

彰化縣馬興社區關懷據點的 服務成效探討

詹雪梅・周柏宏

壹、前言

104 年全國老化指數為 92.18，較 103 年增加 6.48，老年人口成長迅速，與世界主要國家相比，較日本、德國、南韓為低，但比美國及澳洲、中國大陸為高（內政部統計處，2015）。為迎接高齡化社會來臨，未來臺灣的社會勢必要朝向如何落實照顧老人，讓更多的老人能夠在地老化。

政府對於高齡者照顧的政策是較偏向於「在家或社區照顧為主，機構照顧為輔」，讓年老的人能夠留在自己熟悉的環境中安享晚年，在自己所屬的社區中獲得完善的生活照顧，提出了「福利社區化」的理念，希望將社會福利服務回歸到家庭及社區中。行政院於 2005 年 4 月 11 日核定「臺灣健康社區六星推動方案」（行政院，2005），其目標在於推動全面性的社區改造運動，透過產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環保生態、環境景觀等六大面向的全面提升，打造健康社區。

根據統計，彰化縣截至 2015 年 11 月

底止，彰化縣老人人口達 17 萬 5,144 人，佔全縣比率達到 13.59%（資料來源：內政部戶政司）。彰化縣政府積極鼓勵民間單位或社區發展協會辦理「社區照顧關懷據點」，目前為止縣內共有 120 處社區照顧關懷據點成立，每個據點各具特色，透過各項服務的提供，呈現臺灣最美的濃厚人情味（縣政府，2016）。馬興社區發展協會從 96 年開始推動社區關懷據點計畫，一路走來 10 年不間斷，打破全國紀錄，天天供餐，獲得了特優社區的殊榮。研究者想一探其志工服務造成了那些成效？如何讓社區老人願意每天到社區據點，把社區當成自己的另一個家；社區的志工們，又是如何同心協力地為社區付出？此乃本研究想探究的緣由。

貳、文獻探討

隨著老年人口不斷的增加，聯合國在 1992 年召開聯合國大會，將 1999 年訂為人類史上的第一個「國際老人年」。國際老

人年的訂定，主要是希望透過各界與國家的合作，共同創造一個「不分年齡，人人共享的社會」。

一、社區照顧

英國是最早提出社區照顧（Community Care）概念之國家。社區照顧一詞，首次出現於1928年英國督察委員會（The Board of Control）報告，其建議相關當局儘其所能促進各類型之社區照顧。1930年，該會更建議三分之二心智障礙者應在社區中獲得照護，其重點乃針對機構照顧品質不佳之批判反應（Jones, Brown & Bradshaw, 1983）。使去機構化之社區照顧概念成為替代性之解決方案。

在社區照顧的概念上，目前較普遍被接受且正影響實務面運作的定義，首推英國DoH（1989）於《Caring for People: Community Care in the Next Decade and Beyond》，對「社區照顧」之界定：社區照顧係指提供適當程度層級的處遇和支持，促使人們能達到最大的獨立自主及對自己生活的掌控。為實現此一目標，有必要在多元的設施與機構情境中，發展並提供各項服務。這些照顧服務的範圍包括：提供案主在自己家裡之家庭支持，或對較需要密切照護者加強喘息和日間照顧服務，或透過據點之家和臨時收容所，增加照顧之可及性程度，或對案主提供住宿機構、護理之家及長期照護醫院等其他形式照顧。

國內「社區照顧」名詞之出現，首見於1982年，詹火生在社區發展季刊第二十

期譯介英國社會福利學者Jones、Brown 與Bradshaw（1978）所著《Issues in Social Policy》一書之第七章《Community Care》。內政部於1996年12月26日訂頒「推動社會福利社區化實施要點」，將「落實社區照顧：推展社區福利機構小型化、社區化，並倡導福利機構開拓外展服務，促使資源有效利用。」以確保福利服務落實於基層，改善受照顧者之生活品質（內政部，1996）。此是「社區照顧」一詞，首次呈現於政府文件中，亦是社區照顧最具體之文件（李長晏，2008）。

社區照顧主要有三個主要概念：在社區內提供照顧（care in the community）、由社區提供照顧（care by the community）與社區一起照顧（care with the community）。而內政部自2005年5月18日奉行政院核定「建立社區照顧關懷據點實施計劃」，以落實「在地老化、健康老化」理念，所以社區照顧關懷據點主要提供高齡者「餐飲服務」、「關懷訪視」、「電話問安、諮詢及轉介服務」、「健康促進」等各項活動之服務項目（內政部，2005）。社區照顧具有長期照顧、去機構化、非正式照顧、低政府依賴、抑制成本、多參與選擇、重視需求導向之特性（黃源協，2000）。

