

嘉義縣運用送餐服務提昇 獨居老人社會支持之探討

郭建賜 · 吳燕玲 · 藍素利 · 鄭淑真 · 林宜君

壹、前言

在社會結構及經濟條件改變之下，人口的外移及喪偶等因素，造成許多老人被迫獨居，因此在非正式支持無法健全發揮功能的情況下，正式支持就必須適時介入給予協助。人是群居的動物，因此不分年齡皆需要他人的支持，一個獨居老人如果完全沒有任何一項社會支持介入的話，其自我的封閉及孤獨感必然產生。

筆者在服務過程中發現個案獨居年邁且行動不便，家屬鮮少關心也不願使用付費的正式資源，在提供送餐服務後，正式支持網絡開始介入，協助申請相關福利補助，個案在接受送餐一段時間後，因政府經費有限而停止送餐，家屬在正式

支持抽離後才發現送餐對個案的重要性，進而願意為個案申請自費送餐。此一案例反映正式支持的介入可引發非正式支持對案主的關心，也間接提昇原本較薄弱的非正式支持及其他正式支持的投入。

本文欲探討送餐服務此一正式社會支持介入獨居老人生活後，如何提升非正式支持對獨居老人的重視及關心，俾益獨居老人獲得更多社會支持，以做為本中心及其他欲推動送餐服務之單位參考。

貳、老人送餐服務模式

英國於二次大戰後首創食物送到家方案（Home-delivered Meal Program），美國則於 1955 年開辦，此方案是一項餐食服務方案，早期是由民間非營利機構或慈善團

體所辦，提供身體狀況不佳而無法外出購買食物或自行調理餐食之人，一日一或二餐，一週至少五天的餐食送到家服務，使行動不便之人可在社區中繼續生活並維持基本營養，通常以老人為主要服務對象，並以志願服務人員負責送餐到家（社會工作辭典，2000）。

為因應高齡化社會的來臨，內政部於 1993 年起輔導各縣市地方政府辦理送餐服務，以協助高齡老人克服烹煮食物及購物之不便，享有營養均衡的食物（何道珍、曾菊香、黃慈惠，2003）。受到「福利社區化」新趨勢之影響，1996 年台灣「蘭恩基金會」在原住民族委員會的經費補助下，於偏遠的「蘭嶼島」實施以老人為主的「送餐服務方案」，展開老人社區照顧的另一種服務形式（陳燕禎、謝儒賢、施教裕，2005）。

目前台灣老人送餐服務基本上以低收入戶、中低收入戶及獨居無子女者為主要服務對象，由送餐志工或居家服務員送餐到家。

送餐服務在實務執行上，若以餐食規劃理念來分，可分為：(1)以老人「生理健康維護」為主、(2)以老人「社會心理照顧」為主、(3)同

時兼顧上述二點；若以餐食提供者來分，可分為：(1)政府補助民間提供型、(2)政府直接提供型、(3)政府暨民間協同提供型、(4)專業整合型：與醫院共同合作；若以餐食提供地點來分，可分為：(1)集中定點用餐：如老人中心、社區活動中心、(2)送餐到家：將餐食由人員送到老人家中；若以「提供方式」來區分，可分為：(1)外包自助餐店或便當公司；即受委託單位和社區自助餐簽約，自助餐店每天中午再將便當送至老人家中、(2)由志工自製餐食，再由志工騎機車或開車至老人家中、(3)由居家服務員到宅準備餐食、(4)由附近的醫院或機構或學校提供便當、(5)推展社區餐卡：即受委託單位和社區的 7-eleven 或全家、OK 便利商店簽約，獨居老人可憑餐卡至居家附近等便利商店購買、(6)契約外包中央廚房或自設廚房：洽人經營或僱用專人烹煮、(7)專業管理模式，在機構或團體中有正式編制的廚師，且廚師都是領有執照的專業者，且備有專業的廚房、餐車、保溫餐具及保溫餐袋等（陳燕禎、謝儒賢、施教裕，2005）。

表 1 餐食服務模式分析表

餐食規劃理念	餐食提供者	餐食提供地點	餐食提供方式
*生理健康維護 *社會心理照護 *兼顧生理健康維護及社會心理照護	*政府補助民間提供 *政府直接提供 *政府暨民間協同提供 *專業整合	*定點用餐 *送餐到家	*外包自助餐店或便當公司 *志工自製餐食 *居家服務員到宅準備餐食 *醫院或機構或學校提供便當 *社區餐卡 *中央廚房 *自設廚房

