

傳善獎分享會

機構：One-Forty

【友善僱主家庭與移工教育培力計畫】



社會痛點

台灣邁入超高齡社會，移工成為家庭照護主力

台灣 2025 年即將邁入超高齡化社會，目前全台有 20 多萬個聘僱家庭看護工照顧的家庭，但尚未有針對移工設計的支持系統。

因語言障礙，造成雇主、移工、被照護者三者間的衝突和風險

剛到台灣的移工進入雇主家庭面臨語言障礙，與雇主和被照護者產生衝突與摩擦，也對於長者的照護產生負面循環。

外籍看護不清楚失智症狀，影響照護品質與照護者身心壓力

透過問卷調查，高達 7 成外籍看護都表示自己處於心力交瘁的狀態，心理壓力問題急需解決。

既有照護專業資源無法觸及外籍看護，形成知識斷層

許多醫療機構都有照護的專業知識與資源，目前支持系統奠基於國語資源為主，不熟稔國語的外籍看護工仍無法獲得相關資源。



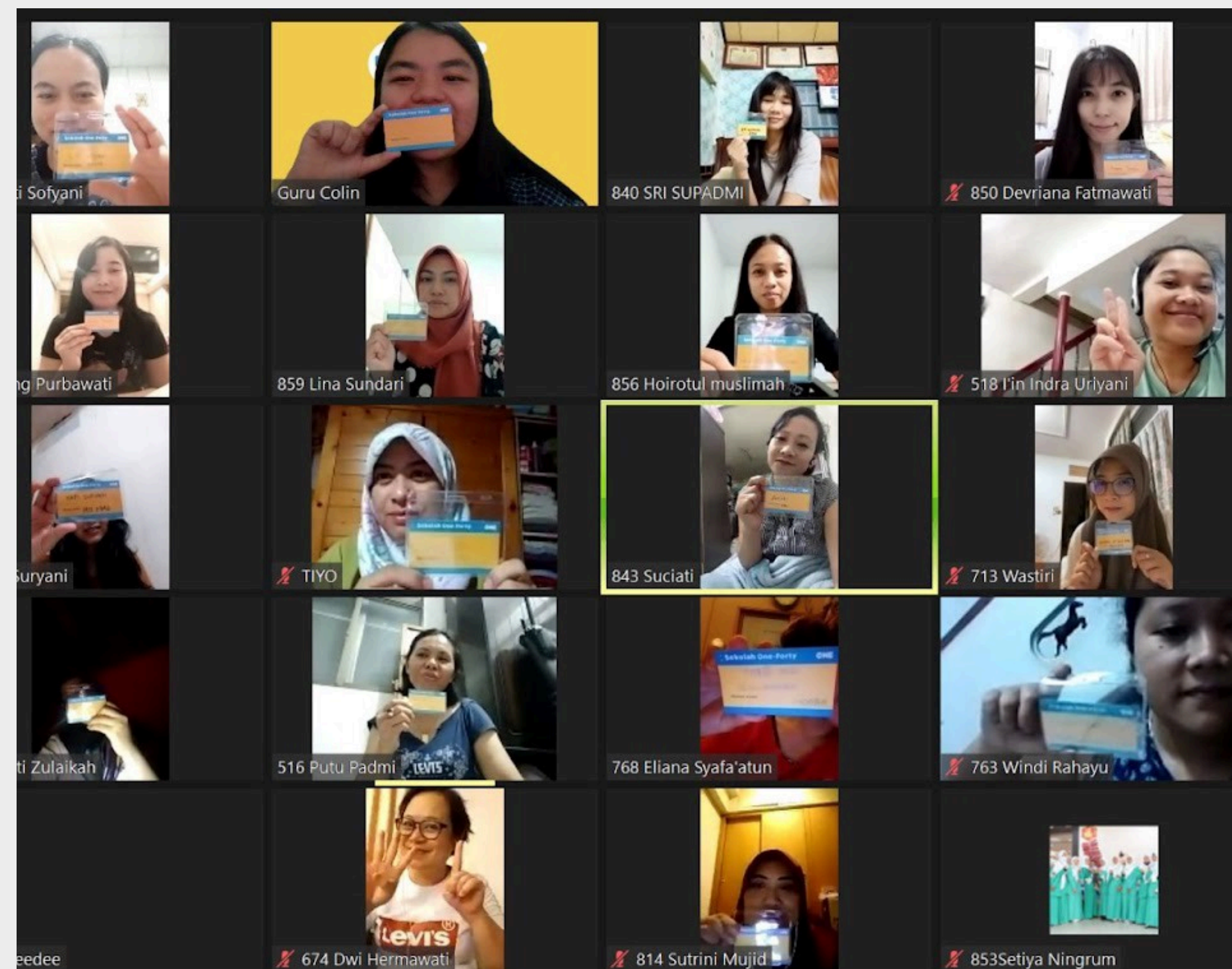


計畫願景

讓每一位聘請外籍看護的長照家庭，都能擁有更好的互動與照護關係。讓外籍看護能順利適應台灣社會，創造與被照顧者、雇主家庭成員之間的良好互動和溝通，讓移工成為台灣家庭的好隊友。

外籍看護深度賦能，提升長照家庭的照護品質

三年來，推動 4,800 名外籍看護完成長期語言培訓，更有超過 30,000 名移工透過線上學習 App 獲得生活文化適應、照護技巧、心理健康等，受益全台長照家庭



失智照護與心理健康韌性，著重學術研究與擴大行動

推動失智照護與心理健康韌性，超過 2,000 份量化問卷研究，完成以外籍看護與雇主雙觀點的失智照護與心理健康手冊、舉辦 19 場照護工作坊、製作 22 支深度教學影片，至今累積 61,519 名移工觀看學習。同時，心理健康與紓壓成效獲得台大醫院精神醫學部學術研究實證有效。







失智症照護手冊

與家中的看護共同成為失智症照護隊友



Panduan Perawatan Demensia

Panduan Perawatan Demensia yang Dirancang Khusus
untuk Perawat Indonesia





Shanti
One-Forty

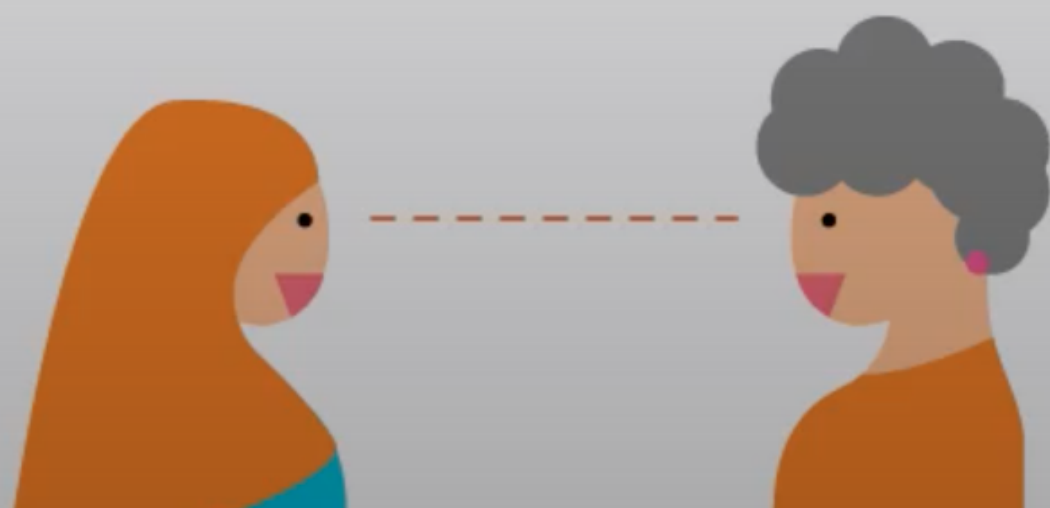


Direktur
Liu Jian Liang
Pusat Perawatan Demensia
Rumah Sakit Taipei City

Eye Contact | Kontak Mata



- Menurunkan tubuh dan memandang lurus pada pasien demensia.
- Ketika berbicara dengan pasien demensia, pastikan ia dapat melihat wajahmu dan memahami bahwa kamu sedang berbicara dengannya.
- Jangan menghindari tatapan mata pasien demensia.



