



獨立倡導



在老人社會照顧之應用



黃松林

摘 要

近年來，老人社會工作者大多強調老人長期照顧服務，除了在政策方面大力倡導建構長期照顧網絡系統外；在直接服務部分，老人直接的照顧管理或個案管理是老人社會工作者極重要的服務方向。然而，社會工作對個案服務本就有解放（emancipatory）倡導走向，今日歐美社會工作領域中，「獨立倡導」已成為老人社會照顧服務中極重要的工作之一，做為專業服務工作者應對此有所了解。

一般來說，老人受照顧過程中，在社區中的老人較易受到疏忽，在機構中的老人較易受虐。「獨立倡導」的新概念，不僅為社區中獨居老人疏忽提供了安全的保障機制，也為機構中老人提供關懷倡導服務。基本來說，為機構中未受家人關心的老人提供一個非政府、非服務供給者的獨立保護機制是「獨立倡導」最重要的功能。在當前台灣社區照顧關懷據點結合志願服務工作大力推行之際，本文就英國「獨立倡導」新概念與其作法做介紹，並對在台灣應用發展之可能性做一分析。盼望未來台灣在老人社會照顧服務層面上，能有相關開展的機會，使老人受虐與疏忽能減到最少，俾期達到老有所安的境界。

關鍵詞：獨立倡導；老人社會照顧。

Abstract

The policy of social work for elderly people tends to concentrate its efforts on long-term care services in Taiwan recently. Beside of the policy of care services network system constructing, the skills of care/case management are focused on in direct social services. However, social workers are still responsible for approaches of client's emancipatory and advocacy. In

Europe, the approach of the 'independent advocacy' has been very important issue in social care. We should be aware of its rapid development as a professional social workers nowadays. General speaking, elderly people are easy to be ignored in the community and easy to be abused in the institutions on the care process. An 'independent advocacy' gives the new concept that provides an alert and a safer system to protect elderly people in the community and in the institution. Providing a non-government, non-service provider but independent organization to protect elderly people who need it are the most important function. Under the tide of Community Care Concern Station Project issued by MOI, the voluntary works in the community are coordinated with it. This paper introduces a concept of 'independent advocacy', in order to replace the traditional ways which may be only phone contacts or home visiting to elderly people initially. A policy of 'independent advocacy' development may be emerged. The elderly abuses and neglects may come an end in Taiwan in the near future.

Keywords: independent advocacy; social care for elderly people.

壹、前言

近年來，台灣老人社會工作實務逐漸興起，其重點大多強調在照顧服務，特別是長期照顧部分，除了在政策方面，政府大力倡導建構長期照顧網絡系統外；在直接服務部分，老人直接的照顧管理或個案管理是極重要的服務才能。然而，社會工作對個案服務本就有其不同的走向，從治療性助人（therapeutic helping）走向、維繫（maintenance）走向以至解放（emancipatory）倡導走向（Dominelli, 2002：3；Dalrymple & Burke, 2001；黃松林，2004）均可能是社會工作者所要提供的極重要才能之一。

社會工作與社會福利服務在老人身心障礙者服務部分，以歐洲的觀點來看是以「社會照顧」（social care）為名，其名稱

係與「健康照顧」（health care）相對應（NHS and Community Care Act, 1990; John, 1999）。以英國為例，1993 年，英國成立 ASSIST（The Association for ICT Professionals in Health and Social Care），極多的社會工作服務組織不再以社會工作相關人員所做的工作內容稱為「社會工作」或「社會福利工作」，而是對那些「將訊息與溝通技術 Information and Communications Technology（ICT）運用在所有老人身心障礙者之臨床、管理與操作之社會心理照顧服務」均涵蓋在「健康及社會照顧」的內容中。因此，其中社會照顧之服務組織，包括提供社會照顧服務之政府服務組織、志願服務、慈善及商業組織均屬之（ASSIST, 2006）。當前內政部對老人「社會福利工作」亦即所謂的社會照顧服務，包括了機構型照顧、社區型