資料來源：本表由筆者依據「陳燕禎、謝儒賢、施教裕（2005）社區照顧：老人餐食服務模式之探討與建構」一文修改而成。

參、社會支持的內涵

Schaefer, Coyne & Lazarus (1981) 認為社會支持有兩種涵義：1.社會網絡，指個人所獲取的社會支持數量；2.知覺支持，指個人對社會支持的感受（高嘉慧，2006）。Cohen & Syme (1985) 則認為社會支持是指他人提供資源來滿足個人需求後所產生的支持性力量（林淑敏、李宗派，2005）。Caplan (1974) 指出社會支持是個人從正式及非正式關係中獲得在情緒精神上、認知上及物質上的支持（林淑敏、李宗派，2005）。蔡雅鈴 (2005) 彙整 Tracy (1990)、莊嬪夙 (1999)、黃仁峰 (2003) 及闕美華 (2000) 對社會支持的看

法，摘要出社會支持是指當個人面臨問題或壓力時，透過不同關係的運作，而形成不同的支持與援助，援助形式包含資訊的提供、經濟的協助等有形的支持；或情感、精神上等無形的支持。

關於社會支持的定義，學者專家從不同角度界定而提出不同觀點。高迪理 (1991) 整理出研究者通常從三種角度來定義社會支持：

1.就個人主觀對社會支持的感受或認知；2.就支持的類別，包括情緒精神、認知、與物質的支持；3.就支持所造成正向或負向的影響及結果，部分學者傾向融合第一、二種角度來界定社會支持（何青蓉，2004；蔡雅鈴，2005）。

社會支持來源一般分為正式與非正式兩大類，非正式社會支持來源又稱為非正式團體、非正式網絡，乃指初級團體裡的成員，如配偶、子女、手足、親戚、朋友、鄰居等（林淑敏、李宗派，2005；蔡雅鈴，2005）。非正式支持通常是無酬的、情感取向，其支持的強度與種族和文化有關，動機可能是出自愛、情感、回報或孝道責任的社會規範，相對正式支持其所需的專業知識或訓練較少（黃源協，2005）。

另一種正式社會支持來源又稱為正式團體、正式網絡，是指政府或志願性的組織、機構，包括政府、日託中心、志願組織、醫療機構、社會福利機構或團體、教會……等，（林淑敏、李宗派，2005；蔡雅鈴，2005）。正式支持通常需要付費，因資格要件而決定由使用者、第三者或共同付費。

石決（2004）指出老人的社會支持來源主要以家庭為主，除了配偶與子女，手足亦是另一個來源。黃源協（2005）指出老人的主要照顧者以配偶可能性最高，其次為媳婦，再其次為兒子，接著才是女兒。

過去許多研究指出影響老人社會支持的因素包括：性別、年齡、

居住狀況、婚姻狀況、健康狀況、教育程度、社經地位、種族文化、子女的性別、與家人居住的距離等因素。其中婚姻狀況影響最大，因為婚姻與有無子女有密切關係，熊曉芳（2000）的研究發現有配偶和子女者，其社會支持確實較高，鄭淑子（1996）更發現子女居住距離較近，或是擁有成年的女兒，都可以提供老人較多的支持（石決，2004）。

Wick（1982）及 Wacker 等（1998）的研究指出，儘管家庭是老人最重要的支持來源，但正式網絡的角色也是很重要且關鍵，有時老人或其家屬也會主動尋求正式網絡的協助，正式與非正式支持所形成的照顧網絡並非是互斥的，而是相輔相成，兩者介入的程度、扮演的角色或對個人的影響會隨著被照顧者所處的情境而不同（黃源協，2005）。

根據過去相關研究，社會支持歸類有情感或表達性支持、工具或實質性支持、認知或訊息性支持、評價或自尊或贊同性支持等四大類功能：社會支持所涵蓋的層面很廣，除了感受、情感方面的支持外、資源的運用及介入人數的多寡也在評估的範圍內。其中包含有形及無形的支持力量。無論從那一個

觀點來看，我們可以清楚的知道，社會支持對於個人有明顯的正向幫助。

肆、嘉義縣居家服務中心之送餐服務

一、送餐服務之對象

自民國 88 年 1 月起嘉義基督教醫院接受了嘉義縣政府的委託，於嘉義縣 18 鄉鎮推展老人居家服務。此舉結合了醫療衛生與社會福利服務資源，運用個案工作服務模式，提供老年人連續性的協助，以滿足老年人多元化的照顧需求。