由上述資料得知，社區照顧的理念與想法雖然是從國外引進，但是，社區照顧具有長期照顧、去機構化、非正式照顧、低政府依賴、抑制成本、多參與選擇、重視需求導向之特性，因此，非常值得落實的推動。透過社區照顧補強家庭功能這一部分，讓長者能在地老化，健康老化。

二、社區照顧關懷據點之發展

內政部「六星計畫」之「社區照顧關懷據點計畫」，依據行政院 94 年 5 月 18 日核定之「建立社區照顧關懷據點實施計畫」辦理。其目的及做法為：1.由在地人提供在地服務，建立社區自主運作模式，以貼近居民生活需求，營造永續成長、健康的社區環境。2.以長期照顧、社區營造之基本精神，提供老人社區化之預防照顧。3.結合照顧管理中心等相關福利資源，提供關懷訪視、電話問安、諮詢及轉介服務、餐飲服務、健康促進等多元服務。

「社區照顧關懷據點計畫」指導單位為內政部，主辦單位為縣市政府，協辦單位為各鄉鎮市公所，承辦單位包括：1.立案之社會團體。2.財團法人社會福利、宗教組織、文教基金會捐助章程中明訂辦理社會福利事項者。3.其他社區團體如社區宗教組織、農漁會、文史團體等非營利組織。結合有意願的社會團體參與據點的設置，由當地民眾擔任志工，提供老人關懷訪視、電話問安、諮詢及轉介服務，並視當地需求特性提供餐飲服務或辦理健康促進活動；期透過在地化之社區照顧，使老人留在熟悉的社區中生活，同時亦提供家庭照顧者適當之喘息服務，以預防長期照顧問題惡化，發揮社區自助互助照顧功能。

三、社區照顧關懷據點之服務成效探討

有關社區照顧關懷據點服務成效之研究，有許多篇相關之研究，例如：黃松林、

趙善如（2007）研究針對社區照顧關懷據點計畫在高雄市執行情形做一檢視。

從陳郁璿、李宜欣、吳崇旗（2008）的研究，可以發現社區照顧關懷據點已成為高雄內門觀亭社區銀髮族的主要休閒活動，成為生活的一部分。

吳嫩瑩（2009）研究指出據點健康促進活動的辦理，可提高老人人際互動的機會；另外，在社區中獨居或僅與配偶同住的老人，較有機會與社區關懷據點的志工形成熟識者的網絡關係，因此據點具有彌補家庭照顧不足，並提供老人新的社會支持之功能（陳世明、陳柏宗，2009）。

卓春英、鄭淑琪（2010）研究高雄市社區照顧關懷據點老人參與服務現況，得知老年人口的年紀、身心狀況與據點服務的提供是相互影響，服務的方式、內容會影響老人的參與或滿意度。

黃松林、汪中華、楊秋燕（2012）的研究，社區照顧據點服務與社區生活滿意度之探討，以彰化縣據點為例，我們可得知老人受服務者接受服務後，較全國一般老人有較高的生活水準，而且對社區關懷據點的滿意度極高。

王仕圖（2013）以設立社區關懷據點之非營利組織為研究對象，研究非營利組織在社區照顧服務過程中如何進行協調合作，可得知大多數經營社區關懷據點的機構中，仍然以「社區發展協會」為主。

在擔任志工對長者影響的相關研究，國外的研究指出參與志願服務的老人有較好的身體功能（Lum et al, 2005）和可以延緩死（Luoh, M., & Herzog, A. R, 2002），並

間接促成較佳的心理健康（Tang et al, 2010）。呂寶靜（2010）對原臺南縣社區照顧關懷據點志工進行深度訪談，發現拓展人際網絡、提昇主觀福祉、生活有意義以及自我成長，是他們認為擔任志工對生活主要的影響。朱美珍（2012）在參與據點評鑑時，發現志工已從「受助者」轉換為「協助者」，從服務過程中增加了對自我認同、也更快樂。

從以上的研究中得知社區關懷據點對社區長者們有一定的重要性，社區照顧關懷據點已成為許多社區銀髮族的主要休閒活動，甚至成為生活的一部分。經由社區志工的服務，參與了社區的健康活動後，長者的身體更健康，心情也更為愉快，關懷據點的設立讓他們的生活有了新的依靠，感到溫暖。

