



# 從工作分析談社會工作者在老人長期照顧機構中的角色

黃秀雲

## 摘要

基於老人長期照顧機構的老人需要長期、連續、多元與個人化的服務，亦需要社會工作者的專業處遇。目前現有社會福利相關法規、社會工作專業團體之相關規範對於老人長期照顧機構中的社會工作者的角色、功能與工作缺乏整體周詳規範，而社會工作者是機構服務團隊重要一員，有必要在法規面、專業面探討其角色內涵。本文採取人力資源管理的工作分析公式，從法規面、專業面探討社會工作者在老人長期照顧機構中，包括資格條件、訓練、專業理論基礎與倫理、服務目的、工作內容與工作環境等等角色內涵，採取服務藍圖管理工具呈現機構中社會工作者的角色與服務提供，並從評鑑面瞭解現有社會工作者需要加強的部分。進而建議在建置與推動老人長期照顧制度時，能由法規面、專業面、機構評鑑等方面，促使機構健全人力資源制度，訂定社會工作者的服務標準，善用與提升社會工作者之人力資源，促使其提供高品質的專業服務。

**關鍵字：**工作分析、老人長期照顧機構、社會工作者角色、服務藍圖

## Abstract

The older persons need long-term, continuous, plural and individual services in the long-term care institution. They also need the professional social work treatment. The roles, functions and jobs of social workers in the long-term care institution for older persons less regulated integrated and detailed in the rules of social welfare, the long-term care system and social work organizations in Taiwan. In order to provide social welfare services to the older persons and their relatives, and also maintain rights of the older persons, it is important to ex-

plore the role of social worker of work team in the long-term care institution for older persons. This article reviews the current rules of social welfare and norms of social work, explores the role of social workers in the long-term care institution for older persons by job analysis formula of human resource management. They include the conditions of qualifications and training, the bases of professional theory and ethical norms, the purposes of service, the tasks of jobs, work environment of social workers. This article uses managerial tool of service blueprint to present the roles and services of social workers in the long-term care institution for older persons. It tries to evaluate social workers need to strengthen and increase the jobs and services now. At last, when we build and implement the long-term care institution for older persons, it suggests that the long-term care institution enable to sound human resource system, make standards for social work services, use and improve human resources of social works by being require of rules, profession and evaluation. Then, social workers can provide high quality services to the older persons and their relatives in the long-term care institution.

Key Word: Job Analysis, the Long-Term Care Institution for Older Persons, Social Worker Role, Service Blueprint

## 壹、緒論

依據內政部社會司(2008、2009)資料顯示，推估我國目前至少有五萬名老人需要長期照顧，另有許多老人因日常生活活動能力的喪失，以致無法獨立生活，累計至 2007 年 12 月、及 2008 年 12 月，我國長期照護機構及養護機構分別為 959 家、1001 家，實際進住人數分別為 31,573 人、33,534，這兩年的機構數與實際進住人數有增加的現象。基於人口、家庭結構變動及個人需要情況下，長期照護被視為老人福利服務措施必須提供的項目，而機構式照護(Institutional care)成為照護服務之必要的類型及方式(蔡啓源，2003)。

長期照顧的特點是服務期程很長、老

人服務需求多元且複雜、且過程時有變化，需要專業團隊分工合作(Garner, J. D., 1995; Gutheil, I. A. 著，李開敏等譯，1996; NASW, 2003; Schneider, B. W., Mahoney, K. J. & Simon- Rusinwitz, L., 2001; 內政部，2008; 行政院，2001; 楊培珊、徐國強，2003; 蔡啓源，2003)，我國長期照顧體系機構中的專業團隊成員的角色正待釐清。楊培珊於 1999 年認為社工專業在長期照顧中的角色在現階段的發展中，專業角色模糊是好的，有助於開發或探索如何能將這項任務做得更好。然而時空物移，政府於 2007 年 3 月宣布實施長期照顧十年計畫，2007 年 7 月 31 日修正公布的老人福利機構設立標準，行政院社會福利推動小組長期照護專案小組(行政院，2001)雖

曾召開跨專業座談會，進行跨專業團隊服務模式之建構規劃工作，專業角色間仍存有服務功能重疊的部分，且相關法規未明確釐清社會工作者的角色與任務，老人福利機構評鑑指標（內政部，2005、2008）中的社工專業服務項目並未完全涵蓋社會工作者的業務。

工作分析是人力資源管理的一環，是一種獲取與工作有關詳細資訊過程，用來決定各職位的内容、職責，與擔任人員所需具備的特性（Dessler, G., 方世榮譯，2001；Fried, B. J. & Johnson, J., 2001；黃英忠，1997；韓德華, 2006），而服務藍圖是用來設計及表達服務程序的一項管理工具，可以呈現顧客、服務團隊的工作與互動過程，老人長期照顧機構需對社會工作者及工作人員做工作分析，透過服務藍圖管理工具，釐清社會工作者的職責與特性，以提升服務品質。