照顧與居家型照顧（內政部，2002）。基本上，社區型照顧與居家型照顧是在社區中所提供的社會照顧範圍，亦即一般所謂的社區照顧服務（community care）。其次是在機構中所提供的社會照顧服務，亦即一般所謂的居宿照顧服務（residential care），以上無論何者在台灣社會照顧的專業尤其是在社區中的老人受疏忽情形、機構中老人可能受虐情形在倡導部分，都是有待加強與擴張必要。

從倡導走向來說，在社會未能完全公平正義的情境下，社會工作者確實常要為案主擔負解放倡導者角色，改變案主所處的社會與環境，促使社會與環境對案主有較為友善的態度，進而充權改變案主弱勢的情境角色。倡導是社會工作者為案主的最佳利益爭取、辯解，包括個案倡導（case advocate）、政策倡導（policy advocate）與立法倡導（legislation advocate）（林萬億，2002；Moore, 2002）。其中政策倡導與立法倡導可以說是社會照顧專業工作人員為某一弱勢群體所做的倡導。另外，個案倡導（case advocate）在生理心理社會上弱勢則又有可稱為「獨立倡導」（independent advocacy）（Chrisolm, 2001），在今日台灣的老人保護社會工作中是極重要的項目。

從老人保護觀點而言，老人在社區中較易有受疏忽的情形，在機構中則較有受虐的情形。根據內政部（2002）調查，大多數的台灣老人是居於社區中，其中大約有 91.5% 的老人與家人同住（包括與配偶同住者在內）；另外，目前各縣市之列冊

之獨居老人則占全國老人之 3% 左右（內政部，2005），大部分發生子女漠不關心、或甚至疏忽的老人個案都在此種情境中（趙善如與黃松林，2000，p.74）。至於住於安養護理機構或共同事業戶之老人約占 7.5%；另外，該調查中顯示無子女者、未婚者老人對於老人遭受虐待遺棄之保護需求有顯著較高的現象（分別為 12.7% 與 14.43%，均較其他有子女人口群有較的現象）（內政部，2002，p.222），住於安養護理機構或獨居於社區中是否較有可能成為受虐者，是與家人關心的程度有極為密切關係，如果老人未受子女關心，在機構中即使按時繳費，亦可能成為機構中受虐、在社區中受疏忽的對象。而且此種受虐、受疏忽情形亦極難為社會所發現，更少為社會所關注。對於此一人口群，社會工作者是否發展「獨立倡導」服務，避免老人長輩受到不公平不合理的待遇，極其重要的議題。

由於近來社區照顧關懷據點正大力興設中，其重點以老人關懷訪視、居家服務、老人送餐與健康初級預防性服務，部分縣市如高雄縣等亦結合老人日間照顧中心辦理社區照顧關懷據點，亦本文乃介紹英美正大力推行之社區獨立倡導服務，以做為未來老人社會照顧與保護的服務焦點。

貳、「倡導」的意義與條件

社會工作員對於受服務者基於協助解決問題的焦點，從個人之心理與生理，以

至家庭、社區與社會都是改變資源的重點，對於個案之協助可以是個案輔導工作，而社區與社會部分，則倡導是極為重要工作之一。茲就其倡導的意義與條件說明如下：

一、「倡導」的意義

倡導是社會工作方法之一，它是一個與案主共同工作或代表案主提供服務工作的過程，其目的有三：1.協助案主取得其他管道無法獲得的服務或資源；2.協助相同之個案族群修正當前不利案主的法令、政策、行政程序或措施；3.提倡催生新服務措施、政策或法案，以促成個案所須的資源或服務連結與發展。它可分為2個層次：一是社會照顧專業工作人員協助個案及其家庭獲得資源及服務，此稱為個案倡導（case advocacy）；二是以行動協助某一階層之群體或組織去影響政策或法令的改變，稱為群體階層倡導（class advocacy）（謝秀芬，2002），此即本質上是屬社會運動或行動。大致來說，二者均顯示社會照顧專業工作人員是有給之倡導者，社會照顧專業工作人員協助個案後，發現政府原有之資源不足，可針對案主及其家庭向社會尋求資源及服務。

