



● 作者/Marianne Mathewson-Chapman & Helena Chapman ● 譯者/劉慶順 ● 審者/洪琬婷

美國持續發展 退伍軍人服務計畫

VA Unpacks Initiatives for Returning Troops

取材/2020年9月美國陸軍月刊(ARMY, September/2020)

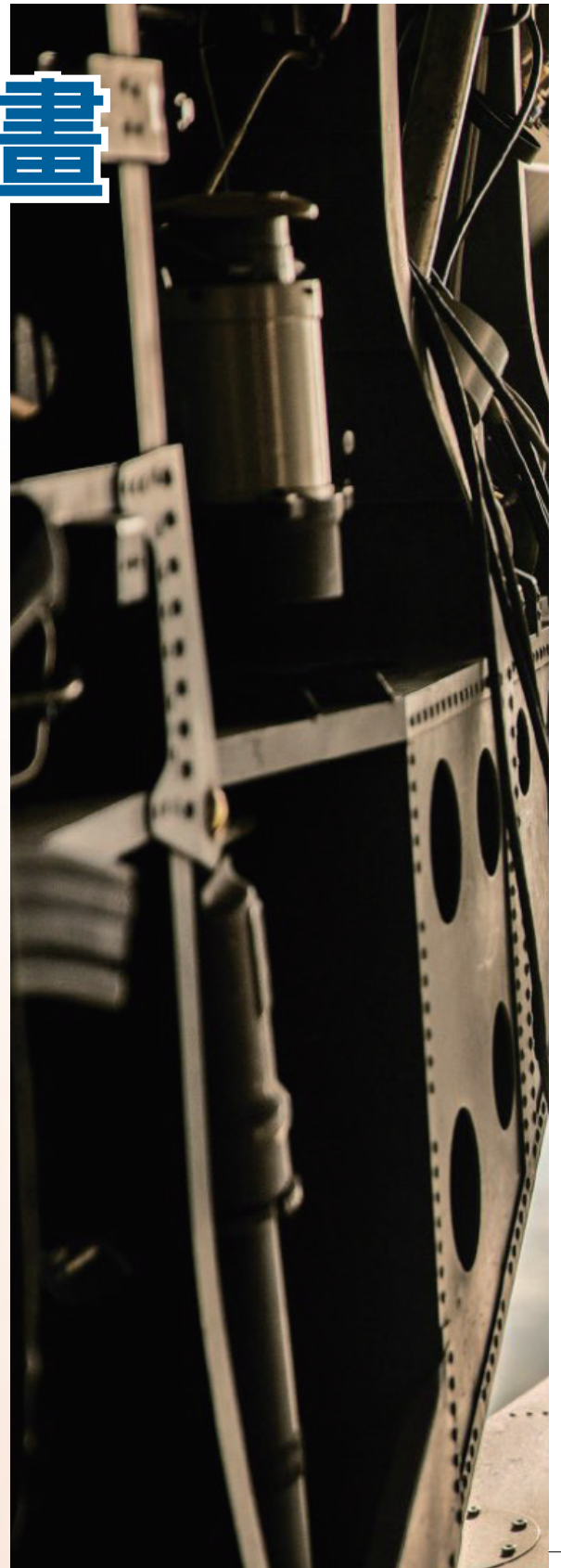
美國民兵與後備部隊人員在部署返國並退役回歸社會的過渡時期，經常面臨諸多挑戰。本文敘述美國退伍軍人事務部支持服務計畫之沿革與未來展望，及該部延續服務退伍軍人之決心。

2001 至2007年，美軍為支援「伊拉克自由作戰」(Operation Iraqi Freedom)以及「持久自由作戰」(Operation Enduring Freedom)，總共部署了超過45萬7,000名國民兵及後備部隊。如此龐大員額，足以顯示國民兵及後備部隊在此期間扮演了關鍵角色，與現役部隊並肩作戰。

美軍人員在經歷多次部署與作戰行動後，易遭受有形與無形的戰爭創傷影響，不利其身心健康。身心是否健全與重新融入社會息息相關，同時也會影響到人際關係、生存意義、物質需求以及健康狀態。

