

頤養天年的盼望： 老人保護社工面對的生命故事

吳玉琴、許少宇

對於早年拋家棄子的父母，年老孤苦無依時請求子女扶養的倫理兩難，常於老人遺棄案例中發生，老人保護社工一方面能同理子女的情緒和立場，另一方面基於保護遭遺棄老人的職責，工作過程中情理法之間的衡量，對社工員而言是一大難題。

壹、前言

每個人都會變老，當人生走到最後一個階段老年期時，每個人無不期盼自己的老年生活是安然穩定、福壽康寧，遺憾的是，並非每位長輩都能如願地享有安祥自在的晚年，社會上仍有些長輩因家人的疏忽或未善加照顧，或是家庭支持薄弱等種種原因，以致其生命、身心健康、基本生活面臨危難及傷害。

我國 86 年修正公布之老人福利法，增列保護措施專章，正式揭開老人保護的序幕，並於 96 年再次修法，明確揭櫫老人保護具體工作項目及各領域實務工作者之職責，為長者的生命安全、身心健康、基本生活品質的維繫更添一層保障。有感老人保護工作之複雜性，內政部於 90 年補助中華民國老人福利推動聯盟(以下簡稱老盟)編印「老人保護工作

手冊」，以提供明確、簡便參考資訊；而近年來社會結構及道德觀念有了變化，各類型的老人保護已非單一個案或是家庭事件，老人保護工作的介入及服務提供有其必要性，因此，老盟再次接受內政部委託，邀集多位專家學者與實務工作者共同參與老人保護工作手冊的編修。

另外，有鑑於國內老人保護的實務工作缺乏相關研討機制，以致實務工作者的工作過程、個案處置、所遇困難，無法透過討論及經驗分享得到累積，老盟為提供老人保護社工相互討論學習、經驗分享的機會，連續於 98 和 99 年辦理「老人保護分區個案研討會」，並將個案研討案例彙集出版「老人保護案例彙編」，提供更多保護社工或相關人員分享。

老人保護實務工作發展已有十年的經驗脈絡可循，但相較於兒童少年保護及家庭暴

力防治，國內對於老人保護之相關文獻資料較為缺乏，網絡資源明顯不足，老人保護受重視的程度遠遠不如家庭暴力防治工作。本文茲就老盟近四年來密切投入老人保護議題之實務經驗，以及連續兩年辦理之老人保護分區個案研討會中，第一線的老人保護實務工作者所提出之個案討論，將老人保護各類型包括遺棄、照顧者疏忽、自我疏忽及財產保護等，老人保護社工在其中所面臨到的常見案例、所遇見的生命故事、以及鮮少被關注的工作處境分述如下，試著勾勒老人保護工作之圖像。

一、國內相關統計顯示老人保護個案逐年增加

目前國內老人保護工作分屬於內政部老人福利體系，以及家庭暴力及性侵害防治體系，兩個服務體系皆有老人保護、老人虐待之相關工作與統計數字。

老人福利服務成果之老人保護網絡體系中，將老人保護個案類型分為遺棄、虐待、疏忽及其他，其中疏忽及其他類型個案量有逐年增加之情形(表一)；而家庭暴力及性侵害防治系統計數據，有關老人虐待之個案量三年來也是逐年增加(表二)。

貳、從尋找老人保護案例開始

表一：老人保護個案類型統計

年度 \ 類型	遺棄	虐待	疏忽	其他
97年	423	1,867	380	397
98年	302	1,353	487	662
99年	396	1,819	515	800

資料來源：內政部統計處(2011)。辦理老人福利、十年長照服務成果。<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>

表二：家庭暴力事件通報 65 歲以上被害人概況

年齡別及性別	97年	98年	99年
65歲以上	3,675	4,482	5,341
男性	1,530	1,918	2,167
女性	2,117	2,528	3,128
不詳	28	36	46

資料來源：內政部統計處(2011)。家庭暴力事件通報被害及加害人概況。
<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>

二、辦理老人保護分區個案研討會及出版案例彙編

為提供工作者有相互討論學習、經驗分享之機會，讓老人保護實務工作經驗得以累積，老盟在內政部補助下，自 98 年起連續兩年辦理「老人保護分區個案研討會」，希望藉由個案研討會的辦理，以及專家學者之建議，提升實務工作的專業知能。

考量各縣市執行老人保護社工人員能就近參與，分區個案研討會分為北、中、南及東區分別辦理，邀集社工員提出個案報告進行小組討論，同時邀請資深實務工作者及專家學者擔任與談人共同參與，提供工作指引及建議。98 年共辦理 4 場次，蒐集 9 個案例；99 年則辦理 8 場次，共蒐集 25 個案例。

