

研究論文

獨立倡導人投入長照服務因素與其問題解決方式之研究

楊秋燕

靜宜大學高齡健康產業組博士生、臺灣社會發展研究學會副秘書長

黃松林

亞洲大學社會工作學系副教授

郭俊巖*

靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系教授

中文摘要

近年來臺灣社會工作專業日益重視老人獨立倡導服務，只是礙於剛起步，民眾知之有限，遑論投身倡導工作。即令如此，不過仍有愈來愈多人願意參與倡導服務。由是，本文主要目的在於探討獨立倡導人參與倡導服務的因素以及倡導工作的困境與因應之道，為了達此目的，本文採用質性方法針對11位老人獨立倡導人執行倡導活動的心得表述進行資料的蒐集與分析。研究發現，倡導人投入倡導服務之因素，包括：推廣老人權益意識、為自身老老期做準備、敦促政府重視倡導工作、為學習新知和幫助長者以及投入倡導工作與本職學能相關。繼而老人獨立倡導服務遇到的問題及解方，包括：初次建立關係、結案時機、情感需求、身障失能、生活習慣及飲食適應等問題，不過倡導人皆能依機構長者不同問題型態尋求倡導伙伴、督導、機構社工及相關人員的支援而獲致適當處置。而獨立倡導對老人權益保障有三項功能和意義，包括：獨立倡導可提供照顧資源與資訊管道、倡導工作可促進社區資源連結及倡導服務可協助長者爭取權益和獲得尊重。最後，本文依研究結果提出相關建議。

關鍵字：社會工作、獨立倡導，倡導人、長期照顧服務法

Research on the Factors of Involving in Long-term Care Services and the Ways of Problem Solving of Independent Advocates

Chiu-Yen Yang

Geriatric Health Industry Ph.D. student, Dept. of Food and Nutrition,
Providence University

Song-Lin Huang

Associate Professor, Department of Social Work, Asia University

Chun-Yen Kuo

Professor, Department of Social Work & Child Welfare, Providence
University

Abstract

The social work professional has recently been emphasizing on the independent advocacy service for the elderly in Taiwan. The kind of service is so new that the public and the service-providers in the elder care know less about it. Even so, it can be found that more and more people, called as “independent advocates”, are willing to participate in this project. Thus, this paper aims to research the reasons why advocates wanted to be involved in the independent advocacy service; additionally, their difficulties and coping methods when involving in the independent advocacy are explored. For the purposes, the research analyzed qualitative data, which were implementation experiences, collected from 11 independent advocates. It was found that the factors of involving in the independent advocacy service for the elderly included: Promoting the awareness of the elder rights and interests, preparing for the self when getting old, urging the government’s attention to the advocacy, learning new knowledge, helping the elderly, and meeting what had learned in social work. In terms of the difficulties that the independent advocates would face, the ways of

establishing relationship with the elderly, the timing of closing cases, as well as the elderly's emotional needs, disabilities, and diet adaptation were mentioned. However, the independent advocates could cope with these difficulties by seeking supports from the peers, supervisors, social workers and other staff in the long-term care institutions. The research also found that the independent advocacy could give meaning to the protection of the rights and interests of the elderly in three dimensions: 1) the caring resources and information could be provided; 2) the resource linkage in the community were promoted; and 3) fighting for rights and getting respected for the elderly were urged. Finally, this research concluded by proposing some recommendations for further enhancing the independent advocacy service for the elderly.

Keywords: Social work, Independent advocacy, Advocates, Long-term Care Service Act

壹、緒論

一、問題陳述

2015年我國訂頒「長期照顧服務法」(衛福部, 2016a), 其中第四十六條規定, 地方主管機關對接受機構住宿式長照服務使用者, 其無扶養義務人或法定代理人, 應自行或結合民間團體監督其長照服務品質, 長照機構不得拒絕。其次, 其第三十九條規定, 主管機關對長照機構應予輔導、監督、考核、檢查及評鑑; 必要時, 並得通知其提供相關服務資料, 長照機構應提供必要之協助, 不得規避、妨礙或拒絕。前項評鑑結果, 應予公告。又第四十四條亦規定, 長照機構及其人員應對長照服務使用者予以適當之照顧與保護, 不得有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事。倡導人發現機構服務者有違背此法令均可以以通報人身分向主管機關通報。

為因應失能、失智人口增加所衍生之長期照顧需求, 行政院早於2007年核定我國長期照顧十年計畫, 惟計畫執行迄今, 服務人數及資源雖有所成長, 但隨照顧服務需求多元, 亟待各類新興照顧服務模式回應不同族群需求; 另為減少失能照顧年數、壓縮失能期間, 亦積極向前發展各類預防保健、健康促進等減緩失能之預防性服務措施, 且向後整合在宅安寧照顧、在宅醫療等服務, 以期達成以服務使用者為中心之多元連續性服務之服務體系(衛福部, 2016b), 大致而言, 長期照顧十年計畫在近十年期間已有重要成效。然而, 如何維護入住機構之弱勢無家屬之老人照顧品質, 是較為不足的部分。

事實上, 近年行政院衛福部(2016b)有鑑於人口老化仍持續發展, 乃訂定我國長期照顧十年計畫2.0, 除增加增加長照十年計畫1.0之服務彈性外, 更成立

社區整合型服務中心、複合型服務中心與巷弄長照站等ABC級服務。然而，由於以老人機構獨立倡導關懷提昇機構照顧品質概念，已在長期照顧服務法第四十六條中訂定，在長期照顧十年計畫2.0中卻未見其相關之措施，如何進一步拓展相關的理念，以符相關法令之精神，已為當前極重要的議題。

中華民國老人福利推動聯盟與臺灣社會發展研究學會於 104 年共同推動老人獨立倡導服務（黃松林、吳玉琴、楊秋燕、郭佳寧，2016），特別透過衛生福利部公益彩券回饋金之補助，在台北市、台南市與台中市區域，其後又增南投縣與彰化縣，參考國外文獻資料及國內實行實驗經驗，於 104 年進行倡導人培訓課程規劃、督導方式之修正。至 105 年持續執行，著重於深化倡導機制、建構及實驗非指導式獨立倡導服務模式與相關指標，以及培力地方倡導團體。在初步完成培力北中南區地方倡導團體進入服務後，二年來，全臺灣已訓練培力之倡導人超過一百五十人以上，其訓練方式大致是開幕式與計畫說明、認識獨立倡導、認識老人福利機構、老人身心發展之認識、住民權益倡導、老人保護與相關規範、處理抱怨與解決問題、倡導原則處理抱怨與解決問題等。臺灣社會發展研究學會自 104 年開始倡導人培訓之課程，其主要受訓對象為具有老人社工或相關背景二十歲以上的公民；其服務提供方式係依據縣市政府提供建議之機構，再由提出需由倡導人前往關懷之無家屬之老人，由倡導人前往關懷倡導其權益；其主要倡導活動之督導由倡導團體社工及社工督導進行巡迴了解，發現有權益議題可回報（或後援）倡導團體再由團體與機構連絡或依需要通報至政府單位。

