

台北市政府社會局七十三年度

王韻華

老人在宅服務工作報告

前言

長者是社會的資產，他們具有豐富的人生閱歷，年輕時，貢獻一己之力服務於社會，帶動社會進步。如今，他們年華逝去，體力衰退，理當是享受服務的時刻。然依據行政院經建會一項「我國現行社會福利制度及福利支出」報告指出，現代老人福利措施所能提供的福祉，與過去我國家庭制度崇尚幾代同堂，長老生活在兒孫承歡的天倫之樂相比，相去甚遠。故政府在老人福利措施，應策重於無依老人的安養與貧困老人的救助。

同時，台北市在七十一年九月於基層陸續成立十二個社會福利服務中心，經社工具遍訪低收入之長老發現單身無依者比比皆是。雖然社工具定期訪視，關懷其心理，輔導其運用社會資源改善生活，但因資源有限，對一些行動不便，不會自理家務的長者，却無法使其獲得妥善的照顧。有鑑於此，本局特遵奉行政院七十二年度「加強老人福利」計畫，於七十三年度積極爭取經費辦理老人在宅服務。

工作概況

一、緣起：

(一)由於工業化所帶來都市及社會的快速變遷，導致傳統家庭結構急遽改變，傳統的敬老、孝親的倫理道德，日趨淡薄，尤其老年人口愈來愈多，老人問題遂成爲社會福利措施上極重要一環。

(二)年老的人本身在經濟來源與所得方面、社會角色與人際關係方面、心理與精神狀態方面及身體健康等四方面產生變化，故常面臨經濟方面的問題，人際適應上的困難，心理適應及社會功能失調，以及醫療照顧上的問題，若缺乏妥善的照顧，易形成社會適應的困擾。

(三)長者再學習及再社會化的能力較弱，若能在其原有的生活環境安享餘年，可避免許多心理及適應問題。

(四)年長的人念舊觀念強，不易接受新環境，尤不喜行動受限，故機構式的安養常不能吸引老人，況目前本市安養機構仍相當有限。甚多老人即使已有意願接受機構式安養，却仍不得其門而入。

(五)就本市長老人口結構分析，全市七十歲以上人

口計六萬四千二百人左右（七十二年七月），保守估計其中待扶養人口數至少有五分之一，然本市機構安養的極限人數約二千人。

二、目標：

推展在宅服務終極目標在於解決本市無依、貧困的老人生理、心理、情緒及社會適應問題。主要目標有八：

(一)改善無依老人居家環境。

(二)協助增進無依老人醫療服務。

(三)處理與改善無依老人飲食問題。

(四)提供無依老人家庭助理服務。

(五)協助擴展無依老人的人際關係及增進正常情緒生活。

(六)加強無依老人休閒生活及學習活動。

(七)增進無依老人培養日常生活能力。

(八)推廣民衆照顧老人之技能。

三、負責人員及其分工：

(一)督導策劃人員：由局長、副局長召集專業講師、社工室同仁組成，負責研擬及督辦此方案、辦理在宅服務員甄選、督導及考核、職前及在

職訓練、工作評鑑及計畫評估等，由社工室執行。

(二) 社會工作人員在社工室指揮領導下推展在宅服務工作，計有在宅服務員工作分配及督導、老人心理輔導、提供有關老人之諮詢服務、指導其家屬照顧的方法及舉辦各種講座及活動。

