

# 立心慈善基金會以民間力量參與長期照顧的社區服務歷程

黃也賢、陳貞如、黃琳惠



## 壹、簡介立心慈善基金會

二十六年前有一群人於社會各角落默默行善，於一次園遊會中相聚，其中有人提議結合大家，一定可以擴大助人力量。這群人於1987年12月5日合力成立「財團法人臺北市立心慈善基金會」（以下簡稱立心）。本著「關懷弱勢、落實社區」的理念，以社會工作精神與方法推展助人工作。立心成立初期以家庭輔助、啓明照顧服務及培訓社區服務種子隊為主要服務項目。

1990年代，立心評估我國的人口結構趨於老化，勢必進入高齡化時代，會面對老人的生活照顧、健康維護、經濟安全及社會參與等問題。該時期的國家政策方向為「社會福利民營化」，以補助、獎助或委託方式，鼓勵民間社福部門與政府合作推展福利服務工作。當時，內政部亦積極推展「社區福利服務體系」，引進福利服務社區化概念，立心於1994年參與「社區照顧實驗方案」（立心慈善基金會，1995），運用「社區照顧」為本的服務理念，擴展兒童及老人的關懷照

顧。

除了社區照顧實驗方案外，於1991年10月開始承接臺北市政府的「在宅服務」（現今稱居家服務）方案委託，續而於1996年承接「臺北市龍山老人服務暨日間照顧中心」的「中心式」服務，推展長青大學與日間照顧，同時，以此中心為據點推展社區外展服務，連結社區在地資源積極進行「福利社區化」的扎根工作。於2005年「萬華社區協力結盟」會議中，與地方團隊凝聚共識，運用跨單位合作推展送餐服務。

面對高齡化社會不斷攀升的長期照顧需求，社區取向的照顧模式可以達致「在地老化」的標的。本文且分享立心運作多年的居家服務、日間照顧與送餐服務的經驗。

## 貳、居家服務

當洞悉老人人口快速增加，家庭結構由多代同堂演變為小家庭，由雙薪家庭取代單薪家庭經濟結構；因而，一旦家中有人生病或失能時，將面臨照顧人力不足的窘境。臺

北市政府於 1991 年徵求民間部門承接中低收入戶的「在宅服務」（現稱為「居家服務」）方案委託，立心基於關懷社會的理念，深感老人照顧工作之使命，於當年 10 月開始在北市萬華、大同等行政區推展居家服務。2001 年 4 月，立心再應臺北縣政府（現今新北市政府）之邀，決定跨過淡水河服務三重、蘆洲、泰山、五股、林口、八里、淡水、三芝、石門等區有居家服務需求之家庭；並於 2002 年初參與行政院建構長期照顧體系之先導計畫，於三鶯實驗區推展居家服務。後因有多家民間部門陸續接受新北市政府的居家服務方案委託，立心的服務區域現今著重於三重與淡水。

## 一、運作方式

立心是由一位督導員與兩位照顧服務員（簡稱照顧員）的人力規模開始提供居家服務，至今有 21 年的服務經驗，該如何提供「貼心」的服務，一直是我們努力的方向。在方案推展中，我們歷經經費預算減縮、服務對象增列一般戶以及立心列入勞基法實施對象等政策的變革。每項變革皆影響立心的經營管理，如增加一般戶服務即挑戰服務人力的不足；需符合勞基法規範時，則需增加自籌款比例，是一項沈重的負擔，有幸公部門之後增加勞健保與勞退的補助機制，方紓緩受託單位的財務壓力。

