

106 年衛生福利部彰化老人養護中心-社區服務老人照顧者研習

「老人福利機構生活之調適」～我在機構服務的備忘錄

張君培（衛生福利部彰化老人養護中心社工師/科長）

一、究竟我想過的老年生活是什麼？～從 10 年前在埔里長青村的經驗說起。

921 之於現在，應該僅代表一串具傷感的數字；新的風險、新的資訊、新的刺激、新的議題、新人、新事，使得我們忙於因應、忙於重新站起、忙於遺忘～而遺忘正是我們最強的復原力，因為這樣的機轉，可以讓我們免於傷痛；但當事件過去，這些「痕跡」卻潛移默化存在我們的反應神經中，當「刺激」再次發生，「反應」便會再次由記憶中提出，讓我們正確的因應，並且免於再次的傷害。

埔里長青村是個組合屋的聚落，原先依安置條例收容因地震後無居所的災民，現經成了人們樂道老年居住模式，無論從老年建築的風、光、綠或是受照顧者自立的人權角度以及去機構化照顧和生活模式，她有著令人著迷的元素，讓人對於老年生活照顧安排有了另一種憧憬，儘管目前長青村還是被歸類為非典型的照顧模式、並且還有可能因為政治因素而再興撤村的波瀾，但當提起老人照顧、提起去機構化和在地老化之時，「長青村模式」便會再次出現在我腦海裡。

二、我的一些牢騷：我國長期照顧制度究竟要帶大家去哪裡？

從 1998 年的「加強老人服務安養方案」、衛生署的「老人長期照護 3 年計畫」、「建構長期照護體系先導計畫」等，到 2001 年「照顧服務福利及產業發展方案」、2007 年「建構長期照顧體系 10 年計畫」及 2015 年長期照顧服務法通過、2016 年長照 2.0...感覺上我們的長期照顧的服務更多元、更具持續性、穩定性、可及（近）性、『可看見性』！？但我們（使用者或需求者）真的知道並了解這些服務的內涵嗎？

如果多元化的服務沒有如預期般結成果實，這些感覺上的「多元」內容將造成服務提供面的「不連續」、「斷裂」甚至對服務使用者（或提供者）產生排擠（如資源排擠、服務對象的排擠）、分類或區隔...這些都是原先福利設計未預期的後果。

無論是新管理主義或是福利多元主義，其實都是在資本結構下所產生的，而「市場」成了滿足眾多需求的出口；儘管國家角色依然存在，殘補式的補足市場缺口，以維持資本結構的穩定，但從所有服務皆採「申請制」的設計（被動式服務）卻也召示了強大「個人歸因」的社會氛圍，於是...長照服務從供給面開始腐化（如：機構經營者投機心態、服務人員工時過長、負擔過重降低服務品質）影響並徹底切割了服務使用者（如五星級照顧服務產業 VS. 下流老人），並因囿於社會氛圍（如老人照顧為個人/家庭的責任、福利使用污名/標籤化等）使得服務離人民越來越遠、照顧負擔越來越重、社會支出越來越多、長照制度越修越遠離最根本的需要。

三、處理自己的抱怨：原來背後是一層又一層洋蔥...

如蝴蝶效應般，我處理自己的困擾，並從最最細微之處著手～從最單純不過的提問開始：『（在機構裡）為何某個人（同仁、長輩或家屬）這麼難溝通？』，於是～接著下來，盡是一連串無可自拔的黑洞...機構裡照顧人員長時間的被ㄟ班（缺一不可、無法動彈的人力比）、不成比例的餉籌、難受重視的職務（較低的職業聲望、毫無發展性的職涯...）...使得與服務對象（長者）看似理所當然（但卻刺耳、不近人情）的應答、近乎訕笑（或自我調侃式）的工作（服務）態度、與家屬火辣的讓人捏了一身冷汗的交談...等情形不斷在機構內上演，我驚訝的質疑～是我們的服務變質了嗎？還是，這一連串看似不搭嘎的對話，卻真誠顯現了我們髮絲相連的照顧體系。

非官方統計，「溝通」和「適應」是導致機構遭受抱怨和產生問題的主要原因。溝通包含多個主體和三角關係，包含長輩（住民）、家屬（遠親、近鄰）、服務人員（同僚間、部屬與主管、跨專業），由於關係錯綜、資訊不對等、期待不同、也因此導致許多障礙，進而有情緒、衝突；此外機構生活適應除了空間適應、生活適應外更重要的是「關係」適應（對人的適應）。誠如前述，假使大環境（結構面）沒有對高齡服務者進行友善的設計，我們怎麼能期待服務落實後的品質？

四、看待抱怨，回歸結構；處理抱怨，回歸人性。

記得還在長青村時，村長自滿的一句話讓我玩味許久，她說：『65歲以前過著資本主義的生活，65歲以後過著社會主義的生活！』，藉以比擬在村子裡的生活寫照；初聽聞心中不覺大讚：『甚是！甚是！』，然而隨著前額突起、髮線撤退，所玩味的這句話又有了新的意涵～『65歲以後無法過著資本主義的生活，

是不是代表 65 歲以後的我們沒了剩餘價值，因此被社會排除了？」。

無收入、無存款、社會孤立是所謂下流老人的特徵，然而目前社會結構便不斷的在製造產生下流老人的機制，例如：非典型工作蓬勃的發展（派遣、勞務承攬）、所得替代率跟不上物價的年金和退休金、崩壞或消失的家庭支持、為鞏固階級利益而不斷演化的貧困產業（窮人的藍海商機、次級房貸、無法累積資本的廉價或平價商品）等；而被排除者不僅是老人（年齡的排除、生活空間的排除），更是不受社會善待的長照服務（服務或福利的排除），照顧者說不出的壓力；被照顧者無處宣洩的情緒，被包裝、隱藏在機構內各式各樣的抱怨裡，一犯再犯、層出不窮。

五、機構服務：用生命服務生命的過程

在某間機構參訪時，閱讀到一段讓人玩味的文字「機構服務是用生命影響生命」，儘管這是來自教育領域的理念，但對從事機構服務的我們一樣受用；我頓然所思～其實機構提供的不單只有專業照顧，更多重要的是在影響著長輩和家屬的生命歷程。換句話說，提供照顧服務所帶來的影響和改變，不是只有被服務的長輩，更包括為抒解照顧和道德壓力的家屬、用高標道德檢視一切的「國外親人」、鄰里、社會大眾，以及提供服務的我們！

服務中，讓長輩感覺被尊重，讓家屬覺得被體諒、讓社會大眾覺得未來老年有保障，並且反饋到我們自己身上，體驗著生命的價值與正向！這是一個極具正向的回饋系統，然而確要從最細微之處做起，從對待長輩和同仁的態度起，有時理性的說明，不如人性的問候；在清楚結構的限制後，專業的展現更在於如何提供最人性的服務。

「用生命影響生命」，在照顧服務外，如何提醒自己對生命的熱情，不要忽略了每個生命個體的重要性！

延伸閱讀：

- 1、書籍：「下流老人」、「反貧困：逃出溜滑梯的社會」、「資本社會的 17 個矛盾」。
- 2、文章：張君培「另一種老年生活～埔里菩提長青村」。
- 3、論文：張君培「社會工作者的貧窮意象」。
- 4、網路資料：康健雜誌 212 期「原來我們在虐待老人，卻以為是照顧」
<http://www.commonhealth.com.tw/article/article.action?nid=72529>。
- 5、漫畫：看護工向前衝。