並於民國 89 年 1 月起，繼老人居家服務之後，爲了提昇獨居老人的飲食營養品質，開始推展老人營養餐飲服務。目前嘉義縣 18 個鄉鎮除了番路鄉之外，凡是設籍嘉義縣年滿 65 歲以上老人及 65 歲以下之身心障礙者，符合低收入戶、中低收入戶身分，並未住進公私立安養中心且，因身心功能受損致日常生活功能需他人協助者或無子女提供餐飲，經評估需要餐飲服務者，皆由嘉義縣居家服務中心提供餐食服務。

在嘉義縣居家服務的服務項目中有煮食服務，但在本文中將不談及此項。嘉義縣居家服務提供志工送餐到宅服務，依照各鄉鎮的特性不同，餐食提供方式也有所不同；

顧及老人和身障者的健康以及志工到府探視短暫的停留，與案家做良好的互動並關心案主的身體狀況爲嘉義縣居家服務中心送餐服務的主要目的。

二、送餐服務之申請流程（參照圖 1）

1.接受申請。

2.家庭訪視：凡符合服務對象者，經社工員訪視評估後，擬定服務計畫。

3.收案標準：須經評估同時具有下列因素三項以上者，且有實際送餐需求者，始開案服務。

- 因疾病或身心障礙而無法自理
- 缺乏烹飪技術
- 環境設備不足
- 居住偏遠購物不便
- 飲食習慣不佳
- 經濟狀況不佳
- 缺乏社會互動
- 親友白天不在家
- 主要照顧者健康狀況不佳
- 與親友關係不佳
- 親友不願提供膳食
- 親友疏於照顧
- 不想造成親友負擔