落實「貼心」服務是個責信問題，所以立心不斷調整執作方式，包含人力的配置與管理、增強照顧員參與在職訓練的意願以及提升服務品質等。

## (一) 人力的配置與管理

我們規劃策略包括設置服務據點、人員配置、設立督導體制以及考核與表揚。

**設置服務據點：**為能有效管理與提升服務品質，立心於服務區域設立服務據點，包括在北市萬華區及新北市三重區分別設置服務據點，就近提供接案、評估、派案等工作，以提高服務效率。

**人員配置：**採用「小組團隊」模式分組管理工作人員，即以居家服務督導員（簡稱督導員）擔任小組長，小組成員包括服務員及其服務之對象。於 2012 年 10 月合計有 21 位專業社工擔任督導員，每一位督導員管理 12 至 15 位照顧員，負責照顧 60 位服務使用者。「小組團隊」模式是以縱向管理掌握服務品質（如圖 1）。

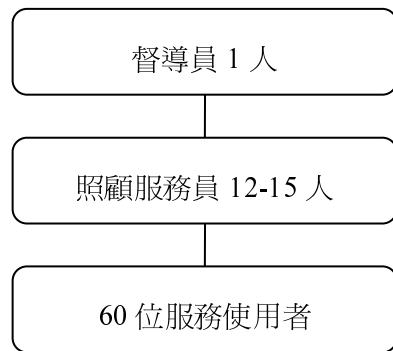


圖 1 工作人力配置圖

**設立督導體制：**於居家服務督導員之上設置社工助理督導與督導二層級，透過定期會議、個案研討與個別督導等方式，提供督導員專業知識及情感支持。每位社工助理督導管理幅度為 7 位督導員與 420 位服務使用者（圖 2）。

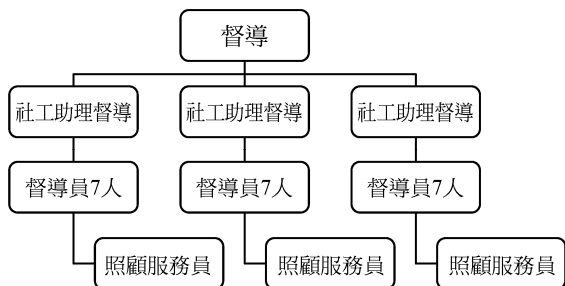


圖 2 立心的居家服務督導體制

**考核與表揚：**依據激勵理論（ERG 理論）（黃源協，1999，頁 187），人有三種核心需求：生存需求、關係需求與成長需求，也就是說，人在維持生存所需的物質需求獲得滿足後，期待的是被尊重與自我發展。假設照顧服員擁有專業的照顧知能，並於平日工作中適時表現，則會提升服務使用者的滿意度；又照顧服員將服務使用者的正向回饋視為工作的「成就感」，則更有意願持續留任。

以上假設落實在工作中則是鼓勵照顧服員不斷進修、自我成長，將所學用在工作中以展現工作績效。督導員必須適時給予照顧服員回饋及讚美，每季亦辦理工作考核與表揚，另於年終對考核優異者，及有特殊表現者（如不計路程遠近、不嫌服務時數多寡、願與他人共班等）予以表揚，並致贈獎狀及獎金。隆重的儀式是對照顧服員的敬重，同時規劃出一個屬於照顧服員的舞臺，鼓勵其在服務規範內運用智慧、愛心、耐心盡情揮灑。

## (二) 安排在職訓練

照顧服務員的工作方式為一人獨上前線，若工作知能與經驗不足，易產生挫折影響工作意願，亦可能萌生離職念頭。在照顧人力不足的情況下，一位服務人力的離開將

造成至少 4 位服務使用者暫停服務。因此，為降低工作人力的流失，立心採取增強照顧服員知能以建立自信方式，使每位照顧服員能隨著工作進行而獲得成長，有足夠的信心處理多元的照顧問題。所以立心於每月單週六上午進行在職訓練。

若督導員、照顧服員與服務對象彼此間存在不熟悉、不瞭解與不信任的氛圍，會將工作能量消耗在彼此的拉扯，造成三角鼎立的局面，增加問題處理的困難度。規劃高頻率的在職訓練，不僅增進夥伴們的工作知識與技術，同時也增加彼此的接觸與熟識，增強對團體的向心力，有利於結合督導員與照顧服員的力量共同服務失能者，創造三贏的局面。

