

老人社會工作

Social Work with Older People

Ann McDonald——著

施振典、莊淑瓊、秦秀蘭——譯



心理出版社

老人社會工作

Social Work with Older People

Ann McDonald 著

施振典、莊淑瓊、秦秀蘭 譯

國家圖書館出版品預行編目 (CIP) 資料

老人社會工作 / Ann McDonald 著 ;
施振典, 莊淑瓊, 秦秀蘭譯.
--初版.--臺北市: 心理, 2012.05
面; 公分.-- (社會工作系列; 31035)
譯自: Social work with older people
ISBN 978-986-191-480-0 (平裝)
I. 老人福利 2. 社會工作

544.85

100023746

社會工作系列 31035

老人社會工作

作 者: Ann McDonald
譯 者: 施振典、莊淑瓊、秦秀蘭
執行編輯: 高碧嶸
總 編 輯: 林敬堯
發 行 人: 洪有義
出 版 者: 心理出版社股份有限公司
地 址: 台北市大安區和平東路一段 180 號 7 樓
電 話: (02) 23671490
傳 真: (02) 23671457
郵撥帳號: 19293172 心理出版社股份有限公司
網 址: <http://www.psy.com.tw>
電子信箱: psychoco@ms15.hinet.net
駐美代表: Lisa Wu (Tel: 973 546-5845)
排 版 者: 臻圓打字印刷有限公司
印 刷 者: 正恒實業有限公司
初版一刷: 2012 年 5 月
I S B N: 978-986-191-480-0
定 價: 新台幣 280 元

■ 有著作權・侵害必究 ■

【本書獲有原出版者全球繁體中文版出版發行獨家授權】

Social Work with Older People

ANN McDONALD

The right of Ann McDonald to be identified as Author of this Work has been asserted in accordance with the UK Copyright, Designs and Patents Act 1988.

First published in 2010 by Polity Press

All rights reserved. Except for the quotation of short passages for the purpose of criticism and review, no part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the prior permission of the publisher.

Copyright © Ann McDonald 2010

Complex Chinese translation by Chen-Tien Shih,
Su-Chong Chuang, & Hsiu-Lan Chin

Complex Chinese Edition Copyright © 2012 by Psychological Publishing Co., Ltd.

This edition is published by arrangement with Polity Press Ltd.,
Cambridge

作者簡介

Ann McDonald 是英國 East Anglia 大學（UEA）社會工作學院的資深教師，她的教學專長是社會工作法、社區照顧政策與實踐、老人社會工作，分別擔任碩士、博士課程，以及成人照顧服務認證後的訓練課程。

Ann McDonald 從 1990 年開始就在 UEA 擔任社會工作者、法院聯絡員和大學法律教學講師。她除了在 UEA 擔任課程講師，也曾經擔任《Sherwood 社會照顧日誌與指南》（*Sherwood Social Care Diary and Directory*）的主編；目前則擔任《社會工作專論》（*Social Work Monographs*）的主編，以及國家社會工作教育「社會工作協調會」的主席。

諮詢信箱：Ann.Mcdonald@uea.ac.uk

譯者簡介

施振典（第一部分：第一、二、三章）

學歷：國立嘉義大學教育博士

國立台灣師範大學社會教育學系碩士

經歷：國、高中職教師、組長、主任

國立台南大學、嘉義大學、吳鳳科技大學兼任助理教授

現職：稻江科技暨管理學院老人福祉與社會工作學系專任助理教授

莊淑瓊（第二部分：第四、五、六章）

學歷：美國德州大學阿靈頓校區都市與公共行政博士

美國賓州印第安那大學公共事務碩士

國立政治大學政治系學士

現職：國立嘉義大學公共政策研究所專任助理教授

秦秀蘭（第三部分：第七、八、九章）

學歷：國立台灣師範大學社會教育學系博士

美國南加州大學（USC）教育學院研究

國立台灣師範大學特殊教育學系碩士

經歷：國中教師、主任、校長；社區高齡社群領導人

現職：稻江科技暨管理學院老人福祉與社會工作學系專任助理教授兼系主任

前言

以老人為對象的社會工作是一個複雜的事業，相較於兒童和其他有心理健康問題或身心障礙成人的社會服務工作，決定老人社會工作內涵的法律架構比較缺乏一致性，而且更為多樣化。這些現象表示，為老人提供社會服務的價值基礎並不明確，進行決策的原則也缺乏正式的流程和政策說明。從歷史的觀點來看，這表示這一項社會工作任務充滿無限的潛能和想像空間，各種開創性的服務方式都必須對情境和目的有充分的了解才能給予適當的回應。本書為社會工作者開拓一個相當大的領域，讓從業者可以針對老人日常生活中常見的孤獨、憂鬱或熱情期待尋找出路，彌補一般性照顧服務的不足。這些充滿創意的老人服務，與目前標榜尊重個別化選擇和賦權增能的「個人化服務」不謀而合。因為「老年人」是一個多樣性的服務使用者群體，他們各自擁有豐富的生命經歷，因此社會服務人員必須深入了解老化的生理基礎、老人過去和現在的優勢能力，以及老人過去所建立的個人和社會網絡。因此，為老人提供社會服務時，必須將社會工作的多元化知能加以整合，特別是當老人社會工作逐漸導向服務成果的特殊化，同時從「管理主義」轉而重視「服務過程的工作量」，這種整合能力是老人社會工作者的一項特殊專長。

