

## 高雄市老人保護個案之資源網絡研究

高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系 黃志忠助理教授

老人保護個案資源網絡之建構必須要涵蓋老人保護網絡本身的組織架構，以及各有關機構的參與、功能與角色，並應涵蓋政府和民間機構，方能使老人保護工作真正落實運作，如能將老人保護工作與相關社政、衛政、警政、司法及民政部門之資源整合，其效果更易落實。建構老人保護個案資源網絡亦為明確顯示老人保護流程，從老人保護接案開始，以致於個案管理與處理而至結案整個流程，亦為明確規劃，以發揮老人保護工作的實務效益，進而建議未來建立福利服務網絡與制訂相關之政策及制度來達成保護案主之生命及增進案主之生活的目標。據此，本研究之具體目的如下：

- 一、分析老人保護個案之受保護原因與類型，以提出個案資源網絡與老人受虐問題關連性之立論根據。
- 二、藉由瞭解老人保護服務專業人員與接受者之實際需求與感受，以作為保護服務資源網絡建構內容與範圍之思考方向。
- 三、確立與檢討公私部門之社政、衛政、警政、司法及民政部門之角色定位與服務內涵，以增加老人保護個案資源網絡內服務之周延性與整合性。
- 四、透過民間團體和老人福利機構參與的作業模式，建構老人保護個案資源網絡具體模式，使其與社區支援結合，使老人保護網絡更為周密及堅實。

而根據研究目的，提出四點研究發

現，分述如下：

- 一、老人保護個案問題類型與資源需求：個案類型大部分是屬於親子關係緊張、金錢問題、施虐者失業或有酒癮賭博問題、暴力行為、子女不願奉養或照顧問題；而正式資源網絡由警察單位提供公權力的保護與嚇阻功能、以長青中心為主的機構提供資訊與相關保護服務工作；在成為老人保護個案後，長青中心與民間協辦單位成為最主要的服務來源與資源網絡；大部分保護個案的非正式支持網絡不足、大多數老人在法令保障的不完整與服務資源的不夠周全的情況下，對於未來仍是感到茫然的。
- 二、老人保護專業工作人員之看法與建議：認為老人保護案件發生原因較多是施虐者本身問題；老人對於以自身力量來解決暴力問題，採取較悲觀之看法；認為施虐者一般有認知上的問題；多數老人以保護自己小孩的心態來看待這些事件；再加上老人本身不願有太多變動或遷移，因此多採消極作法以維持現有生活；在資源網絡建構上大都希望透過跨領域的科際合作方式，共同來解決老人保護個案服務工作複雜的本質。
- 三、老人保護資源網路模式各單位功能與執行上之問題：中央衛生主管機關對於施虐者處遇計劃的相關規範至今尚未出爐；各地老人保護專責機構受限於專業人力不足；員警對於家暴法的相關規定缺乏認知；法官對於家

庭暴力事件的本質，缺乏正確的認知；更重要的是，法院對保護令所核發的有效期間太短，無法充分保護被害人，使得受虐者在一段時間後仍得擔心受怕。

四、老人保護資源網路整合模式的困境：老人受虐個案在進行通報時常會受到質疑；資訊要能流通；團隊合作方式要建立：包括法院、醫院、警局、社福單位需以合作團隊方式運作，團隊合作需以老人為主體，以機構做配合，緊密聯繫各機構以避免服務上發生空隙。

在建議的部分，本研究的建議可由下列幾個重點來說明：

- 一、制度上的導引與規劃：從研究發現中顯示，警察單位是個案接觸最多的正式資源網路，因此未來鼓勵警察主動辦理老人保護案件，促使警察有意願協同社工員進行調查，並使其將保護工作納入日常勤務中。
- 二、加強保護服務網路各單位的教育訓練：教育訓練的內容也應力求具體可行，教育方法上也應力求方便與多元化。
- 三、以案家觀念取代案主焦點之資源網路處遇方式：以個案本身需求出發，更要能以生態系統的觀念以思考家庭成員之間的不良互動或個人問題所造成之衝突與情緒處理不當導致之暴力行為，避免家庭的失功能與施虐行為再發生的可能性。
- 四、加強社會教育與預防觀念之建立：從

基本之社會教育開始導正民眾對於家庭暴力受害者之認識與對於暴力行為之預防工作，將是極其重要而刻不容緩的議題。

- 五、訊息溝通管道的建立：資訊要能夠流通，必須注意到資訊必須單純性、一致性，流通時各專業間對其認可需要一致，才不會有阻礙發生。
- 六、資源網絡建構之原則：(1) 各單位組織要再分析社區內現有資源運用的情形；(2) 減低合作成本，避免造成服務整合的漏洞；(3) 網絡建構模式：依各單位之功能與資源量，建構服務所需的網絡形式與資源內涵；(4) 積極發展溝通工具及建立常態性的互動關係；(5) 信任關係的建立。
- 七、規劃納入家庭暴力防治體系之可能性：建議未來將有關家庭成員間之暴力行為之服務工作均由家庭暴力防治中心來統籌處理，分工與協調要以個案之性質與服務之內容而定。
- 九、未來連結資源的主要機制應以公部門之社政單位為主：確實地將服務資源與老人保護個案之需要有效結合。
- 十、強化老人保護資源網絡：建立一套完善的支援系統，加強橫向資源連結，開發新的社會資源和考量現有資源的實用性。