

跨域連結

包容又接地氣的老年學?包容科技與外籍看護

邱靜如¹

臺灣高齡照顧負擔逐年上升，而由於家庭型態的轉變，外籍看護成為當今重要的照護勞動力資源，其身心健康與生活品質不容忽視。然而，外籍看護經常面臨勞動環境的資源與支持問題，尤其是看護與被照顧高齡者之間的溝通互動、以及看護身心健康為經常被忽視的議題。

根據勞動部統計 112 年 12 月底社福移工總計 234,305 人(如表一)，其中 76%為印尼籍外籍看護工 179,035 人，台灣大多數高齡被照顧者以中文或台語為主要語言，主計總處於 2020 年的統計資料顯示，65 歲以上有 65.9% 人口將台語作為主要語言(如表二)，當外籍看護僅能使用母語時(印尼語、越南語、泰語等東南亞系語言)，常因語言無法溝通造成彼此誤解，發生爭執，造成照護品質下降。

表一、按國籍分產業及社福移工人數

單位：人數

	社福移工 合計	社福移工/ 印尼	社福移工/ 馬來西亞	社福移工/ 菲律賓	社福移工/ 泰國	社福移工/ 越南	社福移工/ 蒙古	社福移工/ 其他
112年底	234,305	179,034	-	27,161	386	27,724	-	-
112年 12月底	234,305	179,034	-	27,161	386	27,724	-	-

表二、109 年 6 歲以上本國及常住人口之使用語言情形

單位：%

	6 歲以上 本國籍常住人口		目前主要使用語言					目前次要使用語言					無
	人數 (千人)	百分比	國語	閩南語	客語	原住民族語	其他語言	國語	閩南語	客語	原住民族語	其他語言	
總計	21 786	100.0	66.3	31.7	1.5	0.2	0.2	30.5	54.3	4.0	0.9	2.0	8.4
6—14 歲	1 779	100.0	92.1	7.4	0.2	0.0	0.2	7.7	69.4	3.8	1.3	2.8	15.0
15—24 歲	2 620	100.0	88.5	11.0	0.3	0.0	0.2	11.3	71.7	3.6	1.3	2.8	9.3
25—34 歲	3 060	100.0	83.7	15.6	0.4	0.1	0.2	15.9	69.4	3.9	1.0	2.7	7.1
35—44 歲	3 798	100.0	77.5	21.6	0.6	0.1	0.3	21.9	65.4	4.1	0.9	2.5	5.2
45—54 歲	3 463	100.0	66.6	32.0	1.0	0.2	0.2	32.4	56.4	4.4	0.9	1.6	4.3
55—64 歲	3 400	100.0	48.4	49.0	2.1	0.4	0.2	49.0	40.0	4.4	0.8	0.9	4.8
65 歲以上	3 666	100.0	28.5	65.9	4.8	0.6	0.2	57.2	21.5	3.5	0.4	1.1	16.4

¹ 國立成功大學老年學研究所教授

表三、外籍看護面臨的挑戰

	比例
無法理解長輩要表達什麼	16%
沒有足夠的睡眠	19%
沒有休假	6%
工作量太大	6%
其他	13%

如表三，在 2023 年期間，成大老年所根據抽樣調查社區中擔任看護之印尼籍外籍移工研究發現，老年照護領域的勞動力主要由新進人員組成，這些看護人員面臨各種挑戰，包括睡眠不足（19%）、難以理解老年人（16%）和其他困難（13%）。

