

隱蔽長者服務參與性行動研究

研究報告

1 研究之背景理念及意義

1.1 2007-08 年財政預算案設立隱蔽長者服務有下列的要求：
“to enhance their outreach programmes, so as to encourage and assist more elderly singletons, particularly the unidentified ones, to develop their social life, and provide referral and supporting services to those in need”

1.2 根據社會福利署的服務規範文件(Service Specifications)，服務對象分為以下三個類別：

1.2.1 沒有動機而有真正需要，但「長者支援服務隊服務」尚未能及的 60 歲或以上長者

1.2.2 沒有動機而長者支援服務隊曾經接觸，但尚未正式登記於「長者支援服務隊服務」（即尚未「上網」）的 60 歲或以上長者

1.2.3 沒有動機而有真正需要，並已正式「上網」的 60 歲或以上長者

文件又列舉了服務內容，包括：「外展」、「輔導」、「轉介」及「提供支援服務」予隱蔽及無助的長者，以及進行「與社區持分者建立網絡」的活動。

1.3 隱蔽長者服務作為一種新的長者服務，雖然與某些現存的服務相類似（如外展、長者支援服務等），但由於服務的對象，主要為有服務需要但與社區比較隔絕、或沒有動機尋求協助或服務的長者，其服務手法仍有待發展，特別就不同服務對象應使用何種服務手法最為有效，均為業界所關注。

1.4 在各個環節的工作手法中，其中一項特別受關注的，就是評估工作，這主要亦是原於服務對象的特質：他們既是「隱蔽」，即代表他們不易被察覺，研究隱蔽長者服務的工作手法，其中一個重要部份是要了解工作人員如何評估服務對象。評估涉及兩個層面的意義：

1.4.1 長者分散在社區各處，難以完全靠中心全天候視察社區，必須倚靠社區內各持份者作初步評估，然後作服務轉介。如何協助這些非專業持份者作初步評估，對服務成效有重要意義。

1.4.2 即使尋找到一個疑似個案，由於服務目標對象為沒有動機的長者，他們的需要亦可能被「隱蔽」起來，如何在這種情況下作專業需要評估工作，對提升服務成效亦是非常重要。

1.5 服務手法的發展，固然可以由各負責單位就其對象及資源自行試驗和發展，而各自發展及使用不同的手法亦屬自然；但各自發展不利同業間的互相參考、觀察和分享，以豐富整個服務知識及技巧累積。這樣，一方面不利提升服務的專業水平，另一方面亦影響同工對服務性質的理解，以及在提供服務時的敏感度。從服務的專業發展而言，實在有需要提供交流及參與平台，提出各式各樣的方法及經驗，並總結服務的基本原則或方針、工作流程，以及整理一些普遍有效的工作手法。此外，在服務發展的初期，服務流程及設計未必盡善，須透過經驗積累及反思，逐步修改這些基本原則、服務流程、以至工作手法。我們不容忽視的這些資料的搜集和整理，對服務的專業發展及培訓，將有積極意義。

1.6 對長者服務發展的意義：由於本服務對象的特性，研究為他們提供服務的手法，有助我們思考一些更重要的問題，即對於有服務需要但喜歡留在家居、甚至不願離開家居的長者，長者服務應如何定位？這至少涉及兩個課題：

1.6.1 業界長期以來都關注的居家安老問題；

1.6.2 現時長者服務是否能滿足廿一世紀長者需要，及協助長者面對新社會帶給他們的種種挑戰。

2 研究目的

2.1 研究目的的主要有三項：

2.1.1 總結前線工作者在服務評估和提供服務的手法

2.1.2 粗略勾劃服務流程及步驟，並提出現時流程中一些有待改善的問題

2.1.3 試圖釐清服務的目標，以便業界、服務單位及前線工作人員評估其服務成效

2.2 本研究定位為參與性行動研究，過程中亦期望提供機會讓前線工作者有系統地描述其服務，並與其他工作者交流，增進對服務手法的了解，豐富對服務的討論和分享

2.3 為長者服務發展提供更多思考材料

3 文獻參考

3.1 隱蔽長者

3.1.1 服務規範文件中的隱蔽長者：在服務規範文件中，對隱蔽長者有以下描述：

“(a) they are **“disengaged”** from the community – they may be unaware of the existing available services due to illiteracy/low education level, **physical/social isolation**...lack social networks, or...due to ill health or lack of financial resources; and

(b) they have some special circumstances, eg. they do not get along well with their families and have no financial capability on their own, but they may not be eligible for assistance after taking into account their total family income and assets”

文件對隱蔽長者的描述，不外是「不參與」(disengaged) 社會／社區及與社會「隔離」(isolation)的長者。根據文件所述，他們「不參與」及自我「隔離」，主要是因為：不懂得找服務、缺乏社交網絡、身體欠佳、缺乏財政資源、及一些長者的獨特因素。

3.1.2 定義隱蔽長者，難免涉及我們對一些價值觀念判斷的問題，例如對「個人自由意志」或「選擇」的是非判斷（即若個人選擇「不參與」社會、「自我隔離」，我們應接受嗎？），又或者是個人和社會「最佳利益」的判斷（即長者因為長期自我隔離而倒斃家中，我們還應該接受嗎？我們不是應該採取措施對這些長者更關顧嗎？）。
(Rubinstein et.al, 1992)

3.1.3這正是研究開始的時候，全港長者地區中心(DECC)及長者鄰舍中心(NEC)就隱蔽長者服務的大型分享會中，同工均不厭其煩地集中討論的一些課題。大部份同工都異口同聲地問：「甚麼是隱蔽長者？」、「某某的情況，是不是隱蔽？」。有部份又自信地強調，某某情況下的長者，才是「真正」隱蔽，又有同工認為所謂「真正」的隱蔽，範圍太窄，有很多長者的需要會被忽略。

3.1.4從這些討論中及在文獻的研究中，本研究認為所謂「個人自由意志」、「選擇」或個人和社會的「最佳利益」，並沒有互相抵觸；在大部份情況下，讓長者的自由意志作選擇，並不等如社會不應採取措施對長者更關顧。值得探討的問題是：我們怎樣使不同的長者按著他們不同的需要，選擇不同的方式來爭取他們的最佳利益呢？隱蔽長者自然認為隱蔽代表他們的最佳利益，但社會工作人員在尊重長者選擇權之虞，亦會從其他角度去考慮長者的最佳利益，社會工作介入就是建立工作人員與長者的溝通中，不斷為長者的生活找尋更好的選擇。

