

如何運用志願人力推廣在宅服務的效益

陳美星

志願服務工作的推展為弘揚社會工作，促進社會福利事業不可或缺之必然因素。自民國三十八年政府播遷來台結合民間力量，勵精圖治創造了舉世聞名的經濟奇蹟，提昇全體國民的物質生活水準，然而經濟生活變遷導致本省社會結構轉型，工業社會帶來了人口集中的社會現象，社會福利政策已不再是民衆單向要求政府進行決策立法，轉變為人民應如何協助政府推展社會福利事業，也因民衆擁有較過去更多的閒暇與餘力，因此從事社會公益活動已成為大多數人生活中的一部分。

基於此項原因政府結合民間力量從事社會福利工作的情形已較以往廣泛而有成效，全體國民不論個人亦或團體皆能本著人飢己飢、人溺己溺及自動自發的精神，發揮互助互愛的傳統美德，共同躋身社會福利服務工作行列。

近年來一如上述，人口集中都市，大量青壯人口湧入都市謀求發展，導致老人獨居的情形大幅提昇，因此協助此類獨居、長期臥病或是低收入戶老年人，在不必離開自己溫暖熟悉的家居環境運用社區所能提供的資源，使他們能在維護人性尊嚴的前提下，亦能過著安穩的生活，所以在宅服務工作是高齡化社

會下老人福利的重要工作之一。

依據八十一年六月「台灣省推行老人福利工作手冊」所列在宅服務應提供服務內容，包含下列幾項：

- 一、家事服務：協助膳食、洗補衣物、環境及個人清洗等。
- 二、文書服務：協助有關福利與救助之請領及代寫書信、聯絡親友。
- 三、醫療復健服務：協助經醫師指導之簡易復健，陪同就醫並輔助按時服用藥物、聯絡護理人員作居家護理等。
- 四、休閒服務：陪同戶外活動或參加團體活動等。
- 五、精神支持服務：有關健康與生活之關係及情緒抒解等。
- 六、法律諮詢服務：協助諮詢有關法律問題。

而在如此多重的服務項目下就上述之老人而言付費聘請專職服務員或看護員可謂之奢求，因此運用志願人力推廣在宅服務乃成為解決此一問題有效途徑。

誠如前項所述因經濟生活高度發展，國人擁有較多的閒暇與餘力形成充沛的人力資源，游離於城市之間，所以結合運用此項資源，以滿足在宅服務的需求是可期許的。

至於如何運用志願人力，相信是各級社政部門所積極構思與推展的工作重點，這可由近年來法令的制定、福利的提昇以及志工的授證、表揚等活動得到印證，但志願人力的流失也是一項亟待突破的困難，排除不可抗拒的天然因素及志工個人的工作、居家搬遷……等原因之外志工個人的內在心靈需求滿足也是一大導因，因此為有效掌握人力資源對志工參與志願服務動機的探討，在甄選志工時應列為首要條件，其次應能增進志工的能力，激勵其服務動機。第三：充分提供志工服務理念及專業所需的相關訓練知識。第四：因服務工作在當

前已無法僅靠一人的奉獻而畢其功，所以應積極凝聚志工團隊的情感，以整體工作呈現來帶動志工服務的動力並加強服務的深度與廣度。第五：應配合志願服務的推展發展出一套合理可行的制度以供遵循。

基於以上五點當運用志願人力推廣在宅服務工作之時即應務求了解志工的服務動機，尤以在宅服務非短期的服務工作，動機強弱將會影響其服務時間的久長與品質，所以在甄選之時即應針對動機一項進行徹底的了解。其次則應運用各項活動如：會談、座談、與資深志工分享心得；等技巧誘發志工潛在的動力以增強其動機。第三：專業知識方面如助人技巧、溝通技巧、居家護理知識……等在服務提供的過程中扮演著重要的角色，因此不論職前訓練或服務後所提供的在職訓練都非常重要的，唯有藉這些訓練始能確保服務品質。第四：可以分組分區的方式來從事服務，因以不同於專職的在宅服務員其時間與專長各有不同，在以滿足在宅老人的需求前提下研商以小組方式即以數位志工設定數位服務人數以明確的支援方式提供服務，一方面團體的支援可充分滿足案主的需求，另一方面志工彼此之間的互助形式亦可發揮支持的效用，維繫整體的重要方法因此在推廣在宅服務工作時若能詳列一套執行的制度、規範明訂工作範疇與方法，相信亦能促進工作的推展，尤其制度的擬訂若能經過督導員、志工幹部及志工們共同研商而成的執行時必定發揮真正的效應。