4.提供服務：依照契約約定提供送餐服務。

5.督導服務：專業工作人員視

服務狀況及實際需要至案家訪視並定期實際督導。

6.結案：案主遇有下列情形應予結案。

- 案主問題獲得其它資源圓滿解決。
- 案主已有他人照顧妥善。
- 案主身體健康復原，有能力自理生活。

- 案主死亡或失蹤達一個月。
- 案主遷移嘉義縣行政區外。
- 案主缺乏求助意願甚至不願合作。
- 家庭訪視或提供服務時，連續三次未遇案主。

7.追蹤服務。

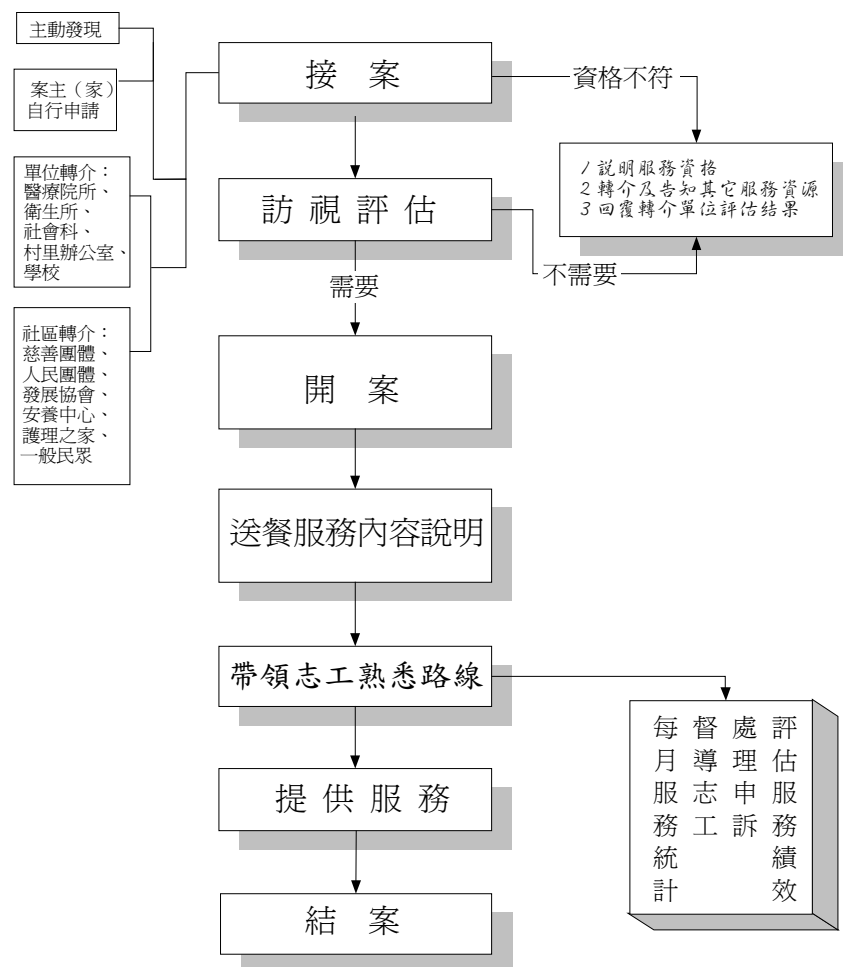


圖 1 送餐服務申請流程

三、送餐服務提供之組織架構及人力配置（參照表 3、圖 2）

表 3 送餐服務人力配置表

職稱	主要職務內容
主任	政策及計劃、行政管理、資源網絡的連結。
社工督導	負責監督中心各項服務工作品質、工作督導及人員培訓
社工員	個案發掘及訪視評估、服務安排及督導
送餐志工	提供送餐到家及關懷服務

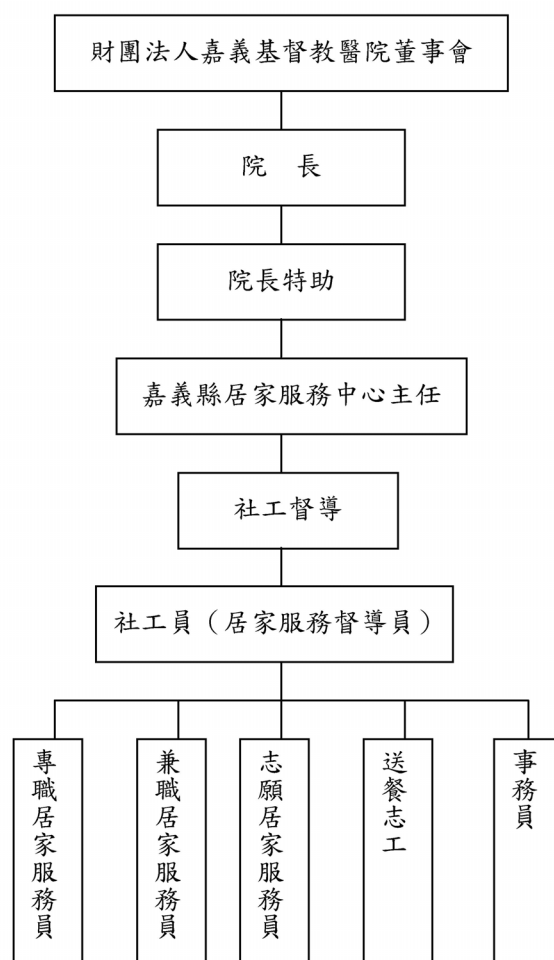


圖 2 送餐服務之組織架構

四、送餐服務之經費來源

主要經費來源為申請嘉義縣政府及內政部補助，不足額部分則倡導社會大眾捐款，以籌募獨居老人送餐服務基金。

五、送餐服務規劃理念

1.提供老人送餐服務，改善其用餐問題，提昇其生活品質。

2.藉由每日之送餐服務，協助

改善老人營養健康情形，並減輕家庭照顧者之壓力。

3.運用志工提供送餐服務，增進老人與社區民眾的互動機會，建立關懷老人之社區意識。

六、目前各鄉鎮送餐狀況（參照表4）

表4 嘉義縣各鄉鎮送餐狀況

各鄉鎮	餐食提供者	餐食提供地點	餐食提供方式	備 註
民 雄 鄉	嘉義基督教醫院	送餐到家	營養師調配之營養餐食	
水 上 鄉	嘉義基督教醫院	送餐到家	營養師調配之營養餐食	
中 埔 鄉	嘉義基督教醫院	送餐到家	營養師調配之營養餐食	
竹 崎 鄉	嘉義基督教醫院	送餐到家	營養師調配之營養餐食	
阿里山鄉	餐飲業者	送餐到家	自助餐店購買便當	
	學校	送餐到家	專業廚師調配營養餐食	因學校寒暑假而停（註1）
太 保 市	餐飲業者	送餐到家	自助餐店購買便當	
朴 子 市	餐飲業者	送餐到家	自助餐店購買便當	
六 腳 鄉	餐飲業者	送餐到家	自助餐店購買便當	
新 港 鄉	餐飲業者	送餐到家	自助餐店購買便當	
大 埔 鄉	餐飲業者	送餐到家	自助餐店購買便當	
	餐飲業者	定點用餐	專業廚師調配營養餐食	因案量少已結束。（註2）
鹿 草 鄉	餐飲業者	送餐到家	自助餐店購買便當	
東 石 鄉	餐飲業者	送餐到家	自助餐店購買便當	
布 袋 鎮	餐飲業者	送餐到家	自助餐店購買便當	
大 林 鎮	餐飲業者	送餐到家	自助餐店購買便當	