二、社會照顧專業工作人員倡導的條件

一般而言，倡導行動是由社會照顧專業工作人員來付諸行動的，社會照顧專業工作人員在何種情況下需要倡導行動呢？茲整理所謂倡導的條件必要從是倡導行動的情況有下列幾種（謝秀芬，2002；The Scottish Independent Advocacy Alliance, 2005）：

1.從政策與法律面來說，當地政府或機構政策對需要利益和資源的人有負面效果時；當多數的群眾皆有共同需要等資源卻無法提供時；當案主被否定合法的權力時。

2.從服務與機構面來說，當機構或工作人員拒絕提供服務或利益給案主時或服務的傳送缺乏人性化時；不良的服務引起案主困境或引起案主不良的後果時；當案主在危急中需要特殊及立即性的服務時；當組織的程序及設施對案主產生負面影響時。

3.從權益與利益面來說，當案主因為種族、性別、宗教或其他因素被歧視時；當案主不能有效地獲得自身利益時。

基本上，社會工作倡導包括使個別案主未得到其特殊資源的奮鬥，像是住所的立法和倡導行動，所以倡導變成代表案主爭取其權益，以鼓勵案主爭取自己的權益。倡導的目標雖較具理想性，但他希望能授權案主爭取自己的利益其目標在影響立法者改變規則和法律。「任何層次上否定倡導的功效，可能會棄社會工作實務的基本教條」（Sosin & Caulum 1982, p.15, 轉引自謝秀芬，2002）。因此，整體來看倡導的目的是社會照顧專業工作人員要促使案主「能」且「有」獲得公平和適當的服務機會，是要使社會工作服務能更趨於完整。因為許多案主需要的是綜融性服務，例如個案管理服務，對於衰老、易受傷害或倚賴他人可以提供包括個案工作，團體工作與社區倡導的服務。然而，此是否能從家庭與社區層面來看問題時，

則恐值得深入討論。

我們如能從家庭與社區面來看，當案主缺乏家人、友人或較廣大社區之支持時；當案主之期望、看法與服務供給者或甚至與社會照顧專業工作人員不同時該如何則是另一個重要問題，英國的「獨立倡導」便是在此一情境考量下所提出社工的專業服務。

參、「獨立倡導」的意義

從家庭與社區面來看，案主常有缺乏家人、友人或較廣大社區支持的時候，例如獨居老人或身心障礙者，尤其是經政府認定非低收入者—包括一般收入者或中低收入之人口群。另外，當案主之期望、看法與服務供給者或甚至與社會照顧專業工作人員之評估或看法不同時，案主需要有人可代言者，「獨立倡導」便是一個極重要的途徑。

所謂「獨立倡導」之「獨立」意即「倡導者不連結對個案生活有強烈影響力之照顧者或服務者所提供之支持。」(Scottish Health Boards, 2000)。倡導保護機構(The Advocacy Safeguards Agency, ASA)及蘇格蘭獨立倡導聯盟(the Scottish Independent Advocacy Alliance, SIAA)設立於2002年，其主要經費係由英國政府衛生行政部(Scottish Executive Health Department, SEHD)予以支持。英國蘇格蘭獨立倡導聯盟(SIAA)(2005)認為，獨立倡導者是協助弱勢群體表達他們的看法，運用傾聽與支持案主獲得資訊並

做成受服務之決定。倡導者之職責並非提供自己看法、提供建議給案主、幫助做判斷、或幫助案主解決問題，倡導者不應將自己的看法加諸案主伙伴。因此，好的倡導基本的原則是不去影響案主的看法，好比人穿鞋，是踏入案主伙伴的鞋子，與其發出共同聲音如同一人。Chisolm(2001)認為，獨立倡導(independent advocacy)原係為弱勢群體提供一種保護措施；也是對依賴健康與社會照顧服務者之充權服務；亦是透過一般公民所提供服務來增強社區力量，並對工作者提供有效的智慧與回饋；其次是挑戰健康與社會照顧服務系統，以利其提供健全服務。Chisolm(2001)也認為，獨立倡導應紮根於地域或社區；獨立於中央與地方政府；獨立於服務提供者與使用倡導者；獨立與規律的評估者；無唯一的倡導模式；並有清楚與共識的焦點。茲說明如下：

