

主題論文

老人社區照顧服務模式之探討— 以台南市長榮社區為例

潘美純¹

摘要

以充權的概念來推展社區老人照顧服務，已是我國推展在地安老的重要發展趨勢，也是近年來社會福利嘗試結合社區營造以推展老人社區照顧的重要轉變。若能藉由高密度老人人口的眷村社區實際推展的案例來進行檢視與驗證，將有助於實現近年來強調讓老人在社區中安養生活的理想，並可做為台灣因應高齡化社會的重要參考。

本文主要以老人社區照顧服務中與「充權」有關的三項基本原則：老人本身權能的充實、社區組織的訓練培力、家庭與社區的結合，做為檢視的向度；對台南市長榮社區的老人社區照顧服務工作進行實例驗證。

當以老人為生活主體的充權角度來進行社區照顧服務時，可呈現下列的特質：(1)社區生活的規律安排與經營、(2)社區內的互動與社會網絡的建構、(3)老人自我的成長與學習過程、(4)日常健康生活的促進、(5)生活所需照顧服

¹ 國立成功大學老年學研究所碩士一年級生

務整合平台的建構、(6)多樣照顧服務的主動提供與彈性應對、(7)家庭功能的強化與維繫、(8)社區文化的創新與傳承。

綜合言之，在如眷村此種高密度老人集居的社區中推展照顧服務，藉由老人充權的概念導引，配合適當的社區實質環境，可使老人在社區內獲得最大的自主生活，支持老人對社區的認同，強化長者家庭與社區組織的互動，以協助建構老人社區內的在地生活。

關鍵詞：老人、充權、社區照顧

壹、前言

使老人充權是近年推動老人社區照顧服務的重要概念之一，社區組織與社區居民共同與老人一起經營在社區內的生活，鼓勵老人積極的安排與豐富他們的日常生活，使老人獲得良好的生活與照顧服務，達到在地安老的目的。以往認為老人在社區中屬於弱勢的族群，需要以社會福利服務輸送的方式來提供照顧服務。然而當以權能激發的取向來看待在社區中的老人，其重點已不再限於單方面福利服務的提供，而是開始重視老人如何從被照顧者轉變成為在社區中生活的主體，能與社區居民及在地組織共同經營並豐富其社區生活，進行自我的健康照顧與管理。

然而在社區老人充權的實踐，並非僅強調老人在權能意識的充實，亦需要外在環境的轉變。因此，在地社區組織需能跳脫以往老人福利服務提供者的觀念，藉由參與訓練培力的過程，學習社區老人照顧服務工作，並積極提供老人參與服務規劃的機會。另一方面亦需使老人的家庭與社區有密切的互動與合作，方能使老人在社區的生活更完善。本報告是以老人本身權能的充實、社區組織的培力、家庭與社區的結合等三個向度來探討老人充權概念下的社區照顧意涵。

94年4月因台灣健康社區六星計畫之推動，鼓勵民間團體以社區自主參與為基本精神設置社區照顧關懷據點，因此參與老人社區照顧服務的社區組

織日漸增多。本文藉由作者長期參與台南市長榮社區老人照顧工作，將近六年持續推展老人社區照顧工作的經驗，提出老人權能的充實、社區組織的訓練培力、家庭與社區的結合等三項原則進行檢視，以探討此種以老人為生活主體來推動社區內照顧服務的意義與內涵，以作為其它社區組織推動老人社區照顧服務的參考。

貳、文獻回顧

老人的充權意義在於使其和其他年齡的成員一樣受到尊重，參與各個體系，得到公平的對待，能實踐公民所享有的權利和義務與自我實現，並在需要時能不受歧視地得到扶助與支持。在充權的過程，必需要使老人具備充權的意識，同時要有鼓勵老人參與並作主導的環境，使老人能在自由和平等的環境下參與一切有關自身利益的決定，並漸漸學習決定、掌權、並作主導(趙雨龍等，2003；Johnson, 1998)。本報告將從老人本身權能的充實、社區組織的訓練與培力、家庭與社區的結合等三個向度來進行討論，整理此種在社區內以老人為生活主體的推動原則，以分析長榮社區推動此種社區照顧模式的過程。

