



台灣八八水災老年災民服務經驗反思

楊培珊

台大社會工作系 副教授

李秀娟

華山社會福利事業慈善基金會 副秘書長

2009/12/14





莫拉克颱風造成88水災

- 2009年8月7-8日莫拉克颱風重創南台灣
 - 豪雨造成高雄縣、屏東縣、台東縣、嘉義縣（阿里山）和南投縣部份鄉鎮地區嚴重災情
 - 超過600餘人死亡，失蹤近80人，以及農漁業損失新台幣160餘億元，是台灣氣象史上傷亡最慘重的颱風。





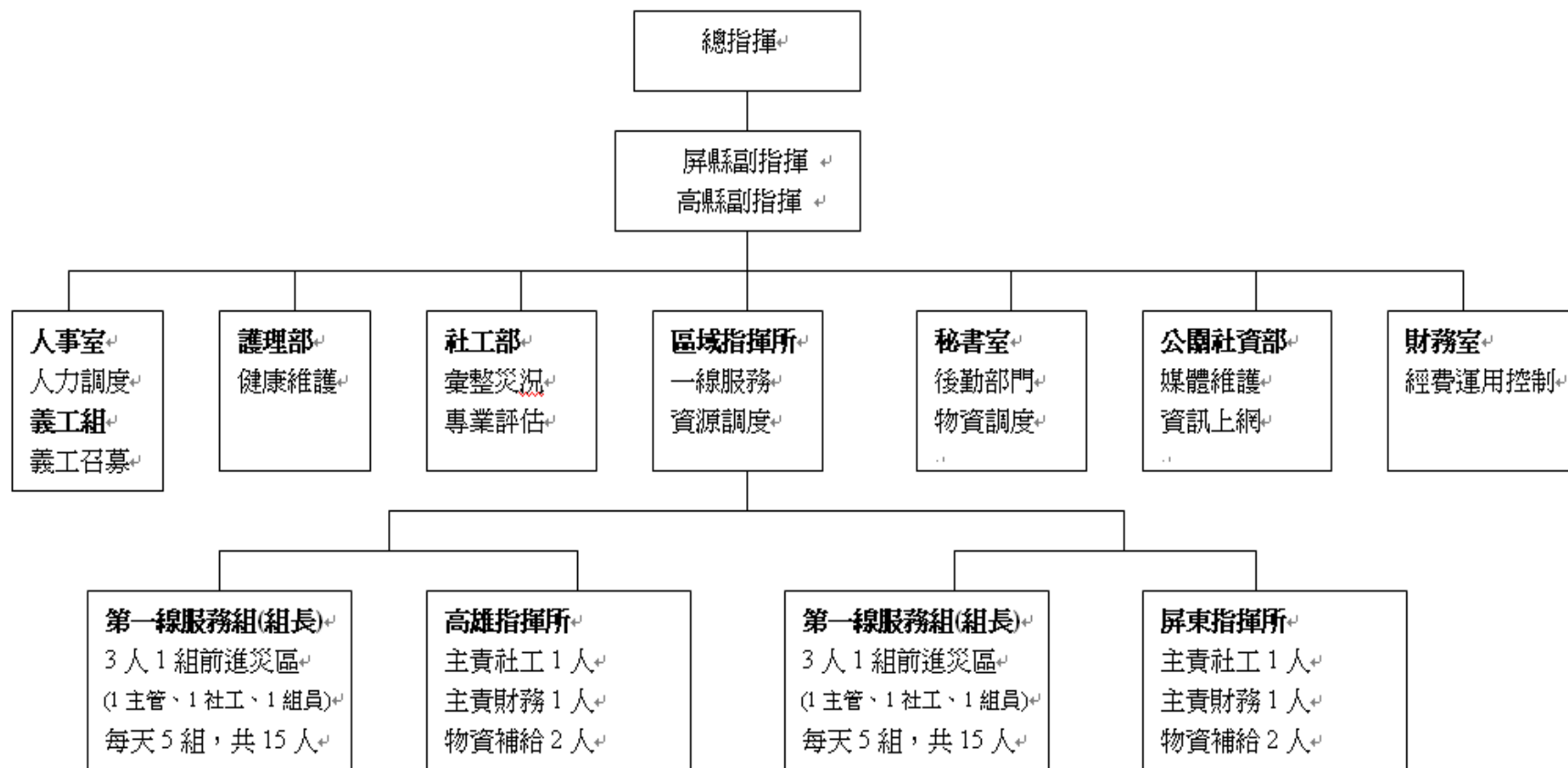
華山基金會進行災區老人服務

- 華山基金會於**1999**年成立，宗旨為老人服務，創辦人為曹慶先生。
- 災後台灣各界立即動員出錢出力投入救災。
- 基金會常年服務之高屏區的老人近百人亦受災，家中淹水、道路或通訊中斷。
- 為善盡社福團體的救助及服務使命，**8月17日**決議組南部風災老人服務隊，**8月20日**開始行動(災後第三週)，每週一梯次，共四梯。



