照顧者關懷與療癒諮商

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）。

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**治療與諮商的效果**，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

- 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

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。

家庭照顧者的玻璃心

十大冏句	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？

家庭照顧者的玻璃心

十大冏句	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？

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，勿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

家庭照顧者心理協談主題

預備照顧者	• 自我認知 • 角色定位
新手照顧者 （在職照顧者）	• 角色衝突 • 照顧韌力
資深照顧者	• 情緒調適減壓 • 放手掙扎與罪惡感
畢業照顧者	• 悲傷輔導 • 重建自信

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。