民國器官捐贈協會

ORGAN DONATION ASSOCIATION, R.O.C.

中華民國一一二年六月三十日

# 財務資料

## 目錄

---

---

112 年業務預算—經費預算

111 年收支表

中華民國器官捐贈協會

ORGAN DONATION ASSOCIATION, R.O.C.

社團法人中華民國器官捐贈協會  
112年業務項目-經費預算

| 項 目 、 內 容      | 預估經費      | 備 註 |
|----------------|-----------|-----|
| 家屬活動-秋季營       | 450,000   |     |
| 家屬活動-成長工作坊、個案  | 850,000   |     |
| 家屬活動-創作支持團體    | 130,000   |     |
| 讀書會            | 210,000   |     |
| 語窩歡樂學苑         | 100,000   |     |
| [器捐三分鐘教室]及宣導活動 | 280,000   |     |
| 會刊編印、郵寄費       | 160,000   |     |
| 小 計            | 2,180,000 |     |

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

社團法人中華民國器官捐贈協會

111年度收支表

1月1日起至12月31日止

| 科 目           | 本期收入             | 本期支出             |
|---------------|------------------|------------------|
| <b>本會經費收入</b> | <b>3,841,170</b> |                  |
| 入會費收入         | 3,000            |                  |
| 常年會費收入        | 35,000           |                  |
| 捐款收入          | 2,867,785        |                  |
| 利息收入          | 971              |                  |
| 專案計劃收入        | 934,414          |                  |
| <b>本會經費支出</b> |                  | <b>3,911,978</b> |
| 人事費—員工薪資      |                  | 1,892,688        |
| 獎金            |                  | 15,000           |
| 保險費           |                  | 203,976          |
| 退休金           |                  | 94,162           |
| 辦公費—文具雜誌費     |                  | 76,019           |
| 水電燃料費         |                  | 16,889           |
| 旅運費           |                  | 6,463            |
| 郵電費           |                  | 89,821           |
| 租賦費           |                  | 396,000          |
| 修繕維護費         |                  | 20,000           |
| 其他辦公費         |                  | 48,606           |
| 業務費—會議費       |                  | 57,750           |
| 聯誼活動費         |                  | 179,436          |
| 業務推廣費         |                  | 630,514          |
| 會刊編印費         |                  | 118,937          |
| 團體保險費         |                  | 12,229           |
| 其他業務費         |                  | 43,869           |
| 購置費           |                  | 9,619            |
| <b>本期餘絀</b>   |                  | <b>-70,808</b>   |

理事長：李明哲



秘書長：張美茹



會計：翁雅惠



製表：翁雅惠



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

# 111 年度工作成果報告

## 目錄

|                                     | 頁碼    |
|-------------------------------------|-------|
| 壹、器捐簽卡諮詢服務                          | p. 1  |
| 貳、捐贈者家屬支持服務方案                       | p. 6  |
| 一、個案服務                              | p. 7  |
| 二、各項方案服務                            | p. 8  |
| (一) 成長工作坊                           | p. 8  |
| (二) 藝術創作療癒團體                        | p. 13 |
| (三) 關懷陪伴讀書會—<br>「理解愛，表達愛～接納心意，接納自己」 | p. 20 |
| (四) 語窩歡樂學苑                          | p. 40 |
| (五) 全國器官捐贈者家屬聯誼秋季營                  | p. 43 |
| 參、結語                                | p. 49 |

中華民國器官捐贈協會

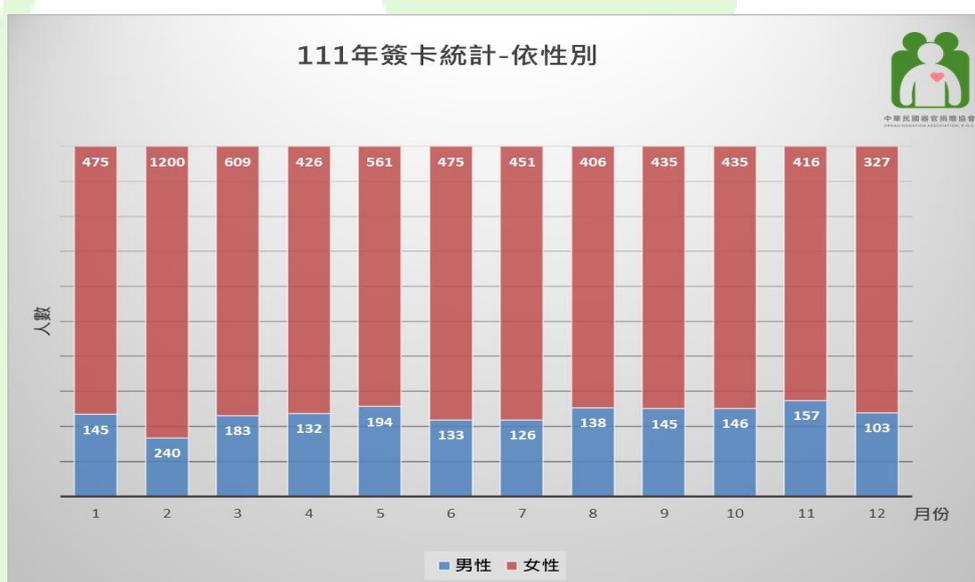
ORGAN DONATION ASSOCIATION, R.O.C.

# 111 年度工作成果報告

## 壹、 器捐簽卡諮詢服務

依據民國 111 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 8,058 件，與 110 年受理之 9,532 件相較，減少了 1,474 件。經彙整統計後發現：

一、簽卡人以女性計 6,216 人(佔 77%)高於男性約 3 倍；男性簽卡人合計為 1,842 人。



二、簽卡人之年齡以 21~40 歲最多(合計 5,533 人)，佔年度總簽卡人數之 69%；最小簽卡人為 0 歲<sup>1</sup>(15 位)，年齡最大簽卡人為 93 歲(3 位)。



<sup>1</sup> 經父母同意於出生時即為其簽卡。

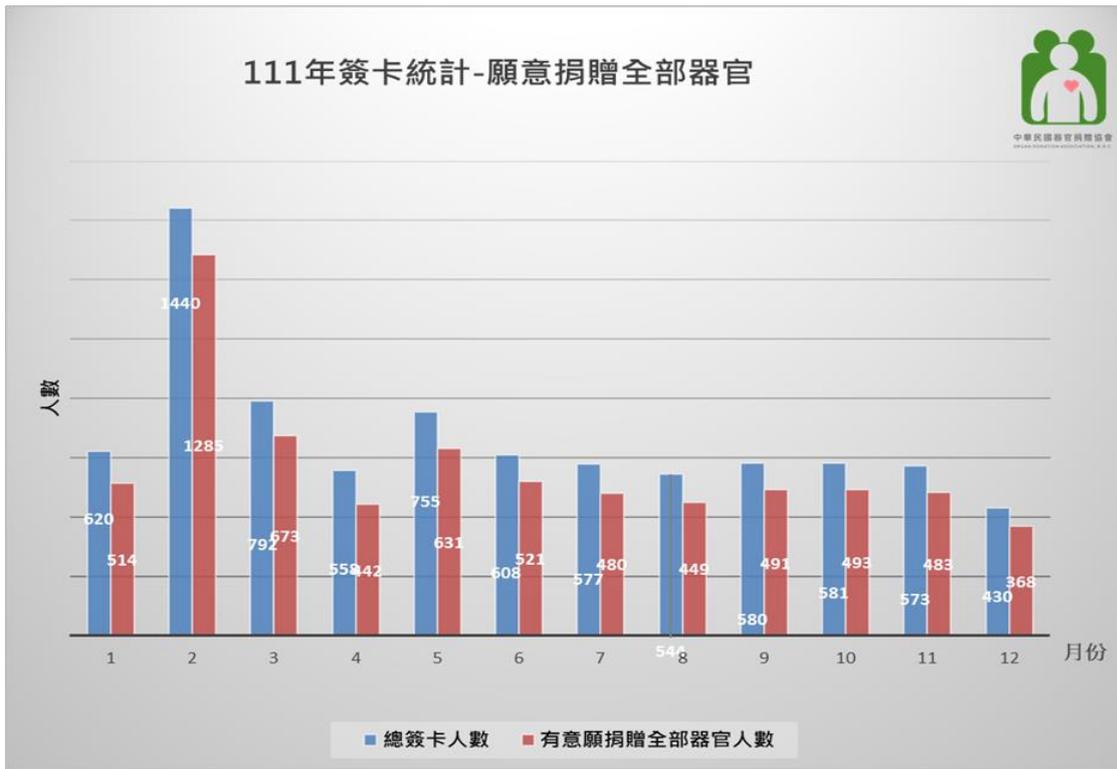
三、簽卡人於健保卡同意加註器官捐贈意願計 3,464 人，佔 43%。



四、111 年填寫撤銷器官捐贈同意卡共 236 件，平均每月 20 件，約佔受理總件數之 2.9%。



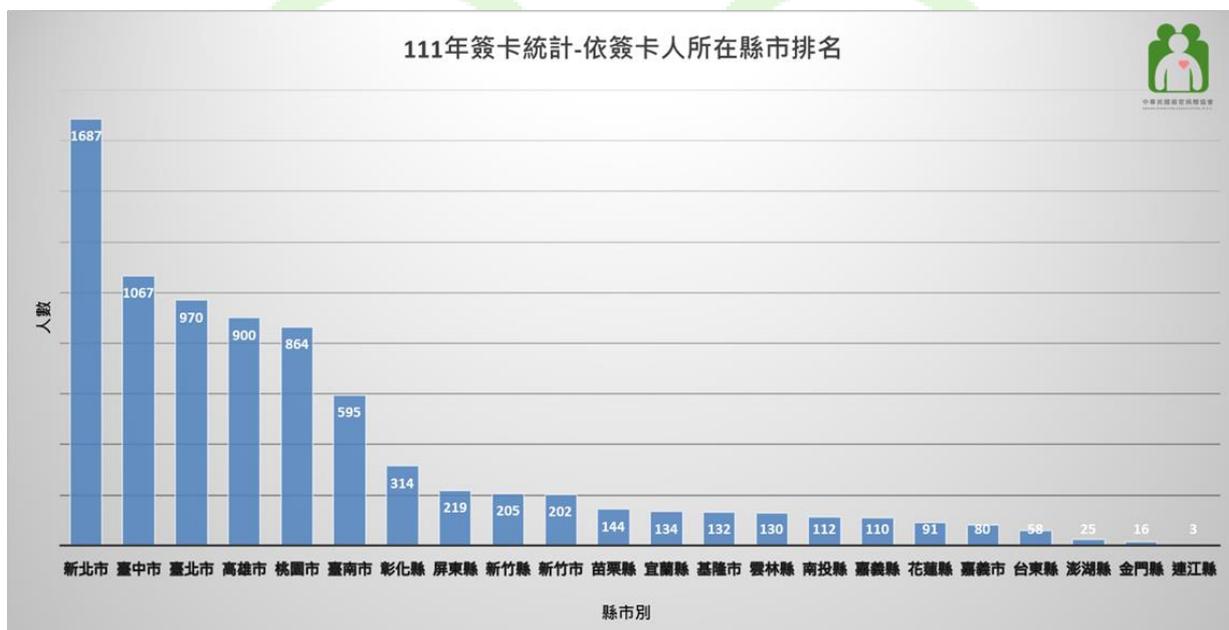
五、受理件數中，勾選「願意捐贈出全部器官及組織」者計 6,830 人，佔 85%。



六、受理件數中，勾選「索取實體器官捐贈同意卡」者計 5,729 人，佔 71%。



七、全台簽卡人數前六名縣市依序為新北市 1,687 人、台中市 1,067 人、台北市 970 人、高雄市 900 人、桃園市 864 人、台南市 595 人，六都簽卡人佔 111 年度簽卡人數之 76%。



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竹市(佔 4.47‰)<sup>2</sup>、新北市(佔 4.23‰)、台北市(佔 3.92‰)、台中市(佔 3.80‰)、桃園市(佔 3.79‰)、基隆市(佔 3.65‰)。



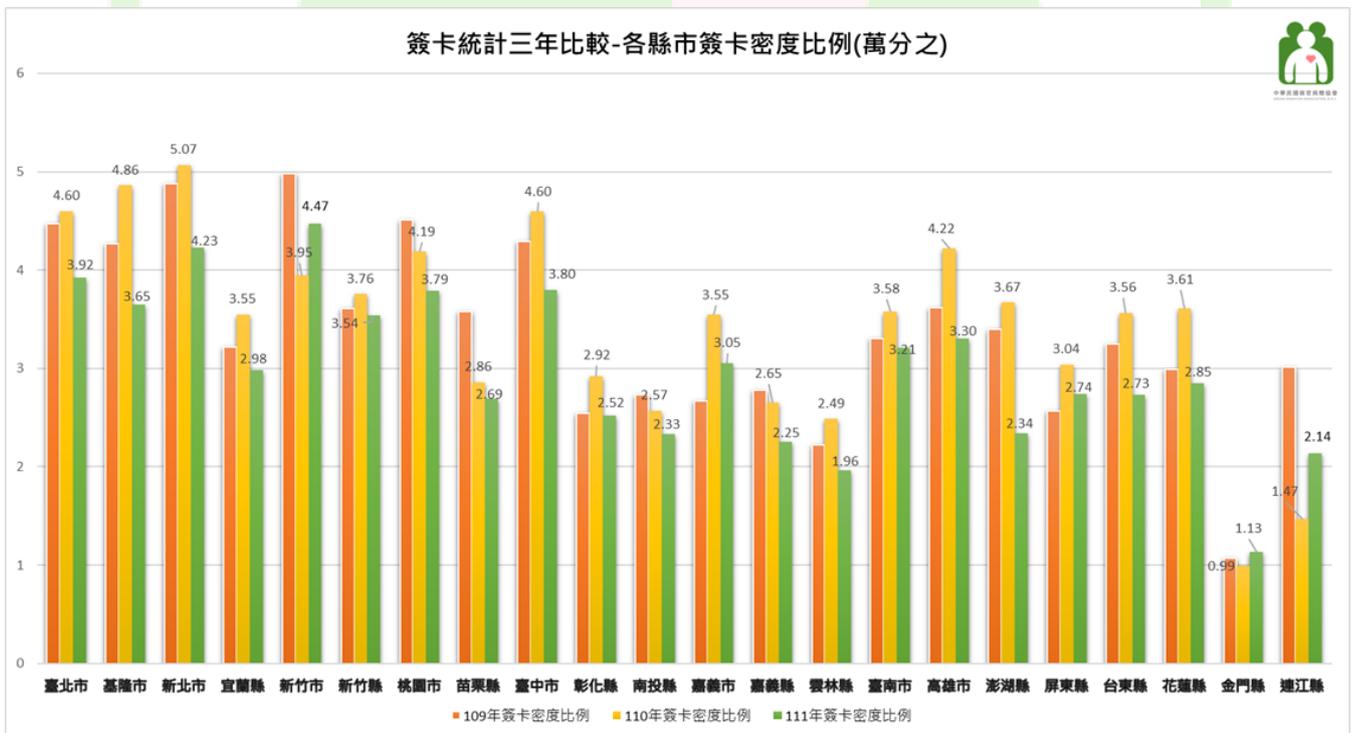
ORGAN DONATION ASSOCIATION, R.O.C.

<sup>2</sup> 111 年新竹市人口 451,690 人，簽卡 202 人，比例為萬分之四點四七。

綜合上述，111 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 43%；有 85% 簽卡人表示願意捐贈全部器官及組織；且 71% 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竹市、新北市、台北市、台中市、桃園市、基隆市。

從本會 111 年度簽卡統計結果發現，全台簽卡人數前六名縣市即為六都所在；如以簽卡密度來說，前六名縣市則依序為新竹市、新北市、台北市、台中市、桃園市、基隆市，與 110 年相同的是基隆市人口總數雖未及六都，但民眾對器官捐贈理念接受度較高；而科技新貴所在的新竹市，今年簽卡密度衝上第一名。另，在 2.9% 撤銷簽卡聲明中，接收到民眾表達原因多為家人認為年事已高不適合等因素；簽卡人同意於健保卡中加註器官捐贈意願部份，仍有 57% 簽卡人未表達意願，經詢問部份民眾回覆為「郵寄回簽署紙本很麻煩」。此部份本會將於受理簽卡服務過程中皆已經過解說，同時將再加強宣導與提醒民眾。

另外，綜觀 109 年至 111 年三個年度各縣市簽卡人佔該縣市總人口比率來看，相較 109 年度之統計資料，110 年除了新竹市、桃園市、苗栗縣、南投縣外，其他各縣市簽卡率普遍上升；而在 111 年僅新竹市(3.95‰→4.47‰)、連江縣(1.47‰→2.14‰)上升；其他各縣市的簽卡率均較 110 年下降。



## 貳、 捐贈者家屬支持服務方案

111 年全年度本會四名專職人力<sup>3</sup>共提供七大方案服務：個案工作合計服務 13 名捐贈者家屬、提供 50 人次個別諮詢與關懷支持服務；辦理家屬支持服務方案服務計 29 場次，提供 226 人、計 332 人之服務；年度總服務量達 382 人次。其中，捐贈者家屬運用本會服務合計 143 人、199 人次，佔總服務人數之 63%、與總服務人次之 52%。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                 | 家屬參與情形佔比 (%)    |     |
| 個案工作                                  | 在案量 12 名                | 13 名                 | 83%              | 13 人                 | 100%            |     |
|                                       | 服務 45 人次                | 50 人次                | 111%             | 50 人次                | 100%            |     |
| 成長工作坊<br><u>愛自己成長工作坊</u>              | 分區共 4 場                 | 4 場                  | 100%             | ---                  | ---             |     |
|                                       | 服務 44 人                 | 37 人                 | 84%              | 37 人                 | 100%            |     |
|                                       | 服務 44 人次                | 37 人次                | 84%              | 37 人次                | 100%            |     |
| 愛中相知<br><u>關係經營團體團體</u>               | 分區共 4 場                 | 4 場                  | 100%             | ---                  | ---             |     |
|                                       | 服務 32 人                 | 22 人                 | 69%              | 19 人                 | 86%             |     |
|                                       | 服務 32 人次                | 22 人次                | 69%              | 19 人次                | 86%             |     |
| 關懷陪伴讀書會<br><u>「理解愛·表達愛~接納心意·接納自己」</u> | 分區共 4 場、每場 3 堂，合計 12 堂。 | 12 堂                 | 100%             | ---                  | ---             |     |
|                                       | 服務人數：60 人               | 73 人                 | 122%             | 13 人                 | 18%             |     |
|                                       | 服務人次：126 人次             | 142 人次               | 113%             | 32 人次                | 23%             |     |
|                                       |                         | 線上：79 人次<br>現場：63 人次 | 線上：63%<br>現場：50% | 線上：19 人次<br>現場：13 人次 | 線上：13%<br>現場：9% |     |
| 語窩歡樂學苑                                | 週六課程                    | 4 場                  | 5 場              | 125%                 | ---             |     |
|                                       |                         | 20 人                 | 8 人              | 40%                  | 1 人             | 13% |
|                                       |                         | 20 人次                | 18 人次            | 90%                  | 3 人次            | 17% |
|                                       | 週三課程                    | 4 場                  | 2 場              | 50%                  | ---             | --- |
|                                       |                         | 15 人                 | 3 人              | 20%                  | 0 人             | 0%  |
|                                       |                         | 15 人次                | 5 人次             | 33%                  | 0 人次            | 0%  |
|                                       | 合計                      | 8 場                  | 7 場              | 88%                  | ---             | --- |
|                                       |                         | 35 人                 | 11 人             | 31%                  | 1 人             | 9%  |
|                                       |                         | 35 人次                | 23 人次            | 66%                  | 3 人次            | 13% |
| 全國器捐家屬秋季營<br>2 天 1 夜營隊活動              | 1 場                     | 1 場                  | 100%             | ---                  | ---             |     |
|                                       | 65 人                    | 19 人                 | 29%              | 19 人                 | 100%            |     |
|                                       | 65 人次                   | 19 人次                | 29%              | 19 人次                | 100%            |     |

ORGAN DONATION ASSOCIATION, R.O.C.

<sup>3</sup> 本會四位專職人力其中企劃人員於 111 年 1 月離職後，遲遲無法覓得合適人力，故於下半年聘兼職人力乙名裨益落實推展會務。

| 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       | 家屬參與情形佔比(%) |
| 備註   | 1. 111 年度因應防疫政策與疫情變化衝擊，故整體預期服務目標仍酌予下修。<br>2. 111 年本會各項服務方案共服務捐贈者家屬 102 人、160 人次；佔總服務人數之 58%、與總服務人次之 55%。 |       |     |            |             |

今年在捐贈者家屬關懷支持服務部分，如何陪伴面對哀慟經驗與復原歷程，為處於不同哀傷階段、不同需求的器捐家屬們，將有益於其面對失落及哀慟的復原歷程中的各項任務與挑戰的知能，設計在各項服務中。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能力為主；關係經營團體則希望涵蓋提升自我覺察能力及關係中自我模式的覺察；關懷陪伴讀書會則著重學習自我照顧的能力及增加關係經營的方法與技巧。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             | 服務成效                         | 評估指標               |
|---|-----------------------------------|------------------|------------------------------|--------------------|
| 一 | 提升自我覺察能力，了解自我需求。                  | 個案工作<br>關係經營團體   | 1. 藉由提升自我覺察能力，意識到自我需求。       | 85%有提升自我覺察能力       |
| 二 | 學習自我照顧知識與能力。                      | 成長工作坊<br>關懷陪伴讀書會 | 2. 學習自我照顧的方法，並運用於生活。         | 85%有學習到自我照顧的能力     |
| 三 | 瞭解喪親後家庭角色轉變及關係修復與經營，促進與家人關係的正向連結。 | 關係經營團體           | 3-1 提升自我覺察與他人互動的模式。          | 80%有提升互動關係中自我模式的覺察 |
|   |                                   | 關懷陪伴讀書會          | 3-2 增加關係經營的方法與技巧，促進與家人的良好互動。 | 80%增加關係經營的方法與技巧    |

### 一、個案服務

111 年在案服務共 13 人，服務人次共 59 人次，均達成計畫預期服務量，實際執行服務統計整理如下各表。

| 個案工作 | 預定計畫 |       | 實際執行 |       | 達成率  |      |
|------|------|-------|------|-------|------|------|
|      | 個案量  | 服務人次  | 個案量  | 服務人次  | 個案量  | 服務人次 |
|      | 12 名 | 50 人次 | 13 名 | 59 人次 | 108% | 118% |

|    | 111 年在案人數 |   |    | 111 年新案人數 |   |    |
|----|-----------|---|----|-----------|---|----|
|    | 男         | 女 | 小計 | 男         | 女 | 小計 |
| 北  | 0         | 4 | 4  | 0         | 2 | 2  |
| 中  | 1         | 4 | 5  | 0         | 0 | 0  |
| 南  | 0         | 1 | 1  | 0         | 0 | 0  |
| 東  | 0         | 0 | 0  | 0         | 1 | 1  |
| 總計 | 1         | 9 | 10 | 0         | 3 | 3  |

在今年個案服務中，服務量及服務人次均高於預期目標，另，在聯勸督導的建議中，我們也把已提供服務的家屬，例如於團體前評估、團體後追蹤，或於成長工作坊、關懷陪伴讀書會發現潛在服務對象，均列入後續追蹤評估對象；且因提供關係經營團體方案服務，吸引到具關係經營困擾議題的捐贈者家屬，透過報名時提供諮詢與初評，我們有更多機會可提供單次評估會談服務，最終無論是否參與團體歷程，社工後續都有機會從這些服務對象中，主動關懷問候、進行活動邀約，並發現潛在開案服務需求之對象，以拓展個案服務及提供服務的可能性。

## 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    | 12 | 44  | 1    | 13 | 37  | 場次   |
|       | 中  | 1    | 15 |     | 1    | 12 |     | 1    | 5  |     | 100% |
|       | 南  | 1    | 15 |     | 1    | 12 |     | 1    | 13 |     | 人次   |
|       | 東  | 1    | 10 |     | 1    | 8  |     | 1    | 6  |     | 84%  |

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方法並能運用於生活中，因此，上午安排職能治療師學習如何預防及減緩失能失智及下午安排瑜珈老師帶領成員練習家中安全運動的要點及呼吸放鬆方法的課程，讓成員能運用於生活。詳細課程活動內容、各區辦理情形及服務成果說明如下。

#### 1. 活動內容：

(1) 逆齡樂活動一動：講師透過討論健康概念，引導大家思考現在高齡化的社會中，我們如何協助自己讓退休後的日常生活，維持動腦、動身體、動生活，介紹國健署六力自我檢測資源，及日本的失智就業、熟齡就業及在宅醫療等最新長照概念，延緩失能失智的程度，優化老後的生活品質。

(2) 養身能量修復：講師把三小時課程分為三個主題，動、靜、鬆，第一個小時讓大家坐在椅子上進行有氧運動，透過 130-135BPM 音樂帶動成員，正確使用身體核心及大腿肌肉，來鍛鍊心肺功能；第二小時運用椅子、毛巾作為輔具，練習伸展運動，最後一小時，則練習瑜珈的唱誦與呼吸法，幫助身體放鬆及休息。

