



The Society of Publishers in Asia
2014 Awards for Editorial Excellence

亞洲出版業協會
2014 年度卓越新聞獎

參賽作品：照顧年老父母，我們所愛的人

出刊日期：2013.08.01-2013.08.31 (《康健》177期)

報獎項目：卓越人權報導獎



“The Society of Publishers in Asia
2014 Awards for Editorial Excellence”
亞洲出版業協會
「2014 年度卓越新聞獎」

提名文章



《康健》177期

- 子女告白 媽媽生病前，也是善良納稅人哪 P200-202
- 高齡台灣 2300萬人的共同難題 P210-220
- 韓國 e-land總部同村協力，企業賣時尚也能照顧老人 P232-236
- 日本 御多福日照中心 在這裡，工作人員都像諧星 P238-244
- 當父母倒下時，兄弟姐妹如何團隊合作？ P260-262



子女告白 | 陳淑蘭 (社會事業發展協會秘書長)

媽媽生病前， 也是善良的納稅人哪！

6年前，89歲的媽媽一向硬朗，每天早上走到社區附近的國中練習外丹功。有一天，在陽光基金會工作的陳淑蘭接到一通電話，警察打來的，媽媽已在急診室。媽媽走了十七、八年的路線卻迷了路，一慌張摔了跤，滿嘴是血，卻無法回答家住哪裡、不知在哪裡摔？那段意外完全空白。

接媽媽回家，陳淑蘭心裡有底，媽媽可能失智了，但到底漏失了什麼？

她回想，媽媽煮的飯菜愈來愈不好吃，有時配菜很「特別」，有時媽媽懶得煮，彷彿生活失去樂趣。

去醫院做臨床失智評估量表 (CDR) 評估，一百多個問題中，有一題如炸彈般炸到陳淑蘭心裡，「是否失去同情心？」母親是友善慈悲的人，最近卻會用惡毒的語氣咒罵親戚，陳淑蘭很納悶。

後來媽媽愈發混亂，記憶愈來愈短。例如，看到大車禍新聞，媽媽紅了眼眶說：「阿蘭呀，快來看大車禍！唉呀，那麼多人妻離子散」，下一小時看到新聞台又在播同則新聞時，媽媽又說「阿蘭呀，快來看大車禍！唉呀，那麼多人妻離子散」，每一小時，都是驚心動魄，每一次都是第一次看到那則新聞。

身為獨生女，陳淑蘭扛下照顧責任，心想「我是社工出身，一輩子照顧那麼多人，照顧一個老太太，難不倒我。」不過這一次，陳淑蘭是家屬，是女兒，是求助者，而不是社工，不是專業經理人。

明明知道，媽媽失智混亂失能，不能被她拖著走，告訴自己不要跟她吵，但還是難免失控。

例如，一回家看到媽媽煮了三桶飯，她阻止媽媽以後不要再煮飯了，媽媽抓狂反擊。說「養女兒不如養一條狗」、「妳不孝，以後不得好死」，一罵3小時，陳淑蘭被激怒、很受傷，但她不能離開，

因為罵她的人是媽媽。

陳淑蘭關住第一道的鐵門，獨自坐在樓梯間3小時，留第二層的木門開著，一方面觀察媽媽安危，等媽媽累了，再進門哄她睡。

媽媽送日照，女兒變成「四點半小姐」

但陳淑蘭還是決定不請外勞。因為一輩子從事社會運動，外勞的勞動人權問題，讓陳淑蘭良心上過不去。於是，她離開陽光基金會執行長的職位，部份因素是因為可以彈性地照顧媽媽，她送媽媽到被稱為托老所的日照中心。

送媽媽到日照中心那3年，陳淑蘭被稱為「四點半小姐」。因為日照中心五點下班，無論什麼重要工作、什麼會議，四點半一到，她一定起身告辭去接媽媽。

早晨送媽媽去日照，更是一場奮戰。「我很趕，但我更心疼趕她，」每天早上要叫醒媽媽，催促媽媽吃完早餐，趕忙送去日照中心，媽媽會說，「我今天可不可以不去」，陳淑蘭就會講，「我要上班賺錢，我們才能生活」，媽媽很為淑蘭著想，就會硬生生爬起床。

身為身障機構評鑑委員的陳淑蘭，一走進門就發現日照中心過度醫療化，是醫院的老舊房舍改建，護理師穿護士服、照顧服務員也穿護士服，每個長輩睡在舊病床上，午餐吃鐵盤子，上面還有白色紙條，說明「病人」的名字。

這些導致媽媽去日照，卻以為自己還在住院。

偏偏日照隔壁是急診室，每天救護車歐依歐依進出，失智的媽媽每天幻想今天有誰又被急救了，又有誰死了。二十幾個不同狀況的老人收容在一起，只要有人神智混亂，全部老人就一起抓狂。

但陳淑蘭不能抱怨，因為她知道工作人員人力不

足，非常辛苦，陳淑蘭還三不五時送水果、送蛋糕禮物，因為她是將心愛的人交給她們。

陳淑蘭打電話去新北市政府社會局陳述問題，社會局的工作人員平靜地回答，「如果不滿意，妳可以換，」另一家在哪裡？「在板橋」，陳淑蘭差點摔電話，她如何從新店山上送媽媽到板橋日托？

突然，照顧的旅程又有新的意外。某個雨天，陳淑蘭去接媽媽，媽媽抓著淑蘭的手臂，一滑，勾到路旁的計程車，撞倒花圃，滿臉是血，縫了10針。

一位摯友提醒淑蘭「妳還有下一次的機會嗎？」當晚，執行力強的陳淑蘭開始找照顧機構。她上網、打電話找了幾家有口碑的照顧失智的養護中心，不料即使是非營利組織，收費都要6萬元上下。

陳淑蘭很震撼，「連我這樣的專業經理人都付不起，那一般家庭怎麼辦？我媽媽生病前，也是善良的納稅人，為什麼她老了，卻要這樣沒有尊嚴地被對待？」

以往參與擬定公共政策的她，當身為求助者，才發現求助者這麼卑微，這些政策對家屬有什麼意義？照顧媽媽的經驗打亂了奮鬥了前半生的理想，陳淑蘭忍不住哽咽。

她後來送媽媽到100公里外的新竹的照顧身障者的機構，一方面她負擔得起，一方面她打聽到工作人員細心專業。

這段經驗讓陳淑蘭決定不等政府了，她要自己蓋一家中產階級負擔得起、以收容失智為主的老人院。

她去找了教會系統，因為教會可能會有閒置空間，也找了懂得老人建築設計的建築師李文卿共同商討，「雖然蓋好時，媽媽可能已經等不到了，」陳淑蘭再度哽咽，未來老人失智有可以放心委託的



