

服務外購化趨勢下的高齡照護內涵與 政策研究方向

葉光輝*

人口結構高齡化是過去三十年間持續不衰的一股全球變遷趨勢，早已成為當前備受世界各國關注的重要政策議題。臺灣高齡人口比例已於 2018 年超過 14%，進入「高齡社會 (Aged Society)」，預估在未來六年內 (約 2026 年) 將達到 20%，進入所謂超高齡社會 (Super Aged Society) (行政院經濟建設委員會¹，2012)，這顯示臺灣社會對高齡照護人力的需求殷切，且急速增加。雖然政府已陸續規劃、開放、提供多元化的長期照護服務，但目前由於民眾對孝道觀念的重視、高齡者本身對於與子女同住的偏好，加上目前居家照護服務使用上的諸多限制，因此聘僱外籍看護工不僅成為臺灣社會使用率最高且持續成長的高齡者照護服務，學界更以「外包孝道」概念來指稱子女將照顧老年父母的孝道責任轉包給非家人受雇者的現象 (藍佩嘉，2010)，並將之視為最符合華人孝道傳統的在地老化服務模式 (陳正芬，2011)。由此可知，高齡照護的公共化或商品化是不可避免的趨勢，甚至與成年子女同住也未必等同於高齡者的所有需求能完全獲得滿足，唯有適時從家庭之外引進其他各式高齡照護人力或服務 (如送餐服務、接送服務、居家照護服務、遠距離智慧醫療服務等等) 的協助，才能妥善因應臺灣社會即將面對的高齡者生活照顧的龐大人力與服務需求。因此，若能從廣義的角度，將孝道外包的內涵轉化成如何使用外部照護服務或資源來提升對家中高齡者照護需求的滿足，亦即以「高齡照護服務外購化」(outsourcing of senior care services) 重新看待此現象，如此一來可將各類型照護服務共同納入未來高齡照護制度的設計中，二來則可探討家庭代間運作如何與外部照護服務相互融入，繼而促進高齡照護品質與整體照護關係。對孝道外包觀念的轉化不僅可破除唯有子女親自照顧才是盡孝的迷思，也有機會深入探討臺灣社會正式與

* 中央研究院民族學研究所研究員、國立臺灣大學心理學系合聘教授

¹ 行政院經濟建設委員會於 2014 年 1 月 22 日與行政院研究發展考核委員會合併改制為國家發展委員會。

非正式高齡支持系統在整合上的核心問題，為本土高齡照護體系的全面升級預做準備。

針對高齡人口建構合適的福利制度與產業化的長期照護服務體系有其必要，然而目前臺灣正式照護福利體系中，在政府、志願團體、商業機構各部門的責任歸屬與角色定位混淆不清的問題下（陳燕禎，2008；謝儒賢，2006），家庭仍是唯一較可能以高齡者實質照護需求、偏好與福祉為優先關注的重要保護機制。換言之，儘管在完整的社會福利服務部門理論架構中，隸屬於非正式部門的家庭，原就與正式系統中的政府、志願團體與商業機構三個部門同樣扮演照顧提供者角色（黃源協，2000），且迄今臺灣家庭仍然是擔負高齡父母安養的主要責任，但是在高齡照護政策研究或議題的操作與思維上，家庭的角色卻仍較為扁平次要，類似只是被動的「服務使用者」。實際上，在正式與非正式高齡支持系統的合作脈絡下，由子女親自照顧與付費使用照護服務兩者間並無絕對的優劣之分，即便使用照護服務或福利資源也未必等同於家庭養老功能弱化；無論面對各種安養照護需求挑戰或相關政策方向調整，家庭始終才是彙整不同層面照護資源、轉化出各種可行高齡照護型態的實作場域（曹惟純、葉光輝，2017）。因此，在理解任何一種高齡照護方式或現象的意涵時，都應避免直接以「子女親自照顧」作為比較基準，而需進一步探索各種照護實踐背後的家庭運作歷程，以及高齡者本身的需求是否得到滿足，才不致過度簡化華人孝道文化的作用效果而形成偏誤解讀。

在服務外購化趨勢下，有關未來臺灣高齡照護思維與政策方向的想像，可由五大重點加以描繪：

一、以健康或亞健康高齡者的預防照護為主，失能高齡者的治療照護為輔

衛福部（2015）報告指出，臺灣高齡人口中失能者只占高齡人口的 16.5%，有超過八成以上的年長者並非失能、而是屬於健康或亞健康的族群。這些高齡者外表健康，可能只是罹患一種或多種慢性病，生活大多可以自理，也能自行活動外出，甚至在經濟上不僅無需子女負擔操心，有些還能夠援助子女。對這些高齡者而言，在邁入老年期之後，除了身體逐漸老化外，生活重心上也會產生一些變化，心理上更企盼家人的關心與同理。根據社會情緒選擇理論（socioemotional selectivity theory, Carstensen, 1992），高齡者由於意識到自己時日不多，因此傾向選擇對自己生命較有意義、具有正向情感結果的活動或事務，