基於社會工作者是老人長期照顧機構中服務團隊重要一員，有必要探討其在機構跨專業團隊中的角色、功能。故本文採取人力資源管理的工作分析公式，探討社會工作者在老人長期照顧機構中的角色，採取服務藍圖分析社會工作者的角色與工作，期有助於機構做工作再設計、改善服務流程、與人力資源管理，社會工作者能展現其角色，為服務對象提供高品質的專業服務。

## 貳、相關文獻

### 一、工作分析

組織的人力資源管理係組織依據其內外環境及員工事業生涯發展，對未來長短期人力資源需求，作有系統且持續性的分析與過程（Fried, B. J. & Johnson, J., 2001；方世榮譯，2001；吳復新，1996；黃源協，1999）。人力資源管理中的工作分析是一項例行性的工作，當組織面臨（一）建立新的組織；（二）策略調整與業務發展，使工作內容與性質發生變化；（三）技術創新、生產率提升；（四）建立人力資源管理制度等四種情況時，組織需要進行工作分析（韓德華，2006）。工作分析又稱為職務分析，是指全面瞭解、獲取與工作有關詳細資訊過程，用來決定各職位的職責，與擔任人員所需具備的特性。工作分析的結果可用於組織設計、工作設計、人力規劃、招募與甄選、訓練發展、績效評估、報酬管理及其他相關用途（Fried, B. J. & Johnson, J., 2001；方世榮譯，2001；韓德華，2006）。

工作分析的目的決定了工作分析的重點，工作分析所蒐集的資訊包括任務、責任、工作活動、績效標準、工作內涵、人員的資格條件、所使用的設備器材等（Fried, B. J. & Johnson, J., 2001；方世榮編譯，2001；韓德華, 2006），有系統的工作分析必須依下列項目進行，稱為「工作分析公式(Job analysis formula)」，其為：（一）為什麼要做？（二）要做什麼？（三）如何做？（四）所需技術如何？透過工作分析的資料結果，可做成工作說明書及工作規範兩種書面紀錄（黃英忠，1997），以瞭解社

會工作者在做什麼？需要做什麼？如何與其他工作連接（Mello, J. A., 2006）。

本文採取服務藍圖的途徑瞭解老人長期照顧機構中社會工作者的服務提供，服務藍圖最早由 Shostack 於 1984 年提出服務藍圖的概念，呈現服務過程中所有的服務工作與活動、決策內容、資源流動、顧客與人員互動、服務順序等內容，因此詳盡的服務藍圖有助於機構建立完善的服務操作模式，明確訂出服務系統中每一個個體的服務職責，可作為服務人員瞭解其工作角色的參考教材，瞭解自己所負責的部分與服務系統中其他部分的連結關係（任維廉等，2008；林俊宏，2006；顧志遠，1998）。

## 二、社會工作專業角色

角色是由一組與該位置相關的期望或行為所組成，在互動關係中才能顯示與確定其意義（Payne, M., 2005；陳美花、嚴嘉楓，2005），社會工作的專業角色包括五個必要條件：養成知識(Acquire knowledge)、獨立作業(Acting independently)、接受的地位(Accepting status)、提供協助(Providing help)、展現服務承諾(Exhibiting professional commitment)（涂筱菁，2006）。社會工作者在互動的過程中需扮演多元的角色，同時在這過程中協調、聯繫與協助溝通並隨時是需要轉換角色，在過程中可能會產生緊張的情況，派深思指出產生緊張的原因包括無法達到角色期望的要求、角色模糊、角色衝突（Margaret, L. A., Howard, F. T., 林冷等譯，2007；楊培珊，2000；蔡

文輝，1987）。

老人長期照顧機構中社會工作者產生角色緊張的原因，包括長期照顧制度的法規中的社會工作者的定位不明、專業團隊的角色偏重於醫療相關團隊、機構以行政人員名義聘雇社會工作者、機構中對於社會工作者的權責不明、機構經營者或首長不清楚社會工作者的角色、社會工作者的專業認同不如醫護相關專業人員、社會工作者的專業能力與經驗不足，造成社會工作者困擾（林易沁、呂寶靜，2009；涂筱菁，2006；陳美花、嚴嘉楓，2005）。

## 參、社會工作者在老人長期照顧機構中的角色

為瞭解社會作者在長期照顧機構中提供一系列多元及多重長期照顧服務，以下嘗試以人力資源管理的工作分析公式，從法規面與專業面、及服務績效評鑑，探討社會作者在機構中的角色與社會工作業務。