3.1.5”Successful aging incorporates a **realistic assessment of abilities and limits** combined with the **knowledge of choices and the ability to implement them** through the control and manipulation of available resources.” (Rubinstein et.al, 1992: p.11)有學者研究獨居長者總結道，對長者而言，上述命題(3.14 段)涉及三個核心問題，包括：

- 對選擇的意識(consciousness of choice)
- 對選擇的知識(knowledge of choice)
- 選擇能力(ability to act on available choice)

「選擇」是三項都共同強調的，從社會工作的角度而言，無論是長者或工作人員，相信都會認同長者自主抉擇的重要性；然而，長者與專業工作人員對個人及環境的評估會有差異，而這些差異，正是對選擇的意識、知識和選擇的能力判斷的差異。有很多所謂隱蔽的長者，他們有可能根本對社會環境中的資源、服務等沒有意識、沒有知識、沒有能力；部份有意識的，可能沒有知識；部份兩者兼備的，卻

又可能缺乏能力，以致未能作出對他們最有利的選擇 (informed choice)。當然，當中為數不少的長者是三者都兼備，只是覺得這些資源或服務，都並非他們所需所想。

3.1.6 甚麼因素能提升或限制長者的選擇 (包括對選擇的意識、知識和能力) 呢？有不少文獻都會提及一些如健康狀況、收入、家居環境、鄰居、個人憂慮／擔心等 (Kasper, 1988; Rubinstein et.al, 1992)。總括而言，下列的因素都值得參考：

- 認知能力
- 健康
- 資源
- 社會支援
- 情緒

3.1.7 就這個課題，本研究要探討的問題是：在同工的工作經驗中，隱蔽長者服務的目標是甚麼？提供及提升選擇？提供服務讓長者得到「最好」的生活？不同背景的長者，有甚麼需要？對有不同需要的長者，有甚麼不同的服務目標？

3.2 隱蔽長者需要評估

3.2.1 長者對自己的環境及能力評估是否「現實」(realistic)，受主觀及客觀因素影響，所以對這些長者能力的評估，不能只機械地看客觀準則，亦要照顧長者的主觀感受和評估 (Sharon Kaufman, 1988)。專業工作人員往往就是要透過溝通，評估這些需要的相對客觀性：即長者是否缺乏意識、缺乏知識、缺乏能力、以及長者主觀地怎樣看他們這三方面的能力，然後作出一個較客觀性的評估分析。理論上，如果缺乏其中一樣，當然就有專業服務介入的空間，增加長者的意識、知識和／或能力。不過，需要是有時間性的，現在不需要，不代表將來沒有需要，所以即使現時沒有任何缺乏，專業工作員仍可以以發展長者潛在的能力為目標，提供更多發展性的選擇給長者。

3.2.2 “Assessment is a continuous process of identifying problems and determining what should be done about that” (Hoghughi, 1980: p.20)。正因為評估涉及長者的主觀感受，專業社會工作員是需要透過不斷的溝通及關係建

立，對長者的生活狀況作專業的評估。所以，某些學者認為評估是一個過程 (process) 而不是一件事件 (event)(Challis et al., 1990)。

3.2.3 評估是對服務使用者的需要評估，旨在找出他們的需要，而不是找出他們是否合乎使用某種服務的資格(Challis et al.,1990)。評估不只是甄別，亦是評估、觀察、再評估；不單是甄別是否合乎資格，然後不理會長者的主觀感受就給予服務，而是為長者設計一個全面的、他們願意接受的照顧計劃。在溝通及建立關係的過程中，不斷觀察服務是否能滿足服務使用者的需要，所以專業評估也是一個不斷驗證評估的過程，這樣才不致為了達到工作人員認為的「最佳利益」而犧牲長者的自主選擇權。

3.2.4 不同程度的評估活動

3.2.4.1 甄別／識別：對於隱蔽長者服務而言，這涉及某人是否合資格使用服務，即社署在服務規範中提及的確立個案原則。但就隱蔽長者服務而言，除了甄別之外，更需要有一些簡單的識別方法，讓非社工專業的社區人士能協助識別和轉介，才能讓有需要的長者不致被忽略。根據同工的經驗，他們是如何尋找到隱蔽長者呢？解答這問題，有助找出簡單的識別方法。

3.2.4.2 初步評估繼而找出長者的需要：找出問題、困難、需要，評估服務使用者的能力、他們對問題的認知／理解、及他們的潛能和資源等。根據同工的經驗，他們如何作評估呢？不同的評估方式與他們使用的服務手法有甚麼關係？

3.2.4.3 再評估及對初步評估的檢討。不同的評估方式，對服務手法使用、服務成效有何具體義意？

3.3 工作手法：社區工作（動員）與個案管理（動員）

3.3.1 隱蔽長者服務作為一種長者社區支援服務，涉及的工作手法可以很多。按社署的服務規範內容而言，服務包括：“outreaching, counseling, making referrals and providing support services.....as well as conducting networking activities with district stakeholders”

其中最後一項與社區人士的連繫活動，是此服務的其中一項重要特色，比較像社區工作手法中社區聯繫；其餘如輔導、轉介等，則像個案或小組工作手法。在此服務開展的初期，界內有不少關於服務工作手法的討論，其中有些集中討論個案管理(Case Management)模式，有些討論社區教育／社區工作(Community Education/Community Work)的模式。

3.3.2個案管理(Case Management)：個案管理可說是個案工作，它可以包含個案輔導工作，但更多是社會工作人員作為個案經理(Case Manager)，為評估服務對象需要，尋找和轉介合適的專業服務以足滿服務對象的不同需要。外國有很多社區照顧的服務，均以個案管理模式推行。按 Challis et al.(1990) 的定義：

“Case management can be defined most simply as a strategy for organizing and coordinating care services at the level of the individual client. The objectives therefore involve **mobilizing** and **coordinating** a set of various **agencies** and **services** to achieve a clearly formulated goal, rather than each service or agency pursuing separate and diverse goals.”(Challis, et al., 1990)

Challis (1986)概括指出個案管理有幾方面的核心事工(Core tasks)：尋找合適個案(case finding)、甄別(screening for eligibility)、照顧計劃及安排服務或支援(care planning and the arrangement of service and supports)、監察(monitors)、動員社區資源填補不足(mobilization and management of community resources to fill gaps left by services and existing support network) (Challis, 1986: p.22)