獲得協助

退伍軍人可獲得所需協助的途徑之一，乃是加入美國退伍軍人事務部(Department of Veterans Affairs, VA)福利及醫療保健



美軍人員在經歷多次部署與作戰行動後，易遭受有形與無形的戰爭創傷，而其身心是否健全與重新融入社會息息相關。圖為美陸軍士兵在阿富汗喀布爾(Kabul)部署期間執行相關任務。(Source: US Army Reserve/ Jeffery Harris)





服務。卸下現役身分並回歸社會的國民兵與後備人員，更會面臨特定挑戰，而該部「七項支持服務計畫」(Seven Touches of Outreach)則提供嶄新方式以給予協助。

過去執行「七項支持服務計畫」經驗今日仍然適用，因返國過渡期乃是境外部署返國軍人的必經過程。當軍人持續經歷有形或無形的戰後創傷時，此項計畫為軍人整合了所需重點服務，並協助其順利回歸社會。

強化支持服務

「七項支持服務計畫」係由美國國防部與美國退伍軍人事務部合作開發，曾於2008至2011年付諸實施。儘管美國國防部曾派員至各地復員站實施正式退除役簡報，但對於即將回歸社會之國民兵及後備人員而言，簡報中具有價值的健康保障與福利資訊卻極為有限。此計畫強化了各地復員站的支持服務，並在軍人部署返國退伍後試圖接軌社會期間，為退伍軍人與眷屬提供必要教育服務與資源。

「七項支持服務計畫」係參照美國市場行銷原則，強調「銷售方」先與「消費者」互動至少7次以上，再銷售該產品或服務。各地復員站退除役簡報特別納入了此計畫內容與相關原則。

美國退伍軍人事務部人員投注大量心力於「境外部署週期四階段」中之「部署後返國」與「回歸社會」階段，發展了7項服務作法，支持返國至退伍6個月的退伍軍人。作法敘述如下：

- 第一項：美國退伍軍人事務部諮詢專員、生活適應輔導員以及福利專員提供退伍軍人醫療

保健、福利與諮詢服務等資訊，充實簡報內容，俾利達到美國國防部所要求簡報標準。

- 第二項：美國退伍軍人事務部支持服務人員整合並運用「國防部黃絲帶回歸社會計畫」(DoD Yellow Ribbon Reintegration Program，以下簡稱黃絲帶計畫)，重點為介紹退伍軍人服務組織、退伍軍人醫院及醫療保健服務、退伍軍人心理健康諮詢以及其他社區資源(例如「美軍現役人員資源網」[Military One Source]以及「退伍軍人救援熱線」[Veterans Crisis Line])。
- 第三項：美國退伍軍人事務部與國民兵領導階層制定了特殊計畫，即「過渡時期顧問計畫」(Transition Assistance Advisors Program)。該計畫旨在讓隸屬每個國民兵州及地區總部，並且受過退伍軍人事務訓練的文職協調員，得以透過地區退伍軍人事務分部及社區服務聯繫，協助退伍軍人家庭。
- 第四項：美國退伍軍人事務部支持服務人員推出「退伍軍人諮詢中心」(Veteran Call Center)方案，即作業人員致電處於過渡時期的退伍軍人，以評估其所面臨之挑戰、所需服務，並協助其申請加入退伍軍人醫療保健服務。
- 第五項：美國退伍軍人事務部支持服務人員與過渡時期之顧問，偕同黃絲帶計畫工作人員合作，持續為退伍返國的軍人及眷屬提供社區與該州郡可用資源等相關資訊。
- 第六項：有鑑於後備轉現役人員無法在復員後享有黃絲帶計畫之福利，美國退伍軍人事務部支持服務人員結合國防部「準後備人員



美國國防部黃絲帶計畫社工人員本身也是空軍備役軍官安吉爾(Erik Engel)分享，有關該社區與州郡在過渡時期可用資源。(Source: USAF/ Julio Olivencia)

回歸社會計畫」(Individual Ready Reserve Reintegration Program)，鼓勵所有後備人員加入退伍軍人醫療保健服務。此計畫運用簡報提供退伍軍人進修教育(例如「退伍軍人權利法案」[GI Bill])、就業諮詢、房屋補助及心理健康方面等資源。