由於參與個案研討會的社工夥伴及與談人，無私地分享寶貴實務經驗，促使老盟將兩年個案研討會之豐富資料彙集編撰出版「老人保護案例彙編」及「老人保護案例彙編 II」，讓國內老人保護的本土經驗得以傳承，提供給更多老人保護社工參考學習。

參、遇見老人的生命故事

不同於其他類型的保護工作，老人保護社工所要面對的個案樣態多元且複雜，加上當老人需要保護服務介入時，個案多已有生命、身體、健康或自由遭受危難，需要公權力提供保護措施，亦即老人之家庭系統因某些緣故而失去功能，無法提供基本的照顧，為協助改變老人受虐之情境、減少傷害，老人保護社工的工作對象不單僅是老人本身，

還包括老人過去的生命歷程中的種種。

一、早年拋家棄子的父母，年老後的照顧責任誰來承擔？

老人遺棄案件多為案主早年拋家棄子離開家庭，未盡任何扶養責任，致使與家庭成員情感連結薄弱、關係疏離，而當案主年邁身體羸弱生活無法自理時，需要扶養義務人，也就是案子女出面處理案主之照顧問題、負起扶養義務，常造成其子女情緒不滿，進而對於老人保護社工有所防衛及反感。

有些子女表示案主早年便離開家庭，與第三者共同生活，從小到大並未受到案主的照顧，甚至對案主毫無印象和情感，為何現在卻要自己負擔這位等同是陌生人的照顧責任？有些子女完全不理會社工所告知相關法令中有關子女扶養義務之規定，在幾次聯繫之後便斷無音訊、避不見面；有些案主對於自己的處境表示的確是自己對不起子女，並不期待由子女出面解決自己的照顧問題也不打算提告。

老人保護社工面對這類型的個案時，往往會陷入倫理兩難，一方面理解子女的情緒，一方面仍需以老人的最佳利益以及社會公平正義原則作為考量。雖依 99 年 1 月增修之民法親屬編第 1118 條之 1，及刑法第 294 條之 1 的規定，對於曾經遭受家暴、性侵害或遺棄的子女，成年後得請求法院減輕或免除對其父母的扶養義務，但該扶養義務的減輕或免除，是需要經過法院判決，並非子女片面主張即得減免。

二、壓垮駱駝的最後一根稻草！照顧者

的壓力無人知

案主王伯伯中風臥床，生活無自理能力，案妻為精神障礙者同時也為主要照顧者，兩人並無子女，親友資源薄弱；案主陳奶奶癱瘓臥床但意識清楚，數次表示不願意入住機構，因此在家由中度肢障的案子獨自照顧，其他子女均居住於外縣市；案主吳奶奶重度失能，疑似有失智症，案女為主要照顧者，但因照顧案主及其他家人，照顧壓力已無法負荷，以致案主身體狀況急遽惡化，需緊急就醫接受治療，而案女也因照顧負荷導致精神狀況不穩，有自殺傾向。

老人保護案件常發生於老人及照顧者之間，特別是家中照顧老人的工作長期，且僅由有一位家庭成員負擔，缺乏來自家庭其他成員的支持及社會資源的協助。當照顧者在面對種種的壓力情境，可運用之資源又匱乏，則容易將壓力發洩在老人身上，更甚者，有些照顧者本身同時也是需要服務介入的個案，如患有精神疾病、藥酒癮、或是缺乏照顧技巧而導致照顧品質低落等。

許多老人保護案件多為照顧資源缺乏、照顧能力不足而衍生，並非故意致使老人有生命、身體或健康上之危難。老人保護社工面對因照顧負荷過重而造成的老人基本生活品質受損之案例，實難苛責照顧者之疏忽，並冠以虐待老人之名予以處分，也因此延伸出在老人疑似受虐或照顧不當之間如何判斷評估。

三、案主自決？或依職權介入？實務工作中最艱難的考驗

案主劉奶奶選擇靠拾荒維生，並將回收

物堆滿家中卻自願露宿圍牆外，態度堅決拒絕任何服務；案主陳爺爺獨居，生活自理能力低落加上家庭系統薄弱無法提供協助，以致於居住環境髒亂，而案主又清楚表達不願意離家入住機構，讓獨居生活存有潛在風險。

倘若老人未受法院判定為受監護宣告之人，其權利是和一般公民平等，享有獨立自主的選擇權。即便隨著年紀增加、身心功能老化，影響老人溝通表達和理解判斷的速度，但絕對不等同老人就失去做決定的能力。老人保護的通報來源多半是鄰里長、鄰居、居家服務員、志工等，通常都是由通報者定義須保護服務介入的老人其問題和需求，特別是對於認知狀況不佳或虛弱的老人，人們往往容易有刻板印象，認為老人無法替自己做決定而忽略了老人主觀的感受。