地方，「也不枉老太太走過的這段路」。

現在陳淑蘭每個六、日，都到新竹看95歲的媽媽。

她回想，小時候媽媽去幫傭，讓她讀教會貴族學校，讓她一路求學、就業順遂，她對媽媽說，「以前妳打工，送我去教會學校，我們六日才能見面。現在也一樣，我工作，妳去上學，我們六、日見面。」

用味道和媽媽建立連結

媽媽是廣東人，特別重視吃，所以每個週末出發前，陳淑蘭回想以前媽媽教她的食譜，把過去遺忘的味道，一道道做出來。

例如她手做鮫魚丸，小時候她最恨這道費工的菜，現在幾乎每週都做。

因為媽媽咬了一口說：「筋度夠，合格」，淑蘭激動掩面拭淚，一吃家常菜，媽媽記憶就復活，「有一天，媽媽不記得我，但從這些家常的味道，讓我們還在一起，」陳淑蘭說。

版權所有，本刊圖文非經同意不得轉載或公開傳播。

本頁空白



陳德信攝

高齡台灣

2300萬人的共同難題

明明每個人都會老，無論時間長短，失能也是人生必經的路程。

台灣的主要照護人力卻是女兒或媳婦，而非照顧服務員、社區照顧或養老院。

責任、犧牲與折磨，是台灣社經的大黑洞。

這打死結的長期照護有可能解開嗎？

答案是肯定的。

今日我們用足夠的膽量與智慧，做出呵護老人的決定，就為未來的自己得到照顧鋪好路。

文·黃惠如 攝影·周書羽

這是一個讓台灣2300萬人都內疚、都挫折、都罪惡的制度。

台灣已經有262萬名老人，每10人就有一位，推估到了2025年，每5位就一位老人，而且到了2050年，台灣將超越日本，成為全世界最老的國家，台灣成為一座龐大的老人之家。人口快速老化，長期照顧是台灣不得不面對的責任。

世界衛生組織（WHO）將失能視為和生老病死一樣，是人類必經的路程，且人類年邁後躺在床上潛在需求預估是8~10年。

政府缺席，台灣長照成為女兒制+外勞制

明明失能是人類必經之路，照護是無可逃避的需求，偏偏台灣主要照護人力由家人和外籍看護擔任，而非養老院、社區照顧或照顧服務員。

家庭照顧者總會調查，目前有90萬個家庭成員

擔起不同型態的老人照護工作，犧牲自己獨一無二的人生，照顧著另一個人。而且，這位主要照顧者八成是女兒及媳婦。由於家庭成員數減少，愈來愈不可能互相支援與參與照顧，責任、犧牲與折磨，成為台灣社經大黑洞。

以美國為例，全美看護聯盟和紐約醫學院長期照顧研究中心公布的研究顯示，美國近1500萬名年過50歲的中年子女為了照顧父母，所損失的薪資、養老金與退休金高達3兆美元（約90兆台幣）。

