

COVID-19對離開安置青年自立服務之衝擊及其因應

胡中宜、游雅婷、郁佳霖

壹、前言

隨著COVID-19疫情爆發，各國防疫政策的升高，影響民眾日常生活，也改變全球的政治、經濟、社會的運作，尤其是人與人的關係，目前情勢仍是緊張，不可輕忽。疫情對於社會福利體系、服務對象、專業關係有何衝擊與影響，是業界亟需關注的重要議題。美國衛生福利部疾病管制署的最新報告中指出應留意疫情期間青少年的衝擊，包括：生活日常的改變、學習的中斷、健康照顧的持續、失落、不安全感等社會、情緒與心理的福祉（Centers for Disease Control and Prevention, 2021）。尤其，社區中有一群離開家外安置照顧體系生活的青年，在疫情期間所受到生活影響，現行福利輸送系統有何衝擊與挑戰，是本研究主要關切的議題。

國際社會福利協會（2020）最新出版

的報告《COVID-19期間社會工作者的倫理挑戰：全球視角》揭示社會工作者需要重新思考如何在新環境中運用專業價值觀和原則；與同事進行倫理議題的討論；意識到因疫情影響產生的耗竭與情緒波動對他們工作能力的影響，更加留意實務行動的倫理性，以尊重、同理去對待民眾；並須與雇主，專業協會和政策制定者一起，針對民眾在大流行期間遭受的嚴重傷害和不公平待遇，提出社會工作服務的困難以及改進建議（IFSW, 2020）。

國內研究調查顯示離開家外安置青年的處境相較一般青年更加困難，且經歷更多社會排除經驗（胡中宜、彭淑華，2013；胡中宜，2020）。然而，在疫情更加嚴峻的時刻，國外研究亦發現這段期間需要反思對於社會工作者的角色的衝擊與再定位（BASW, 2020），發展疫情期間的服務輸送因應

措施（Golightley & Holloway, 2020），以及廣泛運用資訊溝通工具（Information and Communication Technology, ICT）與數位社會工作服務在疫情年代的重要性（Mishna, Milne, Bogo, & Pereira, 2020）。因此，本文期望能探究 COVID-19 對本地離開安置照顧青年的影響，以及對服務輸送的衝擊，並期找出相關解答，提供離院照顧政策與福利服務若干對話與反思的基礎。

貳、文獻探討

回顧西方因應稍早因應疫情而發展出來的寶貴經驗，本文從 COVID-19 對離開安置青年的衝擊及服務因應，以及 COVID-19 對社會工作實務帶來的倫理挑戰二方面進行文獻探討。

一、COVID-19 對離開安置青年的衝擊及服務因應

在 Murphy（2020）研究愛爾蘭疫情爆發和隔離封城後，住宿型安置機構積極確保年輕人能夠使用社交媒體應用技術，但其父母可能無法使用，科技貧困導致年輕人缺乏與家人的聯繫。其次，年輕人不用到校，不願投入學習活動，工作人員就很難激發他們參與學業，因照顧者未具教學資格，令他們感到壓力很大。在日常生活方面，對年輕人來說保持社交距離十分

困難，或是有些年輕人無視社交隔離規則，工作人員感到不尊重，導致彼此關係緊張；或與其他住民的關係衝突（例如幽閉煩躁症）等。

從英國 Your Life Beyond Care 組織的服務調查中發現疫情期間離院青年相較一般青年更可能出現財務危機，因缺乏智慧型手機或無法上網，而產生嚴重焦慮感。在疫情之下被要求留在家中，有 37% 離院青年在自己的住所總是不感到安全，而三分之一認為自己的住所不適合他們；問到誰給予他們情感支持時，只有不到一半的人說是離開安置照顧的追蹤輔導服務工作者（僅次於朋友）。因此，應特別注意疫情影響離院青年的問題，包括寂寞、支持網絡、網路連接設備、財務危機、不安全感等。因此，社工可以花更多時間確認離院青年的狀況和需求；確保青年知道需要幫助的資源；了解他們的支持網絡如何幫助他們；確認應急計畫；檢視聯繫管道是最新的；確認緊急財務支持系統；確保擁有聯繫所需的設備；虛擬地一起玩樂，例如舉行線上電影俱樂部、遊戲、測驗、烹飪挑戰和藝術活動（Coram Voice, 2020）。

尤其，對於離院青年而言，「封鎖」（lockdown）對他們的心理健康是有負面影響，包括個人健康、為家人朋友擔憂，以及住宿、財務、教育、就業等問題，都有可能加劇其壓力。在大流行期間維持和