(三) 在宅服務員：直接對服務對象提供家事服務、文書服務、醫療性服務、精神支持性服務、休閒服務及其他個別需要之工作。

(四) 志願服務人員：協助推展在宅服務工作。

(五) 專業指導人員：依業務推展需要，由本局聘請老人福利及在宅服務的專家學者，在各種訓練中作專業上的技術指導。

四、推展老人在宅服務進度：

(一) 七十二年七、八月是推展在宅服務初期，也是最艱苦的階段，原計畫責成中山、大同、延平社會福利服務中心為實驗重心，故就全區內現有七十歲以上之低收入戶二六〇戶全面訪視，瞭解其需要，宣導在宅服務，以利其接受服務。經社工員過濾雖得廿一戶，但願意接受服務者寥寥無幾。檢討其原因，民風閉澀，不敢信任別人是滯礙的主因，而在中山區主要兩個老人聚集地區，彼此鄰里互助之情濃厚，甚至里長也認為鄰居、同鄉理應照顧，何須假手他人。大同、延平區老人居住地分散，七十歲以上低收入長者，身體多較硬朗，他們常以生活起居多年單獨自理，不願欠人情，視日常瑣事為

唯一運動，不喜與陌生人接觸，安於現狀，怕被打擾清靜等理由拒絕。另一方面由個案訪視資料顯示年齡在七十歲以下的單身低收入戶，因發生疾病、變故，又無經濟來源，實有服務之需要。故擴大服務對象，加強宣導工作。

1. 降低服務對象年齡至六十歲之低收入或清寒戶。

2. 運用公共集會，如里民大會等加以宣導。

3. 拜訪地方上有關機關及重要熱心人士，獲得支持。

4. 多次訪視確有需要的長者，解說在宅服務的功能，政府關懷民衆之德政，請其接受新的福利措施，並保證一切免費。

5. 籌備瞭解其他十個(十三區)社會福利服務中心在宅服務需要量。

經過再次的努力與衝刺，大同、延平社會福利服務中心於八月廿五日首先以五個老人展開服務，接著中山社會福利服務中心亦籌備妥當，在九月中旬以陪同就醫治療為主之服務踏出其第一步。

(二) 由調查社會各福利服務中心在宅服務需要量，以雙園、龍山社會福利中心轄區內的老人希望接受服務為最多，故積前二個中心的經驗，確定服務對象，招募適合的在宅服務員雙管齊下，於十一月初雙園、龍山社會福利中心順利的成為本市第三個推展在宅服務的的中心。

(三) 經半年的推展，在宅服務工作略有雛型，適逢社工展，此專案參與展示，深受各界重視。大

衆傳播媒介亦特別報導，使參與工作的同仁確認血汗不會白流，辛苦是有價值的。同時，不斷有同仁反應其責任區個案需要在宅服務支援，雖多數分散各地，為盡最大的服務能量，於三月間又增聘二位在宅服務員，開闢新的服務地區，一為北投(含士林)社會福利服務中心；一為中山社會福利服務中心為中心點，向外服務大安、松山、城中、建成及內湖。

服務的工作項目

1. 家事服務——協助老人料理生活起居事宜，包括：

- (1) 協助膳食(三餐)。
- (2) 洗濯、修補衣物。
- (3) 環境清潔與整理。
- (4) 協助採購必要之日用品。
- (5) 協助中風老人個人清潔。
- (6) 代繳水電費。
- (7) 代打電話，聯繫親友。
- (8) 郵電信件或物品。

