

社區發展實例——

東吳大學社會服務站

—楊孝漢—

第一、前言

東吳大學社會系在亞洲基金會的支持下，在臺北市士林臨溪社區，設置了一個以服務社區居民為目的「東吳大學社會服務站」，成立至今已整整一年了。該服務站第一年主要服務的項目是提供居民各種有關生活藝術及健康保健的知識，其目的在於創造臨溪社區居民健康而正常的個人及團體的生活型態。

基於此一目的，該服務站的工作主要分成兩個單元，第一個單元是「家庭生活藝術講習班」，由社會系助教李安妮及周民享小姐以及該系學生趙碧華、黃春長、陳佳廷、詹翠英、吳惠玲、洪克紀等同學共同負責策劃，設計

及服務該項活動。第二個單元是「衛生巡迴推廣服務」；由該系講師胡幼慧小姐及程玲玲小姐負責指導和策劃，而由該系四年級同學梁珊華、吳蕙英、李鈴姿、陳惠芬、黃玉美、林惠玲等同學提供服務。主要服務對象為臨溪社會老人的健康輔導，以及老年生活輔導和設計等工作。

由於社會學系的工作人員、社區理事會以及社區居民的全力合作，使得這一年的社區服務工作極具績效，對於社區居民已提供了極為顯著而有效的服務，亦直接改善社區居民對建立健康生活的態度。這亦是一項社區發展的成效。因此撰寫此文，以供社區發展有關人士之參考。

第二、「家庭生活藝術講習班」

此一講習班的完旨是為增進社區居民友誼交流，生活樂趣、創造正常、進取而健康之家庭生活，提供各種有關美容、烹飪、家庭佈置等有關生活藝術、環境衛生、疾病防治常識等課程。以講習方式進行，每週一次共二十週。

講習班課程共分成五個主題——「心理衛生」、「美容與保健」、「環境衛生及疾病常識」、「家庭佈置的藝術」、「烹飪」。每個主題均有四週內容不同的課程，分別邀請有關的學者專家，除堂上講述外，尚利用各種視聽教材增加講習的效果。並利用討論和實地操作的方式增加講習效果。

為了使臨溪社區居民能够熱烈參與東吳大學社會服務站所主辦的「家庭生活藝術講習班」，除應

用臨溪社區理事會及利用東吳大學學生全面推廣外，並利用海報方式，在臨溪社區張貼。使得居民不但能够得知此項講習活動，並且參與此項活動。

尤其，東吳大學社會服務站更利用大眾傳播媒介擴大宣傳效果和工作的成果。首先，此項活動得到臺灣三大電視網之一——中華電視臺的協助，利用該電視臺有關家庭生活的「今天」節目主持人之協助，參與此一活動，以這種方式增加本次活動的權威性。

並利用報紙媒介逐次報導此項活動的消息，不但能提高居民的認知程度，更加强此活動的權威性和說服性，促使居民熱烈參與此一活動。如邀請名專欄作家——薇薇夫人撰寫特稿，並且在聯合報、中國時報刊登各有關消息。

東吳大學社會服務站為了使「家庭生活藝術講習班」之內容能够切合社區居民的需要，不但在正式講習班開始之前，設計一項研究調查外，並設計試驗性家庭生活藝術講習課程，而使得課程內容能够完全適合於社區居民的需要。正式講習班開始前的研究和試驗性課程的對象是以社區婦女領袖為主。試測的結果如下：