而對於向外探索、學習新知識、投入發展新關係的動機及意願則相對變少 (Carstensen, Fung & Charles, 2003)。因此，有助於高齡者身心健康及生活品質的活動主要是與生命中重要他人（配偶、子女、親朋好友）的溫馨互動及深度正向情感交流；換言之，除了日常生活勞務或醫療性的照護工作外，他們最需要的是另一種形式的照護：「關心及陪伴」。因此除了護理與社工界經常探討的醫療或勞務面向的高齡照護內容外，其他諸如對父母老化的同理與陪伴、代間情感關係的維護與調整、照護資訊與資源的提供與整合、照護方式的規劃與決定等面向，都是成年子女與健康、亞健康老年父母在照護關係中需重視及關注的新議題。

二、以整體照護關係的運作品質取代聚焦於個體福祉的照護取向

成功有效的高齡照護取決於涉入其中所有成員（高齡者、家人與家人照護者、各類外聘照護服務者三方）的正向互動、彼此溝通協商與共同決策，因此，唯有強調在照護關係中同時兼顧三方的需求、感受，讓照護實踐本身能同時體現相互支持與共同合作，才能使整體照護關係順利運作、長期維繫。換言之，傳統聚焦於個體福祉的照護思維模式，無論是單以受照顧高齡者本身的福祉為優先，或單以主要照顧者個人身心的福祉為優先，雖然都有其必要性，但難免讓關係兩造逐漸朝其一方傾斜失衡，隨時間演進，不論犧牲的是任一方，原本照護關係或照護運作系統中的正向能量終會消失殆盡，進而衍生出更多的問題。而強調以整體照護關係的運作品質取代以個體福祉導向的照護取向，才是三贏（高齡者、家人與家人照護者、各類外聘照護服務者三方）的解決問題策略。

三、理解高齡照護是一項具動態發展歷程的長期任務

照護關係或照護運作系統並非是靜態不變的穩定系統，它會隨時間演進，因照護系統中各成員身心狀況的變化、外界環境條件的改變，而出現各種突發狀況。因此，不論是政府照護政策的制定或家庭照護人力的分工與配置，必須能顧及如何協助家庭照護系統彈性調整成員的關係，強化家人間的信任與協商能力，使其有能力與意願適時尋求、整合家庭外部資源與支持網絡，以利隨時因應高齡者照護需求或照護提供者的變化，順利銜接各種照護上的臨時過渡期，使家庭照護系統能重新恢復穩定順暢的運作。

四、重視正式與非正式照護支持系統的連結與整合

目前臺灣高齡照護需求的問題重點已轉移到家庭與政府如何共同分攤責任，唯有同時考慮政府正式與家庭非正式照護體系兩者運作的相互配合，才能有效提升高齡者的需求滿足與照護品質。雖然曾有少數研究由正式（福利資源或外部提供之照護服務）與非正式（親友）支持系統的連結，探討如何提升高齡者照護需求的滿足（如呂寶靜，2005），但其多半仍從福利輸送的角度思考，將原本的家庭照護者（而非高齡者自身）視為照護服務的使用者，據以探討家庭支持網絡結構對於長期照護服務使用選擇的影響。而較少從華人家庭文化與民眾心理運作的角度切入，從高齡者與不同家庭成員間的互動特徵與家庭整體動力運作，來瞭解外部照護服務如何融入家庭代間照護關係的歷程。迄今有關福利資源輸送與家庭支持系統運作整合的討論仍然相當有限，這是由於一般從個體心理或家庭代間運作歷程探討家庭互動的學者甚少將討論範疇擴及外部正式資源，而政策／福利取向之學者雖將家庭（非正式）支持系統共同納入考量（如呂寶靜，2005），強調從結構面探討家庭支持網絡的人數、成員，以及其在支持功能上可能出現的分工模式，但並非從家庭文化與民眾心理運作的角度來瞭解高齡者與不同家庭成員的互動特徵，以及家庭整體動力運作對照護分工的協調與整合歷程。至於整合正式與非正式高齡支持系統的關聯，目前也僅止於檢視非正式支持網絡結構因素對既存的正式服務資源使用程度的影響，較少從使用者（高齡者本身及家庭照護成員）經驗的角度去檢視服務落實到家庭系統中的運作特性（葉光輝，2014）。因此，如何強化「正式的社福資源或服務」、「家庭代間運作的整體互動協調歷程」與「高齡者對需求滿足方式的期待」三者間的相互配合，將是確保高齡族群福祉且避免資源使用效益不彰的關鍵，也是未來高齡照護相關研究的重點。

五、高齡照護政策之規劃或制度之設計應把華人家庭文化因素納入考量

1991年通過的《聯合國高齡者綱領》(United Nations Principles for Older Persons)針對「高齡者照護(Care)」所提出的第一項要點即強調：「高齡者應依照每個社會的文化價值體系，享有家庭和社區的照顧和保護」(United Nations, 1991)。在臺灣既有的高齡安養照護政策中，本土文化價值觀的重要性雖是常被提及的理論性訴求，但在實際論述中卻常過度簡化其影響作用，或僅將之列為