一、老人本身權能的充實

近年來的社會工作強調案主的參與和自決，在老人服務上，認為其如果能盡量參與規劃及掌握自己的生活，就能替他們自己創造機會，使自己在晚年時能充分發揮潛能(Cox, & Parsons, 1994；Wann, 1992)。也因此，老人在社區環境中，應要能跳脫以往單向需要被提供照顧服務的弱勢族群的形象，使老人積極參與及安排自我在社區中的生活，以豐富生活的內涵並使其在晚年仍能有滿足自我實現的機會。

二、社區組織的訓練與培力

社區組織在老人晚年生活的照顧服務上已扮演越來越重要的角色。藉由 94 年起由內政部推展老人社區關懷照顧據點的計畫迄今，已逐漸使原本在社區發展中所未被列入的老人福利服務的內容，逐漸的成為社區組織所推展的常態性活動與服務(顧燕翎等，2004；賴兩陽，2004；徐敏雄，2000)。然而要能使社區組織適切地參與提供社區老人照顧服務，必需要有訓練與學習成長的過程。另一方面從充權的觀點看社區組織的角色，除了是老人在社區內照顧服務的提供者外，如能成為老人生活的陪伴者，則老人自我抉擇與自我實現的機會便可能增加。如何使社區組織能扮演此種角色，值得關切與重視。

三、家庭與社區的結合

老人在退休後的生活與生理衰老的過程中，往往會由於體力衰退與疾病的因素，在家中所扮演的角色也逐漸轉由家庭中的主人，轉變成為被照顧者的角色。此時家庭成為老人主要情感維繫與生活的場所，也是老人能進一步經營在地社區生活的重要基礎。家人不僅是老人生活的陪伴者，往往也是老人晚年提供支持與照顧服務的主要來源(曾竹寧，1999；羅秀華，2000)。

而家人在對長者長期照顧的過程中，需要諸多外在的資源與協助，才不至於精疲力竭。因此，在強調老人充權的同時，如何藉由社區的力量，使照顧的家人能對老人在家中的角色有所省思與調整，使老人能有更多的參與及自我實現生活期待的機會，亦值得正視。

參、案例報告

台南市長榮社區位於台南市北區，原為富台及北垣二個眷村為主的里，2002 年因應行政區域調整，二里合併為長榮里，隔年眷村改建完成，陸續有十個眷村居民進住。區域範圍內共有 27 棟 14 層樓，每層 4 戶的集合住宅，是典型的都市型高層集合住宅社區。長榮社區自民國 80 年，從環保議題開始積極進行社區營造工作，之後陸續辦理社區巡守隊、社區通訊、社區文史調

查與保存、社區文康社團與表演、居住環境改造等工作，累積了豐富的社區營造經驗。

社區組織以社區發展協會為主，並結合里辦公處與大樓管理委員會共同合作(表 1)。2003 年底國宅改建完成進住後，因應社區內人口急劇老化，(其 65 歲以上口最高時達 32%)，因此，自 92 年底即擬定「老者安之一營造銀髮族姿采人生」營造計畫，以打造一個適合老人貽養安老的健康社區為目標。

社區名稱	所在地	環境屬性	社區組織	參與老人福利服務基本方案	服務提供的場所	
長榮社區	台南市北區	都市型	社區發展協會	營養餐飲服務	長青食堂	
				里辦公處	關懷訪視問安服務	社區活動中心
				社區管理委員會	社區保健服務與健康促進	社區健康站
				長榮劇團	社區活動中心	
				社區讀書會	社區活動中心	