三、研究設計

（一）研究方法

本研究採用的研究方法為質性研究之深度訪談法，深度訪談法是一個相互作用、共同建構「事實」和「行為」的過程，其創造一種情境，讓研究者可以運用口頭談話方式，針對特定對進行雙向的溝通與對話，收集與特定研究主題相關資料，以便對研究對象或行動有全面理解（潘淑滿，2003：135；陳向明，2002：227）。本研究採半結構式訪談，事先擬定訪談大綱、問題，並適時加以追問。透過深度訪

談法能夠了解社區照顧關懷據點運作的方式、過程，透過訪談從受訪者身上了解其參加關懷據點的動力，及參加後的相關心得，了解社區照顧關懷據點對於社區發展協會所產生之影響，藉此探討關懷據點發揮之功效。

除了第二章系統性的回顧社區照顧關懷據點之相關文獻之外，為了取得有信度之資料，及減少使用據點服務之高齡者心中的抗拒感及陌生感，研究者在進行訪談之前，先進入關懷據點實際參與活動，例如社區的包粽子活動，社區志工慶生活動等，建立與高齡者及志工們之間的信任感，再以邀約的方式進行深度訪談，降低他們的抗拒感及防衛心。

（二）研究對象

本研究訪談的對象將採用立意取樣（Purposive sampling）的方式。研究者將以彰化縣馬興社區關懷據點為例，選擇使用社區照顧關懷據點的高齡者及志工伙伴，能以國、臺語進行溝通，可以表達自我想法態度者，來進行本研究深度訪談。為達到資料飽和，取樣人數定為 15 人，8 位志工 7 位參與據點的高齡者，其中男性 6 位，女性為 9 位。志工代碼分為 A、B、C…表示，長者代碼則以 1、2、3…來表示，A-1 表示 A 志工的第一個概念；1-1 則表示 1 號長者的第一個概念，其他依此類推。訪談資料如下：

表 1 訪談志工

代碼	姓名	年齡	性別	志工年資	擔任工作
A	林○○	53	女	7	量血壓、烘焙老師
B	吳○○	68	女	3	量血壓
C	吳○○	67	女	14	廚房、量血壓
D	洪○○	73	女	4	量血壓
E	鄭○○	73	女	9	泡茶
F	郭○○	70	女	10	關懷據點組長
G	胡○○	68	女	5	廚房
H	陳○○	73	女	8	廚房

表 2 訪談長者

代碼	姓名	性別	年齡	參加據點年資
O1	胡○○	女	97	7
O2	陳○○	男	87	6
O3	蘇○○	男	78	7
O4	謝○○	男	87	8
O5	林○○	男	78	10
O6	陳○○	男	79	5
O7	黃○○	男	85	8

(三) 研究目的

本研究以馬興照顧關懷據點為研究場域，研究目的如下：

- 1.瞭解馬興社區照顧關懷據點的服務績效。
- 2.分析馬興社區照顧關懷據點志工服務的成效。
- 3.探討參加馬興社區照顧關懷據點的高齡者對社區服務的想法與自我的改變。

為了解馬興社區關懷據點的經驗，研究者多次造訪社區，從參加社區的志願生活動、社區導覽解說到平日的關懷據點活動等，進行深入探究。影響社區關懷據點服務的成效，可能來自於多方層面，所涵蓋的原因可能包含使用社區照顧關懷據點服務之高齡者身的家庭背景、健康狀況、經濟條件等。因此，研究者將多次訪談及觀察發現，於以下各小節中深入分析探討。

四、「馬興社區照顧關懷據點」服務成效

(一) 馬興社區關懷據點的服務與榮耀

1.馬興社區簡介

馬興社區位於臺灣中部的彰化縣秀水鄉北端，早期是一個典型的農村社會，社區居民原過著日出而作，日落而息的傳統樸實農村生活，稻米為主要之農產品。馬興社區發展協會自 1994 年成立以來，以均衡發展的方式推動社區工作，初期致力於社區環境、景觀營造及安全維護等工作；2007 年，社區理、監事們因應當前社會的變遷與現況，咸認「家庭」是社會最基本也是最重要的組織，而家中的長者、兒少將是負責此一家庭經濟支柱者最牽掛的事情。由此，社區幹部決議以推動「福利社區化」為社區發展重點工作，並「以人為本」，力行政府在地人照顧在地人的政策，朝向幸福社區邁進。

