

91 年度小型研究報導

高雄市社區老人福利服務需求之回應

高雄市老人福利研究發展諮詢委員會 黃姝文、張江清整理

本計畫是透過高雄市四座轉型的多功能老人活動中心，共同規劃「長輩談社會」之社區座談會，來蒐集高雄市老年人對影響他們生活之政策決策的看法，其研究目的有三：一、瞭解高市不同社區的老人福利服務需求與問題現況。二、協助長輩表達需求，關心社區或公共議題，並激勵長輩看重對政策決策的影響力。三、建議公私部門未來提供不同老人族群服務時的策略方向。本研究不同於以往採量化問卷研究，及傳統座談會無雙向溝通的缺點，而以開放空間技術、腦力激盪座談會法、資料分析法等質性研究法為主，輔以受訪者基本資料分析，來探討老人福利服務需求現況。

研究結果歸納出，老人的福利需求項目有九項，依次為「醫療保健需求」、「經濟安全需求」、「社會參與需求」、「環境品質需求」、「敬老優待需求」、「安置頤養需求」、「社區照顧需求」、「安寧照顧需求」、「安葬規定事宜」等九大需求。

根據研究資料，透過諮詢委員會議討論，對未來老人政策規劃有如下的建議：

一、老人福利需求之因應

相對應於長輩對老人相關福利的需求，中央、地方、民間團體及長青中心有哪些尚要努力的呢？依據由健康老人至逐漸失能，所逐步產生的需求，來做一對應。□表已執行的政策但需再加強，□表尚未執行的政策。①表急迫性，②表發展性，③表例行性。（詳見表一）

二、長青中心與轉型多功能老人活動中心未來服務策略

(一) 加強老人福利資源宣導

長輩很多需求的提出在於不清楚有相關資源可使用，讓長輩誤以為政府沒有提供，如：醫療衛教方面的需求、中低收入戶補助標準、假牙裝置標準、榮民安養規定及在宅

服務的資訊，都需再加強訊息的流通管道。其實政府已積極考量老年人的各項需求，長青與轉型多功能老人活動中心亦已規劃與提供相當多的福利服務，但若未能讓長輩接受訊息以知情，是以為政府缺乏政策方針，忽略老人經濟安全、醫療保健、安置頤養、社區照顧等方面的權益，未能有效監督與管理老人福利相關機構。因此，如何加強資源的宣導及使用，是當務之急。

(二) 強化服務提供者的角色

長青中心及各活動中心都是老人福利第一線服務提供者的角色，因此有些需求的層級雖屬中央，如介護保險、國民年金及生死合險的規劃，但各中心仍應對有疑問的長輩負起說明之責，說明中央如何規劃、由誰負責，讓長輩滿足知的權利。需再加強落實的服務有：「高齡人力的運用」、「加強長輩自助觀念」、「建立社區互助系統」、「提供青少年休閒場所」、「落實家庭教育專職機構功能」、「獨居老人服務」、及「在宅服務的加強執行與宣導」。在「榮譽乘車採刷卡制」、「復辦南北長青專車」上，長青也該將此意見傳達上級，或撰寫報告向上級反應。而「組織團隊旁聽議會質詢」是一可行做法，可訂定日期依行政區分批帶長輩前往議會，再安排媒體，命名為某區老人參政，以落實老人關心政治之意。

(三) 落實基層社工專業之資源整合能力

1. 建立資訊流通的管道

座談會中很多長輩提出的需求，中心內的社工師就可負起解答之責，不需上達市府或天聽；但中心內社工師礙於人力或其它因素，無法統整不同領域的資源，如衛生局、健保局或民政局，因此長青中心若能將相關老人福利資訊 E-MAIL 到各活動中心網站，而社工員定期收集資訊，張貼公告讓長輩知道，也

能隨時解答長輩疑惑，如此才是真正便民及重視老人福利權益。

2. 推動方案合作的策略

各個活動中心皆只配置一名社工人員，在人力的運用上顯得抓襟見肘，而社工人員因工作挫折而產生的能量耗損，工作倦怠，皆會造成服務品質下降。因此

希望與長青中心一起努力的是，多規劃跨機構的合作方案，除共享、結合相關服務資源外，並透過在職訓練、各中心觀摩學習等方式，激勵與扶持基層社工人員，幫助社工人力自我成長，使其在服務品質上不斷精益求精。

