

# 三論仁愛之家社工員之程序設計要項

關 銳 爐

社會工作人員在日常職務上，不獨要對高齡案主提供直接專業服務，亦要在

行政上為高齡人仕們策劃各種不同之程序設計以滿足案主們的各種需要（生理上，心理上，社會上，情緒上及環境上等）。在專業社會工作的訓練課程上，無疑行政管理是必然包括的一門必修學科，但在大專院校之實習環境中，同學們得以全權籌策一所社會服務機構之所有行政程序之機會實在稀微。但在畢業後，同學們容或投入行政人員之角色中時，往往感到無所適從，不知從何開始。筆者願就本文內列出在仁愛之家類之高齡人仕社團、機構中，社會工作人員應如何按部就班的去設計程序，此文不獨對剛畢業之社工員提供一系列之指南，亦希望為諸老人機構主管們提供一些經驗心得，以資相互參研。

假若某一社工員被委派負責一所老人服務單位時，在為屬下之高齡案主們編寫程序之過程上包括了七大要項：

## 壹、詳細審核設計之背景

例如：這是一所仁愛之家；老人社區中心；醫院等等。

(一)機構之內部組織體系——權力之分佈；責任及溝通之途徑。

(二)機構之目的——初級，次級及三級目標。

(三)機構之服務宗旨——重視實務成效，案主為中心；社會福利前題；官僚式的；個人服務單位；組織服務單位。

(四)機構歷史背景——何時創辦；其間之行政上變遷與轉變之因由。

(五)機構之經營方法——職員數目；工作時間；財政平衡；所提供之服務項目。

(六)機構與社區內為老人們提供類似社會服務之社團間之關係。

(七)機構主管，義工，委員會等人在程序設計過程上扮演何種角色。

在上述提及之各要項中，社工員可以從機構印就之簡介；年報；手冊；或與職員；案主及自身觀察上得到參考資料。如該機構是剛創設者，則要成立委

員會或召開事務會議以決定上述各要點（除第四項例外）。

## 貳、案主羣之特徵

(一)年齡——案主們一般之年歲有多大，六十歲或六十五歲以上，案主羣年齡之高低對程序之影響為何。

(二)性別——案主羣中男女性之比例。

(三)案主之功能水平——精神上；心志上；情緒上；體能上；人際互動上；五官感覺上。

(四)案主們之地域分佈情況——集中在省、縣、區、鄉、里、隣。案主參與程序時要否提供交通接送等。

(五)案主們參與之動機為何。

(六)經濟處境——案主們可以負擔程序之部分開支嗎？

上述提及之要點，資料可從案主登記冊或轉妥記錄上獲得。亦可以從案主之親友口中得到，或社工員本身之觀察報告。

## 參、評估案主的需要

鑑定現存之服務是否符合案主們之實在需求。

(一)收集現存程序資料——日下之程序的滿意程度為何；由誰人主持；案主之參與程度與密度。

(二)將機構中現今實施之程序與其他提供同樣性質服務之機構的程序作一比較，以決定自身機構在程序施行上之缺點及未盡善處。

(三)就案主們所需而定下程序優先順序，再視乎機構之人力及資源之提供以決定新的程序之可行性。

(四)決定案主們之需要能否被設計中之程序達到。

上述提及之要點可以透過與案主或未來案主們之正式及非正式訪談而獲取所需之資料。亦可從問卷；意見箱；輔導委員會；諮詢委員會；社區老人組織；非正式觀察；政府或社區組織；機構僱員；往昔之程序紀錄；有關文獻等獲得。

### 肆、把案主之需要轉變為程序

- (一) 認明未來程序之整體目標及預期之成果。
  - (二) 認明在未實際施行程序前必須完成之步驟，例如聘請工作人員；招攬義務工作人員；定購設備等。
  - (三) 擬定一連串可供選擇之程序設計，以便基於他日之變遷時有所適從。
  - (四) 在眾多不同之程序設計中（每一設計只滿足案主們之部分需求）決定那一程序設計較適合於機構之目標。
- 上述提及之要點可從案主；委員會；不同社團；往昔之經驗；其他同性質之程序；或文獻中獲得有用之資料以供參考。

### 伍、行政上應思考之要點

- (一) 預定辦公室單位；設備；食物；盡早通知有關單位人員以便日後相互協調。
  - (二) 進行登記會員或組員手續。
  - (三) 假若案主們要交活動費用的話，緊記要有完備之會計系統並簽發收據。
  - (四) 在任何高齡人仕之活動程序，為防範不測事件，宜事前購備適當之保險。
  - (五) 在行政上對負責程序之社工具員提供支援——例如經濟上；人手上；訓練上；務求不單在書面文字上支持，更要在口頭上及可見的支持上着力。
  - (六) 實物之資源運用——例如空間；設備；文具等。
  - (七) 推展宣傳有關程序之施行日期，例如透過電臺；電視臺；報章；傳單；報告欄；廣播；個人通知等。
- 上述資料可從機構內之行政指南；手冊；會議；細心觀察；文獻；或與有關之機構行政階層研討而獲得。

### 陸、設計及推展有關程序

(一) 把整體程序劃分為不同之副程序，以便針對某一高齡案主羣之實在需求而定出更具體之目標。

(二) 定出程序中最適當之活動；成員數目額；預期之參與程度（積極或消極）；着重點所在（教育性；社會性；文憑性；一般興趣）；程序施行場所（室內；室外；機構中；社區中）；所需之空間及設施；推行之時間及次數；與其他程序間之關係。

(三) 預先安排或預約專題講員及設備；室內擺設；燈光；音響；坐位安排；幻燈機等。

(四) 假若在案主們不熟悉之場所舉行活動程序時，必須顧及交通方便否；廁所設施妥善否；其他工作人員之態度及適應能力。

(五) 在職訓練有關工作人員對是項程序之認識。

(六) 確保程序依計劃而推行，在必需時作出適當之調整。

上述資料之來源與第四項雷同，除了在程序設計上可參考有關文獻及教育籌劃著作。

### 柒、評估

(一) 收集一切有關是項程序的目標之資料以決定程序之價值及有否真正達成預期之成效。

(二) 把收集之資料作有系統的分析。

(三) 把評估之結果向行政人員；案主們；諮詢委員；顧問；有關人士等報告。提出有關程序的未來需要；往昔成效；機構所扮演之角色；案主們及有關人員之回饋；結果，利端及弊端。以便對他日之再推展有所辯證。

如欲獲取上述資料，可參考任何有關評估書刊；或透過問卷；與案主協談等而得到。

上列七項程序設計上之要項只提供予社工具員一個基本的出發點而已，實在需要社工具員在實際工作境遇中因應執行。但若在任何一項為高齡人仕而提供之程序都經過上述思考的話，筆者深信該程序必定更能具體地符合我國老人們之需求的。