本書分為三個主要部分，第一部分包括第一至三章，探討主題為「老人社會工作實踐的脈絡」(The Context of Social Work Practice with Older People)，主要內容為檢視老人在人口統計學上所處的位置，介紹各種老化理論的重點。當然，老人對於老化過程的觀點是最具有影響力的，這一部分將透過各種文獻、研究報告和政策性活動進行說明。社會工作也是一項持續改變中的專業領域，社會工作的界定仍然受到質疑，社會工作的角色和任務都

會隨著政策決定的文化脈絡而改變。變遷的趨勢已經從過去「福利國家模式」(welfare state model)的服務提供模式，過渡到目前的「賦權增能模式」(enabling model)，在賦權增能模式下的各類服務提供者，是被委託針對不同需求者提供適當的照顧服務。這個年代的社會工作者，已經成為複合式照顧經濟體制下的服務經紀人(brokers)，強調社會工作者扮演資源整合的角色，在不同機構組織之間、不同服務部門之間建立夥伴關係，同時在個人照顧服務預算額度的最大化原則下，提供老人個別化的照顧服務。這表示目前各層次的老人社會服務工作都在變動中，各種工作原則和議題都值得思考和定案。

第二部分包括第四至第六章，探討主題為「社會工作的歷程」(Social Work Processes)。其中評量的過程、照顧規劃的監控和檢視，都是從老人所面臨的危機、老人的保護及賦權增能概念來加以檢視。《老人國家服務架構》(*The National Service Framework for Older People*) (DH, 2001) 早在 2001 年就明白揭示世代間的公平性、強調服務提供和整全的(holistic)評估概念，並且透過「老人單一評量過程」(Single Assessment Process for Older People)的程式化作業，提供老人相關的服務。持續性的照顧規劃必須與老人的需求、資源的取得相互配合，但是也必須符合個別老人對服務結果和品質的期待。在為老人進行照顧服務管理時，監控和檢視兩個階段格外重要，因為老人的狀況和服務需求常常是起伏不定的，很可能在短時間之內就有很大的變動。

至於個人、團體或社區的相關服務問題，則是第三部分「社會工作方法和介入」(Social Work Methods and Interventions)的主要議題，包括第七至九章。依照規定，所有社會工作者都必須具有認證訓練所規定的各種角色能力(TOPSS, 2002)。針對個人、團體和社區提供服務的工作模式，都是社會工作者在認證過程中所規範的重要角色，但是，在能力發展的歸類上，這些不同的能力彼此並不相斥。同樣的，以特別專業能力為基礎的認證後

培訓課程，可以加強社會工作者的專業能力，透過不同安置模式的學習、工作場域的實務學習等，社會工作者可以將個人、團體和社區的不同旨趣或核心工作進行連結，並加以整合。提供個別化服務時，應該把重心放在個人的治療性介入服務，因為以往老人的治療性服務工作經常受到忽略。至於以家人為對象的社會工作，要特別留意家人彼此間的互動關係，個人的健康問題或老年時期家庭結構的重組，都可能改變家人之間的關係。面對居家照顧模式的社會團體工作時，必須仔細觀察，照顧職工和居住者之間的關係必須取得平衡，也要留意居住者和重要他人之間的關係。多樣性的社區會對老人造成各種不同的挑戰，例如，即使在同一個都市或鄉村區域提供不同品質的服務，但是因為個人的條件不同，仍然有人無法透過自己的能力取得個人所需要的服務。事實證明，老人的生活幸福感取決於社會所提供的介入服務內容，因此，社區支持服務是社會工作者亟待發展的專業能力與技巧。

本書適用於兩種讀者：首先適用在將社會工作理論應用於老人服務的認證中學生，其次為認證後的學生做專業訓練，希望加強他們對成人社會工作的知識，特別是專業能力的提升。儘管本書強調社會工作的實踐和價值，其他和老人有關的專業工作團體也可以從本書獲得相關的知識底蘊，幫助他們了解與老人有關的各種概念，以及老人所處的文化脈絡。

譯者序

在帶領社區中高齡團體多年，以及老人相關課程的教學過程中，深深察覺到台灣老人照顧服務的侷限性和多元化面貌。台灣民眾對老人照顧的認識，還停留在醫療照顧或長期照顧的框架中，一般照顧機構負責人普遍缺乏相關的專業知識，多數的服務都在滿足老人的生理需求，完全忽略老人在心理、社會和自我成長上的需求，這種照顧服務的結果只會弱化老人心理健康的保護性因子，減低老人的復原力和自我照護能力。這種照顧服務不僅無法滿足現代老人的心理需求，也讓年輕的社會服務工作者望而生畏、敬而遠之，嚴重的限制台灣老人社會服務工作的推動和績效。