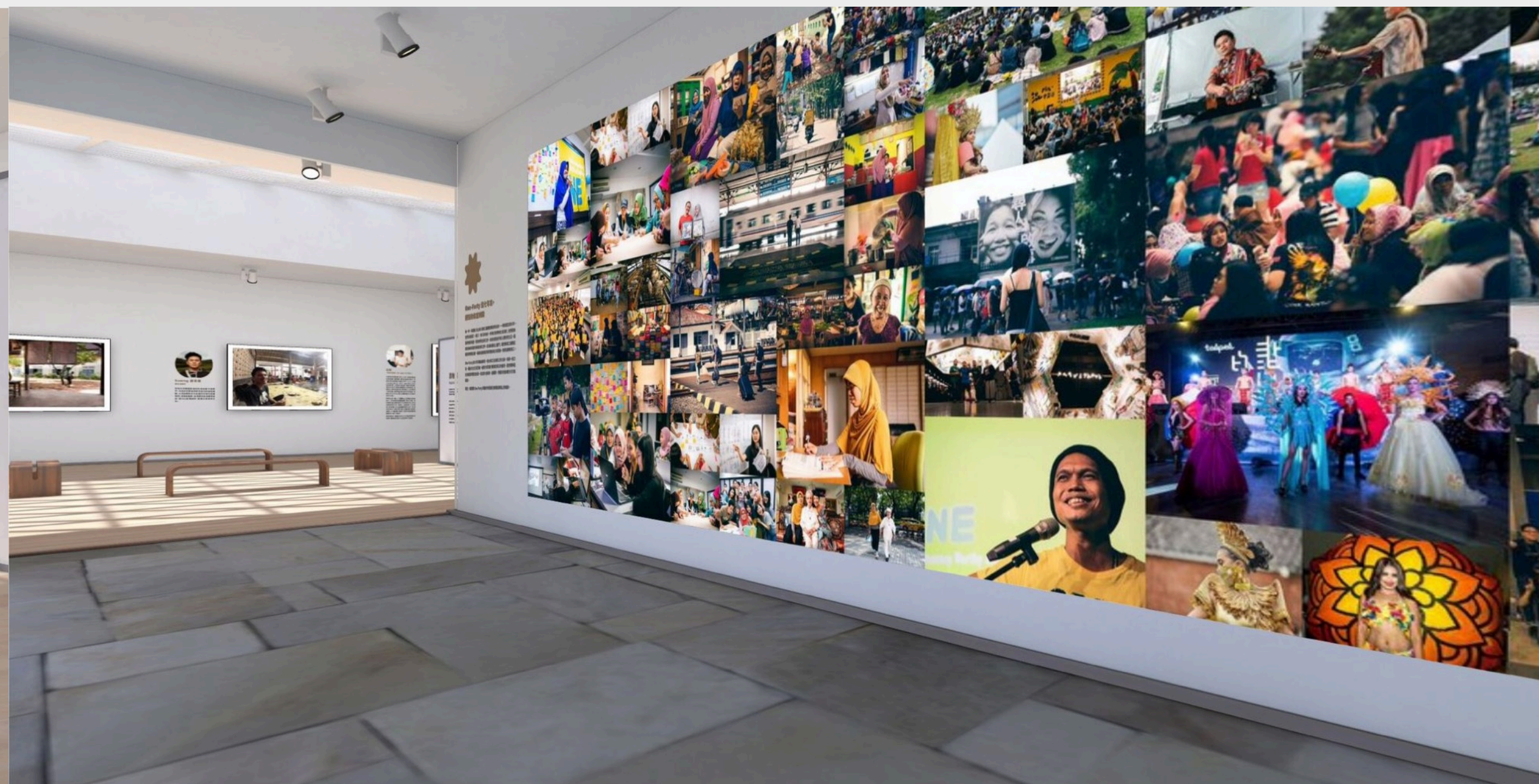


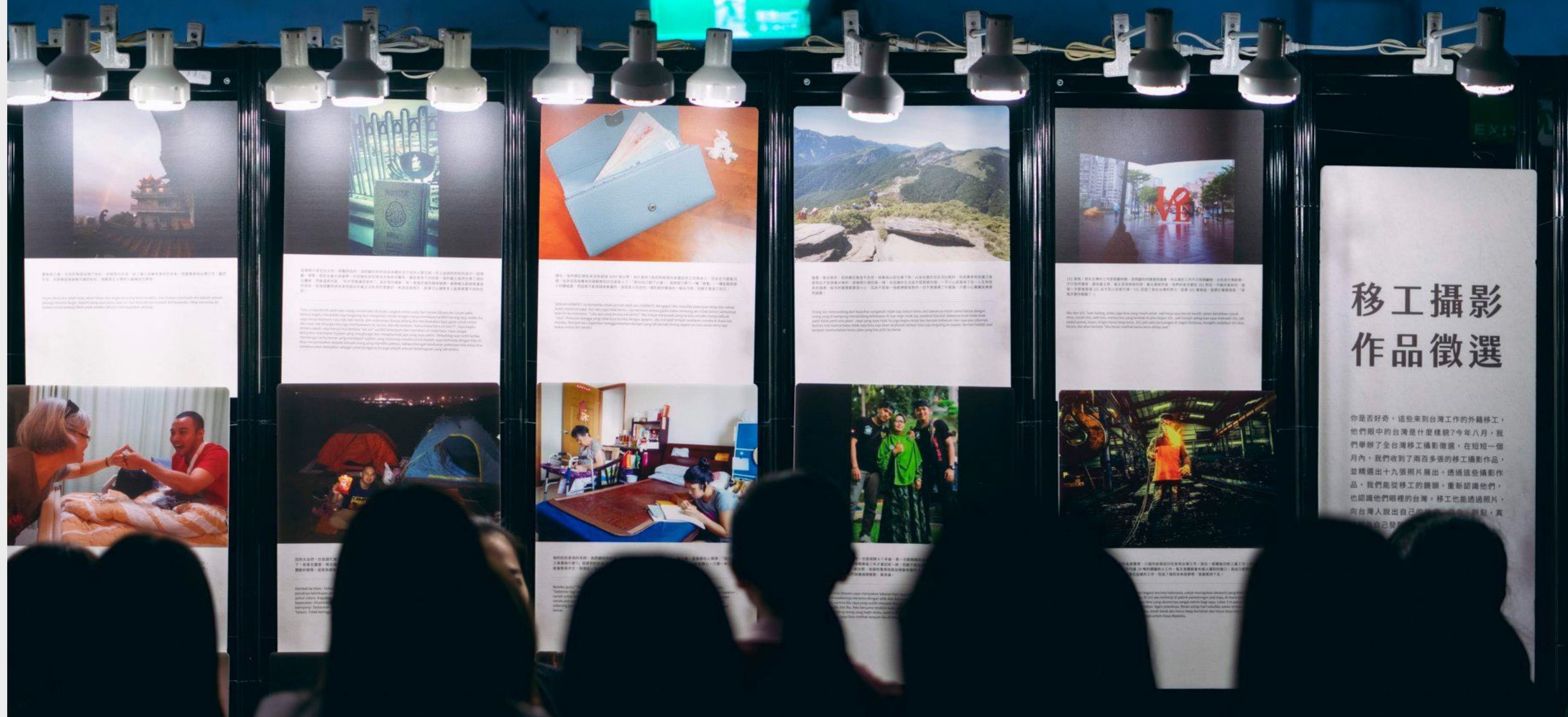




全台民眾議題倡議，從內容、策展、串連、跨界，推動態度改變

團隊於台北、新北、桃園、台中、台南舉辦展覽，累積超過 45,000 位台灣民眾觀展，包含了眾多全台雇主家庭成員、親子、校園教師學生、青年等，透過攝影、故事、食物、文化等元素，從認識、理解、對話、同理，讓多元共榮可以在台灣遍地開花。更拍攝雇主家庭微紀錄片，超過 10 萬人線上觀看影片





