

# 動員社區資源照顧社區老人

## - 以龍山老人服務中心下午茶外展服務方案為例

林蘭因·羅秀華·王潔媛

### 摘要

立心慈善基金會（簡稱立心）於民國 80 年 10 月開始推展臺北市失能老人的居家照顧服務。民國 83 年間立心承接內政部委託執行「萬華區老人社區照顧實驗計畫」，針對區內失能老人進行全面訪查，掌握長者的多元生活需求；並以資源網絡建構為職志，聯繫拜訪區裡相關服務機構與各里長，期以發揮「在社區內照顧失能老人」與「由社區提供服務」的社區照顧精神。由於長期在萬華地區服務失能長者，立心於民國 85 年間積極爭取臺北市政府龍山老人服務中心公辦民營的經營權責，服務萬華區 21 個責任里內的長者。總言之，照顧獨居失能老人是中心責無旁貸的專業職責。

除了居家照顧服務之外，中心嘗試以「外展」思維擴展社區照顧能量，於民國 88 年開始將服務帶進失能老人集居的忠貞里中正國宅、新起里中華新村、雙園里榮民宿舍與糖廊里臺糖公園鄰近的愛愛院與華昌國宅等四個外展服務據點。透過貼近長者生活的「下午茶」方式，安排長者的社會參與、保健服務與太極導引課程等學習活動。為期四年有餘的外展服務方案中，社工專業者結合社區內許多資源團隊，包括理教公所、國立護理學院與關懷長青基金會、和平醫院、里辦公處與多個志願服務團體等，合作服務長者。方案執行目的乃在於協助社區內的資源團隊來投入外展服務推展；因而，位於中華新村內的理教公所就近提供場地給新起里內長者，並接續辦理「下午茶」方案；而國立護理學院與關懷長青基金會也已接受社會局委託經營「中正國宅銀髮族服務中心」；雙園里則在新任里長的積極經營之下，動員鄰長關懷照顧鄰內失能長者；糖廊里辦公處亦與中心建構良好的社區合作典例。

當中心不斷協助建構社區服務方案時，立心的社會工作團隊因而可以充分接觸區裡需要照顧的失能長者，各社區也在鄰里關懷服務中，與立心建立密切的服務網絡，對於老化社會

中的老人，可以保有優質的老年生活。

關鍵字詞：社區照顧、外展服務、資源動員

## 壹、前言

臺灣地區進入老化社會之後，對於數量快速增長的高齡長者，如何相對應地規劃多元福利對策，是專業服務部門的職責所在。立心慈善基金會（簡稱立心）自民國 76 年成立至今，長期致力於社區老人的多元化服務提供，其中「居家照顧服務」已有十二年的發展歷史。民國 83 年間立心接受內政部委託，進行「巡迴艋舺的愛—社區照顧實驗計畫」，主要針對萬華區內獨居低所得老人進行生活需求評估、服務部門資源聯繫拜訪，以期建構萬華區內的老人服務資源網絡。在此實驗計畫執行期間，為能與社區老人直接互動，乃選擇區內獨居老人群居的中正國宅，推展為期一年的「下午茶」活動，這是立心社區外展服務的序幕（立心慈善基金會，1995）。

民國 85 年間立心接受臺北市政府社會局委託經營龍山老人服務中心（簡稱龍山中心），服務中經驗多起獨居失能老人社區生活危機事件，實務上接觸到社區內老人受限於健康退化、行動障礙或主觀認知（註 1）等因素，多半留在社區內進行小範圍活動（註 2）。

為能熟知社區老人的生活動態，進一步開發社區資源來共同投入老人服務，民國 88 年起龍山中心將服務帶進老人所居住社區中，積極推展「老夥伴有空來坐一下午茶時間」的外展服務方案（以下簡稱外展服務），採取定點定時方式，選擇區內忠貞里的「中正國宅」與新起里的「中華新村」為起點，並陸續將服務方案擴展到雙園里內的「榮民宿舍」，以及糖廊里的「臺

糖公園」等四個外展服務據點。

四年多時間，社會工作者透過外展行動，在與資源部門合作中，我們發現社區照顧服務能量逐漸在萬華地區擴散，包括位居中華新村的「理教公所」整修場地提供社區老人使用；而獨居老人問題嚴重的中正國宅，透過「下午茶服務方案」引進國立護理學院與關懷長青基金會的服務，該資源部門並於民國 90 年 12 月間接受社會局委託成立「中正國宅銀髮族服務中心」，正式為國宅的獨居老人提供可近與便利的專業服務；而老人住民凋零迅速的榮民宿舍，則開始與社區、社會有所互動；糖廊里辦公處也與中心建構良好的社區合作機制。

龍山中心主動走入社區後發現社區的多元與特殊性，在社區老人、非正式服務與正式資源的互動中，外展服務無法僅賴龍山中心有限人力、物力與時間投入而圓滿；因此，如何動員社區資源參與服務，成為重要行動內涵。

回顧一路走來的外展行動，我們體認老人服務需要在社區紮根，隨著服務據點的擴增，不斷思考該如何維持據點的縱向與橫向聯繫機制，因此社會工作者構思出由下而上的「粽串模式」，由龍山中心嘗試串聯各個據點，以老人服務的具體行動，來實踐老人社區照顧理念。

## 貳、社區照顧中的外展服務

「社區照顧」（community care）源於 1950 年代的英國，Walker（1982）認為「社區照顧是經由親戚、朋友、鄰居與志工等非正式服務網絡，加上正式的社會服務機