行前服務評估規劃

一、規劃服務編組





行前服務評估規劃

二、評估服務地點：

- 選擇災情較嚴重、較急迫的高雄縣和屏東縣。
- 環境大致穩定地區：小型車可進入之地區。

三、規劃服務方向：

- 短期：按長輩當下急需要者優先提供。
 - 關懷訪視，撫慰老人經歷重大災情之惶恐不安心情
 - 家務及生活環境整理改善
 - 資源連結及轉介
 - 緊急生活條件下所需之物資
- 長期：視老人需要由華山或轉介經常性服務



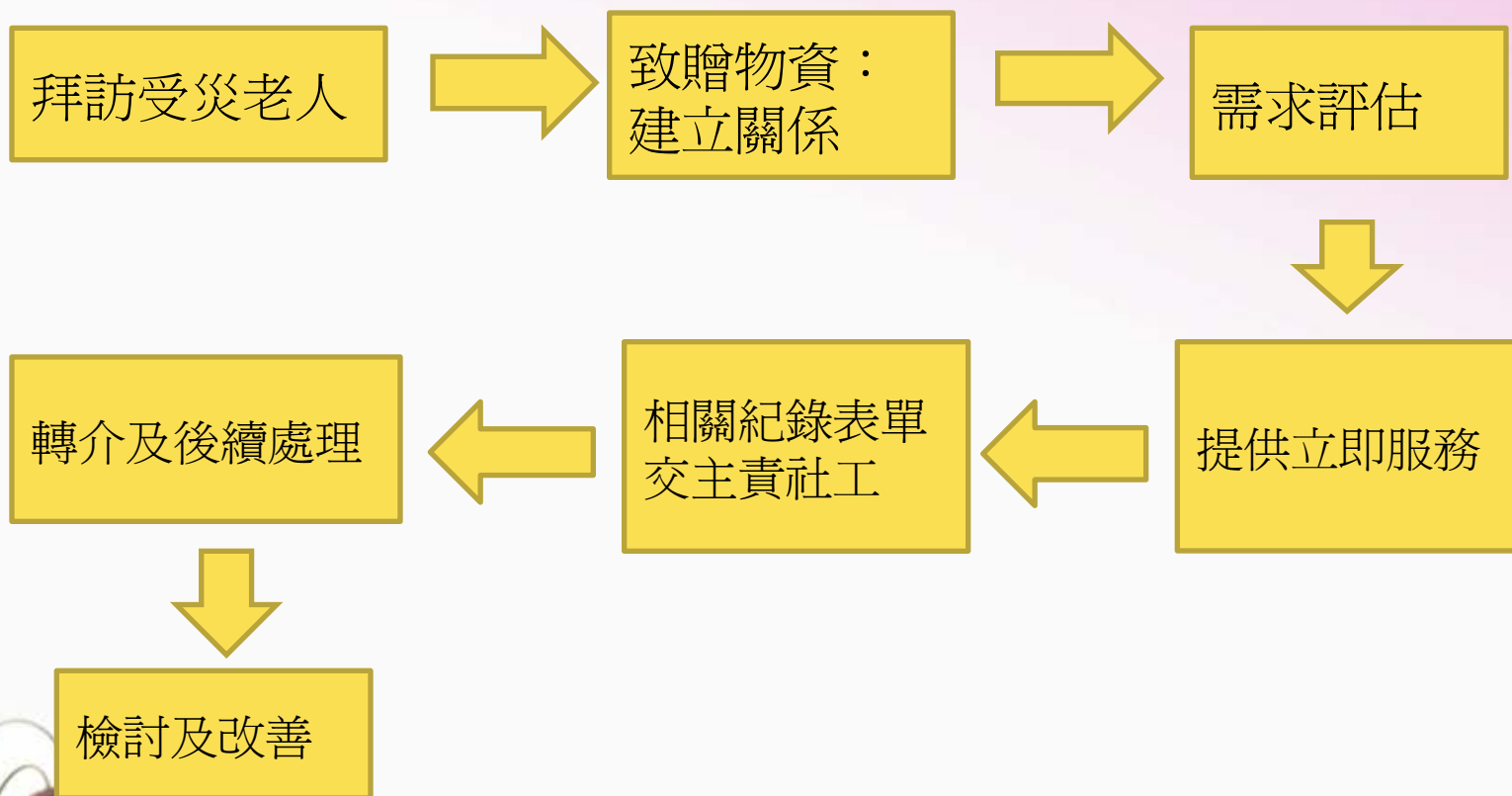


服務聯繫過程

- 服務前試圖取得名單及探路確保安全
 - 先聯繫縣政府，但狀況很亂。
 - 繼之聯繫基層鄉鎮公所，村里長、當地志工隊等取得受災老人名單。
 - 不進入收容安置中心，以免資源重複。
- 服務中運用關鍵人士協助
 - 分享現場資料、google map找路。
 - 尋求社區關鍵人士協助，瞭解當地大概狀況，請其帶路或介紹進入案家。



服務流程





撫慰長輩經歷重大災情之後惶恐不安情緒





致贈一般生活條件所需物資





提供輔具協助長輩日常生活-便盆椅、電動床





協助長輩恢復家園





評估長輩後續服務及轉介





投入人力

- 第一線服務和後勤人員合作無間完成任務
 - 動員**152**名投入**658**人日次(行政指揮人力不計)
- 第一線服務**3**人一組
 - 平均每組服務**71**位長輩，協助**9**名個案資源連結
- 主責社工每週**1**梯**1**人
 - 平均每梯次處理約**373**位個案，轉介資源**48**位



服務成果

➤ 服務區域一覽表：2縣市，10鄉鎮，58村里

縣市	鄉/鎮/市	村/里
高雄縣	旗山鎮	東昌里、新光里、中洲里、南洲里、大德里、廣福里、瑞吉里
	甲仙鄉	大田村、寶隆村、和安村、東安村、西安村、關山村、小林村
	六龜鄉	義寶村、六龜村、文武村、新興村、大津村、興龍村、中興村
屏東縣	佳冬鄉	大同村、羌園村、六根村、賴家村
	高樹鄉	司馬村、新豐村、泰山村、舊寮村、南華村、田子村、東振村、東興村、長榮村、舊庄村、塩樹村、大埔村、建興村、高樹村、菜寮村、湧泉村、廣福村、新南村
