

照顧者關懷與療癒

國立暨南國際大學
社會政策與社會工作學系
黃志忠老師



議題背景

- 長期照顧是基本人權，照顧他人與被家人照顧也是基本人權。長期照顧是個人或家庭無法單獨承受的共同風險。
- 擔憂目前婦女在長照政策中的邊緣處境，在性別聲音長年被忽略下，被強化傳統的照顧角色，讓婦女獨自承擔社會之共同需求。



議題背景

- ◆ 相對於將家庭照顧視為一種倫理責任，應該把照顧視為基本人權，無論是照顧家人與被家人照顧，對照顧者或被照顧者而言，應該是一種選擇，而不是義務。希臘文中「doulia」（照顧互助）是指當接受別人的照顧而得以生存與發展時，同時需要支持照顧者讓他們也得以生存與發展。對於照顧者，社會有使他們不因照顧責任淪於匱乏的倫理責任。照顧者有免於匱乏的權利，稱為「照顧者權利」（doulia rights）。



議題背景

- ◆ 所謂的「照顧責任公共化」原則，就是要國家與社會共同分擔家庭照顧負荷，提供照顧者與受照顧者的多元選擇，建構普及式照顧服務體系，避免家庭成為市場化（受仲介剝削）、女性化（無酬）勞動的職場，又缺乏照顧勞動的法制化保障，迫使照顧者難以休息，成為人權下的犧牲者。



理解家庭照顧者

- 長期照顧領域逐漸覺察到為了能讓失能/失智老人留在社區中，家庭成員扮演相當關鍵的角色。
- 現在普遍認知到家庭照顧工作有著相當大的壓力，就是所謂的「隱形病人」，因此家庭照顧者本身也應該成為服務單位評估的對象。
- 近年來對於失智症的認知與盛行率提高，也使得相關專業單位致力於了解家庭照顧的投入與對家庭之影響。



理解家庭照顧者

- 在實務操作領域，家庭照顧者評估可決定照顧者支持性服務的使用資格，也可作為支持與強化家庭照顧者照顧計畫服務之重要基礎。
- 評估有助於深入瞭解家庭照顧者所處的情境，有助於實務工作者確認其需求與危險，提供訊息來設計處遇服務以降低潛在負面的結果(如老人受虐問題)。
- 評估的過程對家庭照顧者也有治療的效果，因為能提供他們表達自我的機會，能被傾聽、被理解，以及證明其用心、努力與投入程度。



理解家庭照顧者

現有評估工具的潛在問題

- 附屬在服務個案評估量表之內
(無獨立評估的機制)
- 評估量表不具備心理計量特性
(如照顧負荷的測量)
- 服務供給與評估結果並無關連
(如喘息服務的使用)



理解家庭照顧者

- 家庭照顧者所提供除了個人照顧外的實際任務
- 家庭照顧者與被照顧者的價值與偏好
- 家庭照顧者多重角色壓力
- 提供照顧所需要的技能
- 照顧過程的正面意義
- 家庭關係與衝突
- 照顧者自我效能與資源



理解家庭照顧者

- ◆ 不知道如何照顧的「無助感」
- ◆ 受到老人挑剔的「無奈感」
- ◆ 其他家人不給予支持或體諒的「委屈感」
- ◆ 眼看著老人逐漸邁向死亡的「無力感」
- ◆ 就業和照顧責任的「衝突感」



照顧者關懷理念

- 長期照顧領域逐漸覺察到為了能讓失能老人留在社區中，家庭成員扮演相當關鍵的角色。
- 現在普遍認知到家庭照顧工作有著相當大的壓力，就是所謂的「隱形病人」，因此家庭照顧者本身也應該成為長期照顧服務的對象。
- 近年來對於老人失智症的認知與盛行率提高，也使得相關專業單位致力於了解家庭照顧的投入與對家庭之影響。