一、社區婦女對於家政班的消息來源，以「學校通知」者為最多，占總人數百分之六十五。

二、婦女參加家政班的原因，「個人需要」者占百分之六十三。

三、婦女在家政班中獲得有關問題答案的程度：得到全部答案者占百分之二十八，得到部分答案者占百分之六十七。

四、婦女對家政班的批評：認為此次家政班良好者占總人數百分之九十一，認為普通者約占百分之九。

五、婦女對於家政班講習方式的意見：以「實地示範」者為最多，占百分之五十，其次為討論方式，占百分之卅三。

六、婦女對家政班講員的批評：認為好者，約占百分之八十，其餘的人認為普通，約達百分之二十。

七、婦女在家政班結識新朋友的情況：結識新朋友者約占總人數百分之七十九，沒有認識新朋友者約占百分之二十一。

八、婦女對於講員講演之意見：認為內容較重要的，約占總人數百分之五十九。

九、婦女對家政班會場秩序的批評：認為發言熱烈者，占總人數百分之四十七，其次認為會場太冷清，占百分之四十一。

十、婦女對於服務人員態度的批評：認為很好者，約占總人數百分之七十二，其餘均認為尚可。

十一、婦女對此次家政班內容的批評：大部分認為內容很好，占總人數百分之六十九。

十二、婦女對此次家政班感到最有印象的節次：第一節食物與健康，約占總人數百分之五十三，第四節家庭管理百分之三十五，第二節食物與疾病，第三節幼兒保育與兒童發展各占百分之六。

東吳大學社會服務站的「家庭生活藝術講習班」的課程，就是根據上述研究和參與社區居民意見設計而成的。茲將「家庭生活藝術講習班」內容、

主講人、出席人數、學員反應依次敘述如下：

一、心理衛生：（五月二十二日至六月十二日）

（一）婚姻講座：

1. 時間：五月二十二日。

2. 主講人：王世榕先生。

3. 出席人數：二十八人。

（二）家人關係：

1. 時間：五月二十九日。

2. 主講人：薇薇夫人。

3. 出席人數：八十人。

（三）心理健康：

1. 時間：六月五日。

2. 主講人：朱秉欣神父。

3. 出席人數：四十二人。

（四）宮庭娛樂的安排：

1. 時間：六月十二日。

2. 主講人：王世榕先生。

3. 出席人數：四十五人。

（五）小結：這個階段的課程，大多是屬於理論性的，一般而言，婦女們對理論性課程較不感興趣，但由於某些原因例如：（1）對講員的喜好，（2）對第一個階段，新的課程，多少有點好奇，（3）東吳大學社會系學生的熱心服務。使得平均出席率，及上課討論情形均頗為踴躍、熱烈。

二、美容與保健：（七月十日至七月三十一日）

（一）美容方法（一）——保健：

1. 時間：七月十日。

2. 主講人：許素絨小姐。

3. 出席人數：三十五人。

（二）美容方法（二）——化粧：

1. 時間：七月十七日。

2. 主講人：許素絨小姐。

3. 出席人數：四十五人。

（三）健美操：

1. 時間：七月二十四日。

2. 主講人：郭美洲小姐。

3. 出席人數：三十五人。

（四）婦女疾病的防治：

1. 時間：七月三十一日。

2. 主講人：汪汝霞女士。

3. 出席人數：十五人。

（五）小結：這個階段的課程，多與婦女有密切的關係，自然能提起她們的興趣，且講員多係電視人物，更是吸引她們，惟獨對婦女的疾病一課，顯然她們多較保守，而羞於談論此類的問題。

三、環境衛生與疾病常識：（八月七日至八月二十八日）。

（一）家庭計劃：

1. 時間：八月七日。

2. 主講人：高淑琴女士。

3. 出席人數：三十人。

（二）癌症防治：

1. 時間：八月十四日。

2. 主講人：羅俊男先生。

5. 出席人數：十人。

(二) 儀態與健康：

1. 時間：八月二十一日。

2. 主講人：郭美洲小姐。

3. 出席人數：二十五人。

4. 家人保健：

1. 時間：八月二十八日。

2. 講人主：于秉溪先生。

3. 出席人數：八人。

(四) 小結：這個階段的課程雖偏向於理論性的，但主講人都既以影片及幻燈來介紹說明，使上課情形不致呆板，然而很可惜，只有很低的出席率，也許由於課程不足以吸引婦女們，也許講員不是她們所偏好的人，也或許正值八月裏，天氣太熱，小孩又放暑假，不便出門。