如何加強倡導工作，建立獨立倡導的新模式，了解探討倡導人投入參與之因素，並了解倡導人面對的困難與問題及其解決方式，及其自我界定參與的意義與相關之建議，以做為促進各地方成長開花結果的政策參考，是極待進一步研議的課題。

二、研究目的

綜合以上的敘述，本研究特請各區之倡導人執行撰寫心得發表執行過程，特就其參與後之成果心得進行研究分析，其研究目的如下：

- (一) 了解獨立倡導人參與老人獨立倡導之因素；
- (二) 探討倡導人進入機構的困難與解決方式；
- (三) 了解獨立倡導制度對倡導人之意義及相關之建議。

貳、文獻探討

一、「獨立倡導」的意義

「倡導」原係指當案主缺乏家人、友人或較廣大社區之支持時所提供的一種社會工作服務；是社會工作方法之一，但它也可以是志願服務工作者擔任準家屬角色的一種，是一個與案主共同工作或代表案主提供服務工作的過程，所謂倡導的條件至少有下列幾種情況（謝秀芬，2003）：

- (一) 從政策與法律面來說，當地政府或社區或機構政策對需要利益和資源的人有負面效果時；當多數的群眾皆有共同需要，而資源卻無法提供時；當案主被否定合法的權力時。
- (二) 從服務與機構面來說，當社區或機構或工作人員拒絕提供服務或利益給案主時或服務的傳送缺乏人性化時；不良的服務引起案主困境或引起案主不良的後果時；當案主在危急中需要特殊及立即性的服務時；當組織的程序及設施對案主產生負面影響時。

(三) 從權益與利益來說，當在社區案主因為種族、性別、宗教或其他因素被歧視時；當案主不能有效地獲得自身利益時。

然而針對「獨立倡導」意義，是指針對社會上的弱勢人口群會因系統制度的影響而失其權能，並對其生活每一方面都造成顯著的影響。弱勢人口群不僅無法滿足其基本人類需求，亦無能追求其基本人權。個人初始的期望和夢想會受到嚴重限制。而獨立倡導即是幫助弱勢人口群擴大其視野並促使其成為社會的積極成員（Advocacy2000, 2002; Henderson, 2006）。我們如從家庭、社區與機構面來看，案主常有缺乏家人、友人或較廣大社區支持的時候，例如獨居老人或身心障礙者，尤其是經政府認定非低收入者，包括一般收入者或中低收入之人口群。另外，當案主之期待、看法與服務供給者或甚至與社會照顧專業工作人員之評估或看法不同時，案主需要有人可代言者，「獨立倡導」便是一個極重要的途徑。所謂「獨立倡導」之「獨立」，在 **Scottish Independent Advocacy Alliance** (2008) 之觀點，即「倡導者在對個案有強烈影響力之照顧者或服務者之外，所提供之支持。」此即在避免倡導者受其他利害相關人之影響而做錯誤之判斷，未能維護受長期照顧之弱勢老人之權益。

獨立倡導原係為弱勢族群提供一種保護措施；也是對依賴健康與社會照顧服務者之充權服務；亦是透過一般公民所提供服務來增強社區力量，並對工作者提供有效的智慧與回饋；其次是挑戰健康與社會照顧服務系統，以利其提供健全服務（黃松林，2006）。Chisolm (2001) 也認為，獨立倡導應紮根於地域或社區；獨立於中央與地方政府；獨立於服務提供者與使用倡導者；獨立於規律的評估者；無唯一的倡導模式；並有清楚與共識的焦點。一般來說，獨立倡導者進入機構會重視其社區的特殊性，也期待不受政府的影響來獨立服務受倡導者。因此，倡導人是準家屬代理人，在取得案主的意見後，均須填寫月報表回復倡導組織，如有緊急需要則立刻通報倡導組織社工督導與機構聯繫，立即依狀況處理，如有緊急保護事件則已通報人身分向主管機關通報。

二、倡導人參與獨立倡導的因素

倡導人會投入獨立倡導的因素，其原因極多，但獨立倡導對機構老人有其重要功能是其重點，茲分別說明如下（Scottish Independent Advocacy Alliance, 2008；吳玉琴，2013）：

（一）提供社會支持：獨立倡導關懷服務是針對長期照顧無家屬老人提供社會支持。

一般來說，受長期照顧之老人如獲得支持，在獲得幫助和支持同時也會表現出高度的生活滿意度。這些支持當然包括諸如資訊信息的解釋和詮釋，幫助申請居住和福利，以及獲得社會支持補助等實際任務（Newbigging, McKeown, Hunkins-Hutchinson and French, 2007; Newbigging, McKeown, and French, 2011）。再者，提供道德面的支持，一般也認為相當重要，特別是在正式互動過程中，正式政府機關人員常被受長期照顧老人看作是有威脅的人。獨立倡導以服務無家屬長期照顧服務之老人為主，不僅是因為喪失能力，而且是因為老人與其家庭家屬支持失去連結，他們與環境系統之間互動力量極為不足。加上健康失能障礙問題、喪失重要的支持系統（Trotter, 2012），以及受服務機構照顧，被迫脫離主要的社會系統，限制老人的選擇，致使他們的決策力降低，然後逐步失去掌控權及公民權而致失去社會支持，倡導者應可提昇受服務者社會支持。

（二）促進老人與自己的充權：獨立倡導關懷服務是提供長期照顧無家屬老人之充權，也為自己未來之權益保障做準備。

經歷獨立倡導之支持的人對過程表示高度滿意。這種滿意主要是透過倡導關懷者的努力，使受照顧之老人有能力表達訴求並促使其他人能聽到其自我的聲音或意見（MacIntyre & Stewart, 2011）。關於參與正式活動過程，經歷獨立倡導之支持的人亦感覺，他們對相關的服務過程、使用的語言及其權利，有了

更大的了解，也建立了更大的充權意識（Featherstone and Fraser, 2012）。這種充權意識感覺可以提昇自陳報告幸福感，並增加自我效能和提高自信心（Palmer, Nixon, Reynolds, PanayiotouA, Palmer and Meyerowitz, 2012）。在Solomon(1976)在充權概念介紹中，認為無家屬長期照顧服務老人無力感的產生至少有三個來源：1.受壓迫人口本身的心態；2.受壓迫的被害人與加害人在大環境系統之間互動形成無力感；3.更大環境的結構，也就是社會系統結構的安排沒有回應受壓迫者，反而持續用壓迫性的社會系統結構來安排受壓迫者。同樣地，Dalrymple and Burke（2001）指出，所謂「失權能」或「無助」的三個重要來源有：1.受壓制者自己的負面形象；2.受壓制者與外在系統連結所經歷的負面經驗；3.「失權能族群」在採取有效行動時系統持續地阻礙與否定其機會。做為倡導人如何促使社區無家屬長期照顧服務老人之充權，其實也為自己做未來之準備。

