



國立台北護理健康大學長期照護研究所 張宏哲 教授

看到照顧服務員時，請給予他們支持與肯定

提供居家照顧服務並不是一件容易的事，進入案主家庭的第一線服務員最能夠感受和體會到這項工作的艱困，服務機構的人員或多或少也能夠瞭解他們的辛苦，也感受到他們的重要性，誠如機構主管說的：「沒有服務員，就沒有居家服務」，這句話凸顯服務員在居家服務的核心位置和價值。卻也很難不想起目前居家服務遇到的危機：人力不足的問題極其嚴重。當我們聽到越來越響亮、好像越來越有可能發生的事情「長期照護保險的開辦」，照理說應該雀躍才對，因為家庭照顧的負荷可以因此減輕，以及產業可以進一步發展，理念上，社會保險是從「家庭照顧」過渡到「社會照顧」的重要步驟；但是，想到人力的嚴重不足卻又令人高興不起來。

居家照顧服務員的困境-人力缺口大

到底服務使用量和人力的缺口有多大？從先前社會司的長官在102年提出的我

國長照十年的現況與檢討可以看出大約有37,985人使用居家服務，長期照護保險小組的需求調查結果顯示：2010或2011年大約有6,304位服務員在提供服務，依據估計2018年僅在居家照顧服務方面，需要的服務員人力大增，依據推估的高低而有差異，分別是：8,368（低推估）、16,916（中推估）、20,919（中高推估）、42,289人（高推估）。雖然這些年來接受訓練的人數可能達到8到10萬左右，實際投入居家服務的比率並不高，可能不到10分之1。

人力缺口的因素很多元，最主要的原因



照顧服務員，陪伴長者到社區散步

還是：居家照顧服務環境並不友善，公部門委託的服務必須在私人的情境中提供，案主案家有較多的掌控權，專業界限容易模糊，許多案主案家把服務員當「佣人」看待，對服務有許多不合理或超出契約範圍之外的要求，服務員還可能承受服務對象頤指氣使的態度、口語暴力、性騷擾，甚至肢體暴力、或在飲料裡下藥等極不友善的對待，即使明顯侵害服務員權益的行為，有可能不會得到制裁；在教育訓練方面，服務員可能需要服務失智、精神疾患、智能不足、或早期療育的個案，卻可能因為接受的訓練不足，遭遇到許多的困難，卻仍然必須提供服務；在管理的層面上，即使案主、案家的行為很不合理，或者明確地侵犯到服務員權益，服務員還是很可能被主管機關要求持續服務。在委託關係方面，居家服務的定位既不像「福利服務」，享有比較多的補助，也不像「產業」擁有較多的自主空間；服務機構如果完

全遵照「勞基法」，固然可以照顧到服務員的權益，卻因為委託關係、補助的不足、服務費用的規定，經營並不容易。

請給予每位照顧服務員支持與肯定

雖然環境並不是很友善，服務過程可能困難重重，還是有很多的服務員堅守崗位，並不輕易拋棄，雖然有些服務員的服務狀況出了問題，但是大多數的服務員都很盡責，不少機構的服務員也充滿朝氣和活力，隨著他們在專業上的發展和經驗的累積，許多服務員已經具有「達人的身量」，可以稱呼他們「失智照顧達人」、「精神疾患照顧達人」、「自閉個案照顧達人」、「抗壓達人」的身量，每次在教育訓練的場合，總是會被服務員的努力和專注所感動。提供額外服務的服務員可能不在少數，除了服務情境難以掌控之外，對案主、案家境況的關懷，確實是他們願意付出的真正的動力。服務員是需要社會的支持和肯定。

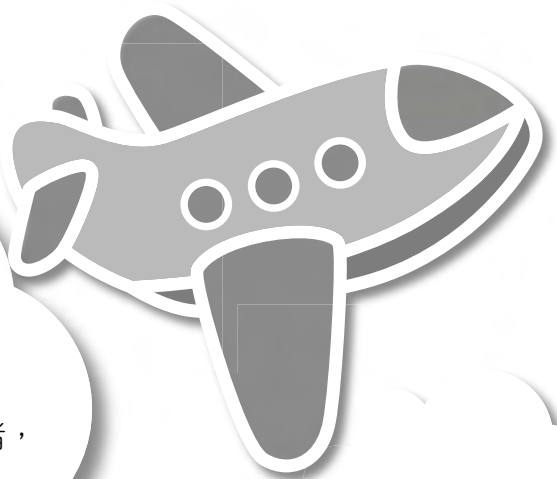


陪伴視障朋友購買生活用品

照顧負荷自我管理 先照顧好自己

輔仁大學護理學系 陳惠姿 兼任副教授

搭乘飛機時，空服員在飛機起飛前都不忘囑咐
「…當氧氣面罩掉到您面前時，…如果有隨行年幼子女者，
請先帶好您的氧氣面罩，再幫助年幼子女戴上氧氣面罩。…」



作為一位失智家人的照顧者要面臨許多挑戰，不僅要熟悉各項照顧技能，當你所照顧的家人在溝通或是記憶方面隨著疾病有所改變時，你也可能需要發展出新的方法或是需要去做一個高難度的決定，但是這其中最大的挑戰是照顧你自己。