增加接觸頻率的專業努力，很大程度幫助了離院青年，尤其是當他們感到社工真正關心自己的健康。因此，建議地方當局應努力確保離院青年的均等待遇，常規和緊急支持可用性的訊息應得到廣泛宣傳，以及邀請青年參與決策（Roberts et al., 2020）。在印度的一項調查顯示，相較一般青年那些總是很難找到工作的離院青年將被嚴重剝奪，缺乏工作將增加無家可歸者和其他問題，而一般青年仍可能獲得一些家庭的支持（Modi & Prasad, 2020）。

另外，已經被社會孤立的年輕人可能因要求他們進行社交疏離和自我隔離而進一步處於不利地位。因此，讓青年參與組織的決策過程，例如關於他們希望看到的新服務和計畫的想法，或是讓他們幫助製作有意義的防疫或福利訊息，幫助組織與其他青年進行有效的溝通（Vosz, McPherson, Gatwiri, & Parmenter, 2020）。

在一項國際研究結果（Jindal, Suryawanshi, & Kumar, 2021）顯示與同輩相比，離院青年的脆弱性更高，因為他們被剝奪了社交網絡和其他社會經濟安全網，他們正面臨的挑戰，包括：1.住宿挑戰：居住在出租公寓中的離院青年面臨支付租金的挑戰，必須尋求替代的住所支持；2.缺乏糧食安全：對於離院青年來說，提前庫存必需品並不容易，由於全國封鎖，他們開始在購買基本食品方面面臨挑戰；3.缺

少財務安全：由於疫情大流行和社區封鎖，離院青年陷入立即性的財務危機；

4.收入減少：休假的人開始失業，面臨減薪問題，需要立即提供支持；5.缺少社交網絡：預防病毒需要保持社交距離，卻也導致離院青年在沒有家人和朋友的情況下孤立生活，面臨情感的挑戰（Jindal et al., 2021）。

亞洲SOS Children's villages機構提供近1500名離院青年服務，其中一大部分是在旅館、酒店業工作，這些工作受到疫情和經濟趨緩的影響；有五分之一離院青年是自僱人士，如小型化妝品店、飲料攤、快餐攤、紋身工作室、洗衣店等，但受到封鎖和感染風險，所有活動休息，離院青年為財務苦惱，無法繳交公寓租金，需透過銀行借貸支付食物、房租和其他費用。斯里蘭卡的「Generation Never Give Up」方案運用同儕支持策略，離院青年被安置在村舍或青年設施中，或被安排在附近出租公寓，並向其他離院青年提供諮詢支持，以使他們在這種困難的情況下不會感到孤單。其中，有關疫情期間促進青年心理健康所採取的做法，包括：1.透過遊戲、小測驗、虛擬比賽、學習獨立生活技能、瑜珈等讓青年參與進來；2.鼓勵青年參加戶外運動（遵循社交距離下），以保持身心健康；3.組織心理健康與福祉的會議，提供諮詢和精神衛生服務；4.為青年和教育者組織安心服務培訓，提高工

作者傾聽青年的心理健康；5.維持教育連續性：透過增加網路設備在網絡合作夥伴的幫助下不斷進行學習和開發，為青年建立科技角落；6.支持自立宿舍的青年連結網路，以提高他們的教育連續性，還提供專用的Youth Links平臺，確保安全的科技學習；7.協助重新就業，鼓勵青少年完成線上課程，例如網路安全、計算機編程和英語課程；舉辦疫情時代的就業指導研討會，透過虛擬媒體提供就業技能培訓，重新檢視青年的個人生涯計畫，以根據後疫情年代的工作要求，提出替代性的教育培訓課程與認證方案，以提高他們的就業能力（Jindal et al., 2021）。

二、COVID-19對社會工作實務帶來的倫理挑戰

國際社會福利協會（IFSW）於2020年5月份對COVID-19大流行期間社會工作者面臨的倫理挑戰進行的一項國際調查，目的是了解和確定在COVID-19的情況下出現的特定倫理挑戰；社會工作者的反應如何；對社會工作者的倫理影響；以及在危機中可以提供什麼進一步的指引來支持倫理決策。透過網路調查與訪談方法，總計收到54個國家607份的回覆。根據調查結果，提出社工的倫理挑戰及其對這些挑戰的應對有關的六個關鍵議題，包括：1.透過電話或網際網路建立並保持信任、誠實和同理的關係，並適當考慮到隱私和

保密性，或親自配備防護設備；2.優先考慮服務對象的需求，由於流行病的影響，這在資源緊張或不可用，且通常無法進行全面評估的情況下，案主的需求會有所不同；3.平衡服務對象的權利、需求和風險，以免社會工作者和其他人承擔個人風險，以便盡可能提供服務；4.在政策似乎不合適、混亂或缺乏的情況下，決定是否遵循國家和組織的政策、程序或指南（現有的或新的），或使用專業的酌情權；5.在不安全和壓力大的環境中工作時，應認識並處理情緒、疲勞和自我照顧的需求；6.利用從大流行期間的工作中吸取的經驗教訓，重新思考未來的社會工作發展（IFSW, 2020）。

