

譯著

AARP

：一個美國的老人福利自助團體

林妙玲 編譯

前言

我國已開始步入高齡化社會。這項事實，提醒我們思考一些社會中原已存在，但似乎尚未得到正視的問題——老人的需求是什麼？如何滿足這些需求？社會重視老人的尊嚴與權益嗎？社會對有老人的家庭能提供什麼協助？老人又如何善用自身的經驗與能力，成爲社會另一項寶貴的資源？

雖然政府與各政黨或多或少地提出他們的老人政策，但政策可能改變，而且有限的社福預算中，究竟能分配多少來因應以上的問題，也是一項疑問。所以我們必須問：民衆自己能爲當今的老人，甚至爲自己未來的銀髮階段做些什麼？對於這個問題，個人以爲 AARP (American Association of Retired Persons, 美國退休老人協會) 的經驗頗具

參考價值。AARP 是美國一個爲五十歲以上的人服務的組織，會員已逾三千三百萬名，以推展相關法令、進行研究、策畫教育性活動、提供社區服務和多種會員優惠的方式，爲會員及其他美國老人服務。其成立宗旨：

- 提升老人的獨立性、尊嚴與生活意義
- 改善老人的生活品質
- 鼓勵老人「爲人服務，而非受人服務」

更道盡了老人福利工作的精神與內涵。

AARP的來時路

AARP 是一位退休的高中校長 Dr.

Ethel Percy Andrus 於一九五八年所創立——這個組織，是由她一九四七年針對同儕的退休金與稅金問題而成立的「全國退休教師協會 (NRTA)」演變而來。

當時，美國的老人所面臨的最大問題是害怕無法負擔醫療費用，尤其萬一有嚴重或長期性疾病時。民間的健康保險摒除他們，而政府的醫療保險給付計畫則要到一九六五年才會開始實施。Dr. Andrus 前後接觸了約四十家保險公司，請他們為 NRTA 的會員設計一份負擔得起的團體醫療保險，卻都被對方拒絕，認為替老人保險風險太大。

歷經無數次失望之後，Dr. Andrus 終於說服一家保險公司為 NRTA 會員試辦保險。該項試辦業務十分成功，也顯示提供醫療保險給美國老人並無太大風險，因此該保險

公司繼續為會員提供服務。這個消息吸引了數千名不是退休教師的人來信詢問，終而促使 Dr. Andrus 成立一個改善美國老人生活品質的新組織——AARP。

新組織成立後，Dr. Andrus 僱用人員協助她策畫新的方案與服務。在推展相關法令方面，她與 AARP 的其他領導者到國會演說，為美國老人請命。她的作為令老人們開始感到有尊嚴，不再因年齡而自卑。此外，她也呼籲退休的人成為志工，並與他人分享經驗智慧，以保持活躍的生活。

由於 AARP 是非營利、無黨無派的組織，因此不受政府的左右，也不為任何政治競選或政府團體背書或捐款。這種中立性，使它所提出的觀點與所進行的活動受到相當的尊重與注意。

凡是年紀在五〇歲以上的人，不論退休與否皆可成為 AARP 的會員。美國二五%的人口在五〇歲以上，其中約有半數是 AARP 會員。會員的平均年齡是六十六歲，女性人數略超過半數。事實上，AARP 會員中，真正完全退休的人還不到一半，且超過三分之

一的人尚從事全職、半職或還在找工作。另外，會員中有一六%是家庭主婦。

AARP 增加會員的方式，一是靠口碑，例如會員向親友鄰居介紹這個組織；二是宣傳，例如寄發資料給快要過五〇歲生日的人。一九五八年，它的會員人數只有五萬人，時至今日，竟已遠超過三千萬人！

組織結構與工作人員

AARP 的總會設於首都華府，以便幹部和志工領導人與聯邦政府接觸。至於處理會員名單的電腦化設施、雜誌編輯人員及發行事務等，都設於加州的西部辦事處。

為了活動的協調與宣傳，該組織在各地區及各州亦設有辦事處，雇員約有一五〇〇名，為會員、志工及民衆提供行政支援與技術性專業服務。這些員工由 AARP 的執行長領導，後者則須向制定政策之董事會行政委員會負責。董事會共設二十一名董事，皆自

AARP 的志工領導人中選出。

活動與政策制定

AARP 的活動主要分為三類：

■教育方案以及社區服務方案

■提倡主張、推展相關法令

■會員服務

AARP 的政策及方案，皆必須根據對會員及相關民衆所作的調查結果來制定。至於組織對各項問題所採取的立場，則由志工領導人決定。該組織每兩年舉行一次全國大會，除了選舉全國性幹部及董事之外，也針對各類議題作成決議。在舉行全國大會之前，AARP 將議程分發給會員，方便他們將意見先行反映給參加大會的代表。

