

給自己三個掌聲、讓感動激盪生命

陳政智 高雄醫學大學醫社系助理教授

我很喜歡推薦熟識的人到長青中心參觀，因為這是高雄人的驕傲。不論是它的硬體設備，或是由中心延伸出去的服務措施，都是全國首屈一指的。尤其是駐足在中心的一角，用心體會理面的動力，甚至可以感受到它是活的。當我接受到要提供建言的任務時，實在有些困擾。因為任何的建議都是吹毛求疵，也可以說是苛責；但反過來說，這也是一件最輕鬆的事，畢竟批評是我們最習慣的本能。所以，幾番思索，決定針對軟體部分，雞蛋裡挑骨頭。當然下筆的同時，真希望在文末可以加註：「以上言論不代表本人立場」…等等，推卸一些責任。

在此將以追求完美的心態，針對委外辦理的服務措施、服務人員的態度及交通服務等主題，分別提供簡要的建議：

一、設計或規劃老人服務措施時，宜追求質量的提昇：

一般談到正式的老人服務通常包含三大類：一是為健康老人提供的社會支持，二是為健康略為衰退的老人提供的社區服務，三是為無法獨立生活的老人提供的機構式長期照顧。長青中心主要以支持性服務與社區服務為主，單就服務項目來看，種類齊備，但有些問題不是服務項目具備與否可以呈現出來的。例如：因為民營化與社區化的理念與潮流，政府一方面希望擴大民間參與的投入，一方面回頭強調傳統社區和家庭的角色功能的重要性，尤其強調建立社區本身的自助互助體系。所以，許多服務的提供已委託給民間機構來辦理，而委託關係產生的契約、品質管理與績效責任等問題，反而是更需要深入探討的。此外，對於老人的照顧，台灣的社會價值觀傾向以家庭和社會人士援助老年人為主，政府只是照顧那些不能自顧，而家人或親友又未能提供照顧者。所以，正式照顧只是那些求助無門者最後的求助處。若以此來思考，長青中心有必要設法滿足這些人的需求，加強需具有公權力的服務、老人諮商輔導、團體輔導、資源協調與提供資訊管道等；而可將一般性服務的比體輔導、資源協調與提供資訊管道等；而可以將一般性服務的比重降低，委由民間團體來承擔。

二、開拓老人服務人力之餘，應加強服務人員對老人的正向態度：

從事老人服務的工作人員常會不自覺地將文化的負面看法投射在老人身上，甚至以「老了失能與病態是必然的」來合理化一切，或因偏見而否認了老人個人及社會性的意義，老人被視為無生產力、僵化、無趣、退縮、甚至視為貪得無厭，只取不貢獻的寄生蟲。老人接受到這種被扭曲的形象，會失去學習與做事的信心，或是佯裝依賴以得到注意及持續照顧。除此之外，服務人員也常表現出一些負向態度，包括：嬰兒化（視老人為無法自己負責的小孩）、非人化（漠視個別需求而以生產線方式提供服務）、反人性化（侵犯隱私權及自我負責能力）、加害化（藉由口語施虐、威脅、恐嚇、集體處罰來攻擊老人身體或人格的完集體處罰來攻擊老人身體或人格的完整）。這些都是在鼓勵更多人或更多團體參與老人服務時，

要特別予以防範的態度。所以對從事老人服務的工作人員，施與定期性、持續性得專業訓練是必要的。

三、提供多元化、可近性高的交通服務措施，作為所有服務措施之根本：

對老年人來說，交通是命脈，便利的交通可以讓他們獨立且整合在社區中。缺乏交通將縮小老年人的社會生活，限制其自我管理的能力及使其對服務形成依賴。可是實際的環境中，即使是健康的老人，大眾運輸系統對他們仍是充滿障礙的，不要說是行動有些不變的老人了。例如：大眾運輸系統有固定的路線及事先決定的停靠點，所以老人家常要走一段路才能搭到車；此外，座位不足、上下樓梯、轉車等，都有礙於老人家接近服務的近服務的機會。所以，長青中心除了提供特定路線的專車之外，也可以規劃先登記再安排路線的專車、倡導隨時可上下車的制度、與計程車簽約及提供交通補助等，以提高老人到中心的便利性。另外，將服務輸送到老人鄰近的社區，落實社區化的服務理念，也是一種解決方式；但要注意是社區化並不是邊緣化、次級化，而是要提供與中心同樣品資的服務與設備，讓老人可以就近使用。

綜合以上所言，筆者在此提出幾點具體建議：

- 1.服務採用公辦民營或委外辦理時，確實建立品質管理與監督制度。
- 2.將一般社團有能力承辦的服務交由民間來辦理，中心專門辦理一些需具公權力、耗費資源多、專業性高、涉及層面廣的服務。
- 3.落實服務人員的訓練與督導，使他們具有老人生、心理特質的認知及心理特質的認知及文化敏感度，以減少情感過度涉入、專業疏離或偏見產生的負向態度。
- 4.提供更便利、更靈活、更完善的交通服務，使有意願的老人可以容易地運用中心的服務。

老人福利服務的提供，不能只求服務項目的具備；更重要的是服務的實質內涵 與使用情況。提供的服務不能只注重「照顧」或「支持」的層面，更要包含「預防」、「治療」與「復健」的層面，才能稱的上綜合性、全面性、完整性、連續性的服務。當然這些都是過度嚴苛的要求，大家的士氣不要因此受到打擊；只要在服務的過程中，隨時讓感動激盪生命，隨時給自己三個掌聲，我們依然是最好的。