（三）老人身心之保護：獨立倡導關懷服務是倡議長期照顧無家屬老人有免於被疏忽虐待的權利。

由於身體機能的逐漸退化或喪失，連帶影響受長期照顧的老人心理與社會的功能，從而使其跟環境與人際關係受到極大的限制，做為倡導人會期待提供發展受服務者之最大的潛能，提供所提出議題，從個人感覺層次與觀念層次之安全，至具體行動層次來促進受照顧之老人建立社會網絡和支持其個人建立關係，為受照顧之老人提供一個安全和穩定的環境（Dalrymple and Burke, 2001: 54; Burke and Harrison, 2002），使長期照顧無家屬老人有免於被疏忽虐待的權利。國內對老人之關懷服務與生活照顧工作相當多，然而，各項服務之間仍屬各自工作，缺乏照顧或個案管理機制。從正式的支持服務尋求協助的老人，可能因個人因素或體制結構因素，使機構老人在受服務時無法表達其真正需求及感受，甚至有受疏忽虐待的情形。

(四) **提供不受影響之倡導**：了解並依照長期照顧老人之步調，提供可信賴、獨立不受影響之支持倡導。

Stewart & MacIntyre (2013) 認為，做為倡導人會考量如下的作為：1.不替代受長期照顧之老人自己可做的事，但在需要時採取主動介入；2.確保受照顧之老人受到同樣的重視；3.花時間找出受照顧之老人需要何種支持以及其期待如何支持；4.以受照顧之老人自己的節奏支持之；5.能獨立不受影響，支持其個人接受挑戰；6.靈活有彈性；7.非評論判斷他人且不顯示驚嚇的樣子；8.讓受照顧之老人覺得可信賴；9.促使資訊透明化；10.如果有會談時，考慮是否包括那些人員最佳。其重點在於了解並依照長期照顧老人之步調，提供可信賴、獨立不受影響之支持倡導。大致來說，其作法是以倡導人為入住機構老人保護通報責任人之一，正如學校教師、社工、醫務人員等為通報責任人之一相同。

小結

除了前述因素外，倡導人也可能會個人因素，如老化過程的同理心、先前所學職涯的相關性、個人正義感的驅使或家庭長輩的影響等來決定是否投入獨立倡導的行動。

三、在「獨立倡導」服務過程中面對的問題與解決方式

「獨立倡導」的開始是來自政府的推動，鑒於機構無家屬之長期照顧者常是受壓迫的、習得無助、不知如何求助、甚至不知如何表達需求的案主，而正式社會工作專業服務人力又極為不足，無法提供個案較完整之保護服務下，政府只有尋求不同的資源協助案主發聲，其目的是在保障受照顧者之基本照顧權益。因此，其長期照顧服務問題解決策略，包括(黃松林, 2006; Townsley, Marriott and Ward, 2009)：

- (一) 對獨立倡導團體方面問題與解決：由民間接受政府補助預算或自行籌募預算辦理無家屬之長期照顧者獨立倡導服務。設立相關限制或規定政策，提供有關服務包括如何轉介個案、倡導者的角色及申訴程序等。
- (二) 在社會或健康服務組織方面問題與解決：正式社會或健康服務人員應支持無家屬之長期受照顧者獨立倡導服務，協助表達的需求；提供書面、正式口語對話資訊與倡導者相互溝通等。
- (三) 在獨立倡導人方面問題與解決：倡導服務人員接受倡導服務團體指揮與規範，應與社會或健康服務組織維持一個建設性的工作關係；在團體相關限制或規定政策許可下倡導者可分享其個案討論內容。
- (四) 在政府方面：
 1. 受顧老人保護問題：強調長期受照顧老人保護，無家屬之長期受照顧老人安全保障體系之建立。
 2. 獨立倡導宣導問題：即宣導建立獨立倡導機制，針對無家屬之長期受照顧無法發聲者、尋求協助無門者，特別是精神疾病老人、無家屬或長期無家屬之長期受照顧者老人，提供相關之倡導服務機制，以保障此類老人之基本生活安全。
 3. 倡導團體經費問題：提供獨立倡導團體補助，發掘可進行獨立倡導之團體，給予適當規範，提供部分補助，提升無家屬之長期受照顧老人服務品質。
 4. 倡導專業訓練問題：即提供倡議專業品質訓練，政府如能提供適當之專業倡導服務訓練，教導如何在關懷訪視後，代為發聲，如何進行倡導服務，不致過度熱忱，影響案主自主自決原則或影響專業關係之建立，是極為重要的議題。

整體而言，倡導的目的原是社會照顧專業人員要促使案主「能」且「有」獲得公平和適當的服務機會，但由於人力之缺乏與公平性。若能建立獨立倡導機制，鼓勵民間團體針對弱勢無法發聲者、尋求協助無門者，提供相關之倡導服務機制，可使此類老人之基本生活安全獲得保障。

參、研究方法

一、研究性質與研究問題

本研究係採質性次級資料研究方法，係運用台灣社會發展研究學會105年編輯之倡導方案成果報告中，所選出北中南三區滿一年以上之倡導人各四名，總計12名提出心得報告。其後，提出心得並編入成果報告者僅有11名，故本文僅納入11位倡導人次級資料之分析。研究者特請各區之倡導人撰寫執行倡導之投入的因素、投入倡導活動面臨之相關問題與解決方式，在個人執行倡導過程中，對倡導執行之意義與建議之心得做分享。因此，其研究問題有三：（一）您成為獨立倡導人之因素為何？（二）您進行倡導服務時，是否遇到的困難？其解決方式為何？（三）您覺得獨立倡導對老人的幫助與對倡導人自身的意義為何？一年來您服務後，您覺得要對倡導制度做何具體建議？期待及早了解倡導人在執行倡導過程中所發現之相關問題與解決方式，以利建立本項制度之本土化作法與模型。

二、研究參與者與資料分析

由於本研究係針對北中南部各區倡導人公佈之心得成果報告做次級資料之

分析，本研究整理資料分析均期掌握分析重點，尋找出和研究目的相關的資料與主題，根據研究主題、概念、或類似特徵，以成果報告為文本，研究者透過以上三大問題，在倡導人之心得中反覆研讀，尋求答案，並歸納整理成相關的分析結果。把資料進行歸類，建立類屬，呈現其三大重點。

三、倫理議題與研究嚴謹度

本研究所運用之研究參與者心得資訊係屬公開之資料，並經倡導人同意刊登與分析，相關之資訊並經台灣社會發展研究學會同意進行研究分析。由於質性蒐集的資料有其不同的性質，如何從研究參與者大量的語言資料中，找出有意義的資料，是探討的重點。因此，研究者特別注意其研究分析過程中呈現相關之可信性、遷移性、可靠性、可確認性，以回應質性研究嚴謹度問題。

肆、研究結果與分析

本研究係就倡導在成果報告中所提出的相關內容進行分析，總計自 V11 至 V311 有 11 位研究參與者。如表 1。

表 1：研究參與者之年齡與性別表

編號	年齡	性別	背景
V11	50-59	女	老人護理
V12	60-69	女	宗教教育
V13	50-59	男	老人服務
V14	50-59	女	老人護理
V25	40-49	女	老人服務
V26	40-49	男	老人服務
V27	20-29	女	老人服務
V28	40-49	女	老人服務
V39	30-39	女	老人服務
V310	40-49	女	老人服務
V311	50-59	女	老人服務