以桃園縣政府運用志願人力推行在宅服務情形為例：從事在宅服務志工現有長青志工十八人，一般志工二十六人，受服務案家三十二人（不包含已結案），以下先就長青志工部分探討本縣運用長青志工從事在宅服務始自八十二年七月起因年齡因素故自推展之初即對動機一項進行多次訪談，亦針對服務對象、服務地區之設定應進行評估，決議以交通方便分小組提供服務的方式進行，

一方面提昇其參與服務之意願，另一方面可減低初期服務之焦慮感。其次即辦理觀摩、座談……等活動協助長青志工積極確認在宅服務的需求及其角色定位。第三：透過講習（助人技巧）、訓練（在宅看護人員）及工作紀錄填寫等提昇其精神及實質服務的技巧，堅定其參與工作的信心及信念。第四：團體每月定期舉行工作報告及心得分享，藉由意見交流協助彼此成長，拉近彼此關係，唯對制度的建立尚缺明確規範仍待進一步研討。而所謂一般志工可分為學生、上班族及家庭主婦……等各類，但其運用於在宅服務時除家庭主婦較似長青志工有較充裕的時間投入工作外，其餘各類族群均受時間的限制（如上學、上班）而必須以團隊的方式提供服務，如桃園依地理區畫分為南北兩區區隔工作範圍，各區由小組長或督導員依案家需求的不同再分小組提供服務，假如案家情形特殊而需跨區跨組將做彈性調整，其餘針對志工的訓練、動機的提昇情形與方式則與長青志工無太大的差異，唯多需利用非上班時間來進行訓練及聯繫工作。也由於時間的差異因此目前桃園縣的在宅服務志工的帶領概以年齡為畫分的主觀要素，而如此的區分對前述之家事、醫療復健、休閒、法律諮詢或精神支持……等各項服務內容皆能展現志工服務的周延性與有效性。

此外由政府機構提供的各項福利措施也都透過志工代為辦理諸如：申請低收入戶、辦理急難救助、送安（療）養院所、申請殘障手冊、申請家中設備及房屋修繕……等，一方面能分擔社政承辦員與社工員的工作，另方面也使志工感受到所扮演角色的重要性。另外不容忽視的是如何安排志工接案並督導其填寫紀錄，因為「好的開始即是成功的一半」而訪視紀錄的填寫則有助於督導員了解案家接受服務情形及志工服務過程所面臨的問題，最重要的是先可保護案

家在被服務過程中免於不必要的傷害，先就如何接案談起：一般個案來源的分類可分為：一、案主主動申請。二、社工員發掘。三、志工發掘。第三類由志工發掘者在督導員先行了解其所需服務層面後轉由專長、時間等各方面較能配合的志工為主要服務提供者，再分派一、二位志工形成小組互相支援提供服務，但仍以發現案主需求的志工為主要服務提供者，第一、二類則可視志工個別接案數量及能提供服務的層面作為考慮的重點，尤以長青志工因其能提供服務的案主數量及深度有限應特別考慮，但長青志工多有其他專長如繪畫、歌唱、書法、舞蹈等也可作為參考的依據。在決定接案之後初次聯繫志工前往案家服務時督導員應陪同前往，否則應告知案主確定時間志工之各項特徵提供足以辨識的資料如相片以免案主的疑慮。並於初次見面後確認服務提供的內容與時間，以維持服務的效益。另工作紀錄的填寫其重要性前已述及，所以在職前訓練時即應加強並簡化紀錄表格方便志工填寫。

就整體而言志工運用於在宅服務若能更進一步形成如同機構般的分工、自行規畫工作內容、工作規範擬定一套完整的制度，則可免除外在因素的干擾，如此志願人力運用於在宅服務的品質定可達到期望中的水準。目前雖然尚未能依理想形成組織來推展服務，但亦已協助解決脆弱孤苦無依老人獲得完善照顧，解決子女遺棄、親人沈重負擔……等社會問題，同時老人福利工作的推展也逐漸成效，因此運用志願人力推展在宅服務的工作方向，在人口結構老化、親子關係改變、與即將採用的全民保險制度的情形下，志願服務將成為最理想的照顧制度之一。

（本文作者現任桃園縣政府社會科督導）