A tropical beach scene with a large palm tree and thatched huts. The background is a clear blue sky with a few clouds. The foreground is a sandy beach. The huts are built on stilts and have a thatched roof. A yellow umbrella is visible near one of the huts.

# 別讓衝突毀了家庭的愛— 談家庭照顧者協議

李娟娟

109/06/12

# 我是誰？



## 經歷

- 高雄市家庭照顧者關懷協會理事
- 衛生福利部署嘉南療養院前社工科主任
- 國立屏東科技大學社工系兼任講師
- 嘉南藥理科技大學社工系兼任講師
- 樹德科技大學社工系兼任講師



謹向各位朋友致敬，您們在各自領域，致力於他人生命的延續、提升生活品質與尊嚴。



# 台灣社會快速「老化」

依國際定義

高齡化社會：65歲以上人口占總人口  
比率達7%；

高齡社會：65歲以上人口占總人口比  
率達14%稱為；

超高齡社會：65歲以上人口占總人口  
比率達20%。



# 高齡社會時代

	高齡化	高齡	超高齡
國際定義	65歲以上人口占總人口比率達7%	65歲以上人口占總人口比率達14%	65歲以上人口占總人口比率達20%
屏東縣現況		65歲以上人口占總人口比率達15%	全縣33鄉鎮約50%
台灣現況		65歲以上人口占總人口比率達14.9%	



# 台灣社會快速「老化」

108年6月底台灣65歲以上人口比率352萬人占14.9%，其中需要長期照顧的人數大約有24萬人，需要由家人照顧的約佔77.9%，8.4%請看護工，13.7%送至養護機構。家人平均照顧9.9年，每天平均照顧13.6小時，其中老老照顧約20%。



# 長照悲歌何時休？

- 照顧是一種「用生命交換生命」的工作，未必能使長期臥床的親人康復，但對被親情綁架的照顧者而言，卻是一種傷害。



# 長照悲歌何時休？

- 根據統計，我國家庭照顧者人數約90萬人，平均每天照顧時間為14小時，超過一半的家庭照顧者為41～60歲，其中，因長期照顧而被迫離開職場的人，更是逐年增加。研究指出，投入長期照顧2年後，有2成家庭照顧者罹患憂鬱症，更有高達8成有精神耗弱的問題。



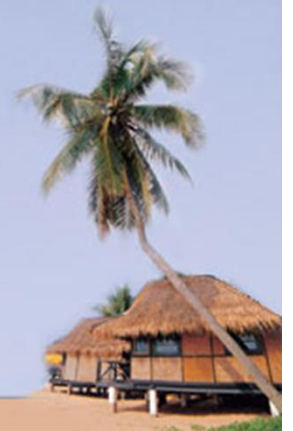


# 照顧者與囚犯—張曼娟

- 在一場關於照顧者的演講過後，一位瘦削憔悴，目測大約40歲上下的女子，來到我的面前，她對我說，她也是照顧者，其實，不用說明，從她臉上的疲憊與無助，已經表露了身分。
- 她說母親輕微中風，復健後行動自如，只是原本不好相處的個性，變得更加難搞了。跟哥哥、嫂嫂翻臉後，搬到姊姊家，不到三個月又鬧翻了，她只好接手，母親到她家時，哭哭啼啼的訴說自己的命苦，兒女的不孝，又說還好生下他這個小女兒，否則就要流落街頭了。



- 剛開始，母親的需求她盡量滿足，然而，每當她加班晚點回家，母親就賭氣不吃飯；如果休假日她要跟朋友或同事相約出門，母親竟然整天不吃飯。她出門時再也不能開心自在了，總是提心吊膽，回到家還要安撫母親的情緒，好言好語的拜託母親吃東西。



- 她向兄姊求援，而後得知母親對嫂嫂的態度更為惡劣；姊姊則是冷笑一聲：「妳現在知道了吧？」她只好跟母親攤牌：「媽，我都40歲了，我要有自己的生活。妳又不是小孩子，為什麼不能照顧自己呢？」母親情緒激動：「我就是小孩子！我就是小孩子！妳要像照顧小孩子一樣照顧我，這就是報恩！妳懂不懂？甚麼叫做自己的生活？妳的生活就是要照顧我！」
- 40歲的小女兒覺得自己不是照顧者，她是母親的囚犯。



# 別在臨老時 成為需索無度的任性小孩

- 囚犯與照顧者同樣是不自由的，卻有著些微差異——囚犯犯了罪，必須受刑罰；照顧者心中愧疚，也在受刑罰。
- 她說幾位好友約她一起去東部旅行，看看秋天的金黃稻穗，母親當然不准她出門，一下子說她工作這麼累，應該好好在家休息；一下子說火車很危險會出軌，最後對她說：「好啊，妳出門不要管我，等妳三天以後回來，看我死了沒有。」小女兒的眼圈紅了，她問我：「我該怎麼辦呢？」



- 聽著小女兒的敘述，我比較震驚的是一個年近70的母親吶喊著：「我就是小孩子！」她不只是小孩子，還是一個任性的孩子，或許，她一輩子都沒準備好長成一個母親，一個大人。
- 當她童年時，不知在什麼時候，什麼情況下，靈魂停止了生長，而在臨老時蛻去成人外殼，成為一個需索無度的任性小孩，用愧疚感囚禁了女兒。小女兒成為她的照顧者，也成為了她的囚犯。