一、紮根於地域或社區

亦即社工或志工倡導團體必需紮根於地域性的社區或社區利益，也受社區支持並對社區負責。

二、獨立於中央與地方

亦即社工或志工倡導團體必需在組織與心理上獨立自主於地方政府與中央政府。

三、獨立於服務提供者

亦即社工或志工倡導團體不宜服務提供者並且不宜是該服務使用倡導者。

四、獨立與規律的評估

亦即社工或志工倡導團體必需經有規律的、獨立的工作成果評估，而且執行委

員應提供此一部分經費之支持。

五、無唯一的倡導模式

亦即社工或志工倡導團體應運用不同倡導之方式來進行倡導服務，沒有唯一的最佳倡導模式。

六、清楚與共識的焦點

亦即社工或志工倡導團體必需維持一個清楚與共識的努力焦點。

此均說明獨立倡導之所以「獨立」或「自主」的原因。綜合而言，「獨立倡導」是由非該案主服務供給者，經訓練之社工專業人員或志工群體，此一群體在組織與心理上獨立於地方與中央政府、獨立於服務供給者與服務使用倡導者之外，針對無法表達看法、意見或做決定的案主，協助他們表達看法並自己做決定。

基本上，獨立倡導之所以日形重要的原因乃是：部分人們會因他人之偏見與自我之劣勢，較他人更易受到不平等待遇；部分人們可能無法與家人、友人或廣大社區的支持資源做連結。當然，案主之家人、友人亦有可能是案主問題的重要部分，甚至是案主問題的根源。另外，部分案主可能只僅有正式部門之專業工作人員投入其生活服務，無論其專業關係有多好、感受其支持有多高，當專業工作者之感受與案主之期待不同時，亦可能形成「獨立倡導」的需求。

基本來說，獨立倡導團體組織應是社區民眾自發性的行為，而且是獨立自主於當地政府與中央政府，雖然可以有政府的協助與經費的補助，但不宜成為服務提供者並且不宜是該服務之使用者，並應經有

規律的、自主的工作成果評估。此均說明社工獨立倡導服務是有其限制與原則，否則可能淪為部分利益團體之代言者，甚至成為弱勢群體的敵對對象。

肆、獨立倡導之種類與方法

「獨立倡導」有其不同之種類與方法，大致都有其相似與相異的情形，本節乃就獨立倡導不同之種類與方法做說明。

一、獨立倡導

以英國蘇格蘭的健康與社區照顧部所發表之「獨立倡導：執行委員之導引」(Independent Advocacy: A Guide for Commissioners)文件來看，獨立倡導可分為以下幾種(Chisolm, 2001)：

(一)集體倡導(Collective advocacy)

集體倡導係相同情境的一群人聚集為相同理由，有時有外部支持有時則無，但均匯集彼此力量使其集體的心聲獲得關注。例如，身心障礙者組織服務計畫，此種計畫係由身心障礙者組織，為身心障礙者公共交通服務作倡導；又如癌症病患處遇服務計畫，此種計畫係連結經歷癌症處遇之人們，連結支持者來促進健康服務工作並且要提供個人的激勵，供給他們的需求。

(二)獨立專業倡導(Independent professional advocacy)