當老人保護社工進行訪視並評估案主暫無立即性的生命危險時，老人表示並不覺得自己生活品質不佳，或老人沒有意願和動力改變現況，或老人堅持不願意接受各式服務等，雖無立即生命危險，但案主真的有能力為自己做最好的決定嗎？或是過於強調專業評估而逕自做出決定反而剝奪案主自決的權利呢？到底應尊重案主自決及其選擇的權利，或本於職責強制介入提供服務，時常造成社工在擬定處置計畫時懷著忐忑不安的心情。

四、養兒未必能防老，失去財產等於失去尊嚴

患有輕度失智的案主徐奶奶與案子同住，在案主清楚且同意的情形下，銀行大筆存款因案子提領和不當使用所剩無幾；案主

宋奶奶自行求助，表示案子長期威脅其交出印章、身分證及土地權狀，並逼迫分配家產，不知如何該如何解決；案主江爺爺與女兒同住，女兒利用保管之名而將案主之存摺、身分證等重要證件扣留，致使案主無法自由提領存款，而案女又未能妥善照顧案主、提供生活必要所需之用品，使得案主基本生活品質受到損害。

會成爲老人保護工作對象之案主，多半係因財產遭受侵害而危及老人晚年的生活和照顧，財產保護案件中常見的類型有三，第一種類型爲強迫老人處理財產，常有家屬對老人要求分產，或是子女因經商、償債，要求老人處理分配家產，而使老人晚年經濟安全無法受到保障；第二種類型常因老人的身體及心智功能逐漸退化，家屬不當侵占老人財產，致使老人財產發生損害；第三種類型則是利用保管機會私自挪用、騙取老人財產，或過度依賴老人財產等情形，讓老人經濟自主失去保障。

肆、老人保護社工的課題

老人保護工作係指主要照顧者、親人或機構員工，持續或因單一事件對老人有疏忽、遺棄、虐待等情事，而由社工或相關專業人員介入，以協助老人改變情境，減少傷害，並提供老人必要的安置措施和照顧資源，以確保老人基本的生活安全。爲維護老人基本生活權益，面對複雜多元的個案樣態，老人保護工作的內容極具挑戰，老人保護社工扮演的角色有：

一、家庭關係的協調者

遺棄案件常見老人因早年對家人未盡扶養責任，以致家庭關係疏離僵化，晚年生活無人照料。老人保護工作開始介入案家時，多是因需要家屬出面解決老人棘手的照顧問題，這些家庭成員多是非自願性地與社工接觸，態度防衛及情緒不滿，若過度強調法律規定或行使公權力介入，期待子女負起扶養責任，效果有限，且容易造成案主、子女和社工之間更強烈的衝突，阻卻家庭關係的修復或建立。

社工員必須以中立的方式，了解與評估案家的家庭系統，理解家庭前期的緊張關係，而非指責子女的不是，一味地要求子女履行扶養義務。透過重新標籤或建構問題核心，老人保護工作並非進行扶養義務的協商，而是與家庭成員共同解決「老人照顧」的問題，協助家庭成員重新看待問題。有些家屬因爲社工不斷地溝通聯繫、充分說明，並適時給予同理與支持而改變其態度和意願；有些案主雖未必如此幸運因而得到家屬的照顧，但老人保護社工仍會評估其生命安全，依照職權予以必要之安置或協助，使案主能受到妥適的照顧。

二、照顧資源的連結者

老人保護社工進入家庭並非懲罰家庭照顧的不足、指責照顧者的疏忽，相反地，經評估若老人受到虐待的問題核心在於主要照顧者的負荷過重、壓力過大，又缺乏其他家庭成員的支持，以及社會資源的協助，社工員應協助取得長期照顧服務資源，催化其他家庭成員發揮照顧功能，連結其他社區資源

等，當各項照顧資源進入案家之後減輕照顧者的壓力，同時應持續追蹤評估受虐事件是否獲得改善與解決。

有些案家的照顧功能日漸式微，而衍生出老人受到疏忽的情形，藉由發現通報，老人保護及早介入評估進而連結相關資源，增加照顧密度及家庭照顧的功能，使得照顧壓力得以舒緩，避免老人受到更嚴重的虐待行為。有些主要照顧者本身照顧能力不足，可能經濟狀況不穩定、可能本身患有其他疾病、可能是缺乏照顧技能等，透過老人保護社工連結不同的專業及資源，共同協助主要照顧者，改善老人受照顧的品質。