## (三) 掌握服務品質及滿意度

居家服務型態存有許多影響服務品質的因素，如服務場域的多樣化、服務對象的特質及需求不一、以及不同的價值觀等因素，若組合不順利易產出抱怨、申訴或訴訟。為求掌握服務品質，首先著力於降低照顧服員的服務差異性。

首要工作在於發展每項服務工作的操作流程，次為要求照顧服員依步驟進行；若遇到環境影響因素則督導員與照顧服員共同討論，研擬出因地制宜的操作流程。每項工作的操作流程不外乎事前準備、服務操作及事後整理等三部分，若每位照顧服員皆依此三部分操作，則在不同的照顧服員操作下，服務效果是可以達到齊一性；三為加強每位工作人員同理心及服務態度訓練，如此方能降低因個人特質影響服務品質之因素。該如何確認每位照顧服員皆能依操作步驟進行每項服務，則端

賴督導員於服務中逐項監測，並將監測結果與照服員討論，有不當或疏漏之處則要求改正，並持續追蹤到改善為止。

主動瞭解服務使用者對服務之意見，可掌握處理問題之先機。操作方式可於家訪、電訪時執行滿意度調查，對於調查結果立即規劃改善措施，亦將處理狀況知會服務使用者，使其感受到真誠的服務態度，及建立良善的互動機制，以利掌握服務需求，達到貼心服務的目標。

## 二、服務困境

### (一) 照顧人力不足

承接居家服務方案首先面臨的是服務人力招募不易的問題，由於照服員職業位階不受重視又擔負照顧重責，許多求職者會臨陣退卻。立心曾運用多元策略來招募服務人力，譬如鼓勵經濟弱勢族群參與居家服務行列、自行辦理訓練以招募人力、至辦訓單位宣導招募等方式。然而，這仍然無法滿足日益增加的服務需求。

### (二) 得符合相關法規要求

除需符合「勞動基本法」規範之外，仍須滿足下列法令之規定：

1. 依據「身心障礙者權益保障法」第三十八條規定，機構員工總人數在六十七人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一，且不得少於一人。
2. 依據「原住民族工作權保障法」第十二條規定，依採購法得標之廠商，國

內員工總人數逾一百人者，應於履約期間僱用原住民，其人數不得低於總人數百分之一。

3. 依據「兩性工作平等法」第二十三條第三項規定，僱用受僱者二百五十人以上之雇主，應設置托兒設施或提供適當之托兒措施。

基於居家服務的工作型態及所承接區域的人口特質，要落實上述法規之要求實屬不易。非營利組織在使命驅使下承接政府委託方案，旨在盡力協助政府照顧弱勢族群，但額外還要承受預期外的責任，真是始料未及，也憑添組織嚴重的負荷。

## 參、日間照顧

為能達致社區照顧與服務可及性的目標，國家自 1996 年起結合民間資源共同推動老人服務工作，是透過「公設民營」方式在北市每一行政區內設置辦理日間照顧服務，提供有需求長者可就近使用。

立心依循北市府社會局委託民間機構團體辦理社會福利服務辦法，承接龍山老人服務中心（簡稱龍老），於 1996 年 7 月 4 日開幕，成為北市第一家公辦民營之多功能老人中心。