獨立專業倡導係由擁有專業法律人員、健康服務或福利系統專業人員之機構運用其專業代表個人利益，並協助此一個人較有效的表達意見即是。此類服務可由

獨立專職有給之專業人員或由受過相關專業訓練經驗之志工提供服務。例如，機構兒少服務的倡導，此種計畫以住在機構的兒童和少年為對象，由獨立專職有給之專業人員或由受過相關專業訓練經驗之志工和他們保持接觸，幫助他們表達他們關心以及抱怨的事件；又如機構老人及身心障礙者服務的倡導，此種計畫以住在機構的老人及身心障礙者為對象，由獨立專職有給之專業人員或由受過相關專業訓練經驗之志工和他們保持接觸，幫助他們表達他們關心以及抱怨的事件。

(三)公民倡導 (Citizen advocacy)

係一般無薪給之公民來協助面臨弱勢的人們尋求他人了解他們的看法，並且針對他們的需要盡可能的改善協助他們，滿足其生活的需求。例如市民倡導的計畫，此種計畫係依據鄰里資源的連結，結合一般無薪給的市民，來協助弱勢的或獨居的人們；訪問特殊人口群安排服務計畫，此種計畫係針對在警方看守所的犯人，與他們接觸以確保他們受到人性化的待遇。

綜合來說，此係強調專業工作人力結合社區公民或志工介入協助的種類。在今日台灣，社區照顧關懷據點所提供之老人長期照顧預防性服務關懷是一個最佳的服務重點。

二、獨立倡導的方法

基本上，獨立倡導有應遵循之方法，大致來說，應運用社會工作個案工作服務技巧來進行，但其執行層面必需有三方面來做，包括其中之一是獨立倡導團體部分；其二是政府正式社會或健康服務人員

部分；其三是獨立倡導者部分。此三者不包括其接受倡導服務的個案以及提供機構服務或日間照顧中心服務供給者。因為接受倡導服務的個案是受保障者，而提供機構服務或日間照顧中心服務供給者是倡導服務的對造人。因此，本節僅針對此三方面主要重點說明。

(一)在獨立倡導團體方面

此即是辦理倡導服務之法人團體，此法人團體或可接受政府補助預算，或可自行籌募預算辦理獨立倡導服務。其應注意之重點如下：

- 1.獨立倡導團體應提供有關服務包括如何轉介個案、倡導者的角色及申訴程序。

- 2.告知正式社會或健康服務人員，倡導者將一直與參與個案服務過程，除非個案認為此事係個人私密的事務。

- 3.告知正式社會或健康服務人員，倡導者將參與個案會議，除非個案認為此事係個人私密的事務。

- 4.確定倡導者了解他們必需告知正式社會或健康服務人員他們何時進入與何時離開機構或日間照顧中心，包括火災因素、公安或安全因素。

- 5.只要可能，確定獨立倡導者與正式社會或健康服務人員維持一個建設性的工作關係。

(二)在政府正式社會或健康服務人員部分

此即是辦理正式社會或健康服務人員，是為地方或中央政府工作人員。一般而言，老人機構服務者或日間照顧中心之

服務人員大多會受此一政府工作人員所監督。其應注意之重點如下：

1.政府正式社會或健康服務人員應支持獨立倡導者協助弱勢人群表達的需求。

2.告知民眾有關獨立倡導者的工作內容。

3.如經民眾請求，應協助民眾接洽獨立倡導服務。

4.與倡導者不宜有私下互動言語，如使用倡導服務之個案請求時，宜僅提供書面、正式口語對話資訊與倡導者相互溝通。

5.充分了解倡導者與個案的討論是私下進行的，若非在個案許可下，不宜要求倡導者分享其內容。倡導團體在此一方面應設立相關限制或規定政策，以利需要部分倡導者分享其個案討論內容時可以遵行。

