

高齡案主服務研習會紀實

邱明祥

隨著經濟的快速發展，社會的長足進步，醫療衛生水準的提昇，國民平均餘命的延長，使得臺灣地區正處低出生率與低死亡率率的「人口轉型」期中，人口老化問題日趨明顯，一九八八年臺灣地區六十五歲以上老人人口佔總人口數比例為五·七，據行政院經建會預估，至民國八十九年，臺灣地區六十五歲以上人口占總人口數比例將達百分之八·七，屆時臺灣地區人口即將進入聯合國所界定之「高齡化」國家的行列，而全省老年人口將達一百五十萬；面對高齡化社會的挑戰，老年人口的日益增多，對於老人日常生活照顧、醫療衛生、扶養療養安養等措施益形迫切需要，而服務高齡案主專業人力之培訓更加刻不容緩，以求配合未來福利服務之需要；本中心有鑒及此，為充實公私立機構社會工作人員有關老人服務之工作知能，提昇其服務品質，增進其專業能力，並增加老人福利機構之協調溝通，以利老人服務網絡之建立，期予有效運用社會工作方法推展老人福利服務，特於七十九年十二月二十、二十一兩日，假臺北國際青年活動中心舉辦「高齡案主服務研習會」乙梯次，參加成員分別來自公私立安養機構社工員及輔導員、政府機構社工督導員及社工員合計六十六名，藉此研習活動交換彼此工作心得經驗，促進情感交流，汲取專業理念，切磋實務技巧，俾利日後服務工作順利推展進行。

本次研習會之課程內容設計、訓練時間場地、研習天數長短於研習方案規

劃時，即發函各相關福利機構，調查各單位實際需求，作為擬定計畫之參據，以符其需；而於課程設計上特著重實務技巧的講授與研討，期使工作人員能針對不同類型的老年服務案主，提供直接服務，增進輔導效果。研習課程內容包括：

- 一、現行老人福利相關法規執行檢討與修訂取向：由臺北市政府社會局黃春長股長主講，首先檢視我國老人福利相關法規，再介紹高齡化社會的特質暨高齡者的需求類型，最後探討我國老人福利的發展方向及法規的修訂取向，內容深入淺出，切中時需，提供學員老人福利法規重要概念。
- 二、服務老人的基本技術：由浩然敬老院徐月美秘書主講，首先對現代化社會發展中「服務」與「老人」重新定位，再介紹服務老人的認知與態度，及社區中、機構內、不同類型老人的服務技巧，並說明服務老人的限制及自我心理調適，最後談及未來服務老人的努力方向，內容實際，提供許多實務經驗和服務技巧。
- 三、老人醫療保健照護淺介：由康泰中醫診所陳昭輝醫師主講，從中西醫學觀點，介紹老年人生理保健的基本常識與各種技巧，並以預防重於治療的理念，實際示範老人疾病基本預防方式及老人疾病一般與緊急時的處理方法，配輔以食物療法及經穴按摩簡單技巧的介紹，做為老人常見疾

病的處遇，課程實際兼實用，示範明確清晰，深獲學員好評。

四、老人休閒服務的設計與做法：由臺北市北區長春文康中心陳屹榮指導主講，先由瞭解老年人的需求，再談及老人休閒服務的重要性，並特著重於老年人休閒活動的設計、規劃、與做法的實務性講解；理念清晰，脈絡分明。

五、老人安養機構專業化的做法：由臺北市政府社會局蘇耀燦科長主講，介紹老人安養機構的分類與進住對象，並從機構、老人、員工三者之互動關係作理論探討，再由實務面談論如何為老人創造愉悅的生活環境，最後講解老人安養機構之營運與管理方式；理論配以實例，深刻理念輔以實貴經驗，深得贊同。

除此之外，尚有分組討論及綜合座談等課程，茲將分組討論結果及綜合座談建議簡陳如下：

- 一、現代工商社會，年青人較無餘暇照顧家中老年人，政府應多成立托老中心，可減輕年青人負擔，亦可使老年人兼享家庭天倫與社會生活。
- 二、試發行老人報紙，印刷字體配合老人視力以利閱讀；廣告收益取消，由政府支持補助。
- 三、安養機構應設置責任區，加強輔導員與區內老人的接觸溝通，避免老人感到孤獨。
- 四、社區可對六十五歲以上老人進行普查，建立老人人力銀行，儲備可用之老年人力資料。
- 五、加強宣導，編印「老人福利手冊」，詳載老人應有福利及權益，俾使老