#### 2. 各區場次服務成果

|                | 時間          | 活動內容    | 講師           | 參與人次  |
|----------------|-------------|---------|--------------|-------|
| 北區<br>11/29(六) | 09:00~12:00 | 逆齡樂活動一動 | 柯宏勳<br>職能治療師 | 13    |
|                | 12:00~13:00 | 午餐時間    |              |       |
|                | 13:30~16:30 | 養身能量修復  | 張惠萍老師        |       |
| 中區<br>10/22(六) | 09:00~12:00 | 逆齡樂活動一動 | 柯宏勳<br>職能治療師 | 5     |
|                | 12:00~13:00 | 午餐時間    |              |       |
|                | 13:00~16:00 | 養身能量修復  | 張惠萍老師        |       |
| 南區<br>08/06(六) | 09:00~12:00 | 逆齡樂活動一動 | 柯宏勳<br>職能治療師 | 13    |
|                | 12:00~13:00 | 午餐時間    |              |       |
|                | 13:00~16:00 | 養身能量修復  | 張惠萍老師        |       |
| 東區<br>09/03(六) | 09:00~12:00 | 逆齡樂活動一動 | 柯宏勳<br>職能治療師 | 6     |
|                | 12:00~13:00 | 午餐時間    |              |       |
|                | 13:00~16:00 | 養身能量修復  | 張惠萍老師        |       |
| 合計             | 共四場         |         |              | 37 人次 |

今年度成長工作坊原訂七月份開始辦理，但受到當時疫情確診感染人數還在高原期，因擔心影響捐贈者家屬參與活動的意願，故延期至八月開始辦理活動；另外，也考量下午課程內容與進行方式，老師會需要現場調整成員的動作姿勢與指導身體使用的方式，因此不適合採取線上方式進行。在與疫情共存的防疫政策下，我們雖已調整時間、場地空間，年長、年幼或體弱的服務對象，擔心感染最後仍舊選擇不出席參與活動，或是已經報名參加卻因確診新冠或有家人確診需居隔照顧，而不方便出席等原因，仍明顯影響參加人數，故申請調整下修服務量。最終，整體活動辦理，依計畫完成四區場次，服務人次達到預期之 86%。

在成員參與活動的回饋中，我們得知有參與家屬自身就曾是失智症家人的照顧者或朋友有診斷失智的情況，因此對於如何預防有很高的動機想要了解與提問。此外，瑜珈老師也會針對在課堂中，明顯較為跟不上的家屬，利用下課時間，主動關心健康狀況，並提供課後回家練習的簡易運動，協助其鍛鍊較弱的局部肌肉。參與成員對於成長工作坊的講師專業度、講授內容的回饋都很好，也都會利用休息時間，私下跟講師請教個別的疑問，成員對於生活化及可操作的內容課堂上都有很直接的反應與討論，顯示課程內容有符合成員所需。與會成員之課後回饋問卷及悄悄話信箱中，成員回饋內容，詳如下段質化資料彙整。

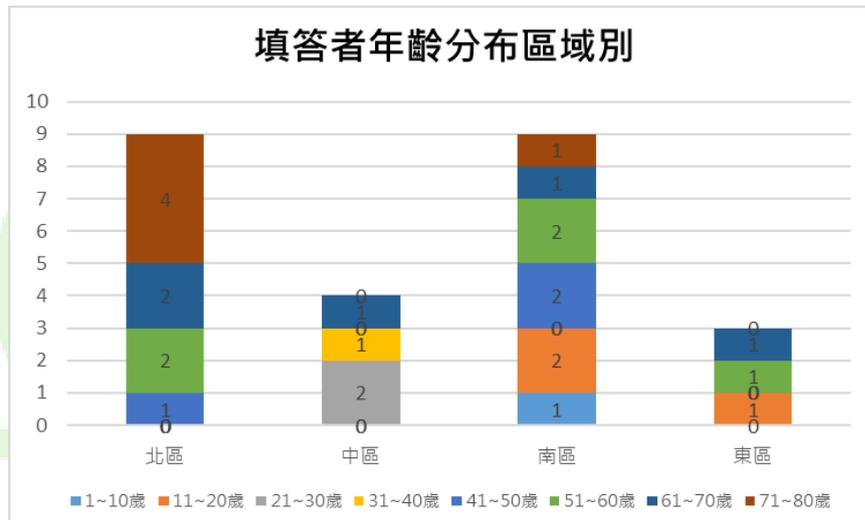
### 3. 質化資料彙整

| 項次 | 內容分類             | 回饋問卷及悄悄話信箱質化內容摘要   |
|----|------------------|--|
| 1  | 肯定與感謝            | 感謝協會辦這次活動,很喜歡  |
| 2  | 肯定與感謝,回饋課程內容學習心得 | 課程非常棒有動有靜·謝謝老師和工作人員  |
| 3  | 肯定與感謝,回饋課程內容學習心得 | 謝謝提供有益身心靈活動·增加失智、樂活相關知識  |
| 4  | 肯定與感謝            | 謝謝協會很用心把很久以前的老家屬都給邀請出來了  |
| 5  | 肯定與感謝,回饋課程內容學習心得 | 增加知識快樂滿滿   |
| 6  | 肯定與感謝            | 感謝工作人員   |
| 7  | 肯定與感謝            | 感恩所有講師及工作人員·您們辛苦了  |
| 8  | 肯定與感謝            | 感恩協會用心規劃   |
| 9  | 其他               | 活動地點最好要敘述清楚·譬如有哪些交通工具·在哪個地點下車或有負責的人的電話連絡比較清楚一點                                   |
| 10 | 肯定與感謝,回饋課程內容學習心得 | 今の椅子運動很好·可是我腿短坐著很像要滑下來·所以做的很緊張·無法很盡情的舒展!!所以以後如有類似的活動·希望能避開這類情況!讓輔助的工具完備些或是有替代方式。 |
| 11 | 肯定與感謝            | 非常感謝協會的一路陪伴·給予正能量  |
| 12 | 肯定與感謝            | 非常感謝協會辦的活動   |

### 2. 參與成員分析：

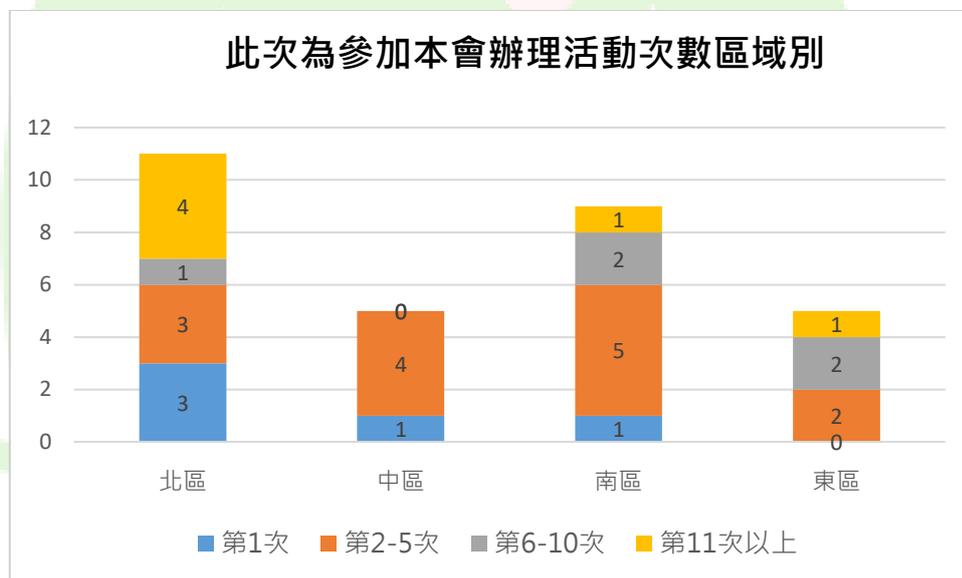
全台北中南東四區共辦理四場工作坊活動、提供 37 位捐贈者家屬服務。其中，女性 29 人（佔 78.4%）、男性 8 人（佔 21.6%）；平均年齡為 52.6 歲，整體參與工作坊成員性別比例女性是男性 3.6 倍，整體平均年齡落在 52.6 歲；其中，南區各年齡層分佈平均，故平均年齡較其他各區為低，而北區以 71~80 歲高齡參與者最多，僅中區有 21~30 歲的參與者，東區則是獨缺 21~44 歲的青壯人口。詳如以下圖表：

| 工作坊   | 參與人數 | 參與者性別          |               | 平均年齡<br>(歲) | 問卷回收  |        |
|-------|------|----------------|---------------|-------------|-------|--------|
|       |      | 女性(人)          | 男性(人)         |             | 份數(份) | 回收率(%) |
| 北區    | 13   | 12             | 1             | 65.3        | 12    | 92.3%  |
| 中區    | 5    | 4              | 1             | 48.0        | 5     | 100%   |
| 南區    | 13   | 9              | 4             | 40.7        | 10    | 76.9%  |
| 東區    | 6    | 4              | 2             | 54.8        | 6     | 100%   |
| 總計/平均 | 37人  | 29人<br>(78.4%) | 8人<br>(21.6%) | 52.6歲       | 33    | 89.2%  |

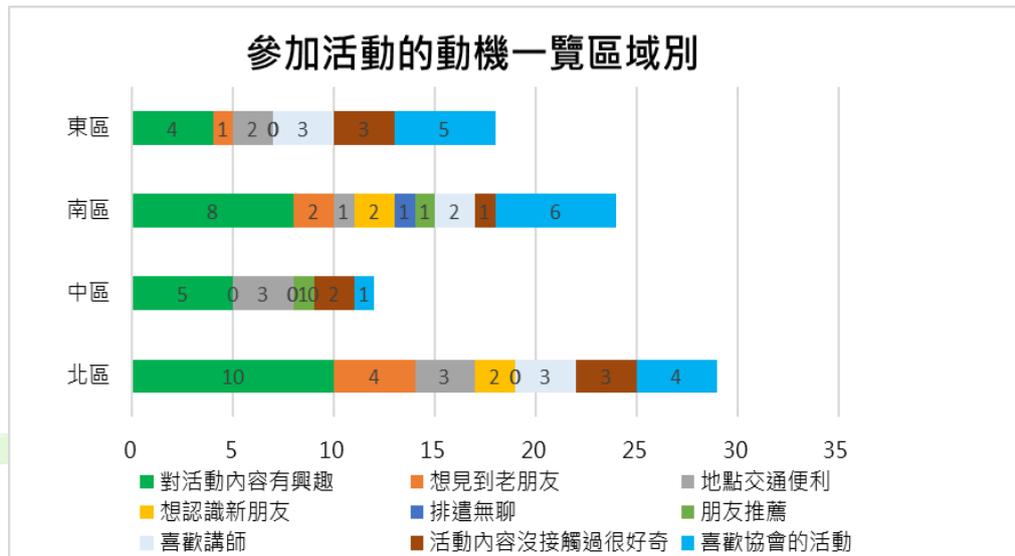


### 3. 問卷回饋整理：

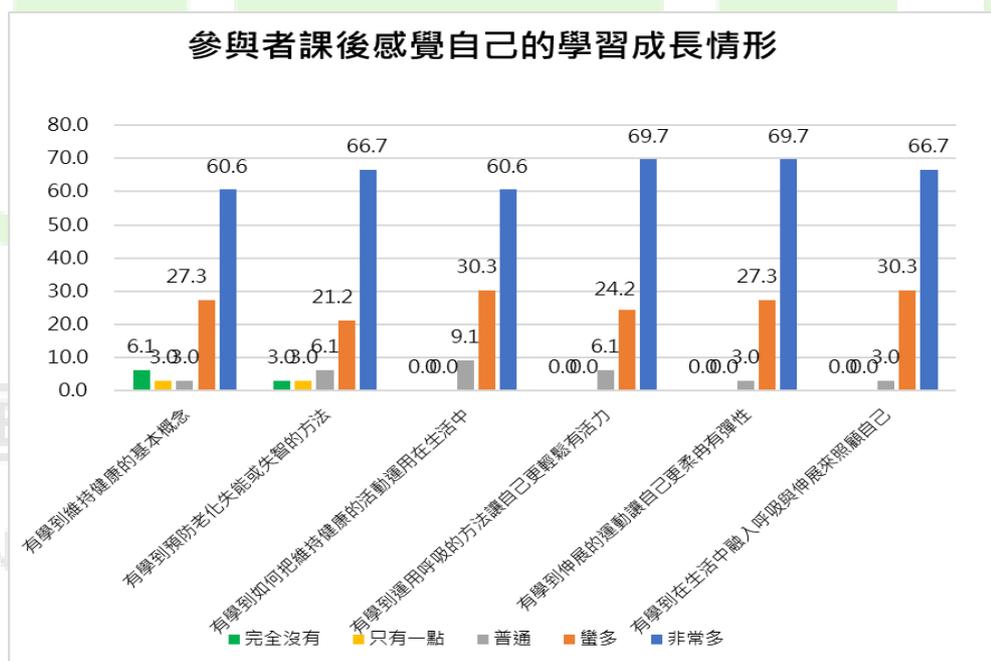
四場活動回饋問卷共發出 37 份，回收共 33 份，回收率 89.2%。參與者中以參與本會活動第 2~5 次以上為最多，佔 46.7%（14 位），其次為參與第 11 次以上者，佔 20%（6 位）。在「參與次數」上，北區最高者落在「參與第 11 次以上」，與其他區域落在「第 2~5 次」稍有歧異；東區則完全沒有第一次參加的學員，而南區則是集中在「第 1 次」以及「第 2~5 次」的家屬為主。



在家屬「參與動機」部份，有 84.4% 的參與者因「對於課程內容有興趣」為最高，其次為「喜歡協會的活動」，有半數的參與者選擇此項，反之最低的動機是因「排遣無聊」。進一步從區域上來看，除東區之外，其他三區最多參與者選擇的項目皆為「對於課程內容有興趣」，而中區參與者則是明顯較其他區不同，「喜歡講師」、「排遣無聊」、「想認識新朋友」以及「想見到老朋友」，而中區參與家屬皆無選擇「想見到老朋友」此項。



工作坊中，家屬喜歡的課程部分：近9成(87.4%)的參與家屬喜歡是「養身能量修復」課程，而亦有近8成(78.1%)的參與者喜歡「逆齡樂活動一動」課程，顯示該兩項課程皆獲得參與者的高度青睞。當我們進一步了解參與家屬實際的課程學習情形時，以「維持健康的基本概念」、「預防老化失能或失智的方法」、「如何把維持健康的活動運用在生活中」、「運用呼吸的方法讓自己更輕鬆有活力」、「伸展的運動讓自己更柔冉有彈性」、「在生活中融入呼吸與伸展來照顧自己」等六項學習狀況來看，每項內容皆有高達6~7成的參與家屬回饋表示學習到「非常多」；另「有學習到維持健康的基本概念」以及「有學到預防老化失能或失智的方法」二項有極少數不到1成的參與家屬表示完全沒有學習到或是只有一點學習到之外，其他各項皆有超過9成以上的參與者感受到有蠻多及非常多的收穫。顯示所有的參與家屬在此次活力工作坊都學習良多。



## (二) 關係經營團體-「愛中相知-關係經營團體」

| 關係經營團體 | 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 |      |
| 關係經營團體 | 北  | 1    | 12 | 44  | 1    | 8  | 32  | 1    | 8  | 22  | 場次   |
|        | 中  | 1    | 12 |     | 1    | 8  |     | 1    | 4  |     | 100% |
|        | 南  | 1    | 12 |     | 1    | 8  |     | 1    | 2  |     | 人次   |
|        | 東  | 1    | 8  |     | 1    | 8  |     | 1    | 8  |     | 69%  |

關係經營團體工作我們設計由社工師、心理師雙帶領者，帶領團體成員透過主題情境活動歷程，探索自己與家人的關係互動與溝通模式，練習嘗試以不同的角度理解，並學習藉由不同的表達與互動方式，調整、經營彼此的關係，重新建立理解彼此，良好支持品質的關係。團體前會先經由社工招募、評估團體的參與成員，初步認識成員參與團體的動機與個人背景；團體前也會先召開準備會議，讓兩位帶領者初步認識參加成員；團體後也有回顧會議，由不同專業的角度討論，增加對參與成員有不同面向的認識，以利後續銜接個案工作或其他後續關懷服務。今年詳細課程活動內容、各區辦理情形及服務成果如下。

### 1. 活動內容

#### (1) 溝通的覺察與練習：

上午團體由張美茹社工師為 Leader，蔡富傑心理師為 Co-leader。藉由自我介紹，讓大家認識彼此形成團體。邀請大家在紙上寫下 365 天最想過哪一天?想要如何過或是獲得什麼禮物或祝福?再請每位成員輪流上前抽籤，扮演某位成員體驗接受禮物或祝福，其他成員則練習送出禮物或祝福，並覺察練習過程中的感受，彼此相互分享及支持過程中浮現的各種情緒。

#### (2) 理解愛，表達愛：

下午團體由蔡富傑心理師為 Leader，張美茹社工師為 Co-leader。從不同的溝通姿態，體驗溝通模式如何影響對彼此關係上的感受。藉由愛之語測驗認識自己偏好的情感表達方式，並藉此反思和在乎的人相處時，彼此表達情感與接收的方式是同頻或錯頻，如何調整彼此的理解與對待。

### 2. 各區場次服務成果

|                | 時間          | 活動內容     | 帶領人              | 參與人次 |
|----------------|-------------|----------|------------------|------|
| 北區<br>04/16(六) | 09:00~12:00 | 溝通的覺察與練習 | 張美茹社工師<br>蔡富傑心理師 | 8    |
|                | 12:00~13:00 | 午餐時間     |                  |      |
|                | 13:00~16:00 | 理解愛，表達愛  | 蔡富傑心理師<br>張美茹社工師 |      |
| 中區<br>07/23(六) | 09:00~12:00 | 溝通的覺察與練習 | 張美茹社工師<br>蔡富傑心理師 | 4    |

|                | 時間          | 活動內容     | 帶領人              | 參與人次  |
|----------------|-------------|----------|------------------|-------|
|                | 12:00~13:00 | 午餐時間     |                  |       |
|                | 13:00~16:00 | 理解愛，表達愛  | 蔡富傑心理師<br>張美茹社工師 |       |
| 南區<br>09/17(六) | 09:00~12:00 | 溝通的覺察與練習 | 張美茹社工師<br>蔡富傑心理師 | 2     |
|                | 12:00~13:00 | 午餐時間     |                  |       |
|                | 13:00~16:00 | 理解愛，表達愛  | 蔡富傑心理師<br>張美茹社工師 |       |
| 東區<br>07/09(六) | 09:00~12:00 | 溝通的覺察與練習 | 張美茹社工師<br>蔡富傑心理師 | 8     |
|                | 12:00~13:00 | 午餐時間     |                  |       |
|                | 13:00~16:00 | 理解愛，表達愛  | 蔡富傑心理師<br>張美茹社工師 |       |
| 合計             | 共四場         |          |                  | 22 人次 |

關係經營團體，原訂四月開始陸續辦理四區活動，因受疫情影響五、六月暫停舉辦順延至七月才再度辦理。北、中、南、東四區合計共四場，共服務 22 人次，服務量達成率為 69%。詳細辦理過程及發現，如下段說明。

### 3. 團體執行過程與發現

#### (1) 團體準備期：成員招募及需求評估。

成員招募過程，除了家屬主動報名外，主責社工亦會邀請可能有關係經營議題需求之家屬；受理報名時，會再與報名成員聚焦詳談其困擾的原因及參加動機，茲將成員招募期間之會談整理如下頁表。

|    | 原報名人數<br>(含社工邀約) | 報名動機(期待探索的關係議題) |          |            |              |              |     |
|----|------------------|-----------------|----------|------------|--------------|--------------|-----|
|    |                  | 家人<br>關係        | 伴侶<br>關係 | 職場人際<br>關係 | 一般人際<br>互動關係 | 想與器捐<br>家屬互動 | 未表達 |
| 北  | 14               | 2               | 2        | 1          | 2            | 3            | 4   |
| 中  | 9                | 1               | 4        | 0          | 0            | 1            | 3   |
| 南  | 14               | 6               | 2        | 0          | 4            | 0            | 2   |
| 東  | 8                | 0               | 2        | 0          | 0            | 4            | 2   |
| 合計 | 45               | 9               | 10       | 1          | 6            | 8            | 11  |

在原報名者中期待探索的關係議題上，最多為「未表達」者；次之為「伴侶關係」，而「家人關係」再次之。有意願報名者，已報名時都還在思索自己的需求或是沒有準備好而不知如何表達。這次在南區的報名也出現特別的狀況，是兩位家長希望帶小孩來參加團體，因為覺得孩子有人際關係的狀況，但因為此次團體設計以成人需求為主，故婉拒家長帶 12 歲以下的兒童來報名參加，轉以後續關懷提供個別服務。未來也會後

續觀察，是否有更多 12 歲以下兒童有需求，另外再發展針對兒童需求為主的相關服務。在團體前會議中，社工會將整理好的報名者資料，提供雙領導者先了解團體成員背景，討論在原有的團體基礎架構下，可以如何調整配合參與者需求，修訂執行方式。

(2) 團體執行期：

A. 已報名但未能參與者之情形。

在社工受理已報名及邀請成員裡，未參與原因，及後續評估整理如下表。

|    | 報名<br>但未<br>參與<br>人數 | 未能參加之原因  |          |            |                      |                      |              | 初步評估<br>後，後續<br>可關懷邀<br>約活動 |
|----|----------------------|----------|----------|------------|----------------------|----------------------|--------------|-----------------------------|
|    |                      | 疫情<br>考量 | 臨時<br>有事 | 健康欠<br>佳因素 | 與團體調<br>整後時間<br>無法配合 | 協助已報<br>名之家人<br>不想參加 | 不適合此團<br>體屬性 |                             |
| 北  | 6                    | 2        | 2        | 2          | 0                    | 0                    | 0            | 1                           |
| 中  | 5                    | 0        | 0        | 0          | 3                    | 2                    | 0            | 5                           |
| 南  | 12                   | 0        | 2        | 2          | 2                    | 0                    | 6            | 11                          |
| 東  | 0                    | 0        | 0        | 0          | 0                    | 0                    | 0            | 0                           |
| 合計 | 23                   | 2        | 4        | 4          | 5                    | 2                    | 6            | 17                          |

今年關係經營團體亦受疫情及議題影響申請服務量下修。受到議題因素之影響，包括家長想探討親子及孩子的人際關係，但 12 歲以下兒童並不適合此次的團體屬性；也有家屬是主動報名表達有關係議題想探討，但可能對於需要在團體中討論與家人關係不睦的議題仍有擔心顧慮，在課前臨時踩煞車向社工表示有事不參加；社工主動邀請有關係經營需求議題的夫妻檔家屬，則遇到其中一方願意而另一方沒有意願面對解決之困境。因此，我們發現到，現階段關係議題對於服務對象，已經有意識到此需求，但還沒有準備好採取行動去面對此議題。另，仍有一部分報名成員是受到疫情影響調整日期後，無法參與。

B. 實際參與者心得與回饋。

團體透過體驗式的活動，讓參與成員提升自我覺察能力，並在互動關係中增進對自我模式的覺察，此歷程獲得成員很正面的回饋，成員回饋表示：

「這課程應該婚前要上，對家庭會更好！」

「透過"互動"、"體驗"很受用、感動的課程，學習彼此的生命故事，老師的觀念分享，謝謝，很棒的課程，很棒的一天！」

「原本她很好，我可以放心讓她放空，並適時給她小禮物。」

C. 質化資料彙整

| 項次 | 內容分類             | 回饋問卷及悄悄話信箱質化內容摘要  |
|----|------------------|---|
| 1  | 肯定與感謝,回饋課程內容學習心得 | 之前在教會讀書會有談過"我訊息""愛之語" 這次有一個朋友一起練習、互相理解過程，也希望他可以一起成長學習。謝謝! 受益了 |
| 2  | 肯定與感謝            | 謝謝您們  |

|    |                |  |
|----|----------------|--|
| 3  | 其他             | 希望可以換別家午餐  |
| 4  | 提問個人擔憂         | <b>如何對離世親人思念的心情調適</b>  |
| 5  | 其他             | 再會   |
| 6  | 肯定與感謝,分享個人經驗感受 | <b>第一次接觸這樣的活動,意義很好</b> ,離開學習已經有 10 年以上,感受很多;還是感謝朋友與老師的用心!      |
| 7  | 回饋課程內容學習心得     | 原本她很好,我可以放心讓她放空,並適時給她小禮物。                                      |
| 8  | 分享個人經驗感受       | 活動和講師很棒  |
| 9  | 分享個人經驗感受       | 講師們很讚  |
| 10 | 肯定與感謝          | 多辦大小活動陪家屬,您們辛苦了,感恩   |
| 11 | 肯定與感謝,分享個人經驗感受 | <b>透過"互動"、"體驗"很受用、感動的課程</b> ,學習彼此的生命故事,老師的觀念分享,謝謝,很棒的課程,很棒的一天! |