一、參與獨立倡導人之因素

由於本研究之探討僅是針對倡導人投入之因素而非僅論及根本原因或動機，因為如果僅追查所謂根本原因，就是導致我們所關注的問題發生的最基本的原因也可能僅論及動機。但本文所提及的因素是引起或投入倡導的因素很多，只要倡導人提及的要參與投入的因素，包括物理條件因素、人為因素、系統行為因素、或者流程因素等等凡會引起倡導人參與者均列為因素（徐東明，2006）。因此，本研究歸納參與倡導人有幾項因素，包括期待推廣老人權益意識、為老老期做好準備、敦促政府重視倡導工作、為學習新知和幫助長輩以及投入倡導工作與本職學能相關。當然可能仍有其他因素，但目前其所提及者大致如此，茲分別說明如下：

(一) 投入倡導工作是期待推廣老人權益意識

意識到老人的權益之不足

部分倡導人係因為意識到老人的權益長期被忽視，而且認為倡導工作可以學習相關的知識及技能，為台灣的弱勢長者服務。

...由於本身的專業為老人及長期照護相關，...常有機會接觸到機構及社區長輩。更常常意識到台灣老人的權益是薄弱的，是需要被重視的，因此當知道有獨立倡導人方案進行時，便決定參與，學習相關的知識及技能。希望可以以不同的為台灣的弱勢長者服務。(V11)

想要提升安養機構的服務品質是從事倡導工作的動機

V14 倡導人指出，自己的孩子已長大獨立生活，在職場照顧過的病人也漸漸年邁與失能，需要他人照顧，經常聽到他們說：「打死我老了也不要住安養院」。因此，有機會接受倡導人的訓練，從事倡導的工作。希望步入老年的自己入住機構時，能有個理想終老的家。

...從事洗腎護理照護 20 多年，驀然回首孩子已日漸獨立而身旁的長輩(病人)卻漸漸年邁與失能需要他人照顧，最後甚至要接受需要機構照顧，想當然爾機構成為他們的另一個可能終老的家！耳邊經常聽到他們的語重心長無奈的一句話：「打死我老了也不要住安養院」，這句話一直深深埋在我的內心深處，這是怎麼回事？因緣際會工作告一段落，親愛的老公與家人讓任性的我容許我短暫休息--可以做自己想做的事，尋覓邁入中年仍有餘力的我極力找尋：「打死我老了也不要住安養院」這句話的緣由。老年福利聯盟辦理長照相關學習課程有機會接受倡導人的訓練，讓我從事倡導的工作。期許步入老年的我們有一天需要入住機構時，能有個屬於我們且喜愛理想終老另一個的家。 (V14)

(二) 為自己老老期做好準備

自己已邁入初老期為老老期做好準備

有的倡導人認為自己已進入初老階段並負有照顧老老長輩，要善用餘生健康時光，來關心老人弱勢，藉著課程的說明與訓練，正讓我可以參與關懷事工，也可藉此學習如何為自己老後做好預備。

...個人已堂堂進入 65 老人行列，卻在這樣的年紀得擔起 94 歲父母長輩的主力照顧者，所幸我們家的長輩都很獨立，凡事盡量自己來，算是健康老化的族群。但無論如何，都是需要關照與陪伴的一對老人，有時不免發出因病痛或不便所帶來的嘆息：「活這麼久真的好累！」聽在兒孫心裡，不免感到挫折，但能做什麼呢？所以個人一方面享受高鐵半價的福利，一方面想想現況並規劃未來，有一天個人總會進入高齡的階段，固然希望好好自我照顧，縮短個人需要幫助的時光，但基於上開的經驗，總忍不住想到那樣高齡的階段會是怎樣呢？於是決定，與其擔心，不如善用剩餘的健康時光，走出來關心弱勢，散播正能量。開始關注長照後，聽說政府將大力推動獨立倡導人，藉著課程的說明與訓練，覺得這正是我可以參與的關懷事工，也可藉此學習與服務為自己的老後做好的預備。(V12)

老化等同被邊緣化，為長輩權益發聲也是為自己發聲

戰後嬰兒潮世代，如今都已陸續邁入高齡人口群，又隨著工商社會的發展趨勢，人我互動日趨冷漠與敬老尊賢人倫日益淡薄，促使老化與被邊緣化劃上等號，若能積極為長輩發聲也將是為自己發聲，因世代秉持互相照顧與彼此協助，將可讓老者獲致善終對待。

...由於台灣環境已邁入老人的社會，3-4 年級生是戰後嬰兒潮彌補戰爭所遺留人口空巢，但隨著農業社會、工業社會、商業社會、科技發達的社會，人與人之間的冷漠，人與人之間的競爭已成為肉弱強食的社會，但有一天

一群弱者就被邊緣化去掉本性的良知，道德孤獨無援，這就造成社會的問題。癥結所在人會越來越老，越老就越被邊緣化，以前的英姿風光偉業必將隨著歲月退出幕後，以前的經驗沉穩做事方法必因年齡而退化，但可以發聲自己基本的權利是以後我們的借鏡，為長輩發聲也是為自己發聲，也是我們以後也需要後輩的幫忙這就是我加入倡導人的原因，讓老者皆有妥善的照顧。（V13）

（三） 敦促政府重視倡導工作

督促政府保障弱勢者權益和透過倡導工作為弱勢者謀福利

倡導人除了受託為政府社會福利政策之缺漏進行補救之外，更應該積極喚起民間社會福利機構及社會工作團體關懷弱勢者權益和監督福利制度，以為弱勢者謀求社會福祉。

...倡導工作者更應知悉一個重要觀念，倡導工作者除了受託為政府的社會政策與社會福利「抓補漏」外，卻也不是「收拾善後」及社會事件所指責的「代罪羔羊」，應該主動團結，凝聚共識督促政府，並要求握有社會權力的相關福利機構及社會工作團體，勇於帶領廣大弱勢人民及保障弱勢人民的倡導工作者，完善可避免卻不去避免的社會現象與制度缺陷，而這一切的起點，都應該從倡導工作者自身做起，倡導社會工作價值進而謀求社會福祉，這才是我們的重要使命。（V13）

朋友引介認識倡導工作的意義

有倡導人係在朋友介紹下，認識倡導工作的重要性，並開始慢慢了解長照相關資訊和了解倡導服務的意義，進而對長者提供一些實質的幫助。

...因日常與長輩的互動很少，不太曉得該如何與長輩相處、也不太了解老人、長照等等議題，在朋友的推廣介紹下，慢慢知道了些有關長照方面的資訊，也知道了倡導人這份有意義的服務。希望能透過倡導人的服務，去

一邊學習了解如何體察長輩老年時的心情與會面臨的問題，並且能對長輩們提供些幫助。(V25)