移工攝影 作品徵選

你是否好奇，這些來到台灣工作的外籍移工，他們眼中的台灣是什麼樣貌？今年八月，我們舉辦了全台灣移工攝影徵選，在短短一個月內，我們收到了兩百多張的移工攝影作品，並精選出十九張照片展出。透過這些攝影作品，我們能從移工的鏡頭，重新認識他們，也認識他們眼中的台灣。移工也是透過照片，向台灣人說出自己的故事與觀點，真誠地表達自己發覺的台灣。

連續舉辦六屆「移工攝影故事徵件」

累積蒐集 8000 件移工投稿作品



全台醫療院所的友善行動推廣：友善場域、照顧社群、專業協力

團隊與醫療院所共創多項行動，包含協助醫院流程優化，針對掛號、看診、領藥、批價等流程體驗優化、協力舉辦照護活動、凝聚照護者社群。合作單位包含台北市立聯合醫院、台大醫院、花蓮門諾醫院、南投佑民醫院、新北市永耕長照據點、馬偕醫院安寧居家護理師等



[素材概覽] 多語言院內導覽圖



就醫步驟與重要節點：

- 1 請於入門口正對面的掛號櫃台掛號
 - 請攜帶健保卡與身分證明文件
 - 初診患者請於看診時間攜帶「證明文件」及「健保IC卡」先量身高、體重、血壓，再至掛號櫃檯辦理手續，手續完成請到診間候診
 - 預約掛號期間為門診看診當日及看診前五週
- 2 掛號後，若是當日
- 3 看診完畢後，回到
 - 批價時，請繳交
 - 若無健保IC卡請(假日)攜帶健保
 - 分的證件、及收
- 4 批價後，持處方箋
 - 依據處方箋或收
 - 領藥後碼之後，



診間位置導覽：

- A 第101 - 112診
- B 第113 - 115診
- C 第117 - 120診
- D 第201 - 213診
- E 第214 - 223診
- F 第224 - 233診
- G 第234 - 246診
- H 第247 - 249診
- I 第250 - 251診
- J 第252 - 255診



ขั้นตอนการรักษาและสาระสำคัญ

- 1 กรอกาลลงทะเบียนที่เคาน์เตอร์ลงทะเบียนตรงข้ามกับทางเข้า
 - กรุณานำบัตรประกันสุขภาพและบัตรประจำตัวมาด้วย
 - ผู้ป่วยที่มาครั้งแรกกรุณาพกเอกสารแสดงตัวตนและบัตรประกันสุขภาพมาด้วย ให้วัดส่วนสูง น้ำหนัก และความดันโลหิตก่อน แล้วจึงไปที่เคาน์เตอร์ลงทะเบียนเพื่อกรอกข้อมูลการลงทะเบียน หลังจากเสร็จสิ้น กรุณาไปที่ห้องตรวจ
 - ระยะเวลาการนัดหมายล่วงหน้าคือวันเสาร์และทำสัปดาห์ก่อนวันตรวจ
- 2 หลังจากลงทะเบียนแล้ว หากเป็นการตรวจในวันนั้น กรุณาไปที่ห้องตรวจจนกว่าจะเรียกชื่อ
- 3 หลังจากตรวจเสร็จแล้ว กรุณากลับไปที่เคาน์เตอร์ชำระเงินและรับยา อยู่ข้างเคาน์เตอร์ลงทะเบียน
 - เมื่อชำระเงิน กรุณานำใบเสร็จการตรวจทั้งหมดและแสดงบัตรประกันสุขภาพ รวมถึงหลักฐานแยกวันสิทธิต่าง ๆ
 - หากไม่มีบัตรประกันสุขภาพ กรุณาชำระเงินก่อน ภายในสิบวัน (ไม่รวมวันหยุดราชการ) นำบัตรประกันสุขภาพ บัตรประจำตัวประชาชน หรือเอกสารที่แสดงตนอื่น ๆ และใบเสร็จตัวจริงไปที่เคาน์เตอร์ชำระเงินเพื่อขอคืนเงิน
- 4 หลังจากชำระเงินแล้ว ให้นำใบสั่งยาและใบเสร็จชำระเงินไปที่เคาน์เตอร์รับยาทางสามชาย
 - อุณหภูมิใบสั่งยาหรือใบเสร็จ เมื่อหมายเลขของงานขึ้นไปที่เคาน์เตอร์รับยา กรุณาเข้าคิวที่รับยา



แผนผังตำแหน่งห้องตรวจ

- A ห้องตรวจ 101-112
- B ห้องตรวจ 113 - 115
- C ห้องตรวจ 117 - 120
- D ห้องตรวจ 201 - 213
- E ห้องตรวจ 214 - 223
- F ห้องตรวจ 224 - 233
- G ห้องตรวจ 234 - 246
- H ห้องตรวจ 247 - 249
- I ห้องตรวจ 250 - 251
- J ห้องตรวจ 252 - 255

[素材概覽] 診間/批價/領藥字卡與圖示

於掛號櫃台

您今天是為了什麼來的？	Ano ang dahilan ng pagpunta mo dito?
這是您第一次來嗎？	Ito ba ang unang pagbisita mo?
您有預約嗎？	Mayroon ka bang appointment?
請填寫這張表格。	Paki-fill out itong form.
您有健保卡嗎？	Mayroon ka bang health insurance card?
我可以看一下您的健保卡和掛號單嗎？	Maaari ko bang tingnan ang iyong insurance card at appointment form?
您目前正在接受任何治療嗎？	Mayroon po ba kayong ongoing na ginagamit na treatment ngayon?
您目前有沒有服用任何藥物嗎？	Mayroon po ba kayong inililom na gamot ngayon?
您服用的藥物是為了什麼？	Para saan ang inililom mong gamot?
如果您隨身攜帶藥物，可以給我看看嗎？	Kung dala mo ang gamot, maaari ko ba makita ito?
您懷孕了嗎？	Buntis ka ba?
請站。	Paki-upo.
請在這裡等候。	Paki-hintay dito.
請往那邊走。	Paki-derehe doon.
請測量您的體溫。	Paki-sukat ang iyong temperatura.
如果您沒有保險，您必須自行支付全部費用。	Kung wala kang insurance, kailangan mo bayaran ang buong bayarin.

