

我國社區照顧關懷據點高齡服務使用者之分析研究

鄭夙芬¹ *鄭期緯² 紀孟君³ 林思汝¹ 侯煒鈞¹

¹高雄醫學大學 醫學社會學與社會工作學系

²東海大學 社會工作學系

³高雄市政府社會局

1. 研究背景與目的

「社區照顧關懷據點」(以下簡稱據點)是行之有年的全國性政策,緣起於2005年行政院所提出的六星計畫(行政院,2005)。至2014年底,全國共有1969處的據點(衛生福利部社會及家庭署,2015)。不過,過往有關全國性據點服務使用者使用狀況的研究卻非常缺乏,大都是區域性或片斷性的對據點的成效或管理內涵進行探究,不僅全國性的研究較為不足,對使用據點服務的高齡者的樣貌也缺乏瞭解。另一方面,隨者社會與家庭結構的變遷,高齡者的需求也日益多元,除傳統的醫療照顧服務與經濟支持服務外(何華欽,2007;陳武宗等,2005),高齡者與子女同住的比例從1986年的70%,下滑到2013年的59.8%,突顯出家庭支持能量可能開始改變;而如何協助高齡者維持人際互動與社會網絡的議題(Tang et al., 2010),也因平均餘命的提升更顯重要。綜合前述,本研究之研究目的包括呈現當前據點高齡服務使用者的樣貌及其使用據點服務的現況。

2. 研究方法

本研究為量化研究設計,在研究參與者的選取上,先從全國1629個非功能型據點中選取114個據點(7%),再依據各縣市據點之分布比例對114個據點進行分配,以確定各縣市之選取據點數量,再依據各縣市選取據點數量透過立意抽樣詢問據點是否願意參與本研究,若據點同意,則請據點協助邀請至少10位高齡服務使用者進行郵寄問卷填寫。最終共計寄出問卷1680份,回收1296份,其中有效問卷1140份,有效回收率67.9%。

3. 結果與討論

- (1) 據點服務使用者特徵:本次1140位研究參與者多為女性,以滿65歲至未滿75歲為最多,其次為滿75歲至未滿85歲者,大多已婚且同住,教育程度以國小者居多,宗教信仰多為道教,與子女(孫)同住,收入主要來源為退休金或國民年金,家中主要使用語言為台語。
- (2) 據點服務使用狀況:以參與五年及以上者居多,且大多是據點有開放就會來據點,超過半數的使用者會固定時間擔任據點志工,多以自行騎車或開車的方式到據點,以5分鐘內能到據點為多,在每月付費意願上,以願意花費200元以內者最多,二成一人並不願意支付任何費用。
- (3) 據點服務使用者的社會網絡:使用者多與社區中的親友具有良好的互動關係,傾向信任社區中的他人和願意投入事務,願意包容他人,對自我有良好的認同感並肯定自身的價值。再者,服務使用者的社會網絡表現,在不同的教育程度、宗教信仰、同住者、主要收入、使用據點服務期間以及志願服務情形上有所差異。
- (4) 服務使用者的身心健康:CHQ-12的得分分佈上,低於3分(含)者80.2%,高於4分(含)者有19.8%,平均得分值為1.84分,也就是說據點的服務使用者八成以上的身心

健康狀況良好。

- (5) 服務使用者的據點服務使用滿意度：無論是據點環境、設備、活動、人員或收費面向的服務內涵，高齡服務使用者都給予高度的正向肯定，尤其對於工作人員的態度有最高的肯定。

據點在規劃與推動之初，志願服務就被視為推展社區照顧關懷據點服務的重要核心。對長者個人而言，是否從事志願服務是很個人化的抉擇(Martinson & Minkler, 2006)。然，過往研究發現很多長者雖有意願去擔任志工，卻因面臨某些障礙，而無法擔任志工。例如：沒有被個別口語邀請(Sundeen et al., 2007)或不知道可去哪擔任志工(Check et al., 2013)。所以如何協助有意願擔任志工的長者，能夠獲得足夠的志願服務資訊、連結上適切的服務場所、或能被據點工作者知曉有和聯絡到這些潛在志工人口群，即是值得注意的議題。在社會與政府層面，除如前述所言，協助據點扶植志工群外，也應協助營造一個更友善的志願服務環境以及創造更多的機會讓長者有機會能投入到志願服務之中。另一方面，政策也應該要消除不適切的志願服務期待，不應用負面或批判的角度去指責不願意或無法投入到志願服務中的人，因為，每個人都應擁有選擇在哪老化、如何老化以及因應老化，就如 Martinson & Minkler (2006)強調，應對那些非志工者有更多的尊重，他們有權決定自己要如何在老化過程中要做甚麼事情。

綜上所述，本研究認為若能協助長者在據點中同時是服務使用者及服務提供者，有助於創造出一個雙向的資源及資訊的網絡(double network approach)，協助長者有更平順老化過程，進而達成活躍老化及在地老化的終極目標。

致謝

本研究結果來自於衛生福利部社會及家庭署委託高雄醫學大學執行之「104 年度科技計畫—多元社區照顧關懷據點服務模式檢視與展望研究」之成果所得，計畫編號 MM10401-0526，特此致謝。

參考文獻

1. Ahn, S., Phillips, K. L., Smith, M. L., & Ory, M. G. (2011). Correlates of volunteering among aging Texans: The roles of health indicators, spirituality, and social engagement. *Maturitas*, 69(3), 257-262.
2. Check, C., Piercy, K., & Grainger, S. (2013). Leaving home: how older adults prepare for intensive volunteering. *Journal of Applied Gerontology*. doi:0733464813480268
3. Martinson, M., & Minkler, M. (2006). Civic engagement and older adults: A critical perspective. *The Gerontologist*, 46(3), 318-324.
4. Sundeen, R. A., Raskoff, S. A., & Garcia, M. C. (2007). Differences in perceived barriers to volunteering to formal organizations: Lack of time versus lack of interest. *Nonprofit Management and Leadership*, 17(3), 279-300.
5. Tang, F., Choi, E., & Morrow-Howell, N. (2010). Organizational support and volunteering benefits for older adults. *The Gerontologist*, 50(5), 603-612.
6. 行政院(2005)。臺灣健康社區六星計畫推動方案。台北：行政院。
7. 何華欽(2007)。福利輸送對獨居老人的影響與效益評估：以屏東縣為例。取自：http://tci.ncl.edu.tw/cgibin/g32/gswweb.cgi?o=dnclret&s=id=%22TCI0002732762%22.&searchmode=basic&tcihsspage=tcisearch_opt2_search
8. 陳武宗、陳政智、趙善如、黃松林、洪富峰、許釗涓、黃招換(2005)。高雄市老人生活狀況與需求調查之研究。高雄市：社會局。
9. 衛生福利部社會及家庭署(2015)。社區照顧關懷據點清單名冊。取自：http://e-care.sfaa.gov.tw/MOI_HMP/HMPe005/begin.action