表 1 長榮社區概況

老人社區照顧服務計畫主要採取三種實施密度與性質不同的方案來進行推展，分別為長期據點服務方案、定期社團活動方案與特定節慶活動方案等三大類。長期據點服務方案為社區在日常生活中有長期或固定期程持續進行辦裡的服務方案(表 2)，可供社區內的老人在日常生活中隨時參與，其定位在於使照顧服務能融入老人的日常社區生活中，除了發揮照顧與陪伴的基本功能，更積極的誘導老人能走出家門與他人互動，並進行基本的生活照顧與健康管理。此方案的推展依序自從 93 年起開始以空間據點的方式展開，首先以推展提供老人在社區內的照顧服務為主，陸續開辦長青食堂(餐飲服務)與社區健康站(健康促進)，並培訓有 35 至 45 位的社區志工長期在據點中提供照顧服務，同時辦理老人居家關懷訪視工作。此種以據點提供老人照顧服務

的方式，比起內政部提出推展老人社區關懷照顧據點計畫早了約半年的時間，其主因在於社區組織自覺到社區內老人人口老化問題的嚴重性，因此，由社區自發性的加以積極對應。

項次	方案名稱	服務據點	合作共同承辦單位	開辦日期
1	長青食堂	社區活動中心	社區發展協會 里辦公處	93.2.1 開辦迄今
2	關懷問安	社區活動中心	社區發展協會(關懷天使隊) 社區管理委員會	93.3.1 開辦迄今
3	社區健康管理站	社區區活動中心	社區發展協會 里辦公處	93.3.1.推動關節柔軟操迄今 93.6.18 健康站開辦迄今

表 2 長榮社區「老人社區照顧營造計畫」方案----長期據點服務方案

長青食堂主要在提供老人在社區中的午餐，使老人在年輕一輩白天外出工作時的餐食問題得到解決，截至 99 年 3 月為止，常態性參與長青食堂的老人約有 35 人。

社區健康站的設置主要由社區志工常駐為老人作日常血壓量測與管理，必要時協助轉介。同時協助社區辦理健康講座、健康促進活動，並教導老人進行自我健康管理。至 99 年 3 月為止，每日參與社區健康站保健血壓量測的老人約有 60 餘人。

關懷訪視工作，在於使行動不便或臥床的老人因應眷村改建為高層集合住宅後的環境變遷，而能持續原有綿密的互助網絡，使老人在家仍能獲得社區所提供的照顧與幫助，並使原有眷村相扶持的照顧文化得以傳承。在 99 年 3 月底為止，每月接受社區高關懷問安的老人共有 15 人。

在以據點提供老人照顧服務的基礎上，社區組織在 95 年開始推展辦理定期社團活動方案(表 3)，首先開辦了社區讀書會，以嘗試提供老人在社區生活中另一種參與及成長的機會，至 99 年 3 月為止，社區讀書會成員已達 62 人。讀書會藉由不同形式與議題，鼓勵老人參與討論發表看法與意見，所討論的話題都與日常生活經驗聯結。不僅是尊重老人表達意見的權利，更是提供使老人能在生活上有所改變。

95 年起社區亦開辦了長榮劇團，定期進行社區話劇排演，參與者約有 30 人，排演的戲劇均由老人與社區志工共同擬定與角色扮演。劇團會在外來社區參訪時演出，也有時外出參加比賽。這是另一種鼓勵老人積極參與和自我表達的重要方案。此種定期社團活動方案，不僅使參與的老人能有所學習與成長，更豐富了老人在社區生活的內涵。

在特定節慶活動方案方面(表 4)，主要是結合年節或重陽等節日慶典，舉辦配合主題的活動。此類活動通常邀請社區各年齡成員參與，因此不僅高齡長者參加，也通常刻意邀請他們的家人參與，以便使老人與其家人彼此有更為密切的了解與互動。如此可使其家人了解他們白日工作不在家時老人在社區中的生活樣貌與所接受到的照顧服務。這種節日特別活動可使家人對自家的老人多份瞭解與關心。