於領藥櫃檯

這種藥物是口服的。	Thuosé náy dùng để uống.
這種藥物是外用的。	Thuosé náy dùng để bôi ngoài.
這是凝膠貼劑。	Đây là miếng dán gel.
這是栓劑。	Đây là thuốc đặt.
這是眼藥水。	Đây là thuốc nhỏ mắt.
這種藥物是漱口用的。	Thuosé náy dùng để súc miệng.
這是鼻噴劑。	Đây là thuốc xịt mũi.
這是耳藥水。	Đây là thuốc nhỏ lỗ tai.
請服用這種藥物。	Vui lòng uống thuốc này.
請使用這種藥物。	Vui lòng sử dụng thuốc này.
我們沒有這種產品。	Chúng tôi không có sản phẩm đó.
我們這種產品賣光了。	Chúng tôi đã hết sản phẩm đó.
我們幾天後會補貨。	Chúng tôi sẽ bổ sung hàng trong vài ngày nữa.
用圖指示寫在標籤。	Hướng dẫn dùng thuốc viết ở đây.
你需要有處方才能購買這個藥。	Bạn phải có đơn thuốc mới có thể mua thuốc này.

指示

請指示出你不舒服的部位

Please point to the part of your body that feels uncomfortable.

- Paki-turo ang bahagi ng iyong katawan na hindi komportable.
- Mời chỉ vào phần cơ thể bạn thấy khó chịu.
- Silakan tunjuk bagian tubuh Anda yang terasa tidak nyaman.
- กรุณาชี้ไปยังส่วนของร่างกายที่คุณรู้สึกไม่สบาย

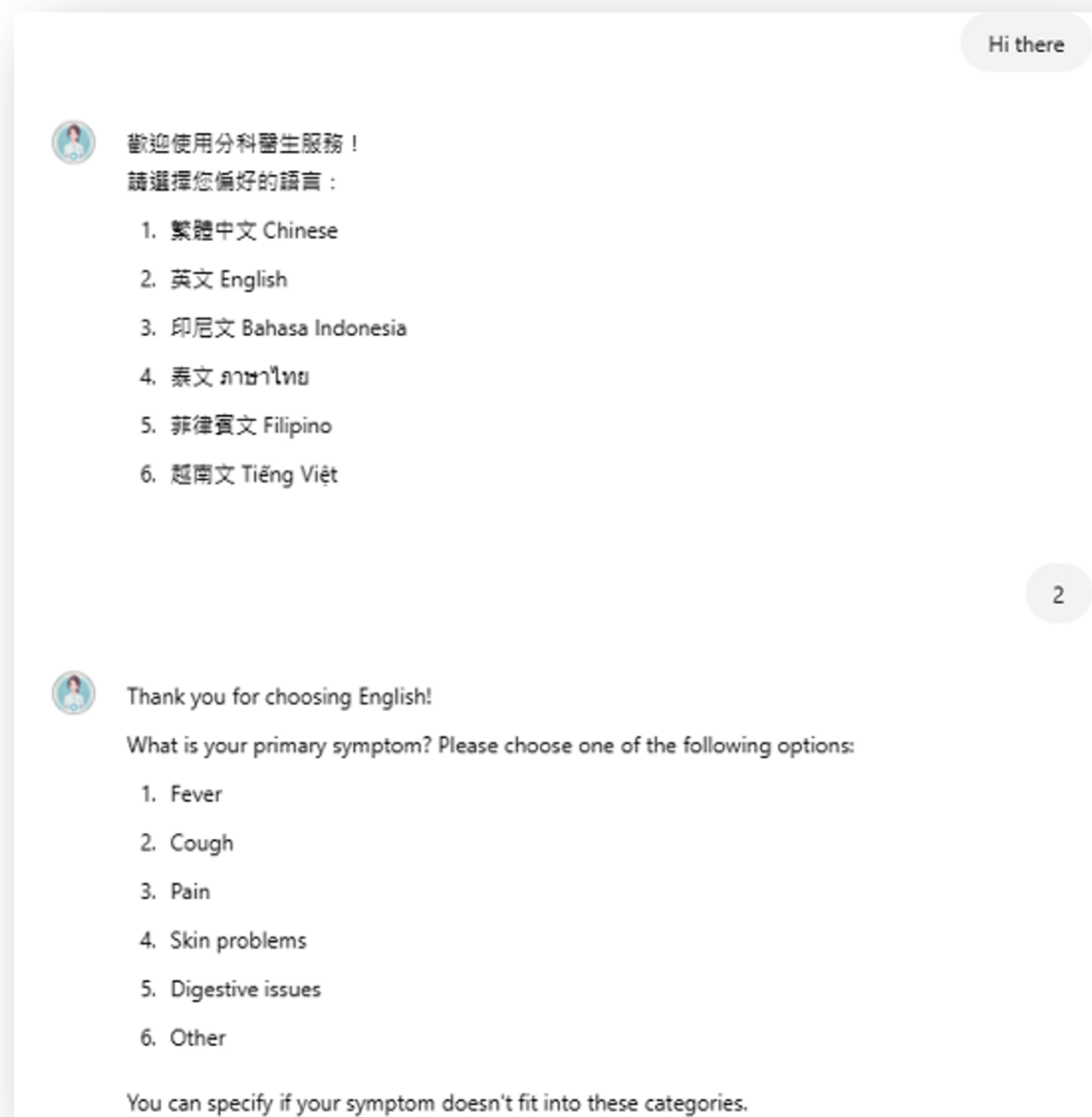


將痛/痠/或其他不舒服感覺分為1-10 - 現在的嚴重程度是幾分？

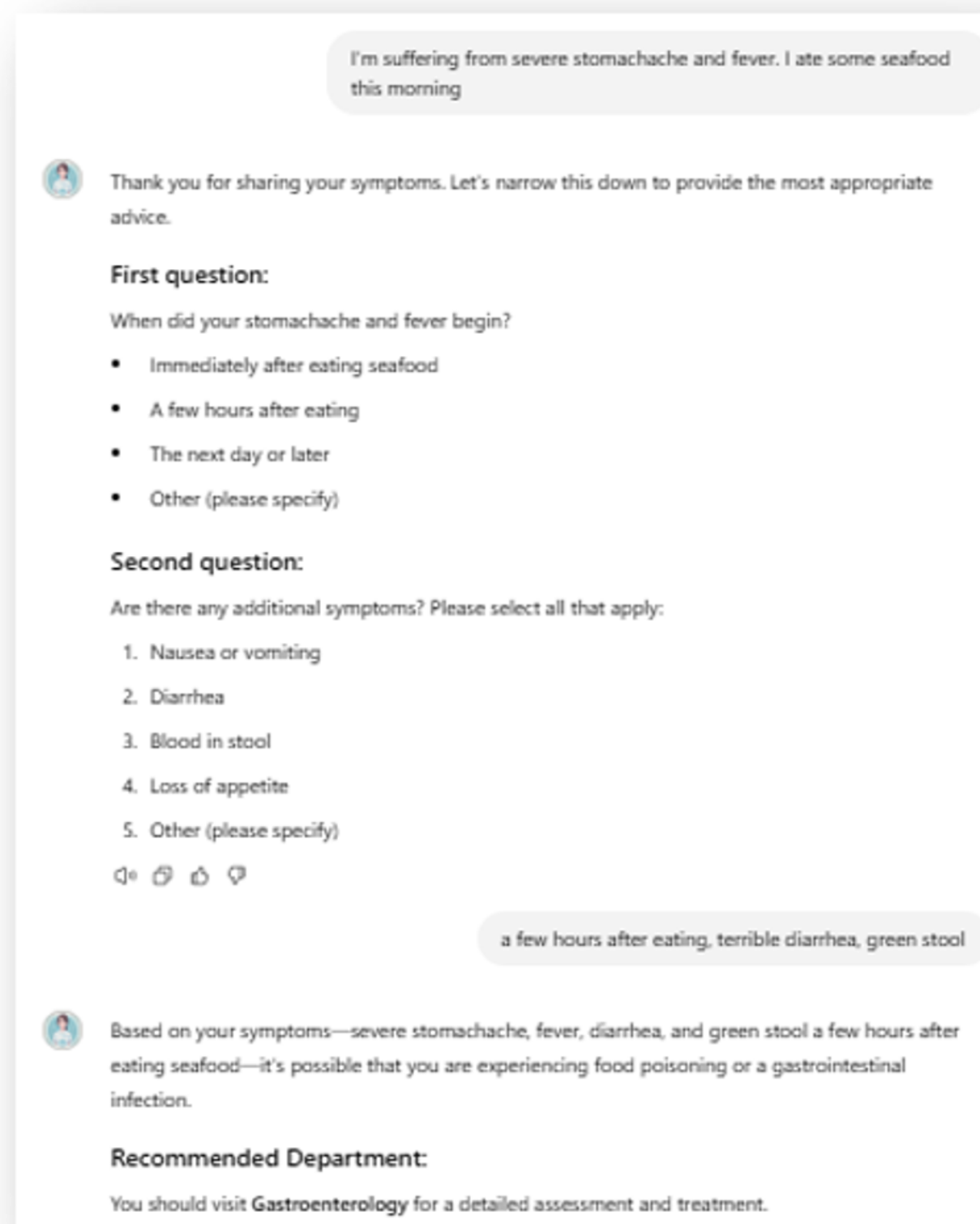
On a scale of 1 to 10, with 10 being the most severe, how would you rate your pain, soreness, or other discomfort now?