3.3.3似乎在文獻中的「個案管理」模式，必須要有一個照顧管理策略(care strategy)或照顧管理規劃(care plan)。另外，這個策略或計劃，是要涉及「動員」和「協調」社區資源和服務，以達致某種為服務對象福利以設立的目標。在服務隱蔽長者時，同工有沒有這樣的一個策略或規劃呢？所謂動員，理論上又可以簡單分為內在的動員和外在的動員；前者又可以包括動員工作人員自己內在能力、服務單位內的服務和資源的動員、以及機構內部不同單位之間動員活動。在隱蔽長者的服務中，有甚麼可以動員？如何動員？工作流程怎樣？甚麼是最有效？動員的時候遇到甚

麼困難？如何面對／突破限制最有效？動員的重要成功要素？

3.3.4 社區教育／社區工作 (Community Education/Community Work)：在個案管理工作所強調的動員，其實亦是社區工作的核心策略，只是對社區工作而言，社工的動員對象除了專業服務外，更多是非專業的社區人士。街坊、地區領袖、商戶等正是社區工作主要動員的對象，藉以發動社區內社群的互助，有需要的時候，又可以按個別的需要轉介至各種專業服務作跟進。

3.3.5 就隱蔽長者服務而言，這種工作手法，有其必要性，主要因為社署資助服務協議的要求，亦因為工作人員要靠社區協助識別有需要的長者。對社區而言，動員工作部分是社區教育工作，讓社區對有關長者的需要及區內服務有更多的認識，這是基本的。倘向更高的階梯邁進，就是如何驅動社區內不同人士，為有需要的長者提供支援服務，這裏包括游說社區領袖及團體參與、協調地區不同人士一起工作、動員義工等等。與個案管理一樣，採取社區工作手法的隱蔽長者服務的工作人員，在社區有甚麼可以動員？如何動員？工作流程怎樣？甚麼是最有效？動員的時候遇到甚麼困難？如何面對／突破限制最有效？動員的重要成功要素？

3.3.6 個案管理和社區工作，可能只是某些工作手法的例子，整體而言，工作人員使用甚麼方法、提供甚麼服務來識別和尋找這些隱蔽長者、評估和滿足他們的需要，都是本研究要探討的問題。此外，整個服務流程、工作人員面對的困難、以及他們解決困難的方法，本研究都會嘗試探討。

3.4 社區照顧與居家安老 (Aging in Place)

3.4.1 無論本地還是外地的研究，均顯示長者普遍期望可於熟悉社區和生活環境中安享晚年 (Humphreys, 2007; Kwok, T., J. Luk, et al., 1998)，然而，數字亦顯示有為數不少的長者正在輪候入住院舍。現時輪候長者護理安老院舍的時間，約 32 個月。即使長者的意願明顯是社區安老，卻礙於安全感或其他因素使其迫不得已選擇院舍服務。如何

使長者能安心地按其意願，留在社區安老，一直是業界其中一項首要關注。

3.4.2所謂「居家安老」(aging in place)，其原則就是要改變以往以長者遷就環境的方法，以長者的意願及需要為本，創造有利條件，改變他們的生活環境配套，讓即使體弱不能照顧自己的長者仍能留在他們熟悉的環境中渡過晚年。

3.4.3隱蔽長者服務的對象，是一群最不願意離開家居的長者，他們社交行為模式背後顯示他們有甚麼需要呢？有甚麼社會意義？對長者服務有甚麼啓示呢？對「社區照顧」服務發展有甚麼啓示呢？

4 研究方法

4.1 方法

4.1.1參與性行動研究：“Action research is the study of a social situation carried out by those involved in that situation in order to improve both their practice and the quality of their understanding....Action research starts from the belief that knowledge about human situations can be generated from our commitment to practical situations, and that our practical involvement can in itself create the understanding which our circumstances require.” (Winter & Munn-Giddings, 2001: p.8)

4.2 程序

4.2.1第一階段：

4.2.1.1 分享會：所有 DECC 及 NEC 同工於四月參與分享會，分享對服務的期望、服務經驗、困難等等

4.2.1.2 聚焦小組：進行三個聚焦小組討論，深入了解同工在提供服務時的手法、困難等等。

4.2.1.3 實地觀察：兩於地區協作會議內，觀察地區協作的實際狀況及各工作單位互相合作的實況

4.2.2第二階段：

4.2.2.1 分享會：所有 DECC 及 NEC 同工於十一月參與分享會，一方面研究隊分享第一階段研究的結果，另一

方面邀請同工分享在該階段服務的重點、服務經驗、內容、手法和困難等等

4.2.2.2 聚焦小組：進行二個聚焦小組討論，深入了解同工在當時提供服務情況，包括服務內容、手法、困難等等。

4.2.2.3 實地觀察：一次於地區協作會議內，觀察地區協作的實際狀況及各工作單位互相合作的實況。

5 社區動員手法及其變化

5.1 動員手法

5.1.1 基本步 – 社區教育

- 機構宣傳
- 街站
- 洗樓
- 行區
- 派單張
- 推行大型社區宣傳活動
 - 健康檢查入手，再個別聯絡
 - 透過派發物資（月餅等），並登記有關長者（問有沒有登記於任何長者中心），製作名單，然後逐戶探訪。後來有一半是 PC(Potential Case)。

5.1.2 進階 – 建立社區聯繫網

- 房署／房委會、民政事務署、房協
 - 尋求這些部門協助，促成到各戶派發單張、洗樓
 - 介紹服務
 - 索取住戶名單
 - 與居民組織聯繫
- 村長、立案法團、管業公司
 - 存放單張
 - 介紹服務
 - 識別和轉介
- 區議員及其助理、醫院／健康中心、醫務社工、警察、管理員
 - 介紹服務
 - 存放單張
 - 識別和轉介
- 酒樓、其他長者出沒的地方

- 介紹服務
- 識別和轉介

5.1.3 組織義工網絡

- 義工陪同社工探訪，減低戒心
- 組織義工探訪，與長者保持聯繫
- 長者中心義工及其他類別服務的義工（青年、婦女）

5.2 動員方法的變化

5.2.1 服務階段：參與研究的同工都表示，這些方法在服務的不同階段，會有不同的側重面。同工表示在沒有個案的時候，大型社區教育活動、擺街站等是不可或缺的，但當服務已為社區持份者認識後，他們就不需要攪太多社區層面的活動。特別當個案增多的時候，有時需要停止大型社區教育活動，集中資源處理個案。

5.2.2 地區人口社會經濟特色

5.2.3 房屋類別

5.2.4 地區持份者合作網絡文化

5.2.5 公營部門地區辦事處

5.2.6 長者服務網絡及支援

6 服務提供手法及其變化

6.1 服務的目標

6.1.1 對隱蔽長者及其服務需要的認識：隱蔽長者的需要，可以很簡單，也可以很複雜。在研究過程中，同工分享了不少的個案和經驗。總括而言，我們可以把同工口中所說的「隱蔽長者需要」，用以下表列出來：