另外，Quin和Noel（2020）的研究中也提及前線家外安置照顧工作者亦產生與感染風險相關的焦慮、無助感和缺乏社會支持，COVID-19對一線照顧人員的心理健康產生了影響。換言之，在緊急危機時刻中，工作者的處遇目標與案主的自主自由之衝突如何拿捏，確實兩難。

參、研究方法

本研究期間為2021年1至2月進行資料蒐集，採用個別訪談方法，研究對象包括：服務使用者自立青年共5名，對象來自於北部地區某家提供自立住宅與自立生活協助服務的機構，同時第一作者邀請機

表 1 受訪者基本資料

服務提供者					
編號	性別	年齡	最高學歷	職務	工作年資
S1	女	40歲以上	大學	主管	15年以上
S2	女	20-24歲	大學	社工	未滿1年
S3	女	25-30歲	大學	社工	1-2年
S4	男	20-24歲	大學	專員	未滿1年
服務使用者					
編號	性別	年齡	最高學歷	現職	接受服務時間
A1	男	20-24歲	大學（肄）	學生	1-未滿2年
A2	男	20-24歲	大學（肄）	學生	2-未滿3年
A3	女	20-24歲	大學（肄）	學生	2-未滿3年
A4	女	20-24歲	大學（肄）	待業	2-未滿3年
A5	女	20-24歲	大學（肄）	學生	3年以上

資料來源：研究者自製。

構內服務提供者4名，包括主管、社工、專員等（表1）進行訪談。

訪談進行錄音後，將訪談內容進行逐字稿謄寫，並運用主題分析法進行資料分析。在研究倫理部分，訪談之初，透過機構社工的協助向受訪對象邀請，並說明研究計畫之源起、目的、實施程序，以及受訪者有隨時提出中止訪談之權利，並請其簽署受訪同意書，落實知情同意（informed consent）。

個別訪談採用半結構訪談大綱，其中針對服務使用者部分，包括：1.何時開始意識到COVID-19疫情的發生？2.疫情或防疫措施對你的日常生活產生哪些影

響（就學、就業、經濟、社交、心理、居家生活）；3.尋職受疫情關係，減少工作機會？或目前工作因疫情關係，工時減少？4.因為疫情關係，減少你外出的時間嗎？5.防疫的過程，哪些措施影響你的社交生活？防疫期間你如何維持跟親朋好友的關係？6.有因為疫情關係增加或減少哪些生活開銷？7.會擔心自己或身邊的人感染COVID-19嗎？疫情期間是否曾有身體不適？害怕看醫生或因為焦慮染疫不敢看醫生？有因為防疫措施，造成就醫的困難嗎？8.疫情期間對「自立生活的你」影響最大的是什麼？9.疫情期間，覺得自己哪些權益或福利受到影響？

其次，針對實務工作者部分，包括：

- 1.工作方面有受到疫情影響嗎？如果有，哪些面向受到影響？如果沒有，是什麼原因使你們的工作可以照常進行？
- 2.疫情對你的工作最大的威脅是什麼？
- 3.是否因為疫情感受到壓力（個人或專業服務）？
- 4.因為疫情增加或減少工作量嗎？
- 5.因為防疫措施而影響你和服務使用者的關係嗎？如有，具體影響的概況。
- 6.因為疫情而改變你工作的內容嗎？
- 7.你服務的對象是否有因為疫情而產生不一樣的服務需求？如有，是哪些面向？
- 8.曾擔心自己因為工作而染疫嗎？
- 9.你覺得防疫期間助人工作者最需要獲得的資源、支持是什麼？

肆、研究結果

根據訪談結果，以下就COVID-19對離開安置青年的生活衝擊、對自立生活適應協助服務的衝擊、對離院照顧政策及服務輸送的反思等三方面分別詳述。

一、COVID-19對離開安置青年的生活衝擊

（一）防疫措施改變生活習慣

疫情對自立青年直接的衝擊就是對日常生活的改變，例如戴口罩、社交互動，以及減少外出社交的意願。換言之，這些因疾管措施所帶來的生活不便，是疫情初期感到不習慣之處。

會覺得那樣好像不行。可是後來，就因為已經戴了半年的口罩，就是在一開始要戴口罩的時候，就會覺得，很奇怪、不習慣。【A1】

（社交）變少啊！因為我們都會怕。怕出去，可能你們會說，就是會怕被你們唸。都不能出去玩。【A4】

出門就，比較不會常常出去。因為出門的話，不管哪邊通通都要戴口罩，甚至是會有減少人數的，跟以前的出門的體驗很不一樣。【A1】

後來甚至到後來越來越極端的時候，跟朋友吃飯的時候他們還在中間隔一道牆，有些是透明牆壁，有的是那種更○○，用那種非透明的，很沒有感覺。【A1】

（二）疫情期間工讀機會與內容調整、尋職不易

疫情對青年勞動環境的影響甚大，受雇的自立青年多從事服務業，或其他勞力密集產業，然而這些行業受到的衝擊在疫情初期影響較為巨大。研究發現影響的層面包括：兼職人員的工時異動、尋職不易或是工作內容的調整等等。