各鄉鎮	餐食提供者	餐食提供地點	餐食提供方式	備 註
義 竹 鄉	餐飲業者	送餐到家	自助餐店購買便當	
溪 口 鄉	餐飲業者	送餐到家	自助餐店購買便當	
梅 山 鄉	餐飲業者	送餐到家	自助餐店購買便當	

七、嘉義基督教醫院嘉義縣居家服務中心的餐食服務模式分析 (如表 5)

嘉義基督教醫院嘉義縣居家服務中心的餐食服務規劃理念是兼顧生理健康維護及社會心理照護，在餐食提供者的部分是由政府補助經費民間提供餐食，餐食提供地點因考量全縣幅員廣闊，以當地社區餐

廳或小吃部為用餐地點之原則，不過因為老人行動不便等因素目前此方式已經暫停，現在均採用送餐到家，餐食提供方式的部分採用自助餐店購買便當（13 個鄉鎮），及醫院專業廚師及營養師調配之營養餐食（4 個鄉鎮）。

表 5 嘉義基督教醫院嘉義縣居家服務中心的餐食服務模式分析表

餐食規劃理念	餐食提供者	餐食提供地點	餐食提供方式
*兼顧生理健康維護及社會心理照護	*政府補助民間提供	*社區餐廳或小吃部（目前已經暫停） *送餐到家	*自助餐店購買便當（13 個鄉鎮） *醫院專業廚師及營養師調配之營養餐食（4 個鄉鎮）

靠近嘉義基督教醫院的 4 個鄉鎮的餐食由醫院專業廚師及營養師調配，其中針對特殊疾病，如高血壓、痛風患者還特別提供治療餐，加強患者飲食上的控制。另外其他 13 個鄉鎮是委託各個鄉鎮內的自助餐店烹煮便當，由社工員在鄉鎮裡

尋找理念相同的店家進行訪談，除了評估製餐環境的衛生條件是否符合外，亦會針對老人家的普遍需要在食材的選擇上以軟度適當、不加辣、四樣配菜一樣主菜為原則來進行協商，最重要的是這些自助餐店都必須有廚師執照，且有申請營利

事業登記證方能執行。

無論是由醫院內製餐或委託自助餐店製餐，本中心一律提供送餐保溫袋，確保便當的溫度，尤其是在寒冷的冬天保溫袋的功能最為顯著，當便送到老人家手上絕對是熱騰騰的，而非冷冰冰的便當。雖然製餐單位均由社工員與其做口頭的約定，但製餐單位由醫院定期安排教育研習活動，課程內容包括營養飲食基本概念、老人營養餐飲製作原則及菜單設計、老年慢性疾病的飲食原則、用餐滿意度評估及討論、綜合座談及交流等，辦理期間為每年 1 至 2 次，有效掌握服務品質及合作關係。

八、志工人力運用

餐食由受過專業訓練的志工送餐到家，志工未送餐前需先接受職前訓練，以充分了解送餐志工之服務須知，其課程內容包括認識服務案主、認識居家服務中心、志工角色服務內容及相關規定、倫理守則等，辦理職前教育訓練是為了增進志工對志願服務及機構之認知，遵守服務倫理，發揮志願服務精神。並幫助志工面對服務對象的需求時，不僅能適當的提供協助和關

心，最重要的是提昇危機處理的能力。對於加入之志工本中心一律給予保險且鼓勵參加志願服務基礎及特殊訓練，加強專業知能。

志工在服務過程中，會關心老人生活狀況、給予噓寒問暖，若遇到案主有任何異狀會迅速回報中心處理。本中心每年會舉辦志工在職教育訓練，課程內容包含「案例研討與經驗分享」、「同理心訓練」、「社區照顧的基本認識」、「老人休閒服務活動帶領技巧」、「機構觀摩研習」等，共 18 小時。除此之外尚有聯誼活動的舉辦及出版志工刊物，增加志工間的交流互動，並連繫感情及經驗分享。

伍、各縣市送餐服務之比較

依據陳燕禎、謝儒賢、施教裕（2005）提出之餐食服務模式，筆者欲了解目前嘉義縣送餐服務相較全台其他送餐單位於送餐服務模式上之不同，進一步電訪各縣市政府社會局老人送餐服務業務之承辦人員，及部分實際送餐單位，並將電訪結果彙整如下表。