也有成員在參與團體後用悄悄話信箱提問「**如何對離世親人思念的心情調適**」,社工亦能針對其個人的需求來安排提供服務。課後主責社工與兩位帶領者的會後會回顧討論,與後續服務評估摘要整理如下表,可作為拓展後續個案工作的基礎。

### (3) 團體執行後：

透過會後會回顧團體與雙領導者進行討論,整理參與者的後續服務需求評估,如下表列。

|    | 參加人數 | 哀慟量表大於 5 分 | 後續服務評估 |     |     |           |      | *非捐贈者家屬無須評估 |
|----|------|------------|--------|-----|-----|-----------|------|-------------|
|    |      |            | 提供諮詢   | 已開案 | 可開案 | 後續關懷及活動邀約 | 無須追蹤 |             |
| 北  | 8    | 6          | 0      | 1   | 4   | 1         | 1    | 1           |
| 中  | 4    | 1          | 0      | 1   | 0   | 2         | 0    | 1           |
| 南  | 2    | 0          | 0      | 0   | 0   | 2         | 0    | 0           |
| 東  | 8    | 1          | 1      | 0   | 1   | 3         | 2    | 1           |
| 合計 | 22   | 8          | 1      | 2   | 5   | 8         | 3    | 3           |

\*註：因團體主題為關係經營,有開放家屬可邀約自己的摯友參加。

今年團體自招募到執行,共服務 45 位家屬,其中有 22 位實際參與團體,實際成員參與人數雖僅佔預期之 69%,但確實發現捐贈者家屬有關係議題上的需求,也引發他們願意進一步探索及表達個人需求的機會,讓社工有機會更貼近他們的需要的方式提供服務。

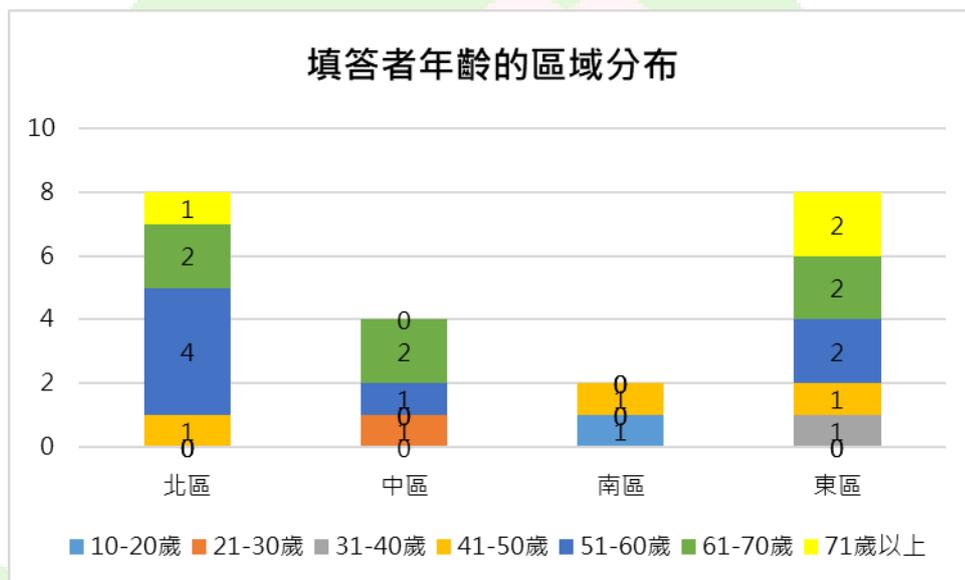
另,我們也發現嘗試探索學習回應”關係經營”之意願與行動,北區家屬遠高於其他地區,課後回饋期待在辦理關係經營團體者,北區亦遠高於其他各區,日後,我們可思考評估是否依實際需求調整各區團體內容。

## 2. 參與成員分析：

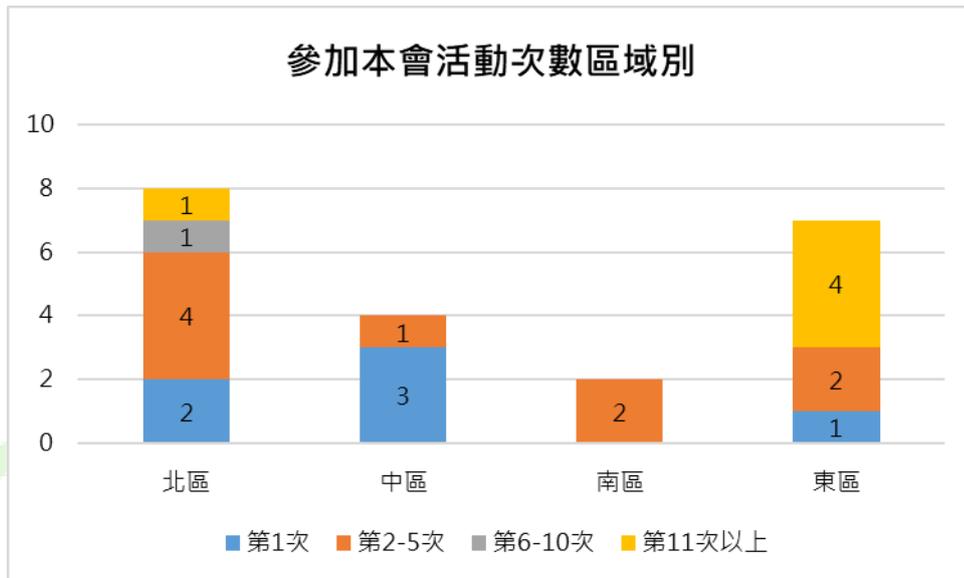
今年度四場家屬關係經營團體，參與人數共 22 人，女性 18 人（佔 81.8%），男性 4 人（19.2%），整體平均年齡為 56.2 歲；參與團體後，共回收家屬回饋問卷 21 份、回收率 95.5%。

| 關係經營團體 | 參與人數 | 參與者性別           |                | 平均年齡<br>(歲) | 問卷回收  |        |
|--------|------|-----------------|----------------|-------------|-------|--------|
|        |      | 女性(人)           | 男性(人)          |             | 份數(份) | 回收率(%) |
| 北區     | 8    | 8               | 0              | 59          | 8     | 100%   |
| 中區     | 4    | 3               | 1              | 53          | 4     | 100%   |
| 南區     | 2    | 2               | 0              | 32          | 2     | 100%   |
| 東區     | 8    | 5               | 3              | 61          | 7     | 87.5%  |
| 總計/平均  | 22 人 | 18 人<br>(81.8%) | 4 人<br>(19.2%) | 56.2 歲      | 21    | 95.5%  |

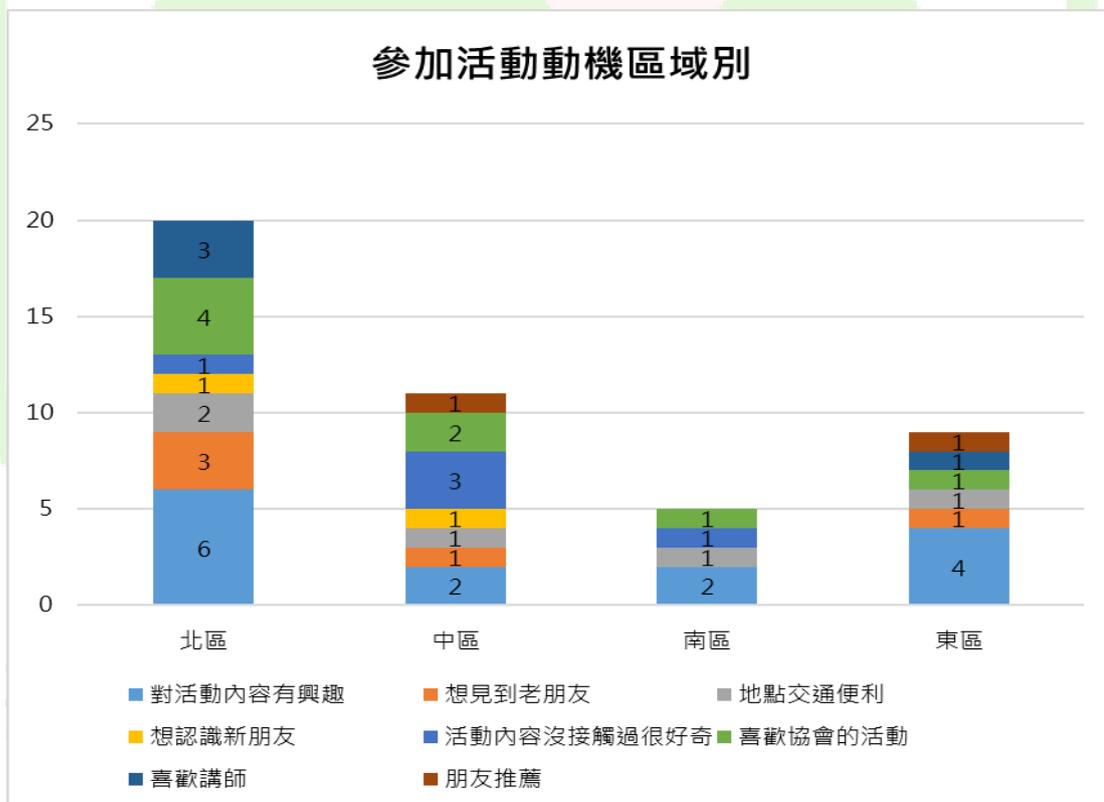
各區域團體參與年齡分布，以東區的參與者年齡分布最為平均，僅中區有 21~30 歲的參與者、僅南區有 10-20 歲的參與者，而北區則以 51-60 歲的參與者最多。



參與本會活動經驗以「第 2~5 次以上」為最多、佔 42.8%(9 位)；其次為「第 11 次以上」、佔 28.6%(6 位)。其中東區參與次數最高者為「第 11 次以上」，北區為參與「第 2~5 次」；中區有最多第一次參加的家屬，本次南區家屬參與本會活動之頻率則是集中在第 2~5 次。



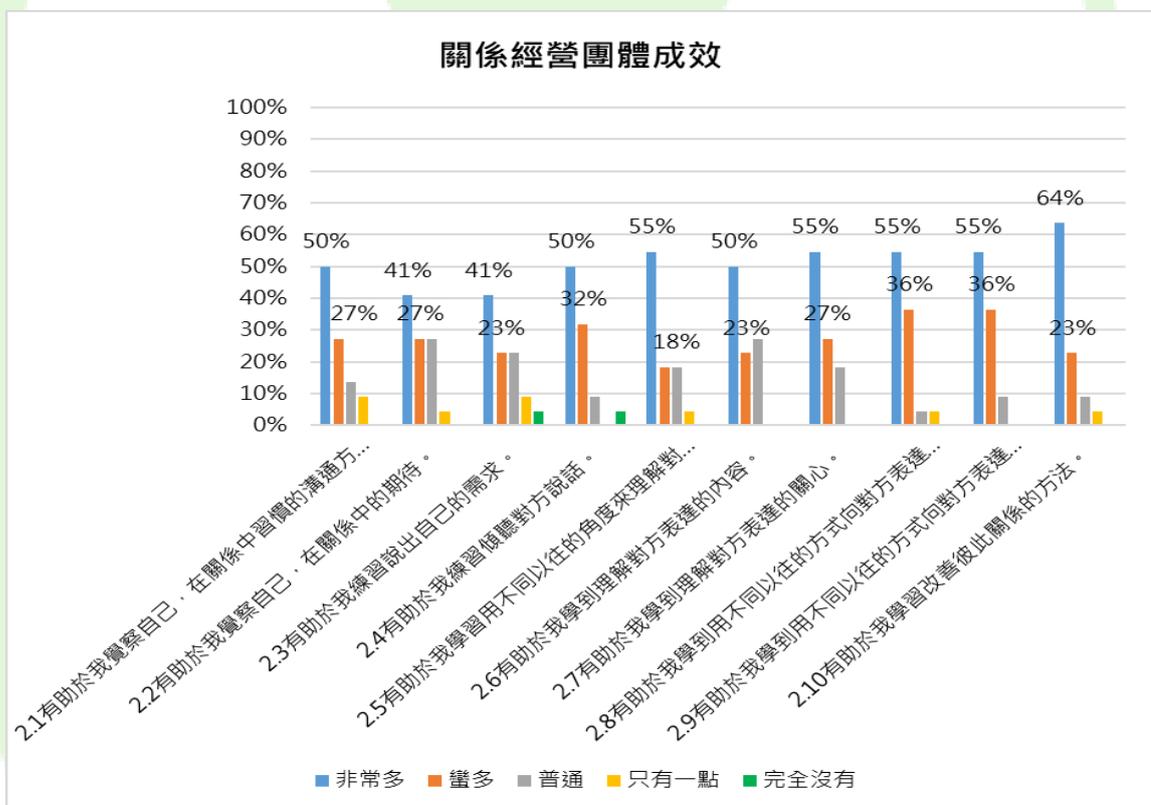
在參與動機上，有 63.6%的參與者因「對於課程內容有興趣」為最高，其次為「喜歡協會的活動」，有 36.3%的參與者選擇此項，反之最低的動機是「想認識新朋友」及「朋友推薦」。進一步從區域上來看，除中區之外，其他三區最多參與者選擇的項目皆為「對於課程內容有興趣」，而中區參與者中第一次參加者較多，動機最多則是「活動內容沒接觸過很好奇」明顯較其他區不同。



我們進一步了解家屬是否喜歡本年度的「家屬關係經營團體」課程部分：有近九成五（95.4%）的參與者喜歡「理解愛，表達愛」課程，亦有約 8 成(81.8%)的參

與者喜歡是「溝通的覺察與練習」課程，顯示本次規劃的兩項主題課程皆獲得參與者的高度青睞。

當我們更進一步了解參與者的團體成效，以學習到「有助於我練習傾聽對方說話」、「有助於我學到理解對方表達的關心」、「有助於我學到用不同以往的方式向對方表達關心」、「有助於我學到用不同以往的方式向對方表達愛」、「有助於我學習改善彼此關係的方法」這五項皆有高達8成以上的參與者表示學習到「非常多」或「蠻多」。而「有助於我練習說出自己的需求」以「有助於我練習傾聽對方說話」此二項各有1位的參與者表示完全沒有學習到，其他各項皆有超過6-7成以上的參與者感受到有蠻多及非常多的收穫，顯示所有的參與者在經過此次關係經營團體後都學習良多。



今年度首次嘗試關係經營主題的團體，邀請社工師及心理師共同帶領團體，在團體成效上，參與者收穫良多，從成員反饋中發現也確實有此議題的需求存在，但團體成員招募過程中，中區及南區的確面臨許多的挑戰，未來或許可以從表達對此主題期待最高的北區開始提供深化的服務。

(三) 關懷陪伴讀書會-「理解愛，表達愛~接納心意，接納自己-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    | 3 | 36 | 142 | 課堂<br>100% |
| 中  | 1    | 3 | 45 |     | 1    | 3 | 36 |     | 1    | 3 | 37 |     |            |
| 南  | 1    | 3 | 45 |     | 1    | 3 | 36 |     | 1    | 3 | 37 |     | 人次<br>112% |
| 東  | 1    | 3 | 24 |     | 1    | 3 | 18 |     | 1    | 3 | 32 |     |            |

面對喪親的傷慟，家庭成員會經歷個人的悲傷適應、家庭角色轉換、摯愛離世後家人關係互動的轉變。因著與逝者『關係』的不同，整個家庭都需要共同面對生活上的變化，今年讀書會的主題，我們希望把主題放在關係的議題上，引導學員覺察情緒、學習理解愛也學習表達愛，接納家人的心意，也好好地接納自己，以理解彼此的角度重新出發，與家人重啟連結、修復情感。不論是捐贈者家屬或一線的醫護人員，藉由身心調適與自我關懷照護書籍導讀、練習，帶領與會學員熟悉多種關懷陪伴之技巧，增在陪伴自己或他人走過最深沉的旅程中，梳理傷慟，並從中找到前進的力量。今年關懷陪伴讀書會的合作醫院，包括、北區-衛生福利部雙和醫院、中區-中國醫藥大學附設醫院、南區-高雄醫學大學附設中和紀念醫院、東區-花蓮國軍醫院合作。因應疫情的影響，課程進行方式採實體與線上同步，詳細課程活動內容、各區辦理情形及服務成果如下。

活動內容：

1. 第一堂課

- (1) 擁抱刺蝟孩子：作者藉由許多親子相處的情境故事，帶領讀者練習陪伴孩子時，需要注意的六大面向，從陪伴自己開始，讓親子關係更靠近。
- (2) 讓愛自己變成好習慣：作者提出了愛自己的四個練習，鼓勵讀者把愛自己的練習，變成日常習慣甚至是最重要的優先事項，來轉變自己的生命品質。
- (3) 繪本-「我愛抱抱」：露西借了媽媽最後一個擁抱，傳給了全家每個人，也獲得每個人的擁抱，讓愛在彼此的擁抱裡滋長。

2. 第二堂課

- (1) 我值得一段好關係：依附類型在伴侶關係中的影響十分深遠，卻不容易被發現，作者運用情緒覺察的練習，開始學習認識自己及關係中依附類型的影響，並藉由許多小練習幫助我們認識自己，轉化不安全的依附類型，讓關係可以成為安全的避風港。
- (2) 為什麼我們總是愛錯？：我們在原生家庭中所學習到的一切，都可能成為我們在親密關係互動中的濾鏡，而我們可以重新梳理原生家庭的影響，重新為自己、位關係做出新的選擇與行為，創造理想的關係品質。
- (3) 繪本-「內在小孩」：每個大人心中都有一個小孩，當我們能好好地照顧自己的內在小孩與之建立良好關係，我們的生活就能更加精采有趣。

3. 第三堂課

- (1) 療癒次級創傷：認識何謂次級創傷，透過四大面向，簡單的檢測了解自己是否受

到次級創傷的影響，並提供練習幫助自己或身邊的家人朋友，可以預防或從次級創傷的影響中恢復。

- (2) 繪本-「想念，不再傷心」：狐狸艾文心愛的小狗是他的好夥伴，小狗的離世讓他很傷心，而艾文選擇用另一種方式來走出悲傷。
- (3) 繪本-「媽媽的毛衣」：媽媽的離世讓悲傷無所不在，而媽媽的毛衣讓思念得以有了慰藉，而悲傷或許也像媽媽的毛衣一樣，大小並沒有改變，而是悲傷成長後的我們，能夠用不同的方式允許悲傷。

## (二)各區場次服務成果

| 區域                 | 日期/時間                   | 活動內容   | 講師         | 參與人次 |    |    |
|--------------------|-------------------------|--|------------|------|----|----|
|                    |                         |  |            | 實體   | 線上 | 小計 |
| 北區<br>/ 衛生福利部雙和醫院  | 07/30(六)<br>09:00-12:00 | 1.擁抱刺蝟孩子：重啟連結、修復情感、給出力量的關鍵陪伴與對話(圓神，2019)<br>2.讓愛自己變成好習慣：簡單卻深刻的日日練習，把自己當作一輩子的摯愛，給自己力量克服逆境，活出奇蹟人生(采實文化，2021)<br>3.繪本-我愛抱抱(采實文化，2016) | 張美茹<br>社工師 | 5    | 9  | 14 |
|                    | 08/13(六)<br>09:00-12:00 | 1.我值得一段好關係：運用情緒覺察的力量找到關係平衡(世潮，2021)<br>2.為什麼我們總是愛錯？(遠流，2020)<br>3.繪本-內在小孩(親子天下，2021)   | 張真睿<br>社工  | 6    | 5  | 11 |
|                    | 08/27(六)<br>09:00-12:00 | 1.療癒次級創傷：助人工作者的自我療癒指南(遠流，2021)<br>2.繪本-想念，不再傷心(格林文化，2020)<br>3.繪本-媽媽的毛衣(大好書屋，2021)   | 張美茹<br>社工師 | 8    | 3  | 11 |
| 中區<br>/ 中國醫藥大學附設醫院 | 09/24(六)<br>09:00-12:00 | 1.擁抱刺蝟孩子：重啟連結、修復情感、給出力量的關鍵陪伴與對話(圓神，2019)<br>2.讓愛自己變成好習慣：簡單卻深刻的日日練習，把自己當作一輩子的摯愛，給自己力量克服逆境，活出奇蹟人生(采實文化，2021)<br>3.繪本-我愛抱抱(采實文化，2016) | 張美茹<br>社工師 | 0    | 18 | 18 |
|                    | 10/01(六)<br>09:00-12:00 | 1.我值得一段好關係：運用情緒覺察的力量找到關係平衡(世潮，2021)<br>2.為什麼我們總是愛錯？(遠流，2020)<br>3.繪本-內在小孩(親子天下，2021)   | 張真睿<br>社工  | 0    | 11 | 11 |

| 區域                            | 日期/時間                   | 活動內容  | 講師         | 參與人次 |    |    |
|-------------------------------|-------------------------|---|------------|------|----|----|
|                               |                         |   |            | 實體   | 線上 | 小計 |
|                               | 10/15(六)<br>09:00-12:00 | 1. 療癒次級創傷：助人工作者的自我療癒指南(遠流，2021)<br>2. 繪本-想念，不再傷心(格林文化，2020)<br>3. 繪本-媽媽的毛衣(大好書屋，2021)   | 張美茹<br>社工師 | 2    | 6  | 8  |
| 南區<br>/<br>高雄醫學大學<br>附設中和紀念醫院 | 06/18(六)<br>09:00-12:00 | 1. 擁抱刺蝟孩子：重啟連結、修復情感、給出力量的關鍵陪伴與對話(圓神，2019)<br>2. 讓愛自己變成好習慣：簡單卻深刻的日日練習，把自己當作一輩子的摯愛，給自己力量克服逆境，活出奇蹟人生(采實文化，2021)<br>3. 繪本-我愛抱抱(采實文化，2016) | 張美茹<br>社工師 | 7    | 8  | 15 |
|                               | 07/02(六)<br>09:00-12:00 | 1. 我值得一段好關係：運用情緒覺察的力量找到關係平衡(世潮，2021)<br>2. 為什麼我們總是愛錯？(遠流，2020)<br>3. 繪本-內在小孩(親子天下，2021)   | 張真睿<br>社工  | 7    | 6  | 13 |
|                               | 07/16(六)<br>09:00-12:00 | 1. 療癒次級創傷：助人工作者的自我療癒指南(遠流，2021)<br>2. 繪本-想念，不再傷心(格林文化，2020)<br>3. 繪本-媽媽的毛衣(大好書屋，2021)   | 張美茹<br>社工師 | 4    | 5  | 9  |
| 東區<br>/<br>花蓮國軍總醫院            | 09/15(四)<br>09:00-12:00 | 1. 擁抱刺蝟孩子：重啟連結、修復情感、給出力量的關鍵陪伴與對話(圓神，2019)<br>2. 讓愛自己變成好習慣：簡單卻深刻的日日練習，把自己當作一輩子的摯愛，給自己力量克服逆境，活出奇蹟人生(采實文化，2021)<br>3. 繪本-我愛抱抱(采實文化，2016) | 張美茹<br>社工師 | 5    | 2  | 7  |
|                               | 09/22(四)<br>09:00-12:00 | 1. 我值得一段好關係：運用情緒覺察的力量找到關係平衡(世潮，2021)<br>2. 為什麼我們總是愛錯？(遠流，2020)<br>3. 繪本-內在小孩(親子天下，2021)   | 張真睿<br>社工  | 9    | 4  | 13 |
|                               | 09/29(四)<br>09:00-12:00 | 1. 療癒次級創傷：助人工作者的自我療癒指南(遠流，2021)<br>2. 繪本-想念，不再傷心(格林文化，2020)   | 張美茹<br>社工師 | 10   | 2  | 12 |

| 區域 | 日期/時間 | 活動內容                    | 講師 | 參與人次 |     |    |
|----|-------|-------------------------|----|------|-----|----|
|    |       |                         |    | 實體   | 線上  | 小計 |
|    |       | 3. 繪本-媽媽的毛衣(大好書屋, 2021) |    |      |     |    |
| 合計 |       | 共四場, 12 堂課              | 63 | 79   | 142 |    |

今年在關懷陪伴讀書會申請下修服務量，主要原因是實體與線上同步課程難度高，實體與線上同步進行時，交流討論的難度也提高，因此，下修成員人數，但仍努力希望能維持參與者的學習品質。