有啊，人力就減少啊！就少一個。比較忙一點啊！通常都是從PT（兼職）開始少。就是他們會砍工時啊！有規定今天只能排多少人，然後多少時數。就可能上班變比較累一點。【A2】

因為那時候在補習班，延後開學，所以導致說家長們都還在上課上班啊！然後他們根本沒有計畫好那時候要讓小孩子去任何活動，所以補習班就緊急讓他們平日的下午通常都要在補習班、自習。所以那時候我的班反而是變多的。【A1】

（工作）不好找啊！因為我找的是那個照顧小朋友的。就沒有了，對。他們家附近剛好就有人被隔離14天。【A4】

然後加上他有要求我們員工要做消毒，像是鍵盤、桌面啦、櫃檯清潔都要用酒精消毒。拖地的話也是會用漂白水。【A5】

（三）影響學校課程學習

因應疫情許多學校開始發展遠距線上課程，但礙於自立青年在使用這些數位工具時，往往缺乏能力或工具，以致使用上出現障礙，因此減低其學習的興趣，進而學習後落。

有錄影片，也有用視訊的上課方式，只是我那些我全都不會用。然後老師也沒有教，那些要自己學，但是那東西都太麻煩，所以我就沒有上到課。然後老師說，建議大家在家裡面遠距課程，只是那些我都不會用，所以我不能用線上上課，我只能乖乖去學校，可是去學校的動力，也沒有那麼高，所以導致說就是有很多課都沒有上到。【A1】

他們原本用了東西是Zoom，但是那

東西說有資安疑慮，所以他們後來就全部禁止，然後就用了一個是Microsoft的東西，他好像要密碼什麼的，老師也都沒有講，但是其他人都可以用，我後來乖乖去學校上課時候發現有很多同學都會用，但是，我還是不會用。【A1】

那時候我不是扁桃腺發炎（發燒去學校）然後被退回來。我記得好像是防疫假？所以就沒事，只是就是你會沒聽到課而已。【A3】

（四）休閒活動減少

許多社區活動因防疫關係，取消或延後，因此休閒活動逐漸減少，對自立青年生活型態有其不小程度的影響。

原本要跟朋友去看電玩展。然後想說那好，我還是先去訂票，然後新聞就說電玩展取消，那時候還以為有人在開玩笑，後來發現哇原來真的取消了，我覺得，就跟同學說，那我們就不能去。【A1】

（五）疫情增加心理焦慮

自立青年平時需要就學、就醫，往返的交通多仰賴大眾交通工具，在狹小車廂空間中，或是高疾病感染風險的醫療院所，常令受訪者感到焦慮不安，需要克服對疫情所帶來的不確定性造成的心理恐懼。

因為你去到醫院，醫院的那個就感覺病院……對啊，你可能在家裡就沒事沒有

什麼事，但去醫院就是多人，而且醫院他是最前線不是嗎？所以我覺得醫院比較危險。但生病了還是要去啊！【A3】

只是公車真的是太多人，對啊！而且有些人可能不戴口罩！我們都在車子上，那有些人不戴口罩那就沒辦法。你自己戴，他不戴那就是他們的問題。但因為那個空間又更小，所以又更危險，我覺得公車最可怕。【A3】

（六）增加防疫費用開銷

疫情期間需要大量的防疫物資，對原先經濟已經非常窘困的自立青年而言，顯然是雪上加霜，除了重要他人的提供之外，需要花費更多時間與財務成本去取得相關防疫物資，以提高自己的健康安全。

因為疫情的關係，增加的開銷。我記得那時候還很認真，要去買酒精、口罩。【A4】

回寄家（寄養家庭）的時候，寄家媽媽就一直說口罩很難買。她原本之前會給我口罩，但她那時候就都不給我口罩了。【A1】

只要有排隊就可以買到，只是排隊，排隊要排一個小時，很累。一開始當然不夠啊！一開始一個禮拜兩個怎麼可能夠！【A1】

主要是民生用品吧！有漲價蠻多的。口罩、酒精，還有衛生紙、泡麵、罐頭。【A5】

二、COVID-19對自立生活適應協助服務的衝擊

（一）活動方案因疫情停辦或調整戶外、小團體、住宅開放空間

活動方案因疫情因素而停辦，或是社工必須因應防疫政策，調整團體、活動辦理形式，或是自立住宅開放空間上進行緊縮管理，這樣的管理緊縮勢必會與原先自立服務之自主性目標產生衝擊。