特徵		需要	
較顯性	較隱性	環境及能力表現評估	核心需要
1. 一些不為一般社會中士接受的品質		1. 特點： • 弱勢社群被	1. 關心 2. 自主生活：

<ul style="list-style-type: none"> • 身體異味 • 不整潔 • 胡言亂語 	<ul style="list-style-type: none"> • 孤僻 • 情緒欠佳／不歡 	<p>社會及環境欺壓</p> <ul style="list-style-type: none"> • 被社會遺棄、忽視的一群 • 被別人排斥、歧視 • 習慣了上述的環境，並已建立了一套自己的生活方式 	<ul style="list-style-type: none"> • 環境使然（物資、服務、網絡支援） • 能力使然（健康、精神健康）
2. 行爲特質		2. 表現：	
<ul style="list-style-type: none"> • 不出戶 • 不好客／與人溝通有問題 	<ul style="list-style-type: none"> • 不懂本地方言 • 不欲與人溝通，怕人多是非多 	<ul style="list-style-type: none"> • 缺乏勇氣、自信 • 缺乏動機、能力、權力面對環境的壓迫（能力主要是資源、網絡、健康、資訊） • 缺乏興趣 	
3. 身體條件			
<ul style="list-style-type: none"> • 肢體殘障 • 疾病 	<ul style="list-style-type: none"> • 隱疾（如失禁） 		
4. 住戶特質			
<ul style="list-style-type: none"> • 獨居／兩老 • 家居環境惡劣 • 垃圾屋 	<ul style="list-style-type: none"> • 貧窮／拿綜援 		

6.1.2服務以「上網」及「動機提升」作為目標：上述就隱蔽長者需要的分析，表明很多同工都表示這些長者其實處於一種比較弱勢和受壓迫的環境，他們需要人們關心及建立一種獨立自主生活的能力。後者可以透過提升他們的動機及建立網絡來達成。的確，幫助長者上網或提升他們的動機接受服務，可以作為一個服務的目標，特別是那些已經習慣了某種生活方式，覺得自己生活真的沒有特別問題的，

幫助他們上網，保持一種與正規服務聯繫，無可厚非，以此為目標可能是最能夠讓他們快樂地獨立自主生活，又能讓他們感受到外界的一點點關心。

6.1.3 服務以「長者自主生活」為目標：不過，如個別長者尚未有一套快樂自主的生活方式，面對一個壓迫的環境，服務有必要使突破「光上網」或「提升動機」的目標。上了網或轉介了他們到某些服務，一方面未必就能為他們充權，去面對他們的生活環境，相反，可能強加這些網絡給長者，本身就是削弱了他們能力的外在力量。另一方面，長者有足夠動機登記上網或其他服務，亦未必有足夠動機、能力去保持聯繫，維持和強化長者的動機，須以滿足他們的核心需要為目標。

6.2 專業需要評估

6.2.1 評估焦點

6.2.1.1 甄別 PC(Potential Case)及 NC(Networked Case)：最簡單、最初步的評估，是甄別長者是否屬於 PC 或 NC。事實上，即使是最簡單的評估，其實都不只是甄別服務資格，因為要鼓勵長者上網或接受其他服務，工作人員仍需要評估這些長者的生活環境、個人能力等等。研究過程中，的確有一些同工會採取一個比較工作人員主導的方式，即工作人員評估他們有甚麼需要，然後配對一些服務，待他們登記了服務後，就完成了服務。

6.2.1.2 環境評估 + 核心需要全面評估：甄別 PC 及 NC，是無可避免的，但有很多同工更著重對長者生活的全面評估。他們著重的不只是即時需要，即時需要對他們來說只是工作的入手點，他們會更深入地看看長者的生活環境、他們的能力、網絡等等。如果這些都沒有問題，即使他們合乎甄別資格，他們也只會保持一定的聯繫。

6.2.2 評估過程

6.2.2.1 評估－服務：有部份同工認為，社署其實只要求他們把長者找出來，然後連結他們上網。評估後，找到他們的一些服務需要，就推介給長者，為他們登

記。轉介了服務後，對他們來說，就已經達到目標。這樣，評估比較是一次過的事情，而且評估的目標，是如何使他們上網或與服務聯繫上。

6.2.2.2 評估－服務－再評估－服務：對很多參與研究的同工來說，其實並沒有一個單獨的評估階段。從接觸長者開始，他們是既評估又服務，因為上門探訪對隱蔽長者來說已經是一種服務，滿足他們需要人關心的期望。透過表示關心，他們進而可以了解更多長者的需要，找到一些即時的需要，同工會盡量滿足他們，以取信於長者。當信任關係建立了，長者又願意透露更多，讓社工有更多資料作出評估，提供適切的服務。這種評估的方式，不以上網或服務聯繫為本，而是朝向找出長者的核心需要，進而重建他們對社會和對人的信心，使他們更有能力獨立自主地生活。可以說，對這些同工來說，評估的方法就是提供服務，是透過提供服務，去觀察長者的生活環境、長者的能力，以及這些外在、內在因素，如何促使他們選擇過隱蔽的生活。(Challis et al., 2006: p.164)

6.3 工作內容／手法

6.3.1 個案

- 6.3.1.1 轉介
- 6.3.1.2 個案輔導及轉介
- 6.3.1.3 小組工作
- 6.3.1.4 個案管理

6.3.2 社區

- 6.3.2.1 社區互助
- 6.3.2.2 個別服務轉介

服務步驟	變化
目標	上網 → 長者自主生活
評估：焦點	甄別 PC 及 NC → 需要全面評估 + 甄別 PC 及 NC
評估：過程	評估－服務－結案 → 評估－服務－再評估－服務；
服務內容／手	尋找－轉介 → 尋找－個案輔導

法



及轉介；小組工作；個案管理
尋找－義工訓練、探訪、互助；
社區外展／個案；服務轉介

6.4 機構／地區協作：

6.4.1 DECC + NEC 地區組合：研究過程中，大部份參與的中心在區內都有協作，以一間 DECC 加數間 NEC 的模式，一同在地區推行服務。在個案層面，當然各自會處理各自的個案，在尋找個案、宣傳、大型活動等，這些協作組織都能產生一定的協同效應。