2. 文書服務：

- (1) 協助老人填寫及辦理有關申請福利服務之手續。(如醫療單)
- (2) 協助領取有關之福利(如慰問金、慰問米)。
- (3) 代寫書信，聯繫親友。

3. 醫療性服務：

- (1) 陪同就醫診治，督促服用藥物(遵照醫師指定處方)。

(2) 床邊照顧，隨時觀察老人身體狀況，必要時聯繫醫療單位或社員工，以防止意外發生。

(3) 協助經醫師指導之簡易復健工作。

4. 精神支持(話家常)：

經常陪同老人閒話家常，並適時給予精神鼓舞，使其對人生持有樂觀的態度。

(1) 交換書報知識心得。

(2) 唸書報瞭解時事、趣聞。

(3) 交談對以後生活安排看法。

(4) 瞭解過去的成就與經歷。

(5) 疏解情緒苦悶。

(6) 關懷最近身體、生活狀況。

(7) 詢問在宅服務感受與建議。

5. 休閒服務：

陪同身體狀況良好之老人從事活動量較低之休閒及學習活動，以活動筋骨，充實生活並擴大社會關係。

(1) 陪同戶外散步(含輪椅)。

(2) 陪同至親友處談天。

(3) 陪同參加團體性活動。

(4) 陪同從事個別性活動(下棋、體操)。

(5) 陪同參觀機構。

6. 其他個別需要。

(四) 工作須知

1. 應與社會工作人員配合，接受其督導考核及工作分配。

2. 尊重服務對象(老人)隱私權，不得洩漏及宣揚職務上所獲知秘密。

3. 敏銳觀察老人需要，適時予以情緒接納。

4. 尊重服務對象(老人)意願，處事客觀，不偏見，避免不當的承諾與建議。

5. 與服務對象(老人)維繫良好關係，但只限於在宅服務員的角色與工作。

6. 培養服務對象(老人)發揮本身的能力，避免因過分照顧，造成老人依賴心理。

7. 提供老人醫療服務(如藥物服用、復健運動等)均須遵照醫生指示。

8. 服務時，非經服務對象(老人)同意，不得

任意移動物品及擺設。

9. 不得接受服務對象(老人)或其關係人招待及餽贈。

10 每日應詳實填寫工作日報表，每星期將日報表送社會工作人員查閱，並參加有關之在職訓練會，以充實服務知能。

(五) 直接服務程序圖

在宅服務員是經由社員工協助直接提供服務，其工作程序圖如下：



社會工作人員之職掌

在宅服務員分至社會福利服務中心以後，關係最密切的是其督導之社員工，而在宅服務運作之良否，關鍵在負責之社會福利服務中心投入的程度。本年度為實驗階段，為確實執行，以一位社員工督導一位在宅服務員，其直接督導在宅服務員進行工作，並視個案情形擬定輔導計畫，使服務對象獲得最妥善的照顧。

社會工作專業的體系是著重層層督導，每一個社會福利服務設置社會工作督導員，負責督導中心內社會工作人員，為使在宅服務的功能充分發揮，確定社會工作人員的角色及工作職掌，擬定「各社會福利中心負責在宅服務社會工作督導員暨社會工作人員工作須知」。

