

社區推廣

畢業甘苦談——我在職場所見所聞

柳思吟¹

台灣長照發展趨勢

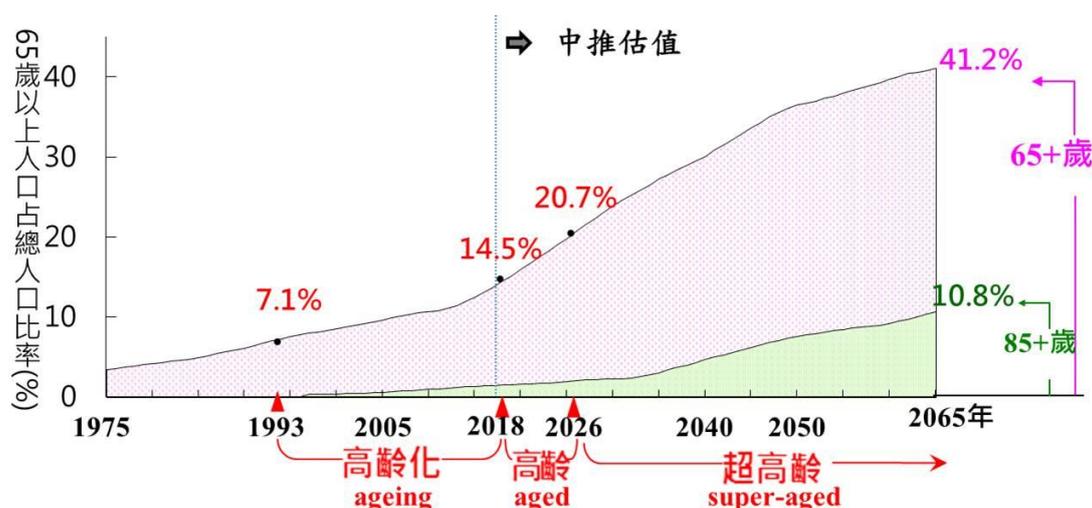


圖 1 臺灣老年人口趨勢(資料來源：國發會·2018)

臺灣已於 1993 年成為高齡化社會，2018 年轉為高齡社會，推估將於 2026 年邁入超高齡社會。根據內政部統計資料顯示，全台老化指數(老年人口數與幼年人口數之比)由 97 年底 61.51 逐年上升至 106 年 2 月起破百後，107 年底續攀升至 112.64(即每百名幼年人口所當老年人口為 112.64 人)，10 年來增 51.13，顯示臺灣老化情形嚴重，且老化速度持續增快。而國發會推估，2065 年每 10 人中，約有 4 位是 65 歲以上老年人口，而此 4 位中則即有 1 位是 85 歲以上之超高齡老人(國發會，2018)。

由「高齡化社會」進入「高齡社會」，臺灣歷時約 25 年，與日本相當，但與法國歷時長達 115 年、美國 72 年、英國 47 年相較，臺灣在時程上快了一倍以上。根據衛生福利部之推估，我國長期照顧需要人口數將從 2016 年之 57.7 萬

¹ 財團法人私立天主教中華聖母社會福利慈善事業基金會附設日間照顧中心 社工師

人上升到 2026 年之 77.1 萬人，十年間成長 38.4% (如下圖 2 所示)。國人平均壽命自 98 年 79.01 歲上升至 107 年為 80.69 歲，10 年間增 1.68 歲，人口老化現象益趨明顯。在老人照顧需求日益殷切之際，家庭的照顧能力也在日益下降。在這些人口與家庭的趨勢之下，老人社會照顧的發展已成急迫的政策課題 (國發會 2018)。

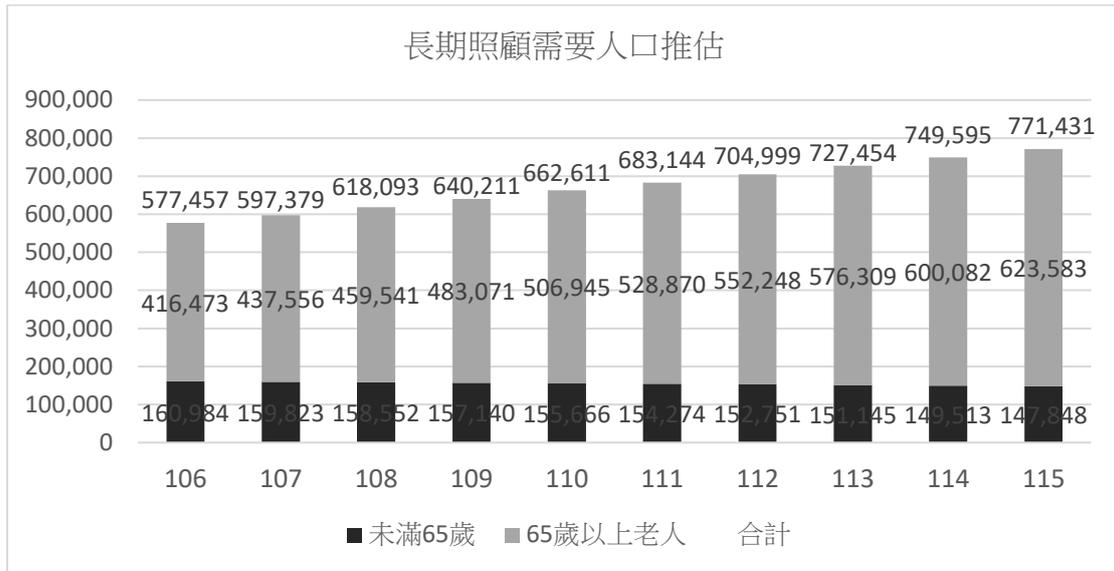


圖 2 我國長期照顧需要人口推估(資料來源：衛福部，2016)

