

3

TAIWAN  
LABOR  
QUARTERLY

勞工  
心聲



宏祈老人長期照護中心

# 憂本地人才 難找、難留

採訪撰文 高永謀



「外籍看護工的直接加間接成本，接近三萬五千元，並不低於本地人薪資，但問題是，本地人才找不到、留不住，並非我們想省錢啊！」私立宏祈老人長期照護中心負責人簡文生主任感嘆，老人照護這個行業大概可以說是台灣唯一百分之百保證就業的行業，問題就是吸引不了相關科系畢業生，原因就在於「政府和業界看待專業護理師心態，就像把建築師當板模工在用。」他形容。

同時擔任新北市長期照顧發展協會理事長的簡文生分析，一般外籍看護工的能力和專業，都無法滿足業界需求，多半只能從事所謂的 3K 工作（用語來自日本，指骯髒、危險和辛苦的工作）。一般護理相關科系學生，專業醫療護理外，還得幫忙洗澡、換尿布和清潔等工作，總會認為工作有點屈就，就業意願不強，本地人員即使進了老人照護業，流動率還是很高，以他的例子，就達九成。

## 老照護理人員缺 8 千人

「問題就在政策的不開放！一天不解套，市場很難有活力。」簡文生指出，政府在資源分配和照護政策，都讓業界難以看到春天來臨。他認為，為看護員職稱解套，給予護理師、護佐等頭銜，提高他們位階和社會地位；同時將工作切割，專心在照護計劃的擬定，還有餵食、傷口處置等護理術科執行上，以及督導從事低階工作的外籍看護工，護理

員不會覺得窮忙，化解了心理壓力，才有辦法招攬並留住本地專業人才。

原本，簡文生已經買好地，畫好設計圖，準備動土蓋間先進、大型的老照中心，但評估市場遠景，他認賠踩了煞車，暫緩計畫，透過一些數據，他說明為什麼不蓋的原因。「目前台灣老照業欠 40 萬張床，市場錢景似乎一片看好，但是全國老照護理人員欠缺約 8000 人，找不到人，以後中心蓋好，只有硬體，沒人運作，怎麼動工啊？」



「人力難尋」這件事，不僅現況如此，簡文生更憂心的是，目前在立法院審議的長期照護法草案一旦實施，原本在家請外籍看護，有照護需求的老人，會在短期間內都擠進老照機構來，如果政策配套沒做好，老照人力原本就不足，需求突然暴增下，唯一就是高薪向醫院醫護人員挖角，這樣連帶的，「醫院不足醫護人力也欠缺 9000 多位，勢將會雪上加霜，一旦人力荒爆開，民衆恐怕沒先受惠就受累，這種連環效應，才是最可怕。」他強調。

簡文生指出，目前護理相關學校畢業生，一畢業因嫁娶或其它原因，就可能折損三分之一，其它三分之二護理人力，進入醫院第一年，又會因為太操或其它因素，再折損三分之一，剩下的三

分之一就逐漸耗損殆盡，對老照業來說，原本可找退休、生育等原因再二度就業，有經驗的護理人員，就更加不易。

## 引進越南之護校畢業生

三年前，簡文生開始在新北市展開一項專業人力引進計劃，與越南二年制的護專學校合作，招來護理能力較高的外籍看護工來台，由於護校畢業生已具備基本護理能力，上手速度較一般外籍看護工快上十倍，設備耗損情況也大幅改善，是他做為國內老照制度改善前，老照人力補充的替代選項。

「即使以後這群專業外籍看護工薪資比一般多五成，我還是會用。」簡文生認為，外籍護專生能力符合需求，只需從旁指點矯正即可，不必多花時間訓

練，尤其院內重視感染控制，一般看護工對這方面容易疏忽，外籍護專生就讓人放心多了。

目前，在宏祈老照中心的外籍和本地看護人員比例約一比一，主要是配合國內保障本地勞工權益法規而聘。簡文生表示，即使擁有優質的外籍看護工，對老





照中心來說，還是有隱憂，因為礙於國內移民相關法令規定，外籍勞工工作三年必須返國再重新申請，這對老照中心來說，好不容易訓練好的看護工，又得重新再來。

「我們好像變成了外籍看護工的補習班。」簡文生無奈表示，外籍工人來臺，必須先付出約 2000 到 3000 美金的求職成本，飛機飛一趟也要錢，來三年剛把前債還清，還沒存到什麼錢，又要重來一次，這筆沈重的成本，怎麼算也不划算，加上國內對外勞逃跑罰責不重，等於變相鼓勵。