表四、在照顧長輩時，外籍看護的需求

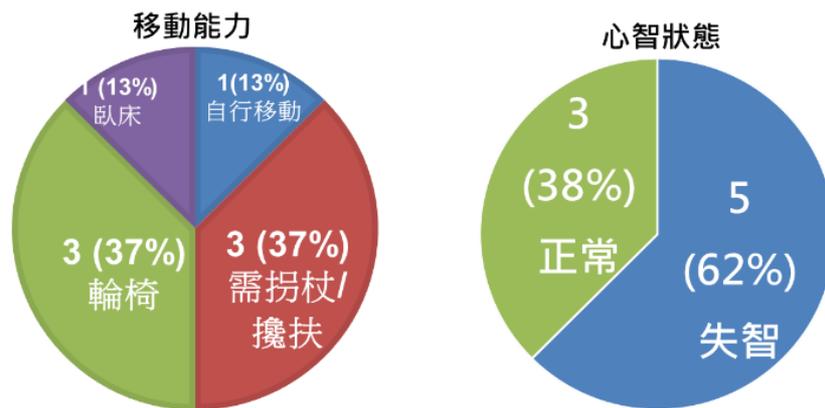
	比例
語言翻譯	52%
交通資訊	19%
觀光景點	23%
台灣文化	16%
台灣食譜	19%
台灣法律	10%
進修學習	19%
照顧衝突資源	35%
照顧技巧	50%
	(n=16)

此外，如表四調查在照顧長輩時，外籍看護的需求發現 52%的外籍看護人員希望得到語言翻譯的協助，50%需要在照護技能上獲得支持，35%在尋找處理照護衝突的資源。令人驚訝的是，74%的照護接受者與印尼看護人員用台語溝通(表五)。

表五、外籍看護與長輩溝通的語言

	比例
中文	23%
台語	74%
客語	6%
英文	0%

而為了解在臺灣外籍看護照顧什麼樣的老人?調查如圖一，也統計外籍移工負責照顧的老人大約有 13%的長者臥床不起，13%能夠自行移動，而 37%依賴輪椅，另有 37%需要拐杖或協助行走。此外，38%的長者呈現正常的心智狀態，而顯著的 62%受到失智症的影響。

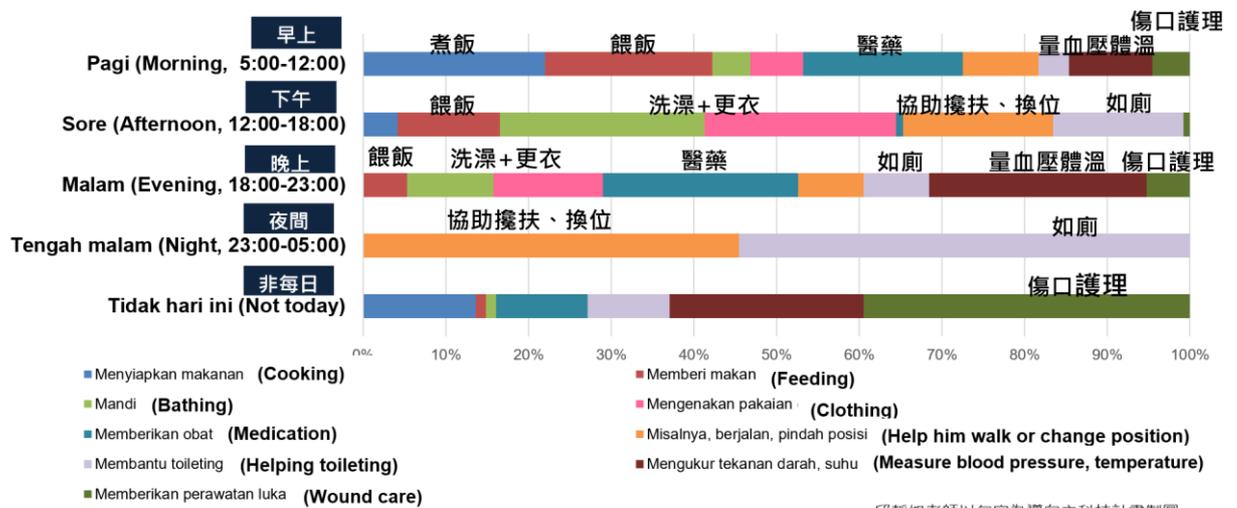


邱靜如老師以包容為導向之科技計畫製圖

圖一、在臺灣外籍看護照顧什麼樣的老人?