今年關懷陪伴讀書會須因應不同醫院的防疫規定，而調整執行方式。有的需要提供注射疫苗證明、有醫院嚴格限制外院人士進入。實際執行時，因合作夥伴醫院防疫規範的不同，報名成員也出現區域差異。為減少因防疫相關限制的影響，故採取實體與線上同步的方式進行。最終總共執行四場 12 堂課，共服務 142 人次，服務量達成率 112%。

|          | 實體<br>人次 | 線上<br>人次 | 實體<br>人數  | 實體問卷<br>回收份數 | 線上<br>人數  | 線上問卷<br>回收份數 | 合計<br>人數  | 課後問卷<br>合計份數 | 悄悄話信箱<br>回收份數 |
|----------|----------|----------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|---------------|
| 北        | 19       | 17       | 9         | 6            | 10        | 4            | 19        | 10           | 9             |
| 中        | 2        | 35       | 2         | 2            | 20        | 10           | 22        | 12           | 2             |
| 南        | 18       | 19       | 9         | 3            | 10        | 8            | 19        | 11           | 7             |
| 東        | 24       | 8        | 15        | 13           | 2         | 1            | 17        | 14           | 13            |
| 合計       | 63       | 79       | 35        | 24           | 42        | 23           | 77        | 47           | 31            |
| 人次<br>比例 | 44%      | 56%      | 實體回收率 69% |              | 線上回收率 55% |              | 整體回收率 61% |              | -             |

整體執行情況，線上參與人次佔 56%，高於實體參與人次佔 44%，疫情時期線上課程確有此需求，只是各區需求還是有些差異。北區和南區實體與線上的參與人次幾乎佔各半，而中區則以線上為主，東區則以實體參與居多。不同的需求，考驗講師如何帶領線上與實體同步或全線上課程，尤其是當線上成員不願意或身處環境不方便打開鏡頭時，如何確認或促進線上學員的專注和參與程度；再者，也考驗參與學員對平台及網路課程設備使用的熟悉程度，是否熟悉麥克風開關?留言功能等?抑或是成員分享的願意程度都會影響課程品質。另外，在評估層面上，在回饋問卷部分，實體參與者的問卷回收率接近七成，但線上問卷回收率則只有五成五。因此，未來如果還需要進行線上課程，就需要設法能提高課後問卷回收率，讓評估更能有效呈現學員的參與情形及學習成效，以便調整服務貼近學員需求。

今年關懷陪伴讀書會令人較為驚喜的部分是，為了能收集更多質化的評估資料，我們在每堂下課都會請大家填寫悄悄話信箱，今年所收到的質化資料包括從回饋問卷及悄悄話信箱裡，填寫的內容除了單純感謝、回饋課程內容學習心得，比起以往多了更多分享個人經驗及感受，之外，有針對個人問題的提問，還有課程內容運用於服務上的分享，更多面向的回饋內容，讓我們知道參與者的學習成效。整理質化回饋內容摘要如下表。

(三)質化資料彙整

1. 回饋問卷質化內容：

| 項次 | 內容分類           | 回饋問卷質化內容摘要(對課程印象深刻的部分)  |
|----|----------------|---|
| 1  | 回饋課程內容學習心得     | 講師分享自己的生活故事   |
| 2  | 分享個人經驗感受       | 每一堂都很棒，尤其講師的風趣幽默  |
| 3  | 分享個人經驗感受       | 重點摘錄簡要易懂.明瞭   |
| 4  | 分享個人經驗感受       | 繪本導讀,圖像記憶勾出人感性的一面   |
| 5  | 回饋課程內容學習心得     | 2.透過靜下來感受身體的每個部位"   |
| 6  | 分享個人經驗感受       | 很高興認識「讓愛自己變成習慣」也在導讀中很有收穫  |
| 7  | 回饋課程內容學習心得     | 案例分享  |
| 8  | 回饋課程內容學習心得     | 可以整理自己的創傷經驗對自己的影響   |
| 9  | 回饋課程內容學習心得     | 擁抱刺蝟孩子  |
| 10 | 分享個人經驗感受       | 其實我有點忘記了，但我記得當時有提到與人互動關係的內容，當下覺得很受用也有種被點醒的感覺。   |
| 11 | 分享個人經驗感受       | 喜歡講者用 PPT 導讀，用短短的時間瞭解整本書  |
| 12 | 肯定與感謝，分享個人經驗感受 | 感恩所有講師精彩的解說，很棒  |
| 13 | 分享個人經驗感受       | 10月1日的課程比較生動活潑不會打瞌睡！  |
| 14 | 回饋課程內容學習心得     | 練習身體舒展  |
| 15 | 回饋課程內容學習心得     | 身體書展，學習如何從身體狀態了解情緒  |
| 16 | 回饋課程內容學習心得     | 給衛生紙的藝術   |
| 17 | 分享個人經驗感受       | 我是個壓抑的人，我也不完全認識了解自己，更不懂得疼惜愛自己，我希望「讓愛自己變成好習慣」作為未來努力的目標   |
| 18 | 回饋課程內容學習心得     | 配合書本的放鬆活動   |
| 19 | 回饋課程內容學習心得     | 內在的小孩的關注提醒  |
| 20 | 回饋課程內容學習心得     | 脫口而出的質問式語言是關係中的隱形殺手   |
| 21 | 分享個人經驗感受       | 老師們提綱契領的導讀，可以讓自己更輕鬆更明確的瞭  |
| 22 | 分享個人經驗感受       | 講師的授課方式生動、樂於分享的態度   |
| 23 | 分享個人經驗感受       | 跟孩子相處的部分，對於自己獲益良多，每次上課都覺得自己又可以用一種新的方式來生活，很有趣  |
| 24 | 回饋課程內容學習心得     | 情緒覺察與關係平衡   |
| 25 | 分享個人經驗感受       | 第二堂課，因為我本身就是家暴受虐兒！從小常處於緊繃的狀態，因為害怕恐懼而導致遇到傷害我的母親？我總是無法開口講話、甚至會口吃，上完課後才知道原來這是因為恐懼造成精神上的反應。從小到大我都還以為我是天生口吃呢？但正常情況下都不會如此。除了遇到令我有壓力、沒信心、極度恐懼時，才会有口吃的狀況。 |
| 26 | 分享個人經驗感受       | 第二堂及第三堂都有講到如何辨識自己的感受，覺得不管用在職場還  |

| 項次 | 內容分類       | 回饋問卷質化內容摘要(對課程印象深刻的部分)   |
|----|------------|--|
|    |            | 是生活中都很有幫助!   |
| 27 | 回饋課程內容學習心得 | 助人工作如何自我療癒   |
| 28 | 回饋課程內容學習心得 | 自我覺察，依附理論的再探索  |
| 29 | 回饋課程內容學習心得 | 三腦理論，依附關係的重新檢視(自己)   |
| 30 | 回饋課程內容學習心得 | 身體覺察-->去找到什麼感受導致自己焦慮，而覺察自己的防衛機轉  |
| 31 | 分享個人經驗感受   | 助人者的自我療癒，之後馬上就會進入實務，因為自己很容易共情，所以學習到很多檢視自己的狀態。                                  |
| 32 | 回饋課程內容學習心得 | 次級創傷可以有許多種方式紓解、繪畫、音樂都可以  |
| 33 | 分享個人經驗感受   | 都很深刻!!應該說可以放鬆愉快的參與   |
| 34 | 分享個人經驗感受   | 挑的書，開始練習<愛自己>的方式；放鬆自在的感覺   |
| 35 | 回饋課程內容學習心得 | 探索與覺察內在感受，較具體、實際操作，感知上課內容  |
| 36 | 回饋課程內容學習心得 | 依附關係，以前就很好奇  |
| 37 | 分享個人經驗感受   | 放鬆的練習以及看繪本的部分  |
| 38 | 分享個人經驗感受   | 正念練習，很好入睡  |
| 39 | 回饋課程內容學習心得 | 運用書本內容結合實務經驗   |
| 40 | 分享個人經驗感受   | 一身心放鬆的老師，帶來放鬆的效果，覺得實體課程會更有趣。二醫院社工實務經驗分享，不要用過多力氣在解決眼前的問題，要先能懂各種疑難雜症背後的「需求」(出書吧) |

## 2. 悄悄話信箱質化內容：

| 項次 | 內容分類                       | 悄悄話信箱質化內容摘要  |
|----|----------------------------|--|
| 1  | 肯定與感謝,分享個人經驗感受             | 很開心很多人為了這美好的活動努力   |
| 2  | 肯定與感謝,回饋課程內容學習心得,分享個人經驗感受  | 非常喜歡這種課程，也可以讓平常忙碌於工作的自己，停下腳步，沈澱一下內心，思考自己跟孩子之間、跟家人之間、甚至是跟自己，是否還有很多可以調整的地方，或者值得鼓勵的地方，謝謝社工~下次會再參加 |
| 3  | 肯定與感謝,分享個人經驗感受             | 感謝主辦的用心，感謝☆☆☆社工師，△△社工主辦的課程受益良多   |
| 4  | 回饋課程內容學習心得                 | 活動內容非常貼近生活，其實三明治回饋必須建構於彼此信任的關係，才能更容易聽進去。   |
| 5  | 肯定與感謝                      | 感謝理事長、△△及所有工作人員  |
| 6  | 肯定與感謝                      | 明年再來東區呀，希望我下次能上實體課。各位辛苦了！甘溫哪~  |
| 7  | 肯定與感謝                      | 感恩還是感恩   |
| 8  | 分享個人經驗感受                   | 這次的讀書會非常有意義！   |
| 9  | 肯定與感謝,回饋課程內容學習心得,分享個人經驗感受, | 謝謝這次安排的一系列讀書會，因為收到書時來不及看，所以今天在線上讀書會比較沒有互動，我想下一次會比較有時間看可以回饋或發                                   |

| 項次 | 內容分類                      | 悄悄話信箱質化內容摘要   |
|----|---------------------------|---|
|    | 提問個人擔憂                    | 問。其實這次收到書，有點驚訝，五本是全新的，我會好好小心翻閱讓下一位也跟我一樣有滿滿的感動。更想分享的是，其實每次參加器官捐贈協會的活動，我都覺得是在天堂的媽媽持續送給我的禮物，很特別的愛與溫暖，有點不可思議的感覺，真的是分享愛讓愛一直持續的循環。再次謝謝☆☆☆每次很幽默風趣的話語，也期待下次△△老師的導讀。                   |
| 10 | 分享個人經驗感受,提問個人擔憂           | 對於剛剛學姐的分享，提到與主管溝通這部分，不知道有沒有機會，多了解溝通技巧，或是自我調適的方式？<br>我遇到的情境主要是，主管的個人特質可能比較嚴肅及嚴厲，自身與主管報告工作事項前，我個人會感受到極度焦慮，且這個焦慮感會持續一段時間，長期下來也造成身心問題，一直想好好處理這個問題，也去看過精神科，但改善空間目前看起來並不大，所以才想與學姐請教 |
| 11 | 肯定與感謝,回饋課程內容學習心得          | 目前參加生命線的培訓中，經過今天有趣的書籍分享，讓我對同理心，陪伴有更多更清楚的認識與運用。真的非常感謝你們的這個活動。  |
| 12 | 回饋課程內容學習心得,分享個人經驗感受       | 讓愛自己變成好習慣的確是要常常提醒自己，不要是自己一廂情願地付出這點是很重要為別人付出而忘了自己那將會耗盡枯竭，後繼無力那是很不值得的一件事  |
| 13 | 肯定與感謝,回饋課程內容學習心得,分享個人經驗感受 | 今天的課，很感謝☆☆☆用心分析，很感謝(多愛自己，謝謝，接納自己  |
| 14 | 肯定與感謝,回饋課程內容學習心得          | 每次參加都有不同收穫喔，謝謝您們!!!   |
| 15 | 肯定與感謝,回饋課程內容學習心得          | 謝謝講師解說關係經營方式，受益良多   |
| 16 | 回饋課程內容學習心得,分享個人經驗感受       | 透過依附關係和自我覺察的課程和測驗，引導我重新省思家庭關係，自我覺察和留點時間照顧自己   |
| 17 | 肯定與感謝                     | 喜歡這些書單，上次課程之後，有開始練習愛自己；覺察情緒後開始轉念~看了書之後有新的感受，是一開始拿到書時沒想到的。<br>Thanks~  |
| 18 | 回饋課程內容學習心得                | 依附關係是每個人都有的，這是在這場讀書會學到的   |
| 19 | 回饋課程內容學習心得                | 我覺得有重新認識依附類型，以及關係上的差異。  |
| 20 | 肯定與感謝,提問個人擔憂              | 內在小孩的繪本很喜歡!另外想問如果測依附關係時，測不出來自己的類型，是正常的嗎？  |
| 21 | 肯定與感謝,回饋課程內容學習心得,分享個人經驗感受 | 上課自在，很喜歡書的內容；會想到之前創傷的經驗，也在檢核自己走過了沒，也高興自己能照顧自己   |
| 22 | 回饋課程內容學習心得,分享             | 對於器捐協會有了不同層面的認識，也學到了很多實用的技巧   |

| 項次 | 內容分類                      | 悄悄話信箱質化內容摘要  |
|----|---------------------------|--|
|    | 個人經驗感受                    |  |
| 23 | 肯定與感謝,回饋課程內容學習心得,分享個人經驗感受 | 很喜歡☆☆☆一邊講述書本內容,一邊分享自己的經驗故事,讓創傷與自我照顧的課程不會沉重,反而是溫馨且溫暖的   |
| 24 | 回饋課程內容學習心得                | 這場讀書會可以瞭解到助人工作者也要照顧自己的情緒和狀態  |
| 25 | 回饋課程內容學習心得                | 活動有趣,講師講話很風趣,讀書會內容很豐富  |
| 26 | 回饋課程內容學習心得                | 講師講課生動活潑,課程內容安排適切  |
| 27 | 肯定與感謝                     | 謝謝分享那麼多書給我們~   |
| 28 | 肯定與感謝,回饋課程內容學習心得          | 聽到很多課外的實務內容,覺得收穫好多,謝謝你們!   |
| 29 | 肯定與感謝                     | 謝謝您們所做的一切  |
| 30 | 肯定與感謝,回饋課程內容學習心得          | 您好:謝謝☆☆☆及△△,雖然後2次上班、出差,但介紹的書很實用,私下有買。希望還有課程時寄 mail 通知我喔!祝健康平安  |
| 31 | 其他                        | 7/2(六)早上上課,下午值班,個案來電正好談到已經60幾歲,內心裏尚存在小時無父、母養兒的苦處,至今仍存於內心,正好運用感受【內在小孩】,從這裡開始,如何拯救自己的焦慮心理及防衛行為,後來個案清楚明白接受了 |

#### 4. 問卷回饋分析：

##### (1) 課前、課後問卷樣本說明：

課程前測問卷回收 73 份(完成報名即回收),回收率 100%;後測問卷發出 73 份回收 47 份,回收率 64.4%。

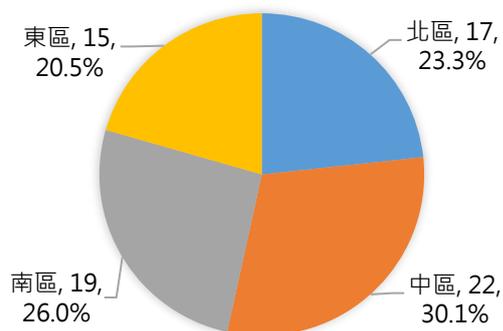
##### (2) 問卷回饋整理：

本次活動分別有課程前、後測問卷,以下分列整理前測單題結果、後測單題結果及前後測同項題目分析結果。

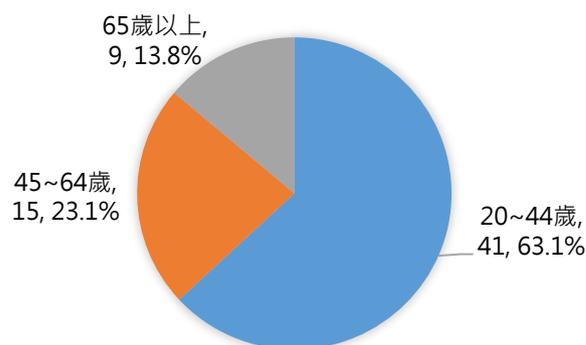
##### (3) 前測問卷單題結果：

關懷陪伴讀書會四區總計 73 位報名參加,各區比例分布大致平均,以中區 30.1%為最多,東區 20.5%為最少,參與者皆為成年人,其中9成以上為女性(91.8%, 17 位),整體年齡分布從 21 歲至 76 歲不等,平均年齡為 41.71 歲,以 20~44 歲的青壯年為最多,佔 63.1%(41 位),其次為 45~64 歲中高齡,佔 23.1%(15 位);65 歲以上則佔 13.8%(9 位)。

課前報名者-依區域分布(N=73)

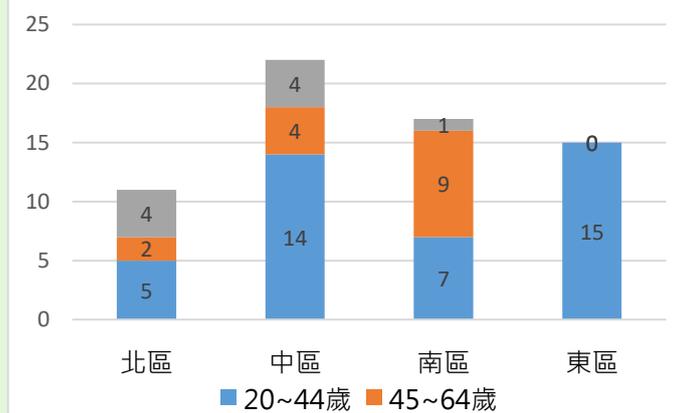


三階段年齡分布一覽(N=65)



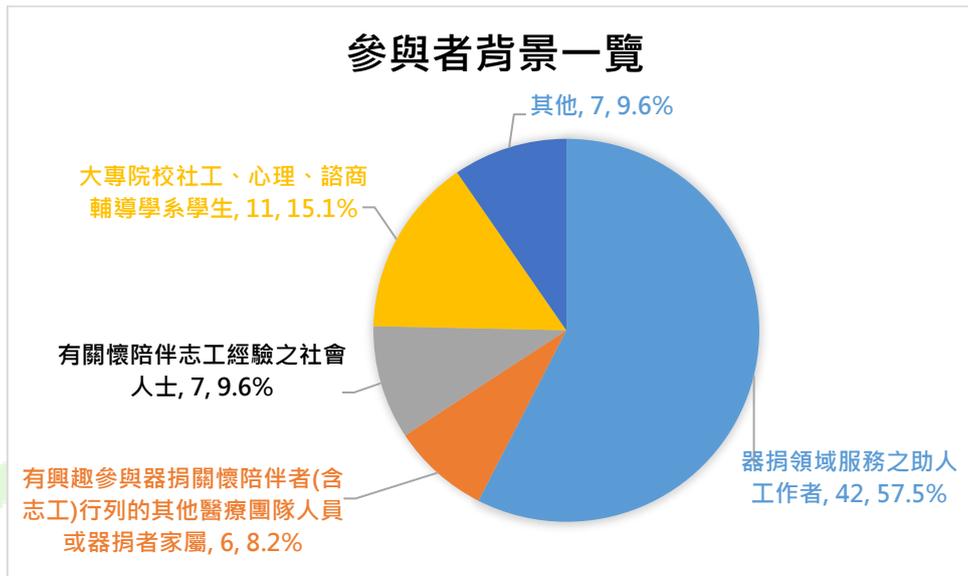
進一步比較北、中、南、東四區的參與者年齡分布有明顯的差異，其中東區參與者完全沒有 65 歲以上高齡者，中區則以青壯年者比例為最高，南區則是中高齡者參與者比例最高，反之，北區則是中高齡者比例最低。當再細分以 10 歲作為年齡階段區分，發現北區的參與者年齡分布最為平均，中區及東區則皆以青壯年人口較多，東區更於 51 歲以上即無參與者。

三階段年齡分布-依區域別

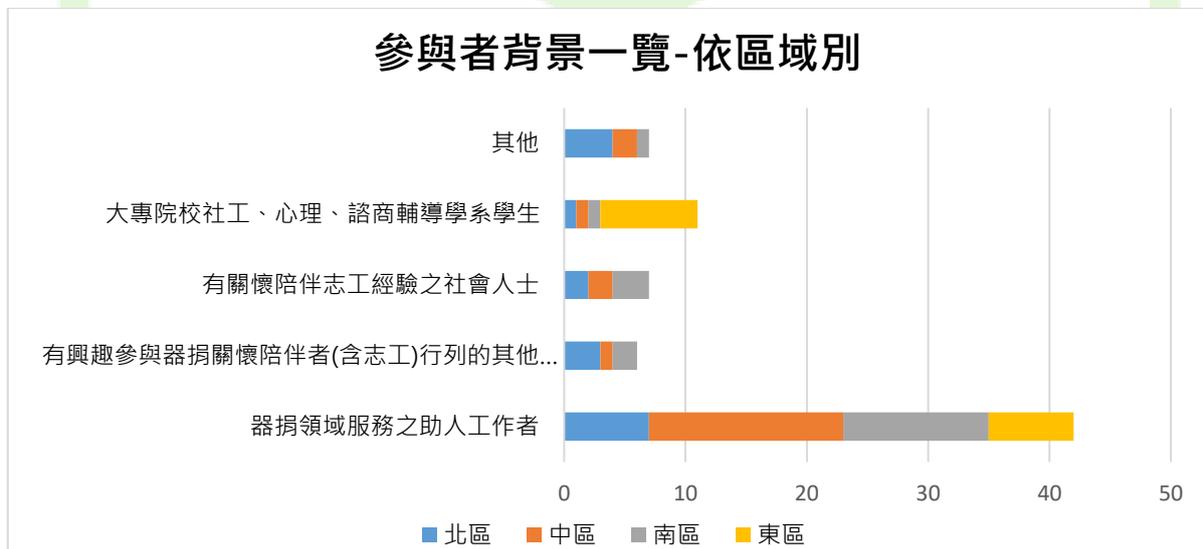


在背景部分，有 26%報名參與者背景為「器捐領域服務之社工」佔最多數，其次為「大專院校社工、心理、諮商輔導學系學生」佔 13.6%。而以「有興趣參與器捐關懷陪伴者(含志工)行列的其他醫療團隊或器捐家屬」人數最少，各僅佔 4.1%(3 位)。整體而言報名參與者屬器捐領域之相關醫療團隊、社工、志工或器捐者家屬等助人工作者為大多數，約佔整體四區參與者近 6 成(57.5%)，而有近 1 成(9.6%)為非屬前述類別人員，包含社福單位或護理之家的志工、護理人員以及個人...等。其中從區域別來看，各區參與者除東區僅集中在助人工作者以及學生兩類外，其餘三區皆涵蓋所有類別的參與者，又北、中、南區皆以器捐領域之助人工作者比例最高，但東區則是大專院校社工、心理、諮商輔導學系學生參與者比例最高，應是東區參與者年齡分布較為年輕的原因。

## 參與者背景一覽

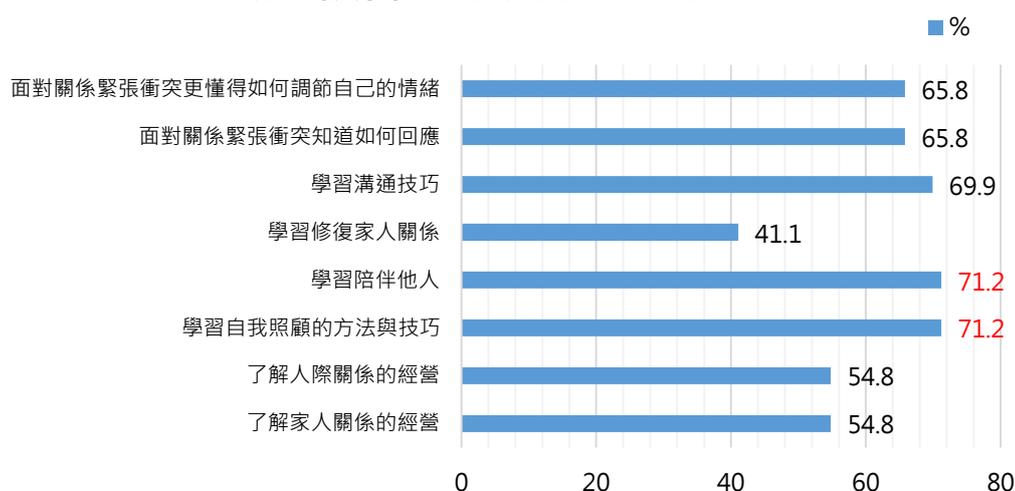


## 參與者背景一覽-依區域別

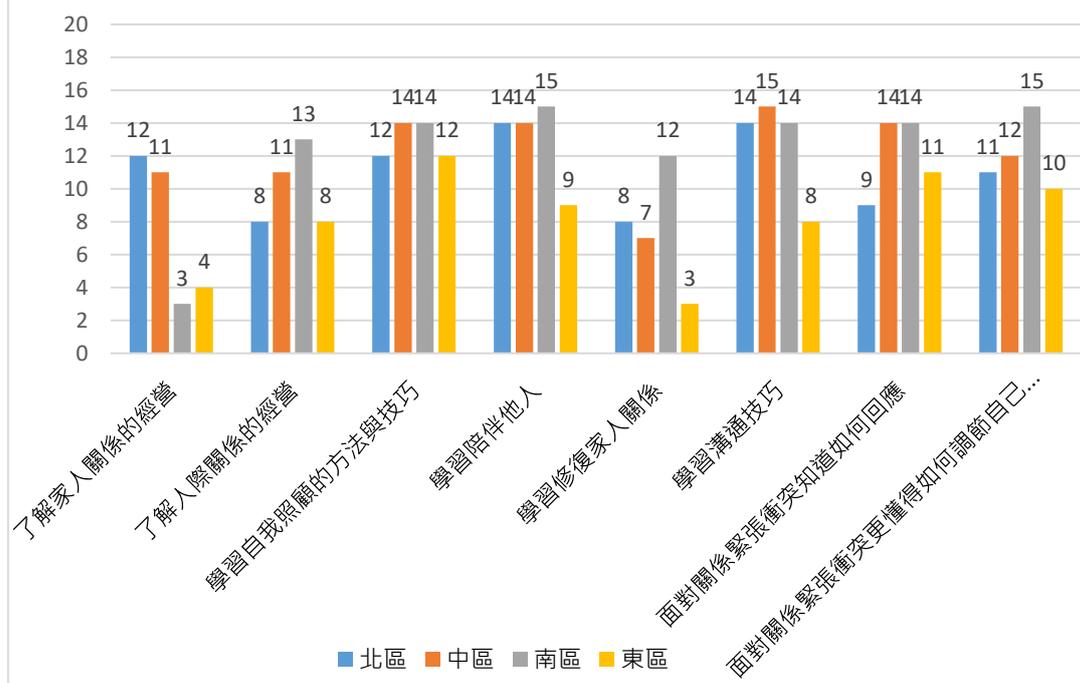


且近 9 成(87.7%，64 位)的參與者在參加此讀書會之前皆未閱讀過讀書會所規劃之書籍與繪本，而在期待本次讀書會能帶給參與者什麼樣的內容時，除「學習修復家人關係」上比例較低，僅約莫 4 成參與者表示期待外(41.1%)，其他各項普遍都有半數以上的參與者表示期待，其中又以「學習陪伴他人」以及「學習自我照顧的方法與技巧」二項為最多參與者所期待，各佔 71.2%。其中較為特別的是，北、中、南區都在「學習陪伴他人」以及「學習溝通技巧」兩項期待人數偏高有一致性，且南區更在「了解家人關係的經營」此項明顯較低外，其餘各項表達期待的參與者人數皆高；而其他三區期待的項目比例最低的則同時落於「學習修復家人關係」，顯示對於讀書會期待上在區域上仍有些許差異。

