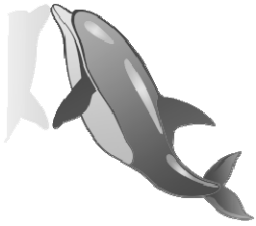


# 高齡悅樂~社區實務



黃昭蓉



說起高齡者之關懷服務，「社區照顧關懷據點」可說是一種政府與民間力量的結合，在社區中有一個固定的空間，為長輩提供服務，這樣的在地駐點方式，同時符合了長輩在地老化以及福利服務可及性的需求。自九十四年起各地陸續成立社區照顧關懷據點，主軸服務以「關懷訪視」、「電話問安、諮詢及轉介服務」、「健康促進」、「餐飲服務」等四大項目為中心，評估當地長輩需求及駐點活動場域整體條件，提供三項以上之主軸服務，這樣的據點扮演著當地初級預防之角色(內政部，2005)。社區照顧據點籌組，主要由地方社區發展協會、里辦公處、立案社會福利組織、宗教團體、非營利組織所組成，照顧據點中之直接服務提供者，皆為志願服務的性質。關懷據點迄今已邁入第八年，隨著城鄉文化、社區背景脈絡的不同，這樣的方案在各地生根並產生了不同的風貌。

執筆者至 97 年投入社會工作迄今，似乎與社區照顧關懷據點特別有緣分，有幸在過去接觸社區照顧據點直接服務，以及接手目前的社區照顧關懷據點輔導工作。社區照顧關懷據點的深耕，首重社區中志工、老人二群人之彼此認同及努力，唯二者形成共識達

到平衡時，始能讓照顧據點產生源源不斷的發展能量，以下與讀者分享在社區照顧關懷據點中的感動及所見。

## 壹、在地服務的帶來的希望與感動

「阿公~今天血壓比較高，要注意喔!」、「阿嬤~天氣冷，外套要穿上」，這是據點裡最常出現的聲音，志工透過為長輩測量血壓，陪伴長輩與其寒暄，進而提醒長輩時常注意自己的健康情形，長輩的回饋常是笑容滿面的謝謝，開始與志工話家常，聊聊生活瑣事，這樣的情景常是據點一天服務的開始。然而在這溫馨畫面的背後，是一群一起努力的過程，大部分的據點有著一段辛苦的耕耘，據點成長的軌跡，往往不是簡單的一天兩天，而是長期的一年兩年，才能看到在地長輩及志工的改變。

在據點建立的初期，並不是所有的長輩在據點一設立就願意踏入據點，「主動」使用據點服務，受限於不認識據點、不了解服務內容、不習慣與外界互動、身體上的障礙……等種種限制，在據點設立的初期主動出擊提供「外展服務」，或許是據點經營較為可行的

方式，藉由關懷訪視的機會，透過據點主事者(可能是里長、社區發展協會理事長、社福團體社工)帶領志工至社區長輩家中拜訪，邀請長輩參與據點活動，宣傳據點提供之服務內容。

剛進入社福領域時，我是一位民間非營利組織的社工員，單位駐點在一個鄉村當中，四周是一些農田及微型工廠，有很多長輩時常坐在家中的騎樓前納涼，偶爾在溪邊洗衣服，當時社區中的長輩對於據點設立並未有太多的認識，所以辦理活動前是非常辛苦的時期，往往是活動前幾天帶著志工及宣傳單，分組挨家挨戶看到長輩就開始宣傳，甚至到了活動前一小時，騎著摩托車在社區中巡迴，看見長輩就提醒待會兒的活動時間，剛開始一場活動可能只有十多位長輩，可是在一、兩年之後據點辦理的健康促進活動，往往會有超過三、四十人參與，很多阿公阿嬤都是在基於「人情」壓力下，不好意思不出席，因而漸漸成為照顧據點的固定班底，在志工團隊持續的耕耘努力下，據點中除了長輩出席人數上的量化成長之外，社區長輩更有了「質性」態度上的轉變，長輩從過去被動接受訊息，轉變成看見志工、工作人員會主動詢問接下來的活動時間，進而主動為據點宣傳，邀請周圍老朋友一起參加。

在民間單位服務時，在某個下午接到了志工的電話，電話中的語氣感覺到夥伴的緊張，原來在家訪時中發現長輩開門時神色不太對勁，閒聊幾分鐘後長輩昏倒，在通報 119 後隨即透過長輩在會裡留下的緊急聯絡資料，找到了長輩的兒子，志工也一直陪伴到家屬來到醫院才安心離開，家屬及長輩在出

院後也直與志工道謝。據點服務過程充滿了人情關懷，運用有限的資源，結合眾人的智慧，搭配經過討論出來的工作方法，共同為長輩提供服務。關懷據點中的動能來自於志工及長輩，志工須有提供服務的能量，長輩須有接受服務的意願，二者缺一不可，此係照顧據點持續運作之核心要項。