(-) 推展老人在宅服務督導員工作須知
1. 定期瞭解同仁工作進度及所遭遇之困難給予督導與協助。

2. 協助處理轉案事宜，包括：

(1) 凡中心同仁發現需要在宅服務之個案先經督導核准後，再行轉案。

(2) 使案主能接納轉介事宜，順利建立關係。

(3) 遇特殊複雜的個案，明確分工，以提供案主妥善服務。

3. 機動調整在宅服務同仁工作量及內容，使其推展在宅服務專案之餘，亦能兼顧其他工作。

4. 掌握中心個案輔導情形，督促同仁隨時將需要在宅服務的個案，提供負責在宅服務同仁參考，以達到在宅服務績效。

5. 規劃並推展在宅服務宣導工作。

6. 定期核閱在宅服務員工作日誌、月報表及工作成果統計表。

7. 其他未盡事宜，視實際需要另行訂定。

(二) 推展老人在宅服務社會工作人員工作須知

1. 接獲適宜在宅服務個案，依其案情診斷，確定服務範圍。

2. 協助在宅服務員與案主建立良好關係，以便提供服務。

3. 瞭解在宅服務員能力、專長及人格特質，於每週一上午排定其工作對象與內容，並視實際需要得以隨時調整。

4. 督導在宅服務員推展工作，並遵守工作須知，以提昇服務品質。

5. 協助並查閱在宅服務員填寫工作日誌，並討論其工作概況。

6. 督導在宅服務員填報月報表，對服務成效作評

價。

7. 定期訪視服務對象，每週一次為原則，以瞭解在宅服務員工作情況，並予案主做適當之輔導。

8. 凡服務個案，每月做摘要表乙份，其內容重點：

(1) 一般輔導摘要。

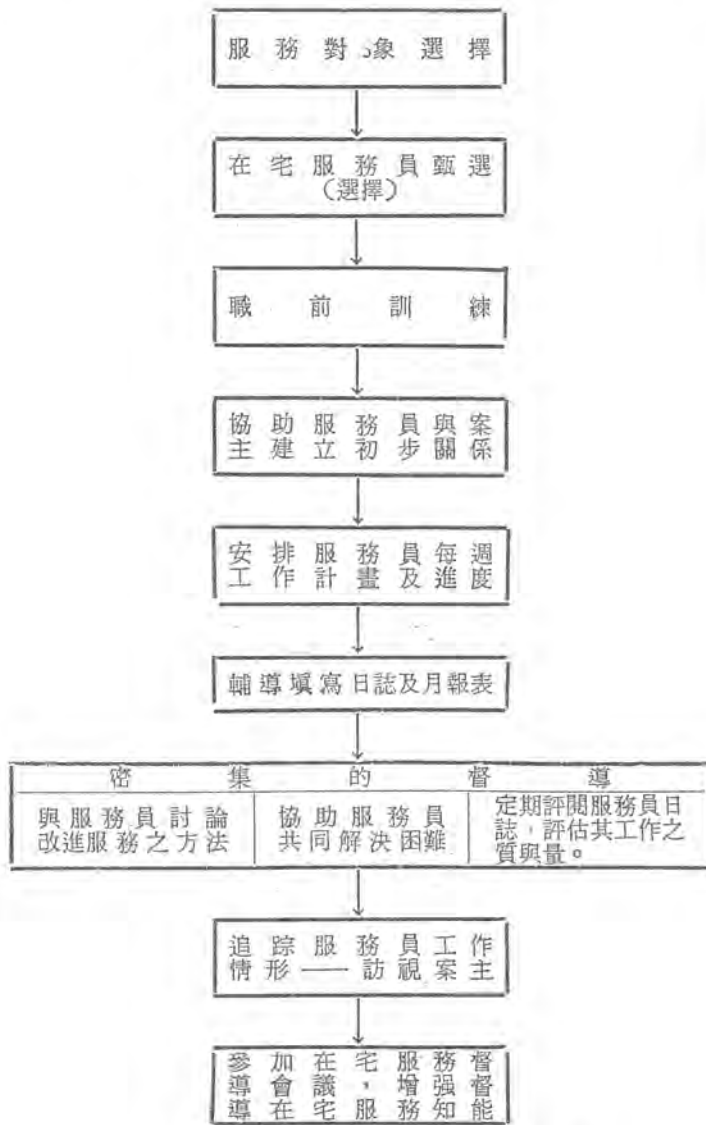
(2) 案主接受服務改善情形。

(3) 評估未來服務目標。

9. 其他未盡事宜，視實際需要另行訂定。

(三) 社會工作人員督導在宅服務員程序圖

社會工作人員於接觸在宅服務工作，即開始一連串的準備工作，由服務對象的選擇，在宅服務員的甄選、參與職前訓練至服務員報到，協助與社會福利服務中心同仁認識，到與案主建立初步關係順利推展服務，社工具都有其重要的地位，其督導程序如下：



老人在宅服務個案分析

本統計時間：自七十二年八月展開至七十三年六月止。

(一) 服務個案八十三人，其中男五十人，女三十三人

(表一、表二)。

(二) 教育程度以不識字者均多，佔全人數百分之五十一。若加以識字與國小程度三十一人，佔全服務個案百分之八十九，呈現教育程度高低對高年齡時有無自我照顧的能力有關。(表三)