6.4.1.1 同一機構內：部份大機構，在同一區有 DECC 及數間 NEC 一同工作。工作的效果，有如一個隱蔽長者服務單位般，除了大型活動、社區聯絡等等，它們還有可製作統一的服務資源，包括統一的轉介表格。團隊內的分工亦很清晰，展現一種較立體的服務機制。由於在提供服務時，像在同一個單位內工作，所以協作的範圍及內容，有很多可能性。

6.4.1.2 不同機構內：跨機構的協作，在此服務推出前，已經建立。在有些區，他們沒有特別為隱蔽長者服務成立協作會議，又有另一些地區，在既有的協作會議之外，再催生一個特別為此服務而設的協作會議。限制自然較多，但製作統一宣傳物資、社區教育活動、協助推行一些大型計劃等，仍然能達到一定的協同效果。此外，亦有部份可以有一些個案分享、討論，甚至培訓。

6.4.2 個別 NEC：研究過程中，有少量 NEC 表示沒有得到 DECC 的協助，從尋找個案到處理個案，一直都是獨自工作。這些個別中心，的確面對很大的困難，原因是中心內部只得一位工作人員負責此服務，卻要服務一個地區，在沒有支援下，很難工作。

6.4.3 機構層面的協作：不少機構，他們有多間分布各區的中心，這些中心可能都參與了當區的協作會議，但在機構層

面仍然會組織相關同工，主要目的是分享服務心得、手法、個案，即主要以內部培訓為主。

6.5 單位服務組織：

6.5.1 隱蔽長者同工加入長者支援服務隊(STE)：有些 DECC 會把該額外的同工，加入現有的 STE 隊伍，只是這位同工要更深入地跟進隱蔽長者個案，所須的時間及資源亦較多。

6.5.2 隱蔽長者同工單獨工作：在很多 NEC 內，隱蔽長者的同工就有如一個只一位同事的半獨立部門，對中心而言，就是增加了一位同工，他／她專責服務隱蔽長者，其他同事未必認識其工作的內容。這位同工，不少是除了服務隱蔽長者外，還要處理中心內其他的工作。

6.5.3 重組並加入成為輔導隊：有一位同工表示，隱蔽長者服務，引發了中心服務有一些重組。中心不需要該同工處理中心的日常事務，重整輔導隊，由一名助理社會工作主任(ASWO)加四名社會工作助理(SWA)負責個案，隱蔽長者個案及中心的其他個案，都有這輔導隊負責。這種方法，是有鑑於隱蔽長者個案，其實並不容易處理，極需要有一個高級的職員督導，作為支援。相反，中心其他職員，會協助尋找隱蔽長者。

7 服務流程及各步驟的主要難題

7.1 社區教育

7.1.1 政府有關服務的宣傳不足，社會對隱蔽長者服務的認識不足，使服務推展異常困難。初步與居民接觸面對很大的困難，在治安不佳的地區，很難獲得居民信任，探訪更不受歡迎。

7.1.2 社區居民未必所有都認識服務機構，對工作人員的主動接觸有戒心。社署的統一單張又沒有適時到位。

7.1.3 對服務的誤解：例如在豪宅區，很多居民都覺得這些服務與他們無關，覺得服務都是為基層市民而設，因為他們有錢、有工人照顧，於是就認為該區的長者沒有需要。

7.1.4 執法人員對地區服務單位、服務都不認識，對地區的另一些持份者卻有多些信任。

7.1.5 甚至部份社署地區的單位，都未聽聞過有關服務。

7.2 建立社區聯繫網

7.2.1 政府部門及其地區辦事處

7.2.1.1 社署高層與地區／基層在溝通方面有斷層，社署最高層或其他部門（如房署）有默契，但地區同事工作時卻面對問題，往往要靠基層同事的「良心」。如果社署牽頭與其他部門聯繫，讓其他相關部門對服務有更多的了解，可能根本就不需要把持份者聯繫作為工作人員的工作範圍，又或者可以大大減輕工作人員在社區建立聯繫網絡時的阻力。

7.2.1.2 部分房屋部門曾表達很大困難協助社工尋找隱蔽長者，部份社署地區同事亦表達類似的困難，表示有心無力。

7.2.1.3 公眾地方擺街檔亦不可以，食環署會阻止。同工享分不同經驗時，發現這些部門執法不一，有時批准，有時不批；有些辦事處批准，有些不批。

7.2.1.4 對於那些不願或不能協助的政府部門而言，個人私隱成為一個藉口。事實上，亦有不同的社區持份者，都因擔心侵犯私穩而不敢提供協助。

7.2.2 管理公司／法團

7.2.2.1 有很多私人屋苑的管理公司及管理員，對社工在區內宣傳和提供服務會有很多阻撓。在他們管理的私人地方，部分不准擺街檔，所以擺街站亦要很小心，因為一旦住客不滿就會投訴，結果管業處／法團會管得更嚴。

7.2.2.2 在私樓區，法團內委員之間有很多角力；法團與管業處又有角力；法團與區議員亦有千絲萬縷、錯縱複雜的利益關係／衝突，若對地區的利益網絡缺乏敏感度，很容易使服務更難推廣。

7.2.2.3 業主立案法團及居民之間有很多利益衝突，亦有很多顧忌。

7.2.2.4 地區的政治氣氛，影響服務的推廣、服務轉介及整體工作進度。在選舉時，互委會會有疑慮，擔心社工是否到地區拉票。

7.2.2.5 服務需要社區人士協助識別和轉介，但地區政治勢力會有戒心，持份者如區議員會因為利益關係，即使找到有關長者，亦不會轉介到社工跟進，往往令社工要在社區內用其他方法尋找個案。

7.2.2.6 部分管理員不想理會額外的事務，有些即使願意協助，但會表示有困難協助識別有需要的長者。這一點相信對社區內不同的持份者都是適用。

7.2.3 對社工的信任和形象

7.2.3.1 建立聯繫，除了社區持份者的態度／積極性外，他們如何看社工，或社工在社區／社會上的形象和地位，亦簡接影響服務在地區的推廣和推行。例如，醫護人員對社工的要求、轉介的重視程度。有同工表示，社工寫的轉介信沒有很大的影響力；另外，社工的專業評估，有時亦不被認同／不被信任。相對於社區內一些有影響力但沒有專業能力的人士，社工的轉介有時會較難獲得認同。

7.2.3.2 其他非專業的持份者、社區領袖、甚至居民，有部份對於社工更有負面印象，覺得他們來找麻煩。

7.3 服務過程／手法

7.3.1 個案管理與服務支援問題

7.3.1.1 部份單位嘗試採用個案管理的模式，評估長者需要然後為他們發掘社會服務資源，但差不多所有在研究中曾接觸過的社工，都或多或少遇到主流服務的銜接和配套問題。特別一些專業的服務如精神科服務等，一向都已經不足夠，再加上這些額外尋找出來的隱蔽長者，則完全沒法滿足；部份服務單位更聲言不