構來共同照顧弱勢族群」。Bayley (1973) 則認為社區照顧有三個理念,「在社區內照顧」(care in the community),「由社區來照顧」(care by the community),以及由政府、專業者與社區合力照顧弱勢族群(care with the community)。蘇景輝(1998)指出「在社區內照顧指稱將照顧機構小型化與社區化,能夠分散到各個居住社區,提供需要人士不用遠離家門即能運用服務。由社區來照顧指稱運用案主的鄰居、朋友、親戚與志工,甚而是由案主所組成的自助團體,共同提供照顧。社區照顧要能成功,需要結合在社區內照顧及由社區來照顧」。而甘炳光(1993)定義社區照顧是動源社區資源,運用非正式支持網絡,聯合正式服務,所提供的支援服務與設施,讓有需要人士在社區內的家居環境下得到照顧,過著正常生活,加強在社區內生活的能力,達致與社區的融洽,並建立一個具有關懷性的社區。(摘錄自:社會福利社區化論文集:99)

而「外展服務」(outreach program)概念緣起於英美等國,其在老人領域的運用經驗並不多。關於外展服務的定義,香港學者周永新(1987:13)認為外展服務應指「主動接觸有需要某類服務的人士,甚至將服務以最直接的途徑帶給他們,而不要求接受服務人士做出任何不必要的犧牲和改變」。萬育維(1996:151)表示:「所謂的外展是觸及(reach)到真正需要幫助的標定群體的有效方法,最大功能就是縮小標定群體和已接受服務群體的差距」。張時飛(1998:85)指出「老人外展服務可以是一套有系統的服務模式,由社會工作者主動到老人經常逗留或聚居的地方,如:公園、街頭巷尾,識別其需要,然後與他們保持緊密接觸,透過提供輔導、資

料、教育性、康樂性活動及轉介服務,使這些老人身心得到全面發展,發揮潛能及預防不良影響。」

龍山中心的外展服務試圖實踐「在社區內照顧」(care in the community)及「由社區來照顧」(care by the community)的基本理念,藉由外展行動來建立關懷社區(caring community)的目的。社區照顧提供我們重要的實踐依循,諸如與其他機構合作、改善生活環境、連結社區正式資源與非正式的鄰里資源投入老人服務等。位於新起里中華新村的宗教團體理教公所即為實踐典範,其與龍山中心共同合作外展服務多年,成為該社區老人願意走出家門,參與社會活動的據點;而立心也在外展服務中適時提供社區長者積極性的福利服務。是驗證著有效統整正式與非正式資源來推展老人社區照顧工作。

## 參、外展服務的推展背景

### 一、現代生活裡的老人問題

依萬華區戶政事務所民國92年8月的統計數據,萬華區內65歲以上人口數有21,921人,佔全區總人口的10.9%,堪稱高齡化社區。而區內65歲以上的獨居長者有1,111人,獨居老人人數居全市之冠。

隨著經濟、政治與社會等外在環境的快速變遷,老人除了需要適應身體機能的退化之外,尚須面對家庭中年輕人口外移、退休生活調適、經濟力薄弱、缺乏適當休閒活動及場地等諸多生活困境。當中心社工專業者遍訪理教公所、中正國宅、榮民宿舍與糖廊里等社區時,常見長者終日坐在公園或住家門前的景象,而立心提供居家照顧服務時,不時發現獨居老人面

臨著疏於照顧、財物被騙、健康退化等切身問題。

為能因應上述長者所面臨的困境，近年來萬華區內的老人福利服務組織，合力建構失能與獨居老人的服務支援體系，由於老人問題與需求的多元面向，從預防與支持性觀點，是需要動員老人本身、社區資源、居民力量與政府單位等，共同參與老人福利服務之實踐。

## 二、外展服務實施目的與對象

依循社區照顧與外展服務理念，龍山中心外展服務實施目的包括有：

藉由社區活動安排，提供老人社會參與機會。

提供相關老人福利與醫療保健諮詢，減少社區老人資訊取得上的障礙。

發現社區內需要協助老人，積極提供所需服務，減少問題並預防意外發生。

結合社區內資源團體，運用其專長及內部資源，增加社區的服務能量。

發揮老人自助助人精神，凝聚社區力量，打造良性社區關係。

為能照顧社區內有福利需求的長者，龍山中心將外展服務著重於獨居長者群居的社區，而將標的人口群特質界定為：

健康狀況較弱，或行動不便，以致活動性較低的老人。

經濟能力較差或獨居、鰥寡、無直系親屬同住或缺乏家人支持的老人。

基於外展服務具有社區宣導教育功能，我們亦將一般社區老人列為服務對象，運用人際互動以及社會參與機會、介紹龍山中心及相關福利措施等，促使老人福利運用更能普及化。

## 三、外展據點的背景分析

外展服務據點的開拓，包括民國 88 年 3 月起於新起里「中華新村」與忠貞里「中正國宅」，民國 90 年間增加雙園里內的「榮民宿舍」及 91 年間增加糖廊里內的「臺糖公園」等據點。歸納這四個外展據點特色，我們發現中正國宅與榮民宿舍的共同點是，居住老人多為單身榮民且為集合住宅，不同的是中正國宅由國宅處管理，榮民宿舍隸屬退輔會管理，二者皆為獨居老人集居較多的地方。而新起里中華新村與糖廊里臺糖公園鄰近則為一般社區屬性，以居住環境探之，中華新村屬老舊社區，木造違建房屋林立。四外展據點的背景分析分如下述：

### 新起里的「中華新村」

位於新起里中華路的「中華新村」，為一日據時代即存在的老舊社區，住屋多為違章建築，常可在狹小彎曲的巷弄中發現老人的身影。張英陣（2000）在「萬華理教公所及中華新村地區居民福利需求暨訪視關懷計畫期末報告」中，說明受訪家戶有 157 戶。戶長年齡以「71~80 歲」人數最多，佔所有家戶的 26.2%，並以男性居多，佔 75.2%，調查結果顯示新村內戶長年齡有偏高趨勢。