職場退休身心機能都不錯，幾經思量決定繼續從事社會服務工作

受訪者 V26 自職場退休，身心算是健康，幾經思考，決定繼續進修研習充實社會服務的知能。

...我自職場上退休之後，心想身體各項機能都還 OK，為何從此不再做些工作，人生是如此嗎?幾經思考後，因此我開始走入另一個階段，參與教育部樂齡講師的研習，交通部交通安全路老師的研習，教育部樂齡規劃師的研習，行政院高齡者消費教育講師的研習，我現在是幾乎全方位的樂齡講師。在社區大學與樂齡學習中心，都能陸陸續續的開課分享心得。能成為獨立倡導人，是因為我也是失智症守護天使講師，當獨立倡導人在台灣開始著手運作，我覺得這些都是人生智慧的分享，我應該奉獻一些些許的知能，因此我從創始就加入了獨立倡導人的行列。(V26)

(四) 投入倡導工作是為學習新知和幫助長輩

從網站搜尋到招募資訊而加入獨立倡導人行列

有倡導人表示無意間從老盟網站得知獨立倡導人招募資訊，因對議題感興趣而參加倡導活動，進而瞭解倡導工作可幫助長輩。

...自己是無意間從老盟網站，搜尋到獨立倡導人招募活動資訊，覺得「倡導」字面上看起來很正向的意思，因自己本身是從事老人照護相關工作，對老人相關議題有興趣且可以吸收新知，進而瞭解倡導是怎麼去執行，可以幫助長輩什麼。(V39)

瞭解機構長輩生活情況及長者對機構生活的感受

年輕的 V27 原本只是想瞭解機構長者生活樣態和生活感受，但進入機構發現，長者深深地印記著傳統孝親觀念，機構生活兒孫無法環繞在旁，使得長者倍感孤寂。

...希望有機會前往機構訪視長輩，間接了解住民機構生活情況。因我現在 20 幾歲，還是學生，無法想像住進機構的長輩心情。家裡也有長輩爸媽照顧，感受生活在不同處的長輩心聲，從中發現環境的變化及國人內在對於孝親的根深柢固，瞭解住在機構長輩的寂苦，作為擔任倡導人以來最大的收穫。(V27)

(五) 投入倡導工作與本職學能相關

獨立倡導人的實務背景與社會工作相關，多點心力即可協助弱勢的長者

由於獨立倡導人的本職學能與復健及社會工作相關，加入倡導工作並不陌生，只是目前獨立倡導工作並未受到政府與社會各界所重視，因而從事倡導工作需要志同道合的伙伴互相扶持。

...我過去是一個在法院家暴服務處的社工 工作內容是協助案主在司法程序上創造友善司法的環境。我也曾經是老人日照機構的社工，還有小型老人養護機構的社工。在老人領域裡我一直試圖連結周遭社區資源，試圖讓在機構裡生活的老人可以擁有更好更活潑的生活品質。我同時也具有 SGS 服務稽核人員認證資格，在一般商業界提供企業主了解服務過程的盲點，進而使其更為進步。當我無意間接觸到獨立倡導人的資訊的時候，我只是認為如果我還多一點心力可以協助一些比較弱勢的長者更多，那麼有何不可。(V28)

...由於獨立倡導人的教育背景與復健及社會工作相關，且論文主題與身心障礙權益相關，故獨立倡導人之學經歷養成背景及個人特質皆相當關心社

會上之弱勢團體之權益，故而對獨立倡導人之服務工作內容有興趣，進而投入其中。(V310)

...邁向高齡化社會不斷學習成長是必要也是趨勢，本身一直保持上課充電的習慣，後來修 讀老人相關科系，因緣際會同學呼朋引伴邀約上課，在對『倡導』的好奇下參加招募課程通過面試。對老人議題相對較關注，父母漸年長關心此議題也是關心自己的未來，也因為有志同道合的伙伴，在遇到低潮時互相加油打氣互補，才能一路持續下去。(V311)

小結

綜合來說，倡導人當初無論是從哪一個管道得知倡導議題，而參加倡導工作。吾人發現，倡導人多數有共同的本職學能，例如在老人領域任職和接受復健與社會工作相關科系訓練。再者，倡導人從事倡導工作後，皆認為為老人弱勢族群發聲和推廣老人權益意識是具有社會服務價值，且應敦促政府與民間社會福利機構重視倡導工作和老人權益保障。

二、倡導服務遇到的困難及解決方式

本段落歸納受訪者從事倡導服務遇到的困難及解決方式有四大部分，包括與個案初次建立關係及結案時機較困難、機構長輩的情感需求、因應溝通困難的長輩及長輩對機構各項生活不適應。後文陳述採兩兩對應說明，較能呼應其對策為何，無論是能立即解決或完全無法解決，都非倡導人的責任，於團體督導時提出共同面對，因此，其解決方式亦說明如下：

(一) 與個案建立關係及結案時機較困難

開始與個案建立關係拿捏較難，透過團督獲得回饋

與個案建立初步關係相對較難拿捏。不過藉由團督獲得老師實質的回饋後，

與個案關係相對順暢。

...倡導時間不會太長，在與個案的關懷投入，如何恰到好處，免得太親，轉換個案時傷到彼此，距離太遠又不能達到關懷目的，這期間的分寸拿捏，開始有點作難。唯目前已在團督時間已獲得老師實質的回應學習，十分感激！（V12）

結案時機難，如何持續提供個案有倡導充權，參考倡導訓練與團督

結案的時機最困難，如何持續提供個案倡導充權，則有待倡導訓練與團督協助解決。

...遇到的困難是結案的時機？如何持續提供個案有倡導充權與服務內容的功能？服務時間的安排？.....？（V14）

（二）機構長輩的情感需求

機構內應重視長者的情感需求，並營造滿足其生活習慣的環境

倡導人認為機構的生活方式無法滿足長輩的情感需求，因而機構應該重視長者的生活需求，營造符合其原本生活習慣的環境，以期舒緩長者的孤寂心境。

...其實尊重長輩的選擇，大多不會有困難。畢竟晚年，在有限環境內，讓他們選擇自己習慣的生活是尊重。比較多的情況，還是情感依賴需求，畢竟機構不如家裡，無法自由選擇去向，加上被關心的需求，身體好一點的長輩通常不會被看見，限於機構內人力困境，多數照服員及護理人員都先關切身體需求的長輩。住在大環境下，互動的氣氛很重要。長輩長期住在機構內，有時失能失智，無法表達他們的需求，若與照服員有所爭吵，想必也是長輩的壓力。（V27）

與長輩建立關係後，長輩要贈送倡導人禮物

倡導人表示，在和長輩建立關係後，長輩可能基於信任關係而要贈送禮物給倡導人，這類事情倡導人提到團督討論，最後決定以公務員標準處理。

...有接觸長輩的經驗，基本上沒遇到太大困難。在和長輩建立關係後，長輩要贈送物品給我們有發生些插曲，於是帶到團督討論，最後以公務員標準為之，那次花了些時間安撫長輩情緒。(V311)