一月的時候本要去參加營隊，去當活動人員，可是因為疫情關係，就封閉所有學校的使用，那時候才發現這東西（COVID-19）好像有點嚴重。【A1】

比如說共食這一件事情！那時候社會局裡也擔心共食，因為還都會吃，口沫傳染的風險。由承辦這邊告訴我們說，像這一類共食聚餐的方案就暫停，等疫情過再執行。【S1】

我覺得最直接就是少了一個跟他們互動的機會吧！就是像那時候去誰家吃一頓，就暫停了好長一段時間。【S4】

我們也會去一日輕旅行等等的，就會因應防疫的關係，有些活動需要暫停，必須考慮到社交安全距離，就是要選擇室內，還是戶外等等的，因為我們服務都是在這一層的住民，所以我們不太需要去外訪，頂多去他們家裡的時候，需要請他們要落實戴口罩，然後保持1.5公尺的距離，要開窗戶。【S3】

都停下來了，包括之後的方案，去輕旅行或是要挑選場地，就是盡量要避免去挑室內的，然後就是比較要很謹慎去挑選，那時候就一直說，盡量不要找那種室內密閉空間的地方辦理。【S4】

（二）限制訪客、住戶交流，影響社交自由

隨著疫情升溫，自立住宅的政策開始調整，例如落實社交距離、限制訪客、住戶交流或是室內社交活動取消等，這些改變與強調培育自主自由的精神相左，衝擊整個服務輸送的設計概念，在公共安全與個人自主之間產生兩難。

就是比較不能夠去跟別人聊天、玩啊！【A1】

因為平常這些都沒有什麼，就是你平常你要出去，但當你不能出去了，就是被限制啊！不能玩桌遊！不能串門子！好像就只剩下看電視，然後只能用Line這種，那就很無聊。【A3】

住宅這邊會很鼓勵住民他們彼此有一些交流，他們是獨門獨戶嘛！那平常是他們自己可以有他們自己的社交生活，比如說去串門子，然後去彼此鄰居家一起吃飯或者是一起玩遊戲、聊天，會群聚。以前這是他們比較常會有這樣的互動，但是防疫期間，我們有逐步地去限制訪客。所以這個部分我們做了蠻多的溝通在住宅這邊的經營。【S1】

社交的話稍微有些影響，因為我們住宅這邊會制訂一些規定，包括串門子，還是方案活動也因此暫停，他們的交流就會比較沒有像之前那麼暢通。【S4】

（三）專業關係的倫理挑戰：

自主自由vs.安全管理

疫情期間需要進行許多的自我管理手段，例如戴口罩、個人清潔衛生、住宅管理措施等。然而，自立服務強調自主、自我決定的精神，此時「自主自由」與「安全管理」之間的拿捏就顯重要。受訪者表示沒辦法立即養成習慣，難免與工作人員有些摩擦與衝突。但社工在這段時間需要增加與服務對象的澄清與討論，協助青年理解防疫與健康的重要性，透過不厭其煩的對話與同理，找回信任關係，避免強迫控制手段反而限制青年的自主性與意見表達的權利。

怕出去可能就會被社工唸！看我們是去夜市，因為人很多。監視器會看到我們出去，有提醒不要去一些群聚的地方，如果去了會不會被罵？【A4】

就是還是會有空間管理的角色，雖然是獨門獨戶，但是我們會要設他們的進出管控，我們都是歡迎他們可以邀請朋友來家裡作客，但疫情比較嚴重那時候我們有一段時間是連訪客都禁的，這個對我們的跟他們的關係就有一種很不一樣的變化。就已經不太像是一個陪伴或者是輔導的部

分，比較是在管理的角色。【S1】

疫情的時候，我們其實都要求這些事情必須要避免，跟必須要落實真的戴口罩。但在這方面，他們會沒辦法馬上的養成這個習慣，甚至會覺得有一些衝突。但在這個過程當中有比較可以舒緩，跟讓他們真的面對面去理解這些事情，雖然他們的心裡還是有時候會有一些不平衡！這段時間真的是需要，我們應該花了一兩個月有吧！讓他們真的去慢慢、去習慣做這些事情。【S3】

（四）需要持續落實衛教宣導

機構工作人員需要在疫情流行期間，持續更新與提供相關疾病管控資訊，並落實衛教宣導，以避免服務對象陷入染病之健康風險。

初期就在公佈欄就是有張貼一些關於疫情的資訊，然後宣導口罩怎麼買、沒有了藥局可以領，日常生活都會一直跟他們提醒，包括出去，不管去哪裡口罩都身上備著，不管是搭公車、搭捷運，但也是有些人出門了沒有帶，然後再跑回來，不過也是讓他們學習的經驗。【S4】

