

致理科技大學

文字／陳玉鳳 圖片提供／致理科技大學

從陪診起步，連結世代共築高齡新生活



面對人口快速老化帶來的各種挑戰，長者在健康、陪伴與社會參與上的需求愈來愈迫切，致理科技大學因此致力推動「3R（USRXCSRXPSR）建構超高齡社會互助心價值」計畫（3R分別為大學、企業及個人的社會責任）。這項由學生發想的行動，從銀髮就醫陪伴服務出發，逐步擴展為串聯志工、企業與社區的互助生態系。

這項行動的起源，來自一名學生的家庭經驗。致理科大副校長楊雅棠回憶：「有位學生家人生病，他每天既要上課又要照顧家人，便希望如果有人能幫忙陪伴就醫，負擔就能減輕。」

於是，楊雅棠與學生將這個構想化為畢業專題，並參加勞動部舉辦的「青銀交流 世代共融」全國競賽，獲得第二名。這個名為「銀髮就醫陪伴服務平臺」的提案，不僅讓學生看見創新可能，也成為致理科大USR（大學社會責任）計畫的開端。

銀保母上線，打造在地信任服務

學校隨後結合教育部高教深耕與USR萌芽計畫的資源，

將平臺建構為橘色產業服務的一環。所謂橘色產業，強調情感、溫度、人情味與方便性，旨在設計出真正貼近銀髮族需求的產品與服務。

為了將這套服務落實於社區，團隊需要一個能真實反映銀髮族需求的試驗場域。致理科大位於新北市板橋區，且人口有老化之趨勢，因此團隊選擇此處作為實驗基地，打造「銀髮就醫陪伴媒合系統」。目前平臺每日平均接案約二十件，常態投入的志工人數已達二百餘人。

楊雅棠笑談道：「每天早上八點多電話就響個不停，阿公阿嬤會打來預約陪診，志工再依地區就近出勤。」她指出，團隊在初期曾嘗試以APP進行媒合，但考慮到長者多偏好電話與LINE，因此改採雙軌並行的方式，「這樣他們最習慣，也最安心。」

為了確保陪伴品質，學校為志工設計完整的培訓流程，包括就醫流程導覽、老人心理學、常見疾病認識與CPR急救訓練等課程，並規定完成兩次實習後才能正式上線。

完成培訓後，這些志工將以「iCare 銀保母」的身分上線服務，他們必須遵守「不進家門、不辦私事」的原則，以維護安全與界線。楊雅棠強調：「這是一份有溫度的工作，我們希望志工能認同理念，用專業與尊重陪伴長者。」

透過學校與志工的合作與努力，目前已建立起區域性的支

援網路，其中，地方里長也是推動關鍵，透過里辦公室協助媒合、建立信任，使長者願意接受陪伴服務。此外，致理科大的招牌也讓他們安心，「我們的志工一報上名號，阿公阿嬤馬上就放心了。」





青銀互動，教育連結社會創新

就醫陪伴只是起點，致理科大接著思考如何提升學生的參與度，於是誕生了第二階段「青銀微社群」，讓學生走入社區，與長者共學互動，從課堂延伸到生活場域。

學生透過共學觀察長者需求，再運用專業知識設計服務創新方案。例如，有學生研發「防走失鞋墊」，可即時定位長者動向，並成功申請專利。

楊雅棠指出：「因為時間有限，學生不一定能親自陪伴長者就醫，但能用其他方式服務長者，運用所學設計新的服務，這是教育的價值所在。」

為了讓學習更具系統性，學校進一步成立「橘色產業服務USR學分學程」，整合企管、財金、行管等系所，課程內容涵蓋健康促進、AI應用、商業模式設計與高齡服務經營等，讓學生具備跨域整合與社會創業能力。

進一步地，團隊更將服務從「被動陪伴」轉為「主動互助」，發展出「生活互助」新模式。計畫鎖定退休但仍健康的長者，培訓他們成為「銀髮職人」，延續過往專業與興趣，在社區中提供服務與指導。

「有人會水電、有人會手作、有人教英文，我們希望讓他們專長繼續被看見。」楊雅棠說明，這樣的設計讓長者從被照顧者變成助人者，不僅延續自我價值，也獲得微收入與

心理成就感。

「我們做的是社區的共榮，而不是單向照顧。」她補充道，「這也是3R精神中最關鍵的一環——USR連結CSR，再由PSR（個人社會）責任支撐，形成真正的社會互助生態。」

共創永續未來，從在地複製到全國

經過近十年耕耘，致理科大的3R計畫已形成完整的社會創新循環。楊雅棠解釋，團隊以「就醫陪伴」作為公益核心，「樂活共學」開發教案與課程創造金流，再以「生活互助」培育人力、擴大服務範圍。「我們的目標是三年內成立社會企業，讓這套系統可以自我運作，學生也能成為經營團隊的一部分。」

同時，計畫更結合中小企業CSR能量。團隊邀請在地水電行與社區商家合作，媒合退休師傅為獨居長者維修生活設施，讓企業參與成為社會責任實踐的一環。

「大企業容易做CSR，因為有豐富資金及人力，但中小企業資源有限。我們的平臺能讓他們更輕鬆地參與公益。」透過這樣的串聯，企業、學校與民眾之間產生互補循環，也讓CSR真正融入地方生活。

更令人期待的是，致理科大已開始複製這套經驗。桃園

龜山區區長主動洽談導入，團隊正協助當地建立陪伴系統，並計畫發展連鎖服務機制。未來透過智慧媒合平臺，將能像Uber一樣，自動匹配長者需求與志工所在區域，讓每個社區都能成為高齡互助節點。

楊雅棠強調：「我們不僅提供照顧，更是在建構一個互助的生態，當長者在助人的過程中感受到被需要，這個社會才算真正健康。讓我們一起做好事，銀髮有好侍！」

