

## 跨出家門在一起：社會融合觀點的在地共生服務個案分析

歐紫彤、鄭清霞\*、洪惠芬、李佩芳

### 中文摘要

**研究源起：**社會福利服務強調專業性，卻產生碎片化、斷裂化疑慮，面臨高齡化社會也可能有人力不足的隱憂，服務對象區隔化以及過分強調照顧需求也引發社會排除負面效應，故發展各類人口群適度共生融合的服務型態有其必要。

**研究目的：**(1)分析障礙者融入長照據點的關鍵策略；(2)反思個案參與中的「不拒斥」現象；(3)探討障礙者在共生服務中的角色。

**研究方法：**本文以社會融合理論為架構，透過觀察研究法及個案研究法，選取四個挑戰性較高的服務案例，分析並了解障礙者與長照據點人員、環境的互動。

**研究發現：**(1) **現場反思與角色翻轉：**共生服務中的服務提供者與參與者均經歷「疑惑－拒斥－反思－接受－再融合」的過程。此非線性而是螺旋式過程，接受後仍可能出現拒斥。障礙者功能角色需根據情況調整，關鍵在於適當的工作和職務設計及服務輔助。(2) **從排斥到融合：**首先，共生服務邀請據點所有人員成為障礙共生型服務的協力者。其次，設計課程引導大家了解障礙者、肯認障礙身份，有助於提升接受度。再次強調的是，「不拒斥」並非等同完全接納，在地共生服務仍存有社會排除議題，障礙者進入據點時表面的和諧與無衝突，不代表歧視的消失，然進入一段時間後再產生的衝突也不全然是服務停滯或後退。這是一種螺旋式的進展，工作人員必須在實務現場持續投入心力，方能萃取出方法與策略。

(3) **長照據點的障礙專業挑戰：**長照據點工作人員專長以高齡服務為主，如何因應現行規範以及障礙專業成長，是實驗計畫難以迴避的挑戰。**建議：**首先，**營造各向度的「無障礙」：**根據案例，建議從邀請、設立目標與任務、擴大人際網絡等方面入手，消除系統性障礙，如提升福利政策與社區服務的可近性等，創造全參與的無排除環境。接著，**角色定位與增能：**建議由據點主責與障礙服務社工共同評估，透過逐步增能，根據個體情況設計個別化支持計畫，以提升參與度並協助個體在社區中建立正向身份認同。陪伴障礙者跨出家庭與社區的屏障，培養社會角色的轉變，使障礙者從志工逐步轉向職工，實踐共生理念。最後，**專業發展與系統整合：**現行社區據點服務之政策偏向高齡服務，政策、立法規範與制度安排直接影響資源分配、服務連結以及監督機制的建立。共生服務需多方合作且應為參與者設計相關課程，並提供工作人員職前訓練，以提升服務品質並減少工作負荷。

**關鍵字：**共生型服務、長期照顧據點、身心障礙、個案分析