三、COVID-19對離院照顧政策及實務之反思

（一）政策層面

1. 關注疫情期間經濟支援的需求

國外研究顯示疫情增溫時，隨著隔

離措施許多商業活動停擺、工作暫停，導致離院青年經濟陷入困境（Coram Voice, 2020; Jindal et al., 2021; Modi, & Prasad, 2020）。因此，政府或民間組織如何發展緊急經濟支援措施是後續應審慎思考之處，以防止離院青年陷入生活危機。

目前我們基金會是沒有針對自立青年提供經濟補助。在經濟協助上，我們內部有一些討論針對這樣的服務族群來募款，因為除了疫情之外平常生活裡面也都會有一些突發的狀況，導致自立青年在經濟上有斷炊或不穩定的情況需要救濟。所以我們自己內部其實有思考跟我們的母機構溝通，看是不是未來有可能我們能夠有這樣的專案的募款。【S1】

我覺得如果真的減班，或者經濟受影響的話，也可以有像是因為疫情產生的急難、周轉的補助，會比較可以舒緩他們的狀況。【S3】

2. 公辦民營履約執行的適度調整

在臺灣許多福利服務透過公私協力方式進行辦理，離院照顧服務亦是。隨著疫情發展，許多契約內容因故無法執行，如服務量、實體形式的團體或活動。因此，政府如何在委託契約履行與彈性處理之間找到平衡成為當務之急。

因為畢竟是一個委託案，會有執行率的問題，去年就有服務量無法達成的狀況！因為方案本來既定是要這樣辦，但是因為疫情，因為我們家的業務承辦倒也沒

有說會有什麼樣罰則，但是因為畢竟在契約規範內。【S1】

（二）實務層面

1. 開展虛擬線上服務之可能

在國外的實務經驗中，許多單位因應隔離措施，打破傳統輸送模式發展出許多「非實體」的服務，包括虛擬一起玩樂，例如舉行線上電影俱樂部、遊戲、測驗、烹飪挑戰和藝術活動（Coram Voice, 2020），或透過這些遊戲、小測驗、虛擬比賽，學習獨立生活技能、瑜珈等讓青年參與，提供線上諮詢和精神衛生服務；透過虛擬媒體（Youth links、MS Teams、Zoom、WhatsApp）提供就業技能培訓等（Jindal et al., 2021），這些做法值得國內借鏡。

我們也在思考還可以有什麼樣的線上方式！後來我們的住民自己發展一個部分，他們就還是很想聊天，所以他們就會一起創一個群組，然後各自在各自的房間裡面，或屋舍裡面，然後用群組聊天。我也在想說，或許開發、創新其他那種比較虛擬的互動平臺，比如說共食，因為那時候（社會）局裡也擔心是共食、口沫傳染，有沒有可能就是吃播嘛！一樣可以達到促進聊天的效果。【S1】

我覺得有考慮過視訊的方式，但那個前提還是會選擇於青少年要不要接電話，但如果是視訊的話其實比較安心。【S2】

2. 支持系統可降低非預期事件對自立青年的衝擊

從離院青年受訪者的分享，我們發現雇主、原安置機構、離開安置照顧的追蹤輔導服務單位社工等都是他們很重要的支持網絡。國外研究亦顯示社會支持網絡對疫情期間青年的影響甚深，若干機構開始運用此一特性發展創新服務，例如斯里蘭卡的「Generation Never Give Up」方案運用同儕支持策略，向其他離院青年提供諮詢支持，以使他們在這種困難的情況下不會感到孤單。

我的班因為就跟店長比較熟，沒有被減少。我能給他就會排我！因為我本來就跟店長，從高中就認識啊！他知道我的狀況，我有空的話就會上班，然後他就會排我班，因為畢竟我也比其他人（工作能力）強一點。【A2】

那時候有阿姨，有回○○（安置機構）。【A3】

因為平常協會也會提供一些物質，然後加上衛生紙、泡麵。其實萬一我沒辦法領的話，或我沒有辦法買的到，我都會去協會那邊領。【A5】

3. 充分透明的資訊有助於青年辨識風險危機，降低心理的影響

本研究顯示離院青年每天若有更新相關疫情及衛教資訊，將有助於減少環境不確定感的焦慮感，維持每天生活的日常運作。並且，社工需留意隔離或封城

期間，青年的「數位孤立」現象（digital isolation）（Simpson, 2020）。換言之，助人工作者如何指導及提供離院青年正確且及時的防疫資訊是降低心理影響的關鍵策略，而且留意隔離期間青年的對外通訊及數位設備的落差，以及數位設備不足下所造成的疏離感與焦慮等心理健康需求。

