

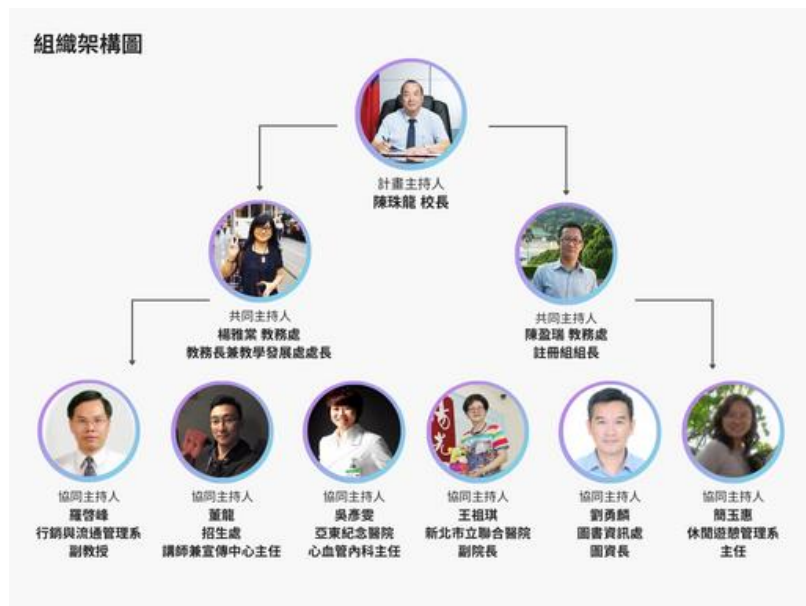


# 青銀微社群就醫陪伴社區共好計畫

- SDGs指標：SDGs 3、SDGs 4、SDGs 10



- 計畫場域：新北市板橋區致理科技大學校內旗艦銀髮關懷據點、新北市板橋區香丘里等多處社區據點。
- 計畫成員：



- 計畫主持人的話：

本校以商務教研起家，面對超高齡社會的到來，我們不缺席

臺灣自107年已正式進入高齡社會，114年更將進入超高齡社會。隨著扶養比不停攀升，子女對父母安養照護的負擔加重，又兼獨居老人數量增加，銀髮相關之社會問題必層出不窮。在此趨勢下，大學作為知識的提供者、社會政策的協作者，自當正視於此，並有所回應。

本校以商務教研起家，創校近60年，兢兢業業，屢屢取得佳績，並獲社會大眾、學生及家長們的高度肯定。面對超高齡趨勢，更在優質商務教研基礎上，展開因應及準備。本校教務長楊雅棠(本計畫共同主持人)於105年，已洞燭機先，指導企業管理系同學由專題中發掘銀髮就醫陪伴需求之迫切性，進而以創意企劃結合APP資訊能力，於「105年度青銀交流，世代共融—全國青年提案競賽」榮獲銀力創業組第二名佳績。



## 青銀微社群就醫陪伴社區共好計畫

此肯定給予我們繼續前進的動力，續以創新企劃之「全通路在地關懷銀髮就醫陪伴媒合服務心價值推動計畫」申獲教育部109-111年USR計畫，推動「線上線下(O2O)全通路」整合「大學+地方政府+社區+醫院」的跨域合作，並透過校內橘色產業服務研究中心之統籌，連結學校師生、鄰里里長、醫院專家、社會志工等資源，建構「銀髮就醫陪伴服務媒合機制」。雖推動伊始，逢COVID-19肆虐，故整體難進展，但伴隨本計畫成員孜孜地努力及大環境疫情的趨緩，本計畫之銀髮就醫陪伴服務，遂於板橋開花結果，並頗受好評，口碑載道。累計至今年(113)四月中旬，就醫陪伴已服務近1,700人次(今年已執行218人次)，範圍廣及板橋、新莊、中永和及臺北市松山、大同、萬華、信義等地。