## 貳、照顧據點提供長輩的服務

據點開放時間隨著當地需求及活動空間場域有所不同，從每週定時開放一、兩個半天到每天開放不等，據點提供服務的質量，取決於志工團隊的能量，依據內政部規劃之主軸服務項目「關懷訪視」、「電話問安、諮詢及轉介服務」、「健康促進」、「餐飲服務」，每個據點自主選擇三項以上之服務項目，由社區志工提供直接服務，社區中的志工人力，可能是社區中之退休人士、中高齡婦女、熱心居民或受到據點幹部邀請前來的專業志工，以下與各位讀者分享各主軸服務之服務方式。

### 一、關懷訪視服務

透過關懷訪視服務，據點志工夥伴時常透過分組進行，至長輩家中為其測量血壓，提醒重視身體健康，進而與長輩閒話家常，了解其生活近況，並邀請長輩參與據點活動，往往透過關懷訪視，據點亦可發掘社區中能夠擔任志工的長青人力，邀請其至據點擔任志工。面對時常至據點之社區長輩，因病或家中變故不便前往據點時，據點志工亦可透過關懷訪視，達到陪伴協助的功能。此

外進行關懷訪視工作，有助於發現社區中獨居及弱勢長輩，當據點獲得資源時，可協助長輩媒合資源。

## 二、電話問安、諮詢及轉介服務

透過各社區照顧據點專線進行電話問安、提供長輩諮詢服務，發現失能長輩具有居家服務需求，協助轉介至長期照顧管理中心。實務工作中發現電話問安服務並非適合每位長輩，隨著詐騙電話事件普遍傳出，部分長輩擔心無法分辨是否為不肖分子假借志工名義探訪隱私，對於不熟悉的來電顯示一概以拒接來因應，抑或長輩隨著年事日高聽力減退，無法了解來電內容，因此電話問安、諮詢及轉介服務服務，宜針對據點志工宜有認識之長輩，並採固定時段、同一志工長期服務方式，除了免除長輩不必要之疑慮外，亦可較為完整地瞭解長輩現況。

## 三、健康促進

社區照顧關懷據點之健康促進活動，隨著據點所在位置、風俗文化產生諸多的動靜態活動類型，志工運用據點空間或社區合宜場域，採定時定點或不定時的活動時間，帶領長輩進行動、靜態活動，實務中常見的動態活動類型包含：音樂律動、養生操、趣味競賽、平衡練習……等，靜態活動包含：手工藝製作、藝術繪圖、讀書會、影展、童玩製作、宣導講演……等。在活動帶領師資方面，可能採用外聘講師、運用社區志工專長、結合公私部門專才人力、運用長青人力等方式，無論是動靜態課程設計，除了達成終生學習成長的目標，進而到長輩促進社會參與

之功能。

## 四、餐飲服務

據點所提供之餐飲服務依用餐方式可分為「集中用餐」及「送餐服務」，前者係提供長輩定時定點的餐時服務，後者係由志工協助送餐至長輩家中。實務工作中餐飲服務隱藏著多重細節及多面向的考驗，舉凡食品安全衛生、食材選購、長輩飲食健康及喜好、餐飲預算控管、送餐路線及時間規劃，此皆考驗據點志工及長輩間之互信與默契。

除了主軸服務提供，目前大高雄市部分據點開始沿襲原高雄縣日托班據點運作模式，將健康促進及餐飲服務(集中用餐)進行整合，讓長輩在參與動態、靜態課程後，能夠集中用餐，藉此凝聚志工與長輩情誼，使長輩之人際互動網絡更為緊密。因為有定時定點固定學員的上課方式，並且有著使用者付費的正確觀念，這些老同學們開始有了一起學習的時間，透過公部門辦理訓練，培訓社區優秀志工成為長輩專屬的生活輔導員，肩負更多照顧長輩的責任，為其設計並帶領課程，據點因此創造了更多共通的話題，使志工及長輩共同思考據點的發展特色。

## 參、社會工作專業於社區照顧據點服務所發揮之功能

社區照顧據點在中央的主責單位為內政部，由地方的輔導工作則由透過縣市政府之社工員，據點直接服務主要提供者為志工，社工專業於據點服務著力扮演的多為間接服務的角色，透過有限的所見與讀者分享社工

專業於據點服務所發揮之效能。

## 一、辦理志工培訓工作

依據據點設立時間、發展現況瞭解各據點服務需求，設計志工培訓課程內容，邀請各據點志工參與培訓課程。因據點服務主力為志工，規劃完善、分階的志工培訓，提升志工服務信心，為長輩提供穩定且高品質的服務。

## 二、資源連結與整合

充分運用資源，將週遭人力、物力、財力的資源進行盤點及整合，為據點永續發展順利與否之要素之一，資源管理運用得宜，將使社區擁有源源不斷的能量。運用社工專業，於據點日常運作過程中，陪伴社區志工進行資源整合，包含透過方案計畫撰寫申請公部門補助資源、民間單位之橫向整合。

