

社區照顧代表對人的真正在乎

一、人性的社區照顧

「照顧」是個美好、溫暖，充滿真善美的詞，又是人間最好的行為之一。人和人之間，原本就應該彼此照顧，「人人為我，我為人人」的落實就是：人人照顧我，我也應該設法盡力照顧人。「社區」也是美好的詞，人們居住在靠近的地方，彼此幫助，相互扶持，以愛真誠對待。「社區照顧」就是由這兩個美好概念組成的專業又人性的服務，比起傳統機構式、威權的、冷冰冰的照顧，更能貼近人心，更符合人性。

在中文中，「照顧」指的是「關照愛護」，與「照料」有些不同。照料多半是對事業，照顧主要是對人，重點是看顧、關心、顧念，是愛心的具體表現。在英文中，照顧 (care) 比治療 (cure) 的範圍要大，是全面地協助。國際間有專門名為 CARE 的大型非營利組織，在美國、英國、日本、荷蘭等地都有組織，這個創立於一九四五年的機構從事對全世界超過六十個國家中有需要者的具體幫助，該機構所製作的「我們在乎組合服務」(we care package) 每一天都在世界各地對各種老弱殘貧給予協助。

正如 CARE 組織原本的意義「Cooperative for Assistance and Relief Everywhere.」，團結起來，為了協助，也為了減輕人們的痛苦。「社區照顧」的工作，也是團結許多人，以具體的行動幫助有需要的人，而且是針對著附近的人多些協助。國際 CARE 組織比較重視「愛世人」，「社區照顧」提醒我們：「愛鄰居」也很重要，並且更為實際、更加具體。我們也可以借重 CARE 的字首進一步認識照顧的精神和內涵包括：

C：creative communication 創造性的溝通，專業服務人員各自以專業針對他人的需求提供建設性的意見。

A：atmosphere 良好的氣氛，使服務者在和善的環境中推動工作。

R：appreciation for all 感謝所有參與服務的人，也感謝被服務者的配合。

E：empathy 同理心，傾聽他人的心聲，以心來互動而不只以腦討論。

社區的英文是 community，字首 co 的意思就是共同、靠近、相近，是人人都需要的。照顧的英文字也是 c 開頭的，也有靠近的意思。社區是人們生活的地方，大家在此享受，也在此運動、休閒、交友，分享人與人之間的愛。早在有各種社區工作方法之前，人們已經參與社區、服務社區，也從社區獲得所需要的資源。社區是人們安身立命的地方，是最

人性的地方，是居民共同的「根」。

社區照顧就是「與生活結合」，又是「扎根在自己土地上」的服務。是很人性的，是屬於家庭的，是期盼人們共同投入的，是專業人員各自貢獻所長而需要者各自獲得所需要幫助的現代化服務。它能適當地修正過去「機構照顧的缺失，把人性找回來，又使人性中的愛得以發揮。

本刊一向關心老人照顧與身心障礙者照顧的議題。以老人福利為例，分別在第十七期討論「迎接國際老人年」、二十一期討論「老人與社區」、五十五期的主題為「老人福利」、六十四期的主題是「面對高齡社會、維護老人權益」、七十四期討論「高齡化社會問題及對策」、八十三期是「關心老者專輯」、九十二期的主題是「長期照護體系之建構」。在其他期之中，也分別討論相關的主題，但是專門以「社區照顧」為主題，本期是創舉，在邀稿和投稿階段獲得熱烈反應，可見各界對此議題的重視。

