

# 殘障者的社區照顧模式

蘇景輝

## 一、前言

社區照顧 (community care) 是社區工作 (Community Work) 的發展新方向之一 (馮家正, 1992; 周永新, 1993)。社區照顧更是一種服務的方式, 是要使有關的服務對象 (但不局限於某一種服務社群) 能夠獲得更有效的照顧 (王卓棋, 1990)。傳統的院舍式照顧, 是把有需要長期照顧的人等安置於機構設施內, 在此中加以照顧; 而社區照顧則是將有需要長期照顧的人士放在社區的自然生活環境裡, 讓他們與家人、鄰居、朋友有緊密的接觸, 加速其康復進度。

本文的要旨在探討社區照顧的本質, 並提出理想的殘障者社區照顧模式。

## 二、何謂社區照顧?

社區照顧是指動員並聯結正式與非正式的社區資源, 去協助有需要照顧的人士, 讓他們能和平常人一樣居住在自己的家裡, 生活在自己的社區中, 而又能夠得適切的照顧。社區照顧的主要對象, 主要是那些有特殊困難而需要長期照顧的人士及其家人, 如獨居老人、慢性病患者、精神病患者、殘障者 (智障者、肢障者、視障者、……等)。另外, 如臨時需要照顧的人, 如單親家庭兒童、臨托老人……等, 亦可以社區照顧的方式給予協助 (參考附圖一)。在此, 正式資源是指由政府、營利機構及志願服務機構所提供的照顧服務; 非正式資源是指親朋戚友、鄰居、義工、乃至案主群的互助組織所提供的無條件照顧 (參考附圖二)。

社區照顧的服務內容，應依受照顧者的各別狀況或需求，而設計不同的服務項目，以殘障者為例，可能可以有家務服務、臨時寄托、送食服務、陪伴就醫、代購物品、床邊報讀……等。最重要的是社區照顧的工作人員要與案主討論，共同決定其所需要的服務項目。

李建賢（1990）認為社區照顧有下列五項優點：

1. 在一個特定範圍或地域內，各成員或居民，個別或整體，均有互相照顧、接受關懷和幫助的責任。
2. 透過機構的服務，或居民自發性的活動，使有特殊需要的人士、家庭得以滿足需求；而其社會關係亦得以維繫，生活水平不至下降或轉差，更不並因此而改變其原有的生活方式。

3. 所謂「照顧」，未必全是由上而下，由政府予個人，或由資源擁有者予資源缺乏而需要援助者；照顧可以是相應的，並不鼓勵依賴性。照顧的概念，亦可蘊涵「經援助後逐漸自助」的目標。照顧的方式，也不限於物質、服務、資源的提供，也同時包容接受、重新建立社區人際關係在內。

4. 社區照顧如以微視的角度來說，可以指如何令社區內居民、家庭的功能得以維持正常，對某些人士或家庭，因各種原因和轉變，而令原有社會功能及關係轉弱時，使其得到適當的服務和機會，終令其功能得以維持正常，重新加入社區成為成員份子。

5. 社區照顧也有宏觀的一面，即是指如何令社區整體具備有互助的氣氛，甚至主動地對區內成員進行教育、鼓勵培養而有互助互重的態度，對於有困難或問題的成員或家庭，能夠重新接受、鼓勵其重返原有的團體，終令社區整體變成一個具照顧、鼓勵、接受功能的體系。

### 三、為何要推展社區照顧？

發展出社區照顧此一服務方式的原因有（蘇景輝，1994）：

1. 因應福利國家因財政危機而刪減社會福利預算，政府的福利機構沒有能力再大量收容有需要照顧的人，乃欲將這些人留置在原本的家庭中。

2. 讓需要照顧的人留在其家庭裡，生活在其熟悉的社區環境中，且又得到適切的照顧，這比離開家人到一陌生的機構去接受照顧，來得更人性化，更符合人道主義的原則。

3. 事實上，長久以來大部分有需要照顧的人士，都是留在家裡，由其家人承擔照顧之責。而這種狀況往往會造成家庭極大的壓力與困擾，故引進各種社區資源來協助這些家庭，是十分迫切必要的。