四、家庭佈置的藝術：(九月四日至九月二十五日)

(一) 美化家庭：

1. 時間：九月四日。

2. 主講人：朱明女士。

3. 出席人數：

(二) 家庭園藝(一)——室內小擺飾——小豬的製作：

1. 時間：九月十一日。

2. 主講人：曾慶美小姐。

3. 出席人數：

(三) 家庭園藝(二)——插花的藝術：

1. 時間：九月十八日。

2. 主講人：曾慶美小姐。

3. 出席人數：

(四) 經濟宴客：

1. 時間：九月二十三日。

2. 主講人：呂美智老師。

3. 出席人數：七十二人。

五、烹飪：(十月二日至十月二十三日)

(一) 點心的製作——巧菓：

1. 時間：十月二日。

2. 主講人：呂美智老師。

3. 出席人數：九十二人。

(二) 家常菜與便當菜：

1. 時間：十月九日。

2. 主講人：江淑華老師。

3. 出席人數：六十七人。

(三) 點心及沙拉的調製：

1. 時間：十月十六日。

2. 主講人：江淑華老師。

3. 出席人數：六十四人。

(四) 經濟宴客：

1. 時間：九月二十三日。

2. 主講人：呂美智老師。

3. 出席人數：七十二人。

(五) 結論

五個階段，二十個班次的家庭生活藝術講習班，歷經半年，終於結束了。就講習班本身的內容而言，可說是已達內容完備，師資優良的水準；就婦女們出席的情況而言，我們可以看出是呈下凹的拋物線；就學員的反應而言，婦女們並不是毫無選擇地參加，她們選擇喜歡的講員，選擇實用的課程，選擇自己方便的時間。

從這三方面看來，我們可以知道婦女們真正需要的是什麼，真正喜好的是什麼，這些都可做為以後再舉辦類似活動的參考。

為了更進一步了解及評價「家庭生活藝術講習班」的成果，以做為設計未來類似的講習班之參考，另外設計一項調查研究。結果大致如下：

該項研究主要結果顯示，社區居民對於各班的反映均佳，尤其對於有關「烹飪」的課程，評價更高。參與者亦認為講習班仍以實地示範操作為最理想的講授方式。對東吳大學社會服務站所舉辦的「家庭生活藝術班」的評價很高，印象很好的占百分之九二·七五。對於講員亦有相同的評價。並且大部分(百分之八四·〇六)的居民，認為講習班之內容，十分合於社區居民的實際需要。

而在參與後之「收穫」上，則以「提高家庭生活情趣」為最高，占百分之四七·八三，增廣見聞，占百分之四二·三。而絕大多數的參與者均認為願意繼續參加此種類似的活動（占百分之八九·五）。

但願意參加之主題，希望能增加實用的價值，烹飪（百分之八八·四一），插花（百分之六五·二三），美容和家庭佈置（百分之五九·四二），儀態（百分之五五·〇七），縫紉（百分之四九·二八），英語會話，家庭副業等次之。

第三、衛生所推廣服務計劃

I、前言

一、背景簡介：

衛生所在社區的醫療保健系統中扮演極重要的角色。它承擔了社區環境衛生、疾病預防、衛生教育、婦幼衛生、老人保健、家庭計劃、以及疾病治療的工作，成為防止社區居民進入疾病狀況的第一道防線。但由於衛生所本有人力與經費之限制，使以上功能無法完成發揮，且社區居民對於「預防」觀念的瞭解與重視程度，以及對於衛生所之期望等，亦影響衛生所服務之效果。

基於以上之限制，衛生所服務型態的改善，應著重於兩個方向，第一，衛生所人力的重新設計，以非專業性醫療人員參與衛生所推廣服務，一方面避免醫療人員的工作浪費，一方面以補醫療人員之不足。第二，應用社會工作者與社區中領導者之影響力，改變社區居民的醫療保健觀念，增加社區居民對衛生所服務性質之瞭解與參與。