因此，包括高齡人口照顧及安養需求等，已成為政府所關注的重要課題。為了因應臺灣快速步入老年化社會，政府從 2008 年開始推動「大溫暖社會福利套案之旗艦計畫」，並在 2015 年通過長期照顧服務法。政府從 2017 年 1 月實施長期照顧十年計畫 2.0，希望能滿足龐大長照需求，減輕家庭照顧負擔。行政院表示資源投入方面，長照支出的規模，由 2016 年的不到 50 億元，逐年增加到今年 338 億元，明 (2020) 年更達近 400 億元，足足成長八倍。展現政府對長照問題的重視。

日間照顧中心是什麼?

老人長期照顧服務的需求日增，長照 2.0 政策中日間照顧服務為社區照顧之重點，為了讓高齡者有生活品質又能在熟悉的社區環境中健康老化，許多社福單位開始覓尋廢棄校舍或社區活動中心，進而發展成為在地型日間照顧中心以提供社區的高齡者可學習也可以聚會聊天的場所。日間照顧中心顧名思義是提供白

天的照顧服務，為長照政策下，提供社區化、在地化的一種喘息服務，為輕、中度失智及失能長者提供週一到週五白天的照顧服務，日照中心的功能與角色有：協助家屬在週間的白天照顧長備，提供職能治療等非藥物療法活動，減緩失智退化速度，並對家屬提供照護知識與技巧，心理支持的服務，社會資源運用的資訊，減輕家屬照護壓力的喘息服務等(伊佳奇，2014)。

Ryan 及 McKenna 等人(2009)研究發現，使用日間照顧的服務使用者表示使用日照除了可以讓家庭照顧者獲得休息，也可以讓他們在服務提供單位與其他人互動因而獲得社會互動的機會。許多關於照顧服務的研究都強調了日間照顧和喘息服務的重要性。然而，與朋友交流培養興趣與愛好、各種社交互動對於老年人來說非常重要 (Carpenter，2000)。另外，Henning (2016)研究指出獲得適當的資源是讓任何人在生活中得到幫助，尤其是對於身體功能有障礙或者身體健康不佳的老年人而言，更是如此。這些資源可能是物質層面、財務層面，亦或是社區環境資源及政府計劃的資源。社會支持對於許多老年人而言是不可以或缺的部分，這避免他們被社會隔離並且可提供照顧、社交及生活上的幫助。



圖 3 日照中心設置照片 (資料來源:中華聖母基金會)

深入瞭解 建立信任感

從成大老年所畢業近兩年，受立凡老師的影響，對於長照領域深感興趣，進而投入老人服務發揮所學，在天主教中華聖母基金會附設的嘉義縣日間照顧中心擔任社工師，所任職的日照中心為社區的活動中心改建而成，室內地板面積為352.74 平方公尺，整個中心有規劃活動區、廚房區、浴廁區及辦公室，仿日式日照中心的設計，設施與設備，特選的餐盤，寬敞的照護空間，齊全的衛浴與廚房，明亮的採光。

長輩在進入中心接受照顧之前，社工都會先去家訪，了解長輩在家的生活狀況並與家屬詢問長輩的生活史，例如過去從事的工作、喜歡的食物或音樂、與人相處的情形等等，知道喜好後，再開始根據長輩的興趣去和他們聊天，以朋友、夥伴的方式，幫助新進的長輩認識新環境，協助他們可融入中心生活作息。

有些失能長輩伴隨輕度或中度失智症時，就必須常常給予引導，社工及照服員要察言觀色、充滿耐心，就好像在教導小朋友學習生活中的習慣、熟悉日常生活事物，長時間下來，建立了彼此的信任，即使常常不記得周遭事物，但心中已有一定程度的安全感，並且對照顧團隊有信任感，在中心出現精神性行為的頻率就會降低。

團體生活 增進社交

日間照顧中心每日服務時間為上午八點至下午五點，每週一到五，中心會根據長輩不同的需求、程度、背景、興趣、能力等，規劃設計不一樣的課程和活動，例如認知訓練課程，都是以職能治療的概念而規劃，每月也會有職能治療師來中心進行評估。每天早上固定都會做早操來讓長輩可以伸展筋骨，中午吃飯前也會帶長輩做健口操；因應時節，中心也會帶著這些長輩一起包餃子、包粽子、搓湯圓，中心的奶奶們喜歡討論關於炒菜、洗菜等話題，照顧團隊會嘗試讓功能不錯的奶奶來烹飪。