前述想法的實例，長榮社區自 93 年起即將眷村生原有活的麻將文化轉換成為慶祝年節的社區活動，在過年的時候舉辦老人與家人均可參與的億萬富翁麻將大賽；此外，於 94 年辦理社區媽媽說故事的訪談記錄，透過老年婦女的觀點使以往眷村的歷史與生活得以記錄；95 年則進一步辦理旗袍姥姥說故事的活動。本活動除了展現眷村社區特有的旗袍文化外，也使子女藉由此活動了解早年眷村婦女的面貌。本活動藉著旗袍走秀提升了老年婦女在社區與家庭中的可見度。96 年社區辦理了世紀婚禮活動，安排社區中結婚達 30 年以上的老年夫婦，在家人的陪同下，重溫結婚的喜悅與舊夢。這活動有彰顯長輩為家庭曾經的付出，使家人重新思考老人在家庭中的地位，以提高與社區共同提供照顧服務的配合意願。

老人社區照顧服務模式之探討—以台南市長榮社區為例

項次	方案名稱	服務據點	承辦單位	開辦日期
1	長榮讀書會	社區活動中心	社區發展協會	95.7.3 成立迄今 約每兩週舉辦一次
2	長榮劇團	社區活動中心	社區發展協會	95.5.16 成立迄今 約每兩週舉辦一次

表 3 長榮社區「老人社區照顧營造計畫」方案——定期社團活動方案

項次	方案名稱	服務據點	合作與共同承辦單位	開辦日期
1	億萬富翁年節活動	社區活動中心與社區中庭	社區發展協會 里辦公處	93 年開辦迄今 (配合過年節慶辦理)
2	社區媽媽訪談記錄	社區居民自宅	社區發展協會 里辦公處	95 年辦理 (社區內部訪談與記錄)
3	旗袍姥姥表演	社區活動中心	社區發展協會 里辦公室	96、97 年辦理 (配合重陽節慶辦理)
4	長榮世紀婚禮	社區活動中心	社區發展協會 里辦公處	98 年辦理 (配合重陽節慶辦理)

表 4 長榮社區「老人社區照顧營造計畫」方案——特定節慶活動方案

肆、討論與分析

根據文獻回顧所建構以老人充權的角度所推展的老人社區照顧服務的論點架構，及長榮社區的各項老人社區照顧服務之案例分析，可歸納出長榮社區推展老人社區照顧的特質如下：

一、在老人權能的充實方面

藉由 7 年來老人社區照顧服務計畫的推展，對老人本身而言，所獲得的成果如下：

(一)社區生活的規律安排與經營

在長榮社區中生活的老人，社區組織提供了長青食堂用餐，與在社區健康站內進行的保健量測等兩項老人基本的服務。在長達七年來未曾間斷，且每星期內有五天長期的提供服務，使得此種照顧服務融入社區內老人的日常生活，對有餐食需求的老人而言，每日固定時段的用餐與聚會，已成為此類型老人解決每日基本餐食需求的重要外出活動。

而社區健康站的保健量測，與老人每日固定外出到社區中庭活動的習慣相結合，使老人往往會連帶到社區健康站進行血壓量測的保健活動。且社區活動中心內同時提供看報、下棋等服務，亦是間接促使老人在固定時段配合健康站開放的時間，到社區中庭與公園活動的考量之一。

這兩項服務使老人的社區生活能有更為規律的安排。

(二) 社區內的互動與社會網絡的互動

藉由日常生活中參與長青食堂的餐食服務與社區健康站的保健服務，使老人能在平時能有與其他社區居民互動並建構熟識的社會網絡，即使是因衰老而無法經常出門的老人，亦能透過關懷問安的服務提供，有基本社會網絡的建構及與社區志工的互動。

另透過參與社區讀書會與長榮劇團等定期聚會團體組成與運作，更能使參與

的老人與伙伴間建構起更為緊密的社會網絡關係。

藉由社區在每年配合節慶所舉辦活動，如億萬富翁、旗袍姥姥表演、世紀婚禮等，則是使家庭成員能陪同老人共同參與社區活動，建立起不同家庭間的社會網絡關係，強化老人在社區內社會網絡及與他人的關係。

(三)老人的成長與學習

社區組織所辦理的長青食堂帶給老人的並非僅基本的用餐，而是希望能讓老人學習建立起健康的餐食習慣，避免老人因用餐不便而有經常食用隔餐(夜)飯菜，影響其健康。在社區健康站的保健量測，不僅是使老人了解平日的基本保健狀況，同時也藉由講座課程教導老人如何健康的運動。更積極的意義則在於教導並協助老人進行自我健康管理。

