

# 在宅服務的策略與取向

◎陳淑敏

內政部社會司科員

## 一、引言

家人團聚，天倫樂敘，是人生美滿的寫照。但繆、寡、孤、獨的襲人，對遭此不幸的人，奢言團聚自是鏡花水月。縱是富貴的，也難逃寂寞之苦，貧困的，必會加上饑寒之痛，進而經常疾病纏身的，甚或遭受遺棄的，單親家庭中幼少，更難逃冷落之災，貧在鬧市無近親，些微的人間溫情，對這些同胞言，却是可望而不可及，如果福利工作者，不用心思考，用手擴展，以人為努力來挽救不幸，同胞所遭受的苦難，就無從緩和與減少。

更何況隨着工業化與高齡化的來臨，家庭功能衰退，個人壽命延增，高齡長者勢必須借助安養、療養、服務等機構來因應需要，

遷入機構未必人人皆能適應，進住療養單位費用亦高，如何建立介乎家與機構二者間，保存家的優點，又有機構的功能的做法，讓長者對自我的居養方式能有選擇的措施遂必因應而生。

## 二、在宅服務 (Home-maker Service) 的緣起

給孤寂援手，將關懷主動送至需要處的服務，國內有譯為「在宅服務」，有譯為「居家服務」，不論「在宅」也好，「居家」也罷，主要的就是將服務送到需要服務者自己熟悉的生活環境裏，它與居家服務 (Home Care) 相近似，讓服務者心中少份陌生失落之感，這種服務在歐洲稱為 Home Help Service，在美國稱為 Home

maker Service。在國外始創於英國，一九一八年母子福祉法就有「家事幫傭」之說，美國則以一九二三年賓州的猶太家庭福利會開其端，以協助家庭中有臥病母親家庭中的兒童開始，三十年代末期，美國兒童局認之為服務兒童的基本做法之一，而在經濟恐慌期，又視之為鼓勵婦女參與勞動的一項方案，六〇年代已發展到涵蓋老人服務在內，在加州，一九七九年後將家事服務改稱為在宅支持服務(In-Home Supportive Services)，三十年來，受重視與需要，有增無減。日本於一九五六年長野縣因風災亦起而採行，老人福祉法亦規定對身心有障礙之老人，應派家事傭員予以照顧。在國內也有十年以上的歷史，相沿成習的大多以清潔維護、醫診協助、家事管理、協烹餐飲、休閒生活、精神支持、家人照顧為服務內容，服務對象亦以高齡長者、病患之人照顧者及單親家庭中之失依兒童為主。但有別於衛生署委託各地護理師護士公會以收訪視費為要件的「居家護理」制度。

### 三、幾項不可少的原則

人們生活在家庭中，應是最佳選擇，退而求其次，也該有選取替代功能，能維護在宅服務有家的氣氛與功能的「在宅服務」，為了要防止他變質，除了有上述必須秉持的要件，其他的原則還包括：

一、維持家或穩固家的型態與氣氛是本措施目的，但孝道須弘揚，近親扶養的義務必須堅持，諸項服務措施是補強功能而非取代

；

- 二、參與的工作人員必須有視服務對象為家的成員之一，並願致力奉獻的愛心；
- 三、辦理或接受委託辦理的單位必須組織章程有所載明且係經政府許可的財團法人、社團或機構；
- 四、推展時對相關機構與必要知能要有科際組合的體認；
- 五、將這服務視為非營利的助人服務文化的延續，並確認為此時此地所必須；
- 六、服務收費是世界潮流，但在年金制度未普遍，全民健康保險未實施前，基於關懷貧苦為先的原則下，地方政府應編列預算，中央提供補助，是維持此一措施於不墜所不可少，日後並視情況許可，可由服務貧病和老人擴及一般長者；
- 七、服務品質的提昇與考核評鑑的落實，必懸以作為追求進步的目標。

### 四、服務項目與執行技巧的精進

助人服務，好還要更好是原則，但成長的快速則必須視國力之所及，「天下饑荒何不食肉糜」的怪調，乃是理想與實際的脫節，正義與浮濫的失調，我們應該從需要項目來考量內容，從滿意程度來研探方法技巧。