接收隱蔽長者的個案轉介，使個案管理模式完全無法實現。

7.3.1.2 著重服務轉介的服務單位遇上上述情況，則更難處理，「根本沒有任何可以做！」這些個案在手，排隊輪候服務時間長，過程又沒有甚麼具體服務可以提供，於是個案留在手裡，不知道要多久。

7.3.1.3 有些轉介至長者中心服務的，亦有另一類的配套問題。長者被說服到中心後，中心內的長者、以至工作人員，可能因為各種不同的原因而對他們抗拒；例如，其他會員會問：「為何他們可以來參加我們的活動？」之類。即使單位內的工作人員，亦可能會因為對工作的期望而抗拒這些長者。

7.3.1.4 遇上長者需要緊急援助時，工作人員能調配的資源亦非常有限，但這些長者，往往有很多這類的需要。例如，長者被業主迫遷，即時要找臨時住所，社工沒有太多法子可想。醫療、生活費等，都不是服務單位能即時提供的。

7.3.1.5 有不少同工反映，在服務第一年，要達到社署設定的個案數量下限及個案流動率，沒有很大的困難；但社區內的隱蔽長者數目是有限的，長遠而言，當能接觸的長者愈來愈少的時候，相信要找到足夠個案會比較困難。另一方面，能找到的個案，可能複雜程度會更大，要達到既定的個案流動率，難度亦會提高。這個問題，對於被編配到一些較細小地區、較少長者地區的 NEC，尤為嚴重。

7.3.2 服務知識／技巧問題

7.3.2.1 對於很多同工來說，處理所謂真正很「隱蔽」的長者，其實有很大難度，對負責該服務的同事來說，由於沒有服務經驗、對服務對象的知識，所以是一項很大的挑戰。

7.3.2.2 負責處理這些個案的同工，經常處於一種疑惑、掙扎的狀態中，對工作的目標和手法可能會很模糊。

例如，他們有不少會覺得自己接觸的很多長者其實並沒有問題，只是沒有網絡，他們自己會質疑為何要把他們當成有問題。相反，有些所謂有問題的，由於他們缺乏動機，往往使工作人員質疑自己工作的成效。

7.3.3 社區互助

7.3.3.1 有不少單位都會培訓義工，參加探訪工作或組織大型活動。對部份同工來說，他們一方面要處理個案，一方面要培訓義工，感到非常吃力。

7.3.3.2 有時動員義工／中心會員探訪，他們會過份熱情，亦不時會於探訪期間，表達了很多對隱蔽長者標籤，部份同工表示這些長者義工雖然有心，但始終不是專業工作人員，義工訓練不能一時改變他們的想法。

7.3.3.3 部份區域每天最多只能探 2 個個案，在邊境禁區工作更難

7.3.4 服務規劃的限制和服務本質造成的困難

7.3.4.1 現時服務津助協議中，無論是人力資源投放和期望的效果，都沒有照顧地區的實際情況。每區都劃一地增加一個人手、劃一地沒有程序開支撥款 (Programme Fee)、劃一地要做社區聯絡等等，往往為在地區推行服務構成種種不必要的規限。

7.3.4.2 有些可以接觸的長者，他們雖然有機動，但覺得中心服務不適合自己。

7.3.4.3 有很多蔽隱長者不願出外，卻有很多身心需要，但現時的服務，主要仍然是要求長者外出到服務單位拿服務，服務沒有能夠做到上門到會，影響長者接受服務的意欲。

7.3.4.4 即使同工能取信於長者，建立了關係，但有關長者亦未必喜歡被轉介到另一項服務的另一位社工／專業人員跟進。

8 服務流程及手法

8.1 廣泛／鼓勵使用的手法

- 團隊組織：協作比單打獨鬥好，無論是同一機構內不同單位還是不同機構的不同單位，在同區內都應該有協作組織，能以團隊方式工作當然理想，但即使只能作區域工作／資訊協調、經驗分享等，都比某一個獨自推行服務理想。DECC的領導作用應該加強。
- 統一資訊、物資：不少區域製作了宣傳單張，到社區內派發，讓地區內有關的人士，都明白服務的存在和這些服務的目標對象是誰。部份區域的協作團隊，特別設計一些轉介表格，方便地區其他專業／人士轉介個案。統一這些服務流程中的物資，一則方便其他持份者，更重要是讓服務的「形象」或「身份」得以具體化，以收教育社區之效。不過，到現時為止，這種效果只能在部份社區層面上發揮。在研究過程中，我們發現大部份的單位爲了避免「隱蔽」這個負面標籤，都爲服務特別製作一個品牌，以致同一個服務在全香港有數十個相似但不同的品牌。各區服務單位避免標籤長者，無可厚非，但長遠而言，服務沒有一個統一品牌、概念或論述，長者和社會各界無法容易認識服務，又或感到疑惑、混亂，對服務推展造成不少障礙。
- 社區教育：只要情況許可，大型社區教育活動對服務推行有莫大的好處。若服務地區情況不許可，則應該改以「游擊」方法，針社區內重點持份者、重要地點，進行個別或小組的服務推廣。
- 組織訓練義工：由於資源關係，雖然單位尚未能有目的、有規模地組織義工網絡，義工質素亦較參差，但長者義工作爲專業工作人員的支援者（而不是替代者），在服務過程中的不同環節，都能發揮作用。在尋找長者、最初接觸長者時，他們有助減低長者對工作人員的不必要戒心。在組織大型活動時，他們一方面可以協助活動籌辦，亦對提升其他長者參與有幫助。如果能成功鼓勵長者到中心活動，長者義工則能協助社工發揮好客之道，減少其他中心會員對新來長者的疑慮。
- 資源評估：雖然沒有同工直接指出這一點，但當檢視整個服務流程的時候，就會發現這個服務的成敗在於在現實環境中，工作人員能提供甚麼資源給長者。資源不單是金錢，而是他們可以動用、或有可能動用／動員的金錢、物資、人力、服務等等。在現時的實際情況而言，由於各區並沒有統一實

踐方法和經驗，同一個部門、團體或服務在不同的區域，對隱蔽長者服務提出的要求有不同的回應，所以工作人員須要有一個合乎「現實」的資源評估，一方面避免失信於長者，另一方面工作人員可以按現實的條件，靈活調度這些能動用的資員，協助長者。此外，如果前線工作人員及服務單位都了解自己的資源限制，對倡議具體服務改善亦有積極作用。