- Sa isang numerical rating scale na 1 hanggang 10, maaari ninyong i-rate ang inyong sakit. Ang 10 ay ang pinakamalalang antas ng sakit. Gaano po kalala ang inyong sakit ngayon?
- Bạn đánh giá mức độ đau/ nhức/ hoặc các cảm giác khó chịu khác trên thang mức độ từ 1 đến 10, hiện tại mức độ nghiêm trọng là bao nhiêu?
- Pada skala 1 hingga 10, dengan 10 sebagai yang paling parah, seberapa parah rasa sakit, pegal, atau ketidaknyamanan yang Anda rasakan saat ini?
- โปรดระดับ 1 ถึง 10 โดยที่ 10 คือระดับที่รุนแรงที่สุด โดยที่ความเจ็บปวด ความเมื่อยล้า หรือความไม่สบายของคุณอยู่ที่ระดับใด?

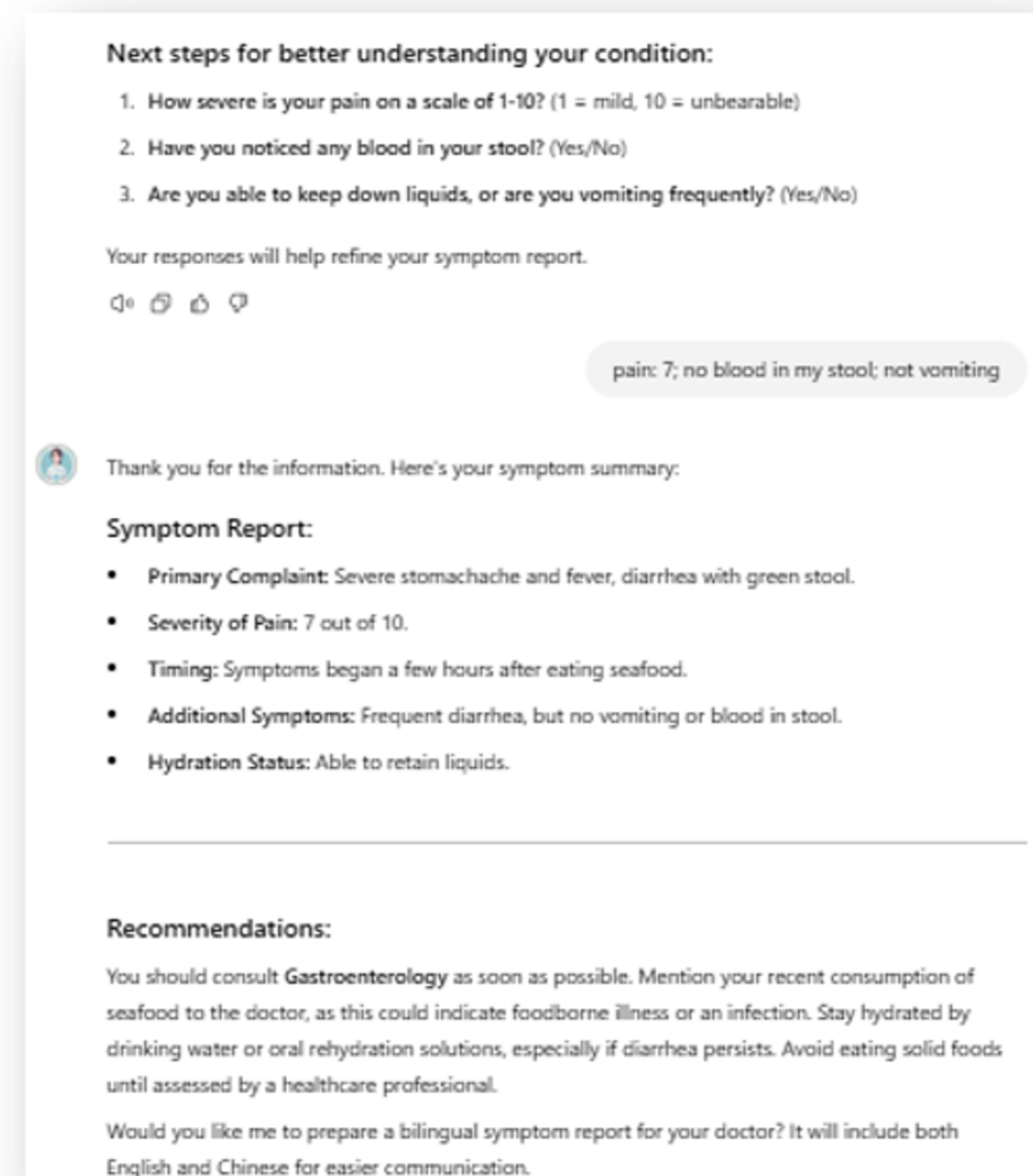