	南州鄉	七塊村、仁里村、萬華村、溪洲村、溪南村
	新埤鄉	新埤村
	潮州鎮	五魁里、蓬萊里、機子里、崙東里、興美里
	枋寮鄉	大庄里
	林邊鄉	仁和村、光林村



服務成果

服務地區	梯次	服務人數	服務項目(次)								投入人次 (含義工)
			關懷 訪視	家務 服務	居家 環境 打掃	房屋 修繕	資源 連結	物資 協助	緊急 安置	其他 服務	
高雄縣	第一梯 (8/24~8/30)	223	223	2	12	0	59	183	0	1	86
	第二 (8/31~9/6)	208	208	2	5	5	28	184	0	0	113
	第三梯 (9/7~9/13)	407	407	0	0	0	50	344	0	0	81
	第四梯 (9/14~9/20)	383	383	0	0	0	22	267	0	0	74
	合計	1221	1221	4	17	5	159	978	0	1	354
屏東縣	第一梯 (8/24~8/30)	278	278	0	0	0	61	242	1	1	71
	第二梯 (8/31~9/6)	489	489	0	0	2	40	270	0	0	74
	第三梯 (9/7~9/13)	486	486	0	0	4	67	436	0	0	83
	第四梯 (9/14~9/20)	516	516	0	0	1	58	409	0	0	76
	合計	1768	1768	0	0	7	226	1357	1	1	304
總計		2990	2990	4	17	12	385	2335	1	2	658



後續長期服務

➤ 轉介及後續服務

- 獨居、失能及失智長輩近**300**位，交由華山高屏區進一步評估做後續服務。
- 發文縣市政府更新老人現況資料

➤ 規劃設立老人愛心社區天使站

- 設立高雄甲仙、六龜、屏東佳冬、林邊四站，持續性、常態性的服務災區長輩。



災區長輩的狀況

- 災難剛發生時，需要大規模的生命救援、生活安頓和環境整理
- 同樣的八八水災，不同的災情和程度
- 老年災民大多能以正面的態度來面對災難
- 老年災民其實是「多重弱勢」，陷入社會隔離狀態，需要特別的關注