本校不僅透過優質的商業企劃、行銷力推動USR前進，更深耕在地，於111年創設「樂齡大學」，以帶狀化課程及多元活動促進更多銀髮長者與本校師生切身交流，讓好的觀念和專業分享出去，將就醫陪伴或獨老關懷需求的資訊蒐集進來，從而活絡板橋區之銀髮服務能量與氛圍。



▲ 致理iCare銀保母銀髮就醫陪伴服務第10期培訓營

在USR計畫及樂齡大學雙管齊下的良善成效中，本校獲得公部門如新北市社會局之青眼，成立「致理永續共好社會實踐輔導團」，發揮優質企劃及管理專長，肩負起輔導板橋及新莊共118處(113年數據)銀髮關懷據點的責任，並提供即時資訊及必要協助。



## 青銀微社群就醫陪伴社區共好計畫

板橋區擁有97,799位銀髮長者，占人口比達17.8%（此係111年人數，依112年7月板橋區公所應用統計分析專區之資訊），銀髮關懷及服務需求龐大。本校雖無醫護及長照相關科系，但作為板橋高教重鎮，我們運用商務專長戮力貢獻、有效服務，在超高齡社會到來的前夕，我們不缺席。



▲ 活動名稱：青銀小旅行  
參加對象：111學年度第2學期「銀髮陪伴服務實作課程」學生50人、長者12人

### 銀髮就醫陪伴是一件值得推動且十分有意義的服務

執行計畫必有個中甘苦，我們嘗到的甘甜往往在一次又一次成功的就醫陪伴後。每當看到接受服務之銀髮長者平安到家時那充滿感謝的眼神，以及就醫陪伴志工對陪伴狀況的完善回報，內心的喜悅是難以言喻的。我想，這就是推動社會責任給予我們最深刻且直達心靈的回饋，這不僅是成就感，也是善與美的價值體現；我們的苦則主要來自計畫一開始，那不被看好，甚至旁人都覺得「我們很勇敢」的時候，當時的計畫困難重重，不易順利，其中關鍵就在於能否成功建立起銀髮長者的「信任感」。因銀髮族自尊高，如無有效的宣傳，或熟識者推薦，欲說服其接受本計畫之就醫陪伴服務，誠屬難事。故計畫之初首要重點便在於如何接地氣宣導、拉近與銀髮長者的距離，所以我們重視在地、長期、持續地耕耘，親身投入第一線，而板橋各里之里長，正是我們走進服務場域最重要的合作對象。我們成功讓里長理解、認同且支持我們的計畫，從而更容易且成功地使里民也支持、接納我們的服務。





## 青銀微社群就醫陪伴社區共好計畫

這是條須長期深耕，且掌聲稀落的路，但為善盡大學社會責任，即時關懷有需求之長者，我們堅持做別人認為困難、勇敢的事。四年多來的辛苦，終有所成。在本計畫人員的努力下，里長們都願意給予本校最多、最接地氣之支持。而計畫執行四年來，每年的銀髮就醫陪伴服務件數亦逐步上升，此長期增加之趨勢，顯示銀髮就醫陪伴在即將邁入超高齡社會的今日，確有其廣大需求。因此本計畫做的，正是一件值得推動，又能抓住並療癒超高齡社會需求痛點而十分有意義的事。我們將持續這樣優質的服務。

### 銀髮健康的完善促進，是我們接續努力的目標

面對超高齡社會，「樂活」潮流，方興未艾，而長者能否擁有「健康餘命」，也一直是識者念茲在茲的問題。故本計畫不僅提供銀髮就醫陪伴服務，更思考如何結合本校專長與資源，協助銀髮族改善健康，令其快樂有尊嚴、縮短失能臥床時間。因此我們開始建構學生與銀髮長者一起規劃、參與服務之