平日因為鄰近缺乏活動場地及戶外休閒活動，新村內老人多在家中看電視或打麻將，或在樹下長坐整日。有龍山中心志工反映，里內有理教公所的宗教資源，但平日少與居民互動，經中心主動拜訪並觀察當地老人情況之後，隨即獲得理教公所的支持，願意提供場地作為外展服務據點，而於民國 88 年 3 月開始每星期固定於

理教公所開辦「下午茶」活動。

### 忠貞里內的「中正國宅」

立心與中正國宅的關係淵源，可以溯及民國 83 年立心推展「居家照顧服務」(註 3)，開始與中正國宅密集接觸。時至民國 89 年 10 月間，龍山中心責任里轄區內列冊獨居老人有 765 人，其中有過半數(389 人)居住忠貞里內。社工專業者長期觀察發現，居住在「中正國宅」的老人，「即使比鄰而坐，彼此仍少有互動」。街頭訪問時受訪老人表示：由於長者彼此之間的異質性高，教育程度落差大，常會「話不投機三句多」，為避免無謂衝突，老人還是選擇獨自行動為上策。因此，形成國宅內的獨特生活文化與住民互動特質。

國宅住民多為獨居未婚的榮民長者，由於受到早期常有推銷人員進入住家，發生財物被陌生人詐騙的問題，造成部分老人對他人的不信任感。而隨著自然老化與疾病影響，愈來愈多高齡老者無法自理生活。在缺乏照顧服務配套中，老邁住民有多方面生活需求無法滿足。

而隨著兩岸開放探親及頻繁交流，老夫少妻的婚姻比例也因而增加，長者生活中所衍生的心理困擾，常常不知該向誰求助？而有因為長期受疾病纏身，發生過跳樓自殺的憾事。此外，民國 89 年間有數位「拒絕服務」的老人，在家死亡多日後才被發現。這些問題在早期缺乏服務資源的情況下，更凸顯服務迫切性。因此，龍山中心於民國 88 至 89 年間選擇此國宅為首要外展據點。

### 雙園里內的「榮民宿舍」

榮民宿舍坐落於萬華區西藏路，隸屬臺北市榮民服務處管理。宿舍建築為一連

棟四層大樓，原有客房 70 間，最大容量可提供 404 人住宿。民國 86 年 12 月時共有 240 人住宿，在「只遷出不進住」(註 4)的管理政策之下，截至民國 92 年底約有 130 位長者居住其內，住民減少速度很快。

宿舍原先設置用意為因應榮民長輩外出訪友、探親與就醫等需求，提供暫時留居使用。後來因為租收便宜，長者多留滯不離而漸漸定居下來，宿舍經營也脫離原先設置要旨。管理人員表示，住民若無法自理生活時，慣常處理方式為後送榮家安置。

民國 89 年間，中心社工初步觀察與了解住民生活，發現外展服務進入宿舍之前，有長達五年時間沒有任何團體介入提供服務，多數住民與里民少有互動，宿舍像是孤立而獨樹一格的小型社區。外界對宿舍有著陌生的刻板印象，福利部門亦不知老人的生活狀況。由於與外界聯繫有限，訊息流通不足，老人對於福利相關措施有所不知，更遑論使用現在的福利支持系統。

### 糖廊里的臺糖公園

民國 90 年間中心將外展服務觸角再延伸到糖廊里臺糖宿舍旁邊的新建臨時公園(以下簡稱臺糖公園)。相較於其他服務據點，臺糖公園是中心首次與里辦公處合作的開放式空間據點，而後為更能接近社區居民，方案推展至中期，經里長建議，將外展服務據點改至鄰近的萬姓宮廣場。由於臺糖公園接近臺北市私立愛愛院(以下簡稱愛愛院)，早期人稱愛愛寮，多半收容貧苦或精神異常病民，部分社區居民誤以為會傳染，因此望之卻步，當中心社工拜訪愛愛院時，該院社工員亦表示願意走入社區，與居民有所互動，並應允提供場

地作為外展服務雨天備案活動據點。

而鄰近臺糖公園的綠堤里大理街 160 巷的華昌國宅，居住著許多單身及獨居老人，透過外展服務期待長者們能夠充分了解龍山中心的服務內涵，並加以運用之。因此，龍山中心與糖廊里辦公處、臺北市立和平與西園醫院，以及愛愛院等單位協商並達成共識，將該據點外展服務命名為「牽手去公園，關懷阮厝邊」，並於民國 90 年 4 月間展開每月一次的下午茶外展活動。