### 一、服務內容

日間照顧服務依據委託契約來執行，因著專業人力配置、符合個案特質及需求而調整因應之。服務內容包含：

- (一) 生活照顧服務：協助完成日間生活所需、訓練老人自我照顧能力。

- (二) 健康管理：簡易護理、健康維護。
- (三) 提供老人文康休閒、學習與輔療性活動。
- (四) 提供老人及其家屬支持性服務。

## 二、運作方式與發展歷程

### (一) 專業人力投入

**社工師：**初期以低收、獨老、單身榮民為主要服務對象，需要協助連結資源，是以聘僱社工員主責個案與服務管理。

**兼職護理人員：**服務對象因老化或罹患慢性疾病而致失能或失智，因此立心聘僱護理師為兼職，主責護理評估與健康維護。

**照顧服務員：**初期聘僱二名照服員，一名為立心居服員轉任。2010 年底受托人數超過 16 人，乃於當年 12 月增聘一名照服員，維持 3 名照顧人力，主責生活照顧。

**司機：**聘僱一名司機提供交通接送。

**外聘物理治療師：**為增進長者體適能，提升中心在運動復健照顧之專業，2003 年起外聘兼職治療師，進行長者復健評估、團體運動帶領。

### (二) 資源連結

日間照顧雖配置有相關專業人力，為提升服務品質並增加服務的豐富多元性，仍需多方資源的投入。

**志願服務人力：**中心豆豆志工隊日照組夥伴發揮照顧與陪伴長者甚至帶領活動的專長，透過助人找到自己生命不同的價值。除了中心志工，亦連結外部資源團體投入服務，促進長者與社區民眾以及老少代間之互動。

**老人中心活動與課程的連結：**2000 年起為鼓勵受托長者多元學習，開放免費上一門長青大學課程、慶生會、講座活動，資源共享，也增加日照與社區長者的互動。

**供餐服務的資源連結：**初期由工作人員自行烹煮，也曾訂購自助餐，1997 年結合龍山啓能中心提供，1999 年立心開始聘僱廚師備餐，餐食較能符合長者需求。

### (三) 失能與失智混合的照護型態演進

初期是以輕度失能、中重度失智長者為主要服務對象，照服員以生活陪伴、身體照顧為主。部分長者生活可自理，在鼓勵帶動下，能協助照顧失智長者參與簡易的日常庶務工作。

2007 年隨著服務經驗的累積，對象改變，失智個案增加，照顧的理念也逐漸跳脫傳統的身體照顧取向，轉變為與長者共同生活與活動的陪伴。除了透過教育訓練提升同仁失智症照顧專業知能之外，2010 年社工員參與老盟辦理之失智症照護研習，運用所學導入「中心方式評估法」的照護觀點，引導工作團隊調整照護型態，尊重長者的個別性，透過生活支援協助發揮能力，照護互動品質改善。

#### 1. 空間安排

老人中心附設日照型態之優勢，能彈性運用中心其他教室及開放場地。日照的空間設計理念期待為長者營造第二個家，設立初期空間規劃採開放式，提供生活及交誼空間，隨著服務對象的改變以及單元照顧理念的演進，既有空間漸漸無法滿足使用者之需

求。因此，2008 年底中心進行空間改造，成爲一獨立單元，以家具擺設區隔出運動、用餐、交誼、午休等…可彈性調整的活動空間。2010 年引進園藝輔療活動，也規劃出室內花園及前後陽臺花園，共同照顧關心植物成長，成爲長者生活的一部分。

## 2. 活動安排

初期因爲服務個案數較少，特質差異性大，部分低收、獨居長者的生活安排自主性高，且受限於照顧人力、專業背景，活動安排較爲自由，由照服員、志工、外聘老師帶領賓果、才藝、體適能等活動。

2005 年邀請社工專業背景的團體帶領者進行「身心活化團體」，運用肢體伸展與音樂律動帶領，長者情緒得到抒發，互動關係改善，團體漸漸完成階段性任務。2010 年中中心培養出一位能夠帶領團體的志工，以類似「身心活化團體」形式延續活動。

照服員帶領活動的推動，主要透過教育訓練及觀摩外聘老師帶領方式提升，由社工員帶領規劃，示範並鼓勵照服員執行，期能透過活動豐富長者生活安排、穩定情緒、延緩退化。目前照服員已能夠勝任設計與帶領的任務，主題安排多元且因長者需求或配合節慶調整，進行中需搭配照服員及志工在團體中給予長者不同程度的協助。