## 期待讀書會可以提供的內容



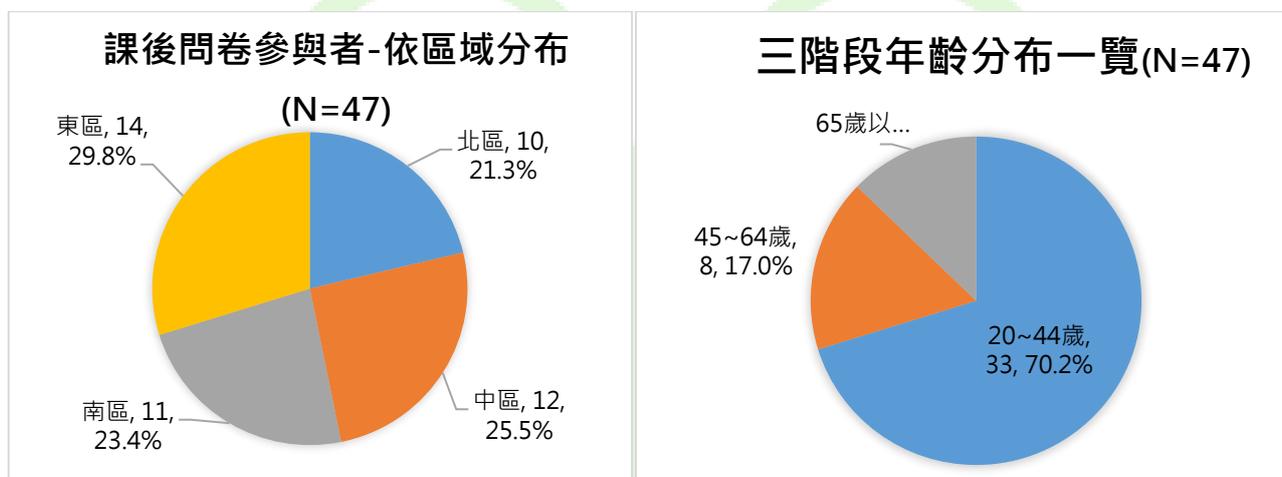
## 期待讀書會可以提供的內容-依區域別



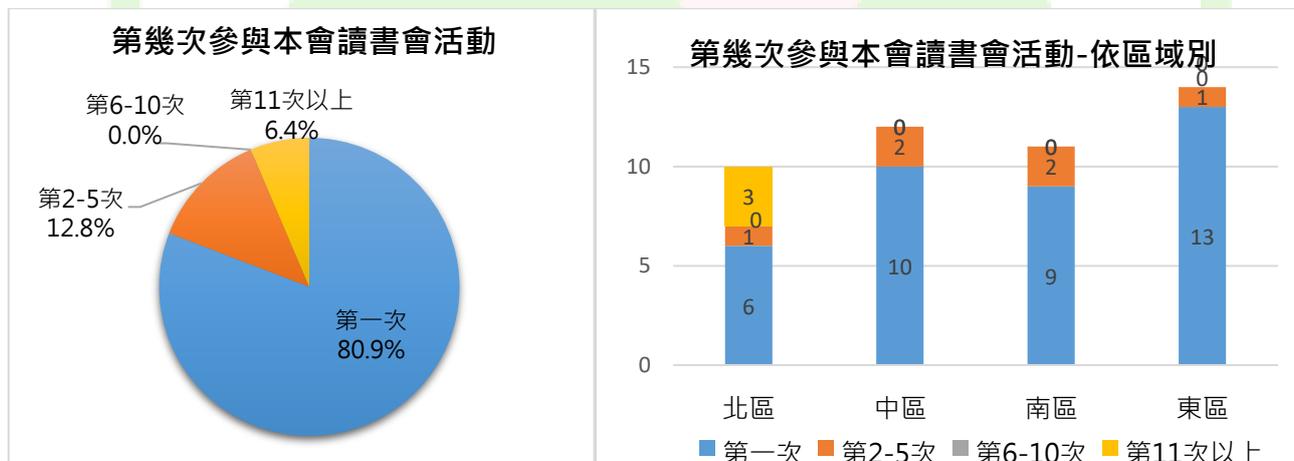
### (4) 後測單題結果

關懷陪伴讀書會四區總計 47 位填答，各區比例分布大致平均，但與課前報名者不同的則是東區 29.8% 為最多，北區 21.3% 為最少，參與者皆為成年人，9 成 (91.5%) 以上為女性。

整體年齡分布從 21 歲至 76 歲不等，平均年齡為 40.2 歲，又以青壯年階段為最多，超過 7 成(70.2%)，其次為 45~64 歲中高齡階段，佔 17%。

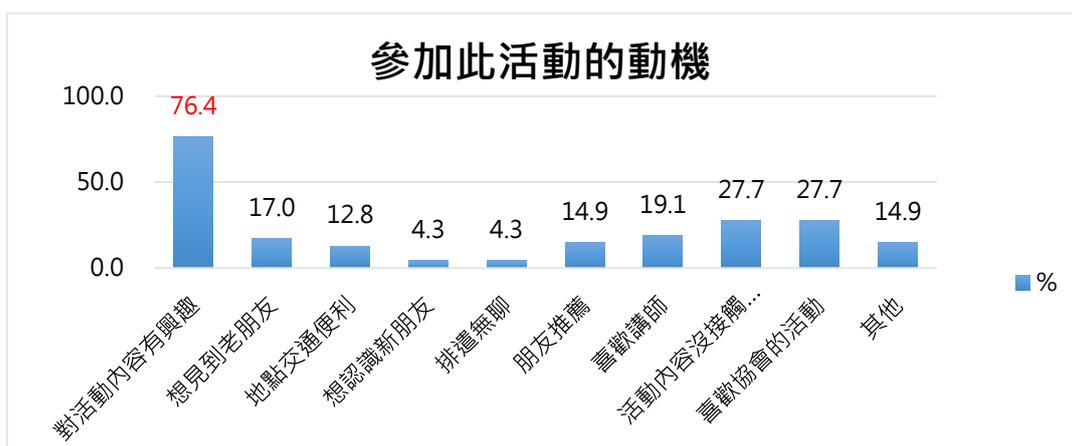


在參與者年齡的區域分布上，除南區外，其他三區年齡層皆集中在 20~44 歲的青壯年人口階段，尤以東區更是全數為青壯年，而南區並無 65 歲以上的高齡長者。若以 10 歲為一區間來看，北區年齡分布最為平均，而南區則以 41~50 歲的人數最多，東區則是 21~30 歲以及 31~40 歲兩階段比例各半。

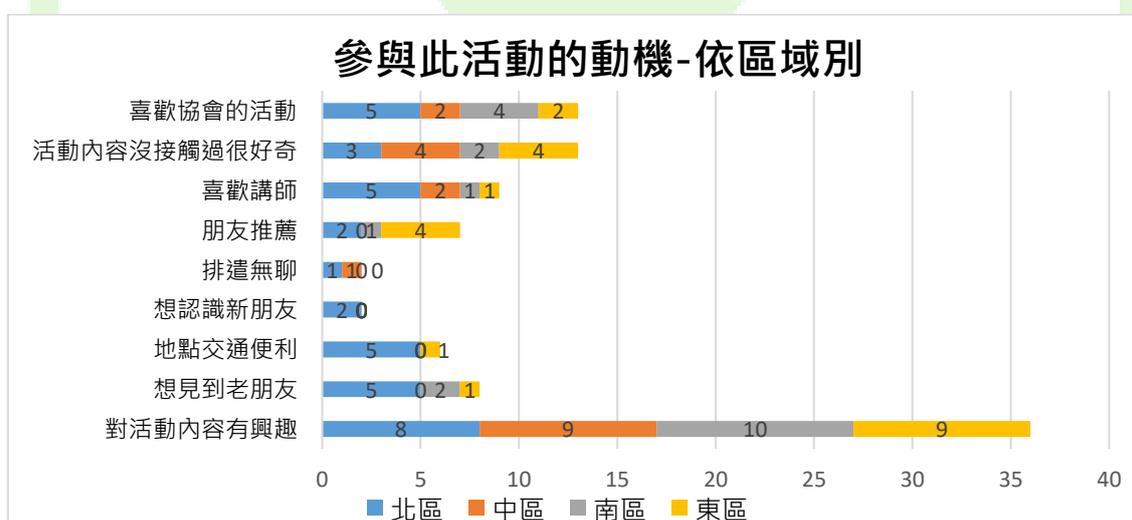


有 80.9% 的參與者是首次參加協會辦理的「讀書會」活動，其次為第 2~5 次，佔 12.8%，又此次為第 11 次以上者亦有 6.4%。其中，而在讀書會參與次數上，無論北、中、南、東區皆是以第一次參與者人數及比例最高，且皆無參與 6~10 次的，另參與 11 次以上的參與者則僅出現在北區。

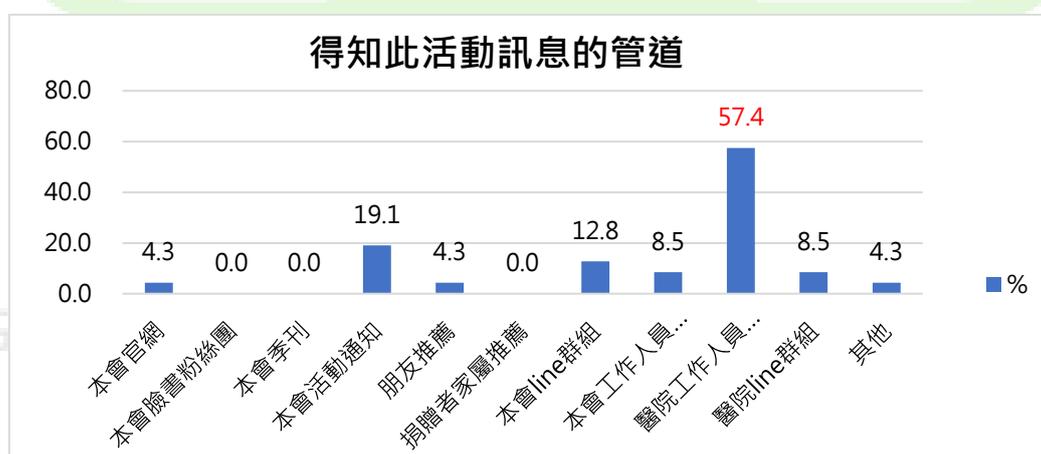
在參與動機上 76.4% 的參與者選擇「對活動內容有興趣」明顯為最高，其次為對「課程內容沒接觸過很好奇」以及因「喜歡協會的活動」而來的參與者亦各有 27.7%；而以「想認識新朋友」以及「排遣無聊」者為最低，各僅有 4.3%。



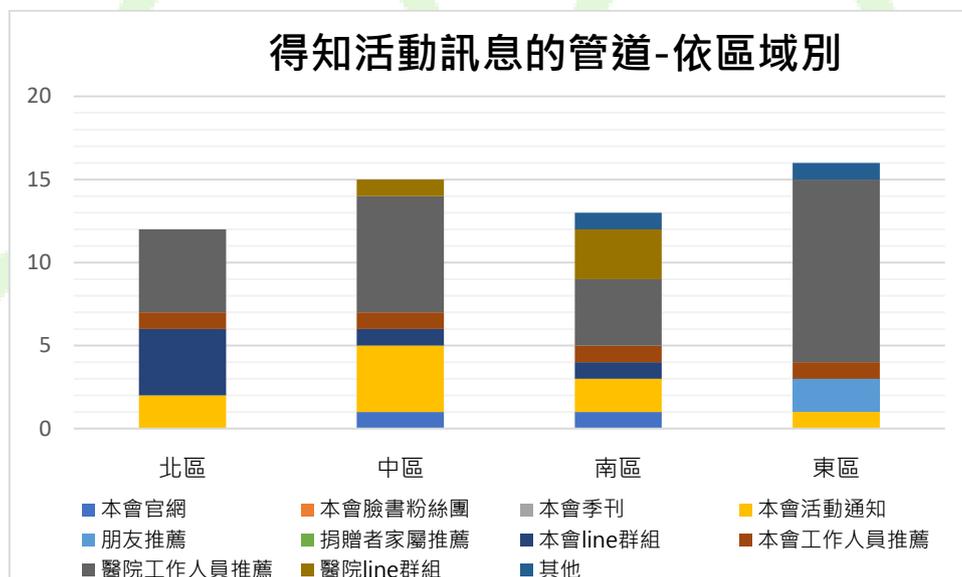
進一步分區來看，四區參與者皆以「對活動內容有興趣」為最高，而僅有北區的參與者有因為「想認識新朋友」而來的。



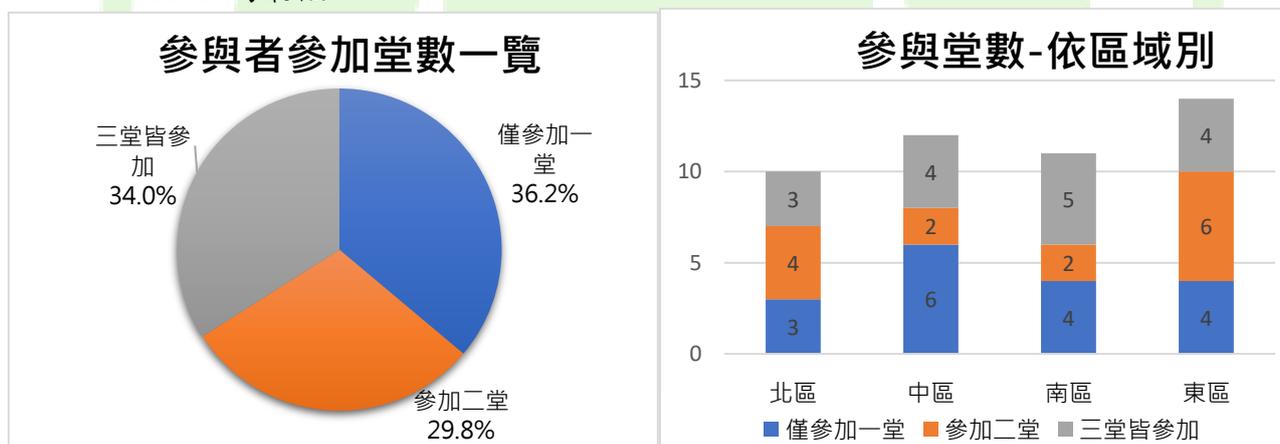
而在活動獲知管道上，最多的是透過「醫院工作人員推薦」，佔 57.4%；而有 19.1%的參與者則是透過「本會活動通知」，透過「本會 Line 群組」獲知訊息的亦有超過 1 成(12.8%)。反之，這四區完全沒有因透過「本會臉書粉絲團」、「本會季刊」或是「捐贈者家屬推薦」獲知訊息前來參加者。



其中在個別區域上，四區最多皆是來自於「醫院工作人員推薦」，且四區皆有因「本會活動通知」或是「本會工作人員推薦」而來，而「朋友推薦」僅在東區出現；透過「醫院 Line 群組」與「本會官網」獲得活動訊息者則僅有中區及南區，特別的是因「本會 Line 群組」相較於其他區域明顯在北區具一定比例。



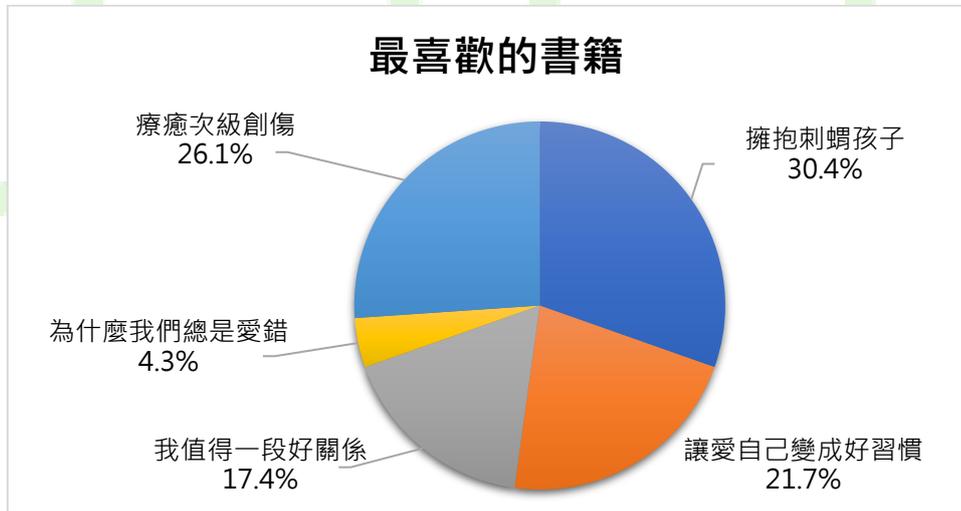
在學員課堂參與情形部份，有 34%參與者是三場次全部參與；參與其中二場次的有 29.8%；而僅參與一場次的為 36.2%為最多；其中又以有參加第二堂者的學員比例為最高，佔 74.5%，其次為有參加第三堂者，佔 63.8%，而參加過第一堂者則佔 59.6%為最低。



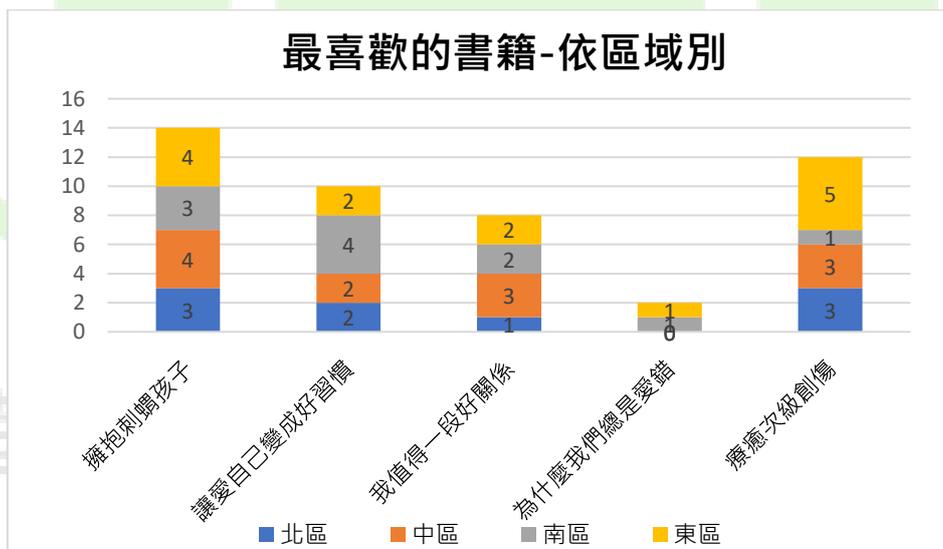
而在區域別上，中區參與者在僅參加 1 場次的比例為最高，北區及東區則是參與 2 場次者為最高，南區則是三場次全部參與者為最高。整體而言，參加一堂與三堂皆參加者比例相近。

另，整體而言在讀書會結束後，有高達 9 成以上(93.6%)的參與者表示「會推薦其他人來參與本會讀書會活動」，顯示讀書會活動確實有獲得參與者的正向迴響與高度肯定。

關於導讀書籍的喜愛度上，榮登書籍類首位的是「擁抱刺蝟孩子：重啟連結、修復情感、給出力量的關鍵陪伴與對話(圓神，2019)」，佔 30.4%；其次為「療癒次級創傷：助人工作者的自我療癒指南(遠流，2021)」亦獲得 26.1%參與者的青睞；相較之下，「為什麼我們總是愛錯？(遠流，2020)」則明顯較低，僅獲得 4.3%參與者的喜愛。

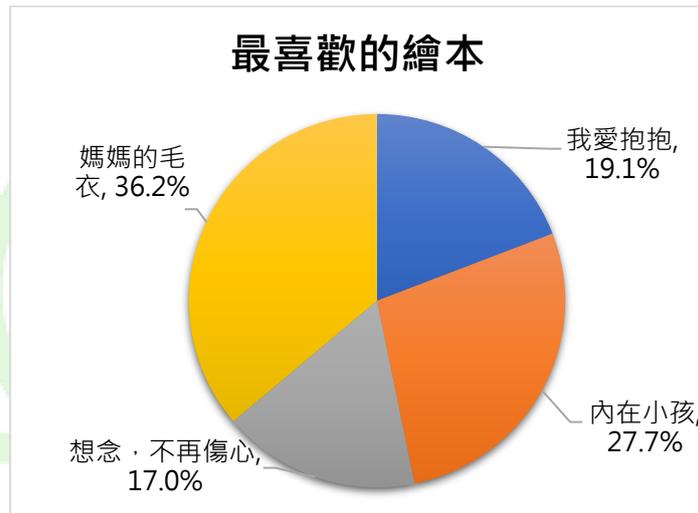


而從區域別來看，北區和中區參與者偏好「擁抱刺蝟孩子：重啟連結、修復情感、給出力量的關鍵陪伴與對話(圓神，2019)」，南區參與者喜愛的為「讓愛自己變成好習慣：簡單卻深刻的日日練習，把自己當作一輩子的摯愛，給自己力量克服逆境，活出奇蹟人生(采實文化，2021)」，而東區參與者則喜愛「療癒次級創傷：助人工作者的自我療癒指南(遠流，2021)」；而北區則是並無參與者選擇「為什麼我們總是愛錯？(遠流，2020)」，在書籍喜好度上仍有些微的區域差異。



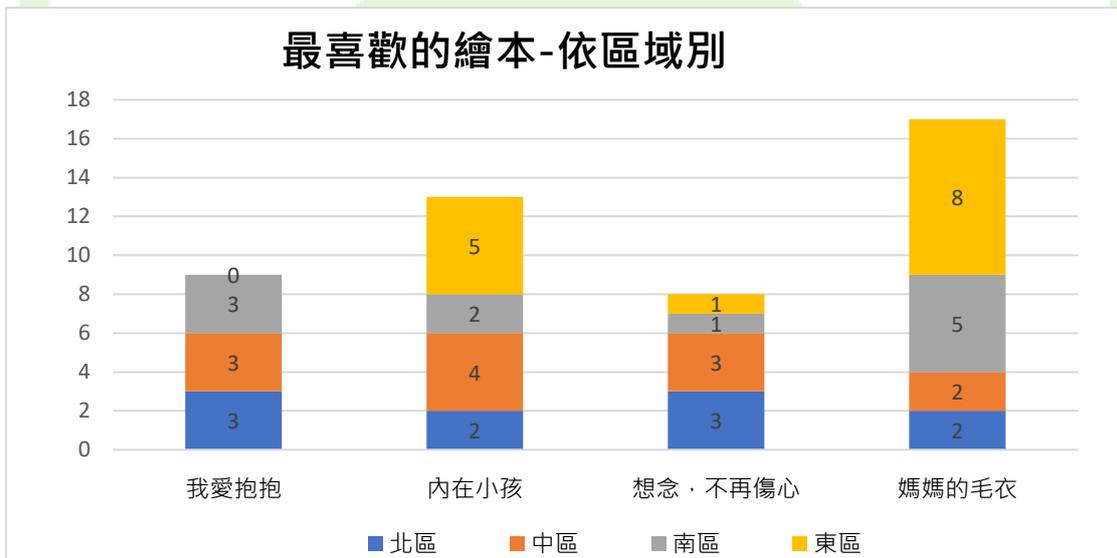
而在繪本的部分，喜好度第一名為「媽媽的毛衣(大好書屋，2021)」，佔 36.2%，其次為「內在小孩(親子天下，2021)」，佔 27.7%。