## 應立法讓優質外勞回任

簡文生建議，勞動部的外勞政策，在優質外勞回任部分，應該擬特別法，技術性讓外勞不要每三年就得再付 2000 到 3000 美金的求職成本，這樣才有辦法解決外勞逃跑和留不住訓練良好的優質外勞問題。而且，簡文生也提出警訊，再過個五年十年，東南亞國家國力增強，環境改善了，也許人民也不願再出國當外勞，那麼，「台灣長照欠缺人力怎麼辦？只能往寮國、柬埔寨，甚至斯里蘭卡找人，屆時語言、文化問題又是一道難題。」他說。





對於時下指稱「國內老照機構空床率達三成」的部分，簡文生認為這是誤解，他把三種不同性質的老照機構，用醫院概念來比喻，說明受照護服務老人流動情形。「安養中心就像老人公寓，適合給能走來走去的健康老人住；養護中心等於醫院的普通病房，調理慢性病患，痊癒了就回安養中心休養；護理之家等於醫院的加護病房，多半是已經起不了身，甚至氣切，需要更多照護的老人。」

簡文生說，安養中心老人家可能因為生病，就轉出進入到養護中心，如果康復了，住不到六個月又回到安養中心；要是病情加重，就再轉到護理之家，我們會稱這樣的長輩是掛單型的老人，但

我們不可能一轉出就把床位收回，多半會保留些時間「扣除老人因身體變化造成的床位輪動情況，老照機構需求很大，空床率幾乎是零。」他強調，透過輪動做法，不同機構的房床被有效地運用。

「我還在看政府怎麼改革，有沒有看到老照問題與重點。」簡文生坦承，圈外人看這市場覺得市場大有可為，但圈內人卻長久苦於專業人力問題無法解決，若還是看不到老照的遠景，就像一顆樹不給肥、不給水和陽光，怎麼成長茁壯？他認為，現在有不少台灣老照人才出走到大陸沿海地區，輸出經營等相關軟體 Knowhow，未來市場還是無法解決人力問題，出走的恐怕就不僅是軟體。☹



## 雙連老人安養中心

# 讓長者活得更有價值

採訪撰文 高永謀





去年，馬偕護校老人照顧科畢業生賴玲玲因為照顧老人餵餐時，發現老人不愛吃飯，為了找尋問題答案，她端了兩碗針對老人無法咀嚼而設計打成泥糊狀的餐點，和老人相互餵食，終於發現原因，天天吃這種餐，真的會讓人吞不下去。

雙連安養中心為此改變餐飲菜單，除了打糊餐，現在也提供快樂餐選項，利用便利的網購和宅配服務，讓老人每天都可以吃到全台灣 319 鄉鎮的特色小吃，「吃飯變成了期待，老人家還會叨唸著，什麼時候換吃他的家鄉美味？」中心執行長蔡芳文笑說。



## 老照相關科系已臻成熟

「學生受訓至少兩年以上，而且學校的課程發展已很成熟、完善，甚至模組化了。」蔡芳文表示，台灣老照相關科系要學習至少 132 學分，從機構管理、健康促進等都涵蓋在內，比起只受訓 90 個小時培訓的社區照護員，時間更長也更專業，而且學生多半年輕，有如長輩的兒孫一樣，聊起話來，老人家也特別開心有精神。

雙連安養中心中的照護人力配置，有四成是大專院校或職校相關科系畢業生，有六成是本地受訓取得證書的照護人員，從未引進外籍看護工擔任照護人員。蔡芳文表示，前者的比例會隨著時間消長而增加，「老人本身就是弱勢，如果再讓護理、營養、心理專業不足人員照顧，保障真的很不足。」

對於有些安養中心選擇引進外勞補充人力不足，蔡芳文認為，如果經營者





會打算盤，就會發現，引進外勞和聘用本地照護人員，費用其實相差不大，但人力的品質卻高很多。

他分析，目前台灣大學畢業的照顧人員，起薪約 30000 元，二技或高職頂多少個一兩千；而外勞起薪約 21000 或至 22000 左右，扣除衛服部補助聘用本國照護人員 6000 到 8000 元，與外勞低薪差距拉近，甚至打消了，但本地人員，尤其是學生的照護品質、口碑相對好，更不會有文化差異和溝通不良等問題。

## 台灣青年世代不願投入

「台灣的照護人力並非缺乏，而是本地生力軍願不願意投入。」蔡芳文分析指出，目前市場照護人力是足夠的，全國 32 所老人照護相關科系的大專院校和職校，每年畢業生約有 1800 到 1900 人，如果有 10% 新進投入老照服務，就可滿足安養機構人力需求。