各縣市餐食服務模式數量分析表

各縣市	餐食提供單位數量	餐食經費來源		餐食提供地點			餐食提供方式								餐食規劃理念
		政府委託補助	自行籌募經費	送餐到家	定點用餐	兩者兼具	自助餐店或便當公司	志工自製餐食	中央廚房(營養師)	自設廚房(營養師)	與醫院營養室合作	超市熟食部	與學校合作	其他	兼顧生理及心理
基隆市	5	—	5	4	—	1	1	4	—	—	—	—	—	—	5
台北市	36	36	—	16	8	12	8	5	4 (3)	9	9	—	—	1	36
台北縣	28	27	1	27	1	—	18	—	—	7	2	—	—	1	28
桃園縣	1	1	—	1	—	—	1	—	—	—	—	—	—	—	1
新竹縣	2	2	—	2	—	—	1	—	—	1	—	—	—	—	2
新竹市	26	26	—	3	20	3	3	6	—	15	—	—	2	—	26
苗栗縣	4	4	—	4	—	—	3	—	1	—	—	—	—	—	4
台中縣	4	4	—	4	—	—	1	—	3	—	—	—	—	—	4
台中市	1	1	—	1	—	—	—	—	1 (1)	—	—	—	—	—	1

各縣市	餐 食 提 供 單 位 數 量	餐食經費來源		餐食提供地點			餐食提供方式								餐食規劃理念
		政府委託補助	自行籌募經費	送餐到家	定點用餐	兩者兼具	自助餐店或便當公司	志工自製餐食	中央廚房(營養師)	自設廚房(營養師)	與醫院營養室合作	超市熟食部	與學校合作	其他	兼顧生理及心理
彰化線	10	10	—	10	—	—	5	—	4 (3)	1	—	—	—	—	10
南投縣	13	13	—	13	—	—	6	2	2 (2)	2 (1)	—	1	—	—	13
雲林縣	4	4	—	4	—	—	3	—	—	—	1	—	—	—	4
嘉義市	1	1	—	1	—	—	—	—	—	—	1	—	—	—	1
台南縣	24	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	24
台南市	3	3	—	3	—	—	1	—	2	—	—	—	—	—	3
高雄市	16	16	—	12	4	—	13	—	3	—	—	—	—	—	16
高雄縣	22	22	—	22	2	2	11	—	11	—	—	—	—	—	22
屏東縣	7	7	—	7	—	—	7	—	—	—	—	—	—	—	7

各縣市	餐食提供單位數量	餐食經費來源		餐食提供地點			餐食提供方式								餐食規劃理念
		政府委託補助	自行籌募經費	送餐到家	定點用餐	兩者兼具	自助餐店或便當公司	志工自製餐食	中央廚房(營養師)	自設廚房(營養師)	與醫院營養室合作	超市熟食部	與學校合作	其他	兼顧生理及心理
宜蘭縣	?														
花蓮縣	3	3	—	3	—	—	1	—	—	—	2	—	—	—	3
台東縣	?														
澎湖縣	6	6	—	6	—	—	6	—	—	—	—	—	—	—	6
金門縣	5	5	—	1	—	4	4	1	—	—	—	—	—	—	5
連江縣	4	4	—	4	—	—	4	—	—	—	—	—	—	—	4
總計	225	219	6	168	35	22	97	18	31	35	15	1	2	2	225

說明：本表由筆者整理而成。

目前全台老人送餐服務仍以政府委託補助民間辦理為主，供餐方式則以送餐到家、與自助餐店合作為主要方式。

內政部對各縣市送餐補助經費有異，部分縣市獲得內政部 40 元／餐的補助，嘉義縣則只獲得內政部補助 30 元／餐。各縣市區域性不

同，本身送餐服務預算的編列及制度規劃方面皆不同，如補助經費、申請方式及條件等，而間接影響民間單位辦理送餐服務的意願。基隆市餐食提供單位皆認為申請條件過高，未申請政府的經費補助，完全自行籌募經費。因政府補助有限，考量餐食品質及人力成本，大部分政府委託單位會自行籌募經費，募款能力佳的單位可提供高於政府補助價格的便當，如台北市某單位提供每餐價值 75 元～90 元的便當，募款能力不佳的單位可能提供低於政府補助價格的便當，因尚須計算志工送餐車馬費。若經費短缺嚴重，送餐服務甚至可能隨時喊停，如屏東縣餐食提供單位若經費不足，送餐服務即斷炊。

餐食提供單位擁有中央廚房或與醫院結合者，多數單位的餐食都經由營養師調配。與自助餐店或便當公司合作的餐食提供單位皆未請營養師調配餐食，餐食的營養及菜色品質未能有效控管。