8.2 需要評估：（參考上表）

8.3 由於各單位、各工作人員面對的社會環境、機構環境不一樣，外部條件不一，對象及其需要又並非想像般單一，以致個案的服務目標不同，難言找出單一的個案服務流程。然而，我們仍可以下圖總結在不同手法下的服務流程。詳看附【圖一】。

8.4 不過，透過同工的經驗分享，我們仍然能夠總結一些服務心得／原則，作為處理隱蔽長者個案的參考：

8.4.1 以行動表達關心：這雖然是很基本的社工介入原則，但從同工的分享當中，我們發現有些對這群長者來說，一般的言語上關心是沒有特別意義的。面對這些長者，很多同工表示以很長時間去「捕」，有很多連打開一點「門隙」都不會，社工的關心，有時得到的很決絕、很「倔」的回應。不過，社工經常出現，那怕就只能說一、兩句說話，其實這些長者會有印象。所以這裏說的表達關心，不是口頭的表達，而是行動上的表達。他們要的，不是隨便說說的關心(verbal care)，而是用行動表示出來的關心(demonstrated care)。

8.4.2 先改變環境：很多同工都說，必須要從他們最迫切、最實質的需要入手。對於所有缺乏動機的服務對象（不論青少年還是長者），要使他們上網／或使用服務，當然要從這些需要入手。然而，甚麼才是他們最迫切、最實質的需要呢？我們不能把這一群長者理解為一般的長者或一般的服務使用者。對於這一群長者來說，他們能夠控制的事，就是眼前近在咫尺的事情，所以才不願跳出這個自己能掌控的生活圈。跳出了那個生活圈，最小、最微不足道的、一般人能易如反掌控制的事，對他們來說可能就無法掌控。綜合同工的分享，所謂最迫切、最實質的需要，不外

乎是錢、物資、家居環境、生活照顧等，這些都是他們覺得無法掌控的環境變項。所以，無論在服務過程中那一些階段，同工都必須首先處理好環境的因素，才可以開始鼓勵這些長者跳出他們熟悉的環境去探索新的可能性，這樣才能與他們建立最基本的信任，讓他們不至抗拒工作人員。然言，對一些社會經濟環境比較好的長者而言，工作人員可以改變實質環境的空間不大，所以在某些較富裕地區工作的同工，則需要按長者的背景，具體界定需要改變的外在因素是甚麼，然後部署介入。

8.4.3 建立信任關係：雖然，這是社會工作介入的基本元素，但對於此服務的對象而言，建立信任關係是服務成功與否的前提，因為他們對社會或多或少採取抗拒的態度。而在這個服務中，所謂信任的關係，可能與其他服務有很大的差異。在研究過程，不少同工表示，有很多長者經過多次慰問、探訪、溝通之後，仍然表現得甚為冷淡，然而，當他們遇上問題或有某些需要時，他們卻懂得去找工作人員協助。即在他們的心目中，同工的關懷已經留下印象，只是他們並不會輕易喜形於色。同工認為，長者「有事的時侯會找你」，就是信任關係的表現。

8.4.4 滿足核心需要：一般的服務轉介或實物援助／支援等，很可能只是滿足這些長者的工具需要。工作人員適宜把這些需要，看成為長者對工作人員的能力測試：那是他們需要的東西，但並非核心所在。要他們上網非容易，要維持、甚至增強他們的動機更是難上加難。對這些長者而言，具體實質的需要滿足後，就不會再強求一些他們覺得難以操控的事／需要。要維持他們與服務接觸的動機，滿足他們最核心的需要，至為重要。根同工的觀察，他們的核心需要，始終都是社會對他們的關心，以及能夠自主生活。後者涉及環境的改變和長者能力的改變，兩者都不能單靠一時間的實質服務，必須全面了解長者的生活，評估、發掘可以滿足這些需要的途徑／方法，才能成功長遠地維持他們參與社會的動機。

8.4.5 上網後的過渡期安排：因為要確保長者參與社會的動機得以維持，即使個案被轉介到合適的正規服務後，負責個案的工作人員亦不應該即時終止個案。從成功轉介上網到終止

個案，應該設立一個過渡期，負責個案的工作員在這期間應定期評估長者是否滿意／適應由接手的服務單位為他提供服務、以及該單位是否可以以另一種非個案形式與長者保持長期接觸，才決定終止個案。在研究過程中，有同工表示會跟進半年，才終止個案；但亦有同工認為時間過長。另一方面，社署的服務表現指標，對同工來說亦造成很大的限制，即使同工認同這種過渡期安排，由於有 25% 個案流動率(turnover rate)的規定，同工不能無了期地跟進個案。

9 服務改善的建議

9.1 完善定義服務目標

9.1.1 現時的情況，服務的目標有一定程度是比較模糊，政府撥款時的理念、服務規範的說明、服務指標、與服務資訊系統(SIS)內列出的終止個案原因，有頗大的差異，致使在服務推行時，各區、各單位按照不同的準則訂定其服務的目標。例如，在 SIS 內列出的終止服務原因，沒有要求工作人員確保長者的參與動機能夠維持的相關指標，長者即使上網(SIS 內終止服務的原因)，亦不一定等同於他們已經能力發展社交生活(服務規範內有關服務目的的要求)。

9.1.2 完善定義服務目標，並按目標制度合適和相關的指標，讓機構和工作員有所依歸，非常重要。實際上，如果參考服務規範內三種隱蔽長者個案，我們會發現「缺乏動機」是一項核心的問題，所以服務的目標及指標，亦應該以動機是否有提升及是否能夠維持為主(Challis et al., 2006)。就同工一直關心的另一項問題：長者沒有動機參與正規社會服務，但並非沒有參與社會、社交動機，在評估服務目標是否達成時，應著重評估長者參與社會、發展社交的動機，而不是參與正規社會服務的動機。

9.1.3 如果參與社會、發展社交的動機是服務的目標，那我們必須要認真面對一個問題：服務隱蔽長者是否應該必須以中心為本？在聚焦小組討論裏，只有極少部份同工能成功邀請這些長者到中心參觀或參加活動，大部份的服務都是以外展手法在社區或家居內提供的。何況，有同工反映中心內的會員甚至職員，對這些非中心會員、孤僻、甚至行為或外表異於一般長者的，不無抗拒。再者，根據同工的經