照顧者關懷理念

- 現代多元家庭的照顧功能早已弱化，但目前長照的公共服務資源不足、或品質參差不齊，致使許多家庭背負沈重的照顧負擔。
- 在長照服務體系中，家庭照顧者往往被客體化為服務對象，需要以照顧事實來證明自己的需求。家庭照顧者運動的核心就在於從權益的觀點重新理解家庭照顧者，而不再以「家庭照顧是義務」的觀點看待家庭照顧者。



照顧者關懷理念

- 現有長照服務體系尚未納入家庭照顧者的觀點，尤其在服務類型上，必須增列「家庭照顧者支持服務」為第四類長照服務類型。
- 在目前長期照顧十年計畫中，「喘息服務」被窄化為一種服務類型，但是「喘息服務」的重點不在於服務類型，其關鍵在於它是否是站在家庭照顧者的立場出發。



照顧者關懷理念

對於喘息服務的評論

- 由受有訓練之照顧服務員到家協助家庭照顧者照顧失能者—
所以並非照顧家庭照顧者本人
- 補助標準以失能者之失能程度為主—
客觀照顧事實為主而非主觀自我認定為準
- 每年最高補助14天至21天—
周休一日還不到



五階段家庭照顧者因應對策

預備照顧者（即將成為照顧者）

- ◆ **定義**：雖然長輩尚未失去生活自理能力，但年事已高、體力逐漸衰弱，或身體狀況不佳，已有頻繁進出醫院徵兆。
- ◆ **對策**：及早認識長照資源與規劃，學習家庭內溝通對話，提升「長照戰備力」，以免手忙腳亂，匆促做出離職或不當照顧安排的決定。
- ◆ **建議**：1.上網搜尋長照資訊、2.多多閱讀，累積知識、3.開始思考家庭照顧協議、4.企業也可以幫員工多做準備、5.財務規劃、6.儲蓄人脈資本



五階段家庭照顧者因應對策

新手照顧者（照顧資歷0-6個月）

- ◆ **定義**：根據研究，大多數家庭都是在家人倒下後才開始尋找資源，新手照顧者在前六個月最慌亂，也是離職的高危險期。
- ◆ **對策**：面臨照顧技巧不足產生壓力，或無法面對長輩突然倒下的事實，需要過來人指引、陪伴與情緒支持。此階段最主要工作是「盡快找到照顧資源」。
- ◆ **建議**：1.了解居家周圍長照資源、2.洽詢各縣市長照管理中心、3.專人諮詢、4.照顧技巧指導諮詢、5.尋求照顧者支持性服務



五階段家庭照顧者因應對策

在職照顧者（一邊工作一邊照顧家人）

- ◆ **定義：**在職照顧者白天工作、晚上照顧家人，長期體力、心理、經濟負荷重，面臨辭職或繼續工作的兩難。
- ◆ **對策：**善用長照資源，盡可能保住工作，設法在照顧與工作、生活間，找到自己的平衡點。
- ◆ **建議：**1. 6個月內做好穩定平衡工作與照顧的安排，強烈建議不要離職、2. 企業創造照顧者友善環境、3. 在職照顧者彈性喘息



五階段家庭照顧者因應對策

資深照顧者（3年以上）

- ◆ **定義：**資深照顧者長期負擔照顧責任，身體狀況亮紅燈；且少與外界接觸，沒有社交生活，有可能出現憂鬱傾向；若因全職照顧，無固定收入來源，長期下來可能淪為貧窮人口。
- ◆ **對策：**接受自己不是超人的事實，要求家人輪流照顧或善用政府喘息服務，適度休息。
- ◆ **建議：**1.找人談話，讓情緒有宣洩出口、2.紓壓活動、3.支持團體、4.一對一心理協談、5.喘息咖啡



五階段家庭照顧者因應對策

畢業照顧者（結束照顧工作）

- ◆ 定義：畢業照顧者照顧完家人後，自己可能也步入中老年，很難再找到工作；或許在照顧過程中花光大半存款，經濟風險高。也有畢業照顧者，走不出失去長輩的悲傷，或因照顧太久而孤立，或缺乏重返職場的信心。
- ◆ 對策：走出悲傷，學習放下；學習重返社會，重新接觸人群。
- ◆ 建議：1.卸下重擔，重返職場、2.長照產業或許是個具優勢的選擇