三、支持系統的建構者

老人保護的工作焦點既然是老人，就必須了解老人的感受，在不違背老人的選擇權及不損及尊嚴的情況下，協助老人釐清問題並表達個人的需求和期待。所謂的案主自我決定，應視為是社工員幫助老人理解問題、界定問題、發現資源、共同擬定處置目標進而解決問題等一連串的歷程。

透過不斷地探詢案主對於自身處境的感受及看法，社工員藉此釐清老人的期待和請求，並在保障案主基本生命安全之考量下，協助案主建構支持系統，讓老人能按照自己的意願過著安全的生活；老人不一定要離開家住進機構去才能得到照顧，若是能協助連結正式、非正式照顧資源，加強社區鄰里關懷系統，長輩仍能在自己所熟悉的家中安享晚年；長輩也並非頑固難以改變，透過社工員的文化敏感和覺知，試著梳理老人過去的文化脈絡及生命歷程，理解目前所處情境，

在老人可接受的範圍之內協助改善其生活品質。

四、經濟安全的守護者

96 年老人福利法修法中，第二章經濟安全部分增列第 13、14 條相關條文，給予主管機關為保護老人的財產安全之責任，保護老人的財產有助於穩定其晚年生活。

老人的身體或心智狀況隨著年紀漸增而逐漸退化，致使無法處理個人財務而容易淪為不法人士侵害；或子女強迫老人處理財務、分配家產等造成家人爭產糾紛，而損害老人應有的穩定生活；或家中成員過度依賴老人的財產，以致老人失去其經濟自主。然而隨著家庭結構的改變、扶養負擔的增加，老人期待由子女奉養作為主要經濟來源之情形減少，如何維護老人經濟安全，保障其能管理並運用自己的財務以延長自主獨立的狀態，是未來老人保護的一大課題。為避免老人因財產遭受侵害而危及晚年的生活和照顧，社工員扮演諮詢者的角色，提供相關訊息並協助老人做好財產管理，同時若知悉財產受侵害，應立即給予協助並連結相關的法律資源進行必要之行動。

伍、結語

國內老人保護工作開始之初，對於臺灣傳統社會宣揚之敬老尊老、老有所終等觀念有所衝擊，使得老人保護工作面對極大的挑戰。然而近十年來，社會結構及家庭功能的改變，使得老人保護的內涵勢必更為多元複雜，除了原直接服務個案工作外，尚須扮演

著家庭協調者、資源連結者、系統建構者、資訊諮詢者等多元角色。

當一個老人保護個案出現在社工面前，絕對不會僅是因為眼前這個危機事件急需社工給予救援而已，往往，這個事件僅是一個爆發點，伴隨著長輩而來蘊含在其中的，是一段屬於長輩生命歷程中曾經的過去，負載或許沉重或許苦楚的故事。那絕對不會是一段單純的家庭關係，也不可能被視為是一種甜蜜的負荷，該怎麼介入、怎麼工作？遇到什麼衝突、什麼兩難？可惜的是，過去對於此所產生的對話及省思太少，對於老人保護工作的關注和討論非常不足。即便如此，許多社工夥伴仍秉持著老有所終及公平正義之精神，在各自的工作崗位上努力守護著這群

被遺忘的老天使，帶給他們一個沒有恐懼的晚年。

除了要感佩第一線的老人保護社工夥伴們，在過去近四年來願意與老盟一步一腳印共同累積本土實務案例，讓寶貴的工作經驗得以分享、傳承；更要對曾經被提及的案例主角致意，由於案主託付其生命歷程中之艱困苦難，使得工作者於服務過程中有學習檢討之機會，實務經驗的累積與專業技能的精進，這些長輩正是我們之導師。（本文作者：吳玉琴為中華民國老人福利推動聯盟秘書長；許少宇為中華民國老人福利推動聯盟社工督導）

關鍵字：老人保護、遺棄、財產保護、疏忽、案主自決

📖 參考文獻

- 內政部統計處(2011)。內政統計年報，<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>
- 內政部家庭暴力及性侵害防治委員會(2009)。家庭暴力防治工作人員服務手冊。
- 中華民國老人福利推動聯盟(2008)。老人保護工作手冊。
- 中華民國老人福利推動聯盟(2010)。老人保護案例彙編。
- 中華民國老人福利推動聯盟(2011)。老人保護案例彙編 II。
- 吳玉琴(2009)。臺灣老人保護工作的挑戰與契機。「98 年全國老人保護研討會」。中華民國老人福利推動聯盟。臺北，2009/11/27。
- 吳玉琴、呂寶靜(2010)。老人保護社會工作人力之探討，社區發展季刊第 129 期，頁 200-211。
- 楊小萱(2009)。女性老人知覺被遺棄經驗之探討。「98 年全國老人保護研討會」。中華民國老人福利推動聯盟。臺北，2009/11/27。