Preset questions in multilanguage accommodating different needs

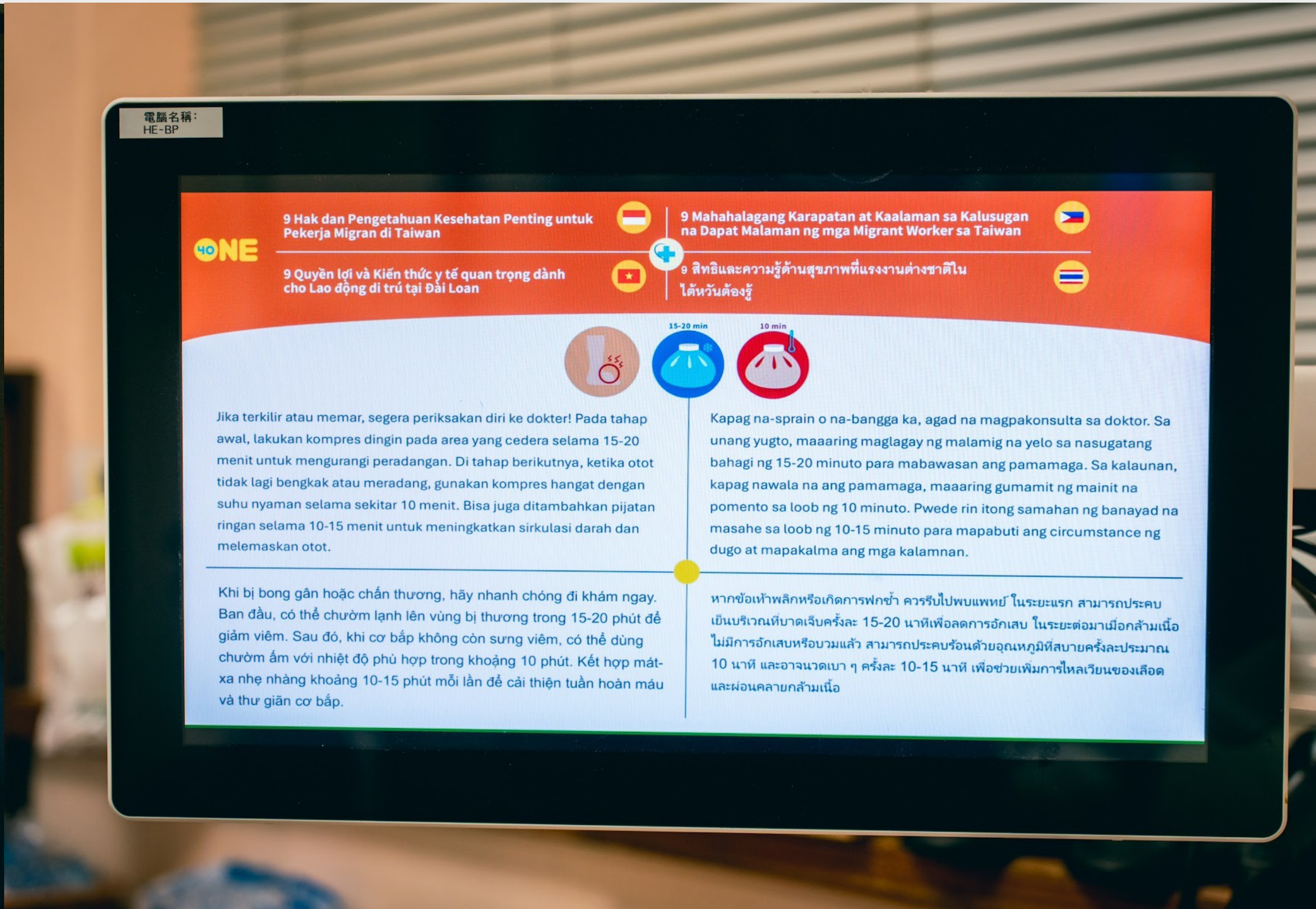


Dynamic input field reading unstructured user input and ask relevant follow ups



Auto-generated chief-compliant form summarizing relevant information to medical specialists and providing general feedback on one's situation



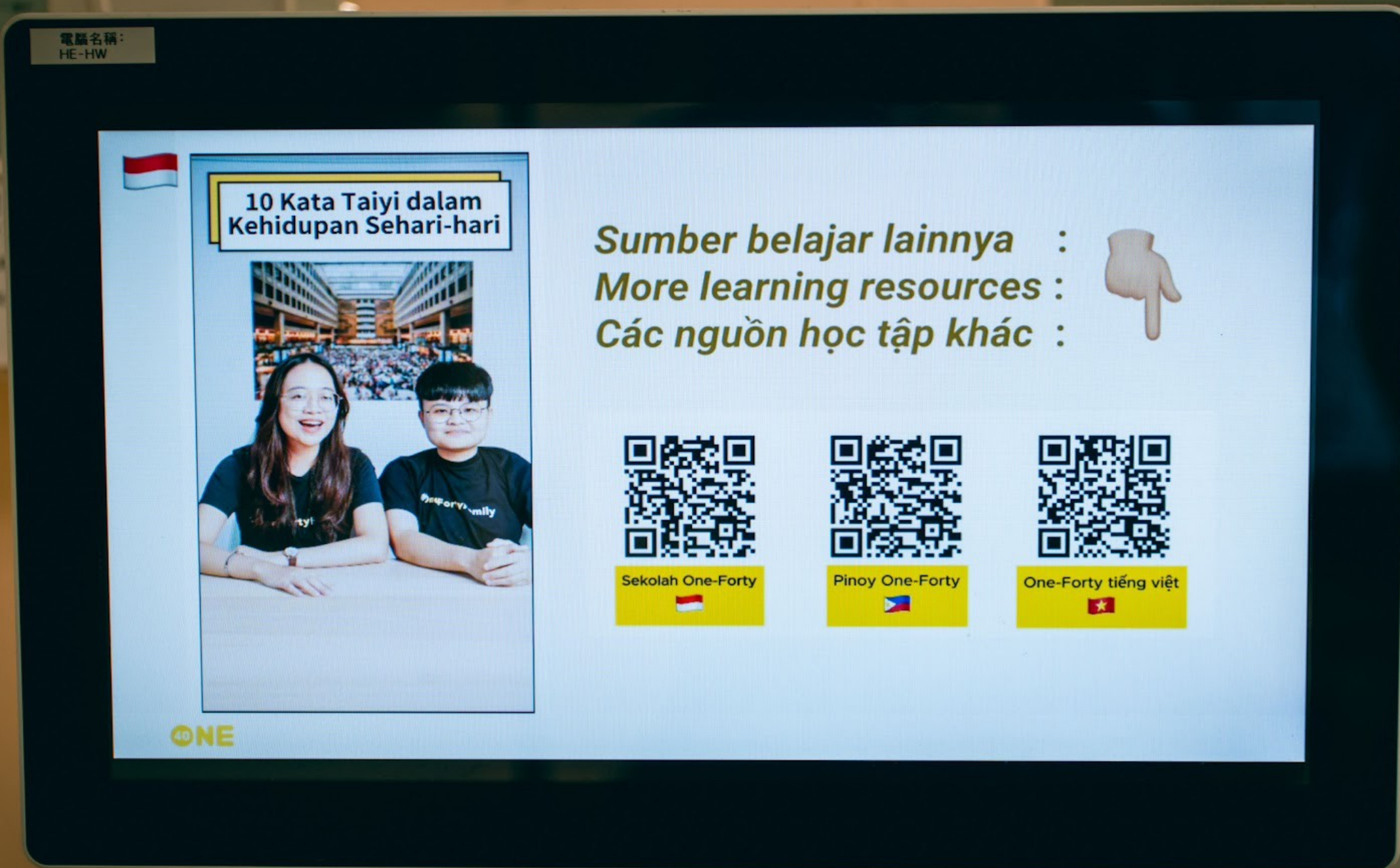


電腦名稱:
HE-BP

40 ONE

 9 Hak dan Pengetahuan Kesehatan Penting untuk Pekerja Migran di Taiwan
 9 Mahahalagang Karapatan at Kaalaman sa Kalusugan na Dapat Malaman ng mga Migrant Worker sa Taiwan
 9 สิทธิและความรู้ด้านสุขภาพที่แรงงานต่างชาติในไต้หวันควรรู้

