

規劃老人福利服務應知之要訣

高雄醫學大學 醫學社會學系兼任講師 陳政智

老人福利服務的中心哲學信念是每一個人都有權完成整個生命歷程，而且每一階段的生命都同等重要，應有相同的權利接受服務。這個信念源自於承認人的獨特性，所以不能將同一年紀的老人視為具有同樣的需求 (Monk, 1990)。這種個人主義原則是重要的，但提供服務時仍需要依循普遍的特點而訂定規則或目標，以便評估每位老人的需求。因此，對於老人要依其不同心理狀態提供不同的服務；但政策制訂的理念或設計的概念則必須有一定的準則以供參考。

White & Steinberg (1990) 所提出來說明為什麼老年人沒有發現或接受適當服務的一些理由，可以作為我們推展老人福利服務的參考：

1. 很多老年人及其家屬不知道還有非機構式的服務可供選擇。
2. 老年人或其家人沒有時間尋找更適合的服務，以增加選擇性。
3. 老年人老化或生病的過程中，很多問題都是頭一次遇到。
4. 老年人或其家人不知道到那裡尋找可以幫助他們的人或獲得可靠的資訊。
5. 很多人會向醫師、鄰居或其他人士查詢有關服務的資訊，可是這些人本身所知也是有限。
6. 大部分的老年人都不知道他們應享的服務權利或不知道服務的申請資格。
7. 老年人常抗拒或拒絕接受所提供之服務，即使面對困境仍然否認問題的存在。
8. 很多老年人害怕一旦求助，就會被送入院舍中。
9. 有需要的老年人或其照顧者不知道可

以在家中接受服務。

10. 老年人及其家人沒有心理準備和認識因年齡老邁需要一些特別的照顧。

從這些因素中，我們可以歸納出：資訊不足、老年人的心態及欠缺接受服務的管道等三個主要影響因素，也就是受到資源的可近性及可接受性所影響。因此，過於分散、可近性低、連續性不足、例行公式化、協調功能不足的服務，會影響服務輸送的成效及老年人與其家屬的使用意願。

此外，政策的推動要顧及本地的風土民情。我們在發展各種服務時，除了考量老人的身體功能與活動能力之外，還要了解老化與社會環境間的互動。因為社會所持有的種種價值和信念，對個人有著不可否認的力量，而這些價值和信念所形成的文化背景，會影響老年人與家庭運用服務的意願。例如：我們社會特有的價值是重和諧，因此老年人最怕變動，一動就不安，所謂「一動不如一靜」。此外，家族主義仍是中國社會的主流價值，父母照顧子女，然後子女長大成人自然必須照顧父母，這種相互依附是不可改變的法則。父母與子女之間絕對不允許「分離」的意識產生，分離意味著「反饋失敗」的不孝感、「養育失敗」的孽子感，以及家門不幸的羞辱感。另外，中國人講究保守、安定，努力安排一套熟悉系統，以親族的關係連結成熟網路，也以地理的親和，進行長久而穩定的交往，因此不喜歡改變家居生活 (張老師月刊編輯部, 1988)。因此，需要老人改變生活環境的服務型態，老年人的接受度比較低，如：機構照護、日間照護等。所以，在這些文化的壓力之下，

應以補充家庭照護功能的服務才是最佳的模式。

(本文摘自作者1998年發表於香港老年學報之內容)