在參與長榮劇團過程中，老人們能在劇本的討論與排演中發表自己的意見與看法，亦能學習與其他成員相處與合作及互相尊重，在表演的過程中能獲得對於自己的肯定。

社區讀書會則是藉由多樣化的學習課程，使老人能獲得新知與分享生活態度。藉由指導老師有意識的在每堂課程中鼓勵參與的成員表達自己看法並尊重不同的意見，促進老人能對於周遭生活事物的熱忱與關心，以再次獲得對自我肯定與自我實現的機會。

(四)日常健康生活的促進

藉由長青食堂對於老人健康用餐飲食的提倡、與社區健康站對於老人日常外出運動保健與個人自我健康管理的導引，奠定了老人在社區環境內自我安排與實踐規律健康生活的基礎。長榮劇團與社區讀書會的開辦，則更進一步使老人能在與社區居民的社會互動方面，能有更為緊密與互動的機會，更有助於老人在社區內獲得社會層面上的健康互動。

至於在特定節慶活動方案上，藉由社區以老人與家庭成員共同參與的活動安排與導引，更有助於老人能與家人在活動中能有良性的互動，並促進彼此間情感的交流，更有助於老人在居家生活上獲得穩定的支持與心理層面上

的穩定與健康獲得。是以在長榮社區近六年來所推動的老人社區照顧計畫，對於在社區老人而言，有助於協助老人獲得在生理、心理與社會等層面上的健康生活。

二、在社區組織的訓練與培力方面

對社區組織而言，藉由社區組織對老人社區照顧服務的實務參與，與積極的導引老人經營自己的社區生活，亦使社區組織呈現出下列的特質：

(一) 成為老人照顧服務整合平台

藉由多年來所推展的老人社區照顧服務例如長青食堂、社區健康站與關懷問安等，社區組織有效的整合了社區內志工、政府社政與衛政等部門、鄰近醫療院所、老人照顧機構的居家服務與日間照顧服務、與學術單位等各種資源。

而長榮劇團的成立與社區讀書會的舉辦，則是整合了政府社政部門的經費資源、專業社工的學術資源與鄰近地區的旅遊休閒等資源。

特定節慶活動的舉辦，使社區組織能連結整合家庭與社區的資源，以彰顯老人在社區生活內的文化價值，提升老人在社區與家庭中的地位，以使老人能獲得更多的資源協助，進一步獲得完善且健康的社區生活。

(二) 主動與彈性地提供多樣照顧服務

在社區組織的整合運作下，長榮社區往往會隨著老人身體與生活變化的狀況而彈性的調整多樣且屬性不同的照顧服務。如老人行動不便時的到宅送餐，健康不佳無法外出時的居家關懷訪視，基本血壓不正常的提醒就醫等；對於身體狀況不佳或家人照顧服務提供不足的老人，也會協助提出申請居家服務或日間照顧等外部資源。

三、在家庭與社區結合方面

藉由社區有意識的導引，使家庭能與社區組織結合來共同協助老人的社區生活，長榮社區的經驗呈現下列的特質：

(一)家庭功能的強化與維繫

藉由以據點方式所提供的照顧服務如長青食堂與社區健康站等，提供了家庭照顧功能不足的彌補。此種由在地社區組織所提供的照顧服務，是有助於家人照顧的銜接，減輕了家人為擔憂白天長輩無人照顧的負擔。

社區讀書會的課程學習當中往往觸及家庭生活的互助、磨擦與協調的問題討論，有助於老人藉由與他人的溝通學習與自我省思的過程，重新調整自身在家中所扮演的角色，及與家人相處的模式，亦有助於家人情感的維繫

社區節慶活動透過不同主題的設計，凝聚老人與家人的關係，亦使老人的家人能了解到社區為老人所提供的照顧與努力，此種由外在環境與體力量強調對老人在社區內生活的重視，亦是激勵與強化老人家庭功能的重要因素，有助於老人在家中獲得妥適的照顧服務。

