

# 長青研究發展通訊 第二十二期

發行單位：高雄市政府社會局長青綜合服務中心 發行人：蕭誠佑  
委辦單位：高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系 總編輯：陳武宗  
網址：<http://w4.kcg.gov.tw/~seniorww/oldresearch/index1.htm> 主編：林東龍  
研究中心地址：高雄市四維二路 51 號 7F 電話：(07)7250834、7710055 轉 3321  
電子郵件信箱：dr911@yam.com



## 「佈點連線成網—建構多元與整合的老人社區照顧網絡」

### 願景工作坊成果報告

#### 壹、計畫內容

##### 一、指導單位

內政部、高雄市政府社會局、高雄市政府衛生局

##### 二、主辦單位

財團法人濟興長青基金會、高雄市政府社會局長青綜合服務中心委託高雄醫學大學辦理老人研究發展中心

##### 三、協辦單位

高雄市聖功醫院、天主教社會慈善福利基金會(善導社服中心)

##### 四、活動時間

共辦理二場工作坊和一場焦點團體。第一場次(工作坊)94年7月16日、第二場次(工作坊)94年8月19日、第三場次(焦點團體)94年9月29日。

##### 五、活動地點

第一場次於財團法人天主教聖功醫院、第二場次於高雄市政府社會局長青綜合服務中心八樓會議廳、第三場次於財團法人天主教社會慈善福利基金會。

##### 六、參加對象

邀請高雄市老人福利服務相關機構、教會、廟宇，以及社區發展協會等潛在之社區組織資源。第一場次共邀請 574

所社區組織(含高雄市左營區、楠梓區、三民區、苓雅區等四個行政區，以及高雄縣、屏東縣各一百個社區組織)，第二場次邀請 215 所社區組織(含高雄市鼓山區、旗津區、小港區、前金區、前鎮區、鹽埕區、新興區等七個行政區)，第三場次邀請 9 所天主教會組織。

#### 貳、執行具體成果

##### 一、工作坊部分

第一場次工作坊參與人數為 62 名，第二場次工作坊參與人數為 19 名。茲針對與會人士所提該機構運作現況和面臨的困境整理摘要如下：

##### 1. 社區資源的活化—如何進行社區佈點？

###### a. 社區民眾認知問題

包括社區民眾是否瞭解長期照護的對象和服務內容、是否認同應由『在地人照顧在地人』，以及是否認同社區內設置老人社服機構或服務據點等問題。

###### b. 人力問題

包括志工專業能力的限制、公部門扮

演何種角色、照顧人力替換率過高，以及志願服務人力銀行可行性等問題。

### c. 財源與硬體空間問題

包括社區組織如社區發展協會彼此之間惡性競爭，資源未充分整合，以及既有社區硬體空間（如里活動中心）如何再利用等問題。

## 2. 轉介系統建立—如何連線成網？

### a. 中心化的個案管理與轉介服務 V.S. 去中心化的個案管理與轉介服務

由長照中心統籌擔任個案管理與轉介服務，或是以分散於各公私立機構中個案管理專業人員為中心，藉由自己熟悉和信任的轉介網絡，進行個案管理與轉介服務。

### b. 公共衛生護士之角色

各地區衛生所的護士對於社區需求與資源應最為清楚瞭解，其在未來長期照顧能否扮演個案管理者角色，甚至與各縣市長照中心進行個案共管。

## 3. 照顧提供模式與需求的契合—如何符合在地需要？

包括需求評估工具的一致性、「評估需求（管理者）」與「實際需求（案主）」的落差（3：7 的機構式與居家/社區式的服務提供比率是否適用）、區域資源與需求的差異性，以及照顧文化的多元性（主流照顧模式對在地照顧文化的可能之衝擊）等問題。

## 二、焦點團體部分

焦點團體參與人員共 13 名。茲針對與會人士所提該機構運作現況和面臨的困境整理摘要如下：

### 1. 現況

#### a. 機構探訪問安

定期至安養機構進行探訪，使老人感

受社會關懷。

#### b. 文康休閒活動

設計文康休閒活動與安養機構老人同樂，延緩老人老化與退縮性行為的產生。

## 2. 問題

### a. 人力不足

包括專業規劃人力不足（協助機構規劃服務方案與資源評估和連結）、專職管理人力不足（協助專業人力維護老人安全與處理庶務工作），以及志願服務人力不足（協助專業人力提供照顧與關懷服務）