我是沒想過啦。對啊！因為畢竟○○地區也沒有特別案例啊！有疫情，就會讓大家知道啊，IG、FB發一下之類的，就滑一下就知道了。【A2】

會看新聞，也看網路上，就會講說今天境外移入什麼的，就是沒有那麼嚴重，對啊！所以就覺得還好。【A3】

我幾乎每天會看疫情的進度，或是哪些有新增本土或是隔離解除之類的，幫我瞭解疫情控管的進度或嚴重性這樣子。【A5】

綜合上述，我們可以發現COVID-19對本地自立青年的生活衝擊，包括生活習慣的改變、工讀機會的調整、尋職不易、影響學校學習、休閒活動減少、心理焦慮及防疫費用開銷的增加等；對自立服務的影響則包括方案停辦或調整、限制訪客影響社交自由、專業關係的變化等；然而有關離院照顧政策的反思包括經濟支援需求、委辦契約履行的調整、線上服務的開展，以及建立社會支持系統的必要性等。

伍、結論與建議

臺灣從2021年5月升級三級警戒防疫政策後，本地社會陷入生活、經濟發展與衛生安全的困境，國際疫情成為臺灣社會歷年的危機事件之中影響社會服務最巨的一次，因應此次國際公共衛生事件，本地服務模式的調整更顯重要，期待本研究的資料蒐集，共同思考更多的服務的可能性。

根據上述研究結果，在COVID-19疫情期間確實對服務對象與自立服務產生若干衝擊，因此，本文最後就後續在本地的離開安置後續追蹤輔導服務與自立生活適應協助服務的政策研議及服務輸送方面提出結論與建議。

一、政策層面

因應COVID-19疫情的衝擊，政策層面建議開發疫情期間緊急經濟支援措施、官方應訂定明確的防疫處理流程、針對委辦履約方式的彈性調整。

（一）開發疫情期間緊急經濟支援措施

離院青年多從事服務業，疫情對商業的衝擊是巨大的，連帶地威脅青年的經濟安全。因此，離院服務工作者除掌握公部門經濟扶助措施外，可進一步開發對離院自立青年更友善、多元且具彈性的經濟扶助資源，才能解決青年在緊急危機下所

造成財務困境，以維持穩定的基本生活運作。

（二）官方應訂定明確的防疫處理流程

疫情爆發之際，民間組織在人力、物資、財務產生巨大衝擊，前線社工急迫於研擬各項防疫措施與計畫時，有賴政府快速地訂定明確的防疫處理流程與標準，如此一來民間社福單位才能於法有據的辦理防疫的相關準備。

（三）委辦履約方式的彈性調整

民間接受地方政府委外服務方案，依契約明定服務案量與內容，隨著疫情的發生，多少影響其執行率與履約方式。因此，政府單位對受委託機構在履約內容如有友善的對話與溝通機制，酌情調整，開展正向的夥伴關係，同時也能讓服務使用者得到更安全與適切的服務。

二、實務層面

因應COVID-19疫情的衝擊，政策層面建議發展線上社會工作服務、落實常態性的衛生教育、開啟平等對話的專業互動關係、強化青年社會支持降低焦慮，以及重視助人工作者的自我照顧。

（一）發展線上社會工作服務

因應疫情對社工實務的影響，工作者除了一對一、面對面的傳統服務輸送方式

外，必須要再思考發展一些不同以往的工作模式，如善用通訊軟體、社交溝通工具或社群媒體發展線上虛擬服務。同時，亦須提升實務工作者與服務使用者運用這些網路虛擬數位工具的能力，並考量數位設備不足的社會排除（social exclusion）、數位孤立議題。

（二）落實常態性的衛生教育

落實日常生活的疾病與衛教知識對離開安置照顧青年是重要的，加強青年對個人健康的重視，理解與認識疾病以及防疫的相關知能，將有助於協助離院青年有效的因應疫情對生活及心理狀態的衝擊。

（三）開啓平等對話的專業互動關係

離院照顧服務強調培力青年的自主、自律及應變能力，特別是自立住宅強調低密度管理的居住場域。如何兼顧自立青年在自然的生活情境中發展自立能力，又要衡量因應防疫的保護與控制規範，需仰賴雙方互動的過程，持續保持開放、平等的對話空間，才能在防疫期間有助於彼此獲得更多的理解與體諒，甚至激發共同研擬雙贏的因應策略。

（四）強化青年社會支持降低焦慮

研究訪談中發現對於自身生命經驗開放度高的離院自立青年，較能及時讓生活周遭的重要他人明白自己目前生活的困

境。這個特質有助於青年在職場、學校、人際網絡發展有用的資源，讓疫情期間的工作、學習、生活或情感更為穩定，並獲得強大的支持，尤其對獨處的青年而言，更能降低其嚴重的焦慮感，維持心理健康。