#### 肆、外展服務行動策略

茲將外展服務的實施架構整理如表一所示。

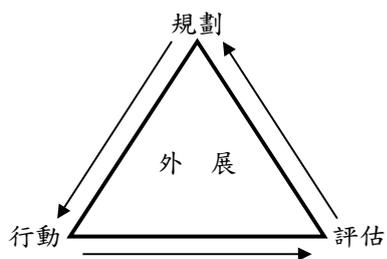
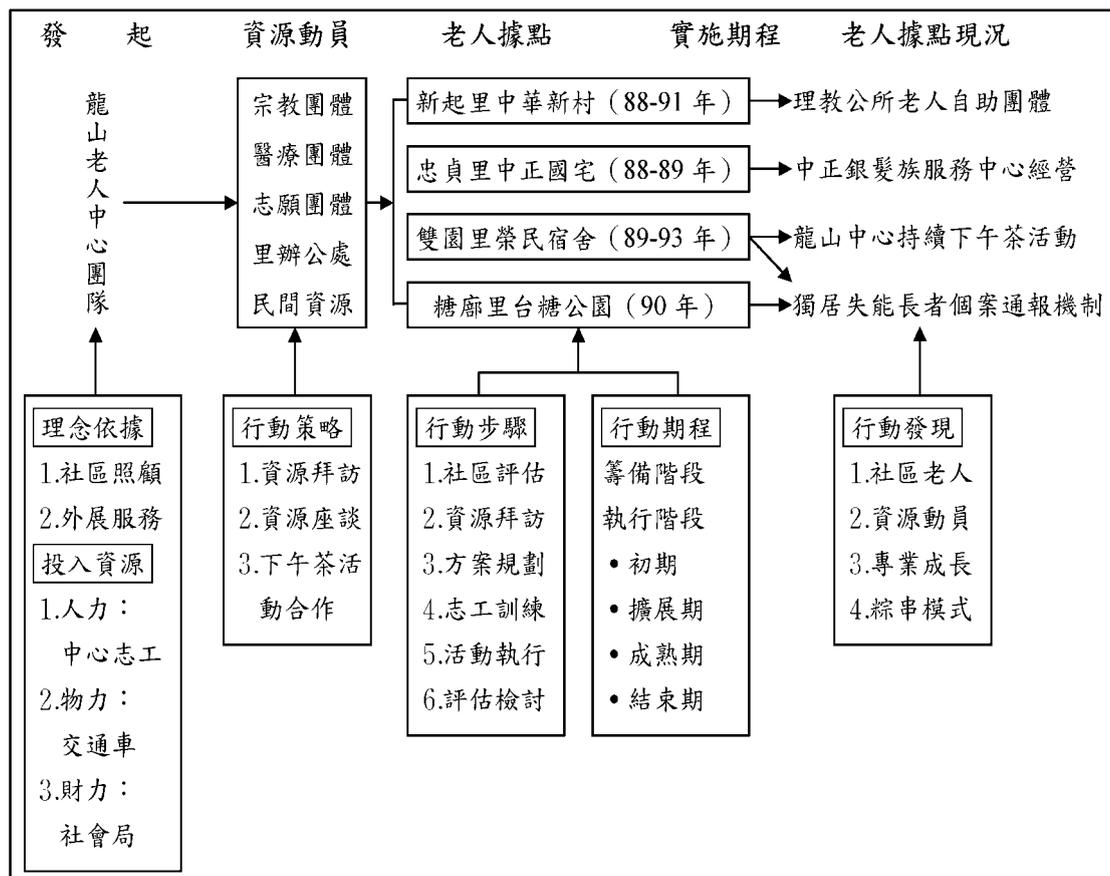
##### 一、行動歷程

本著「就地老化」(註 5) 和「扶助弱勢」的服務宗旨來推展外展行動，龍山中心將服務觸角深入社區，選擇老年人口較集中且較缺乏服務資源的社區為首要服務範圍(註 6)，希望增進社區老人的社會參

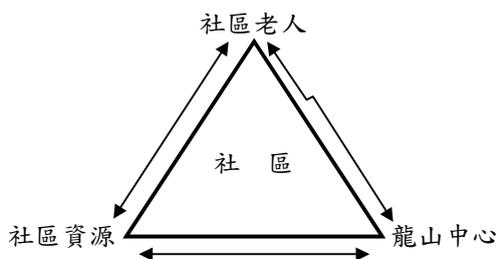
與，並擴展日常生活機會。經由定點定時外展服務，龍山中心扮演著協商及連結服務資源的角色，主動發現需要協助的老人，期望降低意外發生風險，維護老人生活安全。

為能提昇外展服務品質，在實務推展過程，社會工作團隊著重規劃、行動、評估與再規劃的行動螺旋，持續探索外展服務實踐社區照顧的價值。外展行動(圖一)中的規劃部分包括：社區評估、資源拜訪、說明會與計畫設計；評估方面包括：工作檢討、觀察紀錄與資源座談。行動者(圖二)主要成員有社區老人、社區資源部門與龍山中心。四年多來，龍山中心與社區及老人的互動，由龍山中心主動發起並推展服務，到結合社區資源共同投入方案，並隨著資源團體樂於接手主辦活動，願意投入社區老人服務，龍山中心則不斷地將外展方案擴展到區內其他有需求的地區。且藉由圖三來說明外展服務實施步驟。