<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="font-size: 8px; font-weight: bold;">15-20 min</div> </div> <p style="font-size: 10px;">Jika terkilir atau memar, segera periksakan diri ke dokter! Pada tahap awal, lakukan kompres dingin pada area yang cedera selama 15-20 menit untuk mengurangi peradangan. Di tahap berikutnya, ketika otot tidak lagi bengkak atau meradang, gunakan kompres hangat dengan suhu nyaman selama sekitar 10 menit. Bisa juga ditambahkan pijatan ringan selama 10-15 menit untuk meningkatkan sirkulasi darah dan melemaskan otot.</p> <p style="font-size: 10px;">Khi bị bong gân hoặc chấn thương, hãy nhanh chóng đi khám ngay. Ban đầu, có thể chườm lạnh lên vùng bị thương trong 15-20 phút để giảm viêm. Sau đó, khi cơ bắp không còn sưng viêm, có thể dùng chườm ấm với nhiệt độ phù hợp trong khoảng 10 phút. Kết hợp mát-xa nhẹ nhàng khoảng 10-15 phút mỗi lần để cải thiện tuần hoàn máu và thư giãn cơ bắp.</p>	<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="font-size: 8px; font-weight: bold;">10 min</div> </div> <p style="font-size: 10px;">Kapag na-sprain o na-bangga ka, agad na magpakonsulta sa doktor. Sa unang yugto, maaaring maglagay ng malamig na yelo sa nasugatang bahagi ng 15-20 minuto para mabawasan ang pamamaga. Sa kalaunan, kapag nawala na ang pamamaga, maaaring gumamit ng mainit na pomento sa loob ng 10 minuto. Pwede rin itong samahan ng banayad na masaha sa loob ng 10-15 minuto para mapabuti ang circumstance ng dugo at mapakalma ang mga kalamnan.</p> <p style="font-size: 10px;">หากข้อเท้าพลิกหรือเกิดการฟกช้ำ ควรรีบไปพบแพทย์ ในระยะแรก สามารถประคบเย็นบริเวณที่บาดเจ็บครั้งละ 15-20 นาทีเพื่อลดการอักเสบ ในระยะต่อมาเมื่อกล้ามเนื้อไม่มีการอักเสบหรือบวมแล้ว สามารถประคบร้อนด้วยอุณหภูมิที่สบายครั้งละประมาณ 10 นาที และอาจนวดเบา ๆ ครั้งละ 10-15 นาที เพื่อช่วยเพิ่มการไหลเวียนของเลือดและผ่อนคลายกล้ามเนื้อ</p>
--	--

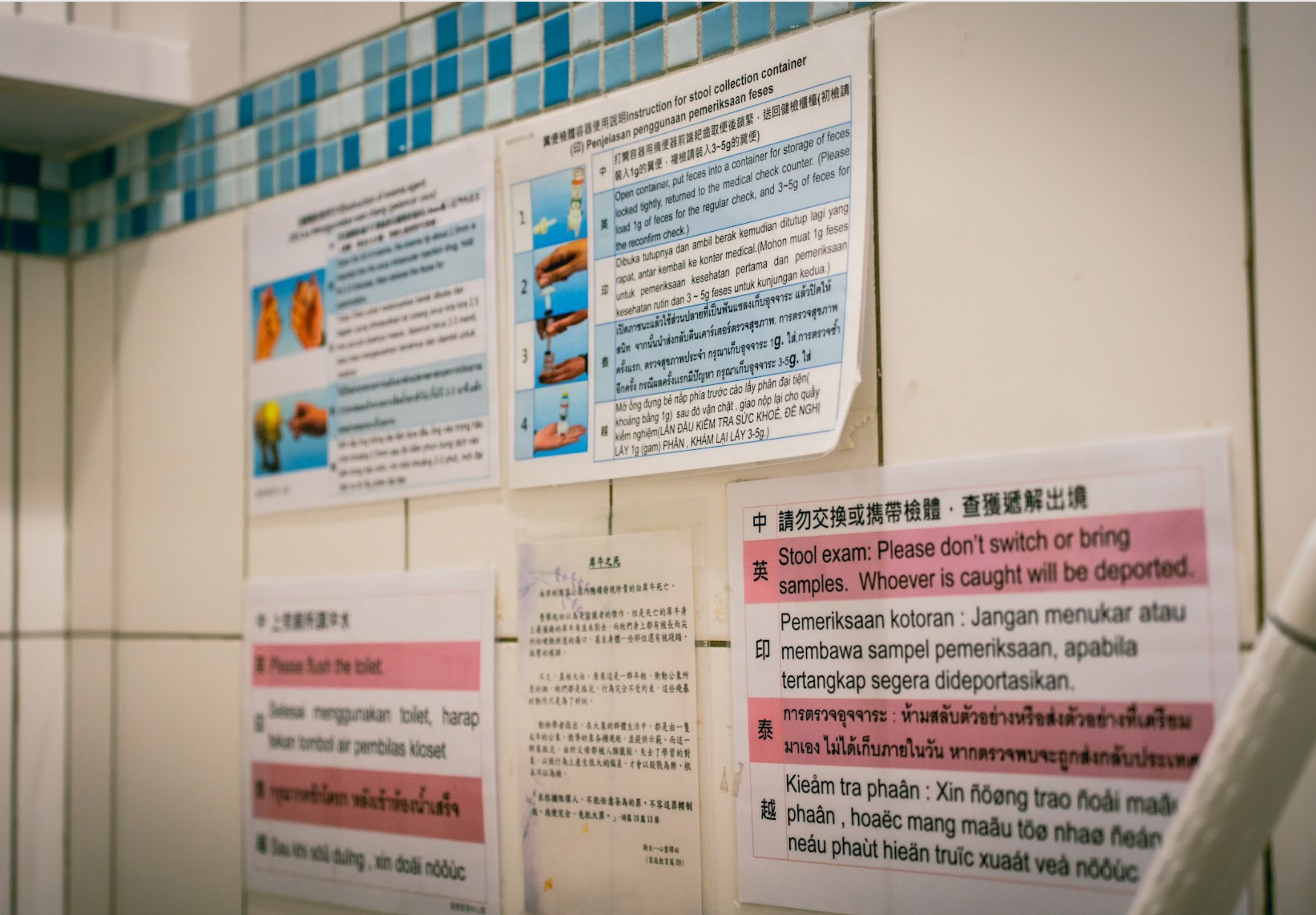


健檢部門常用語 - 四國語言對照

中文	菲律賓文	越南文	印尼文	泰文
來這裡	Lumapit po dito 鹿媽逼波低頭	Đến đây 電台	Ke sini 哥吸泥	มาตรงนี้ 馬的龍你
請使用置物櫃	Gamitin ang locker 嘎迷弟，安拉客	Mời dùng tủ khóa 沒用都換	Silakan gunakan loker 希拉乾，骨那乾，拉客	โปรดใช้ตู้ล็อกเกอร์ 不囉台，裁度洛哥
請脫鞋	Paki-tanggal ang sapatos 八旗單尬，安薩巴多斯	Mời tháo giày 沒拘鞋	Lepas Sepatu 樂巴士，設八度	โปรดถอดรองเท้า 不囉台嘸好
站上來	Tumayo dito 兔媽有地頭	Đứng lên 等連	Berdiri di sini 不敵力，迪士尼	ยืนขึ้น 任肯
不要動	Huwag gumalaw 虎蛙顧馬路	Không di chuyển 勘一軍	Jangan gerak 江安格拉	อย่าขยับ 牙卡牙布
看前方	Tumingin sa unahan 吐米妮，沙烏吶喊	Nhìn phía trước 您飛啾	Lihat ke depan 禮盒可得盤	มองไปข้างหน้า 忙擺康娜
有無配戴眼鏡	May suot ka bang salamin? 美蘇嚶卡綁沙拉咪	Bạn có đang đeo kính không? 搬鍋連溜更空	Apakah kamu pakai kacamata? 阿爸卡卡木，把該喀擦瑪塔	คุณใส่แว่นตาหรือเปล่า? 困塞人大陸不勞