## 3. 家屬支持服務

家屬常肩負沉重的照顧壓力，開辦初期因爲服務對象限制，家屬人數較少，主要以電話或聯絡簿及個別會談方式進行照顧溝通、服務安排、福利諮詢等服務。2005 年家

屬人數漸增才擴辦家屬團體，增加家屬彼此間的交流與支持。同時鼓勵家屬參與教育訓練，共同學習成長，成爲重要合作夥伴。

## 三、服務困境

### (一) 案源開發不易

中心積極以各種方式宣傳服務提升能見度，家屬因爲照顧需求透過各種管道尋求服務，或由相關單位轉介而得知服務。諮詢卻未使用服務的原因包含：先了解資源目前無迫切需求；服務無法滿足照顧需求；家屬想安排但長者本身未能接受，特別是輕度失智長者，不認爲自己需要被照顧；擔心被遺棄等；部分家庭也因爲經濟因素無法負擔而阻礙服務使用。

### (二) 服務量不穩定

開辦初期立心秉持「照顧弱勢」的目標，考量萬華區爲經濟相對弱勢的老舊傳統社區，因此規劃以免費方式鼓勵低收、獨居老人使用服務。收托量共 15 床，其中 10 床保留給低收或獨老，案源開發不易，直到 1998 年 7 月起政府開放日照補助，服務量方呈現小幅成長，直到 2004 年，每月平均服務量約僅 10 名個案。2004 年至 2007 年平均案量約 13 位，營運成本高，服務量不足，收支無法平衡，造成組織財務上的負擔。

2008 年 4 月因著長照新制實施，依失能程度及身分別核予補助，一般戶使用者負擔減輕，服務量稍有成長。2008 年底老人中心完成空間改造，案量提升爲 20 位。2010 年下半年案量才呈現大幅成長，至年底達到滿

床，2012 年 6 月起申請服務需要等待(圖 3)。

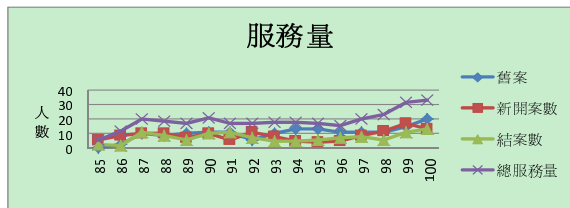


圖 3 1996-2011 (民國 85-100 年) 龍山日間照顧服務量統計圖

### (三) 失智個案照顧人力成本高，現有照顧員 1：8 之配置不足

近年受託之新案有近八成為失智個案，症狀除了主要的認知、記憶障礙，生活自理功能缺損，且多半合併情緒及精神行為症狀（BPSD），需要仰賴大量的人力協助，現有之服務人力配置不足以滿足需求，造成工作人員身心負荷，多少影響服務品質。

## 肆、送餐服務

### 一、提供送餐服務的發展與建構脈絡

立心於 1993 年承接內政部委託執行「萬華區老人社區照顧實驗計畫」，進行社區失能老人全面訪查，了解社區長輩受限於營養概念、經濟考量及行動等因素而無法有穩定餐食時，即為送餐服務埋下成長的種子。然而在萬華長期經營深耕在地服務，促使臺北市社區工作會館協商立心做為協力合作推動部門，發起「社區協力結盟聯誼會」，在協力結盟中，立心倡導「送餐服務」議題使它朝向「社區動員資源網絡」型態展現（請進一步參閱「社區化的福利服務」一書）。

## 二、運作方式

### (一) 以跨單位合作方式投入

送餐服務之推展，是以關心在地弱勢家庭為優先，故以社區現有的資源來發展直接服務，像是連結區內社福團體找尋經濟弱勢的家庭成員，有意願且能夠配合的人力來投入，經由立心借用龍老場地自行備餐或連結區內其他單位等方式，再將這些餐食依序地送到長輩家中，形成了一個由在地人照顧在地人的跨部門合作之支持網絡。