(三) 家庭狀況：以單身老人為服務對象，共有五十七人。其中服務三個兒童家庭是因社工員於輔導案家，遇特殊情況，需在宅服務支援。情形是——
1. 父母因票據法入獄，居南部祖母尚未北上照顧二個孫子之際，臨時提供家事服務。

2. 單親家庭，因母患精神病，而女兒為弱智，在宅服務員利用晨間送其至啟智中心上課，並協助整理家務。

(四) 經濟來源：以生活照顧戶居多，佔百分之五十七。

(五) 居住狀況：以違建戶為主，佔百分之五十七，其低矮潮濕，面積狹小，容易滋生病菌，有礙身心健康。但限於實際經濟困境，無法改變，只能靠在宅服務給予些微處理。

(六) 主要服務項目：依社工員訪視評估老人需求以家事服務、醫療性服務為主。事實上，在宅服務員每日所工作的重點除一般精神支持，陪伴話家常外，以上二項服務佔百分之五十三。其他部分佔

表一、服務個案分布地區一覽表：

分佈區	大同區	延平區	中山區	城中區	建成區	松山區	大安區	內湖區	士林區	北投區	雙園區	龍山區	古亭區	合計	
人數	17	4	24	1	1	2	2	1	1	2	9	11	5	3	83
數	21		32					11			19			83	
負責中心	大同區服務中心		中山社會福利服務中心					北投區服務中心			雙園區服務中心				

表二、年齡、性別比較

性別	人數	年齡別					合計
		90歲以上	89~80歲	79~70歲	69~60歲	59歲以下	
男		1	8	20	14	7	50
女		1	5	13	7	7	33
合計		2	13	33	21	14	83

表三、教育程度比較

學歷	不識字	識字	國小程度	國(初)中程度	高中(職)程度	大專程度	合計
人數	43	18	13	3	5	1	83

百分之四，主要項目是課業輔導、指導家事處理方法、協助聯繫、轉達事宜。

(七) 服務個案數：從最初服務五個個案，至今六位在宅服務員每月服務案數平均五十八個。

(八) 結案分析：在宅服務是提供個案無法自理生活起居之際，而老人通常因其功能衰退，從服務起較

少主動停止者。

但有些老人當其需要協助的原因消失，如身體稍健康，腿傷痊癒可自由行動等會要求轉移服務。另外老人幸運的申請住進養老院（如廣慈博愛院、仁濟安老院）；或因年老、身體不適、離開人間，皆是結案的主因。

評鑑感想

(1) 督導老人在宅服務之社會工作人員，均經由考選，具備應有的專業知識和技能，年輕有熱忱，工作認真，態度和藹有禮貌，使初創的服務工作得以順利推進。

(2) 在宅服務員，經驗格甄選，均符合有愛心、耐心和恆心的標準。又作職前的講習和實習，準備相當週到，故其待遇雖甚低微，但能任勞任怨，服務品質甚佳，報章雜誌，交相讚譽。

(3) 督導員能認真督導，與社會工作人員、在宅服務員密切配合，形成有績效的「團隊工作」(Team Work)。

(4) 為老人作在宅服務之時間安排，切合其需要，故很受歡迎。他(她)們對評鑑委員當面致誠懇之謝意，因受到重視，有感動到老淚縱橫者。無人作不滿或抱怨之表示。

(5) 此項在宅服務具有多項功能，如家事服務，為其料理日常生活起居；文書服務，協助填寫申請福利表格並代為辦理以及代書醫信；醫療服務，陪同就醫診治；督促服藥及作簡易復健工作；精神支持服務，傾聽老人訴說往年舊事，閒話家常，消愁解悶；休閒服務，陪同正常老人從事各種活動及學習，促進社會關係。

(6) 目前之服務對象，以癱瘓、殘障、罹病之無所依靠或乏親友照顧之低收入老人為主。從接受服務者的口中，得悉未獲服務之前，因被社會所遺忘，情緒惡劣，悲觀消極，自從接受服務後，自尊心提高，心情較為開朗；而在家務方面，獲得實際幫助，如清潔打掃、洗補衣服、膳食準備等，而增進不少生趣。