表一 各相關單位之因應老人福利需求對應表

| 建議所屬層級 | | 中央 | 地方 | 民間團體 | 長青中心 |
|------------|----------------|----|----|------|------|
| 醫療保健 | 醫療衛教宣導 | | 3 | 3 | 3 |
| | 醫院互通檢驗結果 | 1 | 1 | | |
| | 加強慢性病處方簽施行 | | 3 | | |
| | 監督醫療資源濫用 | 1 | 1 | | |
| | 嚴格藥品管制 | 3 | | | |
| | 建立醫療衛生福利資訊管道 | | 2 | 2 | 2 |
| 經濟安全 | 敬老津貼 | 1 | | | |
| | 修正排富條款 | 1 | | | |
| | 修正勞保折抵 | 1 | | | |
| | 到府服務辦理 | | 3 | 3 | |
| | 津貼另做他用 | 2 | | | |
| | 人身安全宣導 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 優惠利率之調整 | 1 | 1 | | |
| | 榮民眷屬晚年經濟之照顧 | 2 | 2 | 2 | |
| | 安療照顧費用之補助 | | 3 | | 3 |
| | 宣導中低收入戶津貼之補助標準 | | 3 | 3 | 3 |
| | 規劃介護保險制度 | 2 | 2 | | 2 |
| 推行國民年金制度 | 2 | 2 | | 2 | |
| 提倡老人生死合險 | 3 | 3 | | 3 | |
| 財產信託之推行 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 社會參與 | 高齡人力運用 | | 3 | 3 | 3 |
| | 加強長輩自助觀念 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 建立社區互助系統 | | 3 | 3 | 3 |
| | 組織銀髮團隊旁聽議會質詢 | | 2 | 2 | 2 |
| 環境品質 | 鄰里 | 2 | 2 | | |
| | 提昇里長素質(里長官派) | | 3 | | |
| | 召開里民大會 | | 3 | 3 | |
| | 維護公園休閒環境 | | 3 | 3 | |
| | 社區安全之防治 | | 3 | 3 | |
| | 衛生 | | 3 | | |
| | 登革熱防治不應擾民 | | 3 | 3 | |
| | 加強大樓水溝清掃 | | 3 | 3 | |
| | 家庭 | | 3 | 3 | 3 |
| | 提供青少年休閒場所 | | 2 | | 2 |
| | 落實家庭教育專責機構功能 | | 2 | | |
| 學校教育省思改革 | 2 | 2 | | | |
| 空氣水質改善 | 1 | 1 | | | |
| 公共 | | 3 | | | |
| 改善左中停車場荒置 | | 3 | | | |
| 建設 | | 3 | | | |
| 取締人行道佔用 | | 2 | | | |
| 懲戒媒體不實報導 | 2 | 2 | | | |
| 老人連署寫信大陸高層 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 敬老優待 | 榮譽乘車證採刷卡制 | 2 | 2 | | 2 |
| | 復辦南北長青專車 | | 2 | | 2 |
| | 宣導假牙裝置標準 | | 3 | 3 | 3 |
| 安置頤養 | 宣導榮民安養規定 | | 3 | 3 | 3 |
| | 安療養院品質控管 | | 1 | 1 | 1 |
| | 補助乙等之安養院提昇品質 | | 3 | 3 | 3 |
| | 公開安療養院評鑑結果 | | | | |
| 社區照顧 | 宣導居家照顧 | | 3 | 3 | 3 |
| | 加強看護訓練 | | 2 | 2 | 2 |
| | 宣導日間照顧 | | 3 | 3 | 3 |
| | 宣導失智照顧 | | 3 | 3 | 3 |
| | 宣導喘息服務 | | 3 | 3 | 3 |
| | 獨居老人送餐服務 | 2 | 2 | | |
| | 獨居老人緊急連線系統補助 | 2 | 2 | | |
| 安葬規定 | 宣導安葬法規事宜 | | 3 | 3 | |
| | 安樂死法令制定 | 2 | 2 | | |

(四)增設長輩意見提供的管道

為持續了解老人需求，在活動中心可不定期舉辦座談會，但也應增設意見箱，讓長輩可隨時反應意見。最重要是當長輩意見提出時要給予回應，若社工人員不知如何回應，即要懂得轉介，或將收集的意見、問題，由各中心的社工師分工查詢，再整合回應，如此意見箱才不致流於虛設。也可學習「日本福利監察員」的方式，聘請長輩擔任監察員，監督老人服務推動的情形與成效，並提出建言。此外，各中心每半年亦可再做一次問卷調查，了解長輩對執行效果的滿意度。

這也是促使老人對自己生活事務的關心，如同 Cox 和 Parsons (1996) 所提的權能激發取向實務，其強調自助與互助的原則。老年人被視為有能力的潛在協助者，他們有自己的優勢，以及對自己問題有專業知識(趙善如, 2001)。社工人員的責任在於增強老人的自信心，學習分享專業知識，促進老年人問題解決的能力，如此一來，社工人員與老年案主皆能獲得成就感，打破原先之無力感。

(五)老人福利 Q&A 手冊的製作

在座談會中長輩提出的問題，及各業務單位所做的回應，加以加以整理成一老人福利 Q&A 手冊，提供給各活動中心，讓社工人員能解答其它長輩的相關問題需求。