

老人送餐「心」服務

葉亭佑¹

專題採訪

當你送餐的同時，
送的不光是一個便當，
更是一份關懷和信任。

——《弘道老人福利基金會張建文》

高齡化是當前全球人口的趨勢，人口結構老化伴隨少子化的年齡層結構快速改變，將對人類的社會制度與生活方式產生重大的改變，所需面臨的挑戰迫切且迅速地浮出檯面，喚起了大家對相關問題的重視。

據內政部統計結果，全台每五個獨居戶，就有一位獨居老人。65歲以上的獨居的長輩中，43.6%是中低收入戶或接近政府補助許可的邊緣戶，更有10%的老人雖與子女同住，但其子女未盡其妥善照顧的責任，使父母形同獨居一般。若沒有受到政府的補助或社會的關心，獨居老人就像一群被遺忘在角落的弱勢族群。

深耕台灣老人高齡照護服務20年的弘道老人福利基金會，為落實老有所終、健康樂活，及實踐WHO提倡的活躍老化，機構設計了三大服務方案，其中包含了老人餐食的服務。基金會從民國96年起承辦計畫整合弘光科技大學食品營養系、老人福利與事業系以及悟饕池上飯包業者，研發十套幸福熟年飯包，推廣老人餐食外送的新型經濟服務模式。其中結合了產、官、學三界的合作，將老人送餐導入市場機制，使整個老人照護的送餐服務機制更加健全。

目前弘道老人福利基金會主要負責台中屯區的送餐服務，每天一早由基金會設置的中央廚房就開始備料準備午餐的便當，約莫10點半，就會有大量熱騰騰香噴噴的營養便當送到本部。再由送餐志工沿著規劃好的送餐路線，趕在12點半之前將最新鮮的便當送到長輩手上。本期透過在現場工作的資深社工員，帶領讀者了解目前

¹ 國立成功大學老年學研究所碩士生

老人送餐「心」服務

老人送餐服務的現況，從一言一語中，感受到了對於社會服務的熱誠和對於目前台灣面臨困境的憂心。以下是弘道老人福利基金會社工員張建文的訪談精華：

以「餐」為名送愛

《老年學論壇期刊》（以下簡稱Q）：您目前在基金會擔任的職稱全名為何？平常主要的工作業務為何？

張建文(以下簡稱張)：我的職稱為弘道老人福利基金會社工員，平常主要為機構內對外與政府接洽、轉介個案為主。當新的個案來到機構時，我的工作就是接續經由政府評估通過的個案，然後拜訪個案，並依照個案當下不同的需求及了解各方面的生活需求、環境評估、家庭功能、身體功能等，提供不同的合作服務。以及定期的訪視給予關懷關心，目標還是以幫助個案恢復獨立生活的能力和身體健康為主。

由於我們的送餐服務僅在平日的週一到週五提供午餐的服務，假設個案經由我們評估之後，有迫切性及必要性的需求，在假日也需送餐的情況，我們會提供等值的代餐，例如一些營養補給品、麵條、飯、乾糧、餅乾等。讓個案即使在假日，我們送餐員休假時依然可以獲得營養的補充，不會餓肚子。

Q：貴基金會與經建會的委託案與政府的合作模式與項目為何？

張：每年政府會根據長照八大項服務進行提案的標會，也因為政府的能力有限，因此不同的服務項目政府都會委外安排不同的機構提供服務。這是行之有年的共事方式，各個基金會之間有各自互相有共識默契，所以會進行協調負責區域業務領域的歸屬，而弘道老人福利基金會主要負責屯區送餐服務的部分，但當然除了送餐服務之外，我們也有提供其他的照護服務。

一般針對政府僅補助中低收入戶、低收入戶、失能的獨居老人進行政府資源補助。接收到個案時會先經由台中市長期照顧中心，確認是否符合「老人營養餐飲服務」資格，並使用政府所提供的送餐服務資源轉介到機構。

台中市政府一餐是補助65元的金額，中低收入戶政府補助餐費的90%也就是個案每餐僅需自付五元即可享有便當；而低收入戶政府則是全額補助。其符合經濟上的資格條件外，還須為獨居的狀態和進行失能的評估鑑定。通過評定之後由政府轉介基金會，再由機構訪視個案，仔細評估服務內容及協調合約內容上的細節。