(三) 因應溝通困難的長輩

部分身障者溝通相對困難，與倡導伙伴討論及加強倡導服務內容因應

面對部分身障者溝通困難，倡導人能積極尋求伙伴協助及自我充實，以提高解決問題的技能。

...面對部分身心障礙者溝通困難，如何解決？除了參考倡導訓練內容、團督提出討論外，另外和我的倡導人伙伴（也是我的先生）討論如何安排每次的內容與協助他們與機構的溝通，另外參考相關書籍或網路相關資訊如長照相關教育訓練課程提升自己能力，進而尋找個案活動安排在倡導服務中！期許每次倡導活動都能有個主題與進度！（V14）

遇難互動的長輩，尋求其他管道瞭解長輩的身心狀況及提出因應之道

倡導人認為長輩可能因性格關係難與其互動，遑論服務有進展。不過，在深入瞭解長輩身心狀況和尋求社工協助後，倡導人提出相對可行的因應之道，如尊重長者的生活習性。

...第一位長輩因性格關係較難與其互動，以至於似乎在協助這位長輩充權的過程中不太有進展。但在透過社工了解其狀況，學習尊重每位長輩的性格與生活方式，就能以較適當的方式與長輩相處。第二位長輩因情感需求大，所以比較易從倡導變為只是陪伴，但是會努力在陪伴長輩抒發心情時，多去了解長輩的問題且向社工詢問院方角度的觀察，了解哪些是可以倡導長輩向院方充權的部分、哪些是需要鼓勵長輩自身做調整的部分。提供其和院方互動的建議且鼓勵他多運動。(V25)

遇怕生難溝通的長輩，找出可行方法，增進長者社會互動

倡導人指出，剛接觸個案，因其個性較內不與人交談。倡導人蒐集長輩相關資料，探問長輩期待的事項，促成長輩樂意與人互動和談論自己喜愛的事情。

...剛接觸個案時，因其個性較內向怕生，且多愁善感易哭泣，不喜與陌生人言談。所以一開始在建立關係時，確實花了很大的功夫，且與長輩言談時，長輩回應都很冷淡也沒啥表情，的確讓我有點頭痛。但是我一點都沒有氣餒，我還是很很有信心的自我感覺良好，我一定可以做到。於是，我就找了社工詢問更多長輩的相關資料，知道長輩最開心的是每週女兒來探訪，所以就開始和長輩談其兒女，長輩非常的樂意且滔滔不絕的跟我說女兒的事，從中我知道原來女兒不論是家庭、工作、事業等都非常的好，完全不用讓長輩擔心，而且女兒也是長輩的驕傲，從此話匣子就打開囉！(V39)

失智長輩的處遇倍感困難，與伙伴及機構人員討論較佳的處遇方式

倡導人表示，服務對象有失智長輩，溝通困難，服務成效不佳。透過尋求伙伴及機構人員協助，並在團督提出討論，以期獲得可行的服務方式。

深刻記憶是倡導對象加入失智長輩，溝通度變困難起來。一開始長輩不言語，心想如何落實倡導工作，到後來主動關心我們，讓我們信心大增。通常解決方式是和伙伴討論，當下有疑問適度詢問機構人員，找資料並在團督時分享互動。現有精神疾病的長輩，他都只是簡單的回應，期待更好的發展。(V311)

(四) 長輩對機構生活模式不適應

長輩對機構飲食不習慣，與機構社工及營養師討論適合的處遇方式

倡導人指出，發現長輩對於餐點適應的問題，便與機構營養師討論合宜的應對方式，期盼長輩注重飲食和恢復健康。

...93 歲爺爺一直覺得住在養護機構飲食不習慣的時候 我鼓勵爺爺自己向機構社工發聲 同時間我也私底下告訴機構社工爺爺有這樣的狀況讓機構社工留意。我也曾經和營養師討論過爺爺對於餐點適應的問題 並且聽聽營養師對這件事的看法 一起討論是否定目標希望爺爺回到過去的健康體重才有機會回到安養機構居住。(V39)

長輩睡眠常被干擾，會診精神科診療後已改善

倡導人指出，機構住民抱怨睡眠常被隔壁房干擾，經機構會診精神科診治，住民的睡眠問題已改善。

...近一年的探訪，主要事件為倡導中期時，住民開始抱怨睡眠被隔壁房的住民於半夜時打擾以及自己的收音機被某位住民破壞，接著倡導人向機構的社工反映此事，並也詢問過護理人員、照服員以及社工有關該位住民的狀況。後續在住民住院時，機構有會診精神科處理住民的睡眠問題，穩定服藥後，住民的睡眠問題與收音機抱怨事件已趨於平緩。(V310)

遇親情法律問題，陪伴關懷和反應主責單位

倡導人指出，倡導工作鼓勵個案為自己權益勇敢發聲，但遇到親情法律無助時，不僅會跟社工反映，同時也會通報主責單位（社會局）介入幫忙。

...倡導人祇是幫個案發聲，個案需自己勇敢發聲並給予支持幫助與關懷；遇到親情與法律無助的時候只有向社工循序反映，社會局應予介入幫忙；社工照顧者應主動了解住民的內心哀痛予疏通避免憾事發生。(V13)

小結

從上文討論可知，倡導人在從事倡導服務時遇到多樣性的問題，包括初次建立關係、結案時機、情感需求、身障失能溝通、怕生不言語、生活習慣及飲食適應等問題。不過倡導人皆能依照不同問題尋求伙伴、督導、機構社工及機構相關人員的支援，而獲致適當的處置。

三、獨立倡導對老人及倡導人自身的意義

由於 Frankl (2015 譯) 追求意義的意志 (the will to meaning) 一書指出，人類的基本動力是「追求意義的意志」，當一個人追求意義的意志遭受挫敗後，才會轉向追求快樂、權力來作為補償。人類最基本的能力在於：有能力去發現一個自我存在的意義與價值。本於此，本研究將此一意義之定義為倡導人所定義的價值或功能以至於意義。倡導人覺得獨立倡導對老人與自身的意義有三部分。茲分別說明如下述。

(一) 獨立倡導是照顧資源與資訊的提供

獨立倡導可提供照顧資源與資訊給予案主，並培力案主有能力釐清壓力來源和提供因應策略。換言之，獨立倡導不僅可提供必要的資源，且能促進長者社會互動和降低家庭衝突。

...獨立倡導是照顧資源與資訊提供...促成案主自己有能力釐清造成壓力的因素，並提供調適的策略；在遇到孤立無援、角色轉變時可提供必要照顧資訊...評估與提供適合心理教育治療以克服溝通、社會互動的問題，...以降低彼此互動障礙，家庭或世代間的衝突；以及可能會影響健康的家庭失功能或有壓力的情境，以協助案主瞭解到其行為對身體狀況的影響。

(V13)

(二) 獨立倡導是社區資源的聯結

獨立倡導也是社區資源的聯結，並促成案主有能力連結社區資源。再者，獨立倡導亦能跟案主一起討論社會支持的管道有哪些，以及提供案主衛教和健康行為知識。

...獨立倡導是...社區資源的聯結：促成案主自己有能力...建立社區資源的聯結。...評估合適的社會支持，與案主及其共同探討可能的社會支持力

量以強化其正式與非正式的支持...評估個人心理及社會問題，了解情緒與社會因素，譬如厭食或失眠對健康與行為的影響；提供案主一些教育與心理方面治療...。(V13)