驗之談，這些長者根本對於中心服務並不很感興趣，與其把他們帶到主流服務設施中，不如加強以外展形式，以「活動為本」，為不想到、或不適合到中心的長者服務，盡量在社區或家居內處理這些長者的生活所需。

9.2 改變／放寬服務津助協議

9.2.1 下調個案流動率：當問及同工最希望改善的一項服務安排是甚麼，絕大部份都認為要下調個案流動率。同工對這一點的要求，正正反映前線工作人員，已感受到要服務這群沒有動機的長者，比服務其他長者需要更多的時間溝通，建立信任及提升動機。他們覺得如果要按現時的服務指標工作，他們要被迫縮短服務流程，以滿足撥款要求。

9.2.2 增加其他開支(OC)的撥款：既然改變長者環境是服務成敗的關鍵，提供必要的資源確實非常重要。現時，政府在這項服務中只投放資源加強人手，完全沒有提供程序開支的撥款。在實際工作上時，一些小禮品、食物等等，對建立關係都非常重要，故建議按中心在人手和程序開支的比例，增加其他開支的撥款，以支援這項服務的程序開支。

9.2.3 「地區為本」津助協議：本研究其中一項最明顯的發現，就是對本服務而言地區之間的差異非常大，差不多每個地區都有不同的情況，故有不同的服務模式和手法。這顯示以一份統一的津助協議用於各區，難以因應地區的情況作出最適當的服務規劃。故建議考慮把此服務的津助協議制定，交由地區與機構在地區的服務負責人商議，讓協議能按地區情況和需要作彈性安排。

9.3 中央服務政策定及行政配套

9.3.1 程序內容地區為本：隱蔽長者服務明顯呈現一種以地區為本的服務模式，工作人員要在社區尋找隱蔽長者、要在社區內聯絡和動員各種資源為長者提供服務。由於各區情況不同，各區服務內容亦會有差異，所需要的資源亦有不同，協助推行服務的程序資源可以考慮交由地區按各單位提出的需要而分配。至於應由地區那些機構來分配，則可以再詳細研究。

9.3.2 人力配置中央管理：正如現在的服務安排，服務人手由社署中央資助管理，只要在區域劃分方面平均一點，暫時仍然是比較方便的做法。

9.3.3 服務協調：加強政策／執行部門之間的溝通，特別是與服務相關的部門，包括民政事務署、房屋部門、衛生部門等。這些部門間的溝通，應公開和透明，讓在地區工作的人員尋求地區辦事署協助時，有所依據。

9.3.4 社區教育：一套沒有標籤效應的服務概念及論述；一套基本的服務宣傳資料；再加上一些地區辦事處的服務介紹甚至活動，提升市民及地區人士對服務、服務對象需要、及服務機構的了解，協助服務推行。

9.3.5 開通地區資源：如果服務政策定位趨向把程序內容地區化，則政府有必要確保地區的服務單位得到合理的資源分配。政府應與地區負責分配資源的機構協調，並訂定劃一指引，確保各服務單位能參與，就社區需要向分配資源機構提供意見，確保資源能按社區需要適當分配到各單位，甚至促成區內單位的互相合作。

9.4 個案管理服務網絡配套／理順

9.4.1 服務推出以來，其中一項最令同工氣餒的，就是當發現個案有某種服務需要時，往往發現這些服務網絡配套，存在嚴重的問題。服務需求與服務供應，出現嚴重落差。幾乎所有參與研究的同工，都曾遇到服務供應短缺的問題，同工要轉介到某一服務，往往得到的答覆是「要排隊」、「無法提供」等。更甚者，部份服務明確表示不接受隱蔽長者個案，同工有時要隱瞞個案的身份，轉介才獲接納。在社區服務嚴重短缺的情況下，若隱蔽長者是優先服務對象，按此原則／優先次序理順服務分配，或可以提升個案管理模式的可行性，否則，個案管理服務模式實在難以實行，一套有系統的社區照顧服務就更無從談起。

10 對長者服務發展的啓示

10.1 社區配套設施服務，嚴重滯後。

- 10.2 現時一般社區服務，如綜合家居照顧服務（普通個案）、長者日間護理中心等服務均要輪候，根本沒有剩餘名額可為隱蔽長者提供即時服務。
- 10.3 社工有權動用的社區資源不足，即使需求增加，亦未必能有效動員。
- 10.4 要長者主動去參與／接觸的服務都不足，惶論服務到會。
- 10.5 社區支援不足，個案管理難以實現，工作人員往往要動員自己的能力，補充一些服務，難以專心管理個案。
- 10.6 社區服務推行時，使用社區服務的長者不斷遇到挫節，無形中負面地教育長者留在社區安老並不可行。
- 10.7 不少同工提及現時的正規長者服務，對很多社區內的隱蔽長者沒有吸引力。即使長者的動機提升了，也難以鼓勵他們參與正規服務。以現時獨居長者／二老住戶不斷增加的趨勢而言，社會對老齡化感受到的負擔、消費社會、以年青人消費為中心的社會設施、家庭解體、長者權威消失、虐老的普遍性等，可能愈來愈多長者會發展隱蔽生活，長者服務應如何部署回應這些長者或其他不喜歡現時長者服務模式的長者？

參考書目：

Challis, D., Chessum, R., Chesterman, J, Lockett, R., and Traske, K. (1990). *Case Management in Social and Health Care*. University of Kent: PSSRU

Challis, D., Clarkson, P., and Warburton, R. (2006). "The Performance Indicator Analytical Framework" in *Performance Indicators in Social Care for Older People*. England: Ashgate.

Hoghugh, M. (1980). *Assessing Problem Children*. London: Burnett Books, Andre Deutsch.

Humphreys, Jane (2007). *Aging in Place in Upstate New York*. In *Upstate New York Regional Review 2 (2)*.

Kasper, Judith (1988). *Aging Alone: Profiles and Projections*. New York: The Commonwealth Fund Commission on Elderly People Living Alone.

Kaufman, Sharon (1988). "Stroke rehabilitation and the negotiation of identity" in S. Reinharz and G. Rowles (eds.), *Qualitative Gerontology*. New York: Springer.

Kwok, T., J. Luk, et al. (1998). "Attitudes of old people towards old age homes in Hong Kong." *Archives of Gerontology and Geriatrics 27(1)*: 89-96.

Rubinstein, R.L., Kilbride, J.C. and Nagy, S. (1992). *Elders Living Alone: Frailty and the Perception of Choice*. New York: Aldine De Gruyter.

Winter, Richard and Munn-Giddings, Carol (2001). *A handbook for action research in health and social care*. London: Routledge

【圖一】：不同手法下的個案服務流程圖