上述的這些屬於政府補助的案子，另外機構服務的對象還有一些一般戶，也稱作邊緣戶。我們通常對於一般戶的申請會先檢視和了解個案的狀況，例如個案的身邊有無資源可利用、個案需要送餐服務的迫切性。了解他們的狀況之後，通常一般戶向機構申請送餐服務都是以自費為主，但若一般戶有經濟上的困難需要幫助我們會開設公益案或募款籌措資金幫助他們能夠享有照顧得到保障。

另外，在我們機構內服務的志工每年都必須接受在職教育20小時志工培訓，平常也會設計方案企劃，向政府提出經費的申請。例如：舉辦對促進老人身體機能有益的戶外踏青旅遊活動，或開辦長青學院替長輩連接資源，讓他們能夠活到老學到老。

當然，所有企劃最後都需要上呈成果報告書，以檢視活動的必要性及獲得經費上的補助需求。

需突破人力與食材成本

Q：在推行上有沒有遇到困難？當中您認為最大的阻礙為何？曾遇到的瓶頸？

張：阻礙有四大面向。一是志工數量不足，因為工作辛苦，人力流動大，也因為人員的流動頻繁，對於接觸服務的個案熟悉度不足，對老人家而言也較不容易建立信任感；二是服務的地區廣，有些個案地區處偏僻，個案與個案之間的距離遙遠，造成可能送餐品質無法準確兼顧。

三是，有些偏鄉的個案獲得的資源較不足，生活困苦需要社會的幫助，但可能因為擁有一片田或擁有些許資產而導致不符合制度上的定義，因此有需要幫助但也無法受到政府保障；四是，弘道擁有屬於機構的中央廚房，提高人力成本費用，主要的困難還有天災等未知數，造成餐費食材費原物料成本上漲，但政府的補助金額不便，為了控制成本，進而壓縮餐食的品質，這點讓我們比較困擾。

Q：貴機構設立機構內的中央廚房和送餐系統，是否有和就業資源人力結合進行聘請？

張：我們的中央廚房或送餐員沒有和人力資源做合作，皆由單位自行招聘，都是懷抱高度熱心想服務的二度就業民眾(或婦女)及有意願想服務的中高齡族群。另外，我們也有提供學校實習生合作的部分，目前若單位各處室有實習生有想體驗，可以跟社工溝通協調並進行申請，大致上合作的合約內容是體驗廚房分工或是協助送餐的部分。

社區關懷據點加入，推動共膳

Q：未來，與政府的合作上有沒有什麼期許？或是針對能更完善健全的友善高齡環境提出建議。

張：針對一般邊緣戶的，希望政府開創一套機制或措施可以建立，例如：使資源分配更均勻，提供可用資源管道方便民眾使用，或新增評估的方法或準則使有需要幫助的人皆可以受到應該的保障和照顧。

在去年開始，政府開始推動地區小方案的合作計畫。透過社區關懷據點提供老人共膳的服務項目，由各社區，村里鄉鎮提出申請標案，這樣可以使資源在地化，也可藉共膳機會增進長輩們之間的交流，達到成功在地老化及關懷的目標，我們也樂觀其成。

Q：在服務的過程中，有沒有最令您感動或印象深刻的回憶？

張：在送餐服務的過程中，在定期訪視中每每看到長輩狀態持續的進步，看到他們過得開心，心裡面的開心是無法言喻的。我們送出去的每一餐，對於有些長輩我們訪視的時間可能是他們一天當中唯一能和人說說話，以及與社會接軌的時候，當你送餐的同時，送的不光僅是一個便當，更是一份關懷和信任。

老人送餐「心」服務

思考與討論：

由上述訪談當中發現了一些目前老人送餐服務發展面臨的幾個方向，整理如下：

1. 個案之間距離遙遠，送餐員工作辛苦，人力流動頻繁。
2. 送餐路線規劃不易，間接使食材選擇菜單設計上受限制，導致菜色變化度不高。
3. 對於餐食口味，喜好不一，但選擇不多，無法滿足不同訴求長輩們的喜好。
4. 食安危機頻傳，如何把關使食材成分透明化，且容易辨讀，提供品質良好的食物。
5. 可提供長輩用餐的友善用餐空間和省力餐具方便用餐的資源較為缺乏。
6. 籌措老人照護所需政府提供的補助費用金費有限。