(三) 協助長者爭取權益和獲得尊重

一般來說，倡導工作須要協助機構住民爭取應有權益，以及獲得生活上的尊嚴。

...倡導的工作應該很清楚的是，如何協助機構中的住民，取得他應有的權益，這個權益除了一般的生活需求外，還應得到最重要的尊重。(V26)

四、對獨立倡導服務建議

倡導人也對獨立倡導服務制度進行相關之建議，亦分別在時間安排部分、服務分組部分、機構互動部分、自我學習部分與服務擴張部分，敘述如後。

(一) 時間安排部分：

應由倡導人依個案需求安排適當時間，非固定時間的倡導服務

倡導人建議，機構安排服務個案時間應依照個案個別需求安排適當時間，而非採用固定時間進行倡導服務。

...機構安排服務的個案時間，當與個案建立關係以後應該由倡導人依個案個別需求自己安排適當時間，非固定的時間進行倡導！因為倡導人才能不被刻意安排下才能以準家屬的身分了解個案真正的需求！與機構建立優質照顧環境達到雙贏！（V13）

(二) 服務分組部分：

服務個案的方式應更具彈性

倡導人也建議，倡導人服務個案時可採兩兩一組方式，兩人可討論依個案需求機動性安排。

...另外，倡導人服務個案時可以兩兩一組，兩人可討論依個案需求機動性安排如互換個案或兩人一起倡導同一個個案.....！（V14）

一次倡導服務多位長輩，促進他們彼此相互激盪，為自身權益倡議

倡導人也建議，一次倡導服務多位長者，有助於長者彼此互相鼓勵與激盪，並為自身權益倡議。

...建議可以一次前往探視較多長輩，因每個長輩的人格特質不同，有些比較獨立僅需要關心問安，有些希望我們關注他們的瑣事抱怨等，除了聆聽了解長輩的背景，希望每次訪視不在同一位長輩停留太久，否則有點像是聆聽他們的抱怨，訪視更多長輩，間接鼓勵更多長輩，讓他們彼此能相互激盪影響，為自身權益倡議。（V27）

（三）機構互動部分：

倡導人與社工保持良好關係，有助於深入瞭解長者的想法與需求

倡導人也建議，倡導人應與社工建立良好關係，在對個案現場觀察外，亦可從社工角度瞭解更多個案的狀況與需求。

...建議倡導人與社工保持良好關係，在對環境、個案的狀況方面除了自身的觀察與聽取長輩的想法以外，更需社工協助倡導人了解情況與互相合作。（V25）

（四）自我學習部分：

期許倡導人能自我學習，增進高齡服務認知

倡導人也建議，倡導人要自我學習，提升高齡服務的知識，且倡導人與個案必須遵守專業倫理規範。

...對於如何做好倡導的工作，希望倡導人能夠自我學習，更多的對高齡者的認知的知識。倡導人絕非你的個案的陪伴者或是類同家屬一般，倡導人與個案必須把握相關的一些重要的分寸。（V26）

(五) 服務擴張部分：

希望可以替非指導性個案多做服務

倡導人表示，有些長輩可能因為生病或者其他原因，已無意識或無法為自己需求及權益發聲。在此情況下，如果有機會希望可以替這些老人家多做一點服務，讓倡導服務工作可以擴及社區弱勢老人身上。

...我們現在能夠接觸到的老人其實還很有限，絕大多數還是以能夠講話的老人為主。但是事實上我知道還有一些老人可能因為生病或者是其他的原因，也許他有意識也許他無意識，但都已經無法替自己發聲爭取些什麼了。如果有機會，我也希望可以替這些老人家多做一點什麼，讓倡導服務工作可以擴及到這些範圍的老人家們身上。(V28)

擴大老年人口群服務，可降低老人虐待事件

倡導人建議，台灣人口結構快速老化，未來機構與社區的高齡人口族群也將隨之上升，未來若能將服務延伸到社區中，將有助於減緩老人虐待事件，和提升在地老生活品質。

...許多報告都已指出近年來與未來老年人口都會快速增加，故機構與社區的年長者人口也預期將會上升，進而服務年長者的專業工作人員或是家庭照顧者人數也預期都在增加當中。本人覺得若能將老人權益的倡導部分，在未來若能擴大到社區龐大的老年人口當中，將有助於減少老人虐待事件，提升良好在地老化的生活品質。(V310)

倡導人需持續提升自我專業知能，才能清楚研判長者的問題與需求

倡導人建議，倡導工作者需不斷提升自我專業技能，才能更周全地判讀長者的真正問題與實際需求。建議接案後的前2個月應密集探訪，建立彼此互信關係，讓長輩趕到安全與溫馨。

...倡導工作要讓長者發聲充權，但自身調適給的訊息很重要，要將角度拉高來看倡導工作的進行。進入一新機構或接觸新個案，試著多觀察了解，熟稔之後再做評斷。持續教育適時的課程幫我們充電，機構的介紹，了解其風格習慣有助於倡導工作的進行。前2個月可較密集的探訪，讓彼此先建立關係，讓長輩知道我們是玩真的。長輩狀況不一，一開始不清楚，最好多看，若長輩有吞嚥問題給他喝水都可能是不恰當的行為。（V311）

小結

倡導人認為獨立倡導對老人權益保障的功能有三，包括：獨立倡導是照顧資源與資訊的提供、倡導工作可促進社區資源的聯結及獨立倡導可協助長者爭取權益和獲得尊重。再者，倡導人也對獨立倡導服務活動提出相關建議，包括：在時間安排方面，建議倡導人應依個案需求安排適當時間進行倡導，而非固定時間；在服務分組部分建議服務個案的方式應更具彈性；在機構互動方面建議倡導人與社工保持良好關係，有助於深入瞭解長者的想法與需求；在自我學習方面建議倡導人能自我學習，提升高齡服務知識；在服務擴張方面建議希望可以替非指導性個案多做服務；另未來若能擴大老年人口群服務，可降低老人虐待事件。由此，將可大幅提升老人整體的權益保障和生活福祉。

伍、結論與建議

整體來說，倡導人之所以投入，大多是期待權益意識的倡導，正與 Dalrymple and Burke（2001）和 Burke and Harrison（2002）之概念相同；參與倡導也為自己老老期做好準備，如前所言，獨立倡導關懷服務是提供長期照顧無家屬老人之充權也為自己未來之權益保障做準備（Featherstone et al., 2012）。其次，倡導人並認為是為政府政策「抓補漏」（彌補政策缺漏），這類倡導工作可督促政府

保障弱勢權益和為弱勢者謀福利，是值得投入的工作，此正與 Dalrymple and Burke (2001: 54) 巨視層次的介入與輔助相呼應。

此外，倡導人也因活動資訊興趣且可以吸收新知，期盼有機會瞭解機構長者生活實況及長輩對機構生活的感受，加上覺得倡導是有意義的服務，是人生智慧的分享。也因此一工作與自己背景相關，只要多花點心力即可協助弱勢發聲，是極佳的選擇。此一概念與 Stewart and MacIntyre (2013) 認為，做為倡導人會考量的作為：不替代受長期照顧之老人自己可做的事，但在需要時採取主動介入或花時間找出受照顧之老人需要何種支持以及其期待如何支持，且要以受照顧之老人自己的節奏支持之更要能獨立不受影響，支持其個人接受挑戰等，均在在需要老人服務相關背景才有可能。