財源

AARP 所面對的衆多挑戰之一，就是維持財務穩定，並在不斷的改變及成長中仍有穩定、可靠的收入。其收入來源包括：

一、會員會費——不過該組織於成立之初即決定會費應盡量低，使所有的老人都能成爲會員。

二、定期刊物的廣告收入——「現代銀髮族」是美國發行量最大的雜誌；另外還有每月出版的「AARP 公報」。

三、來自商業公司的收入——AARP 指定的會員服務提供公司，會付給權利金及行政費用。AARP 雖是非營利機構，但都由商業公司提供各項會員服務。

教育方案暨社區服務

AARP 經由出版刊物、視聽教材及進行社區性教育方案的方式，教育民衆並提供資訊，以協助他們增加自助能力。定期出版的刊物有：

■現代銀髮族：乃是美國雜誌中發行量最大的雙月刊。

■AARP 公報：報導對老人產生影響的事件及全國性法令或州法令的月報。

■AARP 焦點：針對 AARP 志工發行的雙月刊，提供有效、創新的方案資訊。

■工作年代：一份有關高年層人力動向的雙月刊，免費提供給一五、〇〇〇位以上的公司職員及決策者。

經由資訊提供服務

除了定期刊物，AARP 也免費提供有關個人特殊權益的小冊，諸如退休計畫及後備計畫、對未來計畫的決策、聽力與視力狀況、法律問題等。而各種視聽教材則可免費短期借用，或以工本價購買。

AARP 亦與一家教育出版社會合作出版有助於老年讀者的書籍，如「有關高齡的迷思」、「住家共居暨其他生活型態」、「健康一生」、「寡婦求生手冊」等，並爲專攻所謂「老人法」的律師出版參考資料。另外，AARP 每年主辦一次法律與老年會議，讓老人社區暨法界的領導人與推展者，有機會一起討論老人面臨的複雜問題（例如醫療抉擇的法定代理人），同時提供相關之訓練。爲

了協助老人解決法律問題，AARP 在數州成立法律熱線，由律師為老人提供免費法律諮詢或轉介服務。

協助性方案

AARP 提供多項教育／社區服務方案給會員及一般老人，這些方案大多由當地的志工執行。以下列舉其中數項：

■五五駕駛課程：這項八小時的駕駛課程乃是針對五十五歲以上的人而規畫，目的是增進學員的駕駛技術。自一九七九年以來，已有二百萬以上的學員修畢這項課程。在三十個州及哥倫比亞特區，畢業的學員可得到保險公司在保費上的優待。

■稅務服務：針對中低收入的老人，提供免費稅務諮詢及報稅服務；對於無法出門或殘障的老人，更有到家服務。這項方案在全美設有九一〇〇個服務處，每年有二八、〇〇〇多位志工協助約一百六十萬名老人報稅。

■新寡支援報務：協助社區為新寡婦女

策畫各類支援。志工（本身也是寡婦）及工作人員在方案策畫、志工徵募、訓練等方面提供技術支援。

■代理領款服務：領有社會保險金，但醫師診斷無法自理財務的老人，可由 AARP 的志工協助處理財務，並由 AARP 監督其銀行帳戶狀況。

■員工權益促進服務：鼓勵高齡工作者充分運用其技能與經驗，以促進、保障其權益。這項方案的服務還包括晚年就業、退休計畫課程、年齡歧視案件或退休金相關案件的辯護與起訴等。

■住屋方案：AARP 消費者業務部門，以給予協助、書面資料、視聽宣導等方式，提升公眾對老人住屋安全與適宜性的重視。這個方案也提供老人其他居住方式（如共居）的資訊及技術協助。AARP 的其他方案包括：協助老人避免遭受犯罪傷害、增進理財能力、作具有法律效力之決定、處理醫療保健計畫及財務需求等等。

提倡主張、推展 相關法令

讓輿論主導者與社會大眾了解美國老人所面臨的現實與挑戰，並為會員及所有美國老人維護、爭取權益，是 AARP 的主要任務之一。在這個組織的協助下，數百萬人關心老人福利者得以參與國家立法、司法與行政的過程。AARP 代表了多元化的老人群體——貧者、富者、健康者、病弱者、工作者與退休者。為如此多元的群體規畫政策並不容易，但為他們的需求與權益提出主張並加以推展，卻正是千萬人加入 AARP 的主要理由。

AARP 在這方面的活動包括：注意影響美國老人之爭議問題的發展；了解民意所在，並將這些意見傳達給各州及國家的立法者與行政機關；以及針對年齡歧視及退休金相關案件提起訴訟。AARP 須檢視資料、進行研究，並調查會員的看法及他們所關心的事。