2.關懷據點介紹

2007 年 10 月成立「社區照顧關懷據點」，並實施以下活動，使社區中的長者獲得在地照顧服務：

- (1)定期關懷訪視
- (2)不定期進行電話問安
- (3)全年無休開放健康促進活動
- (4)預防失智團體
- (5)定期實施老人體適能測試
- (6)設置「長青菜圃」
- (7)成立老頑童紙黏土、押花才藝班
- (8)首創社區長者健康遠距照護機制
- (9)此外，社區不定期安排長者健康講座、生命繪本製作等活動。

2.馬興社區的榮耀

(1)2009 年榮獲內政部評鑑為全國優等社區

在陳理事長的帶領下，社區一步一腳印踏實努力地從事社區服務，以誠實、踏實、結實的的精神，落實推動社區改造，執行福利社區化的各項服務工作。

(2)2013 年榮獲內政部全國社區發展工作評鑑「卓越社區」殊榮

馬興社區將自己成功的經驗分享給周邊社區，擔任輔導與協助的角色，積極協助其他社區共同成長。同時接受縣政府的委託，將社區薪傳以結盟方式，以母雞帶小雞的精神，共創社區的集體成長進步。陪伴縣內有心經營的社區參訪學習，主動協助並給予指導。

(3)2014 年榮獲衛生福利部社會及家庭署辦理第一屆「金點獎」

馬興社區在 104 年再度獲獎，這是為鼓勵全國各社區照顧關懷據點一直以來的努力與深耕，由衛生福利部社會及家庭署統籌整體計畫，辦理第一屆「金點獎」社區照顧關懷據點表揚，拔擢優質縣市政府、據點單位及個人，彰化縣政府榮獲「卓越縣市獎」、社團法人彰化縣秀水鄉馬興社區發展協會榮獲「金點之星團體獎」、社團法人彰化縣秀水鄉馬興社區發展協會陳明灶執行長榮獲「金點英雄個人獎」，一炮三響，這個殊榮是馬興社區多年努力的成果。

(二)馬興關懷據點志工的行動與服務

1.志工的組織

關懷據點志工設隊長一人，副隊長兩人，工作分工再分為五組，分別是關懷遠距組：打電話關懷高齡者；泡茶組：每天早上負責泡茶給高齡者喝；關懷訪視組：到高

齡者家中探視、關懷；長者康樂組：量血壓及健康操活動；廚房組：高齡者供餐服務。有的志工只擔任一種志工，但是有的志工人身兼數職，在社區有參訪活動時還會互相支援幫忙。

目前關懷據點志工人數約 38 人，共分為 5 組，每組設隊長 1 人，其中訪視和電訪是同一組(F-6)。

志工每 2 個月開一次會議，都是利用晚上的 7 點開會(F-7)。

2. 志工參加服務，自己的心態與轉變
參加社區關懷據點的志工伙伴們，對於自己能到社區服務，都懷抱一顆快樂的心，也因為有了一群志同道合的朋友，讓自己的生活更豐富更快樂。沒走入社區的家庭主婦，生活圈比較小，但是走入社區後會認識一些談得來的姊妹們。真正做志工的歡喜心，是進入社區才能領略的，同時志工們也反應做志工時間變得比較快，身體更健康。

出來用交朋友的心態，出來當志工感覺非常快樂(A-1)。

像今天一樣有許多姊妹，我們現在都是家庭主婦，如果沒有走入社區就好像來這裡認識很多朋友，交友比較廣闊，不錯啦。有時候有一些活動，生活比較有變化(B-1)。

歡喜做甘願受，不會覺得很辛苦(G-2)。

做志工時間過得比較快，又有意義。

有做就比較健康啦(G-4)。

3. 參加志工服務中的困境及轉念

在志工服務的過程中難免會遇到一些

比較不如意的事情，有經驗的志工已經知道如何自我轉念，順應一下老人家的個性，不跟著情緒轉動。大部分的老人都很好，只有少數的長者需特別順應他們的個性。在那麼多的志工組別中，廚房的志工是最難找的，因為廚房很熱，要煮要洗非常的辛苦，所以能夠勝任的人比較少，大部分的志工比較喜歡去量血壓或泡茶等其他組別。