二、以歡喜的心情落實社區照顧

社區中最容易見到的就是老人——有各種需要的老人。老人有需求，他們所居住的社區很可能有些能滿足他們需求的資源，但是，如何結合兩者？這是人人皆知的重要問題。在臺灣各處，照顧資源管道的不暢通仍是嚴重又普遍的現象。特別是人到了老年，長期累積的差異日益明顯，有些人生活富裕，有些人十分貧困；有些人生活在綿密的人際關懷網之中，另一些則孤單無助。誠如民間一句感傷話：「人有兩大悲哀，一是死亡時錢還沒花完，一是錢花完了還沒死。」生命的限制眾多，令人感嘆，卻也成為社會工作者和各種專業服務者的新挑戰，假如服務的成效良好，感嘆的事會減少，人們得到的扶持會增多。

在我們民族中早就有「落葉歸根」的傳統，「在地老化」的理想正是「落葉歸根」的現代說法，也是對近年來過於專業化、機構化、醫生霸權的一種反彈。我們很容易就舉出目前對老人醫療服務的各種不足，也會發現過度「治療」（cure）的問題，當然也會希望自己未來老化時能享受到較為人性的對待，也就是被社區所照顧。

社區中也有處在身心障礙困境中的人群，需要各種輔助，從輔助器具的提供到心靈的輔助，從職業協助到居住的幫忙，從日常生活的安排到社區公共事務的關懷，都期待更多社區裡的資源和人力。因此，引進更多人力來服務，使照顧服務的輸送過程更順利，是必要的，更是迫切的。

我們很高興地發現：臺灣各地近年來對社區照顧工作的積極推動，許多政府部門、民間組織、學術單位等都投入此一有多元意義的領域。我們看到了政府的法規中增加了多處「社區照顧」的辦法，又看到各種實驗方案在照顧領域中積極地推動，還注意到好些專業人才投入社區照顧的各種方案裡。各大學紛紛開設相關課程、有些學校還有相關的研究所或學系，有計畫地培養更多的人才。與社區照顧的訓練、研究與研討也越來越多，使此一領域熱鬧又動態。

三、社區照顧仍然有待更多努力

在社會行政體系中目前提供居家服務、送餐、緊急救援連線、住宅設施設備改善、電話問安、到宅訪視等，對於社區式的照護，目前有日間照護中心、定點式用餐、休閒服務、轉介服務、輔助的資源中心等。在長期照護體系中另有三項是屬於社區式的照顧：照顧住宅、家庭托顧、失智症的日間照顧中心。在衛生行政中以醫療照顧為主，包括居家護理、社區復健、營養計畫、復健與輔助服務等。這些照顧都需要龐大人力，社區又是有龐大勞動力的體系。如能將供給與需求結合，對雙方都是美好的。

日間照顧（day care）在臺灣的發展還不大理想，目前約在三十家左右，最大的問題是「接送老人」，如果要機構單獨負起交通的成本有實質的困難，因此應考慮動員社區內的勞動力就近給與協助。照顧服務員需要接受五十個小時以上的訓練和四十個小時的實習，當他們持續服務時，被照顧者的福利比較能被保障。當老人家已經有些失能狀態時，此時更需要日間照護（day health care）的協助。有些家屬直接將這些老人送進機構，其實還可以借重社區的力量先試著幫助這些長者。另外有些家屬為了省錢設法使家人繼續住院以減輕負擔，也是問題。政府的政策是「在地老化」和「延緩進入機構」，但是在這方面要努力的還很多。在硬體方面，如何使社區的無障礙空間更方便？如何在公園的規劃、公共設施的改善方面多些用心？……等也都是問題。

在社區照顧領域有太多值得學習改進的，即使是常為人們學習借鏡的英國經驗也持續調整。該國早期是以「科層專業服務輸送系統」為主，使服務普及，照顧人口擴大。但是缺乏效率，充斥著由上而下的思考等缺失持續出現。到了一九八零年代，強調績效、顧客導向的「新管理主義」廣受注意，不過該種思維過度重視效率與效能，忽略社區服務中的公平倫理，也呈現過度重視管理的缺失。黃源協教授在討論英國經驗之後語重心長地提醒：「臺灣的社區照顧正值起步期，應該以調解、參與、共事，注重對專業自主權的尊重和管理務實作為並重，兼顧專業、管理和顧客導向。實務方面應該落實，集體責信、公平考量、利益與效率充分結合。」的確，以我國有限的社會福利資源，一個穩健周全的社區照顧系統有賴各界吸取西方經驗，逐步推動。所幸我國累積許多具有理想又有行動力的人才，正在社會各處推動各種社區照顧方案，並以靈活的運作與其他社會工作方法結合，又與其他專業密切配合，有不少的成果。