### 最喜歡的繪本



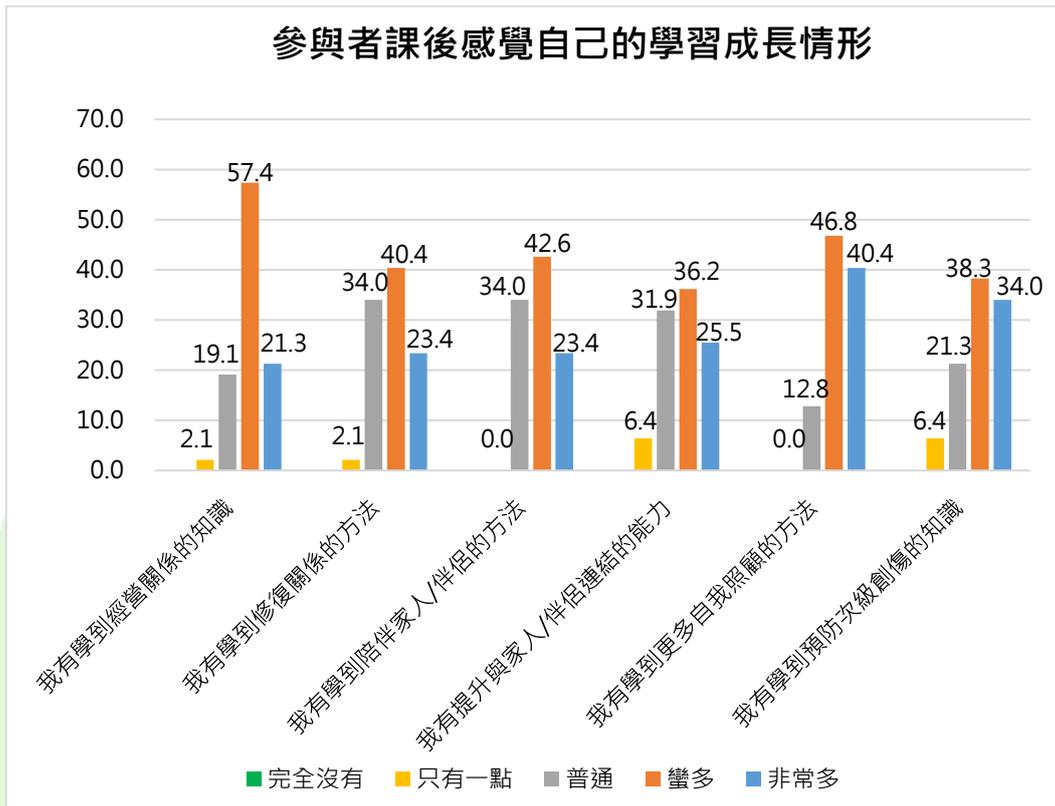
從區域別來看，繪本的喜好，南區及東區獲得最多參與者喜愛的是「媽媽的毛衣(大好書屋，2021)」，北區及中區參與者的繪本喜愛度則較為平均，而「我愛抱抱(采實文化，2016)」則並無受到東區參與者的青睞

### 最喜歡的繪本-依區域別



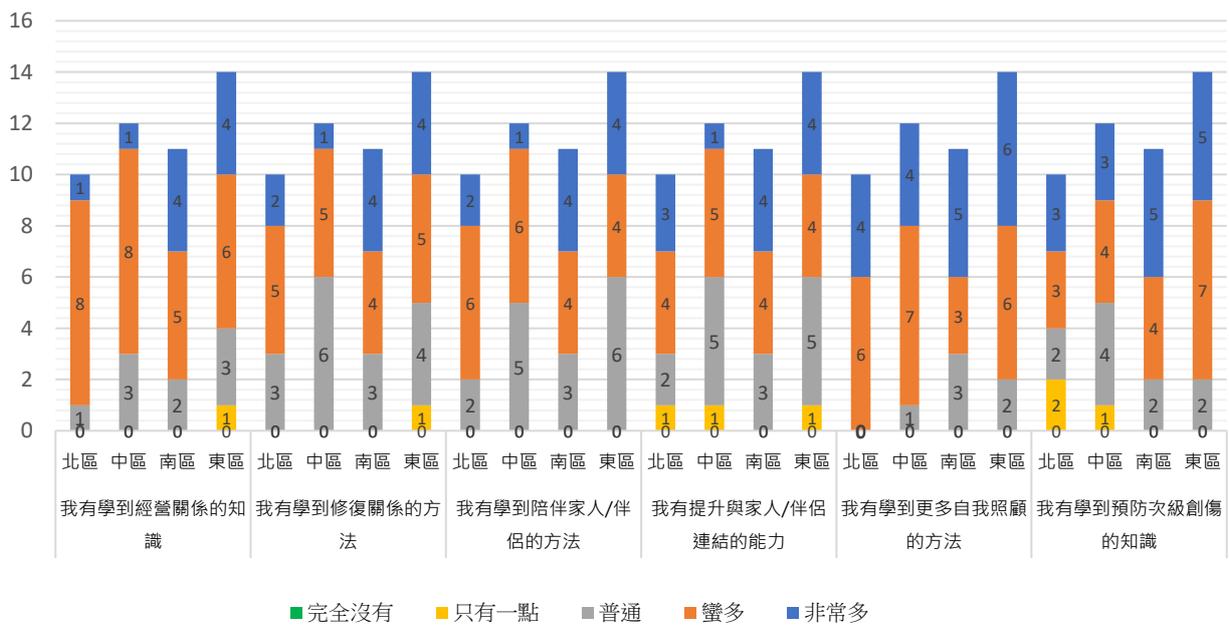
而在課後學習上，整體而言以「我有學到更多自我照顧的方法」滿意度為最高，表示學習「蠻多」及「非常多」的幾近9成(87.2%)，其餘各題皆有19.1%~34%不等表示「普通」，又除了「我有學到陪伴家人/伴侶的方法」以及「我有學到更多自我照顧的方法」外，其餘各項皆有極少數參與者表示「只有一點」學習。

### 參與者課後感覺自己的學習成長情形



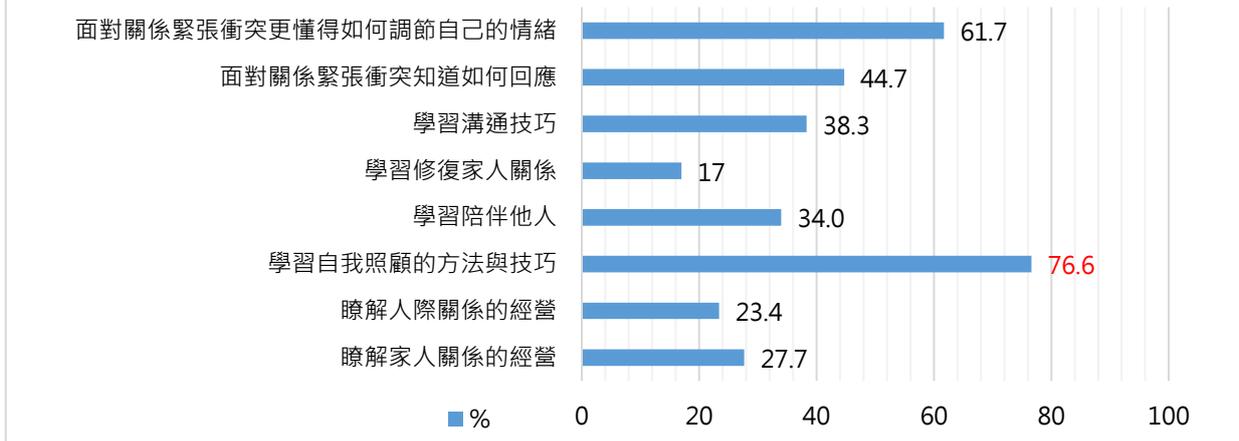
其中較為特別的是在「我有提升與家人/伴侶連結的能力」題項上，有三區皆在「只有一點」、「普通」、「蠻多」及「非常多」的參與者反映，且選擇「普通」的比例明顯高於其他題項，顯示在這個面向上個別學習感受度有明顯的差異。

### 參與者課後感覺到自己學習成長情形-依區域別



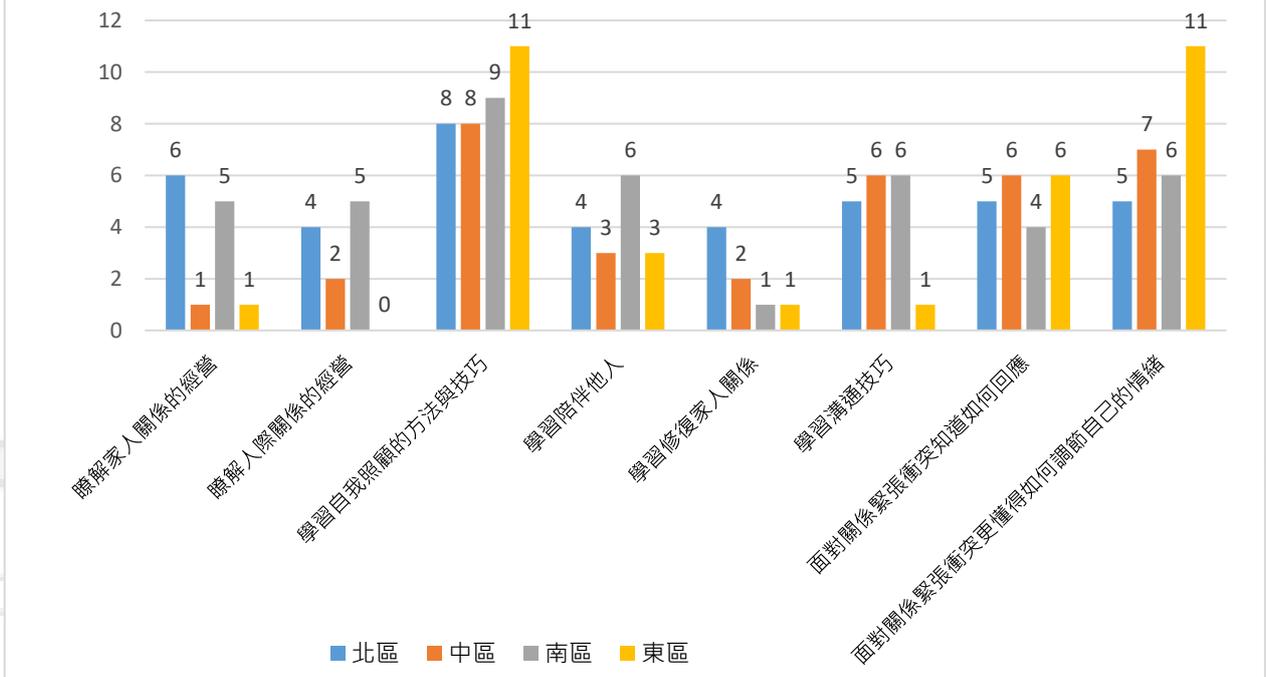
當詢問到從本課程學習到最有幫助的部分時，超過7成(76.6%)的學員皆有選擇「學習自我照顧的方法與技巧」，其次為「面對關係緊張衝突更懂得如何調節自己的情緒」，約有6成以上(61.7%)的學員選擇此項。相反的，在「學習修復家人關係」上僅有17%的學員表示感到最有幫助為最低。

### 課後覺得對自己最有幫助的部分

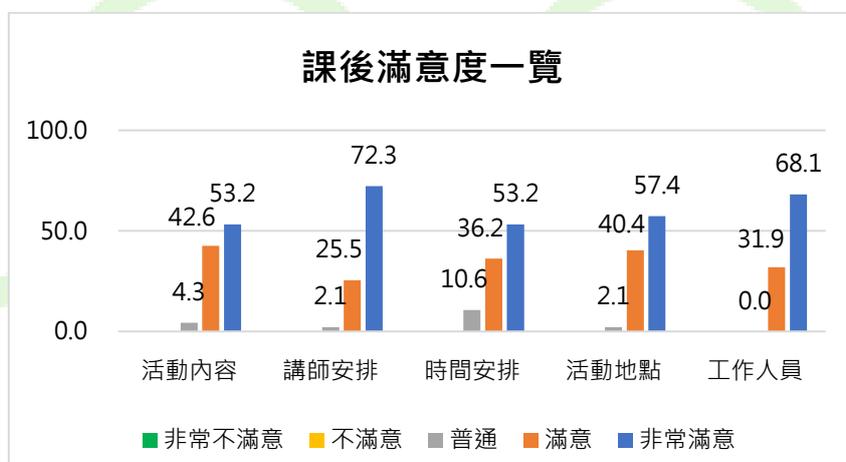


而在區域上，四區最多學員選擇的項目皆落於「學習自我照顧的方法與技巧」，「學習修復家人關係」則各區皆普遍皆低，惟在「瞭解家庭關係的經營」與「瞭解人際關係的經營」上，中區與東區有一致性偏低，但北區及南區仍有一定比例認同此項，惟區域上較明顯的差異。

### 課後覺得自己最有幫助的部分-依區域別



在讀書會安排的滿意度上，整體而言無論是在「課程內容」、「講師安排」、「時間安排」、「活動地點」以及「工作人員」各題項皆有9成以上的學員表示滿意及非常滿意，其中在「工作人員」上更是獲得100%給予正向的肯定。



#### (5) 讀書會課程前、後測問卷回饋題目分析結果

回饋前後測問卷樣本，前測問卷回收 73 份，後測問卷回收 47 份。

在參與讀書會之前就「與家人/伴侶關係經營」的 12 個題項以及「自我照顧」8 個題項讓報名者先行予以由低至高 1~7 分的自評個人的符合情形，其中在「與家人/伴侶關係經營」之各題項平均數從 4.41 至 5.86 不等，其中平均數最高落在「我會接受家人/伴侶的關懷」題項上，最低則是「我不在家的時候，家人/伴侶會覺得少了什麼」；而在參與讀書會後的課後各題項平均數皆顯示微幅上升，幅度僅在 0.09~0.7 之間，皆未超過 1；增加最多為「我會傾聽家人/伴侶訴說心事」該項且一舉躍升至課後平均數最高的首位。課後的各題項平均數分布大致從 4.68 至 6.17 不等，與課前比較平均數最高者轉為「我會傾聽家人/伴侶訴說心事」，而最低者亦轉變為「家人/伴侶不在家的時候，我會覺得少了什麼」，原本最低者則向上抬升兩個名次。

#### 參與讀書會前後的個人與家人狀態

| 題項                    | 課前(N=73) |     | 課後(N=47) |     |
|-----------------------|----------|-----|----------|-----|
|                       | 平均數      | 中位數 | 平均數      | 中位數 |
| 我會傾聽家人/伴侶訴說心事         | 5.47     | 6   | 6.17     | 6   |
| 家人/伴侶會傾聽我的心事          | 4.93     | 5   | 5.36     | 5   |
| 我能夠對家人/伴侶表達我的需求       | 5.07     | 5   | 5.55     | 6   |
| 家人/伴侶會向我表達他/她的需求      | 5.11     | 5   | 5.26     | 6   |
| 我和家人/伴侶發生爭執後，我會主動道歉   | 4.93     | 5   | 5.4      | 6   |
| 我和家人/伴侶發生爭執後，他/她會主動道歉 | 4.52     | 5   | 4.77     | 5   |
| 我經常關懷家人/伴侶            | 5.41     | 6   | 5.94     | 6   |
| 家人/伴侶經常關懷我            | 5.11     | 5   | 5.34     | 5   |

| 題項                   | 課前(N=73) |     | 課後(N=47) |     |
|----------------------|----------|-----|----------|-----|
|                      | 平均數      | 中位數 | 平均數      | 中位數 |
| 我會接受家人/伴侶的關懷         | 5.86     | 6   | 5.98     | 6   |
| 家人/伴侶會接受我的關懷         | 5.56     | 6   | 5.70     | 6   |
| 家人/伴侶不在家的時候，我會覺得少了什麼 | 4.59     | 5   | 4.68     | 5   |
| 我不在家的時候，家人/伴侶會覺得少了什麼 | 4.41     | 4   | 4.79     | 5   |

另外在「自我照顧」部分各題項平均數從 3.44 至 5.48 不等，其中平均數最高落在「我會留意自己的身心情緒變化」題項上，最低則是「我會常常無法感受到正面的情緒」；而在參與讀書會後的課後各題項平均數除「我會陷在憤怒或焦慮這類負面的情緒裡很久」以及「我會常常無法感受到正面的情緒」呈現微幅下降外，其餘各題項皆是呈現微幅增加的情形，增減幅度從-0.33 至 0.6 不等，增加最多的題項為「我會優先照顧自己的需要」，而與課前比較，平均數最高及最低題項仍與課前相同。

#### 參與讀書會前後的自我照顧狀態

| 題項                  | 課前(N=73) |     | 課後(N=47) |     |
|---------------------|----------|-----|----------|-----|
|                     | 平均數      | 中位數 | 平均數      | 中位數 |
| 我會陷在憤怒或焦慮這類負面的情緒裡很久 | 3.90     | 4   | 3.79     | 4   |
| 我對自己、他人或世界抱持正面的想法   | 5.12     | 5   | 5.51     | 5   |
| 我會留時間給自己從事嗜好興趣      | 5.34     | 6   | 5.66     | 6   |
| 我會花時間跟喜歡的人相處        | 5.44     | 6   | 5.72     | 6   |
| 我知道調整自己情緒的方法        | 5.10     | 5   | 5.53     | 6   |
| 我會留意自己的身心情緒變化       | 5.48     | 6   | 5.79     | 6   |
| 我會優先照顧自己的需要         | 4.55     | 4   | 5.15     | 5   |
| 我會常常無法感受到正面的情緒      | 3.44     | 3   | 3.11     | 3   |

整體而言，今年關懷陪伴讀書會首次嘗試以實體與線上同步進行的方式，服務人次也超出預期，未來也可以持續以這樣的方式，來執行關懷陪伴讀書會的課程，同時也需要再研究如何優化課程進行方式，來提高線上成員的參與程度及專注度，及參與課後回饋評估的意願。

而今年課程主題以關係議題為主軸，參加成員目前還比較停在知識上的學習，質化回饋資訊中也比較多與自我照顧有關的內容，未來可以在關係議題上有更多方法的演練來協助學習的深化，並鼓勵嘗試採取改變的行動。

#### (四) 語窩歡樂學苑

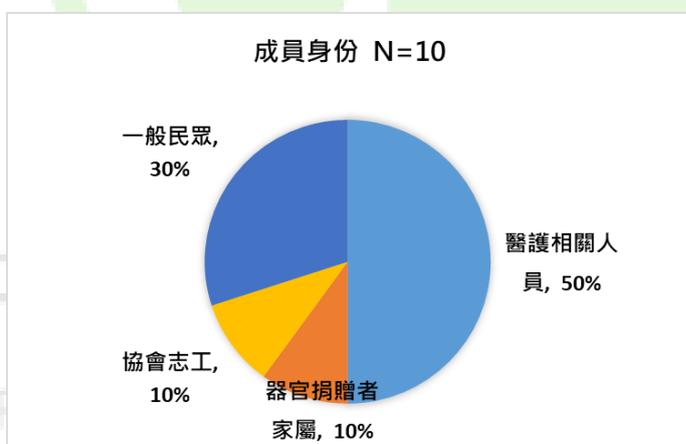
本會語窩歡樂學苑為推廣服務課程，提供本會會員、一般民眾、捐者家屬認識本會、與體驗本會服務課程。111年「語窩歡樂學苑」課程，分為週六課程與週三課程，受疫情衝擊、為鼓勵有意願者參與交流，課程調整成為適合辦理線上課程之內容，並鼓勵非大台北地區的學員參與線上與實體課程同步進行辦理。辦理週六課程5場、週三課程2場共7場課程，提供23人次服務，年度目標達成率為66%。實際課程辦理時，參與學員均未有大台北地區以外之學員參與。

|    | 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 | 週六 | 4    | 20 | 35  | 5    | 18 | 23  | 66% |
|    | 週間 | 4    | 15 |     | 2    | 5  |     |     |
|    | 合計 | 8    | 35 |     | 7    | 23 |     |     |

##### 1. 參與成員分析：

| 語窩 | 參與人數 | 參與者性別         |            | 平均年齡<br>(歲) | 問卷回收:10份 |        |
|----|------|---------------|------------|-------------|----------|--------|
|    |      | 女性(人)         | 男性(人)      |             | 份數(份)    | 回收率(%) |
| 週六 | 8    | 18            | 0          | 51          | 8        | 100%   |
| 週三 | 2    | 5             | 0          | 50          | 2        | 100%   |
| 總計 | 10人  | 10人<br>(100%) | 0人<br>(0%) | 51歲         | 10       | 100%   |

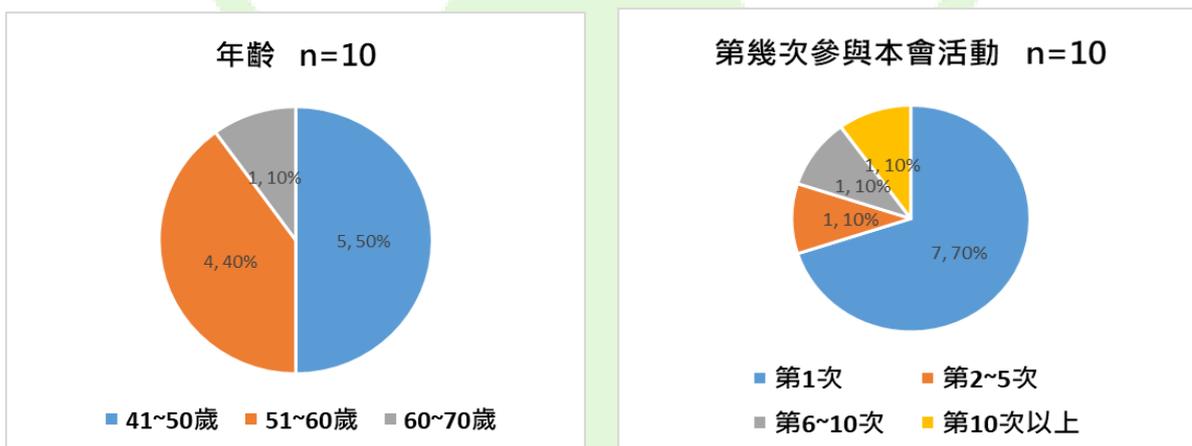
111年度語窩歡樂學苑共提供10位學員、23人次之服務。其中5位學員(佔50%)為醫護人員為最大宗；其次為一般民眾3位(佔30%)；家屬與本會志工各1位(各佔10%)。參與成員均為女性，平均年齡為51歲。相關資料圖表說明如下：



