

壹、前言

臺灣的老年人口已然呈現快速成長的趨勢。自1993年邁入高齡化社會以來，65歲以上老人所占人口比例持續攀升，依據內政部統計處（2013）所發布的統計通報顯示，2013年65歲以上的老年人口有269萬餘人，占總人口比例11.53%。根據國家發展委員會（2012）人口推計報告，至2018年我國老年人口占總人口比率將超過14%，至2025年將超過20%，分別邁入高齡及超高齡社會。

對於這些長者的照顧，隨著家庭照顧能力漸趨疲弱，求助長期照護機構者愈多。機構式照顧服務是所有長期照顧服務項目中發展最早且服務量最廣的模式，對於失依或需要專業照顧的老人，不失為一種適當的照顧方式（莊秀美，2008）。自1993～2002年的10年間，老人入住安養照護機構的比例從1993年的1.04%提高到2002年的5.62%（蘇麗瓊、黃雅鈴，2005）。照護服務人力是機構式照顧的主要人力。據衛生福利部的照顧服務員人力推估，至2016年照顧服務員數量將增至30,761人，相較2011年實際人數17,232人，增加一萬餘人（吳玉琴，2013）。照顧服務員多數為女性，以2011年為例，女性計15,939人，占92.5%；男性照顧服務員計1,293人，僅7.5%。照顧服務員一般負責各項基礎日常生活與身體照顧工作，幾乎擔負90%的直接照護工作（陳麗津、林昱宏，2011）。但是，照顧服務不單是技術操作，照顧服務員必須藉著知識、情意、技能來提供照顧服務，照顧歷程是透過照顧服務員自身在與被照顧者的人際互動中所進行的照顧行動。換言之，場域中的社會關係勢必形成，並因此於所有照顧行動中隱含權力的建構與流動。同時，照顧工作又處於結構性的脈絡中。在臺灣，華人文化的傳統孝道觀念便以一種隱晦且道德意涵的方式來影響照顧的具體實踐，因而出現將照護年長雙親的孝道責任轉移給受雇照護者的現況，藍佩嘉（2008）就曾以「孝道外包」（subcontracting filial piety）的說法來描述此類現象。

綜觀近幾年關於照顧服務員的研究，大多偏重在瞭解照顧服務員工作的滿意度或工作能力探討，缺乏透過質化研究（qualitative research）方法去探討照顧服務員和長者之間的照顧關係，並且亦少看到以照顧者的角色去釐清照顧經驗及權力關係。本研

究以敘事研究（narrative research）方法，從照顧服務員的視角來理解其對於照顧關係的詮釋，並呈現照顧服務歷程中的權力影響與內涵，進而討論照顧做為關懷實踐的倫理意義。

貳、文獻回顧

當老人接受機構式照顧，他們接觸最多的是提供第一線服務的照顧服務員。照顧服務員在照顧歷程中以自身做為工具提供服務，自然形成特定照顧場域中的社會關係。好的照顧關係是一種親密服務，在以人為中心並使照顧者與被照顧者都保有雙方自主的條件下進行。然而，這樣一種互惠自主的關係內涵隨著被照顧的長者愈趨老化且失能，以及照顧現場中的專業權威愈加建制，並關係著服務購買的市場趨勢，甚至涉入我們所處文化中對於「正常」的評價與「生命」的思考，照顧關係不只必然涉及雙向流動的權力關係，更可能透視出關於道德實踐的本質。

一、照顧關係以及關懷做為倫理行動的意義

照顧是一種承諾。照顧亦是一種特殊的存在、思考、信任及行動（林耀盛、羅愷愷，2010）。這種承諾具有高度的親密感，因而照顧關係之於照顧行動更具意義。而照顧關係的建構是一種集體的存在，對於接受照顧的長者或是照顧者而言，兩造間人際影響之心理社會力的流動形成對彼此以及照顧本身的意義。根據Grau、Chandler與Saunders（1995）的研究，發現被照顧者之所以對於安養中心的生活體驗做出正向或負向描述，究其原因多數取決於他們和工作人員間的互動關係。尤其許多接受照顧的長者是因退化或疾病以致生活無法自理才需入住機構，關乎人的日常維繫多需仰賴他人，於是足以仰賴的照顧服務員成為老人生命後期的重要他人，其位置甚至可能取代家人，其影響亦可能及於長者的家庭（徐偉昀，2009）。

在優質的照顧關係中，照顧者和被照顧者互蒙其利，在照顧的過程中彼此互賴自主（Clark & Seymour, 1999; Nolan, Davies, & Grant, 2001/2004）。Nolan（1997）進一步指出在長者照顧歷程中，所謂優質的照顧關係，被照顧的老年人和照顧者都應該要有以下六種正面感受，包括：安全感、持續感、歸屬感、意義感、完成感以及重要