王卓祺（1990）認為無論從理念上抑或方法上，社區照顧都比院舍式照顧來得更人性化；且院舍式照顧需要昂貴的設施開支及經常費用，故社區照顧的發展是大勢所趨。

社區照顧非常重視非正式資源的動員與聯結，這種非正式支持網絡又稱社區支持網絡（Community Supportive Network）（甘炳光，1993）。Saver 與 Coward（1985）指出，社區支持網絡的功能有：1. 提供實質的日常生活起居協助，如起居生活照顧、經濟支持、護送看醫、子女看護等；2. 情感的支持；3. 資料的提供與指引；4. 服務的轉介。甘炳光（1993）也歸納社區照顧中非正式照顧的好處：1. 提供較快捷的服務；2. 服務較人性化；3. 服務較便宜，且有更高的成本效益；4. 能動用更多社區資源；5. 建立關懷性的社區。

## 四、社區照顧的策略與技術

Froland 等 (1981) 指出，社區支持網絡有五種較為普遍運用的策略：

### (一) 個人網絡 (Personal Network)

這種策略在集中與案主有聯繫且有支持作用的人，例如家人、朋友、鄰居等。使用的方法是社會工作者與上述案主有關的人士接觸、商議，動員這些相關人士提供資源以解決問題。另外，社會工作者也提供相關人士諮詢與協助，以維持及擴大案主的社交關係與對外聯繫。

### (二) 志工聯繫網絡 (Volunteer Linking Network)

這個策略主要用在擁有極少個人聯繫的案主身上，是要為案主尋找並分配可提供協助的志願工作者。讓志工與案主發展個人對個人的支持（支援）關係，例如定期探訪、情緒及心理支持、護送或購物等。社會工作者可為志工提供訓練並給予所需的督導及支持。

### (三) 互助網絡 (Mutual Aid Network)

此一策略的重點是將具有共同問題，或有共同背景的案主群，拉在一起，為他們建立同儕支持小組。這個策略可加強案主群彼此之間的支持系統，增加夥伴關係、資訊及經驗交流，結合集體力量，加強共同解決問題的能力。

### (四) 鄰居協助網絡 (Neighborhood Helping Network)

主要是協助案主與鄰居建立支持關係、召集、推動鄰人為案主提供幫助，尤其是一些即時性、危機性或非長期性的協助。

### (五) 社區增加力量網絡 (Community Empowerment Network)

主要是為案主建立一個行動網絡或小組，為網絡（小組）中的成員反映需要，爭取資源去解決本身的問題，並倡導案主的權益。另外，更要協助該網絡（小組）與地區領袖、議員或重要人物建立聯繫。

以上五種策略的選擇與運用，主要全看案主的需求，社區資源的狀況，以及社區文化及規範的特性等而定。

社會工作者從事社區照顧的工作，主要的工作技術應有社區聯結（community Liaison）及個案管理（Case Management）兩種。

## 五、殘障者社區照顧模式

社區照顧的推展模式，可以有專門機構模式及社區發展協會模式兩種（蘇景輝 1994）。專門機構模式是指由政府或非政府部門在社區（通常是大社區）成立專門的社區照顧機構，或在大社區內既有的社會服務機構增加社區照顧的工作項目，以便對有需要照顧的人士提供服務；社區發展協會模式則是指在現有的各社區發展協會下，成立社區照顧小組，由該組提供照顧服務給有需要的社區居民。

上述兩種模式各有優缺點。專門機構模式的優點是：因能聘用專門的社會工作者擔負服務的主要規劃工作並輔導（督導）各種網絡的運作，故服務品質可能較專業，效果也較好。但因為成立專門機構，需要有經費、人力、場地及設備，所以機構數量可能有限，無法普遍推展之。社區發展協會模式的優點是：可利用現有的社區組織，即各地的社區發展協會來推展社區照顧工作，可以較為普及。但缺點則是社區發展協會是志願性社團（Voluntary Association）

，難以有經費聘任專人專責（特別是專業社會工作者）來推展工作，服務品質可能較難以保證。

我國若要真正有效的推展殘障者社區照顧的工作，應以專門機構模式為重點，再配合上分佈在各地的社區發展協會來推行之。亦即政府或民間部門，在各社區（大社區，如行政區域或自然的地理區域）設立專門的社區照顧機構，而這些機構可與各社區發展協會做多方的聯繫合作，例如透過社區發展協會來發掘有需要照顧的人，並運用社區發展協會的人力、物力、財力來推行工作。