筆者電訪各縣市老人送餐服務業務承辦人員時，體會台北縣市及高雄縣市的承辦人員對負責的業務有深入的了解，其中有數個縣市的承辦人員不熟悉負責的業務，完全無法回答筆者的提問。

陸、送餐服務與老人社會支持

對於送餐服務的老人而言，每日送餐不僅是讓他們溫飽而已，在志工的關懷問候下也讓足不出戶的老人知道自己是有價值且受到重視，且藉由送餐到家的方式，能夠了解老人家的身體狀況及居家情形，讓老人有被人關懷的感受，遇到緊急情況亦可迅速協助處理。

送餐服務對獨居老人確實發揮了社會支持所具備的功能性：

1.情感性支持：獨居老人隨著年紀的增長及身體功能的退化，會讓自己外出與他人互動的機會減少，特別是有些功能上的障礙，如關節退化無法行走、重聽導致溝通受限……等，都會直接影響與他人互動的意願和機會，透過志工的噓寒問暖讓老人家有傾訴的對象，在心理上得到安慰和支持。志工的關懷可以用言語表達，但有時卻是用行動力去表現，對於無法溝通的老人，行動的關懷更勝於言語的表達。獨居老人在居家生活中最怕發生意外而無人在旁協助，透過送餐志工每日的訪視及關心，可以讓生病的老人得到醫療的諮詢和協助。嘉義縣布袋鎮就曾發生實際的案例：獨居老人昏倒在廁所一整晚卻

無人知道，送餐志工於送餐時發現異狀便通知鄰居幫助，協力破門而入，挽救老人家的性命。志工的到訪事實上會增加老人家內心的安全感，當老人發生意外時會不至於太過驚恐，因為知道志工會在固定時間到來，至少身邊有個人可以即時提供協助。

2.工具性支持：志工每日送來免費的便當，對於獨居老人在經濟上絕對有實質的幫助，讓老人家可以在金錢的花費上更節省，尤其對於經濟狀況不好的老人更顯得重要，因此，在送餐服務的對象篩選上會以低收入及中低收入戶的老人為優先服務對象。

3.認知性支持：送餐志工與一般的送貨員不同之處在於並非將物品送達則交差了事，志工有一個特別的功能則是資訊的傳達者，從居服中心所決定或發布的消息可以透過志工在送餐的過程中去做傳達的工作，讓足不出戶的老人也能接收到對於自己本身有益的訊息，包括社會福利方面的知識……等。在獨居老人的生活周遭事實上並非沒有資源可以應用，只是這些資源通常都散落在各處，無人將這樣一個資源整合起來，也因此資源所提供的協助是個別化、單一的面向。透過

送餐服務讓周圍的人意識到老人家存在及需要被協助的部分，進而主動與協助單位做聯繫，將注意力回到老人家身上，去思考自己還能付出的空間有多少。

4.評價性支持：透過送餐志工每日定時送便當至老人家中，讓老人家感受到志工的關心和社會的溫暖，且感受到政府的重視，體會自己並未被社會遺忘，提昇獨居老人的自我價值感。

行政院主計處（2002）調查發現目前台灣社會中家庭仍是大部分老人生活的主要照顧機制；老人與子女同住較易獲得子女的生活照顧與奉養，但子女為了現實經濟需求而必須外出就業，因此老人的餐食，尤其是午餐問題，經常帶給老人及子女困擾；居家送餐服務對老人生活品質與健康的維持具有顯著的貢獻（陳燕禎、謝儒賢、施教裕，2005）。

嘉義縣居家服務中心於 96 年 9 月針對縣內接受送餐服務對象，進行滿意度調查結果發現，受訪者自認接受送餐服務後，對於個人在與親友互動關係的改善及社會互動機會增加這兩項之滿意度皆高達 90% 以上。由此可知，送餐服務對老人的社會支持之影響就連個案本身也表示認同，所以此項服務的介入決

不單單只是送一個便當解決生理需要，它所影響及提供的價值是遠超過一個便當的價值。

柒、結論

運用送餐服務來提昇獨居老人社會支持為嘉義縣送餐服務之宗旨，送餐服務之規劃理念之一即運用志工提供送餐服務，志工於獨居老人家短暫停留，與長者互動並關心長者的身體狀況，以增進長者與社區民眾的互動機會，建立關懷長者之社區意識。