研究參與者對於倡導服務時遇到的困難及解決方式包括初期建立關係及結案時的困難、面對情感依賴的議題、因障礙或個性溝通困難及抱怨機構生活種種難題，亦在某一程度上與黃松林 (2006) 提出的部分略有呼應，如對獨立倡導團體方面問題與解決如倡導者的角色及申訴程序等。其解決方式都能在團督時間、與倡導伙伴討論、參考倡導訓練、尊重長輩選擇自己習慣的生活、甚至了解陪伴關懷是解決問題的潤滑劑，或在倡導中活動有主題與進度，適度詢問機構人員均是可行的方式。倡導人覺得獨立倡導對老人的幫助與對自身的功能及意義有三，獨立倡導是照顧資源與資訊提供、是社區資源的聯結，以及可幫助長者爭取權益和獲得尊重。

研究者對倡導人就獨立倡導服務制度進行相關之建議極有共鳴，因此，綜合相關意見並併入作者之建議分別敘述如下：

(一) 在時間安排部分：

建議除應由倡導單位與機構協調以求適當安排倡導進入機構時間外，如果可能亦可由倡導人依個案需求安排適當進入機構時間，非固定的時間倡導。

(二) 在服務分組部分：

本方案本就採取倡導人兩兩一組服務個案，惟因時間之調度困難，致有部分倡導人未能兩兩一組，未來宜加強宣示兩兩一組之規範，兩人亦可依個案需求討論機動性安排。

(三) 在機構互動部分：

部分倡導人建議同儕應與社工保持良好關係，認為此一方式除了自身的觀聽長輩想法外，更可獲得機構社工協助。作者認為極佳之意見，建議倡導團體未來在團體督導時加強其建立機構關係技巧。

(四) 在自我學習部分：

部分倡導人建議同儕能夠自我學習，增進對高齡者的認知，因此，如何促進倡導團體提昇團體督導功能及在職訓練是其極重要的課題。

(五) 在服務擴張部分：

倡導人建議可以加強非指導性個案服務並期待能擴大到社區龐大的弱勢老年人口，將有效減少老人虐待事件。因此，倡導團體的下一個階段應可往社區老人倡導做發展。

(六) 針對政府部分：

研究者建議將倡導人列入住機構老人保護通報責任人之一，正如學校教師、社工、醫務人員等為通報責任人之一發揮同樣的效果。

參考書目

- 吳玉琴（2013）。《權能激發及獨立倡導應用於老人社會工作實務》。2017/04/15
retrived from <http://203.72.96.2/lkk2/userfiles/權能激發及獨立倡導應用於老人社會工作實務-吳玉琴秘書長.pdf>.
- 徐東明（2006）。〈RCA/CA：根源分析和糾正措施〉。《科教文匯（下半月）》，
2006年期04。2017/4/14 retrived from
www.cnki.com.cn/Article/CJFDTOTAL-KJXH 200604134.htm
- 黃松林（2006）。〈獨立倡導在老人社會照顧之應用〉。《社區發展季刊》，110，
270-280。
- 黃松林、吳玉琴、楊秋燕、郭佳寧（2016）。〈獨立倡導與長期照顧服務品質〉。
《社區發展季刊》，153，143-153。
- 黃松林（2016）。《獨立倡導—中區（台中市、彰化縣與南投縣）機構內老人權益倡導實驗方案計畫成果報告書》。台中：臺灣社會發展研究學會。
- 謝秀芬（2003）。《社會個案工作：理論與技巧》。台北：雙葉書廊。
- 衛生福利部（2016a）。《長期照顧十年計畫 2.0（106~115 年）（核定本）》。台北：
行政院。
- 衛生福利部（2016b）。《衛生福利部106年度施政計畫》。2017/2/27 retrived from
http://www.mohw.gov.tw/MOHW_Upload/doc/10%e8%a1%9b%e7%94%9f%e7%a6%8f%e5%88%a9%e9%83%a8106%e5%b9%b4%e5%ba%a6%e6%96%bd%e6%94%bf%e8%a8%88%e7%95%ab_0056387002.pdf.
- Advocacy2000 (2002). *Principles and Standards in Independent Advocacy Organisations and Groups*. Edinburgh: Advocacy2000.
- Burke,B. and Harrison, P. (2002). 'Anti-oppressive Practice', in Adams, R. (eds.),

Social Work, pp.227-236. New York: PALGRAVE.

Chisolm, M. (2001) *Independent Advocacy: A Guide for Commissioners*.

Edinburgh: Scottish Health Boards.

Dalrymple, J. and Burke, B. (2001). *Anti-Oppressive Practice : Social Care and the Law*. Buckingham: Open University Press.

Featherstone, B. and Fraser, C. (2012). I'm Just a Mother. I'm Nothing Special, they're all Professionals: Parental Advocacy as an Aid to Parental Engagement, *Child and Family Social Work*, 17(2), 244-253.

Frankl, V. E. (原著), 司群英 郭本禹 (譯) (2015)。《追求意義的意志》。北京：中國人民大學出版社。

Henderson, R. (2006). Defining Non-instructed Advocacy, *Planet Advocacy*, 18: 5-7, London: Action for Advocacy.

MacIntyre, G. and Stewart, A. (2011). For the Record: The Lived Experience of Parents with Learning Disabilities – a Pilot Study Examining the Scottish Perspective, *British Journal of Learning Disabilities*, 40(1), 5-14.

Newbigging, K., McKeown, M, Hunkins-Hutchinson, E. and French, B. (2007) Developing Mental Health Ddvocacy with African Caribbean Men, *Adult Services Knowledge Review* 15, London: SCIE.

Newbigging, K., McKeown, M., and French, B. (2011) Mental Advocacy and African and Caribbean Men: Good Practice Principles and Organisational Models of Delivery, *Health Expectations*, 16(1), 80-104.

Palmer, D., Nixon, J., Reynolds, S., Panayiotou, A., Palmer, A., and Meyerowitz, R. (2012), Getting to Know You; Reflections on a Specialist Independent Mental Health Advocacy Services for Bexley and Bromley Residents in Forensic

Settings, *Mental Health Review Journal*, 17(1), 5-13.

Scottish Independent Advocacy Alliance (2008). *Principles and Standards for Independent Advocacy*. Edinburgh: SIAA.

Solomon, B. (1976). *Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities*. New York: Columbia University Press.

Stewart, A. and MacIntyre, G. (2013). *Advocacy: Models and Effectiveness*. Edinburgh: School of Applied Sciences, University of Strathclyde.

Townsley R, Marriott A and Ward L (2009). *Access to Independent Advocacy: An Evidence Review*. Bristol: Office for Disability Issues.

Trotter, R. (2012). *Over-looked Communities, Over-due Change: How Services can Better Support BME Disabled People*, Scope, London.