## 六、結語

Bayley (1973) 認為社區照顧一詞，含有「社區內照顧」(Care in the Community) 及「由社區來照顧」(Care by the Community) 兩組概念。「在社區內照顧」是指將照顧機構小型化，使照顧機構能由大化小，而分散到各社區中，亦即是所謂的機構社區化。機構社區化的目的，是要讓有需要照顧的人，在不遠離家門的情況下，即能使用照顧機構，接受照顧服務。「由社區來照顧」則是指運用社區內案主的鄰居、朋友、親戚、志工、甚至是案主群組成的互助團體 (self-help group) 來提供照顧服務。筆者認為社區照顧若要成功，一定要結合「社區內照顧」及「由社區來照顧」兩種方式同時進行，亦即是正式的照顧服務與非正式的照顧服務要同時並行，方克有效。

## 參考書目

王卓祺 (1990)  
社區社會工作：一個推廣社區照顧的策略，於香港社會服務聯會社區發展部（編），社區發展資料彙編：一九八九及一九九〇。香港：香港社會服

務聯會。頁33-36。

甘炳光 (1993)

如何在社區為老人提供照顧：社區發展概念的應用。於關銳、顏文雄（編）、老人、小組、社區、行政工作。香港：集賢社。頁312-327。

李建賢 (1990)

社區照顧政策的探討和分析：於顏文雄（編），香港社會政策的迴響。香港：集賢社。頁297-315。

周永新 (1993)

社會福利12講。香港：商務印書館。

馮家正 (1992)

社區發展工作與服務：回顧與前瞻，於香港基督教女青年會（編），社區工作新程式。香港：商務印書局。頁3-10。

蘇景輝 (1994)

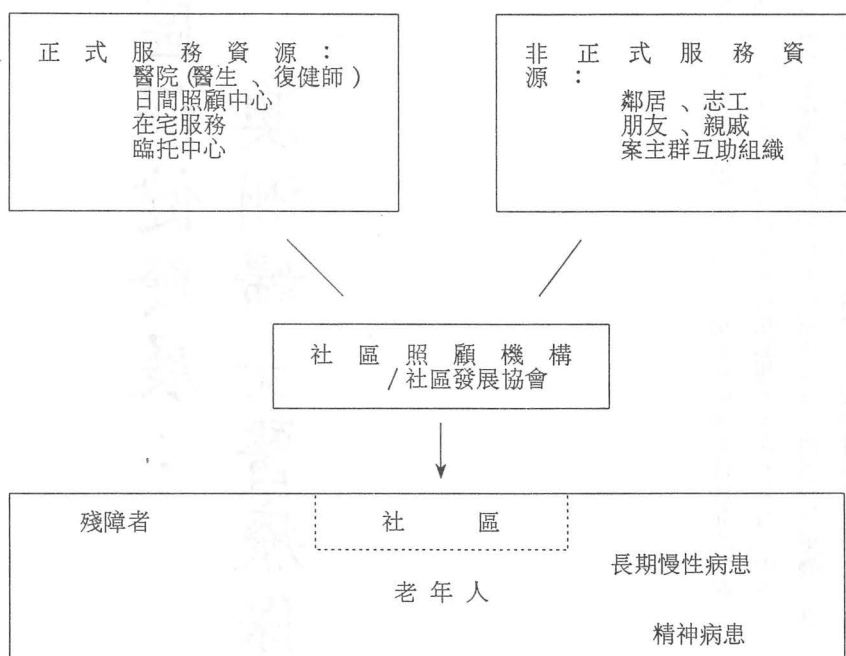
社區發展、社區照顧與家庭福利服務，於台北市政府社會局（編），迎接國際家庭年：推動以家庭為中心的社會福利體系研討會資料。台北：台北市政府社會局。頁23-26。

Bayley, M. (1973)

Mental Handicap and Community Care. London: Routledge & Kegan Paul. Saver, W. J. & Coward, K. T. (1985)

The Role of Social Support Network in The Care of The Elderly, in Saver, W. J. & Coward, K. T. (eds) Social Support Network and Care of the Elderly, New York: Springer Publishing Company.  
(本文作者現任輔仁大學社會工作學系教授)

附圖（一）：社區照顧圖



附圖（二）：社區照顧資源分類圖