根據此二方向，東吳大學社會系師生，以非專業醫療人員的身分，經由短期之訓練，配合衛生所之專業醫療人員推廣其服務至社區，發展出可行的合作模式。

二、目的

本計劃的工作目的可分為下列四項：

- (1) 協助衛生所瞭解社區居民健康狀況與健康需要。
- (2) 協助衛生所推廣衛生教育。
- (3) 協助衛生所解決社區居民之疾病問題。
- (4) 協助社區居民解決因疾病所帶來的其它問題。

II、服務計劃之步驟與內容

一、計劃之擬訂：

服 務 對 象	服 務 項 目	方 法
1. 社區內六十五歲以上老人	1. 慢性病防治 2. 健康教育 3. 心理問題解決	1. 健康調查 2. 定期訪視之個案工作 3. 舉辦老人團體活動
2. 社區內一般居民	1. 衛生教育 2. 疾病預防方法	1. 抽樣健康調查 2. 心理衛生座談 3. 藉地區報紙進行衛生教育

二、社區健康調查：

在各項健康服務之初，首先進行「社區居民健康狀況調查」，以發現一般社區居民健康狀況與特殊的疾病個案。(1) 訪問內容：A 個人基本資料，B 個人生理健康狀況，C 個人心理衛生狀況，D 個人之休閒生活，E 個人對衛生所及其它醫療方式的看法。

(2) 抽樣：

A 對臨溪社區內所有滿六十五歲之居民為樣本予以訪問，共一百四十四位。

B 對臨溪社區內其它居民以隨機抽樣方式選取。

衛生所推廣服務計劃，以東吳大學所在社區「臨溪社區」之居民為服務對象，由東吳大學社會系六名同學所組成之「推廣服務小組」，協助士林衛生所推廣各項服務工作，並聘請專家指導。至於推廣服務計劃工作項目的擬訂，則由「推廣服務小組」與衛生所召開協調會議，共同擬訂計劃之細節，其中包括(1)服務項目之選擇，(2)服務特定對象之選擇，(3)服務方法之選擇，經由會議商討之結果如下：

，共二百二十個樣本。男女各半。

(3) 調查結果：

(i) 社區老人部分——經調查結果發現，老人的居所流動性很大，實際只訪問到七十七位，主要原因為老人們輪流至其子女處居住所致。其健康狀況良好者占百分之十五，中上者百分之八，出現症狀者百分之三十八，已得一種慢性病者百分之十八，已有兩種以上慢性病者百分之八，已殘廢者百分之十四。大部分（百分之八十）老人患病時前往公立醫院與私人診所就醫，僅百分之十四至衛生所就醫。大部分老人缺乏休閒活動與人際接觸。

(一) 社區一般居民——一般居民之年齡均小於六十五歲。其健康狀況比老人的健康狀況為佳。其患病就醫地點與老人就醫狀況相似，但前往衛生所就醫之比例低於老人，僅占百分之八·六。一般居民的休閒活動，除看電視、聽收音機、看報紙比老人多外，其它活動示較老人為多。

研究結果並發現社區老人中，(尤其社經地位低的老人)患有慢性或重聽者，除了生理疾病外，往往亦被家庭社會隔離，而引起心理上的適應不良。

三、服務內容：

(1) 對社區老人之服務：自健康調查所獲資料中，選擇身心健康有問題且無力改善之老人，進行深入個案工作。對於其它老人則定期為其舉辦團體活動與健康檢查。

A 個案工作：

第一步：選擇無力改善身心健康問題之老人共十二名，由「推廣服務小組」六位同學負責接案，每位同學負責兩個個案，進行長期深入訪視。

第二步：「推廣服務小組」接受短期訓練，包括訪視技術、老人病之特性及預防、老人社會工作等課程。

第三步：每週定期訪視，建立個案資料。兩週舉行一次「個案檢討會」。訪視內容包括①與老人及其家屬建立關係，②帶領老人至衛生所詳細檢查身體，以擬訂治療方針，③改善老人與其家屬的關係，④改善老人的衛生習慣、營養與生活方式。