（五）重視助人工作者的自我照顧

助人工作者在疫情時期難免會因工作關係曝露在更高的染疫風險之中，容易產生心理焦慮與恐慌。因此，受雇機構應提供適足的防疫物資，以及內在心理情緒支持，以降低染疫的焦慮，穩定工作者情緒，並能確保服務輸送的品質。

※感謝國立臺北大學社工系王昱晶小姐的協助，本文初稿曾發表於2021年3月臺灣社會工作專業人員協會年會暨「疫情時代的社會工作實踐」研討會，感謝回應人衛生福利部北區兒童之家郭貴蘭秘書，提供寶貴修正意見。

（本文作者：胡中宜為國立臺北大學社會工作學系教授；游雅婷為臺北市得力住宅主任；郁佳霖為天主教善牧社會福利基金會區主任）

關鍵詞：COVID-19、自立生活、家外安置、服務輸送、倫理挑戰

參考文獻

- 胡中宜（2020）。〈被隱沒的聲音：離開家外安置照顧青年之自立生活經驗〉，《臺大社會工作學刊》，42，95-144。
- 胡中宜、彭淑華（2013）。〈離開安置機構青年之自立生活經驗初探〉，《臺灣社會工作學刊》，11，49-80。
- BASW (2020). The role of social workers in a pandemic and its aftermath: learning from Covid-19. BASW professional social work practice guidance. Birmingham, UK: British Association of Social Workers.
- Centers for Disease Control and Prevention (2021). COVID-19 parental resources kit and adolescence: Social, emotional, and mental well-being of adolescents during COVID-19. U.S. Department of Health & Human Services. Retrieved June 20, 2021, from <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/parental-resource-kit/adolescence.html>
- Coram Voice (2020). Care leavers' well-being during the Covid-19 pandemic: Key messages for leaving care workers. London: Coram Voice.
- Golightley, M., & Holloway, M. (2020). Social work in the time of the COVID-19 pandemic: All in this together? *The British Journal of Social Work*, 50(3), 637-641.

- IFSW (2020). Ethical challenges for social workers during COVID-19: A global perspective. Retrieved June 20, 2021, from <https://www.ifsw.org/ethical-challenges-for-social-workers-during-covid-19-a-global-perspective/>
- Jindal, P. K., Suryawanshi, M. K., & Kumar, R. (2021). Preparing care leavers with short-and long-term interventions to face challenges of the pandemic of Covid-19 in Asia. *Institutionalised Children Explorations and Beyond*, 1-8.
- Mishna, F., Milne, E., Bogo, M., & Pereira, L. (2020). Responding to COVID-19: new trends in social workers' use of information and communication technology. *Clinical Social Work*, Advance online publication. Retrieved June 20, 2021, from <https://doi.org/10.1007/s10615-020-00780-x>
- Modi, K., & Prasad, L. (2020). Engagement redefined: Children and youth without parental care during and post Covid-19, India. *Child & Youth Services*, 41(3), 293-295.
- Murphy, J. (2020). COVID-19: Survey of residential services in Ireland during the lockdown restrictions. *Scottish Journal of Residential Care*, 19(3), Special Feature: Reflections on COVID-19. Retrieved June 20, 2021, from https://www.celcis.org/files/3715/9540/6207/Murphy_John_COVID-19_Survey_of_residential_services_in_Ireland_during_the_lockdown_restrictions.pdf
- Quin, S., & Noel, P. (2020). Supporting the emotional wellbeing of adults in child care settings during the COVID-19 pandemic. *Scottish Journal of Residential Child Care*, 19(3), Special Feature: Reflections on COVID-19. Retrieved June 20, 2021, from https://www.celcis.org/files/7616/0509/4367/Supporting_the_emotional_wellbeing_of_adults_in_child_care_settings_during_the_COVID-19.pdf
- Roberts, L., Rees, A., Bayfield, H., Corliss, C., Diaz, C., Mannay, D., & Vaughan, R. (2020). Young people leaving care, practitioners and the coronavirus (COVID-19) pandemic: Experiences, support, and lessons for the future. Children's Social Care Research and Development Centre, School of Social Sciences, Cardiff University.
- Simpson, F. (2020). Care Leavers at risk of 'digital isolation' as COVID-19 restrictions tighten. *Children and Young People Now*. Retrieved June 20, 2021, from <https://www.cypnow.co.uk/news/article/care-leavers-at-risk-of-digital-isolation-as-covid-19-restrictions-tighten>
- Vosz, M., McPherson, L., Gatwiri, K., & Parmenter, N. (2020). Overcoming the isolating impact of COVID-19 by promoting young people's participation in residential care programmes. *Scottish Journal of Residential Child Care*, 19(3), Special Feature: Reflections on COVID-19. Retrieved June 20, 2021, from https://www.celcis.org/files/2116/0519/0435/Overcoming_the_isolating_impact_of_COVID-19.pdf