### 一、為什麼要做？

長期照顧機構為什麼需社會工作者提供社會工作專業服務？首先要考量社會工作者的服務對象。依據老人福利法(2007)第1條規定，為維護老人尊嚴與健康，安定老人生活，保障老人權益，增進老人福利，及依老人福利機構設立標準(2007)第2條第1項規定之長期照顧機構分為三種類型，照顧的對象分別為：(一)長期照護型：以罹患長期慢性病，且需要醫護服務之老

人為照顧對象；(二)養護型：以生活自理能力缺損需他人照顧之老人或需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老人為照顧對象；(三)失智照顧型：以神經科、精神科等專科醫師診斷為失智症中度以上、具行動能力，且需受照顧之老人為照顧對象。另外，行政院社會福利推動小組長期照護專案小組(2001)召開跨專業座談會，認為社會工作者於長期照護體系中的服務對象，包括有多重問題的案主、缺乏或不瞭解外在資源的案主、家庭關係緊張或家庭支持功能缺乏的案主、社會孤立者、以及遭受虐待、疏忽或遺棄的案主。因入住的老人皆為需要受照顧的人，同時對於入住老人長期照顧機構的需求與決定，涉及老人本身、家屬、重要他人（例如：監護人、同居人）（楊培珊，1999、2005；楊培珊、徐國強，2003；蔡佑岷，2008），立於顧客為中心的概念，於老人長期照顧機構服務的社會工作者之服務對象，包括老人及其家屬、重要他人等。

其次，社會工作者在長期照顧機構中的功能包括：(一)預防性的功能；(二)復健性功能；(三)發展性功能；(四)協調性功能；(五)監督性功能；(六)恢復與維持的功能；(七)資源提供的功能；(八)倡導的功能（Garner, J. D., 1995；NASW, 2003；李開敏等譯, 1996；Schneider, B.W., Mahoney, K. J. & Simon-Rusinwitz, L., 2001；陳美花、嚴嘉楓，2005；楊培珊，1999；蔡秋敏等，2008）。

第三，在法規面對於社會工作者的定義，依據老人福利機構設立標準(2007)第 8

條規定，社會工作人員負責辦理社會工作業務，且社會工作人員應有四分之一以上領有社會工作師證照，同時參考社會工作師法第 2 條規定，社會工作師，指依社會工作專業知識與技術，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，謀求其福利的專業工作者。故在老人長期照顧機構中的專職社會工作者，係依社會工作專業知識與技術，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，負責辦理社會工作業務的人員。由於社會工作者在機構中的職稱不同，通常為社工員、社工師、輔導員或其他，故本文統一以社會工作者稱之。

由上所述，社會工作專業在長期照顧機構中，服務的對象為需要受照顧的老人、及其家屬、重要他人等，具有多元化的功能與目標，服務範圍包括生理和社會功能的維持與強化、於長期照顧服務機構中確保與維持獲得最大利益、預防生理及心理疾病和日益失能、生理與心理健康、最適生活品質的促進與維持(NASW, 2003)，故社會工作者須扮演多元的角色，能提供多樣化的社會工作專業服務。

## 二、要做什麼？

前文已敘述長期照顧機構為什麼需社會工作者提供社會工作專業服務，接下要談社會工作者要做什麼？試著瞭解社會工作者的工作內容及服務標準，並述及服務績效評鑑。

### (一)工作內容

有關於工作內容部分，依據老人福利機構設立標準(2007)第 8 條規定，社會工作人員為負責辦理社會工作業務，未進一步詳細說明社會工作業務的服務項目與活動，但由社會工作師法(2009)第 2 條的規定，得知在老人長期照顧機構的社會工作業務包括：1.行為、社會關係、婚姻、家庭、社會適應等問題之社會暨心理評估與處置；2.各相關社會福利法規所定之保護性服務；3.對個人、家庭、團體、社區之預防性及支持性服務；4.社會福利服務資源之發掘、整合、運用與轉介；5.社會福利方案之設計、管理、研究發展、督導、評鑑與教育訓練等；6.人民社會福利權之倡導；7.其他經中央主管機關或會同目的事業主管機關認定之領域或業務。

在建構長期照護體系先導計畫第一年計畫中，進一步提到社會工作者的服務內容包括：提供個案綜合性評量、提供資訊及轉介服務、提供個人家庭諮詢服務、社會參與活動之設計與安排、提供保護服務、社會資源的連結運用與開發、協助照護服務員瞭解案主及其家庭社會心理問題及需要。與其他專業重疊的部分有 1.護理專業：與社會工作員提供綜合性評量、與社工師協調合作提供服務綜合性評量。2.職能治療專業：生理、心理及社會功能之訓練與提升、日常活動之安排、社會參與活動之設計與安排等。

## (二)服務標準

在長期照顧機構中之社會工作服務標準方面，我國社會工作者專業協會並無如

同美國，針對服務此部分訂定服務標準，以下介紹美國社會工作者協會之長期照顧機構中社會工作服務標準(NASW, 2003)作為我國於老人長期照顧機構服務的社會工作者參考。