人知道如何善用資源。

六、廣設「老人懇談專線」，定時電話問候，可免獨居老人發生意外或孤寂感。

七、安養機構人事及福利制度宜健全，有明確的升遷管道，方可避免專業人力的流失。

八、各老人機構間聯繫及資訊溝通少，工作人員缺乏適當管道有效轉介個案，建議建立全國老人福利資源手冊或於相關雜誌刊物載新訊息以利資訊通暢。

九、各級政府法規繁複，社會工作人員受法規限制常於公文往返中浪費時間，各機構間連繫少而轉介手續繁雜，造成社工員雖力為案主利益著想勤於奔波，但常感力不從心。

十、對於機構中行爲偏差老人可運用行爲修正技巧，矯正轉移其負面態度，塑造正面行爲，改善問題。

十一、對於行動不便或患痴呆老人可以團體工作方法，以遊戲或回憶團體方式進行輔導協助之。

十二、安養機構收容對象年齡應降至六十五歲以配合退休年齡較適當，其配偶（女性）可彈性規定。

十三、安養機構與醫院社工室建立溝通管道，以利送院治療老人醫療，並可請社工室協助就近直接解決某些問題。

十四、對於服務之案主有喪葬處理困難時，可參照已編印之社會福利資源手冊（尤其寺廟等宗教團體）來協助案主。

十五、院內收容老人對象須審核查證，避免與享有榮家補助者重覆，而讓其享兩邊福利，造成資源浪費。

十六、機構可與醫院或醫師簽約，聘請醫師至機構診療服務，診療費可按公保兼職醫療鐘點費計算之。

十七、安養院內醫療資源濫用現象，可改採部份付擔方式（如掛號費自付或月醫療費超過某限額自付），可避免藥物濫用浪費公帑。

十八、院內老人若兩相情願，可鼓勵老人再婚，相互照顧。

十九、老人福利法第三條所稱老人係指年滿七十歲以上之人，然各相關法規服務對象老人年齡却不一致，是否考慮統一訂定？

二十、老人福利法第十條規定經許可創辦私立老人福利機構者，應於三個月內辦理財團法人登記，申請程序過於繁複，可否簡化？

二十一、對於一般老人除生活需求外，應提供教育服務，以充實其精神生活，藉腦力激盪，防止老化退化。

二十二、目前各縣市私立小型老人療養機構相當多，應加速三十人以下老人療養機構設置及管理辦法之通過，明定縣市政府的管理權責；並考慮聯合數個療養機構共同僱用社工員、醫生、護士做巡迴輔導服務。

二十三、公立養護中心規定收容年齡為七十歲實太高，可否將之改為六十歲以符老人實際需要。

二十四、擴編安養機構中輔導員人數，可以編班導師方式，三十至五十位老人設一位，以充分掌握老人生活狀況，提昇服務品質。

二十五、榮家老人收容數正遞減中，將來縣市政府可與榮家配合，運用現有榮家

硬體設備，轉做老人收容中心或托老中心等，以善用資源。

以上各項結論及建議可供各相關單位執行參考或法規修訂依據。此外，本次訓練亦針對研習會課程安排，行政服務方面，學員接受訓練的態度、方式、時間等施以意見調查，結果如後：

一、就課程方面言，本次研習課程安排頗能符合實際需要，學員對講師表達與授課內容之評價表滿意，唯因研習時間緊湊，某些課略嫌時數不足，使得講師與學員無法較深入溝通，甚為可惜。

二、行政服務方面：學員對上課的物理環境（八十二%）、點心飲食（八十一%）表示滿意，對於住宿環境僅三十%表滿意，五十%無意見，似可作為下次辦理研習會改進參考。

三、理想的訓練天數為「二天一夜」（佔七十六%）；訓練間隔以「三個月一次」（佔三十六%）最多，其次為「六個月一次」（佔三十二%）。

四、另以開放式問題歸納結果顯示：社會工作人員較希望增加有關會談技巧、青少年輔導、婚姻諮商與輔導、精神醫療、老人心理諮商輔導等課程，尤希望以實務演練為主，希望減少理論性的探討；另以機構名額配給區分，由於本次研習主題及內容與各邀請單位業務相關性高，且事前已做需求調查，然部份機構亦建議中心如辦理類似主題訓練應擴大規模，讓更多有需要人員參與。

由前述之意見調查，對中心往後辦理相關訓練方案之落實頗具參考價值，可作為未來研習課程擬定之參據，及各相關事宜籌備之依循。最後對於臺大、輔仁四位實習學生參與協助研習會相關事宜，深致謝意。