實際來看，為了照顧小孩而離職的員工通常是30歲上下，但為了照顧父母離職的員工通常是四、五十歲，屬於較高階員工，如果他們被迫離職或提前退休，對企業將造成巨大衝擊。

而且，照顧者常常是隱形的病人。

衛生福利部國民長期照護需要調查發現，主要

圖1：人口老化速度飆，台灣長照撐不住
台灣再4年就邁進高齡社會，再11年就是超高齡社會

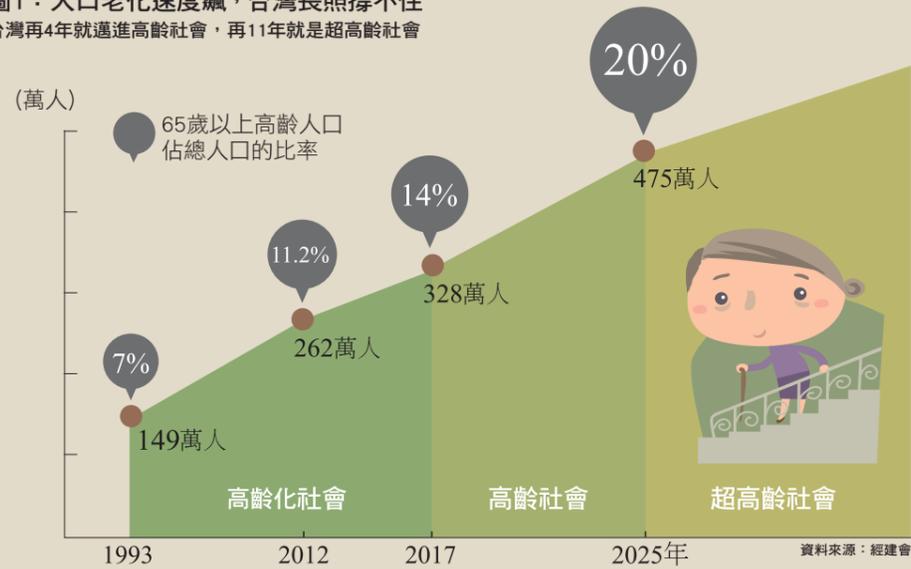


圖2：台灣扶養比急速下降，從6.6人照顧1老到1.2人照顧1老人，
照顧長輩成為難以承受之重

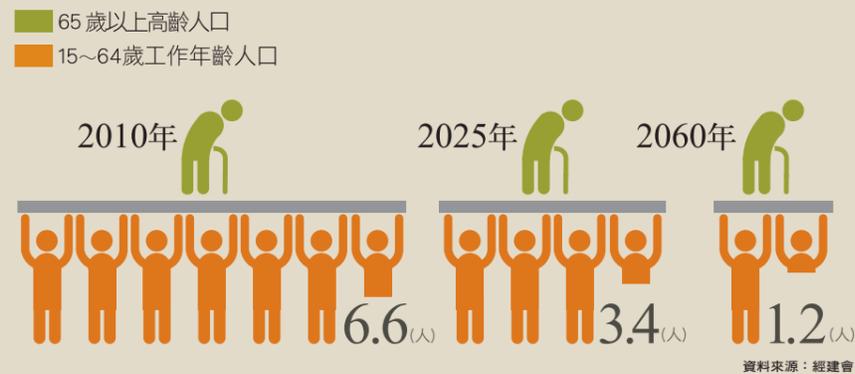


圖3：長照資源不均，非都會區沒人、沒床
長照資源分布狀況 與2010年長照資源盤點比較

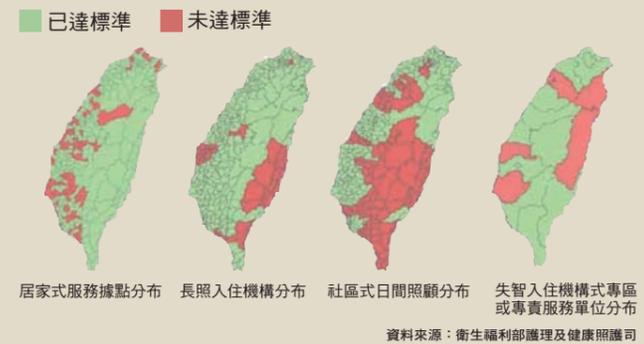


圖4：長照人力荒，長輩無人照顧

服務人力	供給量	不足數
照顧服務員	19,154	11,710
照管人員	315	2,683
社工人員	2,932	2,703
護理人員	8,647	14,736
物理治療	1,301	2,084
職能治療	653	2,525

資料來源：衛生福利部2010年長照資源盤點

圖5：台灣長照支出僅佔 GDP 0.2，低於*OECD國家 (單位%)



照顧者（也就是家人）四分之一（25.7%）負荷沉重，已達壓力性負荷的標準，也就是身體、情緒無法應付，需要外界協助。

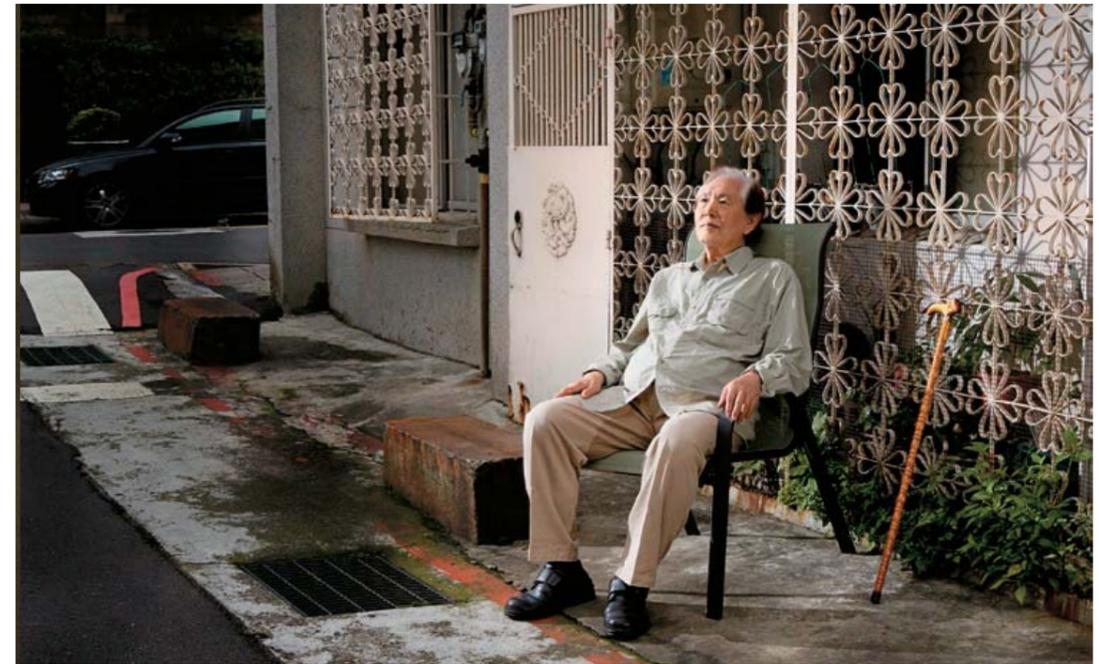
資深社工、社會事業發展協會祕書長陳淑蘭在媽媽失智後，不得不離開原工作，改任工作時間彈性的顧問。一開始，她將媽媽送到社區附近的日照中心，白日送去，晚上接回，但媽媽失智混亂，陳淑蘭情緒也被拖著走，後來發現自己常發脾氣，連跟麵攤都能爆發口角，才發現壓力已經失控。

子女回報父母，天經地義，每一代都想要為照顧父母盡心，但沒有任何一代像我們那麼難。

當前中年子女過著忙碌又複雜的生活，上班時間很長、壓力很大，通常有另一個家要照顧，還有自己更加渾沌未明的老年要面對。

這些中年子女要幫父母掛號、陪著去看醫生，帶他們去購物，打119送父母去急診，若照顧重度失能的家人，照顧工作還包括洗澡、穿衣、餵食、拍痰，24小時無休、刻刻不能離手、數年不間斷。

作家簡嫻在《誰在銀閃閃的地方，等你》專寫老境，講得直接，「你的半條命值得用子女的人生來



圖為設計攝影與真人無涉

換嗎？」

長照「外包」給外勞？

正因為家庭照顧功能面臨崩解，台灣的長照只好「外包」給鄰國，外籍看護工已經高達21萬人。

但依舊有許多自認需要卻申請不到外籍看護的人，批評政府外勞政策「苛政刁難，逼大家說謊」。母親生前曾多次進出醫院的PC Home董事長詹宏志接受媒體採訪時痛罵台灣外勞政策是「騙人的法」，政府不認真面對人民長照的需求，要求所有人，包括需要者、勞動者、仲介……一起說謊。