1.服務提供需要一個生理、心理和社會處遇的獨特結合和家庭支持，目標是促進一個最適宜的心理、生理和社會功能層次。

2.長期照顧機構中之社會工作服務要素包括提供評估、處遇、復健、和支持照顧，及提供與增加社會功能。

3.社會工作服務標準的訂定包括有以下幾方面：(1)倫理與價值；(2)服務計畫；(3)社會工作部門的職責；(4)計畫功能；(5)全體成員；(6)專業發展；(7)人事政策和程序；(8)文件紀錄；(9)工作環境；(10)文化能力；(11)跨科技合作，內容包括在機構中成功扮演社會工作者角色需具備的社會工作者本身的專業特質、服務輸出、所需的工作環境、團隊的關係。

## (三)服務績效評鑑

基於對於老人生活權益之尊重、專業要求之考量、政府與機構責信之要求，老人長期照顧有必要要求品質保證與生活環境標準化 (NASW, 2003；楊培珊, 2005；蔡啓源, 2003、2008；黃源協, 2005)，近兩次內政部(2005、2008)對老人長期照顧機構做評鑑，機構社會工作者角色之服務績效評鑑，在評鑑項目方面，與本文之工作分析所得的社會工作服務內容作比較，評鑑的機構社會工作者的專業服務項目，僅

有入住時的機構環境介紹、個案服務紀錄、個案研討、團體工作、志工管理、運用社會資源、親友聯繫、福利諮詢服務、社區活動；再加入相關的評鑑項目之整體性的評估與個別化的照顧計畫、意外預防及緊急事件處理、權益保障，則較完整，但仍缺少社會服務紀錄、行銷公關、行政管理（含品質管理）、教育訓練、研究發展、專業團隊的分工合作機制，建議在未來的評鑑項目與配分修改時列入參考。

由於機構是由專業團隊提供服務，專業的分工與協調合作非常重要，建議政府與各專業團體有必要在工作內容、服務標準作協調，並訂定規範，以供機構、相關人員遵循，且可供民眾與政府評價機構的服務品質。

### 三、如何做？

為了呈現老人長期照顧機構社會工作者的角色內涵，研究者規劃出一個服務藍圖來呈現機構服務團隊之社會工作者的服務流程，以幫助機構人員及服務對象釐出社會工作者於作業流程中職務與角色，瞭解社會工作者如何執行社會工作業務。此服務藍圖主要參考行政院(2001)建構長期照護體系先導計畫第一年計畫、行政院(2007)長期照顧十年計畫、老人福利機構設立標準、社會工作師法，及 Garner, J. D. (1995)、NASW (2003)長期照顧機構中社會工作服務標準、Schneider, B. W.等(2001)、李開敏等譯(1996)、楊培珊、徐國強(2003)、梅陳玉嬋、楊培珊(2006)、蔡秋敏等(2008)老人安養、長期照顧機構社會

工作者操作手冊、蔡啓源(2003, 2008)、及個人實務經驗，整理出老人長期照顧機構社會工作者的服務藍圖如后。

本文採取從服務對象開始接觸機構為起始點，直至服務對象最後離開機構為終點，站在服務對象的立場，以工作人員是否與服務對象互動、服務對象是否能見到工作人員的作業分成互動區、可見區及作業區，顯示過程中的步驟、及服務對象與工作人員、工作人員之間的互動，其中工作人員包括護理人員、醫師、營養師、復健師、照顧服務員等等專業團隊成員。基於機構的性質、服務對象與狀況、人員需求的不同，機構可依實際狀況繪製不同的服務藍圖，本文的服務藍圖可提供老人長期照顧機構規劃與修改其服務作業流程的參考。

#### (一)入住前的服務接待與諮詢

機構對於前來瞭解機構服務狀況的老人或其親屬、重要他人，通常由機構社會工作者接待及提供服務諮詢，使渠等瞭解機構服務狀況與入住資格、申請程序與文件，有助於評估是否申請入住機構，此時社會工作者的角色通常是諮詢者。