微社群概念，並推動優質動健康——失能延緩服務，從而提出「青銀微社群就醫陪伴社區共好計畫」，續獲112-113年度教育部USR的補助。我們更推動銀髮長者走進大學課堂，與青年學子一起學習、討論的風氣，使年輕人更了解銀髮族的想法及需求，而銀髮族也能有更青春、活潑的體驗及感受。本計畫還設立了校內的銀髮關懷據點——「青銀共好樂學基地」，成為青、銀共融合作之微社群的家，並發揮大學的知識專長，於其中落實優質、專業之銀髮健康如失能延緩等活動，從而回饋給各里，讓更多樂活與健康促進的方案或效益，能擴散、服務更多的銀髮長者。



▲ 微社群體適能診斷實況(學生運用本校誠信館專業場地及設備，測量銀髮族體適能)



## 青銀微社群就醫陪伴社區共好計畫

- 計畫目標：

本校執行「全通路在地關懷銀髮就醫陪伴媒合服務心價值推動計畫」三年，並接續推動「青銀微社群就醫陪伴社區共好計畫」(今年113年為第二年)，主動發掘並協助就醫陪伴長者已近1,700人次，有效促進其就醫自主及健康，並建構完整的服務機制與量能。面對超高齡社會的到來，更進一步延伸推動銀髮長者健康樂活服務，以延緩老化及醫療負擔，從預防面向，解決銀髮社會的根本問題。整體而言，不僅持續擴大導入本校師生專業及外部醫界、產業界的資源，優化銀髮就醫陪伴媒合機制，自112年開始，更以「青銀微社群X社區關懷據點」的營運模式，向前延伸出動健康樂活促進如失能延緩運動等服務方案，透過銀髮長者與學生一同上課、討論、規劃的過程，使方案更貼近銀髮族需求，並落實於本校及各里之銀髮關懷據點中，從而實現樂齡人生之健康餘命的理想、縮短失能臥床時間，並呼應SDGs「良好健康與福祉」、「優質教育」及「減少不平等」目標，提升超高齡社會的銀髮福祉。



▲ 2022USREXPO大學社會責任實踐計畫博覽會「人氣攝影獎」

- 計畫推動方式：

本計畫以青銀微社群為基礎，以各里關懷據點的連結合作、銀髮就醫陪伴的優化及動健康樂活促進的落實為策略，並以銀髮就醫陪伴服務的永續及社區獨立運作為長遠理想。除透過全通路媒合以實現銀髮就醫陪伴外，亦規劃優質失能延緩方案，善用本校新建誠信館之專業運動場地和設備，促進板橋銀髮長者更加樂活與健康。



## 青銀微社群就醫陪伴社區共好計畫

計畫之執行也與雙北聯合醫院系統合作，開啟更多受眾管道，並取得專業的支持，同持也與本校「樂齡大學」、「致理永續共好社會實踐輔導團」互相支援，讓銀髮族與學生能有更多元的接觸及合作共學機會，並從師資、專業課程等方面即時協助校外有需要的鄰里銀髮關懷據點，從而追求本校、鄰里及社區卓越共好、銀髮族身心樂活健康的理想。

### 計畫執行亮點故事：

#### • 「就醫陪伴服務，傳遞人間溫情」

##### 里長篇：吳○琦里長

本計畫於執行之初即與板橋區各鄰里之里長頻繁接觸、互動交流，長期進行銀髮就醫陪伴媒合服務之理念說明、宣導推廣及駐點服務。我們以里長為在地第一線之媒合角色，透過里民對里長的信賴感及公信力，大幅提高潛在且有陪伴服務需求之里民預約或轉介頻率。計畫亦開辦銀保母就醫陪伴培訓營及服務實作，眾多里長也跟參與的志工一樣，皆用心學習，並於事後熱心投入銀髮服務的行列，展現親力親為的形象及行動力。例如幸福里吳○琦里長陪同陳○卿阿嬤到醫院回診多達五次，家屬尤為感激。