然而，另一方面，外籍看護卻立基在連子女也做不到、如同奴工的勞動環境。

研考會調查發現，家庭類移工每日平均工時

長達17.7小時；勞委會「外籍勞工運用及管理調查報告」也顯示，有44.7%的外籍勞工不曾放過假。

大量依賴外籍看護卻要讓長輩的照顧受到國際政治、外交局勢影響，風險極大。隨著東協國家經濟成長，印尼已經發難，2017年以後，不再出口勞工。

有人要問，台灣不是已經實施長期照護十年了嗎？長照體系在哪？

由政府釋出的最新資料來看，2012年使用長照體系裡的居家、日間照顧、家庭托顧的人合起來才36,447人，和90萬有長期照護需求的家庭相比，杯水車薪。

若將長輩送到機構照顧，除了中低收入戶外，其餘都需自費，負擔沈重，更且品質良莠不齊，

有些形同虐待。導致多年來，機構佔床率都只有七成上下，三成在養蚊子。

陳淑蘭的母親摔倒，但有口碑的設有失智專區的養護中心，都要收費6萬元，「連我這樣的專業經理人都付不起，那一般家庭怎麼辦？」

已經照顧中風母親17年的作家吳若權原本自己照顧，後來也申請外籍看護，他忍不住說，「政府看起來提供很多選擇，其實沒有選擇」。

原因：沒錢、沒人、制度設計不良

30年來一直在長照領域的雙連安養中心執行長蔡芳文直言，長照要靠政府的決心，勢必要走，長照並非台灣獨一的产品。

這句話的背後的含意是，長照預算因為政府財政緊縮，年年預算不足。去年還短少5.4億缺口，

曾為此拜會前行政院長吳敦義的老人福利聯盟祕書長吳玉琴回憶，吳敦義用台語回答「(政府預算)生吃都不夠，還要曬干？」暗指政府財政困窘，預算要花在其他最需要的地方。

事實上，與OECD(經濟合作與發展組織)國家長期照護佔GDP相比，台灣可拿世界倒數第一。瑞典長照預算佔GDP3.6%、荷蘭3.5%、日本1.6%，台灣僅佔0.2%。(見圖5)

制度設計不良，更是長照「看得到、吃不到」的另一個原因。

時數少、價格僵化，導致在先進國家照顧長輩主力的居家照顧，很多人的經驗是「中產階級負擔不起外籍照顧員薪水」。

舉例來說，政府提供居家照顧最高等級(也就是家人失能到最重度)的時數，也才一個月90小

時，平均一天3小時，「怎麼夠？」很多有照顧需求的家庭會大喊。如果不夠，可以自費。但在商業市場上，應有零售與批發兩種價格，批發通常有打折。如果家中長輩需要的長時數照顧需求，超過政府提供的時數，卻只有單一售價。舉例來說，若希望居服員每天來6小時，花費將會超過兩萬元，對中產階級而言，是不小的負擔。

更何況，很多人的經驗是申請不到。由於案源少，照顧服務員每個月實領的薪水連兩萬元都不到，以致國家花了大筆經費訓練了超過6萬5千名有牌照的照顧服務員，但目前在居服線上執業的照顧服務員才5500人上下。

照顧服務明明是讓人生最終階段有尊嚴、有品質的專業，一直以來卻沒有得到社會上該有的尊重，「下女的行業，」一家機構主管直言，以致人力、人才都不足。長照體系裡，護理人員、社工、物理治療、職能治療統統都不足（見圖4）。

走訪一家知名且評鑑優等的安養護中心，排隊等候名單落落長，卻有一區因為缺護理和照服員，只好空著床位，不能讓長者入住。

也在大學老人福利系任教的蔡芳文也指出，每年全台訓練的老人福利相關大學畢業生已經超過1500人，但因為定位不明，依他的研究，僅有半數留在老人相關行業。

「打死結的長照政策，」普及照顧政策聯盟召集人劉毓秀不禁搖頭。

只是我們還有其他選擇嗎？有可能解開人口老化的手銬腳鐐？有可能解開親情與工作拉扯的難題嗎？

答案是肯定的。

6大解決方案

1 人生再收成——改變對年老的想像與思維，而不是養不起的未來

老人家是社會的資產，而不是負擔。他們是顧問，也是康樂股長。

我們可以向老學習，長輩教我們光陰、人際關係和惜福的重要性，也教我們容忍和耐性，教我們在身體限制下如何過生活。我們更該鼓勵長輩愈活愈活躍、積極而獨立，向晚輩示範美好人生。

在韓國，老人卸下人生角色後，熱中於找第二份工作，開啟第二人生。

OECD成員國裡，韓國65~69歲高齡就業率高達41%，每10個老人就有4個還在工作，僅次於冰島，而台灣主計處統計，台灣65歲以上高齡就業率才7.9%，女性更低，才4.2%。

尤其是台灣即將面對的嬰兒潮世代，他們這群社會上資歷最豐富、經驗最老到的人口，如果能對社會做出貢獻的時間延長，將會是龐大的人力新資源。如果受照顧的人愈來愈少或愈來愈晚，有經濟能力、還在納稅的人口繼續存在，即便銀髮也有生產力，能帶來無窮希望。

2 疾病壓縮——讓長輩生龍活虎活到最後一刻

台灣應該提出一套讓長輩可以維持身心健康的預防方案，延後老年相關疾病的攻勢。「讓老人家身心獨立，延後子女與整個社會的照顧負擔，」劉毓秀認為。



唯有疾病壓縮，讓老人家生龍活虎到最後一刻，才有可能大幅降低醫療與長照資源的耗損，老年生活有品質。
圖為士林老人日間照顧中心

人的一生健康與否，有一半由自己掌握。活得久，更要活得好。在盡可能的狀況下，要讓老人家為自己的生活做出決定，只要他還能做的，做子女的就不要插手，他們還能為其他人做的，也要放手讓他們做。

劉毓秀讓九十多歲的老父獨自去超市買米，大樓管理員看到他辛苦地抬米，打電話給劉毓秀說她「不孝」，但劉毓秀覺得，就因為老爸爸太宅了，整天待在家，這是讓他出門且訓練肌力的機會，這才是新時代的孝道。

雖然許多台灣老人熱中於養生，但顯然做得不

夠或做得不正確。

在老年人口裡，近九成（88.7%）有慢性病，五成以上有3種或3種以上的病，有一成已經失能，需要人照顧。比較各國，台灣銀髮族算是很不健康的。

全世界已經發現，唯有疾病壓縮，讓老人家生龍活虎到最後一刻，才有可能大幅降低醫療與長照資源的耗損。

例如，芬蘭臨終前兩週才躺在床上，政府預算支出的2%在老人的運動保健，聘請運動教練，幫助老人運動。

日本也在2006年重新修正照護保險法，要求各地方政府針對輕度失能的長輩，強化預防照護，防止老人二度中風，不致重度失能或失智，地方政府所監督的照護單位可申請照護報酬。實施至今成效卓著，每個城市都發現，老人失能比率減少，長照保險支出也降低。