雇主需求與參與期待與假設有差距，轉型發展更符合雇主彈性參與形式

因應大多雇主呈現工作長照兩頭燒，休息時間不足且彈性運用時間少，期待以彈性的方式獲取有用的知識、教材、教學內容等，能夠搭配自己有空的時候自由觀看學習。團隊發展友善雇主系列文章、微紀錄片、24封學習電子報，讓雇主理解如何促進友善相處



因為傳善獎支持，過去三年擴大了組織的外部合作網絡 強化政府部會與各產業企業合作，擴大共創影響力

團隊已開始與勞動部、文化部、國家災防中心等相關部會展開合作，共同促進友善長照家庭的長期目標，更與各企業展開深度合作，包含全台醫療院所、全家便利商店、富邦銀行、南山人壽、永耕長照機構、跨國 INGO 展開合作

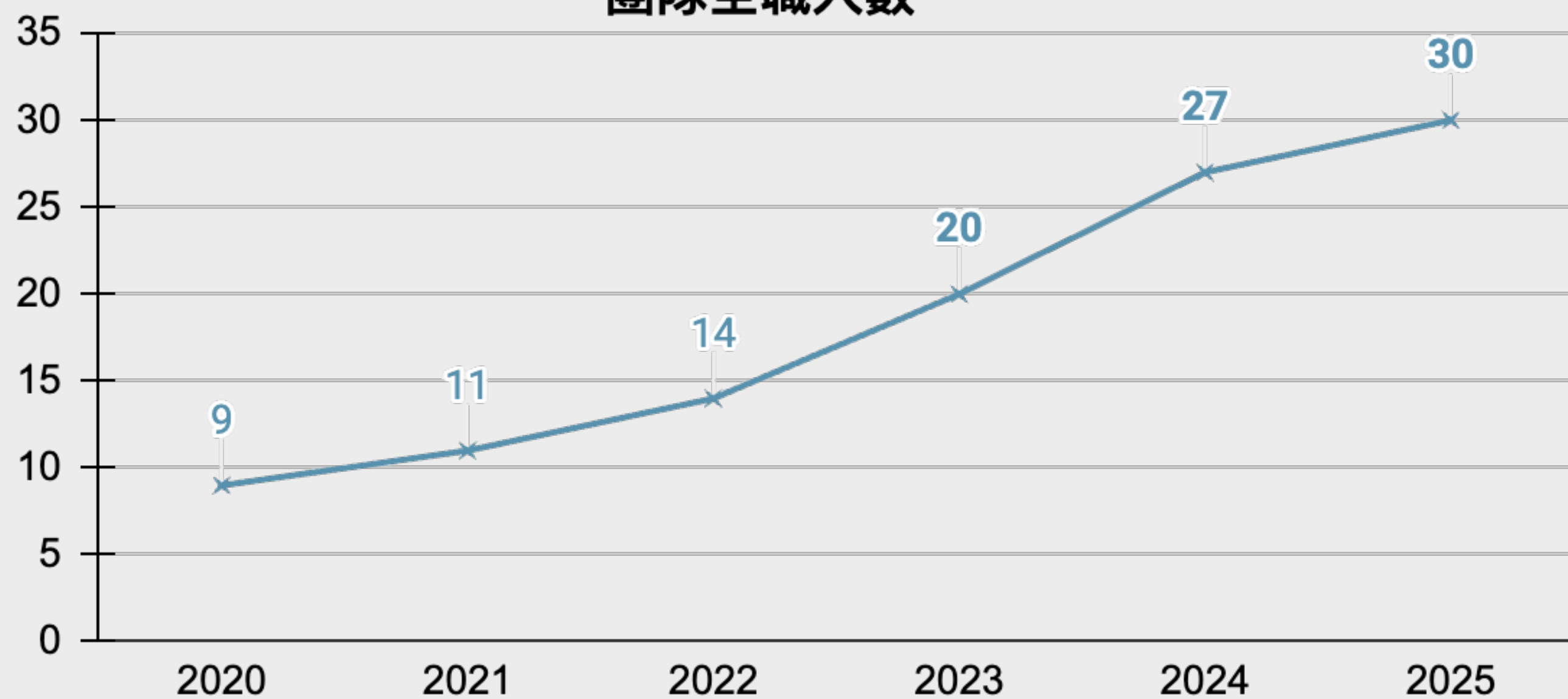




團隊穩健成長，長期人才培養，多元募款形式成長，優化方法論與知識管理

團隊夥伴人數隨著計畫進展持續擴展，其中有超過兩成備有東南亞語言能力，以深入各國籍移工社群，第一線了解需求同時增進互動。持續開展多元的財務資源取得方式，包含小額募款、企業贊助與服務、政府補助等，透過傳善獎的團隊能力賦能，也讓各部門同仁增加資源取得專業，持續往穩健組織邁進。

團隊全職人數



逐年累積計算	2023.01-2023.12	2023.01-2024.12	2023.01-2025.12	總累積比例
會計別	金額(元)	金額(元)	金額(元)	
科目	金額(元)	金額(元)	金額(元)	總累積比例
人事費	1,836,000	3,672,000	5,355,000	42.01%
業務費	737,000	1,474,000	3,049,600	23.93%
行政管理費	152,000	304,000	456,000	3.58%
廣宣費	550,000	1,100,000	1,650,000	12.95%
研究發展	50,000	100,000	150,000	1.18%
設備/租金	0	0	0	0.00%
勞務費	80,000	160,000	300,000	2.35%
印刷費	595,000	1,190,000	1,785,000	14.00%
其他	0	0	0	0.00%
小計	4,000,000	8,000,000	12,745,600	100.00%

一、提升團隊的專業能力與信心

在準備與參與評選的過程中，團隊重新盤點自身的服務模式、學習如何清楚說明我們的工作價值，也透過顧問和訪視委員的回饋，看見自身的優勢與可再精進之處。這不僅強化了同仁的專業能力，也讓團隊更確信自身投入的方向具有公共價值。

二、促進服務內容與方法的創新

這三年間，促使團隊重新思考如何將既有服務轉化為更具影響力與可複製性的方案，進一步嘗試新的服務形式與跨領域合作方式，為未來的服務發展帶來更多可能性。

三、串連更多跨界資源與合作夥伴

透過傳善的曝光與交流，團隊有機會與更多企業、基金會、學界及其他非營利組織建立連結，開啟後續合作討論，讓原本有限的資源得以被放大使用，形成更具支持性的合作網絡。

四、讓更多台灣民眾認識議題與組織

傳善的資源鼓勵團隊接觸更多的社會大眾，而這三年帶來的媒體報導與公共關注，讓更多台灣大眾第一次認識團隊與移工議題，也更理解外籍看護和雇主的處境與需求，進一步提升社會的理解與討論。

五、增加組織的公信力與對外溝通能量

能夠得到傳善獎項的肯定，成為組織與利害關係人溝通的重要基礎，無論在對外說明、募資或倡議時，都能更清楚地傳達 One-Forty 的專業性與長期投入的價值，也促成了更多的合作機會。

給未來的申請組織建議

- 一、快速測試驗證與修正優化
- 二、不執著於預設作法，重視解決問題
- 三、連結夥伴組織，讓影響力產生綜效
- 四、紮實累積方法論與知識管理