#### (二)入住前評估

當老人或其親屬、重要他人向機構提出入住申請時，社會工作者的角色通常為評估者、轉介者、協調者。

1. 評估者為評估申請者的需求與狀況、是否符合機構的要求，並決定是否同意入住。

2.轉介者為將不符合機構要求，但有其他服務需求的申請者，轉介至其他能提供所需服務的機構、或資源。

3.協調者是評估時，協調機構專業團隊其他成員做評估，以做出完整、最後的評估結果。

### (三)介紹機構環境

當老人入住時，社會工作者需安排老人居住處，社會工作者的角色通常為諮詢者、行政者。

1.諮詢者是提供機構環境介紹與回答問題，包括工作人員介紹、環境介紹、安全設施使用、生活作息介紹、生活規範介紹等。

2.行政者是辦理老人入住的行政手續，包括表格填寫、製作名牌、收費、通知其他服務人員等等。

### (四)入住評估

當老人入住後，通常有一段適應期，機構專業團隊需進行服務評估，以規劃個人化的服務計畫，此時社會工作者的角色通常為評估者、協調者、諮詢與使能者。

1.評估者是評估老人的心理暨社會功能、服務需求、機構內外資源需求、服務措施與方案，俾在適當的時機提供適合的個人化服務；另外，亦要評估老人是否適合居住於機構。

2.協調者是協調機構專業團隊其他成員做評估，共同討論，以做出完整、最後的服務評估結果。

3.諮詢者是提供服務對象、專業團隊其他成員在作評估時的資訊提供。

4.使能者係為協助老人熟悉機構環境，能運用本身能力來處理離開家庭與入住機構的適應問題，排除其內在及外在環境的障礙，促其做好調適心理，與適應生活與環境。

### (五)規劃個人化服務

依據評估結果，社會工作者需針對服務對象的獨特性，同時考量政府法規、機構政策與哲學、專業理論與倫理，規劃個人化的服務計畫，此時社會工作者的角色通常為方案設計者，能尊重服務對象在當下選擇適合自己所需的服務計畫與活動。





## (六)提供社會工作專業服務

包括與機構服務團隊分工合作提供服務、製作服務紀錄、整體照顧品質管理、教育訓練。其專業服務項目包括個案工作、團體工作、緊急危機處理、社區工作、志工管理、行銷與公關、家屬服務與教育、行政管理、教育訓練與研發等，提供服務時，社會工作者的角色如下：

1.使能者：係為協助案主排除其內在及外在環境的障礙，而能運用本身能力來解決問題，增進福祉。例如：教導老人需要工作人員協助時使用叫人拉鈴。

2.資源聯結者：係為連結服務需求者與服務提供者，使兩者之間能夠契合。例如：協助申請急難救助或低收入戶安養費補助。

3.倡導者（或權益保障者）：係為針對照顧系統中資源不足或分配不合理之處，提供改善之意見，並透過動員與行動策略，使系統結構日趨理想。例如：發現案主有疑似遭遇虐待或刻意疏忽時，提供受虐老人必要的醫療、心理或其他協助。

4.治療者：係為提供案主心理諮商與輔導，並與精神科醫師、護理師及心理師等專業團隊人員，共同進行處遇。

5.諮詢者：係為提供有關長期照顧系統的資訊，專業團隊成員之間的資訊提供、及建議服務使用的方式與內容。

6.個案管理者：針對有多重問題或需求、須跨科技專業服務的個案，協調與管理各項服務提供，以解決案主的問題。

7.方案設計與執行者：依據機構之願

景、目標、規範、專業哲學、理論、倫理準則、專業標準、政府法規、案主的需求與決定、可運用的資源，設計與執行服務方案、活動，以達成服務目標。例如：規劃與辦理家屬座談會。

8.行政管理者：係專業服務的執行活動，需機構各部門的協調合作，社會工作者實施組織、計畫、領導、溝通、協調、評價、監督、管理、預算、報告等行政活動與程序。例如：行銷公關、志工管理。

9.教育訓練者：係提供政府決策單位、媒體、民意代表、專業團隊成員、老人及家屬和一般大眾有關長期照顧的資訊，透過教育訓練活動，使大家瞭解長期照顧的實施與知識。

10.研發者：係為由於長期照顧領域發展迅速，實務經驗有待系統性的整理與累積，未來的發展方向與工作方法也有待釐清，社會工作者投入研究與發展，整理與分析實務經驗資料，提供機構、實務及學術界參考，俾以發展服務措施與策略。

11.評價者：為瞭解服務狀況、改善服務品質、對服務對象作服務保證、獲得社區認可，社會工作者評價服務作過程與結果評鑑，包括服務結果、效能、效率、影響、成本效益等等。

## (七)暫時性離開機構、永久離開機構

當住民因生理、心理、家庭或其他因素產生變化，例如：因病入住醫院、請假回家暫住一段時間、轉換至其他機構、死亡等，需要暫時離開機構或離開機構，社會工作者所要扮演的角色如下：

1.諮詢者：提供服務對象、專業團隊其他成員有關離開機構所需的資訊，俾渠等評估與決定是否、何時、往何處、離開時間、需要什麼協助與資源的參考。

2.評估者：社會工作者評估服務對象在老人暫時性離開機構或永久離開機構的需要、時機、所需的資源、工作團隊的因應措施。

3.轉介者：當機構無法提供服務對象所需要的資源時，社會工作者需協助其尋找、聯繫及獲得資源，轉介後並作個案追蹤。

4.評價者：當達成服務目標、計畫結束或個案不再接受服務，社會工作者需評價服務績效、服務對象的問題解決及個人專業發展，俾持續改善服務缺失、提升服務品質。

社會工作者在提供服務的過程，與專業團隊協調合作，召開個案管理會議或研討會，需要時將所提供的服務製作成忠實、完整的紀錄，俾在提供服務過程中作評估、調整服務計畫，供績效評鑑、服務證明、申請服務經費、研究發展等等用途。