#### • 「就醫陪伴服務，體貼感人心」

##### 受陪伴長者篇：李伯伯

截至112年，本計畫已招募志工達385人，執行就醫陪伴者更超過70人。實際服務過程中感人個案甚多，如板橋區長者李○養伯伯。李伯伯為糖尿病末期患者，透過長照中心轉介後，由本計畫人員完成媒合，並由本計畫培訓之板橋區陳○銘、陳○惠等志工接力完成每一次的就醫陪伴服務。李伯伯因需長期至醫院，對其獨生子的工作造成十分嚴重的影響。透過本計畫的就醫陪伴服務，已能順利、定期與聯合醫院和平院區診間醫生和護理師溝通，並持續接受治療。其子對本計畫亦表達由衷的謝忱。

#### • 「眼盲愛不盲」——送愛心到盲人重建院

本計畫112年度在永貞里里長的介紹下，協助盲友鄧○繭就醫已達14次。過程中了解到盲友的生活窒礙現況及其辛苦的心路歷程，遂發心結合本計畫志工、曾接受就醫陪伴之長者，於校慶中擺設「送愛到愛盲」專攤，義賣銀髮物資，並將義賣金額25,500元，悉數捐贈新莊盲人重建院，以期有效改善重建院盲人的生活及教育，並開拓本計畫之USR效益面向。





## 青銀微社群就醫陪伴社區共好計畫

- **銀飽訂餐服務互動平台創業提案，向全方位銀髮樂活服務邁進**

鑑於銀髮族希望維持獨立的生活，卻又面臨三餐不便料理及營養均衡等問題，本計畫共同主持人楊雅棠帶領致理科大企管系專五的學生，發揮創意，建構本計畫的延伸品牌「銀飽訂餐服務」，期望運用Line機器人功能，打造專為長輩供餐之互動平台，提供「便捷、安心、美味、營養之客製化餐點」的服務；亦設計聊天吉祥物「西西」與長者一對一對話，提供陪伴和娛樂，以及菜單、健康方面的諮詢和營養師預約、客服聯絡等，並搭配專人專線服務(02-22561142)，便利長者申請。

品牌發想優良，榮獲2023全國大專院校學生創意與創業競賽創業新人一般組第一名之殊榮。

- **創意無限、專利實現——學生優質創業發想**

微學程學生蘇瑜君、徐煜凱、廖若辰，針對當前銀髮族容易走散失聯及手環定位之缺點進行創意發想，結合鞋墊製作及無線定位之專業，於課程中提出「讓銀髮足更來墊」企畫。經本計畫共同主持人陳盈瑞老師、協同主持人羅啟峰老師及專業講師張祐禎的

指導鼓勵，遂鼓起勇氣，將企畫優化並參與USPACE 2023第六屆致青春創未來全國大賽，在高度競爭中榮獲優等獎。此不僅使課程學有所用，更已通過專利審查，為日後創業開啟一片天。



▲ USPACE 2023致青春創未來全國大賽優等暨專利申請



### 利害關係人的回饋心聲

#### • 「就醫陪伴服務，溫暖彼此心」陪伴員心聲

「很感謝致理有就醫陪伴服務，讓我在有空的時間可以回饋這個社會。」林○卿陪伴員又說道：「雖然偶爾碰到不配合的長者會有點生氣，但就是做志工嘛！」

本計畫定期請執行就醫陪伴服務的陪伴員，到校提供陪伴情況及受陪長者身體狀況之紀錄，以利追蹤並即時告知受陪長者的家人。在交談時，陪伴員時常真情流露，不只為長者感到開心，有時也為自己身為陪伴員而感到自豪。

黃○英陪伴員說：「現在越來越多老人家了，趁現在還健康多幫助一些，年輕一代的負擔就少一些！」另一位陳○惠陪伴員說道：「已經感覺成為阿嬤的另一個女兒了，每次陪阿嬤看醫生時都很開心阿嬤的身體狀況有控制住。」