6.確定倡導者知道個案相關服務會議。會議通知應在合理時間內寄發，以利個案與倡導者可以與個案工作準備。

7.確定同意倡導工作者所提出的問題能受到傾聽與處理。

8.指定一位倡導連結工作者在老人機構與日間照護服務中心，以負責確保倡導相關資訊正確，並解決正式照顧服務與倡導者之間的問題。

9.提供私人空間以利倡導者與尋求倡導服務之個案做會談。

10.儘可能協助在老人機構與日間照護服務中心之個案可以往返參與倡導服務所召開之會議。

11.確定倡導者了解其個人與個案會談

之危機，此亦包括對倡導者健康與醫護問題的警示。

(三)在獨立倡導者方面

此即辦理獨立倡導服務之法人團體所指定執行倡導服務人員，此一獨立倡導者受倡導服務之法人團體所指揮與規範。其重點工作如下：

1.接受倡導服務法人團體指揮與規範：

(1)倡導者必需告知正式社會或健康服務人員他們何時進入與何時離開機構或日間照顧中心，包括火災因素、公安或安全因素。

(2)只要可能，獨立倡導者應與正式社會或健康服務人員維持一個建設性的工作關係。

(3)遵行倡導團體設立之相關限制或規定政策，在團體相關限制或規定政策許可下倡導者可分享其個案討論內容。

2.探討案主感受與傾聽案主聲音：

(1)協助案主探討案主個人正確的感受，以及其所需要知道的項目。

(2)使其個人之情形可以進一步為他人所了解。如果有必要，亦可協助案主將其敘述寫下。

3.參與案主有關會議代表案主說話：

宜依案主之請求參與所有與案主有關之會議；依案主之請求代表案主說話；如果在少數情形下，案主無法表示意見者，倡導者可代為表示意見。此時，倡導者成為獨立個人，且對任何特殊之結果與決定無特殊興趣，其所代表案主表達之任何意見，均應輔以事實以茲佐證。倡導者應先

了解案主之權益為何？可接受之服務為何？

伍、「獨立倡導」 在老人社會照顧之應用

在台灣，對老人之服務與關懷，社會福利部門社區照顧關懷據點對老人所採用的是志工電話問安、志工關懷訪視，社工個案訪視與個案或照顧管理；對於機構老人之服務與監護大多針對機構採取以下兩個方法：其一對機構之素質評估，即依規定標準對機構之專業人員數、行政員工比例、入住院民數、土地坪數、房屋建地坪數與房屋環境等做評估。合於規定者可收容安置老人，不符合者不同意設置並收容安置老人。其二是對機構之定期評鑑，即每年或每兩年由縣市政府或中央內政部邀請專家學者組成評鑑小組，對全境之老人機構辦理服務品質之評鑑。公布評鑑結果，依規定予以獎懲，並要求改善服務水準。對老人服務之品質便藉此有所了解。

然而，事實上，定期或通知受評單位所做之評鑑，並不能真正獲得服務品質的真實訊息，尤其對受疏忽或受虐之老人，如果家人疏於探視與關注，便有可能變成受虐者。在獨居老人日愈增加與家庭成員日愈減少的台灣，如何防患與避免此類的事件，是值得吾人留意的議題。在英國，「獨立倡導」的開始是來自政府的推動，鑑於受照顧者常是受壓迫的、習得無助、不知如何求助、甚至不知如何表達需求的案主，而正式專業服務人力又極為不足，

無法提供個案較完整之保護服務下，政府只有尋求不同的資源協助案主發聲，其目的是在保障受照顧者之基本照顧權益。因此，我們建議可採行以下之措施建議如下：

一、對獨立倡導團體方面

由民間社會福利慈善法人團體接受政府補助預算或自行籌募預算辦理獨立倡導服務。設立相關限制或規定政策，提供有關服務包括如何轉介個案、倡導者的角色及申訴程序；倡導者要參與個案服務過程、參與個案會議（除個人私密的事務外）；告知何時進入與離開機構；確定獨立倡導者與正式社會或健康服務人員維持一個建設性的工作關係。

二、在社會或健康服務組織方面

正式社會或健康服務人員應支持獨立倡導者協助弱勢人群表達的需求；如果成立該組織，應宣導有關獨立倡導工作內容；協助民眾接洽獨立倡導服務；提供書面、正式口語對話資訊與倡導者相互溝通；確定倡導者知道個案相關服務會議；確定同意倡導工作者所提出的問題能受到傾聽與處理；指定一位倡導連結工作者，確保倡導相關資訊正確，並解決正式照顧服務與倡導者之間的問題；提供私人空間以利倡導者與尋求倡導服務之個案做會談；協助個案往返參與倡導服務召開之會議；確定倡導者了解其個人與個案會談之危機。