服務過程的反思

- 一、行前的準備非常重要
- 二、服務偏遠鄉鎮的工作技巧
- 三、災難個案工作技巧
- 四、提供適合之服務
- 五、服務人員支持
- 六、協助同仁建構意義感



一、行前的準備非常重要

- 服務決定
 - － 地點、方式、內容
- 服務人員教育及安全
 - － 人員編組、工作手冊、訓練安排、
 - － 工作人員食宿安排及體力補充
 - － 工作時間掌控
- 錢和物資調度
- 意外狀況處理原則的決定（H1N1）
 - － 工作內容及人員調度



二、服務偏遠鄉鎮的工作技巧

➤ 靈活運用社區工作方法

- 多詢問當地村鄰長、郵差、快遞及熱心人士，減少自行找路及摸索。
- 規劃訪視地區時，儘量避免資源重複。
- 醫療資源較不足地區、藉由簡易血壓測量、健康諮詢，順利建立良好的關係。
- 遇熱心民眾協助，可留下資料作為志工人力。
- 遇到狗的處理方式。



三、災難個案工作技巧

- 清楚任務及流程
 - 任務災後關懷服務非生命緊急救災
 - 建立關係、調查及需求評估、提供服務與資源、結束與轉介、以及妥善記錄。
- 運用平時社工技巧
 - 著服務背心、配備清掃工具，以利長輩辨識及建立關係
 - 傾聽、同理、以輕拍肩膀等表示支持、適時進行情緒轉移
 - 運用訪視關懷瞭解資訊建立關係
 - 倫理兩難議題順位運用
- 優勢導向
 - 讓長輩運用正向思考，聚焦在自己有能力的部份
- 災難社工的任務強調「當下此刻」的焦點



四、提供適合之服務

- 確認服務任務性質及目的
- 依個案情況調整訪視速度(受災人數多)
- 提供個案物資時需當機立斷，把握服務時機與彈性
- 應瞭解當地現有社福或醫療資源以提供建議
- 救災行動切記衝動，須冷靜判斷需求



五、服務人員支持

服務人員體力、心理、以及團隊能量需要支持

- 服務前支持

- 包括物質的和心理的裝備

- 服務過程支持

- 每日結束問題討論及回饋
- 每梯結束後團體回顧、分享與支持
- 小組工作，可互相扶持、分工、以及分享，而不是孤單一個人面對個案或現場，也比較可以確保安全性
- 隨時關心服務同仁，給予同理與支持

- 後續支持

- 提供後續的督導和個別諮商，以協助服務同仁處理創傷的議題。



六、協助同仁建構意義感

- 災難帶來毀滅，不論是災民、還是前往協助的工作人員和志工，都需要一起由破敗中建立意義感，否則很容易陷入絕望與幻滅
- 拍攝記錄影帶，蒐集服務的具體影像記錄
- 工作過程中不斷以個別或團體的方式思考、分享、討論，將有助於建構意義感，增強服務的動機及效果



對災難社會工作的回饋（1）

- 八八水災是一次轉機、一次學習
- 災難工作應分四期
 - － 準備、救援、復員和重建
- 「準備期」的工作
 - － 不是NGO改變初衷，訓練人員去救難救災。
 - － 而是從現在開始，應投入資源於本身經常性任務的能量增強capacity building



對災難社會工作的回饋（2）

- NGO capacity building
 - 累積人力資源與專業能量
- 人群服務基礎訓練
 - 與人建立關係、進行訪問與調查、會談技巧、處理基礎的情緒或問題、熟悉目標案主群的特質與優勢、以及團體與社區工作方法等
- 所有員工都應該持續性地學習
- 取得社會認同信任
 - 組織透過每天的服務與社會關懷，不斷地與社會大眾溝通，取得社會認同信任



對災難社會工作的回饋（3）

- E （期待能量）－ A （實際能量）＝ D （差）
 - － 若 E 不變， A 大則 D 小； A 小則 D 大
 - － D 愈大，則民眾的滿意程度愈低，負向情緒與行為較多；
 - － 反之，若 D 愈小，則民眾滿意度高，正向的情緒和自助互助行為亦較容易產生，有利救援、復員與重建。



建議

- 深切反思「風險社會」意涵，採取「積穀防災」的準備
- 平時的備災是減少災害影響程度，提高救災效能的關鍵
- 政府與**NGO**應積極且經常性地強化組織的服務能量，不斷進行堅實的人群服務知識與技巧相關訓練與操作
- 準備好災後服務之應變轉型原則、程序與方法