《康健》編輯團隊走訪韓國首爾也發現，韓國首爾市每一區都有老人福社會館，全部免費，提供大量課程供老人運動、學習，韓國老人七、八十歲還能殺球、學中文。

就個人而言，也該運動、吃得均衡健康、參與社交活動、保持年輕心態、定期健檢，增進生命的質與量。

3 全民一起來， 孝道應該有時代新定義

孝道應該有時代新定義：團隊合作，家庭成為可以合作的團隊。這意味，所有人的聲音應該被聽見、被尊重，包括被照顧的長輩，以及身為照顧者的子女。而且因為少子化，資源更少，團隊合作甚至應延伸至表親、家族或部落，創造「類家人、新家族」，就像手足一樣。

子女要打開耳朵聽進老人的世界，其實老人家的需求很簡單，《現在人如何奉養雙親》的作者羅威（Avril Rodway）說，和任何年齡層的人都一樣，身心與經濟的安全感、有用、受歡迎的感覺，以及能自主的權力。

在盡可能的情況下，老人家也要學會對自己老後生活做決定與安排，以及學習兩代間的差異，「用子女在刀口上」，互惠互存。

「衝突那麼多、那麼辛苦，我們還是不放棄，那是台灣家庭的力量，」前哈佛大學劍橋醫院婚姻與家庭臨床治療中心顧問吳熙瑀說。

4 企業支持員工照顧父母

隨著愈來愈多員工面臨工作與照顧父母之間的兩難，將成為社會和財政的隱憂。

日本生命保險中心的研究也發現，50歲以上的員工30%正在照顧父母或有類似經驗。

相較於台灣企業僅只開始在乎員工托兒需求，日本企業已經正視員工照顧父母的責任。例如，優利科技啟動365天的照護假（nursing care leave），讓員工得以去照顧年邁父母，而且也可併入帶薪的年假裡。

三井住友銀行於2011年開始實施員工彈性上班，並成立諮詢室，由顧問提供成為照顧者的員工財務與照顧計劃的諮詢。

雇主可以提供的初步方案包括：提供資訊、留職停薪、彈性工時、調整工作、（無薪或有薪的）照顧假、保險等。

5 建立平價、普及、優質、多元的 長照體系

台灣的長照要走出自己的路，做台灣量力而為的事，台北大學社工系助理教授王品認為。

要解決台灣長照問題，先要問問自己，老後希望如何被照顧？女兒或是無血緣的媳婦辭掉工作控在身旁照顧，或是有個無法溝通的外勞24小時看著，或是勉強可住、只解決吃喝拉撒睡？

這樣的照顧「不跳脫現行的『一對一、24小時照顧』模式，沒有任何一個社會負擔得起，」王

本頁空白

品說。

這一代幾乎不可能依循上一代的舊版本來過老年生活，我們期待的照顧是優質、划算、融入社區，或是服務到家。

站在子女的角度，也希望父母一早快快樂樂打扮，去上學（日照中心、托老所）、去吃飯，子女下班後去接爸媽，爸媽已經吃飽，也洗好澡了，不讓照顧的勞務疲勞磨損孝心。

也就是說，面對老化，思考多元可能性，不受舊版本的網綁。

民間已經有人在思考對策，實驗居家照顧服務將對象由「一對一」轉為「一對多」。新北市居家策略聯盟執行長涂心寧將服務區域縮小範圍，進駐照顧人力，由1~2照顧服務員照顧整條街或整個社區的5~6個老人如就醫、共餐等共同需求，形成「照顧一條街」。此舉既可以減少照顧服務員交通往返的時間，也使鐘點台籍照顧成為可能。「一對多才可能多贏，」王品認為。

一對多，也要立基於服務量夠，達到規模經濟，瑞典實施了50年的方法可以參考。全民使用、量能收費，有能力的人申請長照服務時，負擔多一點，幫弱勢多承擔一點。因為達到規模經濟，所以瑞典的服務可以多樣化，長時段、短時段，白天到夜間，或是一日多次，從每個月8小時到120小時，多樣化的服務滿足不同的需求。就因為好用，人民就甘願付費，形成良性循環。

6 改善照護勞動環境，才能提升照顧品質

「人」是一個產業的核心，況且長照是「人照顧

人」的行業。改善照顧人力勞動條件，才是長遠照顧品質改善的關鍵。提升勞動環境，確定位位，才能將人才留住。

老人福利聯盟秘書長吳玉琴提到，一定要提升照顧服務員的技能與專業形象。如經過專業訓練，照顧服務員得以處理護理部份工作如測血糖、栓塞藥（通常因為便秘）或服藥，或提供部份物理治療工作如被動式的肢體關節運動。

經營成效良好的雙連安養中心執行長蔡芳文指出，銀髮浪潮下，老人相關行業應被看好，且「永遠不會失業」，應該確定位位，讓大學畢業、好的人才留在長照領域，包括行政管理、護理書記、餐飲管理、老人營養、居服督導、老人心理輔導等，都需要人才投入。

日本照護協會為了讓照護成為年輕人嚮往的工作，每年舉辦比賽，讓照護工作人員講出他們的成就與幸福感，藉此提升照護業界的形象與品質。「照護是很有魅力的工作，」獲得第一屆照護甲子園比賽的練馬王園老人院（king's garden）設施長中島真樹說。

面對未來，老人是大多數人口時，我們今日用足夠的膽量與智慧，做出呵護老人的決定，就先為未來的自己得到照顧鋪好路。🌱

版權所有，本刊圖文非經同意不得轉載或公開傳播。

www.commonhealth.com.tw
康健網站

【線上影展】照顧我們所愛的人——台日韓國採訪
父母用青春歲月，拉拔了現在的我們...三個親身故事，
從照顧中，看見生命陪伴的意義。線上影展，立即前往：
topic.commonhealth.com.tw/loved/ (8/1正式上線)

本頁空白



韓國首爾 | e-land總部 同村協力，賣時尚也能照顧老人

出發前，衣戀（e-land）集團最大的新聞是，以1.7億美元收購美國運動鞋品牌K-swiss。衣戀是韓國最大的服裝品牌，跨足女裝、童裝、男裝，擁有超過60個品牌，並在美國、中國、日本等地都設有分店。

我們參觀衣戀其中一個品牌SPA0旗艦店，代言人便是亞洲當紅的Super Junior與f(x)。

衣戀集團創辦人朴聖秀是基督徒，每天上班前要晨禱，全公司員工每週一也要工作晨禱，不得請假。衣戀即使是零售業，所有門市每週日依舊

不營業，讓員工可以上教堂做禮拜。

朴聖秀在10年前宣布，每年淨利的10%回饋社會，尤其是韓國老人。「韓國能有今天，莫過於這群曾為社會奉獻過青春與血汗的老人，他們成為我們優先關懷照顧的對象，」衣戀基金會組長鄭金永說。