三、在獨立倡導者方面

倡導服務人員接受倡導服務法人團體指揮與規範，維持一個建設性的工作關

係；在團體相關限制或規定政策許可下倡導者可分享其個案討論內容。探討案主感受與傾聽案主聲音；參與案主有關會議代表案主說話；依案主之請求參與所有與案主有關之會議；依案主之請求代表案主說話；如果在少數情形下，案主無法表示意見者，倡導者可代為表示意見。

四、在政府方面

(一)強調社區與機構老人保護

在台灣，政府早年大多以鼓勵設置安養護機構為主，近年來則以重視安養護評鑑以保障機構服務、環境品質為主，不僅從服務提供者角色退回規範者角色，而且改變補助者角色為仲裁者、評鑑者、服務購買者角色，但對於社區或機構之老人生活安全之保障則付諸闕如，未來應強調社區與機構老人安全保障體系之建立。

(二)宣導並建立社區獨立倡導機制

針對獨立倡導服務做適切的宣導，在鼓勵提供電話問安與關懷訪視之餘，針對弱勢無法發聲者、尋求協助無門者，特別是精神疾病老人、無家屬或家屬長期在外之機構老人或社區獨居老人，提供相關之倡導服務機制，以保障此類老人之基本生活安全。

(三)提供獨立倡導團體補助

在此前提下，如何發掘此一人力資源應是重點。事實上，當前台灣民間專業團體或志工服務團體不乏擁有此種熱忱者，與其令諸自行關切弱勢者，不如了解如何運用潛藏於民間之無窮力量，發掘可進行

獨立倡導之團體，給予適當規範，提供部分補助，必能提昇老人服務品質。

(四)提供倡導專業品質訓練

目前社區照顧關懷據點大多進行所謂電話問安、關懷訪視，如何在關懷訪視後，代為發聲，如何進行倡導服務，不致過度熱忱，影響案主自主自決原則，或影響專業關係之建立，是極為重要的議題。政府如能提供適當之專業倡導服務訓練，必能使老人基本權益受到較佳的保障。

陸、結語

當前少子化的議題對於教育體系是有極大的衝擊，但此一現象並非是議題事件的結束，具體來說，是所有新社會問題的開始。我們接著可預見的是就業人口的減少，生產力的下滑，而高齡人口也隨之大幅增加。歐美大幅的獨居老人人口或僅與配偶同住的情形，更是巨幅成長。今日老人被公車拒載、受歧視，已是尋常可見，在未來，老人受疏忽情形必將不遠。如果未能即時規劃老人保護倡導體系，今日在朝之大老諸公則不免於此一必然之趨勢，不可不慎思。

（本文作者現為美和技術學院老人服務事業管理系主任）

📖 參考文獻

- 林萬億（2002）當代社會工作－理論與方法。台北：五南。
- 謝秀芬（2002）社會個案工作：理論與技巧。台北：雙葉書廊。
- Chisolm, M. (2001) Independent Advocacy: A Guide for Commissioners. Edinbrough: Scottish Health Boards.
- Dalrymple, J. & Burke, B. (2001) Anti-oppressive Practice: Social Care and the Law. Buckingham: Open University Press.
- Moore, S. (2002) Social Policy Alive. London: Nelson Thornes Ltd.
- Nottingham & Notts Advocacy Alliance (2003) Getting the Best from Independent Advocacy Services. Nottinghamshire: Nottinghamshire County Council.
- Scottish Health Boards (2000) Advocacy 2000. Edinbrough: Scottish Independent Advocacy Alliance.
- The Scottish Independent Advocacy Alliance (2005) Directory of Advocacy Organisations in Scotland. Edinbrough: Scottish Health Boards.