機構社會工作者的角色是多元的，但要同時且成功扮演多元的角色是非常困難，社會工作者需要去選擇與安排工作角色的分配、工作內容及服務流程，建議人力資源部門與社會工作者可從工作紀錄、工作時間等等面向，去評估案件量、服務人次、服務時間、服務頻率、繁易程度、影響程度等等，以具體的數據、證據研訂服務內容、服務標準、服務流程，影響政府修訂老人福利機構設立標準之社會工作

人員設置標準，督促機構調整人員配置，積極營造與改善工作環境。

#### 四、所需技術如何？

為執行社會工作業務，適任的社會工作者所具的條件包括：任用資格、訓練、專業理論基礎與倫理、技術方法等等，有關技術方法方面業已在前面敘述，

不再重複，其他則分述如下：

##### (一)任用資格

有關於老人長期照顧機構社會工作者的任用資格規定有：1.老人福利服務專業人員資格及訓練辦法(2007)第 4 條規定，社會工作人員的任用資格為：(1)領有社會工作師證照；(2)高等考試或相當高等考試之特種考試以上社會行政職系考試及格；(3)普通考試或相當普通考試之特種考試社會行政職系考試及格，並領有照顧服務員訓練結業證明書；(4)具專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試應考資格等條件之一。2.老人福利機構設立標準(2007)第 8 條規定，略以：「...社會工作人員應有四分之一以上領有社會工作師證照；...」。

NASW (2003)長期照顧機構的社會工作服務標準規定，社會工作者的資格條件為至少是大學社會工作畢業、具有兩年以上長期照顧相關的工作經驗、取得 NASW 的證照；社會工作主管需負責機構的社會工作服務計畫、至少是社會工作碩士、具有兩年以上長期照顧相關的工作經驗。

故，社會工作者的任用資格大略分為

三大類：公務人員社會行政職系考試及格、領有社會工作師證照、具社會工作師考試應考資格，忽略老人福利與照顧相關教育訓練、及老人服務相關工作經驗的必要性，建議參考 NASW (2003) 的社會工作服務標準，學歷、經驗與證照並重。

## (二) 訓練

老人福利服務專業人員資格及訓練辦法(2007)第 12 條規定，社會工作人員、照顧服務員、居家服務督導員及老人福利機構院長（主任）每年應接受至少二十小時在職訓練，訓練內容包括下列課程：(1)老人福利概述；(2)老人照顧服務相關法令；(3)老人照顧服務工作倫理；(4)老人照顧服務內容及工作方法；(5)其他與老人照顧服務相關課程。前項在職訓練，由主管機關自行、委託或由經主管機關審查核定之機構、團體及學校辦理。訓練成績合格者，訓練主辦單位應發給結業證明文件，並載明訓練課程及時數。

對於領有社會工作師證照的社會工作者，須依據社會工作師法(2009)第 18 條規定，應接受繼續教育，並每 6 年提出完成繼續教育證明文件，辦理執業執照更新。社會工作師接受繼續教育及執業執照更新辦法第 2 條規定，社會工作師執業，應每 6 年接受專業課程、專業相關法規、專業倫理、專業品質等繼續教育課程，其積分合計應達 180 點以上。

在訓練方面，機構社會工作者每年持續地接受老人福利相關訓練是必要的，但未依職務、能力與服務情況需要，區分所

接受的訓練內容與訓練時數、所需的訓練品質，然而做此方面的規範是提升機構服務品質的必要途徑之一。

## (三) 專業理論基礎與倫理

目前我國法規並無特別針對有關於老人長期照顧機構社會工作者提供專業服務時訂定需依循的理論基礎與倫理規則，僅在一些法規訂定社會工作者應遵守相關法令與倫理守則，如在機構服務的社會工作者具有社會工作師執照時，提供服務時應依據社會工作師法(2009)第 20 條規定，社會工作師依據相關法令及專業倫理守則執行業務，及遵守內政部(2008)核備的社會工作倫理守則。

關於理論基礎與倫理部分，除了美國社會工作者協會之長期照顧機構中社會工作服務標準(NASW, 2003)外，有學者（Schneider, B. W. et al., 2001; Zuniga, M. E., 1995; NASW, 2003; 李開敏譯, 1996; 楊培珊、徐國強, 2003; 蔡秋敏等, 2008; 蔡啓源, 2003）建議採取生態觀點(Ecological perspective)、人在環境中(Person-environment)或人與環境適合(Person environment fit)觀點、權能(Empowerment)觀點、顧客導向觀點(Consumer-directed care)、社會心理模式、老化的能力模式(Competence model of aging)、社會角色理論(Social role theory)、生產的老化概念(Concept of productive aging)為理論、實務基礎，考量人和環境的交互作用，在互動的過程中，能力被視為一種互動的概念，以權能的觀點看待服務對