四、需要更多學習的社區照顧

老人的需求差異很大，提供給老人的照顧服務的人力也很大。對身心障礙者的服務也遇到類似的狀況。「照顧產業」，本質上是「人力密集」的，又是「腦力密集」的，既是「專業密集」的，又是「知識密集」的，需要有關於照顧知識的獲取、分享、應用與創新，又有技術經驗的累積、流通、更新與發展。工作人員既需要有自我導向的學習、團隊學習、創新研發學習，還要能應用，有行動力地轉化學習為實踐。照顧組織必須是「學習型組織」，

成員不斷一起學習、共同付出，共同搭配、整體服務。對老人、身心障礙者和其他人口群的需求有創新與改善，使服務水準能逐漸符合期望水準。這些方面，以下的學習不可少：

1.是「3C學習」：社區照顧結合政府、企業、非營利組織，政府的C是指公民(citizen)，企業的C是(customer)，非營利組織的C是案主(client)，老人和身心障礙者兼具三者角色。服務者也以充分尊重的態度來協助，以專業工作者的自我期許要求自己。對老人和身心障礙者也應提供訓練，幫助他們成為照顧服務裡的一方，也能夠配合照顧者的要求。

2.是「成人和繼續教育」的管道：讓成人和繼續教育也成為照顧服務中的助力。社區資源的運用、多元能力的累積、各種方法教材的研發，都很重要，也都可以結合。

3.是「終身教育」：如此非常需要繼續教育、長期訓練、良好發展，如此才有穩定和高水準的照顧服務。

4.是「知識經濟」：以更多有效的知識和管理協助老人、身心障礙者和他們的家人。服務輸送體系有賴資訊管理，照顧服務產業其本質是知識經濟，需認真改善品質以確保服務的持續。

5.是「團隊學習」：專業人士在服務輸送中緊密配合，使有需要的人能在最接近家庭的環境中得到照料。

照顧人力的開發、培育、訓練，需要大量引進「人力資源管理」的知識技能。在照顧組織層面，亟待加強的有：

1.建立多元化的進修管道和建立連結互通的專業進修機制。

2.結合專業工作者的特質發展學習型職場及工作環境。

3.以分析服務工作者所需要專業技能的具體項目做為訓練依據。

4.適時調整服務機構的角色功能與服務重點。

5.強化學術界與實務界、照顧提供者與非營利組織、政府與民間等的合作，相互搭配支援。

社區照顧尤其需要與知識管理結合，知識管理包括了創造、儲存與運用知識，以增進績效。知識是最珍貴的資產，需要規劃、取得、學習、流通、整合、保護、評估、監督，更需要創新。如何把知識發展成有用的、能增加競爭力的，是知識管理者的任務。

五、結語：社區照顧是對每個人的「真正在乎」

照顧(care)一詞的本質是「真正在乎」，沒有在乎，就沒有好的照顧。少了真心的在乎，照顧只是一種推卸治療的藉口；少了持續的在乎，社區照顧可能淪為互踢皮球的卸責之詞；政府、民間、專業工作者若不能真正在乎有需要的人，社區照顧只是另一種名詞。

但是如果有更多的人士像是本期中所討論、所撰寫、所參與的，是如此熱切地分享又冷靜地分析時，我們就對社區照顧的未來更具信心。我們都看到龐大的社區照顧需求，也看到有許多專業人士的投入，對社區照顧的未來發展，更充滿期待。