許多時候照顧者總是忽略了自己的健康或幸福感，將自己的需求擱置一邊，因此容易成為受疾病折騰者的另一位受害者，常有機會聽說「我母親失智後，為了照顧她，我父親也快垮了…」，通常我們無法阻止失智者對其他家屬的影響，但是作為照顧者我們還是得負起自我照顧的責任。

當我們搭飛機時，空服員的安全解說中其中一條「……當氧氣面罩掉到您面前時，……如果有隨行年幼子女者，請先帶好您的氧氣面罩，再幫助年幼子女戴上氧氣面罩。」這是因為如果你不能先照顧好自己，你可能就沒有能力幫助那些需要你幫助的人，在照顧家人這件事情也是一樣的，當你照顧好自己，大家都獲利，忽略你個人的需要，不僅是一項潛在性的自我傷害，同時也可能傷及依賴你照顧的家人。

作為照顧者，做好以下七件事可以幫助我們做好自我照顧，包括



由惠姿老師帶領大家做耐力運動

1. 對自己負責任

首先得為我們個人的健康負責任以及滿足自己的需求，這包括要維持日常活動同時要維持對我們有意義的人際關係。

2. 對自己有務實的期望

我們充分了解生病家人的醫療狀況，也務實地確認我們能作及不能作的事，我們越了解生病家人的醫療狀況，就越可以好好地規劃照顧策略。認知是一種能量，了解自己如何定位「好的照顧者」是很重要，不夠務實的期望可能導致失敗的感覺、後悔或是罪惡感，過高的期望不僅無法讓我們成為一位好的照

顧者，事實上，更可能成為一位過度耗竭、容易被激怒、滿懷怨恨的照顧者、甚至最後讓自己覺得有罪惡感。

3. 著重在可以做的事

很重要的一件事是我們必須清楚知道我們可以改變的是什麼？不可改變的又是什麼？例如我們無法改變生病家人在照顧上的無法變通或是無止境的要求，但是我們可以控制我們自己如何回應他的要求；接受我們無法改變的部份，對我們可以改變的事尋求可行之道，就是做好自我照顧。

4. 有效地與其他人溝通

包括家人、朋友、醫護人員及所生病的家人，不要期望他人會完全知道我們的需求，告訴他人我們的需求及在意的事是我們的責任，當提出要求時要用正向的方式，避免苛求、操弄或是引發罪惡感。

5. 忠實地了解自己的情緒

要體認情緒的高低起伏，傾聽自己的情緒告訴我們什麼？不要封鎖、壓抑或是否認情緒，因為會虛耗能量引發不安、憂鬱以及生理問題，而且會影響我們的判斷，及做決定的能力。我們可以控制情緒，千萬別讓情緒控制了我們，導致得罪他人。

6. 適時地獲得必要的幫忙

要作好自我照顧，重要的是要「知道自己什麼時候需要別人幫忙」及「如何得到幫忙」，這些幫忙可能是來自家人、朋友或是社區外援資源，千萬別等到精疲力竭、招架不住或是健康亮起紅燈的那一刻；需要時就尋求幫忙也是個人的一種能量。

7. 具體地設定目標並且朝著目標前進

設定目標要務實，而且要逐步踏實去達成，面對問題就去尋求解決之道，改變並不一定會有明顯的不同。

照顧家人就像在任何職場中工作，工作做好需要接受以下四個事實：

1. 人不可能自己做每一件事，總是會有同事。
2. 人每天都要休息
3. 人需要放假、休息來重新裝備自己
4. 人是有限的，要務實地做自己可以做的事

總之，做好自我管理就是不斷地尋找方法將自己照顧得好一些，做為一個照顧者我們不能只求活下來，而是要活得好。如果有有意願進一步學習如何作到，歡迎您來參加「照顧負荷自我管理工作坊」。

這個工作坊是要邀請照顧者一起來分享在照顧家人的同時，也要維護自己的健康與幸福感。工作坊要持續進行6星期每星期一次每次2.5小時，期望再工作坊中一起學習

1. 設定目標及制定行動計畫。
2. 辨識及減少個人壓力。
3. 讓你的思考及感覺幫助你而不是妨礙你。
4. 以正向的方式表達你的感覺、需要及關切之事。
5. 因應困難的情境，包括尋求協助或設定底限。
6. 處理情緒，特別是生氣、罪惡感或是憂鬱等。
7. 適當的做出照顧決策。

如需進一步資訊請與天主教失智老人基金會聯繫，洽詢電話(02)2332-0992