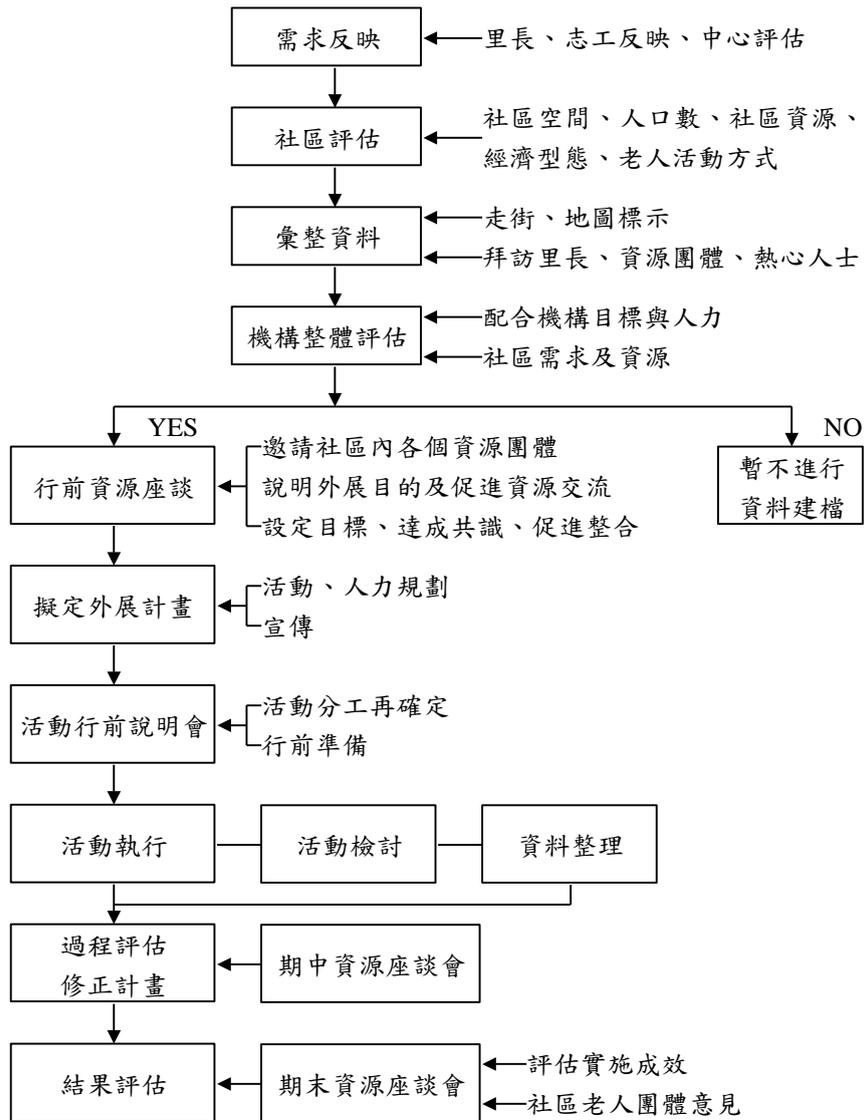
表一 「龍山老人服務中心」下午茶外展服務實施架構



圖一 外展行動圖



圖二 行動者互動圖



圖三 外展服務實施步驟

## 二、專業工作技巧

對工作團隊而言，外展服務方案的推行，使社工專業者對萬華區有更深切的認識與互動，對於社區老人或各個資源部門的認識過程，加深老人社會工作者的社區

工作經驗。且歸納四年多來從事外展服務所運用的工作技巧包括有：

**社區評估：**包含對當地社區環境、老人生活情況、人口結構、資源團體類別、服務對象身心狀況與服務現況等內涵，透

過拜訪地方重要人士如里長等，或以問卷、資源座談會等多元管道來蒐集資料，作為方案推行前的參考依據。

**資源互動紀錄：**社區資源整合的技巧，因應外展服務目標在於連結老人和社區資源，提供適切服務。社區內部資源（人力、財力與物力）的發掘與組織是必要工作環節，將平日和資源團體互動、資源對口、聯絡方式與重點紀錄，方便日後傳承，減少專業者的摸索時間與心力，可直接切入重點對話。

**建立關係的技巧：**和老人建立良好關係是基本功夫，加上外展服務所連結許多資源團體的性質各異，從開始到合作都需要協調溝通，了解雙方的需求及差異是必要與持續的動態過程，如此才能建立合作機制。也可促成各個資源團體獨立作業的機會，增進參與感及成就感，建立夥伴關係相互學習交流。

**倡導的技巧：**面對媒體、社區民眾、志願服務、里長與政府單位等許多資源團體時，其對老人特殊需求及問題未必有深入認識。社工專業者乃透過拜訪、接觸或接受採訪過程，介紹在地老人的問題與需求，實例及工作經驗的分享中，帶動大家對當地老人的重視及關心。

**活動設計及參與技巧：**根據社區老人的興趣及意向來設計活動內容，例如：量血壓、義診、健康與福利講座、團康、有獎問答、茶點等，並協調相關資源團體

共同參與。同時社工員經由活動參與，製造和當地老人接觸互動的機會，了解參與者的意向。

**充權的技巧：**以社區工作者的觀點，案主往往因對問題本身沒有共識認知，才成為制度結構的受害者。因此需要喚醒其受助意識，教導其確認真正的權益何在。例如：榮民宿舍中有著喜好攝影的老者，中心社工在活動進行時會主動邀請該老人參與攝影工作，老人亦多能將精采畫面生動呈現。多多提供老人自然發揮長才的「舞臺」，工作人員的責任就在於製造發揮機會及場景。而充權的適用對象不只有老人，還包括參與的志工、合作的資源團體都是充權標的。

### 三、資源聯結策略

龍山中心在有限人力與時間條件下，若要長期執行外展方案，是無法以單一機構力量盡其功的。因此，連結當地資源及專業資源團體的共同參與，是外展服務方案推動的重要策略。

#### 動員中心內部資源

龍山中心對內部資源有所動員，工作團隊主要包括社會工作者、志願服務者與司機等專業與半專業人力，以及交通車物力。中心志工可以說是我們推動外展工作的重要人力，是依據其個人特質與專長，分別擔任公關、宣導與活動執行角色，尤其在龍山中心與里辦公處互動上，居住當地的志工充分發揮了關係促進及問題處理

的重要功能。

此外，中心內豐富的老人團體動能，亦是內部資源動員的重要環節，以榮民宿舍與中正國宅的外展服務為例，於下午茶活動時多次連結龍山中心長青大學班隊學員，包括書法、國畫、合唱團等學員的表演，與榮民長輩同樂，增加此二據點老人的社會參與，促進相互交流。

### 聯結社區現存資源

社區內常見資源包含醫療院所、宗教團體、志願服務團體與里辦公處等，資源動員策略乃因地制宜，因著社區特性，運用策略也隨之不同，且歸納四個外展服務中，龍山中心與社區資源間所發展出幾個不同的合作模式。