此外，本計畫每年皆舉辦志工回訓營，提供陪伴員就醫陪伴增能課程，並讓陪伴員們彼此交流就醫陪伴服務的心得。

「來上課還能認識哥哥姐姐們，很棒！」黃○英陪伴員說道。

每一位陪伴員的回饋都是本計畫的養分，讓就醫陪伴服務越做越好，長者安心、家人放心、溫暖彼此心！

#### • 「失能延緩活動，健康一起來」學員心聲

本計畫配合鄰里銀髮關懷據點和新北市聯合醫院板橋院區的時段，善用本校新建誠信館4樓之運動教室，以失能延緩活動為銀髮長者服務，參與長者已逾八百人次。

後埔里林○壽里長說道：「常來走走，不管是來帶老人家運動還是宣傳！」華中里銀髮關懷據點的伯伯阿姨們說：「歡迎歡迎！活動很讚，可以多辦幾場！」在本校誠信館4樓之運動教室參與失能延緩活動的長者們也給予高度讚賞與感謝。「衷心感謝主辦單位的用心、認真美麗的老師、運動後補給品，場地讚，汗流過癮，動健康真幸福，工作人員辛苦了！」朱○娟阿姨說道。

另一位陳○清阿姨說：「感謝承辦單位以及盡責的工作人員，還有用心美麗的老師，讓我5堂課捨不得休假，每個星期都抱著期待努力來學習。運動後小點心的補給也讓我們倍感窩心，在此也代表所有學員說聲謝謝您們，有您們真好，感恩！」





## 青銀微社群就醫陪伴社區共好計畫



▲ 共同主持人陳盈瑞向全板橋各里里長介紹本計畫服務流程  
活動名稱：新北市板橋區公所里長聯繫會報  
參加對象：板橋區各里里長



▲ 共同主持人陳盈瑞與香丘里銀髮族現場交流  
活動名稱：銀髮就醫陪伴服務機制入里說明—以香丘里為例  
參加對象：板橋區香丘里里民



## 青銀微社群就醫陪伴社區共好計畫



▲ 活動名稱：「一起做好事！！」銀髮就醫陪伴媒合機制里長聯絡會  
參加對象：板橋區29里里長



▲ 本計畫助理葉玟儀與香社里銀髮就醫陪伴媒合設置點合影  
活動名稱：銀髮就醫陪伴服務機制入里說明—以香社里為例  
參加對象：板橋區香社里里長、香社里里民





▲ 動健康失能延緩活動 - 福壽里銀髮關懷據點之課程



▲ 動健康失能延緩活動 - 肌力增能訓練



▲ 112年致理iCare銀保母銀髮就醫陪伴志工回訓營



▲ 動健康失能延緩活動 - 身心靈饗宴





## 青銀微社群就醫陪伴社區共好計畫



▲ 致理iCare銀保母送愛心到盲人重建院  
參加對象：本計畫共同主持人、新莊盲人重建院代表



▲ 林桓生講師講授銀髮健康問題：常見內分泌疾病  
活動名稱：致理iCare銀保母銀髮就醫陪伴服務第9期培訓營  
參加對象：本校教職員9位、校外人士36位



## 青銀微社群就醫陪伴社區共好計畫

課程名稱	學分數	開課單位	修課人數	課程內容
銀髮陪伴服務實作	2	商管學院	50	以微型三明治教學法開設2學分專業、彈性實務課程，帶領學生一步步建立與銀髮族互動之能力，並於課堂練習及場域實作後，進行反思、改善與再實作，從而完善銀髮服務之具體技巧；課程亦引導學生建立銀髮創業之觀念並嘗試創意創業企劃，以開發學生對相關面向的了解，作為日後進階投身銀髮創業及比賽之基礎。
橘色產業創新服務與管理實務	3	企業管理系	60	以微型三明治及5E教學法開設3學分之彈性、實務導向課程，根據相關職能，進行銀髮照護及專業技能的學習；亦引導學生走進場域，與銀髮長者接觸，了解銀髮生活及需求，養成未來銀髮創新創業之眼光；課程亦推動學生與銀髮長者一起上課、討論、規劃失能延緩等服務方案，並實際落實，陶冶學生推動高齡樂活與動健康之經驗與實力。