送餐服務實際運作上確實發揮了社會支持所具備的情感、工具、認知及評價性功能，在服務過程中，送餐志工主動關心長者生活狀況、給予噓寒問暖，若遇長者有任何需求、異狀或申訴會迅速回報社工員處理。

擁有穩定的志工送餐，方能俾益送餐服務提昇獨居老人社會支持，若志工不時更換，長者對志工不熟悉，關係建立困難，長者不可能向不熟悉的志工坦露真正的需求，志工送餐即無法發揮提升獨居老人社會支持的功效，故穩定的志工是機構應盡力維持住的人力，除

了定期舉辦正式的志工訓練課程外，亦須定期舉辦非正式的志工聚會，藉由不同活動，向志工們闡述送餐理念，及加深志工對機構的認同感。

除了志工角色，社工員亦應發揮社會資源連結的功能，不能僅依賴志工通報，社工員須主動定期至送餐獨居老人家訪視，關心長者們的需求，有效為其整合所需之資源，讓社會支持的功能確實落實。

對行動能力有限的長者而言，機構所提供的餐食服務不僅僅是讓他們溫飽，藉由提供方式的不同，讓功能漸漸失去的自己從不同的角度裡再次尋到自己存在及被關愛的感動。經由本文了解，餐食所提供的附加價值不論是現在或是以後都會是長者們選擇的要件之一，而其中最重要的是，再次讓那些長者們獲得逐漸失去的重視，這些是我們一直在努力的方向。

《本文成稿期間感謝高雄醫學大學陳政智老師指導》

（本文作者：郭建賜、吳燕玲、藍素利、鄭淑真、林宜君現皆為財團法人嘉義基督教醫院嘉義縣居家服務中心社會工作人員）

註釋

- 註 1：阿里山製餐及送餐都不便，縣居家嘗試與國小廚房合作欲聯結社區的資源。然，逢寒暑假廚房休息，社工員需另找製餐單位，並於三個月後再與國小廚房再行聯絡，讓送餐志工及社工員困擾。
- 註 2：大埔鄉於 89 年曾與自助餐業者合作。讓行動較佳且具有中低或低收的案主在固定時間內至自助餐用餐。但半年後因部分長者過世及健康狀態不佳，可以至自助餐用餐的案主大量減少，因此結束。

參考文獻

- 台中縣私立慈心社會福利慈善事業基金會，取自：<http://www.tzushin.org.tw/05-2.htm>
- 石泐（2004）獨居老人社會支持、健康狀況與孤寂感對生活滿意影響之研究，輔仁學誌（39），43～66。
- 何青蓉（2004）跨國婚姻婦女為何要上學？從建立社會支持網絡的觀點出發，成人及終身教育雙月刊（4），2～9。
- 何道珍、曾菊香、黃慈惠（2003）老人營養餐飲服務介紹，南區老人諮詢服務中心雙月刊（12），2～8。
- 林淑敏、李宗派（2005）「台中縣社區榮民老人社會支持與生活滿意度之探討」，台灣老人保健學刊（1），71～86。
- 社團法人台灣愛鄰社區服務協會，取自 http://www.i-link.org.tw/care/care_third/01
- 財團法人苗栗縣私立協和社會福利慈善事業基金會，取自：http://concord-charity.npotech.org.tw/Page_Show.asp?Page_ID=302
- 高嘉慧（2006）托兒所保育員的社會支持及其相關研究，社區發展季刊（114），336～354。
- 陳俚任、林宜靜（2006）忠勤里老人送餐，擴大到 22 里，聯合報，2006 年 3 月 21 日，取自：<http://0rz.tw/042Sc>
- 陳燕禎、謝儒賢、施教裕（2005）社區照顧：老人餐食服務模式之探討與建構，社會政策與社會工作學刊（1），121～161。

黃源協（2005）正式照顧對非正式網絡互動關係之影響：以原住民部落老人居家／送餐服務為例，社會政策與社會工作學刊（1），163～198。

鄭喜文（2005）獨居老人休閒活動與社會關係對其心理狀況影響之研究——以宜蘭縣列冊獨居老人為例」，慈濟大學社會工作學系碩士論文，未出版，花蓮市。

蔡雅鈴（2005）從初任父母之家庭談家庭資源及社會支持之運用，網路社會學通訊期刊第 49 期，2005 年 10 月 15 日，取自：<http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/49/49-66.htm>

蔡漢賢等人（2000）社會工作辭典（第 4 版），台北市：內政部社區發展雜誌社。

羅東鎮公所辦理中低收入戶獨居老人營養午餐送餐服務計畫之研究（無日期），取自：<http://0rz.tw/a62W2>