表 2 餐食服務投入大事紀

餐別	投入時間	餐食提供方式
週一至週五，午餐	2005 年	自行備餐
週一至週五，晚餐、週六至週日，午餐	2006 年	結合愛愛院及社區自助餐店
週一至週五，午間素食餐	2010 年	結合法鼓山德貴學苑
週一至週五，疾病特殊餐食	2011 年	結合臺大醫院北護分院
週六至週日，晚餐	2012 年	結合臺大醫院北護分院

我們可由表 2 的不同餐別投入，看見服務的推行是在過程中逐漸充實而由跨單位齊力合作。早期在萬華這個老社區裡，要運用使用者付費而方式新穎的服務是有些困難的。於是我們參考「保德社區發展協會」的經驗，於週間提供午餐的方式開始，在發現社區的用餐者有更多需求時，像是晚餐、素食、或是因疾病問題而需使用特殊餐食等，

立心持續與「萬華社區協力聯盟」中可以合作的單位形成跨單位的合作，一起為社區長輩服務。

## (二) 接案開案與轉介

個案來源當中，不乏用餐者主動來申請或是透過各單位轉介，2011 年之前的服務對象，是以低收入及中低收入戶居多，現由於社區內有其他單位也開始投入關心經濟弱勢的獨居長輩後，立心在收案上逐漸擴大到無法取得福利身分的經濟弱勢者身上，也就是所謂的近貧戶。

服務申請時，我們會透過電話初步蒐集用餐者的送餐原因、身體的健康狀況、經濟以及實際的居住地，再來評估篩選是否要進行接案家訪或是適合轉介給其他較適提供服務的單位，如複合有其他如居家服務需求者，則會提供長期照顧中心專線，讓長照專員來進行整體性的評估。立心提供送餐的名單中，是以 65 歲以上獨居、經濟弱勢者或是身心障礙者，以有限的名額提供送餐服務，除了每年的經費預算限制外，中心的廚房可準備出來的份數亦是一大考量。

接案時，社工員會進行家訪以進一步評估，也利用此面訪的機會，說明服務方式及相關規定，如送餐人員到訪時，用餐者除了外出就醫或其他重要因素外，皆需親自接應便當，這是為了確立服務使用者的真正需求，另外，也因送餐人員負有關懷責任，對立心來說，送餐人員在送熱便當的同時，也牽起長輩與社區間的溫馨聯結。確定開案後，依據家訪資料造冊，並以居住區位來安排送餐路線與人力，若長輩有需注意的特殊

事項也一併清楚告知，送餐服務便正式進入到用餐者家中。

「每日能夠在固定時間拿到溫熱的便當是一件很感恩的事」，社工員於電訪或家訪時，總會收到用餐者給予這樣的回應。立心針對用餐者，每年會安排不定期電訪及兩次的固定家訪，以追蹤評估用餐情形或其相關服務需求的檢視，以提供更適合之服務與轉介。

## (三) 使用者付費

立心的送餐服務從開始至今，始終保持使用者付費原則，一個原因是要保持服務的永續性，另個原因則是讓長輩感受到便當是自己花錢買的。在社會福利服務多元化之下，大多數機構皆需仰賴資金的到位才能完成服務的推動，立心也不例外，雖然稍前提到的跨單位合作部分，有不同單位針對立心在送餐服務上提供了財力與物力的支持，但立心仍在 2010 年初發生了合作單位突然將經費撤資而面臨斷炊的窘境，幸賴有使用者付費，以及眾多小額捐款的支應，使服務能夠支持一段時間，讓我們再向外尋求其他資源以支應。另外，使用者付費也讓用餐的長輩保有尊嚴，因為便當是自己花錢買的，除了非常珍惜之外也會覺得有被尊重的感覺，而且在社會救助法的生活扶助金額之中，早已包含食衣住行的考量，故使用者付費是可行且不失服務意義。