象，社會工作者著重在確定與培養其潛在的能力，關懷其權益保障，而不是其能力不足的部分，照料其社會心理需求，並應展現(Demonstrate)社會工作專業倫理與價值的承諾，強調住民的權能(Empowerment)和自我決定(Self-determination)，遵守社會工作倫理守則、長期照顧倫理架構（註1）、長期照顧服務標準、其他社會工作服務要求、及政府法規作為倫理決策、專業服務考量的指導方針(Eckenwiler, L., 2007; NASW, 2003)。

我國之政策面與法規面、及社會工作專業團體目前未對老人長期照顧機構的社會工作者所需的專業理論基礎與倫理，作一詳細規範，基於維護服務對象權益及社會工作專業服務品質，建議未來訂定老人長期照顧機構的社會工作者的 相關服務標準中，將之列入。

## 肆、結論

我國對於老人長期照顧機構社會工作者的設置目的、工作內容、如何執行及所需技術之規範面，有對於任用資格、教育訓練、服務工作項目、倫理守則等等作些要求，但仍需與服務標準、專業理論基礎、哲學、所需的工作環境等一併訂定更詳

細、完整的規範，而機構評鑑時，未將規範面與專業要求完整列入評鑑項目。基於社會工作者的角色內涵必須明確化，同時考量未來將實施長期照護保險，涉及保險給付與理賠事宜，故，有必要修改老人長期照顧計畫中有關社會工作專業部分，從政策面、專業面、法規面、實務面與評鑑面，作一整體考量與規劃，訂定明確的標準與規範，或是建立一套「照顧服務標準法」(黃源協，2005)，使政府部門、機構、專業組織、教育體系、從業人員與社會工作者有一明確的依循，確立社會工作者的角色及其內涵。

機構社會工作者之角色能成功扮演，尚需要有適合的工作場域與環境，NASW (2003)將長期照顧機構之社會工作之工作環境與工作關係皆列入要求的標準，為維護與保障老人權益，建議機構本身亦有責任提供機構社會工作人員能提供社會工作服務的適當環境，亦應倡導、爭取及維護、保障自己有合理的工作環境，避免工作困擾因素與挫折。另外，政府在規範面與評鑑面亦能將之列入要求與執行，輔導與監督老人長期照顧機構改善社會工作者的工作環境。

(本文作者現為南投縣政府科員)

## 註釋

註1：長期照顧倫理架構包括：1.生態的倫理(An ecological ethic)：再確認人們、系統和政策之間的相互關聯；2.尊重人性尊嚴(Respect for human dignity)：尊重所有人的獨一無二的價值，與追尋所有人生階段的美好生活；3.慈善(Beneficence)：極大化

利益，包括健康與安全；4.同情憐憫(Compassion)：證明與展現對其他人的關心，特別是易受傷害的人們；5.互惠對等(Reciprocity)：欣賞與補償回饋社會的人；6.適度節制(Temperance)：以長遠的觀點而不是眼前的；7.社會正義公平(Social justice)：公平與平等地對待所有的人和建立公平的社會制度(Eckenwiler, L., 2007)。

## 誌謝

在論文撰寫過程中，東海大學社會工作學系彭懷真主任、陳琇惠老師、黃聖桂老師、鄭怡世老師，及本刊匿名評審提供寶貴意見與指正，作者受益良多。

## 參考文獻

- Dessler, G.著，方世榮編譯(2001)，臺北：華泰文化事業股份有限公司。
- Gutheil, I. A.著，李開敏等譯(1996)，老人福利服務，臺北：心理出版社。
- Margaret L. A., Howard F. T.著/林冷等譯(2007)，社會學，臺北：湯姆生，雙葉。
- 內政部(2005)，93 年度老人福利機構評鑑報告，臺北：內政部。
- 內政部(2008)，96 年度老人福利機構評鑑報告，臺北：內政部。
- 內政部社會司(2008)，老人長期照護安養、養護機構概況，上網日期：2009 年 2 月 17 日，  
<http://sowf.moi.gov.tw/04/07/2/2-2.xls>。
- 內政部社會司(2009)，老人長期照護安養、養護機構概況，上網日期：2009 年 2 月 17 日，  
<http://sowf.moi.gov.tw/04/07/2/2-2.xls>。
- 內政部社會司(2009)，老人福利與政策，上網日期：2009 年 2 月 17 日，  
<http://sowf.moi.gov.tw/04/01.htm>。
- 任維廉等(2008)，應用服務藍圖於服務流程管理—以 B2B 路線貨運業為例，品質學報，15(5)，337-353。
- 行政院(2001)，我國建構長期照護體系先導計畫第一年計畫，臺北，行政院。
- 行政院主計處(2009)，臺閩地區各縣市現住人口數按性別及年齡分，上網日期：2009 年 2 月 17 日，<http://sowf.moi.gov.tw/stat/month/m1-06.xls>。
- 行政院長期照顧制度推動小組(2007)，落實推動長期照顧簡報，上網日期：2009 年 2 月 17 日，[http://www.ntpu.edu.tw/sw/temp/O\\_20071128200819.ppt#259](http://www.ntpu.edu.tw/sw/temp/O_20071128200819.ppt#259)，3，我國長期照顧十年計畫簡介。
- 吳復新(1996)，人力資源管理，臺北：空中大學。