(一)就服務項目來考量：目前國內主要項目大致為左列各要項：  
1. 清潔維護：房屋打掃、容顏清潔、沐浴的協助、紗罩、垃圾

桶等設備的取得等。

2. 文書協助：親友代洽、書信代寫、權益代申請的提出等。

3. 健康協助：菸酒勸戒、保健常識、就診就醫費用減免，甚且居家護理能否獲得等。

4. 休假指導：免費場所的訊息、休假藝文的引介、志工陪同的開拓。

5. 感性關懷：同情的聆聽、尊重當事人宗教信仰的引介、鼓勵參加自治團體的嚐試。

這些項目的支持須物力資源、這些關懷的促進須人力資源。物力資源必須在樽節與善用中，才能發揮更多績效，人力資源必須在志工認識了解中，才能蔚為潮流的吸引參與。

(二)再從方法技巧來探析：飲寒無虞只是起點，助人自助才是目的，我們必須探研：

1. 噓寒問暖的關切語句有無使用？

2. 眉目傳關懷的肢體語言可曾學習？

3. 工作努力、生命追求、奮勵自助的職業倫理與豪情壯志可曾

嚐試激發？

在宅服務不是協助受助人生命軀體的苟延，而是期盼在服務對象日常生活中頻添些人間溫情，是以人際關係的加強與志工人員的介入有其必要。

## 五、對象與承辦單位的甄選

為需要服務的同胞提供服務是原則，但安得衆多在宅服務員，使家家戶戶有求必應的俱歡顏，就必須從迫切性與需要性來考量先後順序，如：

(一)須協助危機排除的該最為優先。

(二)衰弱的應比健康的優先。

(三)貧困的應比富裕的優先。

(四)沒家人的應該較有家的人優先。

自然這些原則會因個案而會有出入，而出入的更易不是感情傾向，而是在督導員與工作人員共本職業倫理與工作經驗來作決定。

至委託單位，凡機構、社團、財團甚且合法的公司組織都可考慮，他的順序考量是：

(一)政府立案登記是不可少。

(二)不問那一類，組織的健全是最必須。

(三)以往業績的優劣更是關鍵，寧可給一個新機構嚐試，而不可給一個有不良紀錄的而又不改進的去重蹈覆轍。

(四)領導人的專業聲望和工作人員的專業背景是成敗的重要因素。

(五)以接受委託的收入，作為機構唯一存續的主要來源的單位要特別考量。

## 六、必須的支持與配合

工作的狂熱，充其實是一時的火花，不是不妥，而是不夠，我

們要不時加入炭煤，使之成爲熊熊不息的火，來溫暖受助者，來熾熱助人者，在精神力量與物質力量交匯沖擊中，開創出另一片服務的天空，下面的這些支援就成爲擴展在宅服務成敗癥結之所在：

(一)法令必須簡易切確——有依據、有權責、有獎助、有保障，以期安養、收入、保健、防止虐待均有顧及。

(二)福利資訊必須互通——健康檢查、傷病補助、洗腎、血友病補助，低收入生活津貼、交通免費，家戶修繕補助、殘障生活器材等福利權益不可遺漏，甚且與保健照顧爲主的居家照護相結合，讓家屬有喘息機會 (Respite care)。

(三)機構設施品享權益——文康中心、老人日託、營養午餐、院館免費、公園開放、老人安養、老人公寓的銜接配合。

(四)補助標準的一致與合理：地方編列、中央補助，各縣市對薪津、餐飲、保險、交通、服裝、進修等允宜近似。

(五)村里幹事、居家護理、成人教育等工作人員的相互配合必須要有協調聯繫的管道。

(六)急難救助基金、民間基金、聯合勸募、公益人士的提供要儘可能攜手並肩，以免浮濫重複。

(七)社工員、家服員、志願工作者職責分工的服務網絡必須建立。

(八)社政人員，家服員工作進修、意見溝通應適時舉行。

(九)在職進修、個案管理的技巧、社會工作基本方法都應時時吸收，日新又新。

(十)把握內政部每年訂頒的社會福利獎助作業標準，於年度一開始，立即申請，庶免經費有難以爲繼之虞。

## 七、結語

家之融洽，人人安康是理想，但傷病哀愁與人生總是如影隨形，不少人都因親人單薄，經濟力弱而揮之不去的長年籠罩在哀雲愁霧中，我們需要在宅服務來彌補破碎家庭，也要家居照護來補機構的缺失與費用的高昂，在宅服務提供項目的恰適，可使得國家福利措施直接而又立刻的讓受助對象品享，這些績效固有賴政策取向的正確而益發增強功能，更重要的是要有一批具「及人之愛」的服務者在獻身，他們本着職業倫理，在相關工作人員配合下，具愛心而又有毅力，重技巧又強調方法，孜孜矻矻，在社會的陰暗角落，就好像蠟燭一樣，光芒須不耀眼，但却在維護被助者生活選擇的尊嚴下，爲社會福利作服務品質的提昇，給人們舒適的溫暖和無窮的希望。

福利工作不只是人性的弘揚，抑且是人力的維護，關心不幸的，也服務正常的，從救助中含有關懷，化扶助而爲自立，本着「因天下之力，以生天下之財；取天下之財，以供天下之費」的功能，經費不僅由各級政府寬列撥付，而且民衆亦踴躍捐輸，將人我、羣己、予取作最好的整合，更由於是時代所需，且能「因民之利而利之，惠而不費；擇其可勞而勞之；勞而不怨」，在宅服務遂爲廣大民衆所需要與歡迎。