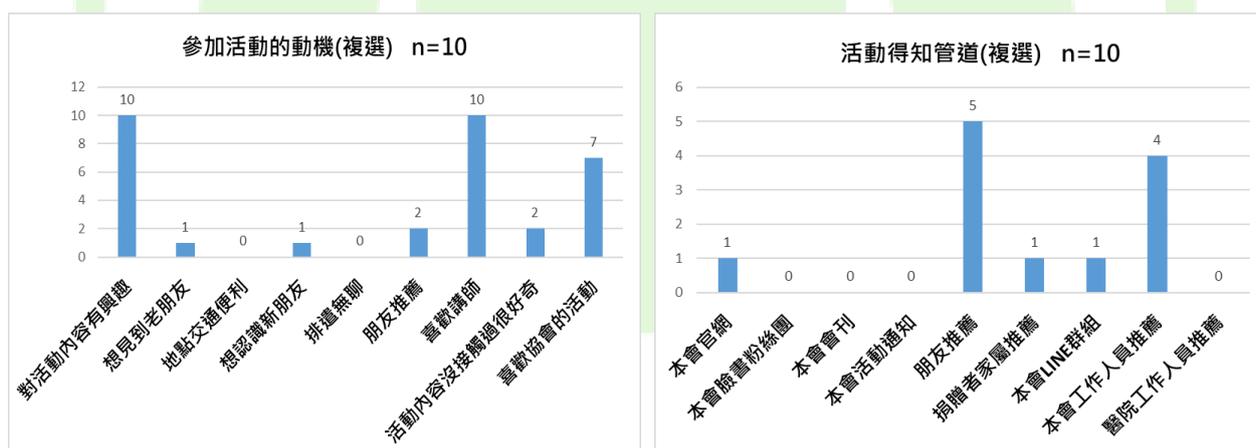
## 2. 活動內容摘要與課後回饋問卷整理：

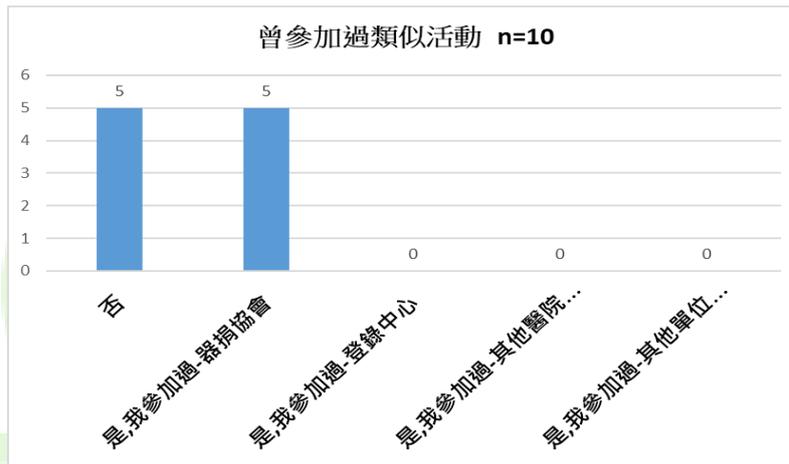
本年度語窩課程以粉彩系列為主，共推出彩繪書籤、風景卡片、硅藻土吸水杯墊等。課程進行時，我們亦會介紹本會服務、與學員交流器官捐贈相關議題，有助於社會大眾多認識本會與本會服務推廣。

此次粉彩手作課程系列參與學員全為女性，年齡落在 40 歲~70 歲之間，有七成學員為首次參加本會課程。

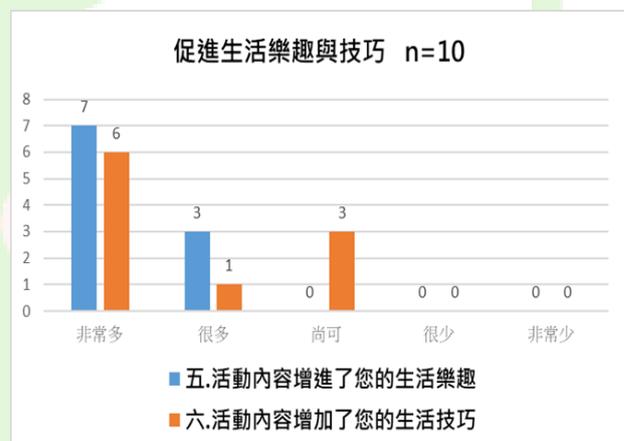
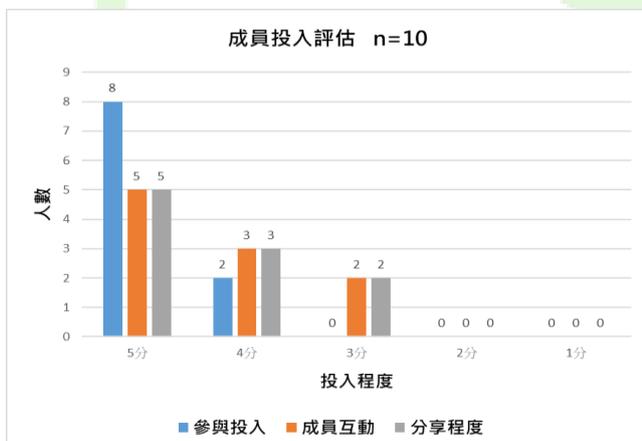


參加動機除了對內容本身有興趣外，是因喜歡協會活動、活動內容及喜歡講師而參與的，活動訊息多來自朋友或工作人員推薦。語窩學苑參與學員得知此次活動管道多為「朋友推薦」及「工作人員推薦」。且有 50%學員表示不曾參與過類似活動。

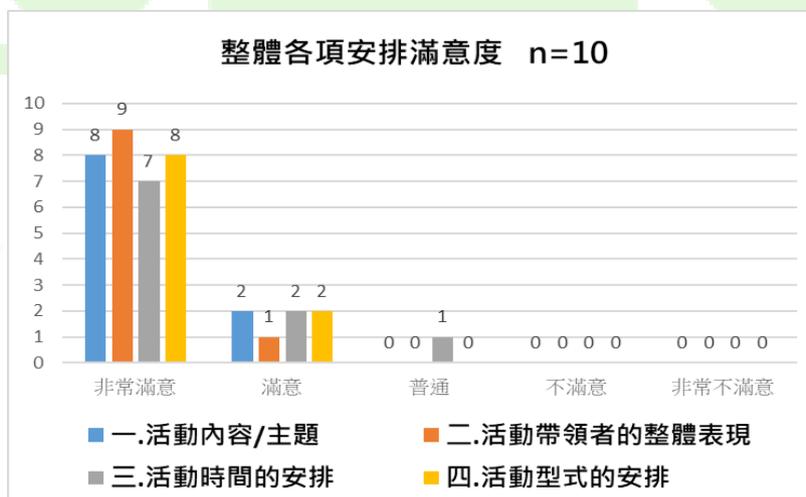




本年度語窩課程進行時，有八成學員全程專注並主動投入，且有一半的成員在課程進行時會主動與其他學員互動、也樂於分享。且七成學員表示，語窩活動為生活帶來非常多樂趣；有六成學員覺得學習了非常多「生活技巧」。



課後，有九成學員回饋對帶領者整體表現非常滿意；對活動的內容、活動形式安排表示非常滿意者亦有八成。本年度語窩觸及更多未接觸本會服務之民眾、課程規劃與安排亦達原先預期成效。課後有學員反映希望未來能開設的課程有：禪繞畫、身心靈課程、烘焙課等，本會會將作為未來開課參考。



### (五) 全國器官捐贈者家屬聯誼秋季營

1. 辦理日期：111 年 10 月 28 日(週六)至 10 月 29 日(週日)。

2. 成員參與情形：

| 區域 | 戶數   | 人數   |
|----|------|------|
| 北區 | 5 戶  | 8 人  |
| 中區 | 2 戶  | 3 人  |
| 南區 | 6 戶  | 8 人  |
| 東區 | 0 戶  | 0 人  |
| 合計 | 13 戶 | 19 人 |

3. 活動內容摘要：

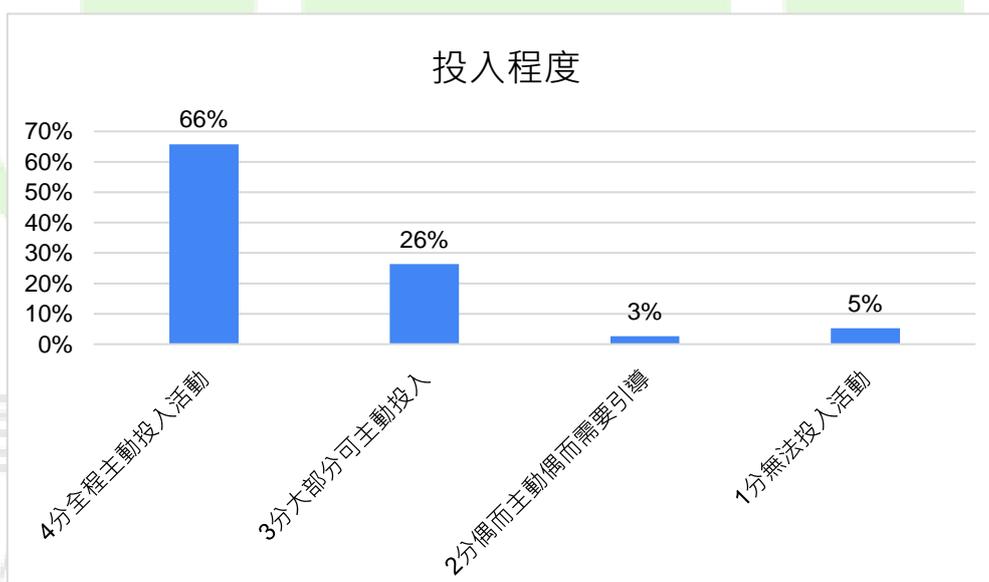
(1)【暖心療癒】：講師先介紹今天手作所需的工具及材料，及貓票卡套羊毛氈過程順序。接著以現場投影的方式，示範製作過程，帶領成員從選色、鋪毛、羊毛氈化、翻面、重複、揉捏塑形、開口、修整到洗淨晾乾，完成一個作品，讓大家熟悉羊毛媒材及製作程序。短暫休息後，講師提醒大家製作上容易忽略的細節，並進入陪伴燈的製作，大家在小組長的陪伴及協助下完成。在團體回饋互動時間，邀請大家點亮自己的陪伴燈，講師引導成員安靜下來沉澱感受，並邀請成員分享自己的創作與心情。

(2)【森林舒活】：帶領者引導參與學員把注意力回到身體的感受，透過動作、嗅覺、聽覺，感受身心在森林環境場域中的各種變化並轉化為身心資源。

(3)【林場 DIY 活動】：由林場安排講師介紹林場環境及設立原由，帶領成員分組製作左手香膏。

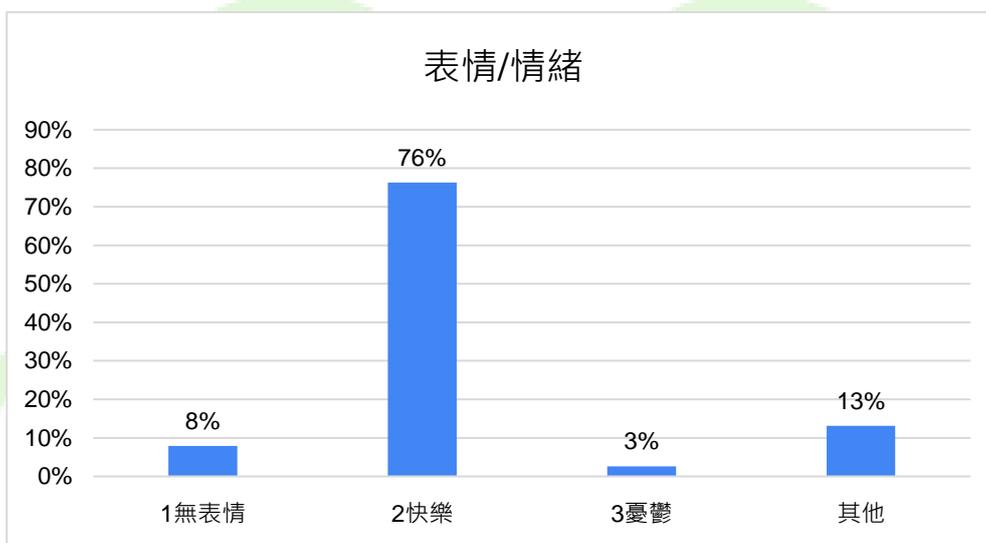
4. 參與成員評估與分析：

由各小組助教協助評估，課程成員參與課程情況。家屬共 19 位報名參加活動，但其中有一位沒有參加課程活動，故成員評估部分以 18 位成員資料統計整理。結果如下各圖：

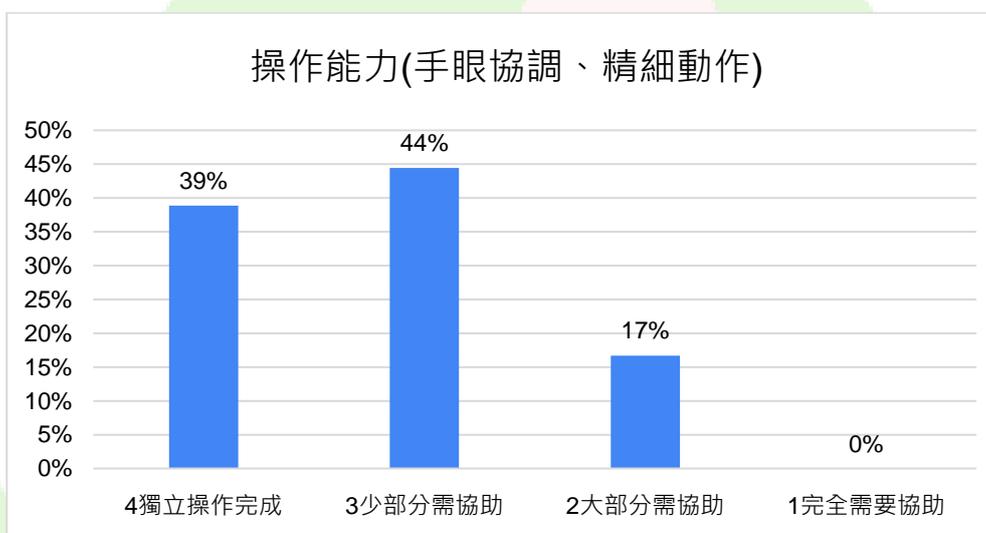


66%的學員都能全程主動投入活動中，另外 26%的學員也大部分可主動投入，少數 3%成

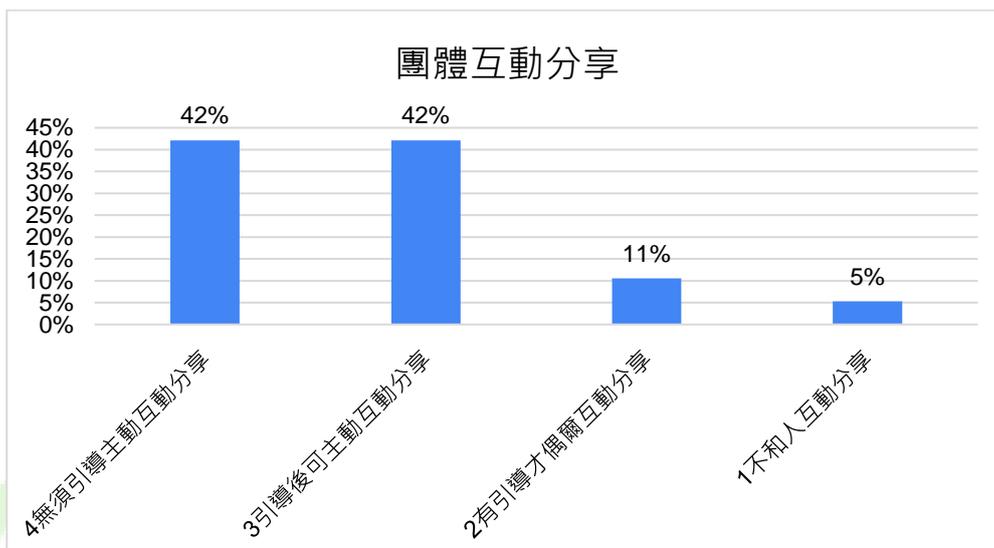
員偶而主動偶而需要助教引導，另有 5% 成員無法投入活動。



76% 成員在課程裡都有出現快樂的表情，有 8% 成員出現無表情，少數 3% 成員呈現憂鬱，還有 8% 有其他的表情/情緒浮現。



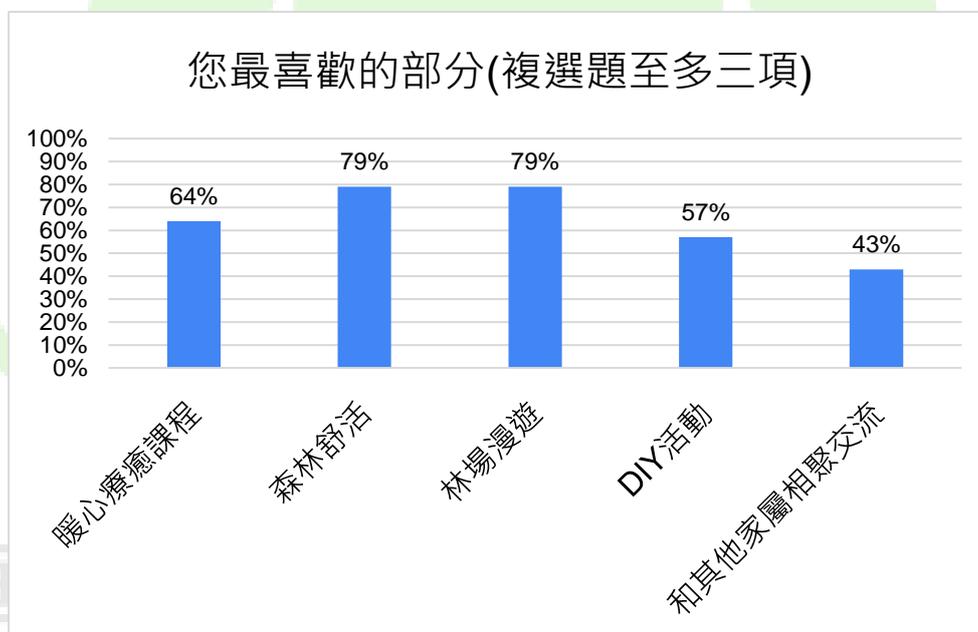
39% 成員都能獨立操作完成，44% 成員少部分需要協助，有 17% 成員大部分需要協助，可能跟部分參與成員年齡偏高有關。



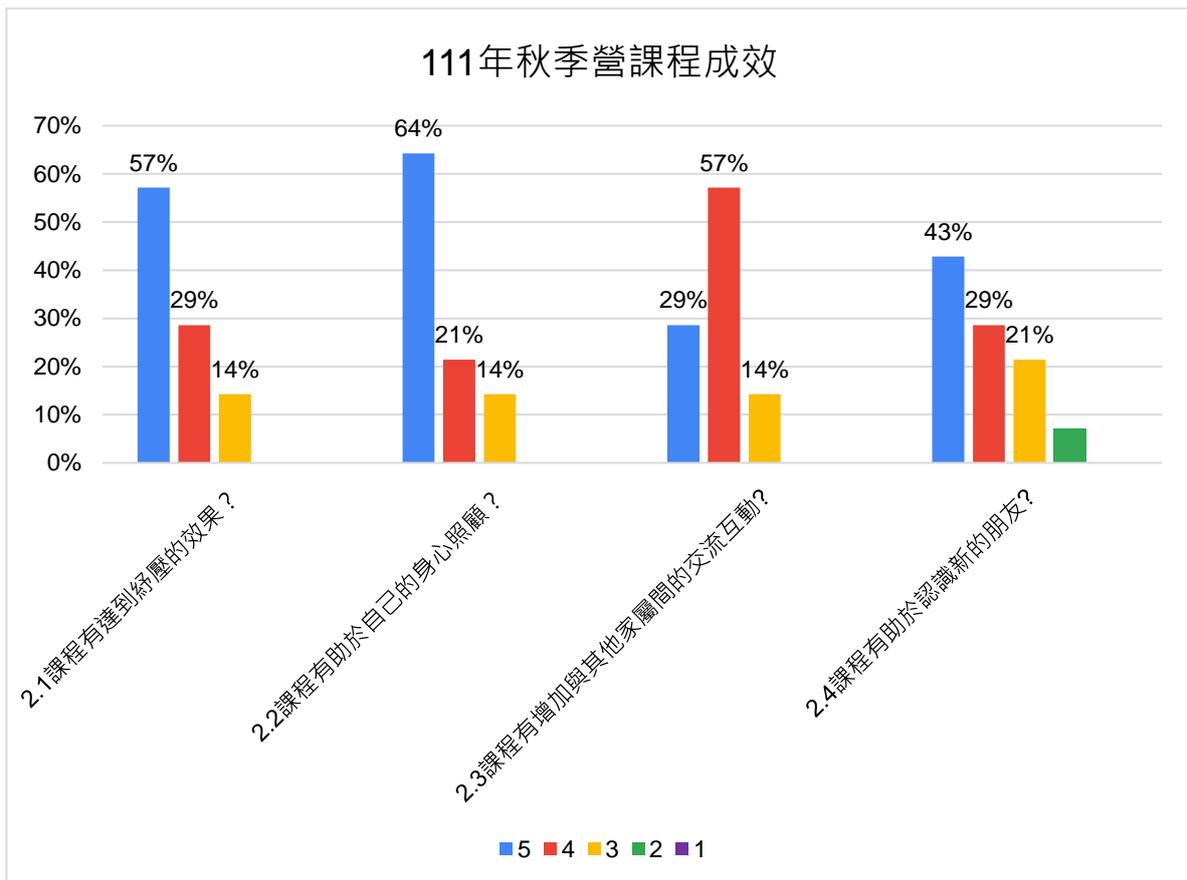
在團體互動分享的部分，42%成員可主動分享，42%成員引導後可主動分享，11%引導後偶而分享，少數 5%不和人互動分享。

整體而言，有八成成員能夠主動投入，且開心享受課程活動；在操作能力的部分，約六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約四成。在秋季營的課程中，成員既能開心投入的活動，並與其他成員互動分享，仍有六成成員有協助的需求，此次各組安排二位助教協助，是讓團體課程能順利進行的重要因素。

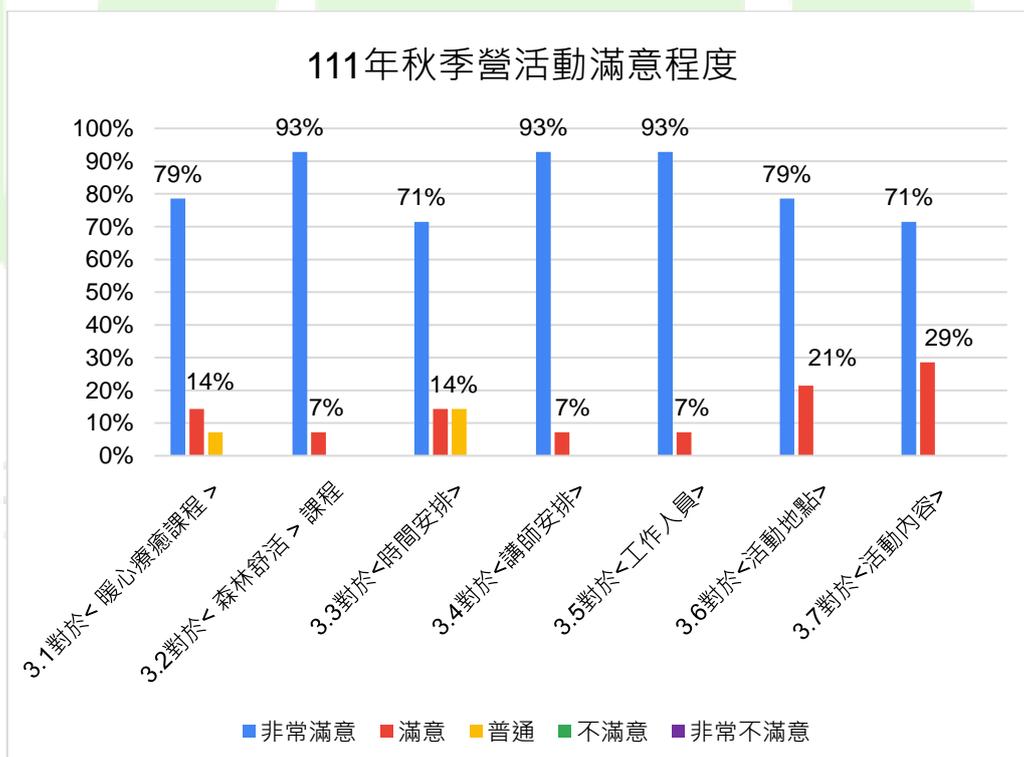
### 3. 問卷回饋整理：



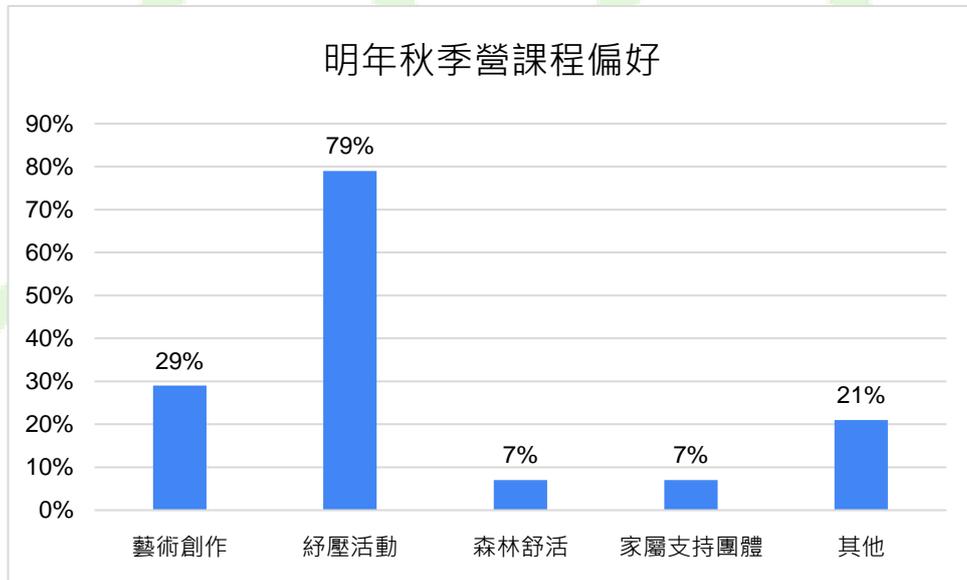
今年活動安排，最受大家喜愛的部分，前三名依序是「森林舒活」、「林場漫遊」、「暖心療癒課程」。