● 第七項：美國退伍軍人事務部開發之網站提供參考資訊，包括醫療保健服務、福利措施、就業服務、遠距醫療等重要資源。

「七項支持服務計畫」由相關單位共同推動，包括美國退伍軍人事務部、美國國防部、陸軍國民兵、陸軍後備部隊等大

型機關與單位，以及陸軍準後備人員與後備補充兵之管理單位，以確保退伍軍人在過渡時期可獲得美軍優質的服務以及福利措施等重要資訊。

美國退伍軍人事務部支持服務人員與「黃絲帶計畫」等美國國防部計畫人員平行協調聯繫，在軍人退伍後6個月的過渡



美國退伍軍人事務部提供遠距醫療等重要參考資訊。圖為退伍軍人醫院工作人員向美軍人員介紹iCare遠距醫療軟體。(Source: USAF/ Alexandre Montes)

期間，與這些人士面對面晤談，提供服務與資訊。支持服務人員編纂了資源手冊，內容彙集聯邦政府、州政府及社區機構組織相關資訊，用以協助退伍軍人家庭。服務人員也運用郵

寄資料和電話聯繫，讓晤談服務更為完善。

三大主要經驗

對於國民兵及後備人員而言，在經歷境外部署後回歸社

會的過渡時期並不容易，每個人都會面臨諸般挑戰，例如自我價值、經濟生活與文化轉變等。實施「七項支持服務計畫」，提供美國退伍軍人事務部、美國國防部以及支持服務

人員三大主要經驗作為參考。

首先，美國退伍軍人事務部擁有數十年服務戰後退伍軍人的經驗。該部與美國國防部以及後備部隊運用專業與資源，協調軍種業管，讓退伍軍人順利回歸社會。「七項支持服務計畫」可視為該部提供軍種的戰略指導，例如依國防部指導在指定時間地點舉辦活動，運用上述7項作法在退伍軍人剛回歸社會的頭6個月為其提供服務。

其次，前述聯邦政府機構在基於實現退伍軍人，部署後返國及回歸社會階段之健康與福利等共同利益下，協同合作並提供必要服務，以強化支持對象滿意度。美國退伍軍人事務部服務人員秉持高度服務熱忱，來服務甫退伍的軍人。

第三，美國退伍軍人事務部領導階層瞭解「七項支持服務計畫」所產生的廣泛影響，以及與美國國防部在制定未來創新計畫方面共同合作之必要。

持續革新

儘管「七項支持服務計畫」已於2011年終止，美國國防部與美國退伍軍人事務部仍持續革新現役、國民兵及後備役成員過渡階段政策與計畫，例如國防部於2011年合併社會回歸業務辦公室與退伍軍人過渡計畫辦公室；美國退伍軍人事務部於2018年成立過渡階段經濟支持業務辦公室；美國頒布之13822號行政命令，表示全力支持退伍軍人接軌民間社會，以及2019會計年度的國防授權法(National Defense Authorization Act, NDAA)。

因此，「七項支持服務計畫」已然成為未來計畫框架，支持現役、國民兵與後備役人員安度過渡階段，引領了2019年〈軍民身分轉換途徑〉(Military to Civilian Readiness Pathway)文件中替所謂「過渡時期」下了明確定義。美國退伍軍人事務部基於此框架後續發展之成效包括強化了聯邦政府、私營部門、社區以及退伍軍人服務機構間的整體夥伴關係；建立軍人與眷屬對儘早獲得美國退伍軍人事務部提供之醫療保健、福利措施與服務的覺知，以及提供退伍軍人量身打造之就業規劃等。

美國退伍軍人事務部、美國國防部、陸軍國民兵、陸軍後備部隊以及陸軍準後備部隊計畫人員與後備補充兵業管單位間共同推行支持服務計畫的綜效，可以更加完善過渡期間服務，有效關懷境外部署歸來軍人及眷屬。

美國退伍軍人事務部人員透過「七項支持服務計畫」相應模式，提供至少7次專業且人性化服務，並且與處於過渡時期的退伍軍人晤談。

美國退伍軍人事務部透過上述作為，強調了預測退伍軍人過渡時期挑戰與需求的重要性，俾利於未來設計出可改善軍人醫療保健與福利之有效擴大服務計畫。

作者簡介

Marianne Mathewson-Chapman係美國弗羅里達州國民兵備役少將，也是退伍軍人議題的顧問與研究員。其曾擔任陸軍國民兵軍醫局副局長以及美國退伍軍人事務部的資深護理長。
Copyright by the Association of the U.S. Army, all rights reserved. Not to be reproduced without permission of AUSA.