建議事項

(1) 目前服務之對象，只限於殘廢、重病、癱瘓，無

現友照顧，而自己又無能力處理其日常生活的低收入老人，自然須有專人作長期性服務，方具功效。而在宅服務員人數有限，而服務對象又多，且散居各處，於是路途往返，疲於奔命，時間和體力都不經濟。因此，台北市應籌設一所老人療養機構(老人福利法第七條第二款規定)，以資示範倡導，並獎助民間興建，使害痼疾之老人集中療養，效果宏大，又省錢省事。

(2) 目前對在宅老人之服務，由社會工作人員和在宅服務員負其全責，人手經費，兩感不足。倘能廣徵義工(志願服務員)，出力幫忙，則受益匪淺。義工常是乘興而來，缺乏持久耐性，或其服務時間，難以固定，缺少可靠性，故在初辦時，給予若干報酬，加重其責任感，彼此聯繫配合，輪流進行服務。或者將義工區分為兩類，一為一般義工，一為有酬服務員，前者為一般正常老人服務，後者負責照顧癱瘓病人。

(3) 原定在宅服務之對象，為七十歲以上之老人，但現有接受服務之老人中，有未滿七十歲，甚而在六十歲以下者。由於服務人員已感不敷，如漫無限制，加重其工作量，則不勝負荷。推行伊始，為集中有限之人力、物力和財力，似應按原定標準辦理為宜，並可減少受理申請時之困擾，一俟將來行有餘力，再行放寬尺度。

(4) 在宅服務員所服務之老人過多，平均每位服務員要負責十多位老人，而所得報酬每月僅新台幣壹萬元，還要自付交通費，如此菲薄的待遇，自然會影響服務品質與工作精神。若將服務中的癱瘓老人設法送往療養機構收容，並啓用義工協助，則在宅服務員不致因工作逾量，而顧此失彼，且進而可為較多的低收入一般老人提供適切之照顧。

(5) 目前各區的社會福利中心電話機很少，似應設一

老人福利服務專線，定時或不時與老人或其鄰居(顧及未裝電話之老人)通話，以獲悉其生活現狀及是否平安，並與之閒聊，以解長日之岑寂，而示關切之意，則對老人服務更具積極意義。

(6) 對貧困老人在宅服務，乃屬「雪中送炭」，自應採取免費服務方式。但以身心正常，家境寬裕之老人而言，似可酌收費用，分擔服務支出，藉以：①彌補開支之不足，並提昇服務之品質；②擴大服務的對象和範圍；③使樂於負擔經費之老人內心感到舒服，而對類似情況的申請者，稍示約制，免於出現「僧多粥少」之困境。至於酌收服務費用，不會引起物議，因此當前之趨勢，近鄰日本即有此種規定。

未來展望：

在宅服務在台北市推展起步十分艱辛，我們本著努力不懈、不斷改進的精神，逐漸將工作穩定，蔚成氣候。下年度在宅服務仍將繼續推展，再增加單身失依老人較多的大安社會福利服務中心，惟一萬事俱備，只欠東風」，經費方面，十分困難。故工作重點為：

(一) 積極運用大眾傳播，宣導在宅服務，鼓勵市民因瞭解而參與，結合社會資源暨民間力量共同推動，形顯社會福祉。

(二) 由訪視老人深深感覺孤獨的老人最期望的是家事服務及精神支持。基於本年度嘗試志願服務的經驗，將積極宣導三十五歲以上家庭主婦參與志願服務，選擇大同、延平、中山、雙園、龍山、北投、城中、建成、大安等六個社會福利服務中心，全面對六十五歲以上之低收入戶老人展開定期友善訪問，使社會福利更深入、更踏實。

(三) 加強參與在宅服務工作人員在職訓練及督導，使服務品質提昇。