韓國社會觀察者指出，歐美企業頂多是「1%俱樂部」，也就是淨利的1%，最多到5%投入企業社會責任（CSR），衣戀投入淨利10%，實屬不易。



「韓國能有今天，莫過於這群曾為社會奉獻過青春與血汗的老人，他們成為我們優先關懷照顧的對象，」衣戀基金會組長鄭金永說。

企業照顧老人，導入管理方法

衣戀不僅成立基金會，更實際在首爾市各區經營老人福社會館達11個，更規定進公司零售部門的員工每週都要去當志工，實際服務老人。

10點半，突然下起細雨。在衣戀黑色為底、時尚酷炫的辦公室裡，5個人看看手錶，幾乎同時時間起身到門口集合，他們今天要去當志工。

這5人過馬路走到麻浦老人福社會館報到。工作人員解釋今天服務的對象與路程，這些眼線上鉤、穿著合身時髦韓流服飾的年輕人，穿上紅色背心，提著便當要去探訪獨居老人。

31歲的金韓別和34歲的金財喜分為一組，雖然



衣戀不僅成立基金會，更規定零售部門的員工每週都要去當志工，實際服務老人。

在公司附近，但路程不太熟悉，他們搭公車、走了一段坡路後，為兩位獨居奶奶送餐。

「奶奶，我們來送便當了，」奶奶的狗先衝出來迎接客人，奶奶說：「辛苦了，很高興看到你們來，祝你們健康幸福」。

任職流通部的金財喜做過老人服務志工超過20次，她說，便當也不是她做的，公司制度也不是她想出來的，她只是付出一點時間，就可以讓老人開心，她更謝謝老人家給她服務的機會。

衣戀經營的老人會館中，麻浦老人福社會館經營成效良好，曾獲首爾市福祉大賞、保健福祉部老人機構優良評價大賞等肯定。



衣戀也將企業管理上很風行的工具如平衡計分卡、知識管理系統用在管理老人福祉機構上。

曾參訪過麻浦老人福祉會館參訪的雲林縣老人長照協會主任陳章庭對「午餐滿意箱」印象深刻，這投票箱一邊是笑臉、一邊是哭臉，表示今天的餐點滿意與否，提供機構每日檢討。

原本在衣戀基金會工作李玢政才調來麻浦老人福祉會館當總經理兩年半，她指出，麻浦老人福祉會館每年進行兩次調查，了解老人家真正的需求。「我們以和飯店一樣好的服務為目標，」李玢政說。

清晨7點半，開始有長輩陸續到達麻浦老人福祉會館。拿出卡片一刷，開始一天的課程。若

行動不便，9點還有接駁車，到府接老學生，一直開放到晚間9點半。這裡平均一天有1600名老人家使用，重點是完全免費。

曾有日本機構的參訪者回國後報告，麻浦老人綜合會館是「韓國嚴峻的財政現狀下產生的智慧，在一個場所，解決長者所有面臨的困難」。

這裡，這四層樓的大樓裡同時提供日照中心、高齡就業、敬老食堂、美容院、健身房、健康諮詢、學習課程、社團活動等多元服務。

中文初級班裡傳來，老人家的聲音跟著老師唸「今天下午下課後，我們一起去踢足球……」。

75歲的奇老松報名了中文、電腦、桌球等6個課程，除了週日外，每天都到麻浦老人福祉會館

▶ 文接
236
頁

本頁空白



衣戀經營的麻浦老人福祉會館。首爾市每區都擁有老人會館，委託民間企業經營管理，公有民營贏得品質與高效率。

報到。

既然上了中文課，請他用中文自我介紹，「我是奇老松，」要他多說點，「今天下午…」，就紅著臉笑了。

另一頭，60名阿珠媽（韓文，指上了年紀的女人之意）穿著各色韓國傳統長裙，正在翩翩起舞。別小看這舞團，這群阿珠媽曾多次出國比賽，還曾贏得500萬韓圓的世界大獎。

77歲的李孝植擦汗後受訪。她還沒學舞之前，經常腰痠背痛，學舞之後，疼痛都消失了。

參加這個舞團8年來，曾經去過中國、日本等8國比賽，拓展人生經驗。

4樓，桌球殺球聲不絕，旁邊還有老人拿著球拍等著隨時遞補上場。後方阿嬤也凝神撞球，看到《康健》攝影周書羽，還邀請她對戰一場。

像麻浦老人福祉會館這樣的地方，首爾每區都有，並委託企業經營管理，贏得品質與高效率。韓國企業用效率與創意，積極參與老人福利，同村協力照顧老人。

版權所有，本刊圖文非經同意不得轉載或公開傳播。

本頁空白



御多福日照中心負責高橋克佳

日本茨城縣水戶市 | 御多福日照中心 在這裡，工作人員都像諧星

開始，優美景致讓我們以為我們是來茨城縣水戶市拍《來去鄉下住一晚》。

從東京市區羽田機場開了兩小時車程，稻田愈來愈多、房子愈來愈可愛，人煙愈來愈稀少。轉個彎，到了最熱鬧的市中心，不過是個飯店、商店環繞的圓環而已。

位於水戶市中心的櫻川，水質清澈如鏡，最近鮭魚復育成功，成為水戶當地的大新聞。

夕陽下，水戶人沿著櫻川慢跑、遛狗，遠一

點，千波湖連接著櫻川，清晨，一群運動員揮汗慢跑，化妝精緻的阿嬤也以正確姿勢認真健走。

御多福日照中心位於水戶市，由老民宅改建，古色古香，服務63~97歲不等的15名長輩，只有兩位沒有失智。

接下來，我們又以為是來拍喜劇。

工作人員都以裂到耳朵的笑容以及放大的聲量興高采烈對長輩講話，一整天不停、不停地大聲講話、大聲說笑。



一天的開始，工作人員幫老人家量了血壓、體溫等生理狀況之後，全部職員聚成一個小圈圈，交換今天老人家的狀況，例如昨天誰跌倒了、誰穿尿布會癢等。

然後，大家輪流發表「今天要謝謝的事、最近高興的事」，例如高橋克佳就謝謝渡邊小姐、作間小姐昨晚陪他去和《康健》採訪與紀錄片團隊開會。每個人互相感謝、對每件小事感謝。講完之後，再問所有老人家最近高興的事，當老人家說了「今天精神不錯」，他們就大聲複頌，彷彿是天大的好事，最後工作人員互相擊掌，也和老人擊掌。