蔡芳文認為，一般老照、長照相關科系的學生，就業選擇安養中心興趣不高的原因，除了「工作就是為老人洗澡和把屎把尿」的刻板印象外，如何讓他們在服務中，擁有順暢的進修、升遷和成就感，甚至社會地位受到肯定和尊重，就是政府勞動部、教育部等相關部門和業者，應該多用心經營和正向宣傳的地方，「為這份職業創造價值和成就感，扭轉未來生力軍的負面觀感。」他說。

目前台灣失能者（老人、身障等）粗估約有 70 幾萬人，但全臺灣的老照床位僅 10 幾萬床，未來如果六月剛通過立法院初審的長期照護服務法草案，如期在年底通過，2016 年開始實施，受到補貼的長照或失能者湧入安養院，住房恐怕會供不應求。

「硬體還好解決，專業人力恐怕要快點想辦法解決。」蔡芳文呼籲，他建





議勞動部應該要儘快擬出完整的配套，包括透過國家考試，給予照顧管理師專業身分，並提供升遷管道，鼓勵國內專業人力進行市場。

## 改善安養中心迫在眉睫

長照法草案有三大重要變革，包括五年內整合所有長照機構，同時外籍看護工改採雙軌制，以及家庭照顧者納入長照體系。「全台灣有 2000 多家安養機構，只有 100 多家評鑑是優等（90 分以上，滿分 100 分），就能想像，改善安養中心體質有多急迫和重要。」蔡芳文憂心指出。

蔡芳文認為，安養機構經營者應該把眼光看長遠一點，不要只重在短期利益追求，改善安養機構環境、設備，選擇優質的本地勞工和專業度更好的照護相關科系畢業生，而長照法實施前，政府政策上也應該做好機構服務品質把關和門檻，設計合宜的獎勵措施，增加誘因提高經營者改善環境和用人的意願。

「以雙連安養中心來說，目前安養中心的住房床位使用率是 100%，而且還有 1800 多人排隊等著進住。」蔡芳文指出，台灣相關安養機構床位使用比率約在七成，有三成是空床沒使用，但若經營者提升人力服務素質和改善環境，可



能就拉高一兩成的使用率，收益是十分可觀的。「經營者不能只顧眼前利益，更要看後面的產業價值。」他強調。

蔡芳文認為，雙連安養中心的特色就是「多功能、多元化、多層級、連續性」定位明確，10 多年前他就定下長照服務的方向，老人 60 多歲進安養院，或許可以住個二、三十年，期間身體衰老情況也會改變，所需要的服務不同，依據不同情境、年齡、生理需求持續提供照養護理服務和環境。

## 應同時照顧老人身心靈

不僅如此，雙連安養中心除了照顧中心內的老人，也善用即有的人力和設施，把經營效益延伸到社區和居家照顧服務。蔡芳文舉例，廚房、廚工是現有的，志工也是，每天要煮 700 多人的餐食，再多加 50 或 100 份餐食並不困難，

但多煮點就可以照顧到社區的獨居老人或有需要的老人。

其次，中心創設動機來自教會關懷社會，照顧的不僅只是老人的身體，還包括他們的身心靈，蔡芳文強調「以長為尊，服務為榮。」肯定長輩豐富人生閱歷和經驗，給他們舞台發揮所長和才能智慧，是服務的核心，但這並非只是說說，而在於如何把觀念落實在經營中。

雙連安養中心結合教會 1988 年成立了社區松年大學，把「活到老，學到老。」這句話，充分應用在老人身上，目前開辦了 54 門動靜態課程，讓有教學能力的老人擔任教師，透過報名選修，院內老人可以繼續充實知識。

蔡芳文表示，全台灣有開辦類似老人大學服務的安養中心，不超過 20 家。而當老師的，還有每小時 700 元鐘點費。

「我們每年都辦畢業典禮，邀請市長或教育局長等貴賓來為穿著畢業服的老人『撥穗』，很熱鬧，也讓老人活得更有價值。」他說。

## 老人參與產品研發測試

不僅如此，安養中心還與製造業合作，讓院中老人參與產品研發測試，由老人提供試用經驗和意見，回饋給設計師，調整產品更適合老人使用，目前合作開發且商品化的產品已有 20 幾項，像是老人用的沙發、床墊、床、枕頭、防撞保護配件、中風用的保護手套和長期臥床用的保護套等。

而且，安養院經由業者回饋，把這些研發的產品，換新改善安養院的生活環境，讓老人的價值被看見，個個都老得很成功。☺

