

淺談社福機構整合性合作—建立老人福利資源

網絡之契機

黃志忠 高雄醫學大學醫學社會學系助理教授

社會福利工作者早在此專業形成的初始就已經思考著機構間整合的理念了。事實上，早期專業社會工作者——十九世紀末期的慈善組織會社的成員——的第一個使命就是在於促進整合各慈善組織去瞭解何謂「科學化的慈善事業」的目標（Gummer, 1991）。隨著社會問題的愈加複雜化且相互牽連，政策制定機關與機構管理者也逐漸面臨需以一種整合性且一致性的來提供服務的困難，而無法再以頭痛醫頭的治標性方式來應付。所謂的社福機構整合性合作，依照美國社會工作百科全書之定義：「機構間的整合性合作是指一群獨立機構協定為達成特定目標或可見之成果而共同工作，同時並保有其各自之自主性；在目標達成後，則會結束合作關係或轉換成其他形式的機構組織。

（Abramson & Rosenthal, 1995, p. 1479）Hasenfeld 與 English 所提出之定義則是：「機構間的整合性合作是發生在二個或二個以上機構間多樣性的互動，是設計來增進機構目標的達成。」推動社福機構從事機構間的整合性合作主要有四個因素（Weiner, 1994）：

第一、社福機構通常提供多重性的服務，因此增加其依賴其他社福機構的機會；
第二、有些社福機構逐漸的專業化迫使其案主必須與其他更多機構互動以取得互補性服務；
第三、特殊利益團體對於獨特性或專業性

服務的壓力，增加機構間整合性合作的困難度；

第四、一個社福機構環境上的改變通常會促使與其相關的其他機構也有所調整。

機構間的整合性合作之重要性大約可分為下列幾個重點說明：

（1）最重要的是機構間的整合性合作可提供案主範圍較廣的服務並能彌補服務間的障礙；

（2）透過服務的整合，社福機構可連結及提供案主一套更完善、更具整合性的綜合服務；

（3）機構間整合合作可協助社福機構在方案的設計上及執行上獲得更好且多元的建議與經驗分享；

（4）機構間的整合性合作能對某些重要的社會議題達成共識；

（5）機構間整合性合作可獲取更多可利用的社會資源，以提昇社福機構的社會支持與擴展其服務範圍；

（6）機構整合性合作可使社福機構獲取更多來自政府相關單位、社會大眾、以及傳以及傳播媒體的支持與重視。

機構間整合性合作的形式是以下列幾種機制出現，常見的有**資訊與轉介**、**個案管理**以及**單一窗口制度**（Merritt & Neugeboren, 1991）。資訊與轉介是一般最常見且重要的機構間合作，不但提供合作機構本身之方案資訊，更能有效提供轉介服務與查詢，以達成資源整合與連結之

功能。個案管理則是以提供一種綜合性服務模式來滿足案主複雜之需求，其中包含在機構內與機構間尋求適當資源，以及確認與監控整個服務流程直至結案。惟有透過機構間整合性合作方能使整個服務流程更加順暢且完善。而單一窗口制度更是機構間整合性合作的最終目標，其方式是以案主不論以何種形式進入此一系統，意謂其已進入整個服務體系之中。這不但可防止不適當的安置案主及重複浪費服務資源，更顯著的提昇執行上及經濟上的效率。

事實上，機構間整合性合作的中心議題就在於使用者與提供者之間的連結關係。一套整合性的電子通訊電腦系統將會是機構間整合性合作的最佳「粘著劑」，藉以連結各機構成為一個完整的服務體系。完善的整合性系統應有幾個條件：

(1) 合作機構之各自電腦系統必須要能連接上電子通訊網絡；

(2) 合作機構之各自電腦系統必須有一致的電腦作業標準與協議

(Weiner, 1991)。

就現今的電子科技水準而言，區域網路

(LAN, Local Area Networks) 及網際網路(Internet) 均能符合以上要求。然而，區域網路所涵蓋之範圍有限，而其軟硬體設備價格較高；因此可預見的，網際網路將會在未來機構間整合性合作扮演相當關鍵的角色。

雖然國內上網人口在民國八十八年底已超過三百萬人，而電子商務(e-commerce)的發展也是一日千里，幾乎已到了全民運動的境界；然而對於許多社福機構而言，網際網路雖非陌生，但其真正運用在社會福利服務發展上的功能為何，仍待進一步的研究與探討。但如果就機構間整合性合

作之需求來看，網際網路似乎有其發揮之處，提供社福機構突破機構間合作之瓶頸與連結之困難。從前段所提機構間的整合性合作之重要性來看，網際網路不但能有效連結資源、分享實務經驗以及達成機構間的共識，更能夠集結民間機構力量共同向政府相關單位爭取福利資源與政策制定。試想有怎樣的聯盟方式能比網路的連結來得更快速且更有力量？傳統上，社福機構並沒有思考到要以資訊系統來擴展其資源網絡，增進其服務整合，進而解決其資源不足之困境。在一個講求資源網絡整合的時代，如何連結將是一個重要的關鍵，而網際網路的骨幹正提供了一個最佳的解答。

然而，網際網路在社福機構整合性合作的運用仍有一些先決條件必須思考及克服的：

第一、軟硬體設備的完善：隨著科技技術的日新月異，電腦硬體設備的價格不斷下降，許多社福機構或多或少都有電腦設備。更重要的是，是否具有符合上網能力的硬體設備與軟體內容，才是決定社福機構應用網際網路的基本要素；

第二、專業人員的訓練與技術支援需要有組織且便於取得：社福機構中的社工專業人員對於網際網路的訓練與準備與否，將是決定網路運用成敗關鍵之處，當然科技技術人力的支援也決定了運用的深度與解決問題的能力之所在；

第三、網路的取得必須是有一致性的便利：在這樣的整合性合作的架構下，各個社福機構必須都具備有運用網際網路的能力與設備，更重要的是，各機構均能取得網路資源並在網路的架構中交換資源與分享經驗。

一個良好社會福利制度的落實需要依賴國家及民間資源的挹注與結合，方能可長可久；因此，如何對有限的社會福利資源進行開拓與整合，才能將資源做最經濟且有效的運用與發揮。社會福利服務的輸送一方面要透過「分工」，由不同的機構提供不同的服務，另一方面則要透過「合作」來共同完成整體性的服務，「整合」則是福利資源的系統化與網絡化。在邁入資訊社會的今天，吾人所應思考的，不再是如何將資訊科技做的更新更快，而是如何將之應用在最能發揮且最需要的地方。寄望本短文能帶動此領域之研究與開發，能為社會福利服務開創更永續且完整的發展。

在每一個日子裏過的平安快樂。