會員服務

自創立之初，AARP 因應會員需求與期望的方式之一，即是提供特為會員而設計的獨家服務，以及方便、品質良好且價格合理的其他服務。AARP 提供的第一項服務是該會劃時代的團體老人健康保險，不久又增加藥品郵購服務。AARP 所發展的服務項目極多，包括：

■購物特惠方案：會員可經由這項服務，在旅遊相關消費上得到折扣。

■汽車、房屋及活動住屋保險。

■投資服務。

■信用卡。

■旅遊服務。

■汽車接送服務。

AARP 的各項服務之所以展開，乃是基於其他地方無法提供能滿足會員需求的服務。這些服務也因而刺激政府及企業界，使他們重視美國老人的消費需求。舉例來說，AARP 團體醫療保險的成功，即激勵醫療保

險法的通過，且促使原本退避三舍的保險公司為美國老人提供健康附加保險。另一個類似的例子是：當 AARP 開始提供汽車保險給會員時，許多保險公司即陸續取消駕駛人不得超過六十五歲（甚至更年輕）的限制。AARP 大部分的駕駛會員，其保險可終其一生不斷重訂、延續，而修畢駕駛自衛課程（如五五駕駛課程）者，保險費用更可得到優待——這些政策近年來紛紛為保險公司所效法。

選擇服務

一般來說，AARP 的會員服務並不想與商家已有的服務重複，而是盡量補充商家未能提供之處，或是提供專為老年消費者而設計的服務。會員以信件、問卷調查、電話等方式，讓 AARP 知道他們在一般商店可得到或得不到的服務，而 AARP 則由此評估是否需要開發某項服務。

新服務在全面提供之前，通常有一段小規模的試驗期（例如只提供給幾個州的會員

），以改進任何實施上的問題。新服務全面提供的消息，除了在 AARP 的定期刊物上報導之外，也以寄發廣告的方式宣傳。

由於會員服務大多由外界的公司提供，AARP 的人員須持續監督其服務狀況，確保各方面皆合乎 AARP 在品質及價格上的嚴格要求。在所有與服務提供公司的合約中，皆明訂 AARP 有監督之權的條文。

志工的角色

AARP 成功的秘訣之一，是有數萬名會員奉獻時間、經驗與熱忱。根據研究，參與社區的活動能使人更健康、愉快而長壽，因此幫助他人即是幫助自己。加上 AARP 的組織架構設計，是志工可由地方性逐步晉升至全國性的參與，因而成為挑戰、鼓勵志工持續多年參與的因素。由於管理為數龐大的志工需要完備的組織與良好的溝通，因此 AARP 的工作人員對志工之徵募、訓練與支援皆持嚴謹而專業的態度。

徵募志工

徵募的第一步，是界定志工的工作性質，並以書面說明志工所須做的事，以及做這事的原因。經由工作說明，可確認工作需具備的技能及志工在職上所須負的責任。

ARRP 的工作人員及志工領導人極注重志工服務的動機——是爲了學習技能？人際關係？或改善社會？這方面的了解，可使他們針對志工的興趣安排適當的工作及職位。

工作訂定後，ARRP 即經由數種管道徵求合適的志工，例如，由現任志工告知親友同事，鼓勵他們來參與；或與社區其他教育、宗教等機構聯絡，告知有特定之志工職缺。許多社區有志工中心及退休老人志工服務，有意成爲志工的人可去登記或查詢服務機會，因此 ARRP 與這些機構互相合作。

除此之外，ARRP 還成立了電腦化的全國轉介網絡——「志工智庫」。經由這個網絡，ARRP 可爲志工意願者與 ARRP 或某些全國性的服務機構配對。任何五〇歲以上的志

工意願者，皆是這項服務的對象。

訓練與支援

訓練對志工的重要性並不亞於領薪員工，因爲訓練可幫助志工在工作上更具信心與能力。ARRP 早已了解，留住志工的最好方法，就是確使他們具有執行工作的技術與知識。ARRP 各階層的志工領導人都接受管理與領導訓練，包括如何管理志工服務方案。這項訓練大部分由「領導能力促進部門」的指導員志工執行。

他山之石

ARRP 何以能成爲如此卓越的組織？由以上的介紹，至少可歸納出四項因素，即：

- 一、以「因應服務人口之需求」爲其政策。
- 二、和商業機構之間能有效地合作。
- 三、能吸引志工參與，協助促成組織的目標。

4. 有發行量極大的「現代銀髮族」雜誌與其他出版品，能直接將訊息傳遞給會員。

雖然我國的社經環境與美國有所差異，但兩地的老人對尊嚴、生活品質與關懷的需求應無二致。ARRP 的成功，相信對我國的老人福利工作者是個鼓勵，也是一項挑戰。

〔本文取材自美國退休老人協會之介紹資料〕

（本文譯者現任中華兒童福利基金會執行長助理）