負責人也是護理師的高橋克佳說，看到美國西雅圖「大智若魚」魚市的工作人員用此方法一早

互相打氣，就決定採用，「不能讓老人家看到陰沈的表情呀，」後來效果很好，也和老人家一起玩，讓全部的人一早就有元氣。

高橋克佳的人生也像喜劇。他原本是日本自衛隊的自衛官，卻是一名會暈船的海軍，兩年後真的無法再當軍人，便想去當軍中護理師，但上飛機救援又會耳鳴，只好退役才去考護士執照。

小孩和老人一起玩

高橋克佳是一個打破框框的人。

御多福日照中心最有特色的是，有兒童照護員（kids helper）制度。水戶市附近的中小學生可以來登記，交履歷應徵照護員，若錄取也有錄取通知。工作就是在這裡幫老人按摩、遊戲以及協助



日本失智照護最新趨勢是「向兒童借力量」。隔壁的保育園的小朋友，到御多福日照中心一起和老人家做體操。

工作人員。

「聽起來很棒吧，」我們還來不及點頭附和，「一開始超級不順利的，」高橋說。

高橋的女兒花錢去參加類似BabyBoss的職業體驗營，他突發奇想，何必花錢，小朋友來真正的職場去體驗照護的生活吧。

於是他到學校去尋求協助，但老師們都擔心，被照顧者都是失智，萬一發生意外，誰負責？後來還去找了棒球隊、足球隊，都被同樣理由拒絕，但其中一個老師建議他，直接找家長簽約比較容易。

於是他來報地方報紙3萬份，還想「萬一來幾百人怎麼辦？我們這裡無法負擔呀」，最後只來兩個小朋友。後來這兩個人互相介紹朋友後，目前

登錄的兒童照護員有25人。

設立兒童照護員的目的是，增進社區居民對失智症的了解，讓小孩子體會「失智症患者也是普通人」，讓他們的成長經驗裡就知道失智，最重要的是，長輩也從小朋友身上得到奇蹟的能量。

梳著丸子頭的心菜來當兒童照顧員已經超過10次。才9歲的她已經會幫工作人員登記老人家的體溫、血壓，也幫忙端碗盤。

心菜的媽媽作間彩子說，現在日本家庭愈來愈少和祖父母住，小朋友不知道怎麼和祖父母相處。可奈子來這裡當照顧員後，回家竟然會主動和祖父母講話。而且她認為，也應該讓小孩子知道，雖然失智是一種疾病，但也是高齡化社會正常的事。



(左上) 御多福日照中心最有特色的是，有兒童照護員(kids helper)制度。附近中小學生可以來登記，應徵照護員，讓老人家從小朋友身上得到能量。
(左下) 品質往往不是硬體，而是心態，在細節裡維繫年老的尊嚴。老人家吃飯用的餐具是一般日本家裡的瓷杯、飯碗、味噌木湯碗，而不是在台灣機構常見的不鏽鋼碗盤。
(右上) 吃中飯前，老人家要做吞嚥體操，訓練口、頸的肌肉，防止老人家噎到。

接下來，工作人員開始朗聲唸報紙，不是已經失智了，為何還要唸報紙？高橋解釋，生活要讓長輩一起參與，例如報紙上說，現在正是繡球花季，便和老人討論，他們記憶中的繡球花，繡球花的顏色等。

不到10點，隔壁的保育園從幾個月大到五、六歲的小朋友，穿上小鞋，到御多福日照中心一起和老人家做體操。

奇蹟的時刻來臨。

小朋友一來，長輩的表情就變了，笑容停不了。一個小朋友窩在老人肚子裡睡起覺來。工作

人員問要唱什麼歌？小孩分成兩派，工作人員假裝要老人家幫小朋友，「那兩首歌都唱吧」。

小朋友踢腿、轉頭都好認真，老人家也很認真，做體操變成很有趣，小朋友畢竟注意力只有15分鐘，後來就躺在地板上扭來扭去。

最後工作人員要小朋友和老人家「touch」，每個小朋友去找老人家擊掌，然後老人家依依不捨看著小朋友回隔壁的保育園。

97歲的齊藤阿嬤目前由女兒照顧。齊藤小姐說，以前媽媽在家裡就是整天坐著，御多福日照中心空間小小的像自己家，又有小朋友會過來，



「媽媽那樣開心的表情，我以前沒看過的」。

瓷杯、木湯碗vs.不銹鋼

吃中飯前，老人家要做吞嚥體操，訓練口、頸的肌肉，防止老人家噎到。雖然沒有統計數據，但他們認為預防的效果很好，老人家噎到的機會大為減少。

日本現在實施「照護預防」，照護保險和預防連動，在照護中預防老人家再度失能，便可申請報酬，而吞嚥體操便是其中之一。

吃飯用的各色餐具又讓我們大開眼界，因為他們用的是日本家裡用的瓷杯、飯碗、味噌木湯碗，而不是在台灣機構常見的不鏽鋼鐵盤。高橋說，日本人對生活的氣味是非常注重的，雖然

有可能會打破，增加麻煩，但注重小地方，就能像真正的家一樣。

下午，原本打算專訪高橋，卻被老人家的笑聲、尖叫聲數度打斷。老人家分成兩隊，用床單玩傳球遊戲。

其間我發現，一位阿嬤常常想要出門，不斷看著工作人員盯著她，出去了轉一圈又被帶回來。

為什麼不乾脆鎖門？高橋想了想，「鎖門是最後、最後的手段，」鎖門當然容易管理，但鎖門是不了解人性、也不了解失智症的世界，他說。

人只要活著，就會有想要做的事，只要被鎖住，反而更想衝出去，只要問清楚，老人家想要做什麼，例如想看花，就陪著去看花，協助他們達成就好，「鎖門是約束的一部份，」約束就是

本頁空白

為了防止失智症病人自傷綁住手部與腳部，在台灣機構約束不算少見。

接下來，老人家幫忙摺床單、擦碗盤。由於大家一起做，很快就完成了。

高橋說，「照護最重要的事是『守護』，只要看，不要出手，」維持老人家還有的生活能力，並創造機會使用。雖然老人家自己吃飯，可能要花好幾個小時，餵飯只要30分鐘，但還是要老人家自己吃飯。