有的長者一進門就急著要量，有的會進來休息一段時間才要量。我們會了解每一位的長者的個性，盡量順應他們就可以(A-6)。

有時候受氣，就不要計較就好了，所以來這裡可以找到許多知己的好朋友，我在這裡學到很多不會去和別人相罵，因為有時候要有耐心，是一種修身樣性(C-10)。

廚房怕熱了，能做得來的難找，因為要煮還要洗，如果能來幫忙挑菜洗菜就不錯了(G-6)。

4. 志工服務的成效

(1) 健康的把關

透過每天的量血壓可以監控高齡者的健康狀態，社區志工除了會提醒他們吃藥還會噓寒問暖，讓所有的高齡者子女安心地讓他來社區，如果高齡者一有狀況社區會馬上幫忙送醫治療並通知子女。

跟長者量血壓如果長者血壓高就會關心一下，問一下他的身體狀況(A-4)。

他們的兒孫都要去工作，所以他們的精神都寄託在社區(B-4)。

(2) 天天服務關懷據點全年無休

馬興社區的關懷據點非常特別，除了過年及重要節日會休息之外真的是全年無休，因為社區志工全心的付出，讓社區的高齡者每天都想來，下雨天也想來，不能來社區還會煩惱。送餐服務也響應環保。請高齡者自備餐盒，再輪流使用。

我們要休息時老人家都很擔心，尤其是下大雨的時候，他們連小雨他們都過來了(C-5)。

他們說來這裏有茶喝、有水果吃、有茶點，他們覺得在家裡孤獨一個人，來這裡有人侍奉，何樂不為呢！在家裡看電視真的很孤單(C-6)。

他們最擔心我們休息，其實我們是全年無休，只有大節日要拜拜才會休息。他們都會說不需要休息，阿嬤說休息那麼多天我們要去哪(B-3)。

關懷據點的志工多半是社區中幾個熱心的人士，憑藉著本身的熱情而投入志工這個行列，關懷在地高齡者的需求，就是政府當初「在地養老」及「服務社區化」的理想；而自己人照顧自己人的方式，也會讓高齡者覺得更親切，同時也會讓據點能充份的掌握社區的高齡者，並給予高度的關懷。大部分的高齡者認為，志工完全是服務性質，只要有人肯為他們付出及服務已屬難得了，對於志工的服務品質都沒有太多要求，而且還會站在他們的角度去體諒他們的辛苦面，。不過不可否認的是這群志工所付出的熱心服務，是讓高齡者感動在心的。

(3)關懷據點的經費足夠支付社區所需

剛開辦時是靠大家認捐，越辦越好後，更多人願意捐獻，例如高齡者自己、高齡者子女、企業家、善心人士等，志工笑稱我們社區賣的是古早味的人情味，就是這一味讓社區能永續經營。社區的菜單主要是由組長決定，她採購什麼志工就負責煮，彼此分工愉快。另外社區志工會製作馬舌餅，可以網購或是別的社區參訪時銷售，這也是社區重要的財源。

剛開始煮比較簡單的，例如炒麵、鴨肉飯、高麗菜飯，大家去認捐兩千三千(F-4)。

我們馬興在賣古早味的人情味(C-12)。

香姊買什麼？我們就煮什麼。非寒暑假還要煮給學生吃(G-3)。

重點是我們的雜貨店有賣我們的馬舌餅，我們有上網有的人是開車來載買很多去送人，還有參訪團體會買(E3)。

「參餐好食，共享佳時」是馬興社區提供長輩們共餐與送餐的一大特色，部份社區長輩因行動不便無人照料，就由專人送餐，送餐也是志工工作的一部分。志工們藉著餐食的提供，鼓勵長輩外出，增加社交機會，進而投入學習，志工在服務社會參與時，也和長者建立情感，更豐富彼此的生命，在地活力老化。

(三)參加據點活動後的高齡者對社區服務的想法與自我的改變

1.參加社區關懷據點的緣由

來社區據點的高齡者，用很簡單的話語說出自己每天都會來據點的原因，大部

分的想法都很雷同，例如可以和其他的長者聊聊天，有聊天的對象，無論是聊現在或是聊過去，有人願意聽，其實就是一種快樂與幸福。從長者言談的眼神中，的確可以看到他們的回答是真誠的，除了聊天還可以做運動、唱歌，常常還有水果吃。水果的供應是由社區朋友的水果攤免費供應的，只要她有去爬山，當天大家都可以吃到水果。

可以跟一些老人家聊天說話、唱歌、運動，所以感覺很娛樂很快樂。(1-1)