以下是針對上述問題提出的建議：

1. 擴大政府補助對象，於政策制度面進行調整，讓更多真正需要的人受到保障。
2. 針對減少送餐員工作負擔，餐食選擇性的建議：
 - (1) 實施老人共膳：聯絡情誼，強化社交功能。
 - (2) 設立老人食堂：提供友善良好的用餐品質服務。
 - (3) 老人廚房：此設計也可以透過過去累積的經驗，彼此互相分享記憶中的好味道，甚至可以透過烹煮的過程中維持獨立生活的能力。
 - (4) 政府可與餐飲業者、連鎖商店簽署契約：提供餐卷兌換或外送服務，增加在於用餐的選擇性。
3. 使餐食兼顧營養美觀又美味：根據報導，全家便利商店目前有意投入老人送餐服務這領域，可能透過超商的合作可望解決老人送餐的問題。

編者的回應

老，更要以食為天

根據文獻報告，老人送餐服務能提升飲食的品質，增加營養的攝取，減少食物不安全的風險，此外，還能增加社交的機會，改善飲食依從度，提升生活品質與減少孤單感覺(1-3)。本期訪談的弘道基金會社工人員，道出了老人送餐服務面臨的人力、經費、規劃路線、專業技術等問題。

在餐食方面，弘道基金會曾與弘光科技大學合作，開發兼具營養、色香味俱全的便當，此構想若能結合餐飲業者與超商、連鎖通路業者，將為廣大社區老年人提供可近性、方便性、安全性的優質餐食（營養又美味），也帶來可觀的銀髮族飲食商機。

目前，以午餐為主要外食時間的老年人超過八成，估計有 250 萬的消費者。台灣已有連鎖通路業者投入，2016 年，全家便利商店正著手針對老人便當、老人送餐服務的市場研發。另一方面，根據朝陽科技大學研究學者指出(4)，銀髮族對老年專屬餐廳規劃的認同性高，說明以老年人為主題的餐廳，具有可行性。雖然此結論是根據模擬情境，仍具參考價值。

根據在瑞典研究報告，老人對食物與餐食的看法主要是根據過去的喜好(5)，因而提供多元選擇性、滿足老年人口味，將有助於老人進食。弘道基金會每月提供被服務對象不同菜單，非常值得鼓勵。

社區的老年族群，各人的飲食習慣與喜好差異甚大，對於有志經營銀髮族餐飲業者，充滿了挑戰與機會。有些顧客會要求客製化飲食，對此，餐飲業者，如紫金堂，也磨刀霍霍。

許多研究不約而同指出，社會支持將影響老年人的營養，進而影響健康。弘道基金會透過送餐服務，給予老年人社會支持，非常值得讚許。基金會進一步與學校食品營養系合作，開發多樣性優質餐食，讓服務品質提升，對於廣大社區老年人飲食需求，我們期待餐飲業者與超商業者的投入，讓老年吃的安全，吃的健康。

（國立成功大學老年學研究所教授 王新台；林靜宜 協助編輯）

REFERENCES

1. Thomas KS, Akobundu U, Dosa D. More Than A Meal? A Randomized Control Trial Comparing the Effects of Home-Delivered Meals Programs on Participants' Feelings of Loneliness. The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences. 2015:gbv111.
2. Wright L, Vance L, Sudduth C, Epps JB. The impact of a home-delivered meal program on nutritional risk, dietary intake, food security, loneliness, and social

<http://www.iog.ncku.edu.tw/riki/riki.php?CID=1&id=TGF32>

老人送餐「心」服務

well-being. Journal of nutrition in gerontology and geriatrics. 2015;34(2):218-27.

3. Zhu H, An R. Impact of home-delivered meal programs on diet and nutrition among older adults A review. Nutrition and health. 2013; 22(2):89-103.

4. 鄭堯任,張書萍,陳冠廷,陳昱吟,黃郁涵,鄭宇峰,鄭乃文.銀髮主題餐廳的規劃與可行性之探討. 2014管理學域研討會。

5. Edfors E, Westergren A. Home-living elderly people's views on food and meals. Journal of aging research. Volume 2012, Article ID 761291,9 pages.