**與里辦公處的合作模式：**在糖廊里據點的主力資源為里辦公處。包括宣傳、場地、志工參與、禮品結合等，端賴里鄰長的協助，長期合作下來，外展服務成為龍山中心與里辦公處之間關係促進的重要媒介，同時延伸了其它的合作契機，包括來自里長及里幹事的老人個案通報、社工者受邀為里內志工訓練課程講授獨居老人的關懷技巧。

**與宗教團體的合作模式：**在新起里外展據點的主力資源為理教公所，包括場地提供、師兄姐人力支援、茶水點心提供、太極導引師資、老人旅遊經費支援等，端賴理教的協助，而隨著理教場地的修繕擴充，成就老人自助團體形成的重要助力。

### 與醫療單位的合作模式：在雙園里

榮民宿舍與忠貞里中正國宅的外展據點，主力資源為和平醫院長期照護示範中心、國立護理學院社區護理單位，協助項目包括健康講座師資、老人健康檢查、疾病追蹤門診安排、社區志工保健訓練、失能老人個案評估等，藉由外展服務，為龍山中心與醫療資源部門建立跨專業合作基礎。

服務推展中若能以「在地化」方式，深入每個獨特社區，並將服務與社區內的資源團體連結、開發與串聯，以老人為主體，了解其價值觀及需求之後，進而與老人的「日常生活」做緊密結合，服務成效才能發揮及長久，並真正進入老人生活中。即使當初帶頭介入的中心或資源團體撤出，老人仍可繼續維持所學習到的技能，真正達到「充權」(Empowerment)標的。

## 伍、對外展服務行動的評析與發現

經由下午茶外展服務方案四年多來的實作，引發老人中心與社區老人、資源部門聯結的可行性與多元性。據點式外展服務，提供龍山中心社區工作模式初探，在社區老人服務、社區資源、社工專業者的成長等面向，呈現特殊意義與影響。

### 一、社區老人服務方面

透過外展服務能夠維繫著中心與社區的連結，瞭解社區老人的需求與動態層面，學者萬育維(1996:151)指出：「社

會工作者對於接受服務者的需求和服務群體的鎖定，可以透過需求評估和外展服務中找到答案」。闡述出外展服務與服務需求者之重要關聯，外展服務對社區老人服務的意義在於：

### 老人預防性服務的深根

龍山中心進入社區後會接觸到一些屆齡退休、長期在家的老人及家屬，透過外展服務提供他們認識相關的老人福利資源；同時，外展也提供了長者社會參與的機會與環境，增進其人際與社區的互動關係。此現象在新起里理教尤為明顯。帶動老人重視自身需求及權益，學習新的生活技能及吸收相關福利資訊，增加長者使用福利及資訊的能力。

### 緊急個案的發現及處遇

經由外展所提供的保健服務中，偶爾會發現血壓異常、身體狀況不適或已無法自理生活的老人，外展社工員會回報獨居服務方案的社工來進行追蹤，或轉介長期照護中心提供衛教等相關服務。以糖廊和雙園里為例，外展活動後社工接獲里長或里幹事轉介個案量逐漸增加，而中正國宅與榮民宿舍的部分熱心長者，則會以電話或於下午茶活動時間，向社工通報需要協助的老人。

促使社區居民或老人行為態度的轉變需要長時間耕耘，龍山中心獨居失能老人個案服務（電話問安、關懷訪視、居家服務、個案管理等）因著外展服務的推動，強化了與社區關係的聯結。

### 提供老人服務資訊，減少資訊獲取障礙

外展重點之一為宣導老人福利及健康促進，透過活動包括講座、諮詢、健康檢查與行動劇等各種嘗試，促進社區老人接觸與吸收新知。

而經由連續與密集性過程，我們發現持續參與的老人在身、心、生活品質方面有所改變，然而在參與人數方面，持續且願意走出來的老人仍屬少數，但有不少老人會在旁觀望。就參與率而言，民國 92 年統計，榮舍老人平均每次參與數為 33 人，參與率 25%；中正國宅 77 人，參與率 20%。社區老人於新起里部分平均每次參與有 43 人，參與率 14%（該區居住人數約 300 人），糖廊里 32 人。

### 發揮老人自助助人精神，凝聚社區力量

如前所述，參與老人由陌生到接納歷時多年，受助者「被服務」的觀念不易改變。各據點中多是社會參與低落老人，但從主動協助或定期參與活動老人中，我們發現仍有少數老人願意成為助人者，包括雙園里榮民宿舍老人擔任攝影志工，新起里中華新村志工於每次活動後與理教公所師兄輪流煮食讓下課成員呷點心。而隨著龍山中心的逐漸淡出，位於理教公所的太極導引課程團體原本是半自主性質，民國 91 年 9 月開始，為了使課程能夠持續，團體帶領者與參與課程的老人協商，以自籌經費方式繼續新起里理教公所的老人團體活動，龍山中心因而可以將有限的人力與物力資源能量，移轉至區內其他有需求的社區據點。

## 二、社區資源方面

龍山中心推展外展服務，連結正式與非正式資源共同投入關懷社區老人，除了於四個外展據點開發出與宗教團體、醫療團體與鄰里資源的合作模式之外，整體而言，透過外展行動，在資源面的影響包括：

### 增進資源部門對社區老人的認識

外展服務中曾接觸及合作的團體，因為有了實際場域的練習及接觸經驗，對於如何與老人建立關係、如何設計活動與溝通協調、了解老人身心狀況等，都有較深入的體會與學習，有助於在社區老人服務工作的推動與經驗累積。理教公所的師兄姐與鄰近社區老人由陌生至信任關係的建立而自然互動，糖廊里鄰長於外展活動後發起社區志工關懷里內老人等，皆為龍山中心推動外展服務預期外的結果。