又例如長輩突然有話講不出來，高橋他們不會幫忙接話，而是讓老人家慢慢講，慢慢想出來。「愛，反而是不出手，」沒想到像諧星般逗人笑的高橋對照護竟然有如此深刻的思考。

世間最後兩天是快樂的

最後確認，我們是拍溫馨感人劇。

傍晚，開始足部護理（foot care）。看到每個工作人員蹲下來，邊唱老歌，邊用溫水幫每個老人家洗腳、剪指甲、按摩，表情專注仔細，令人想流淚，這是連為人子女的，都做不到的事。

「足部護理可以預防血栓、梗塞，以及腳趾甲變形而跌倒，」高橋解釋。

一天快結束，老人家找包包等車回家。

工作人員渡邊還是窩在老人家身邊一直講話，「臉是女人的命呀，妳怎麼可以摔跤呢！」臉上有淤青的阿嬤笑了。高橋假裝去坐另一名阿嬤的大腿，阿嬤又哈哈大笑。

這一天，我們彷彿看了8小時的兒童台，大哥哥、大姊姊永遠笑開臉、永遠大聲講話，只是對



足部護理也是照護預防的項目之一。每個工作人員蹲下來，邊唱老歌，邊用溫水幫每個老人家洗腳、剪指甲、按摩。

象是失智老人，很high是需要很大力氣的，連採訪的我們都累攤了，他們怎麼可以那麼有元氣？

高橋記得，一位阿嬤過世前兩天還在御多福日照，工作人員其實不能做什麼，只有陪伴，但她最後的話竟然是「謝謝、我很快樂」，御多福這群開朗的工作人員給了她最後的快樂，讓老人家快快樂樂離開。

「照護完全沒有忍耐這件事，」高橋說。和老人一起大笑、一起大聲講話、一起有元氣地生活，也許就是工作人員元氣的來源吧。🌱

版權所有，本刊圖文非經同意不得轉載或公開傳播。

本頁空白

實用規劃 2

當父母倒下時， 兄弟姊妹如何團隊合作？

文·黃惠如

從小到大，家裡發生的每次危機都是全新的、震撼的、挑戰的，如大姊聯考落榜、哥哥被公司解雇或是小妹出了車禍等，都需要全家人一起面對。

現在面臨的危機是，我們從小到大習慣依靠的父母老了、病了、纏綿病榻了，一家人要怎麼走下去，度過考驗？

「許多家庭因為照顧問題而瓦解，社會成本太高了，」中山老人服務中心主任李梅英慨嘆。

第一重考驗很現實。父母一倒下，龐大的照護費用就來到，攤開帳本很難彼此體貼。第二重，誰照顧？照顧歷程短則數月，但多數纏綿數年，長路迢迢。



鄭佳玲繪

而且，往往「不是主要照顧者的人以為出了那張嘴，就是盡了孝道，」李梅英多年觀察感慨。

並且，有些父母非但不怪躲得遠遠的那個子女，反而日夜想念，卻對長年伺親的你冷臉以對。

而過往兄弟姊妹的陳年往事也會浮上檯面，新的問題帶出過去的恩怨。例如，老父老母最疼愛誰、最栽培誰、老爸把多數財產都留給誰等。

「老人家一定不希望在過程中，看到大家四分五裂，他一定希望看到子女們再次連結，」前哈佛大學劍橋醫院婚姻與家族臨床中心督導吳熙瑀說。

預防重於治療，照顧父母也一樣，照顧計劃愈早愈好。

如果有擔憂或徵兆時，趁年節全家團聚或其他適合時機，召開家庭會議。討論的內容包括誰來照顧？怎麼照顧？誰出錢？出多少？萬一老人家失能的狀況更嚴重，考不考慮送機構？甚至連身後事，也可以開始聚焦彼此的想法。

此時，可以設一個公帳戶，兄弟姊妹開始每個月各存一點錢，以備以後的照顧費用，李梅英主任這樣建議。

► 文接
262
頁

本頁空白

把照顧父母當專案管理

萬一那天已經來到，要把照顧父母當專案管理一樣。全家人盡快安排工作、盡快聚在一起坐下來談。儘管照顧工作千絲萬縷，先釐清狀況，盤點出to-do list（待辦事項），選出召集人、分配工作，例如誰比較有醫療資源負責和醫生溝通、誰能照顧、誰能輪班、誰能出錢等。

還有一件事要提醒，「不要嘗試改變過去的糾結，但也不要貼標籤，」吳熙瑀說。

例如媳婦和婆婆一直處不好，婆婆生病後，又非得照顧不可。你可以跟嫂嫂這樣說，「以往妳和母親有點不舒服，還能這樣照顧她，很不容易，」看到每個人在家庭危機中不容易的地方，並感激、欣賞這樣的不容易。

當然，能夠這樣感激與欣賞，立基的前提是傾聽與理解。當你怨嘆世態炎涼、看護苦差沒人願意做時，其實每個人和老人家的關係、感情不同，不需丟給手足們不孝罪名。

若你不是那位主要照顧者，千萬要感激、鼓勵照顧者（可能是嫂嫂或大姊）的付出。

例如，吳熙瑀只要回國，就會塞錢給照顧父親的嫂嫂說，「今天早上妳去洗頭，我來照顧，」來表達感謝。

李梅英雖然是專業人員，但中風的爸爸都是哥哥們照顧，每次回去她都不詢問照顧方法，只有支持，對哥哥嫂嫂們說「辛苦了」。

照顧過程難免摩擦，也要記住，不要陪著那個



躺在床上的人一起罵照顧者。可以先傾聽父母的抱怨，然後說，「其實我挺感謝嫂嫂（或任何一位照顧者）的，她知道我忙，不能照顧你，她一肩挑起，」吳熙瑀建議。

而鼓勵的話也要對照顧者說。吳熙瑀傳簡訊給爸爸的同時，也會同時傳給嫂嫂「辛苦妳了」。

但萬一，家中手足少，可運用的資源不夠，就要在有限資源裡創造資源。

例如表親、好友、同事等，創造類家人、新家族，就像手足一樣，「想想那個時候誰有可能出現」，在家中這樣危機時，願意出手的好友或表親。但這樣的承諾就是一生一世，未來你也要在同樣的時刻付出。

在家中這樣的艱難時刻付出，是人生重要的成長良機。在這過程中，我們勇敢付出，不再無助，全家人挺過來，展現家庭的力量，也讓父母在這樣過程中就算離開也沒有遺憾，因為「我們還是要在一起，」吳熙瑀說。

版權所有，本刊圖文非經同意不得轉載或公開傳播。

本頁空白