Ann McDonald 是一位資深的老人社會工作者，也是老人社會工作者認證課程的專業教師，她除了對老人社會工作相關法規有深入的研究，特別重視老人社會工作中的「人際互動關係」，強調「照顧服務人員和被照顧者」之間的夥伴關係是照顧服務品質的核心。同時強調老人社會工作必須兼顧個人化服務、團體服務和社區服務的工作，因為老人可以從團體互動和社區參與過程中成長，從團體活動中累積個人的社會資本，讓老人照顧服務擁有增能的心理社會功能。這些都是目前國內老人社會工作最薄弱的一環。

社會工作在台灣的發展時間不長，培訓的人員嚴重不足，至於以老人為對象的老人社會工作認證人員更是鳳毛麟角。在全書的閱讀和翻譯過程中，多次被 Ann McDonald 教授充滿人性關懷的詞句所感動，除了讚嘆她對老人社會工作的獨到見解，更欣賞 Ann McDonald 所賦予老人社會工作的多元觀點。因此，期待本書的出版能提供相關專業人員更前瞻性、整全的概念，對老人社會服務工作有更加寬廣的視野和作為。本書的出版，要特別感謝心

理出版社林敬堯副總的全力支持，以及高碧嶸執行編輯在整個翻譯過程中持續給我們協助。本書如果有疏誤之處，還請讀者不吝指正。

施振典、莊淑瓊、秦秀蘭

2012 年初夏

目錄

作者簡介	vi
譯者簡介	vii
前言	viii
譯者序	xi

第一部分 老人社會工作實踐的脈絡

第一章 人口結構和理論架構	3
老化的理論：起源和影響	4
人口結構的變化	7
了解老化的社會理論	9
生物性老化和身體政治	11
老化的心理社會理論	12
生命歷程	13
老年時的調適	15
成功的老化	16
擁有良好晚年生活的策略	17
身心障礙與老年	19
心理健康與老年	20
制定社會工作議程	24
結論	26

第二章 老人服務的發展歷史	29
對老年期多元化特質的回應	29
「忽略式服務」的發展歷史	32
社區照顧的發展	33
照顧管理工作的發展	35
社會服務的現代化	36
定量配給的影響	38
轉變中的議題——個別化和個人預算	39
支持實證基礎的實務工作	41
強調「以權利為基礎」的架構	43
結論	45
第三章 社會工作的功能	49
定義標準	52
社會工作的角色	53
社會工作的任務	55
社會工作理論	56
認證中與認證後的知識與技能	61
未來角色	63
以人為先	64
結論	65

第二部分 社會工作的歷程

第四章 社會工作中的評量	71
評量的種類	73
環境的重要性	74

接受評量	75
評量老人的要素	76
單一評量過程	77
自我評量	81
社會工作者在多元專業環境下擔任評量者	82
老人被排除在評量工作之外	84
結論	85
第五章 照顧規劃	89
老人重視的成效是什麼	91
老人照顧提供者的種類	93
照顧的市場	94
居家照顧服務	95
輔助技術	97
復原	97
日間服務	98
場所的重要性	99
家人安置與喘息	100
居家式服務	101
轉入居家式照顧	102
長期照顧的決策形成	103
品質標準	104
照顧者的身分	105
照顧者的照顧規劃	106
使用者導向的照顧規劃	108
結論	111
第六章 監控與檢視	115
賦權增能	117

前瞻性的服務	119
管理改變	120
面對死亡與喪親	121
關係的改變	122
風險評量與風險管理	123
專業風險	126
獨立、抉擇與風險	127
保護與防衛	128
結論	132

第三部分 社會工作方法和介入

第七章 個人的照顧工作	137
以權利為基礎的取向	140
老人的相關議題以及彼此關係對社會工作實踐的 影響	143
權利、賦權增能與抉擇	146
透過夥伴關係提供服務	148
心智能力	149
倡議	152
理解性的行為	154
老年期的心智健康	156
老人的心理治療	163
生命回顧與回憶陳述	166
失智症者的治療性介入	169
結論	173

第八章 家庭和團體的照顧工作	177
提升公平性並尊重多元性	179
家人的改變	181
家庭的介入模式	183
支持網絡	186
日間服務的功能	187
在團體照顧中生活	188
居家式安養的各種環境	190
居家式照顧的意義	192
職工的互動情形	194
護理之家的社會排他性	195
對多元價值的肯定	197
居家式照顧安置中的臨終照顧	198
居家式照顧品質的評量工具	201
結論	204
第九章 社區的照顧工作	207
凝視社區	209
社區幸福感的定義	211
社區參與的評估	212
為當地社區的老人帶來美好生活	213
具有包容性的社區	214
前瞻性老人	215
街坊鄰里的服務工作	217
虛擬社區	218
結論	219
結論	223
參考文獻	227

第一部分

老人社會工作實踐 的脈絡