第四步：結案①老人如已獲得良好之身心照顧，②死亡，③計劃結束，則予以結案。

B 團體活動：在計劃期間，「推廣服務小組」透過臨溪社區理事會之會議決策，舉辦三次團體活動，其活動時間與性質如下：

(i) 敬老會——於一九七六年十月三十一日舉行，邀請社區所有老人參加，由社區理事會、社區童子軍、社區各機構及東吳大學提供節目、茶點和獎品。

(ii) 社區老人健康檢查——由「推廣服務小組」與衛生所合辦，定期在社區內舉辦健康檢查活動。

(iii) 老人聯歡會——於一九七七年二月二十九日(農曆正月初十)舉行，為老人們以團體遊戲與老人自願表演為主之聚會。

(2) 對社區內一般居民之服務：

A 社區心理衛生座談會——邀請心理衛生專家、社區理事會理事，社區居民參加座談，討論有關心理衛生知識以及預防心理疾病之方法。

B 經由社區報紙進行衛生教育——「臨溪報導」每期專欄或專訪，介紹健康保健的觀念，其中包括：

① 衛生所服務介紹與活動通知。

② 心理疾病的知識介紹。

③ 慢性病的預防。

四、考評研究

計劃結束前，舉行了一項考評研究，針對計劃中之老人服務項目的部分活動，考評其結果，並做為未來活動之參考。由於進行老人訪問工作困難，僅得到幾項簡單問題的反應，但仍可做為參考。

(一) 對社區保健活動的評價結果，發現半數的老人願意再舉辦社區保健活動，並希望社區中心設置保健站或以巡迴車定期檢查。

(二) 對衛生所老人門診的評價結果，發現大部分老人知道此項免費服務，但曾利用者僅占三分之一，這些曾看過老人門診者希望衛生所對於人數能事先安排好，給予老人更多的方便。

(三) 對於敬老團體活動，百分之八十的老人知道，但由於有事或忘訓而未去者占百分之十一，因為不習慣出門，或言語不通或行動不便者占百分之二十，因此參加者只占百分之五十。但凡參加者均感到十分滿意，大部分希望繼續舉辦老人聚會活動，尤其對於喝茶聊天性質者最感興趣。

五、結論

衛生所推廣服務計劃進行將近一年的時間。其服務對象包括了老人服務與一般居民服務，老人服務項目同時進行個案與團體工作。在個案工作方面，「推廣服務小組」與社區患病老人建立良好的關係，並進一步協助患病老人獲得治療機會與改善生活習慣之教育。對於患有嚴重慢性病老人之家屬，助其安排妥善之家庭照顧而不致影響正常家庭生活。在團體工作方面，提供社區老人社交機會，使其獲得適當的社會活動與娛樂。一般居民服務，則重在以座談會、社區報紙等方式，進行衛生教育工作，改變居民之觀念，推廣衛生所的服務到社區中每一家每一戶。

在推廣服務過程中，亦遭受下列限制。

1. 溝通上的困難——大部分老人為文盲，並患有重聽，注意力與記憶力減低，反應遲鈍，因此許多觀念的溝通十分困難。

2. 對疾病知識的限制——服務工作人員的醫學知識不夠，在訪視過程忽略或誤解了一些症狀，影響到訪視者信心與疾病的發現。

3. 病患者與其家屬對問題的漠視——病患者與其家屬對疾病的漠視，認為老人生病是正常的情形而予以漠視，在此情況下很難提供協助。

4. 預防的困難——大部分已患病之老人積習已久，等此刻再加以預防已經太晚而且效果不大。

5. 治療的問題——由於衛生所老人門診經費有限，且十分擁擠，致使病患無法獲得充分的診斷與治療。並帶給病患來回交通與等候之不便。

未來工作方針

1. 加強中年及中年以前居民之早期預防與教育工作。
2. 加強對病患家屬之輔導工作。
3. 協助衛生所老人門診工作，使病患得到方便與對治療的信心。