可以跟大家聊聊天、唱歌、運動等，聊一些年輕時候的事情，就感覺很快樂，大家來聊天，有聊天的對象(6-2)。來運動、量血壓、聊天喝茶，還常常有水果可吃(7-2)。

2. 參加社區關懷據點後的自我改變

大部分能來據點的長者身體狀況都是比較好的，當然也有少部分是坐輪椅來的，有一位坐輪椅來的阿嬤年齡高達 97 歲，非常的健談，很會說日語，恰好跟他聊天的隔壁長者 87 歲也很會日語，所以他們都是用日語交談的。阿嬤還說在家都在打瞌睡，連喝完咖啡也會打瞌睡，來社區有人跟她說日語，又不會打瞌睡，所以每天他都願意坐輪椅也每天來社區。

沒來社區都在家裡打瞌睡，喝咖啡完也會打瞌睡，來社區就不會想睡覺(1-2)。

每天量血壓做運動，是否促進長者的身體健康，長者都說一定是有的啦，而且，只要身體有異常現象，馬上醫院連線可以提供線上諮詢，嚴重者直接會請救護車送

醫院。運動的狀況長者也會是自己的身體狀況，能力好的全身動，無法久站的就坐著運動也可以，如果身體不舒服不做也沒關係。

來據點每天量血壓是否覺得身體更健康？一定是有的啦(2-2)。

很安心，有健康問題打電話，救護車就會來(4-2)。

身體狀況好的志工，除了接受別人的服務，也願意幫助社區做服務，例如社區有參訪活動時，主動幫忙排椅子，整理環境。

志工參訪時就幫忙排排椅子。我 87 歲了，要動一動，很滿意了(4-3)。

幾乎大部分的高齡者都認為參加了據點服務之後，無論是在生活或是心情上，都比未參加前來得快樂，如果沒有因此而改變，也不會繼續留在據點裡。在訪談過程中，可以明顯的知道，高齡者對於據點的服務而讓自己有所改變，他們其實並不十分清楚，他們都認為現在能夠每天來據點談談天喝喝茶就很好了，而這個地方有安排健康檢查及體能活動，社工還會給予其該有的尊重及關心，他們就很開心了。

3. 對於社區志工服務的滿意度

來社區的長者對於志工的服務都非常的滿意，請他們說是否有需改進的地方他們都說沒有，很好了，非常好。他們還會表示廚房的志工特別的辛苦，因為廚房太熱啦。因為接受了別人的服務而能產生感恩的心，相對的他們更能體會其他為他們服務的所有人辛苦的一面。有的長者還會不好意思的說，我們是來享受的，享受志

工的服務、享受夏天的冷氣、享受免費的水果和餐點、享受聊天的樂趣等。

很好，量血壓泡茶每一樣都很好(1-6)。

志工不錯，對我們很好。廚房的志工太辛苦了，太熱了，他們實在太辛苦了(2-4)。

來社區的長者們子女都很放心，他們可以安心的工作，不用擔心長輩的午餐，同時長輩還會與子女分享每天在社區享用的美食。這樣的生活方式，讓年輕人在工作上無後顧之憂的打拼，透由社區的照顧，彼此有了更好的親子關係。

子女都知道我在這裡吃飯(4-4)。

小孩會關心我，問我今天去做了什麼事情？吃什麼？(6-4)

透過社區照顧關懷據點，讓社區的長者願意從家裡走出，參加社區精心設計安排的健康促進活動，還可認識社區中其他的老人與熱心的志工，大家閒話家常、分享生活點滴，達到身心健康的效果。另針對平日較少出門或失能的長者，關懷據點亦可以主動出擊方式，提供社區老人關懷訪視、電話問安、諮詢及轉介等服務；關懷據點的設置，不但是讓長者更喜愛自己的社區，透過各項服務的提供，讓社區成為長者的另一個溫馨的大家庭。

伍、結論與建議

一、馬興社區照顧關懷據點的服務績效

(一)社區關懷據點是社區愛的開始點

馬興社區從 96 年開始做社區關懷照顧據點的活動，初始點即是照顧社區的高齡者，這真的是愛的開始，沒想到愛的點不斷地擴散，做到全年無休的地步。全國沒有一個社區可以做 360 天的供餐，只有馬興社區可以做到，如果社區中沒有愛，這份力量是無法延續的。社區照顧具有長期照顧、去機構化、非正式照顧之特性(黃源協，2000)，因此要靠政府長期全年無休的照顧社區居民，難度非常的高，但是由社區居民自動自發的努力，確能發揮社區互相關懷與照顧的功能。