此外，透過對 50 人天的外籍看護 24 小時工作日誌的了解，我們也窺見他們工作的辛勞本質。如圖二，一天中各項任務的分解呈現出一個動態的工作量。早晨主要忙於煮飯、餵飯、給予藥物，以及提供基本的醫療護理。下午包括一些基本的活動，如餵飯、沐浴、協助行動，以及處理如廁的需求。晚上則繼續這些任務，重點放在藥物管理、如廁和額外的醫療護理上。夜間主要涉及協助行動和如廁。值得注意的是，傷口護理雖然不是每天的工作，但仍然是他們的責任之一。也因此，是否晚上可能是外籍移工進修和休息的更適當時機，是政府可進一步思考的方向。

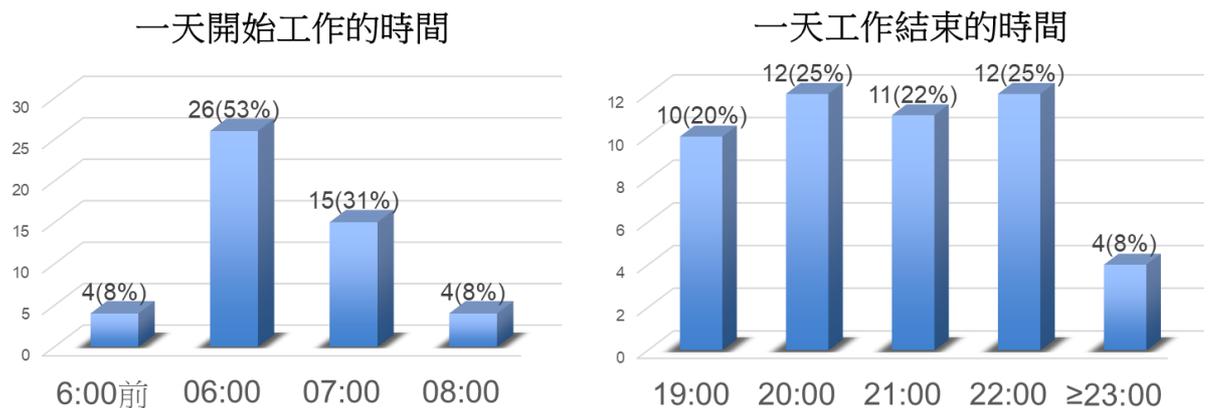
外籍看護有多忙?



邱靜如老師以包容為導向之科技計畫製圖

圖二、照顧老人的外籍看護 24 小時工作內容分析圖

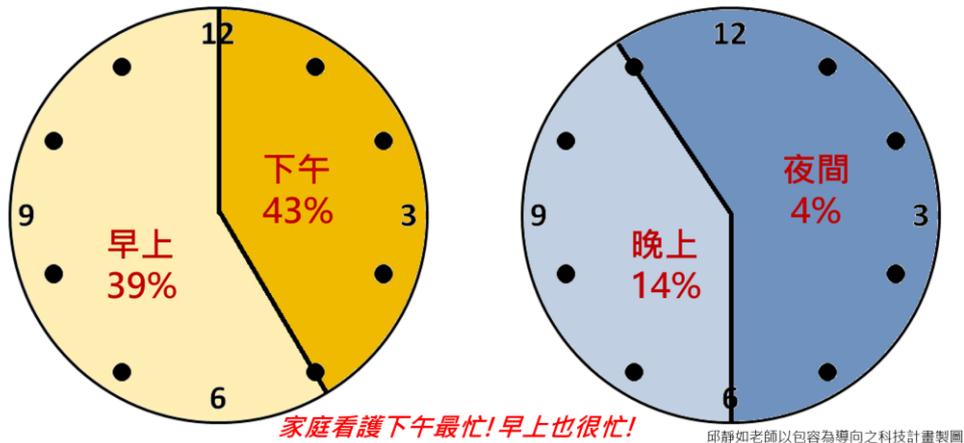
我們也調查外籍看護一天工作的實際時間，如圖三、四發現外籍看護所面臨的一個重大挑戰是加班工作的普遍現象，平均每天工作 14 至 16 個小時。大多數移工早上 6 點開始工作，休息時間通常延伸至深夜，僅有有限的時間可供放鬆。這樣的繁忙時間表，凸顯了台灣對外籍看護提供足夠支持和解決方案以緩解他們的壓力的迫切需求。