關於家庭照顧者的迷思與澄清

◆迷思一：照顧就應該要自我犧牲

X 常見的想法：我要用生命中的每一分、每一秒來照顧他，直到他痊癒為止，其他的事情都可以放下，等到以後再說。

O 合理的想法：唯有適當地讓自己喘息，才能有更好的照護品質！有足夠休息，才能照顧好患者，因此在條件許可下，可以維持原有的社交活動。



關於家庭照顧者的迷思與澄清

◆ 迷思二：100分的照顧才是好的照顧

X 常見的想法：只要家人好就好，我沒差；我不該抱怨、生氣，也沒有時間沮喪！

O 合理的想法：唯有我快樂，才會有健康家人。照顧者的情緒會嚴重影響到被照顧者的情緒。



關於家庭照顧者的迷思與澄清

◆迷思三：只有我最了解他，我來照顧才是最好的

X 常見的想法：除了我，沒有人可以好好照顧他！我一個人承擔就好！我還撐得下去！

O 合理的想法：照顧者要大方接受協助。支援越多，越能事半功倍。



關於家庭照顧者的迷思與澄清

◆迷思四：照顧工作是沒有價值的

X 常見的想法：照顧家人是天經地義的，沒有甚麼好鼓勵的。我每天照顧一個家人，對社會沒有貢獻，是一個沒用的人。

O 合理的想法：照顧家人對整個家庭和社會都有重要的意義和貢獻。我做的事情很重要，值得被鼓勵與肯定。



關於家庭照顧者的迷思與澄清

◆迷思五：照顧是家裡的事情

X 常見的想法：照顧家人已經夠讓人操煩了，我只要盡力就好，不用跟別人說，說也沒有用。

O 合理的想法：我應該多多和有相同或類似經驗的人交流，可以學習到更多的寶貴經驗。



十大問句	照顧者的心聲 (OS)
怎麼變成這樣？你是怎麼顧的？	你那麼會顧，你來顧！
你會不會照顧阿！不會照顧又捨不得花錢請人照顧	你願意出錢嗎？
每次回來就聽你念，那就把他送機構阿！又沒人逼你（顧）	我就是捨不得啊！那我很累，就不能抱怨兩句嗎？
每個月給你錢，還照顧成這樣，錢都花去哪了	照顧真的很花錢！尿布、營養品一個月就超過五千元，還有看病、交通往返...
一個大男人怎麼老是窩在家裡不出去工作	我出去工作，他/她怎麼辦？



十大問句

照顧者的心聲 (OS)

你在家為什麼不把家裡打掃一下，這麼亂.....

我顧他都快累死了！怎麼還有時間、力氣打掃！

你照顧的很好阿，他/她也比較習慣你照顧，況且我有小孩要顧、工作那麼忙.....，抽不出時間輪啦！

那我咧？都沒有自己的時間？

記得要做這個.....，做那個.....！

那麼會指揮，你來做

財產都分給你，那你就應該要照顧阿 / 你照顧得再好，別肖想他會把財產留給你。。。 / (竊竊私語)XX是為了財產才照顧的吧！

我真的不是為了錢才照顧，不然換你來照顧！錢給你

家裡有病人，你還要去哪裡啊！

大姑小姑都回娘家了，我什麼時候也可以回去？ / 過年大家都可以放假，我呢？



結 語

- 最基本的議題就是政府主管機關與長期照顧服務如何看待家庭照顧者的角色與地位，以及認知與支持其所付出之辛勞與努力。
- 長期照顧改革是必要的。這種改革應肯定家庭照顧的投入與奉獻，並提供支持性服務以維繫其持續性與照顧能量。
- 社會照顧模式明確肯定照顧弱勢族群不是家庭責任，而是公共責任，公共服務必須提供給「有需要」的人，成為保障公民權利的社會安全的一環。