(二)用行動力找資源，社區關懷據點經費源源不斷

剛開辦時是靠大家認捐，越辦越好後，更多人願意捐獻，例如高齡者自己、高齡者子女、企業家、善心人士等，志工笑說我們社區賣的是古早味的人情味，就是這一點讓社區能永續經營。當長輩得到好的照顧時，為人子女們就願意捐錢供餐，社會還有許多善心的企業家們，看到社區的努力，也就自動加入行善的行列。

二、馬興社區照顧關懷據點志工服務的成效

(一)志工無私的付出，讓社區的愛被認同

2009 年榮獲內政部評鑑為全國優等社區；2013 年榮獲內政部全國社區發展工作評鑑「卓越社區」殊榮；2014 年榮獲衛

生福利部社會及家庭署辦理第一屆「金點獎」，社團法人彰化縣秀水鄉馬興社區發展協會榮獲「金點之星團體獎」，社團法人彰化縣秀水鄉馬興社區發展協會陳明灶執行長榮獲「金點英雄個人獎」，這些殊榮是馬興社區志工多年努力的成果。這些獲獎紀錄獲得媒體的披露，全國的人都知道馬興社區志工的愛，獲得了更多人的認同，遠在他鄉的馬興人也都與有榮焉。

(二) 領導人及社區幹部的服務，發揮社區影響力

關懷據點志工設隊長一人，副隊長兩人，工作分工再分為五組。有的志工只擔任一種志工，但是有的志工身兼數職，在社區有參訪活動時還會互相支援幫忙。社區的菜單主要是由組長決定，她採購什麼志工就負責煮，彼此分工愉快。關懷據點的明確分工，讓社區充分的發揮照顧長者的影響力。內政部「六星計畫」之「社區照顧關懷據點計畫」，其目的為由在地人提供在地服務，建立社區自主運作模式，以貼近居民生活需求，營造永續成長、健康的社區環境。馬興社區的關懷據點，已經朝這個正確的方向努力前進。

三、馬興社區照顧關懷據點的高齡者對社區服務的想法與自我的改變

(一) 志工們歡喜付出，更健康更快樂

參加社區關懷據點的志工伙伴們，對於自己能到社區服務，都懷抱者一顆快樂的心，也因為有了一群志同道合的朋友，

讓自己的生活更豐富更快樂。國外的研究指出參與志願服務的老人有較好的身體功能 (Lum et al, 2005) 和可以延緩死 (Luoh, M., & Herzog, A. R, 2002)，並間接促成較佳的心理健康 (Tang et al, 2010)。由國外的研究也印證了，真正做志工的歡喜心，是進入社區才能領略的，同時志工們也反應做志工時間變得比較快，身體更健康。志工服務的成效可以幫高齡者做健康把關、關懷據點全年無休的服務、以及免費的供餐。

(二) 高齡者對志工的服務非常滿意，希望每天都能到據點聊天運動

來社區據點的高齡者，用很簡單的話語說出自己每天都會來據點的原因，大部分的想法都很雷同，例如可以和其他的長者聊聊天，有聊天的對象，無論是聊至現在或是聊過去，有人願意聽，其實就是一種快樂與幸福。每天量血壓做運動，只要身體有異常現象，馬上醫院連線可以提供線上諮詢，嚴重者直接會請救護車送醫院。身體狀況好的志工，除了接受別人的服務，也願意幫助社區做服務。這點與朱美珍(2012)在參與據點評鑑時，發現志工已從「受助者」轉換為「協助者」，從服務過程中增加了對自我認同、也更快樂。可以發現志工因接受而更願意付出的學習。

來社區的長者對於志工的服務都非常滿意，請他們說是否有需改進的地方他們都說沒有，很好了，非常好。因為接受了別人的服務而能產生感恩的心，相對的

他們更能體會其他為他們服務的所有人辛苦的一面。來社區的長者們子女都很放心，他們可以安心的工作，不用擔心長輩的午餐，同時長輩還會與子女分享每天在社區享用的美食。這樣的生活方式，讓年輕人在工作上無後顧之憂的打拼，透由社區的照顧，彼此有了更好的親子關係。馬興社區關懷據點的設置，不但是讓高齡者更喜愛自己的社區，透過各項服務的提供，讓社區成為長者的另一個溫馨的大家庭，他們都希望社區能永續的經營下去，他們每天都可以參加社區活動，開創在地老化的新人生。