### 社區資源的發掘、聯繫及統整

外展行動過程中，龍山中心透過正式定期的資源座談會或是非正式的主動走訪，無形之間增進機構間的共識凝聚，而能夠共同投入各個據點的下午茶活動，培養包括社工師、護理師、志工、宗教人士、里長鄰長及老人團體等多元人力的合作默契，有助於龍山中心提升在社區資源發掘、聯繫及統整方面的能力。

## 三、社工專業者的成長

外展服務的主要推動者為龍山中心的

工作團隊，在有限的外展服務知識與想把老人中心服務推展到社區的強烈動機下執行，主要憑藉的是對老人工作的熱誠、積極的團隊合作精神與母機構立心的支持。對參與者而言，在實作中提升了對老人社區工作的專業成長與省思，諸如：

### 老人社會工作者的學習

經由外展服務動態過程，社工員對於老人的「價值觀」及「需求」有了更深入的了解（老年生活的適應及心態），工作態度上以「老人」為主體，採取關懷與尊重立場與老人互動。真切體會老人自主性及異質性，並將此學習結合在日後服務規劃，減少規劃者與使用者的落差，真正達到服務目標。

### 與社區老人建立良好關係，有利於

### 服務輸送

由於外展社工員也是社會局的「失能老人專業評估人員」，當社工員進入社區外展據點為老人進行需求評估（譬如 89 年度忠貞里中正國宅有 20 多件評估案件）時，許多老年住民都已認識或見過社工員，因為下午茶外展活動而建立的良好互動關係，減低了老人對福利服務提供的抗拒。

### 對社會工作的啟發

龍山中心據點式外展服務融合個案、團體與社區工作等方法，對參與的社工員而言，無非豐富了社工實務經驗，同時也給社會工作者多面向的提醒。社工不僅只是從事個案工作而已，因應社區不同條

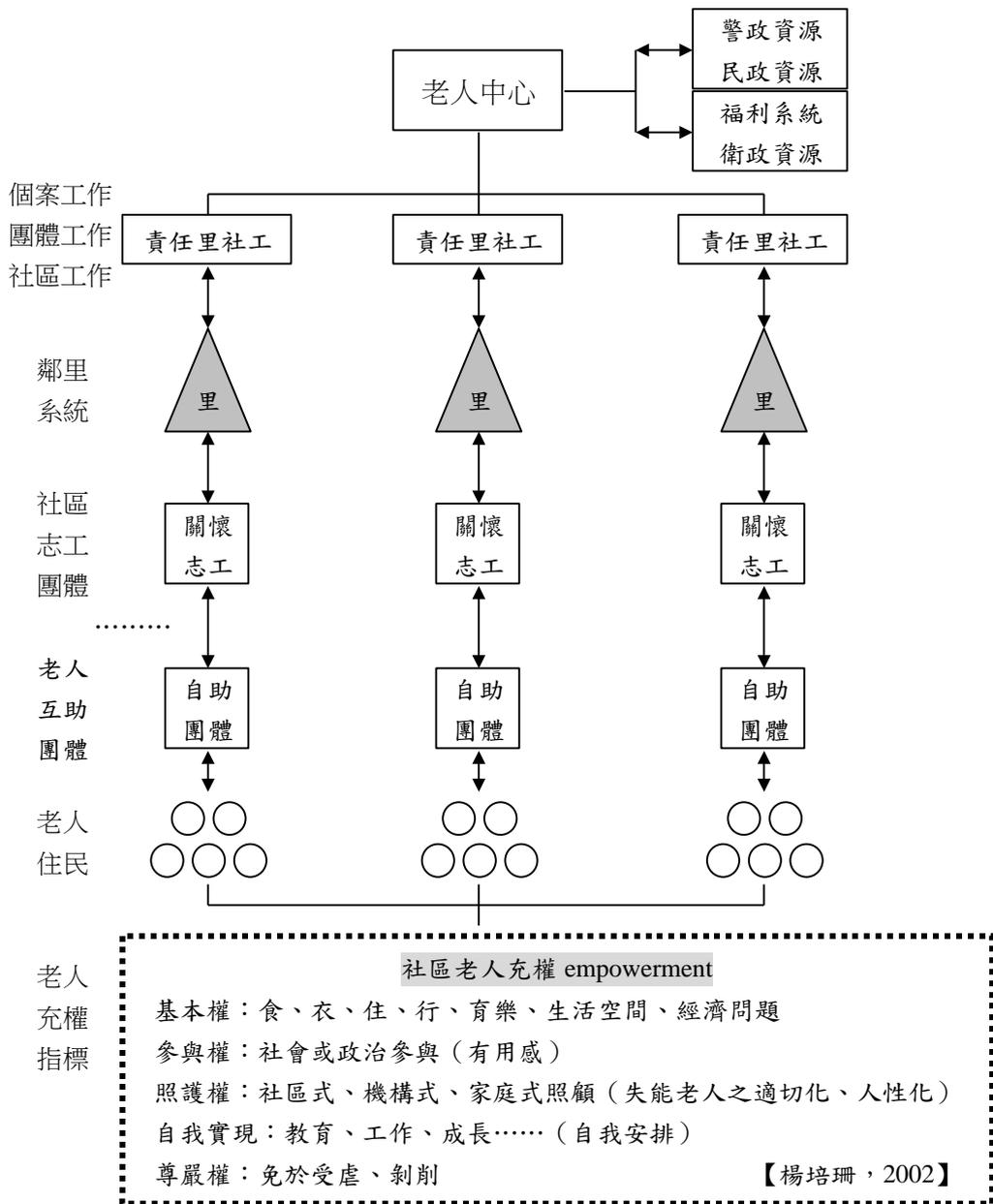
件，更要有系統觀、網絡觀，除了案主、機構與個人角度外，同時也要看社區環境、社會環境的動態狀況，主動走入社區，掌握社區老人的生活脈動。