### b. 經費不足

包括社會與會眾捐助金額有限、公部門補助太少，未依據各機構服務狀況進行補助，僅提供固定金額。同時，存在經費是否能持續提供的疑慮。

### c. 公部門功能不彰

僅宣導或監督，欠缺長期實質資源挹注。

### d. 對推行老人照顧工作認知不足

雖然教會普遍已有參與社區照顧工作之意識，但又不知道該如何篩選照顧對象，擔心提供服務後教會無能力承擔管理問題。

### e. 老人服務資源整合問題

教會團體其實有很多閒置或可充分運用的物理空間，但因欠缺財源與規劃能力而無法有效發揮。因此，在永續經營的理念下，應思考專業團隊怎麼進入，財源怎麼穩定，服務對象怎麼區隔等問題。

## 參、檢討與建議

根據上述主要發現，提出以下幾點建議，供各界參用。

### 一、政府應持續推廣在地老化之觀念

社區居民對於在地老化觀念與社區照顧服務優點尚未充分瞭解，以致於對社區投入老人照顧工作仍存在疑慮。不僅招募老人服務之志願服務人力出現困難，每當要在社區中成立服務老人據點或機構更遭遇社區居民抗爭。因此，政府應更積極推廣社區照顧與在地老化等理念，使社區居民瞭解該理念落實對於老人照顧之優點。

## 二、積極籌設社區照顧據點與社區培力工作

設立可近的服務據點和提供及時的服務，是完善長期照顧制度的重要根基。事實上，社區中潛存可以提供老人社區照顧之資源，僅受限於專業工作方法的欠缺而對於老人照顧工作存在恐懼。因此，如何藉由專業團隊的輔導，使社區逐漸發展出服務方案規劃與執行的自主能力，是產官學界應深思的問題。

## 三、妥善規劃老人人力資源之再運用

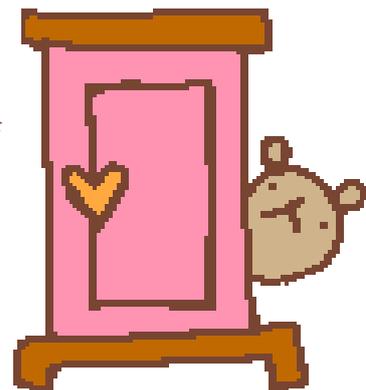
以老人服務老人的服務模式，不僅可以使失能老人獲得更貼近其想法與同理的服務，亦使健康老人從服務中獲得成就感和減緩失能與依賴的情形。對社會整體發展而言，更能減少社會成本付出。因此，為因應高齡化社會之來臨，妥善規劃老人人力資源運用策略，建構老人人力銀行、志願工作體系及社會特殊才能老人之運用有其必要性。

## 四、社區非營利組織資源整合

社區組織各自擁有不同種類資源，如何促進彼此之間資源聯結，由對立的本位主義轉變成雙贏的合作關係，是值得探究的議題。如何在提供貼心與完善老人服務的共同理念下進而服務提供，是未來社區組織間應積極合作的方向。

## 五、因地制宜的社區照顧服務提供模式

各縣市、各區域其照顧資源與需求存在差異，是否適合以一套全國標準的服務提供模式加諸於各行政區域是必須深思的問題。客觀上失能老人的存在，必非就代表著實際上的服務需求。甚至，台灣目前對長期照顧服務提供所遵循 3:7 的機構式與居家/社區式的服務提供比率是否適用，應有更精確的需求評估作為基礎。



## 肆、未來展望

本工作坊主要目的在於鼓勵且匯集民間部門表達他們參與社區照顧服務方案之意願、經驗、期待，以及面臨問題，進而擴大民間政策參與機會，共同為建構高雄市老人社區照顧網絡之方向凝聚共識。事實上，從本次工作坊參與機構所提意見來看，已有不少社區組織具有推行社區照顧的意識，且擁有進行服務提供所需空間資源，但因對於服務方案規劃與執行能力較為缺乏，甚至成為進一步提供服務的心理障礙。

因此，如何做好社區組織培力工作，讓社區組織發展出方案規劃與評估的執行能力，且能依據所處社區之特性、服務對象，以及擁有之資源等層面的考量，循序漸進的擴展服務方案，避免因一開始對照顧服務內容認知不足或於提供服務受挫後而不願意投入老人社區照顧之情形，是未來政府部門與學界應共同努力的方向。

其次，公部門於推動設立社區照顧據點時，應重視各服務據點提供服務與投入資源的特殊性，給予適當且足夠的經濟補助。不應對社區組織存在不切實際的期待，特別是現今多數社區組織尚未具有足夠提供服務能力之際，是需要公部門給予實質上的鼓勵與資助。

最後，政府雖已如火如荼著手規劃我國長期照顧之際，也應考量制度設計應具備彈性，藉以因應不同社區之需求與既存資源的差異性。如何兼顧效率成本與人性服務化之提供，貼近社區中老人的實際需求，是需要更多的民間參與發聲和政策規劃的機會。