邱靜如老師以包容為導向之科技計畫製圖

圖三、照顧老人的外籍看護工作時間分析圖

外籍看護24小時的工作日誌盤點
晚上可能是比較適合提供進修、喘息的時間?



圖四、外籍看護早上、下午、晚上、夜間工作量盤點圖

以上透過邱靜如老師 2023-2025 年以包容為導向之第一年計畫進行的日誌、訪談和調查的分析，凸顯了看護挑戰的多面性。首先，強調了「專業照護技巧」培訓的有效性，特別是在照顧患有失智症的老年人時。看護工在應對老年人的不確定性、睡眠不足的身體影響和意外的情緒挑戰方面常常感到困惑。雖然家庭成員在日常活動中提供協助，但看護工通常依靠調整心態來應對照顧中涉及的情感勞動。此外，雖然現有專業的看護技能培訓是有益的，但外籍看護人員仍然面臨處理長者不確定性、睡眠不足的生理負擔、老年人突發的情緒爆發、與家庭成員的互動，以及與未經授權工作相關的擔憂。在訪談中亦顯著發現缺失的是來自家庭成員的直接協助，雖然一些訪談提到家庭成員在日常任務如購物和外出方面有提供較多的協助。

這個研究發現，除了專業技能培訓外，未來政府應該將注意力轉向提供外籍看護情感和心理健康支持，為看護人員提供表達和應對與睡眠不足和情感勞動相關的壓力的途徑，此外，促進看護人員和家庭成員之間的改善溝通，有可能減輕一些看護負擔，並有助於營造更有利的看護環境及台灣高齡者的幸福。與其依賴標準化的程序，建立一個動態的支持社群，看護人員可以隨時諮詢，可能在解決他們在看護角色中遇到的各種複雜問題上更為有效。

未來包容科技? 改變臺灣的照顧方式：支持外籍看護工的全方位途徑

從上述調查成果來看，照顧中的挑戰是多樣的，需要個性化的解決方案。與其強制執行標準程序，不如建立一個動態的外籍看護工支援社區。這個社區將提供針對他們獨特困難的諮詢和協助，減輕因睡眠不足和情感勞動而引起的心理壓力。目標是創建一個對看護工和老年人都更具支持性的照顧環境，最終提升臺灣的照顧風景。這是在友善和平等的方式下利用技術的最終目標，因此計畫在 2024-2025 年我們致力於改善臺灣的老年和外籍看護工的溝通和幸福感，透過解決語言障礙、情感照護和跨文化互動等挑戰，並整合了多語言語音識別、機器翻譯和情感-認知模型等尖端技術，提高被照顧老年人的生活品質，並為外籍看護工提供更友善的環境。在解決語言交流衝突部分，我們以用戶為中心的方法，聘請 UX/UI 專業人員，並與資訊工程學系團隊的專業協作，有了「Kasih 多語即時語音翻譯應用程式」的誕生。該應用程式專為外籍看護工和老年人設計，具有用戶友好的界面，主要創新包括：(1)台語和印尼語的即時語音翻譯、(2)照顧百寶箱，包括日常照護、傷口照護、失智照護，以及(3)提供多種資源，如照顧技巧、常用短語、常用句子、社會資源以及相關法規。我們倡議期待政府持續提供外籍看護工更有可能應對他們在照顧工作中面臨的各種問題的各種協助，進而增進台灣 23 萬照顧家庭的生活品質。



圖四、Kasih 多語即時語音翻譯應用程式