## 三、據點發展方向之規劃

社區照顧關懷據點之服務，隨著各地文化差異，發展出諸多不同面貌，在鼓勵據點積極為長輩提供服務的同時，社工專業扮演著引導者的角色，引導據點在規劃各項服務方案時，以健康樂活為主軸核心，透過年度大型活動之規劃，提供據點展現學習成效及長輩活力之舞臺。

## 四、積極傾聽據點團隊之需求

據點服務過程中，往往存在著許多不足為外人道的辛苦，據點輔導員此時應發揮積極傾聽的專業，除了同理主事者之辛勞，亦從中聽見據點發展中的需求，例如：社區志

工反應長輩近期在課程中有中途離席的問題，此時輔導員則應引導據點思索當中的原因，是否長輩對於課程內容接受度較低、抑或授課時間過長導致長輩無法專注參與，與據點夥伴討論是否定期評估長輩服務需求，協助媒合相關講師……等，透過積極傾聽陪伴據點共同解決現階段之困境。

## 五、透過評鑑激勵與輔導據點運作

透過一年一度的評鑑作業，邀請專家學者、據點實務工作者，進行實地考評，關心照顧據點一年來之服務成效，對於績效卓越之據點加以表揚，豎立值得效法之典範，肯定服務團隊之辛勞，對於尚有些許成長空間之據點，提供改善之方向及建議，進而為在地長輩謀求福祉，維護照顧據點服務品質。

## 肆、社區照顧關懷據點面臨之挑戰與展望

自民國八十二年及我國邁入了高齡化社會，持續增長的老年人口比率，使高齡人口照顧的問題不斷的受到各界的重視，社區照顧關懷據點的設立，即為因應老人社區照顧服務需求的供給方式之一，以下探討據點所面臨之挑戰與展望。

### 一、照顧據點面臨之挑戰

#### (一) 照顧關懷據點普及設置之可行性

照顧據點須在地利人和的情況下設置，社區中須有足夠大小、安全的空間，以及穩健的志工團隊，有意願長期為地方長輩服

務，為符合公部門的補助作業規定，每年須提出計畫申請且完成核銷程序，以及執行過程中相對比例的社區自籌款項。在這樣高標準的前提之下，部分社區受限空間、人力、財力，在社區中沒有團體有足夠的能量進行申請設置。

## (二) 在地據點承辦組織之屬性所帶來的限制

隨著照顧據點承辦組織的不同，其所帶來的優勢及挑戰亦會有所差異，諸如由當地社區發展協會承辦，其優勢為團體內成員具有在地優勢，與當地長輩多為親友關係，人際關係網絡密切便於親近宣導，免除不必要疑慮；反之若由民間社福團體進行服務，雖其多半具有社工專業人力，惟缺乏在地人際網絡，在初期耕耘需花費更多時間，讓社區長輩對組織有所認識。

## (三) 承辦團體組織結構之穩定性

社區照顧關懷據點雖由民間立案團體承辦，而部分組織、主責人具有宗教、政治之使命，實務工作中偶有出現由於人事異動導致據點無法順利運作的情形產生，此於組織改選前夕，對於使用據點服務之長輩產生心理壓力，為推動永續服務添增不確定性。

## 二、社區照顧據點之未來展望

社區照顧關懷據點之設立，實為民間團體與政府力量的結合，政府提供有限的資源，由民間具有公信的組織提供服務，臺灣真是處處富有人情的地方，多數的社區在面臨困難時依舊堅持為長輩服務信念，總有一

群志工願意不計報酬的付出，因為有這些大愛付出，讓在地活躍老化的目標，不只是期望而是讓長輩有更多的選擇，在眾多夥伴的耕耘下，社區照顧關懷據點已於各縣市林立，若以整體服務進行宣傳，鼓勵長輩就近使用據點服務，各界期盼投入關懷長輩之資源就近與照顧據點結合，將可使據點達到事半功倍之服務成效。

## 伍、結語

參與社區照顧關懷據點服務，是一段充滿感動與感謝的歷程，因為有各地志工的投入，因為他們不計報酬、不辭辛勞的付出，讓長輩的生活增添色彩，遠離惱人地孤獨。投入據點服務的志工，每個人的心裡都藏有一本厚實服務心得，藏著令人感動的服務紀錄，但可貴也可愛的是每當我問起志工夥伴的豐功偉業，想聽他們分享時，最常聽到的聲音是「這個又沒什麼，你們比較辛苦啦！」，這些夥伴讓身為社工的我由衷地感到敬佩，更不敢有絲毫的怠惰。每當我踏入據點，聽見長輩喊著我的名字，與我分享生活點滴細數週遭事物，還八卦詢地問我的生活近況，我看見的是長輩歡樂帶有朝氣的笑容，我知道我將帶著這一分溫暖與夥伴共同努力，因為我知道這是身為社工的我~最樂於所見的。(本文作者為高雄市政府社會局長青綜合服務中心社工督導員)

**關鍵字：**高齡、社區、社區照顧關懷據點

## 參考文獻

內政部,2005,建立社區照顧關懷據點實施計畫,行政院 94 年 5 月 18 日院臺內字第 0940016301 號函核定。