次要的考慮因素，欠缺深入完整的探討。而臺灣社會前一波高齡照護政策的推行與規劃方向，即存在過度偏重移植西方年金養老或機構照護制度之虞，導致執行效益不彰。以全臺成年民眾進行代表性抽樣的「臺灣社會變遷基本調查」資料為例，在一項以跨 22 年（1994-2016）的孝道觀念變遷情況的分析結果顯示：不論是以情感為基礎的相互性孝道觀念或者是以角色義務責任為核心的權威性孝道觀念，都仍然是臺灣民眾重視的家庭倫理觀念（曹惟純、葉光輝，2018）。這意味著在家庭高齡照顧的相關決策上，民眾的孝道觀念絕對會是重要的影響因素。因此，如何透過將孝道的核心聚焦於親子雙方的情感連結、相互支持，使家庭運作系統以更有彈性的態度協商各種可行的照護模式，而非將孝道視為某種制式的照護要求或角色規範，進而使普遍存在的情感性孝道觀念得以轉化成為促進高齡照護服務公共化、高齡照護模式多元化的利基，則會是未來高齡照護關注的重點。

整體而言，高齡照護議題不僅與政府重要財政規劃密切關聯，也攸關全民生活福祉，它涉及的層面不僅需要跨越不同學科共同整合思考與解決，同時也是臺灣當今社會必須嚴肅面對的現實課題。本文基於服務外購化趨勢所提出的高齡照護思維方向，僅是從家庭心理學這一切入角度嘗試提出的整合建議，較著重以促進、維繫整體照護關係品質，讓「高齡者」、「家人與家人照顧者」與「各類外聘照護服務者」三方能透過照護活動相互滿足彼此需求，進而創造三贏的結果。前述這些高齡照護觀念或態度的轉換，其實仍仰賴親子間良好的互動與情感關係，這也具體呈現出華人孝道觀念未必是公共式或商品化照護服務推廣上的文化障礙，且強調自然情感與親密信任的相互性孝道觀念會是帶動新型態高齡照護模式形成、促進家庭代間運作朝向相互支持與協商轉化的重要機制，而這也是每個家庭成員都可以共同努力的方向。

參考文獻

- 行政院經濟建設委員會（2012）。「中華民國 2012 年至 2060 年人口推計報告」。
- 衛生福利部（2015）。「高齡社會白皮書」，臺北：衛生福利部國民健康署。
- 呂寶靜（2005）。「老人非正式支持網絡與長期照護服務使用之初探：兼論老人支持網絡類型之建構」，國科會專題研究計畫成果報告（計畫編號：NSC93-2412-H-004-006）。
- 曹惟純、葉光輝（2017）。〈從孝道外包到服務外購——以孝道雙元模型解讀臺灣家庭高齡照顧型態的當代演化〉，見胡台麗、余舜德、周玉慧主編：《跨·文化：人類學與心理學的視野》，頁 369-407，臺北：中央研究院民族學研究所。
- 曹惟純、葉光輝（2018）。〈台灣民眾孝道變遷時期效應的可能來源：短期社會變動與樣本特性變化的共同影響〉，發表於中央研究院社會學研究所主辦之「家庭：台灣社會變遷基本調查第 29 次研討會」論文，臺北：中央研究院社會學研究所，2018 年 1 月 17 日。

- 陳正芬 (2011)。〈管理或剝削？家庭外籍看護工雇主生存之道〉，《台灣社會研究季刊》第 85 期，頁 89-155。
- 陳燕禎 (2008)。〈福利？市場？臺灣照顧產業政策之初探〉，《通識研究集刊》第 12 期，頁 77-100。
- 黃源協 (2000)。《社區照顧：臺灣與英國經驗的檢視》，臺北：揚智文化事業股份有限公司。
- 葉光輝 (2014)。〈提升高齡者研究的應用價值才是當務之急〉，《應用心理研究》61 期，頁 29-40。
- 藍佩嘉 (2010)。〈照護工作：文化觀點的考察〉，《社會科學論叢》第 3 卷第 2 期，頁 2-27。
- 謝儒賢 (2006)。《福利混合供給模式部門互動關係之研究：以老人安養機構為例》，南投：國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文（未出版）。
- Carstensen, L. L. (1992). Social and emotional patterns in adulthood: Support for socioemotional selectivity theory. *Psychology and Aging*, 7, 331-338.
- Carstensen, L. L., Fung, H. H., & Charles, S. T. (2003). Socioemotional selectivity theory and the regulation of emotion in the second half of life. *Motivation and Emotion*, 27, 103-123.
- United Nations (1991). United Nations Principles for Older People: Adopted by General Assembly resolution 46/91 of 16 December 1991. Retrieved May 11, 2020, from <https://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/olderpersons.aspx>