## (四) 獨居長輩的守門員與服務穩定的力量

立心投入送餐多年，能穩定地在社區中持續提供服務，最要感謝的是一群不畏風雨

仍在外奔波的志工群。這些志工皆來自福利部門的引薦，多為經濟弱勢、低功能家庭或是家庭照顧者。他們受限於家庭因素無法長時間外出工作或是難以順利進入就業職場，所以送餐服務這樣短時間的工作機會，又提供充份支持力量的特殊工作方式，提供這些人與社會保有連結又能夠改變家庭現況的一個選項。

送餐志工每天固定時間到龍山老人中心報到、記錄送餐聯絡簿、反應長輩們的近況，還需撥出時間出席三個月一次的工作會報及一年兩次的教育訓練。立心於工作會報時進行庶務性報告，也再三叮嚀送餐時應注意的要點，並與志工一起討論送餐時所遇到的困難以及改進方式。這些友善的溝通管道，不知不覺地讓志工對送餐這個團隊保有崇高的向心力，深覺把便當送到長輩手中，是一種相互關懷且深具意義的助人工作，於是，立心在提供送餐服務的同時，也關心這群為社區長輩服務的在地人，他們安定了，服務也就穩定了。

### 三、營運困境

#### (一)「製餐者」與「使用者」間的溝通

餐食服務，是以均衡的食材與健康的料理方式來烹調，但長輩們歷經多年的飲食喜好，讓吃變成了一種習慣或是愛好，許多對於餐食口味有特別喜好與要求的長輩，會因為「吃不合」而結束使用立心的服務。而願意持續用餐的，也會不斷地反應與建議可以改進的部分，這都讓立心思考，要如何關心到長輩的健康營養，還要同時兼顧「願意吃

下去」與「吃得下去」之間的平衡。

#### (二) 使用者付費觀念的建立

針對提出送餐服務申請者，經評估有送餐服務需求又不願意支付餐費、又無福利身分而無法轉介至提供免費送餐服務部門的這些人，立心會視其經濟狀況來了解是否需給予餐費的減免，或提供建議讓申請者知道餐食均衡的重要性，但往往已習慣使用較便利資源者，在付費的觀念上仍然是非常缺乏的。

### 伍、結語

老人期待生活在熟悉的環境中，家庭是最安全、最自在的地方，所以社區化服務方式該是老人服務主軸。多年來立心積極集結民間力量回饋社會，發展以跨族群方式提供服務，邀請經濟弱勢之婦女或新住民擔任照顧服務員與送餐人員，提供就近性服務，且服務穩定度高，創造照顧與就業並存的成效。在連結社區資源方面，透過定期聚會充分溝通與協調，達到服務順利銜接，並創造跨單位合作機制以降低服務成本。立心累積了豐富的社區工作經驗，期待在高齡化的社區中持續發展照顧服務。

(本文作者：黃也賢為立心慈善基金會承接臺北市龍山老人服務暨日間照顧中心主任；陳貞如為臺北市龍山老人服務暨日間照顧中心資深社工師；黃琳惠為立心慈善基金會送餐服務組社工師)

**關鍵詞：**居家服務、日間照顧、送餐服務、跨部門合作

## 📖 參考文獻

- 立心慈善基金會（1995）。〈臺北市萬華區老人社區照顧實驗計畫—尋回鯢舄的愛成果報告〉。  
載於臺北市政府社會局，《臺港社區照顧研討會會議手冊暨論文集》，頁 157- 206。臺北。
- 黃源協（1999）。社會工作管理。臺北：楊智。
- 羅秀華（2007）。社區結盟的本土實踐。臺北：松慧。
- 羅秀華 張美珠（2007）。社區化的福利服務。臺北：松慧。
- 莊秀美（2012）。營利部門與非營利部門於照顧服務提供之競合。臺北：松慧。