- 林易沁、呂寶靜(2009)，我如何知道社工員該做什麼—小型養護機構社工員專業角色發展之初探，雙十年華、百年議題—困境下的台灣社會工作新能量研討會手冊（291-316頁），臺北：台灣社會工作專業人員協會。
- 林俊宏(2006)，以顧客價值層及模式為基礎建構顧客價值管理架構—以國道客運業為例，新竹：國立交通大學運輸科技與管理研究所博士論文。
- 梅陳玉嬋、楊培珊(2006)，台灣老人社會工作：理論與實踐，臺北：雙葉。
- 陳美花、嚴嘉楓(2005)，長期照護機構中社會工作者的角色，台灣老人保健學刊，1(1)，41-49。
- 黃英忠(1997)，人力資源管理，臺北：五南。
- 黃源協(1999)，社會工作管理，臺北：揚智文化。
- 楊培珊(1999)，社會工作專業在長期照護中的角色與功能，社會建設，102，1-9。
- 楊培珊(2000)，機構式失智症照顧中社會工作的執行，社會政策與社會工作學刊，4(1)，199-236。
- 楊培珊(2005)，老人長期照護機構及社工專業的現況與展望，台灣社會工作學刊，4，148-169。
- 楊培珊、徐國強(2003)，一位獨居老人由獨立生活到進住照護機構的過程—談社會工作者在長期照護系統之間扮演的角色，長期照護雜誌，7(1)，49-60。
- 蔡文輝(1987)，社會學理論，臺北：三民。
- 蔡佑岷(2008)，長期照顧機構老年之家屬需求調查研究：以中部地區為例，臺中：東海大學社會工作學系碩士班班碩士論文。
- 蔡秋敏等(2008)，老人安養護、長期照護機構社會工作者操作手冊，臺北：內政部。
- 蔡啓源(2003)，老人「機構式照護」之評鑑，社區發展季刊，101，399-420。
- 蔡啓源(2008)，建構「老人長期照顧制度」之我見—日本「公共戒護制度」經驗之參酌，社區發展季刊，121，428-457。
- 韓德華(2006)，職位分析與工作設計，臺北：憲業企管顧問有限公司。
- 顧志遠(1998)，服務業系統設計與作業管理，臺北：華泰文化事業股份有限公司。
- 涂筱菁(2006)，老人安養護、長期照護機構社會工作者工作困擾影響因素之探討，花蓮：慈濟大學社會工作研究所碩士論文。
- Eckenwiler, L. (2007). Caring about Long-Term Care : An Ethical Framework for Caregiving. American : Center for American Progress. 2009/4/19.[http://:WWW.americanprogress.org](http://WWW.americanprogress.org).
- Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2001). Service management : operations, strategy, and information technology. (3rd ed.). New York : McGraw-Hill.
- Fried, B. J. & Johnson, J. (2001). Human Resources in Healthcare: Managing for Success.

- Washington, D.C.: AUPHA Press.
- Garner, J. D. (1995). Long-Term Care. In Mizrahi, T., D., Larry E. (Eds.), Encyclopedia of social work (19th ed., pp.1625-1634). Washington, DC : NASW Press.
- Mello, J. A. (2006). Strategic Human Resource Management. (2ed Ed.). South-Western : Thomson Corporation.
- Nation Associational of Social Worker (NASW, 2003). NASW Standards of Social Work Services in Long-Term Care Facilities. Retrieved April 19, 2009, from <http://www.socialworkers.org/practice/standards/NASWLongTermStandards.pdf>.
- Payne, M. (2005). Modern Social Work Theory: a Critical Introduction. Basingstoke, England: Palgrave Macmillan.
- Schneider, B. W., Mahoney, K. J. & Simon-Rusinwitz, L. (2001), Consumer-Directed Care. In Mezey, M. D. (Eds.), The encyclopedia of elder care: the comprehensive resource on geriatric and social care (pp.152-154). New York: Springer Pub.
- Zuniga, M. E., (1995) Aging: Social Work Practice. . In Mizrahi, T., Davis, L. E. (Eds.), Encyclopedia of social work (19th ed., pp.173-183). Washington, DC: NASW Press.