新南向學海築夢-澳洲長期照顧實習

醫社系 / 王柔捷/陳育心/曾國亞



台灣在1993年時便已經正式邁入高齡化社會。

到了2025年，臺灣老年人口更可能達到20%，邁入「超高齡社會」。如此陳述，或許大部分的人對於老年社會尚且無感，但根據文獻，人口老化將伴隨健康問題障礙化、疾病型態慢性化、照顧內容複雜化與照顧時間長期化等問題的產生，也造成長期照顧需求的迫切。

完善的長照服務系統，除了傳統上對下的福利服務輸送，下對上的溝通與實務亦至關重要。僅管，我們都明白這些障礙，但我們總是以「滾動式修正」的方法面對我們所遇到的問題，而沒有系統性的通盤考量。

素聞澳大利亞在長期照顧這個領域運作得相當流暢。表面上看來，該國地大物博、人少資源多(澳洲約為台灣136倍大，人口卻約莫只有兩千四百萬人)，使得他們有充分的餘裕可以分配在長照福利服務上。

感謝醫社系郭慈安老師極力地促成了此次澳洲長期照顧實習，同時獲得教育部極大的鼓勵與幫助，我們知道一定要把握住這次寶貴的機會，親身了解他國在長照領域的歷程與運作現況、遇到的困境與突破的解方，除了能夠真正地成為各領域都有所心得的社會工作者，也希冀將這些經驗帶入工作場域，成為完善台灣社會福利、促進社會正義的基石之一。

本次有幸獲得澳洲Carers Australia人員Paul Irvine先生極大的幫助，我們的澳洲行每日都相當充實，除了認識澳洲社會與衛生福利體制，也參訪與澳洲家庭照顧者聯盟相關與合作的組織，自一般我們熟悉的身障、老人領域，該國也相當重視許多台灣尚未被特別注意到的議題，如無家者服務、多元文化等。

首先，關於照顧者的議題在台灣一直隱而未現，很大一部份來自於亞洲傳統社會觀點。無論是親身經歷抑或周遭偶聞，我們總將照顧的責任攬在自己身上，兒女需照顧逐漸老去的長輩以盡孝道的觀念烙印在我們文化；在家庭中的婦女除照顧自家長輩，更需照顧公婆；而在現代的高齡化社會，老老照顧、年輕照顧者，甚至是越來越多的照顧悲劇逐漸因社會事件(例如殺死失智的老伴後自殺的長者、殺死重度身障許久的妹妹後自殺的哥哥，這些照顧者多半已經擔任照顧工作長達十幾年以上)浮上檯面，但實際上我們該如何因應、減少社會悲劇的發生需要極大的智慧。

在參訪過澳洲的Carer ACT、Carers Australia等組織過後，能夠看到他們強大的倡議與組織能力，且他們並不只是在同溫層發揮影響力，對上也使政府同樣重視這些倡議組織所提出對政策的指正與建議。即使倡議組織大部分的經費來源仍然來自政府，但講白一點，他們並不會因此模糊了自己的定位，也不會怕得罪政府。

在社福領域中，台灣與澳洲從看待服務對象的觀點就呈現差異：台灣視服務對象通常為病人、弱勢，但澳洲視服務對象通常為顧客(他們稱之Consumer或Client)。

台灣民眾經常有個迷思，那就是幫助弱勢是一件有愛心的表現，因此工作者應以做功德視之，若向其索取費用就是沒愛心。如此造成台灣的社會工作並不被視為一項專業，且地位低落。這使得福利服務輸送經常面臨無法確實送進家門的窘境，有太多的不利因素做為這之間的障礙。其次，我們經常以達成個案的最低生活標準為前提去做服務，面對「確實的提升生活品質」仍有一大改善空間。

但在澳洲，組織視服務對象為「顧客」的意思，就是「最佳生活品質」。因為是客戶，所以要盡可能的將其生活品質調整至最舒適的程度，包含了健康、經濟、社交等需求，透過政府與民間組織的合作，將人民的生活最佳化，無論面對的是失能、失智、身障抑或多元文化差異，澳洲皆致力達成實質平等與優化。

【心得感想】

王柔捷

在實習的歷程中，從畏畏縮縮的不敢開口，到侃侃而談，甚至是問到底；從對於澳大利亞社會福利體制的一知半解，到建構出福利制度世界觀；從單方面的接收資訊，到可以相互對談台澳雙方的現況，進而共同討論相互可以進步的方法。從零

到一是需要很大的勇氣，但是如果你不敢往前踏，你永遠只能待在原地羨慕他人。謝謝這次的機會，和充實的學習，拓展了我的視野，也讓我確立了新的生活目標。

出國學習一直是心中的願望，儘管有些因素是無法忽視的現實狀況，而我也將這些原因當成我躊躇不前的「藉口」，但，我想更多的是心中的膽怯與和害怕。

人生只有一次，也只有自己才最清楚希望過什麼樣的生活、完成什麼樣的夢想。

陳育心

這一次是系上第一次申請這樣的計劃，而這樣的運作模式，我覺得對於我們社工系學生幫助非常大，自己的專業本來就是社會福利，而當又到了社會福利制度非常優秀的國家，對於自己學習這條路非常的有收穫，只是一個月的時間真的稍嫌短了點，如果時間能夠更拉長一些，或許能夠看到更多澳洲較不為人知的一面，而非我們表面上看到的美好。希望因為這次實習的成功，未來可以有更多的類似的機會給予系上的學弟妹申請，並不是只有特定科系才需要出國交流，社工也是需要擁有國際觀，才能在未來的選擇上有更多的方向或是在服務個案上有更多創新的想法和做法。

曾國亞

本次能夠參與澳洲長期照顧實習，實屬榮幸之至。我自己從來沒有在國外生活這麼久的經驗，覺得自己經過一個多月的歷練，身心靈都成長了許多，尤其在自己原有的社會福利知識之上，又增加了國外的社福經驗，相當程度上拓寬了自己的視野。

我認為澳洲的長期照顧之所以可以相對完善，也在於政府與民間組織費了很大的心力在建構所謂的「Social Media」(社群媒體)，在社群媒體的大力傳播下，民眾開始漸漸知道當發生狀況時，可以撥打哪一支專線或是找哪一個組織，即便一開始聯絡到的地方並非符合自己的需求，該組織也會積極的幫助民眾轉介到合適的組織，並不會因此就掛了民眾的電話。

慶幸的是，當前的台灣政府相當重視長期照顧的這個議題，只是在做法上可能仍有調整改善的空間，但倘若未來能夠借助國外的經驗，正視體制弊病並加以排除，相信在不久的將來能夠真正落實長照服務輸送，讓每一位台灣人民擁有高品質的老年生活。