四、建議

(一)對社區方面

從社區志工訪談中得知志工的年齡已

經偏向高齡，急需新生力軍的加入才能永續經營。因此，馬興社區如能每年招募年輕的志工加入據點服務的行列，才能讓好的關懷據點繼續服務下去。

(二)對政府方面

馬興社區能做到如此經濟規模，全年無休的服務，這個能力不是所有社區都能學習到的，建議政府單位能將馬興成功的經驗分享給其他社區，同時讓企業有機會來認養社區，讓社區有更多的經費與人力資源來服務社區的長者。

(本文作者：詹雪梅、周柏宏均為國立中正大學成人及繼續教育學系博士班研究生)

關鍵詞：馬興社區、關懷據點、服務成效

參考文獻

- 內政部 (1996)。推動社會福利社區化實施要點。臺北市：內政部。
- 內政部 (2005)。內政部照顧服務便民入口網，參考日期：2011/07/02。
- 內政部統計處 (2011)，民國 98 年老人狀況調查結果摘要分析，2011 年 12 月 10 日下載自 <http://www.moi.gov.tw/stat/survey.aspx>。
- 中國時報 (2005)。解決人口老化當前首務。刊登日期：2005.10.11。
- 王仕圖 (2013)。〈非營利組織在社區照顧的協調合作：以社區照顧關懷據點為例〉，《臺大社工學刊》，27：185-228。
- 行政院 (2005)。建立社區照顧關懷據點實施計畫，94 年 5 月 18 日院臺內字第 0940016301 號核定。
- 行政院主計總處 (2015)。人力資源調查提要分析：中華民國 104 年 11 月【月報提要分析】。取自 <https://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/512211813443HCL2D3 O.pdf>。
- 朱美珍 (2012)。老吾老以及人之老：我國社區照顧關懷據點的執行成效與展望，「社區工作與高齡服務：傳承與創新」國際學術研討會，2012 年 4 月 26 日，朝陽科技大

學。

呂寶靜(2010)。社區關懷據點志工參與志願服務之經驗初探，高齡社會南區研究成果發表會，高齡社會的來臨：為 2025 臺灣社會規劃之整合研究論文集，2010 年 9 月 11 日，臺南縣政府南區服務中心。

李長晏(2008 年 10 月)。從府際治理觀點探討社區式長期照顧政策之執行：理論文獻探討。「府際關係與地方治理學術研討會」發表之論文，國立暨南國際大學。

吳燦瑩(2009)。宜蘭縣社區照顧關懷據點資源結合與經營模式之分析，實踐大學社會工作研究所碩士論文。

卓春英、鄭淑琪(2011)。大高雄社區照顧關懷據點服務模式與服務效能提升之探究，嘉南藥理科技大學社區照顧與社區工作學術與實務研討會。

黃源協(2000)。社區照顧服務輸送模式之探討。社會政策與社會工作學刊，4(2)，179-220。

黃松林、趙善如(2007)。〈社區照顧關懷據點模式之研究－以高雄市為例〉，《臺灣健康照顧研究學刊》，2：61-90。

黃松林、汪中華、楊秋燕(2012)。社區照顧據點服務與社區生活滿意度之探討－以彰化縣據點為例。社會發展研究學刊，11，86-110。

陳郁璿、李宜欣、吳崇旗(2008 年 12 月)。高雄縣內門鄉觀亭社區日托式銀髮族休閒。2008 年臺灣銀髮族休閒運動與健康產業發展學術研討會論文集。

陳世明、陳柏宗(2009)。都市高層集合住宅社區的老人社區照顧服務據點與老人社會關懷網絡、社會支持之研究：以臺南市長榮社區為例，建築學報，69，99-122。

彰化縣政府(2016)。http://www.chcg.gov.tw/ch/03news/01view.asp?bull_id=205875&kind=1

潘淑滿(2003)。質性研究：理論與應用。臺北：心理出版社。

DoH(1989). Caring for people: Community care in the next decade and beyond. London: HMSO.

Jones, K., Brown, K., & Bradshaw, J. (1983). Issues in social policy [Revised Edition]. London: Routledge & Kegan Paul.

Lum, T. Y., & Lightfoot, E. (2005). The effects of volunteering on the physical and mental health of older people. Research on Aging, 27, 31-55.

Luoh, M., & Herzog, A. R. (2002). Individual consequences of volunteer and paidwork in old age: Health and mortality. Journal of Health and Social Behavior, 43, 490-509.

Tang, F., EunHee, C., & Morrow-Howell, N. (2010). Organizational support andvolunteering benefits for older adults. TheGerontologist, 50(5): 603-612.