(二) 社區文化的創新與傳承

在社區組織以原有眷村生活相關議題所推動的特定節慶活動，如億萬富翁比賽、旗袍姥姥的表演、世紀婚禮的饗宴等，均是積極的在思考如何延續原有眷村的文化，再付予生活上的新意，如麻將比賽所帶給生活上的歡樂、旗袍參演的老人背後所述說當時身處時代變遷的故事、長者再次的婚禮所完成當年許多老夫妻共伴攜手的心願等，其不僅是將眷村的老人、家庭與社區居民再次緊密的結合在一起，也為未來社區文化的創新開啟了另一種詮釋與傳承的方式，更有生活與共及文化傳承的積極意涵。

肆、討論與分析

本文以老人充權的角度來思考老人社區照顧推展的模式，以長榮社區六年來所推展的「老人社區照顧服務」並實際協助營造社區老人在地生活的過程分析，長榮社區對於老人社區照顧服務的提供可分為三種實施密度不同的照顧服務模式，對在社區內提供老人不同的照顧服務而言，各有其不同的意涵。

以據點為主的常態性服務提供老人在社區日常生活中所必需的基本照顧服務，並協助老人安排與經營在社區內的生活；定期社團方式的活動方案則是提供給老人進一步與他人互動成長與學習的機會。定期社團方式的方案藉由活動的設計與安排，使老人在參與過程中能感受到尊重並且有追求自我實現的機會。此兩種服務模式滿足老人在社區內獲得生活需求上的照顧服務。另特定節慶活動的方案則是融合了社區原有眷村文化的生活題材，藉由活動的過程，將老人的家人納入照顧服務的體系，與社區組織共同來參與提供對老人的照顧服務，並由其中尋找社區文化傳承的意義與契機。

藉由長榮社區所長期推展老人社區照顧服務計畫的成果，再以老人充權為觀點的檢視下，所呈現的特色為：(1)社區生活的規律安排與經營、(2)社區內的互動與社會網絡的建構、(3)老人自我的成長與學習過程、(4)日常健康生活的促進、(5)生活所需照顧服務整合平台的建構、(6)多樣照顧服務的主動提供與彈性應對、(7)家庭功能的強化與維繫、(8)社區文化的創新與傳承。

綜合言之，對於在如眷村此種高密度老人集居的社區中推展社區照顧服務，藉由老人充權的概念導引，配合使能進行在地安老的社區環境，可使老人在社區內獲得自主生活的最大可能，強化老人原有家庭與社區組織的互動與結合，使社區組織成為長期的照顧陪伴，是有助於落實在地老化的目標。

伍、參考文獻

- 徐敏雄，2000，社區方案規劃的認識論基礎，社區發展季刊，第 91 期，pp.347-356.
- 曾竹寧，1999，論老人社區照顧服務體系之建構，社會工作學刊，第 5 卷，pp.141- 170.
- 趙雨龍、黃昌榮、趙維生，2003，充權—新社會工作視界， p.314，台北：五南圖書出版。
- 賴兩陽，2004，社區發展協會推動福利社區化的策略分析，社區發展季刊，第 106 期，pp.68-78.
- 羅秀華，2000，以社區充權的觀點解析齊布茲組織—並探討其對臺灣在地的參考意涵，社區發展季刊，第 91 期，pp.326-346.
- 顧燕翎、楊培珊、陳玲、張靜倫，2004，從社區到機構的服務連續體—臺北市老人照顧服務系統規劃報告，社區發展季刊，第 106 期，pp. 24-37.
- Cox, E. O. & Parsons, R. J., 1994, Empowerment-Oriented Social Work Practice with the Elderly. CA: Brooks/Cole Publishing.
- Johnson, L. C., 1998, Social Work Practice – A Generalist Approach, p.328, London: Allyn & Bacon.
- Wann, M., 1992, Self-Help Group: Is There Room for Volunteers? In R. Hedley J.D. Smith (ed.). Volunteering and Society- Principle and Practice, p.161. London: NCVO.