這兩天活動，成員回饋紓壓的效果四分以上者占 86%；有助於自己身心照顧回饋四分以上者占 85%；有增加與其他家屬間的交流互動回饋四分以上者占 86%；有助於認識新的朋友回饋四分以上者占 72%。



九成成員對於活動各項安排，感到非常滿意或滿意；唯「時間安排」及「活動內容」非常滿意的比例較其他項目低，是未來可以再進步的部分。



成員對明年課程有興趣的主題，前二名依序為「紓壓活動」、「藝術創作」，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。





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

## 參、 結語：

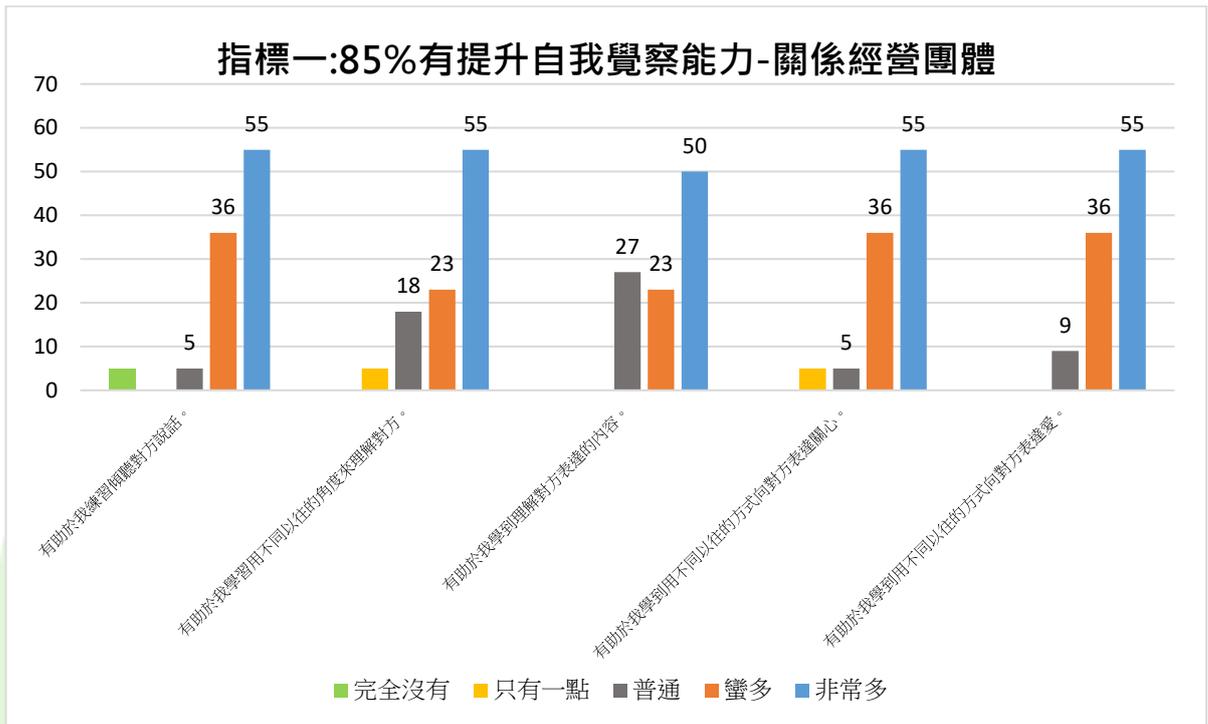
今年服務計畫仍受疫情影響下，各項方案關注於陪伴捐贈者家屬的哀慟經驗與復原歷程，為處於不同哀傷階段、不同需求的器捐家屬們，有助於家屬面對失落及哀慟的復原歷程中的各項任務與挑戰的知識與能力。我們規劃設計在各項服務策略中提升自我覺察能力、學習自我照顧知識與能力，以及學習如何重新調整家庭角色的適應與家人關係的經營，促進與家人的正向互動關係，各方案服務成效尚佳、與會之捐贈者家屬亦給予本會肯。我們把成效評估指標、評估工具、預計成效、實際成效及達成率之間的邏輯關係，整理如下表格，並於之後詳述各項成效評估指標，在各個方案服務策略中的詳細內容。

| 成效評估指標                 | 評估工具  | 預計成效 | 實際成效  | 達成率   |
|------------------------|---|------|-------|-------|
| 1. 85%有提升自我覺察能力。       | 1. 111 年關係經營團體回饋問卷<br>2. 悄悄話信箱<br>3. 團體活動紀錄表  | 85%  | 84.8% | 99.8% |
| 2. 85%有學習到自我照顧的能力。     | 1. 111 年成長工作坊回饋問卷<br>2. 悄悄話信箱<br>3. 團體活動紀錄表   | 85%  | 94.7% | 111%  |
|                        | 1. 111 年關懷陪伴讀書會回饋問卷<br>2. 悄悄話信箱<br>3. 團體活動紀錄表 |      | 87.5% | 102%  |
| 3. 80%有提升互動關係中自我模式的覺察。 | 1. 111 年關係經營團體回饋問卷<br>2. 悄悄話信箱<br>3. 團體活動紀錄表  | 80%  | 78.5% | 98%   |
| 4. 80%增加關係經營的方法與技巧。    | 1. 111 年關懷陪伴讀書會回饋問卷<br>2. 悄悄話信箱<br>3. 團體活動紀錄表 | 80%  | 67.6% | 84.5% |

### 一、年度各項成效指標達成情形

#### (一)成效評估指標一：85%有提升自我覺察能力

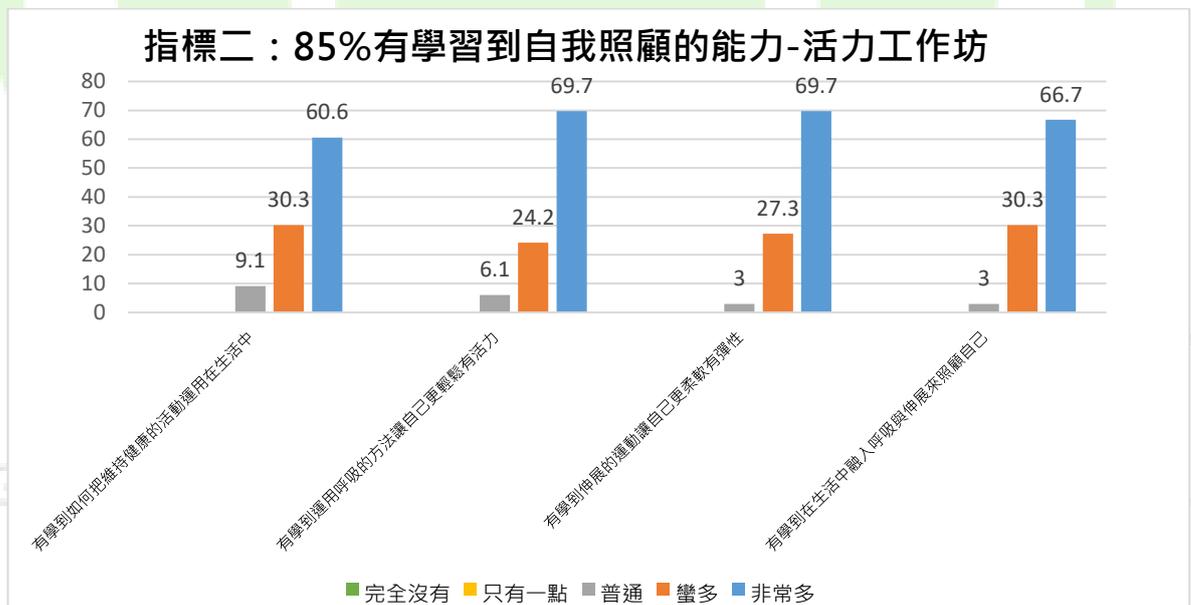
成效指標一我們設計透過「關係經營團體」的服務策略來進行，實際成效為 84.8%，有達到 85%的預期成效。



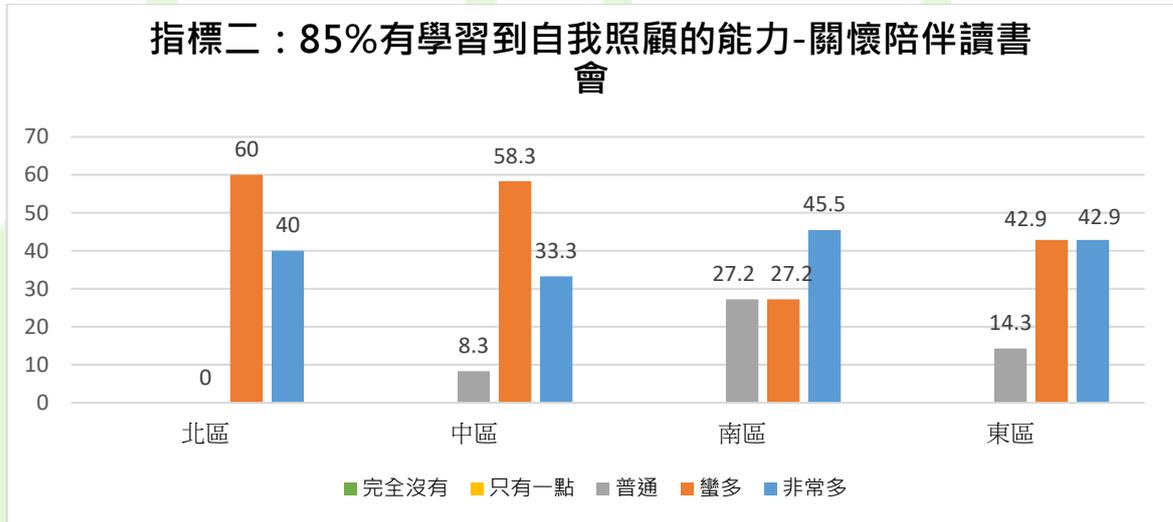
從上圖資料中可以發現，有超過九成參與成員對於〈傾聽對方說話〉、〈學到不同以往的方式向對方表達關心〉及〈學到不同以往的方式向對方表達愛〉有非常多及蠻多的學習，而在〈用不同以往的角度來理解對方〉和〈理解對方表達的內容〉覺得有非常多及蠻多的學習成員則不到八成，可以發現成員對於自己在關係裡的狀態，自我覺察與主動調整的意願有提升；而在理解對方的部分則還需要更多的練習。

#### (二)成效評估指標二：85%有學習到自我照顧的能力

成效指標二我們設計透過「成長工作坊」及「關懷陪伴讀書會」兩種不同的服務策略來進行，前者實際成效為 94.7%；後者實際成效為 87.5%，均達到 85%預期成效。以下將詳細分述兩個不同服務策略的成效內容。



「成長工作坊」的部分，從上圖參與成員的回饋問卷統計中可以發現，超過九成的成員們反饋有學到運用呼吸方法、伸展運動等維持健康的活動，融入生活來照顧自己。課程內容不只有知識與概念上的理解，還有實際操作過程，老師在一旁調整學員的運動姿勢及提醒安全身體使用的方法，讓學員更能清楚不同呼吸方式與使用身體的方式帶給身心的感受和記憶，可增加成員們將學習成果帶回生活運用的意願。

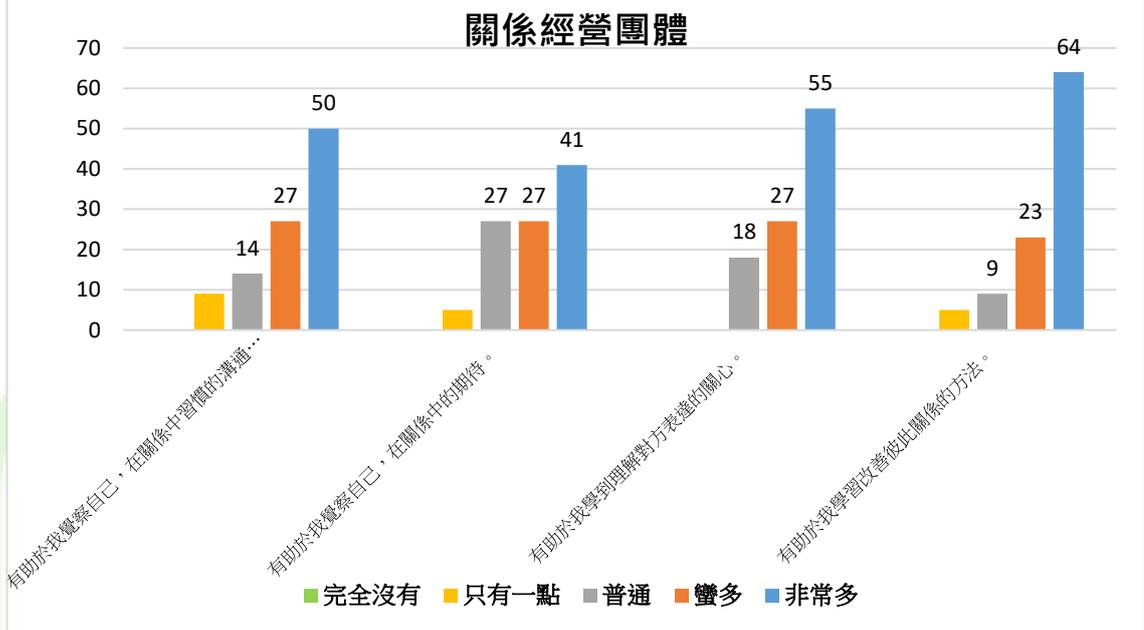


「關懷陪伴讀書會」的部分有八成五以上的學員，在問卷中反饋有學習到自我照顧的能力，不論是書籍的內容談到如何愛自己、預防次級創傷等，課程中身體覺察與情緒調節練習，也都與自我照顧有關，因此成員都有很好的反饋。

(三)成效評估指標三：80%增加關係經營的方法。

成效指標三我們設計透過「關係經營團體」的服務策略來進行，實際成效為 78.5% 未達到 80%預期成效。以下將詳細描述成效內容。

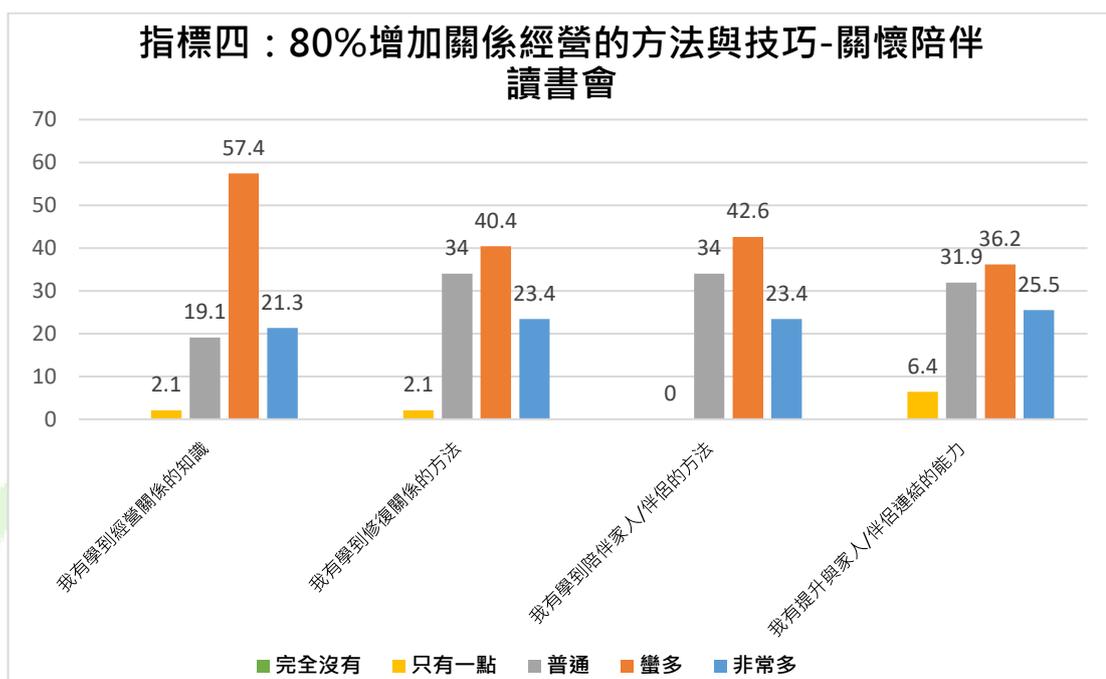
### 指標三:80%有提升互動關係中自我模式的覺察-



從上圖可以發現「關係經營團體」的成員，反饋認為〈覺察自己在關係中習慣的溝通方式〉及〈覺察自己在關係中的期待〉方面，覺得團體的助益非常多和蠻多的不足八成。而在〈理解對方表達的關心〉及〈改善彼此關係的方法〉反饋認為覺得團體的助益非常多和蠻多的都有超過八成。這也顯示在關係中的覺察對於參與成員來說，仍舊需要更多的經驗與練習。

#### (四)成效評估指標四：80%增加關係經營的方法與技巧。

成效指標四我們設計透過「關懷陪伴讀書會」的服務策略來進行，實際成效為67.6%未達到80%預期成效。以下將詳細描述成效內容。



從上圖可以發現在〈有學到經營關係的知識〉有超過七成的成員反饋學到非常多及蠻多，而在〈學到修復關係的方法〉、〈學到陪伴家人/伴侶的方法〉及〈提升與家人/伴侶連結的能力〉這三部分，成員回饋學到非常多及蠻多均不足七成。也顯示在這期關懷陪伴讀書會中，參與成員還停在知識上的學習為主，運用於促進關係的方法和能力，則還有待進一步的學習。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

## 二、整體方案執行之檢視，及未來改善計畫

整體而言，今年服務計畫在疫情、議題等因素的影響下，執行成效雖部分未達成預期，但從服務過程與服務成果對服務對象及社區影響上，我們也發現到未來服務可改善的方向：

### (一) 疫情影響的挑戰與因應

今年政府的防疫政策採取與病毒共存的方式，當感染人數增加的時期，仍會影響服務對象參加實體活動的意願。今年關懷陪伴讀書會嘗試以實體與線上同步進行的方式，服務人次也超出預期，未來也可以持續以這樣的方式，來執行關懷陪伴讀書會的課程，同時也需要再研究如何優化課程進行方式，來提高線上成員的參與程度及專注度，及參與課後回饋評估的意願。因團體及成長工作坊的課程進行不盡適合線上的形式，未來若有合適數位化的課程內容，在工作團隊人力充足情形下，或可以嘗試拓展以錄製影片的方式，增加服務輸送的管道。

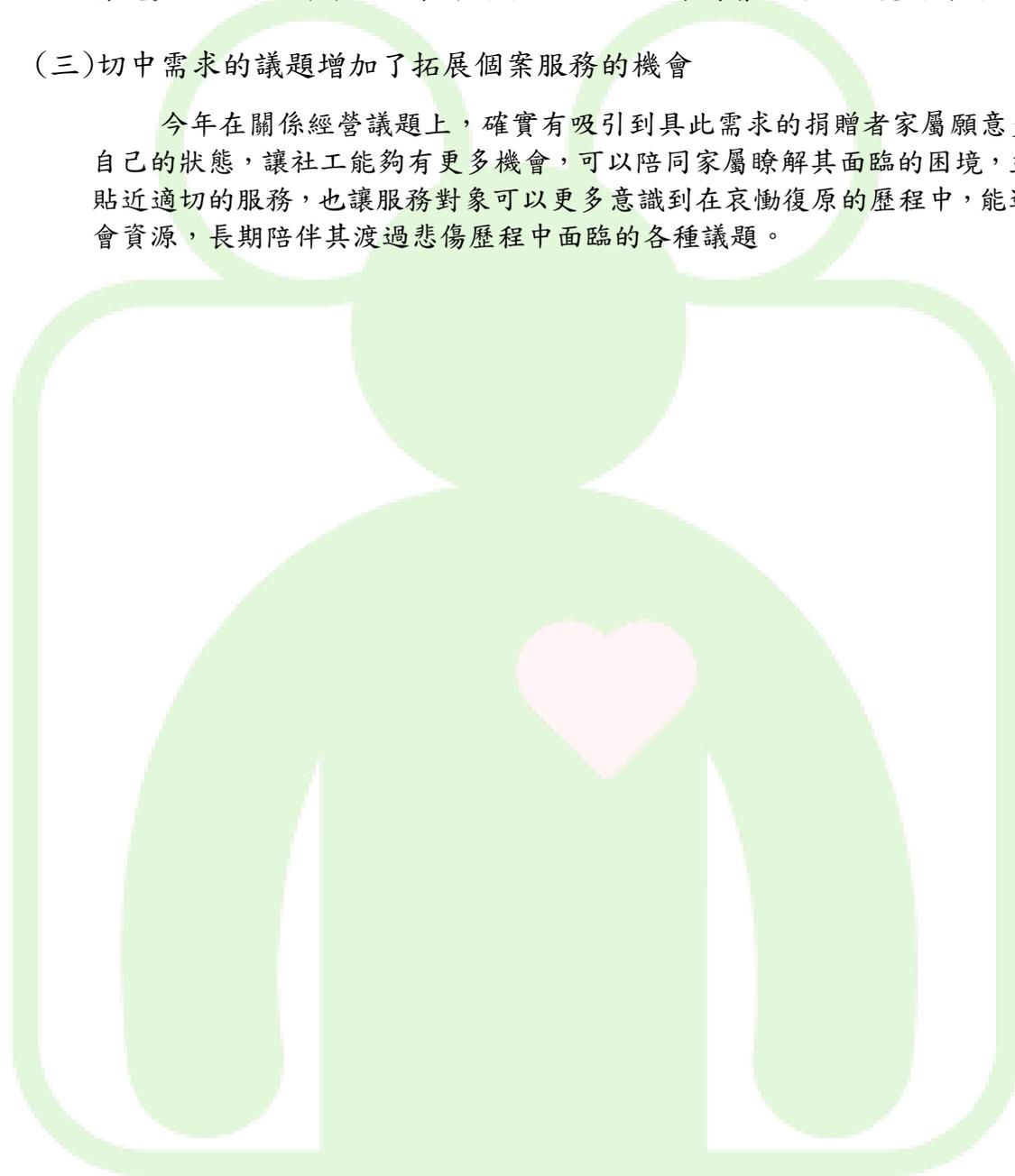
### (二) 發現家屬關係經營議題的需求

今年嘗試在團體及關懷陪伴讀書會均以關係議題為主軸，發現到可以吸引到此需求的家屬主動前來報名，但有意願又實際能採取行動進入團體，目前以北區的家屬居多。或許，未來可視區域間家屬需求差異調整服務內容。

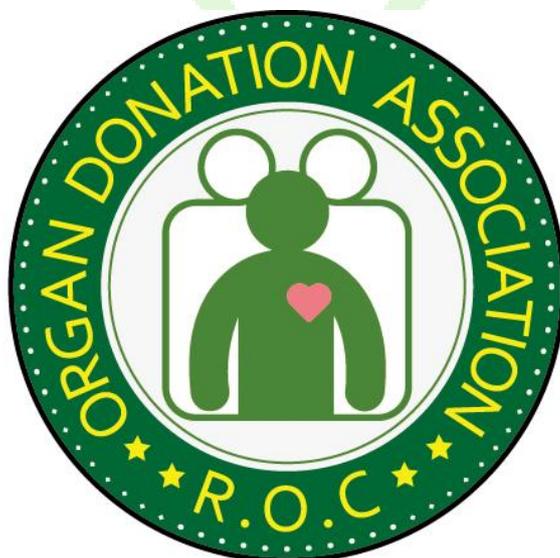
而在關懷陪伴讀書會，參加成員對於關係議題，目前還比較停在知識上的學習，質化回饋資訊中也比較多與自我照顧有關的內容，未來可以在關係議題上有更多方法的演練來協助學習的深化，並鼓勵家屬嘗試採取改變的行動。

### (三)切中需求的議題增加了拓展個案服務的機會

今年在關係經營議題上，確實有吸引到具此需求的捐贈者家屬願意多表達自己的狀態，讓社工能夠有更多機會，可以陪同家屬瞭解其面臨的困境，並提供貼近適切的服務，也讓服務對象可以更多意識到在哀慟復原的歷程中，能運用本會資源，長期陪伴其渡過悲傷歷程中面臨的各種議題。



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



幫助他人  
延續生命的美好力量

地址:10683 台北市大安區信義路四段 26 號 3 樓之 1

電話：02-27025150

傳真：02-27025393

聯絡信箱：office@organ.org.tw

本會網址：https://www.organ.org.tw/

臉書粉專：https://www.facebook.com/organassociation/