#### 四、行動發現：研提粽串模式

老人外展服務在國內文獻或實務均欠缺相關資料與實例可循，龍山老人中心因應福利社區化與社區照顧趨勢而延伸外展服務。隨著服務據點的增加，老人中心的工作推展與外展據點間該如何聯結？如何維持縱向與橫向的聯繫機制？社區照顧理

念如何落實之？且從老人實務社工角度，我們嘗試由外展服務的行動歷程構思出「粽串模式」（圖四）。

「粽串模式」含括一些重要概念，譬如：結合正式與非正式資源的力量進行老人社區照顧、社區鄰里支持網絡建構、社區老人充權、多元專業工作方法運用、生態系統與網絡觀點等。老人中心的社區工作團隊採取責任里制，因應社區據點的不同條件，而發展出老人自助團體、社區志願團體或社區鄰里組織等，因而社工專業者對於老人的問題發現與需求處遇，較能建立有效的服務機制。



圖四 老人中心的社區工作綜串模式研提

透過外展服務，看待每一開發據點如同一個粽子，每個據點有其不同特色，中心扮演著串聯各個粽子的繩索角色，透過外展服務據點成就龍山中心與社區資源的

合作常模，將老人服務社區化理念，化為具體行動。

## 陸、檢討與展望

老人外展服務走過四個多年頭，檢視這樣的行動過程，工作團隊無可避免地會遇到阻力與困境，包括社區團體間的生態與複雜的團體動力、集中住宅管理者對外部團體的謹慎態度、社區居民與集中住宅老人間疏離的鄰里關係、戶外活動場地的限制、氣候變化影響、外展據點結束服務關係的技巧、以及中心工作能量的限制因素等，在在皆為龍山中心外展服務的影響變數。

隨著新據點的開發，龍山中心逐漸撤出漸趨成熟發展的外展據點，而將有限的物力、財力與人力等資源投入新據點的經營。中正國宅於民國 90 年隨著中正銀髮族服務中心的成立時，龍山中心完成階段性任務。而新起里理教公所據點四年多來逐漸轉型為太極導引老人休閒團體，由當地鄰長與熱心老人擔任團體帶領者，並採受益者付費方式來經營，團體運作已然見到

自助力量。榮民宿舍具有軍方管理色彩，少有社會資源進入，中心仍然維持每月一次外展，同時提供榮舍老人福利服務。糖廊里雖未能穩定發展外展據點，其能夠與中心建立獨居長者的通報或失能老人個案轉介的良好默契。

老人外展服務提供我們與社區脈動緊密聯繫的媒介。展望未來，我們將繼續研擬粽串模式應用於龍山老人中心社區工作之可能性與實施策略。由於社區工作的推展須要一點一滴的建立關係，如同個案與團體工作，與案主或成員建立起信任關係後，社區工作的推動如同加了潤滑劑，而社區居民參與、社區意識凝聚、組織動員，要在地方扎根實需長期經營始見成效。

（本文作者：林蘭因為臺北市立心慈善基金會附設龍山老人服務中心督導；羅秀華為臺北市立心慈善基金會董事；王潔媛係前龍山老人中心社工師，現任臺北市社區銀髮族服務協會秘書長）

### 📖 註釋：

註 1：譬如對自身形象如重聽、中風後導致外出儀容不佳等的心理因素。

註 2：社區老人生活圈包括常在公園、廟宇、茶室與速食店等地探見老人蹤跡，或因為在家帶孫子，本身經濟與心理因素，皆對其社會參與動力產生影響（來源：92.3 里長資源拜訪、走街觀察）。

註 3：居家照顧服務：提供失能老人或身心障礙者日常生活的協助，包括陪同就醫、家務處理、身體照顧與文書休閒服務等。

註 4：主管單位對榮民宿舍管理政策改變，逐步縮減業務，擬結束營業，故採取只出不進政策。

註 5：長者居住在自己熟悉的家園及社區中，得到老年生活的必要協助，而不需要因為尋求照護服務而離開自己熟悉的環境。

註 6：新起里理教公所區塊 360 戶（1,151 人）中居住有 86 位中低收入老人。中正國宅有 390 位獨居老人，榮民宿舍住有 150 位單身老人，糖廊里大理街國宅一帶約有 50 位獨居老人（糖部里、綠堤里）。中正國宅與榮民宿舍的獨居老年人口數為中心責任里內高居第一、第二位。

### 📖 參考文獻：

- 立心慈善基金會（1995）。臺北市萬華區老人社區照顧實驗計畫：巡迴艋舺的愛成果報告。「臺港社區照顧研討會」會議手冊暨論文集（頁 157~206）。臺北：臺北市政府社會局。
- 萬育維（1996）。社會福利服務—理論與實踐（頁 151）。臺北：三民書局
- 蘇景輝（1998）。社區照顧：原理與方法。社會福利社區化論文集（頁 97~124）。臺北：中華民國社區營造學會。
- 周永新（1989）老人外展服務彙編（頁 13）。盧錦華、劉燕瓊合編。香港：循道衛理書室出版
- 張時飛（1998）。中國城市老人外展服務。社工實務季刊。3：（頁 85）。臺北：中華民國社會工作專業協會
- 張英陣（2000）。萬華理教公所及中華新村地區居民福利需求計訪視關懷計畫期末報告。臺北，臺灣：臺北市政府社會局。
- 楊培珊（2002）。2002 年臺灣老人人權指標調查。網路資料查詢。
- Barley, M. (1973). *Mental Handicap and Community Care*. London: Routledge and Degan Paul.
- Walker, A. (ed.) (1982). *Community Care: the Family, the State, and Social policy*. London: Basil Blackwell.