日間照顧中心是屬於團體生活方式進行，每月會有不一樣的講師來中心教導長輩們不同的知識，給予不同的活動來活絡長輩的大腦。像是營養師會來中心帶衛教課程，搭配桌遊進行，可以讓長輩在遊戲過程中記住營養小知識。

目前任職的日間照顧中心有跟 7-11 門市合作幾點了咖啡館，和超商聯手打

造失智友善場域。我們幾點了咖啡館服務為嘉義縣第一間，也是全台第 7 家的「幾點了咖啡館」在 108 年 08 月正式開幕，在店長、門市同仁與社工的帶領之下，除了提供長輩咖啡實習的機會外，更新增櫃台結帳、煮茶葉蛋等多元服務體驗，讓長輩有更多機會學習與訓練，並接觸顧客、與人群互動，減緩病症。同時，期盼能在地照顧更多失智長輩們，幫助更多失智者家庭，減輕照顧負擔，然而在服務後，也發現參與的實習長輩情緒趨穩定也更活潑、樂於嘗試新事物。



圖 4 日照中心講師帶活動照片及幾點了咖啡館開幕照 (資料來源:中華聖母基金會/網路新聞)

中心照顧團隊的運作

本中心為混合型日間照顧中心，在這麼大的空間裡面，現場的照顧人力為一位社工、兩位司機、三位照服員。依照法規規定，混合型日照中心的照顧比為 1:8，目前是以一個照服員，照顧 8 個長輩。

在職場近兩年的時間，我覺得這樣的照顧人力根本不足，除了在活動進行時會需要由司機或社工協助，有時候有些長輩的失智症精神行為症狀會因為天氣的轉換或用藥的關係，而出現情緒相對不穩定，若突然有躁動行為時，照顧團隊便會一起安撫情緒並轉移其注意力，同時也要注意現場的照顧狀況；此外，中心的社工也要視長輩的症狀，隨時告知家屬，建議家屬帶長輩去就醫，詢問醫師是否需要藥物上做調整，預防日後突發性行為的發生。

社工在日照中心的角色非常多元，同時是直接服務提供者、使能者、協調者、資源連結者及照服員和司機的督導者，角色非常多元且工作繁複。日照社工需給予中心長輩及家屬情緒支持、並且成為長輩的資源連結者，帶領照服員提供更好的服務，讓長輩有良好的生活品質。然而因為有許多照顧者對於失智症的照顧技巧不了解，且在面對失智症長輩時感到驚慌無助，所以社工有時也要擔任照顧知識和衛教的傳遞者，辦理相關的支持團體，衛教家屬一些照顧技巧，並且引導他們以正確的方式來面對失智症長輩，使得長輩在家的照顧品質得以改善，同時家屬也能藉此獲得紓壓管道。

| | 工作內容 | 扮演的角色 |
|------|---|----------------------------------|
| 日照社工 | 每月服務費用核銷、辦理照顧者支持團體、個案照顧計畫擬定、督導照顧團隊的服務品質、個案紀錄撰寫、協助照顧長輩、幫個案連結需要的資源。 | 直接服務提供者、使能者、協商者、資源連結者、服務協調者、督導者。 |
| 照服員 | 提供沐浴服務、協助如廁和服用藥物、團體活動的帶領、傷口照護及寫照顧交班本、聯絡簿及記錄、準備下午的點心。 | 直接服務提供者、協商者。 |
| 司機 | 交通接送、協助備餐、中心長輩的安全看視、協助團體活動進行。 | 直接服務提供者、協商者。 |

結語

長照 2.0 政策是蔡英文總統 2016 年上任後的重大施政，希望能以此應對民眾的長照需求、並將原先政策的問題及服務提供不足部分加以改善。長照 2.0 政策內容主要包括擴大服務對象，增加服務項目以及推動 ABC 社區整體照顧模式，但政策實施至今已過 4 年，還是有很多社區居民對於社區整體照顧模式不甚了

解，常會到日照中心進行詢問，並且對於社區活動中心變更為日照中心感到不諒解。

在職場打滾近兩年的時間內，不時要做社區工作來宣導政策內容，且很多民眾對於長照 2.0 的收費標準仍不熟悉，每天還必須處理日照中心的行政作業，工作壓力有時不堪負荷，但每次看到中心長輩的笑容、家屬對我們的服務感到非常滿意且對照顧團隊有信任感時，那些煩悶的心情就會煙消雲散。

社會工作是運用人類潛能與社會資源去幫助個人、團體及社區解決問題、滿足需要的一種方法與技術，同時也是一份助人且有溫度的工作，我們會去了解個案過去的生活史，並耐心的傾聽，以夥伴的身分陪伴個案及案家共同面對問題，我們可以在幫助個案與家庭解決問題的服務過程中，培養案家解決問題的能力，幫助他們看到自己潛在的量能，同時我們也會看見自己的專業能力，並且獲得成就感及得到自我肯定！