# 別在臨老時 成為需索無度的任性小孩

- 囚犯與照顧者同樣是不自由的，卻有著些微差異——囚犯犯了罪，必須受刑罰；照顧者心中愧疚，也在受刑罰。
- 她說幾位好友約她一起去東部旅行，看看秋天的金黃稻穗，母親當然不准她出門，一下子說她工作這麼累，應該好好在家休息；一下子說火車很危險會出軌，最後對她說：「好啊，妳出門不要管我，等妳三天以後回來，看我死了沒有。」小女兒的眼圈紅了，她問我：「我該怎麼辦呢？」



# 男性照顧者的心聲

- 男性照顧者48歲的梁先生，獨自照顧93歲患有骨質疏鬆症，行動不便且使用長期導尿管的父親，擔任保全工作的他，是家中的主要照顧者，也是唯一的經濟來源。照顧真的是勞心勞力，梁先生透露：「人在外，心在家」，每天工作有12小時不在家，總是擔心不在家的時候，父親會因為一個不小心跌倒，造成更嚴重的狀況，照顧可能會雪上加霜，一顆心懸著。



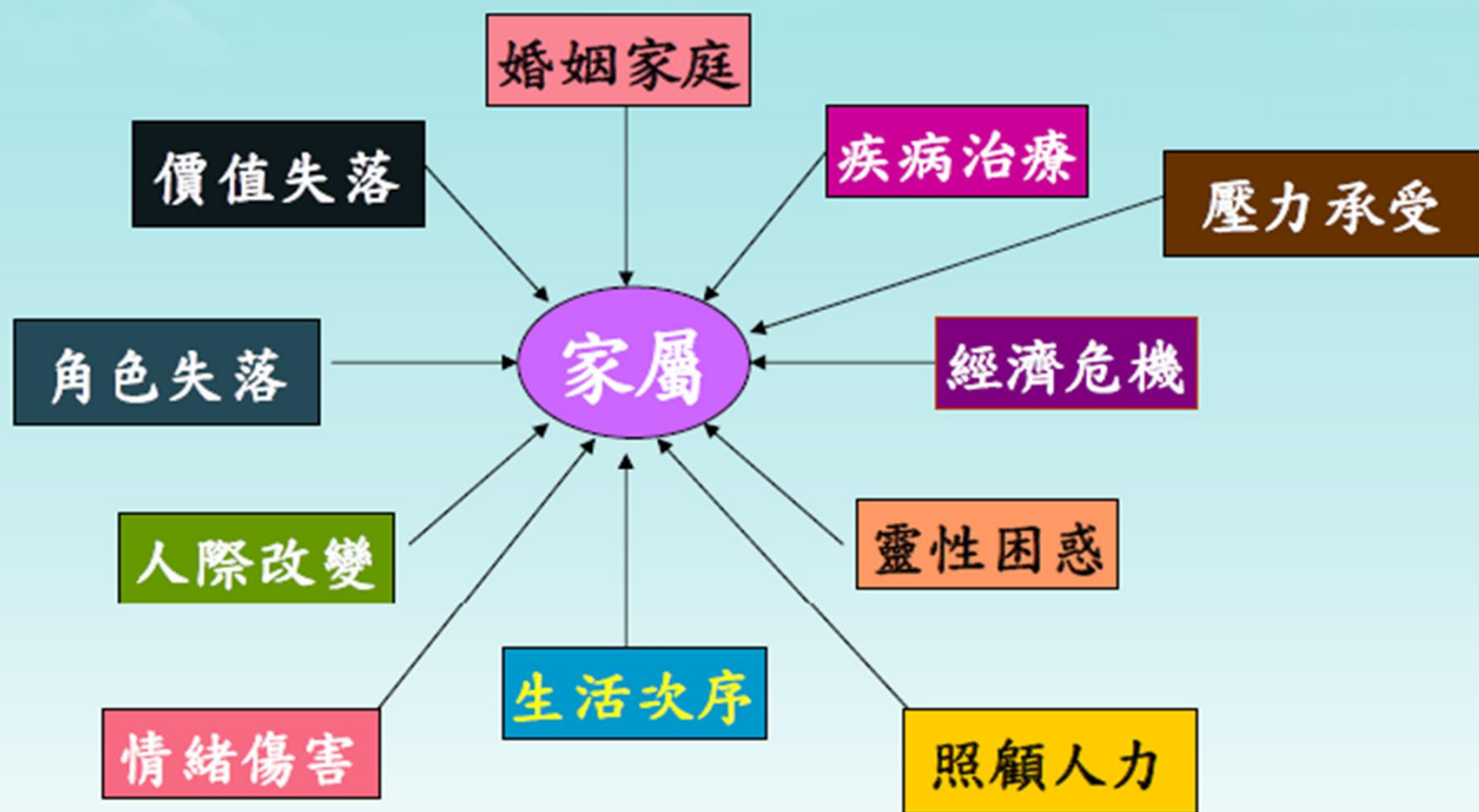
# 男性照顧者的心聲

- 梁先生說：「**男性照顧者一定要勇敢求助**」，也分享自己曾經感到人生的悲觀、面對未來感到徬徨，但是透過高雄市家庭照顧者關懷協會的課程，學習各種照顧知能，現在我會安排日常生活時間表，讓自己走出來參加家庭照顧者關懷協會的各種活動，不僅使自己有喘息機會，也讓照顧更得心應手，人生變為彩色了。





# 家屬情緒反撲

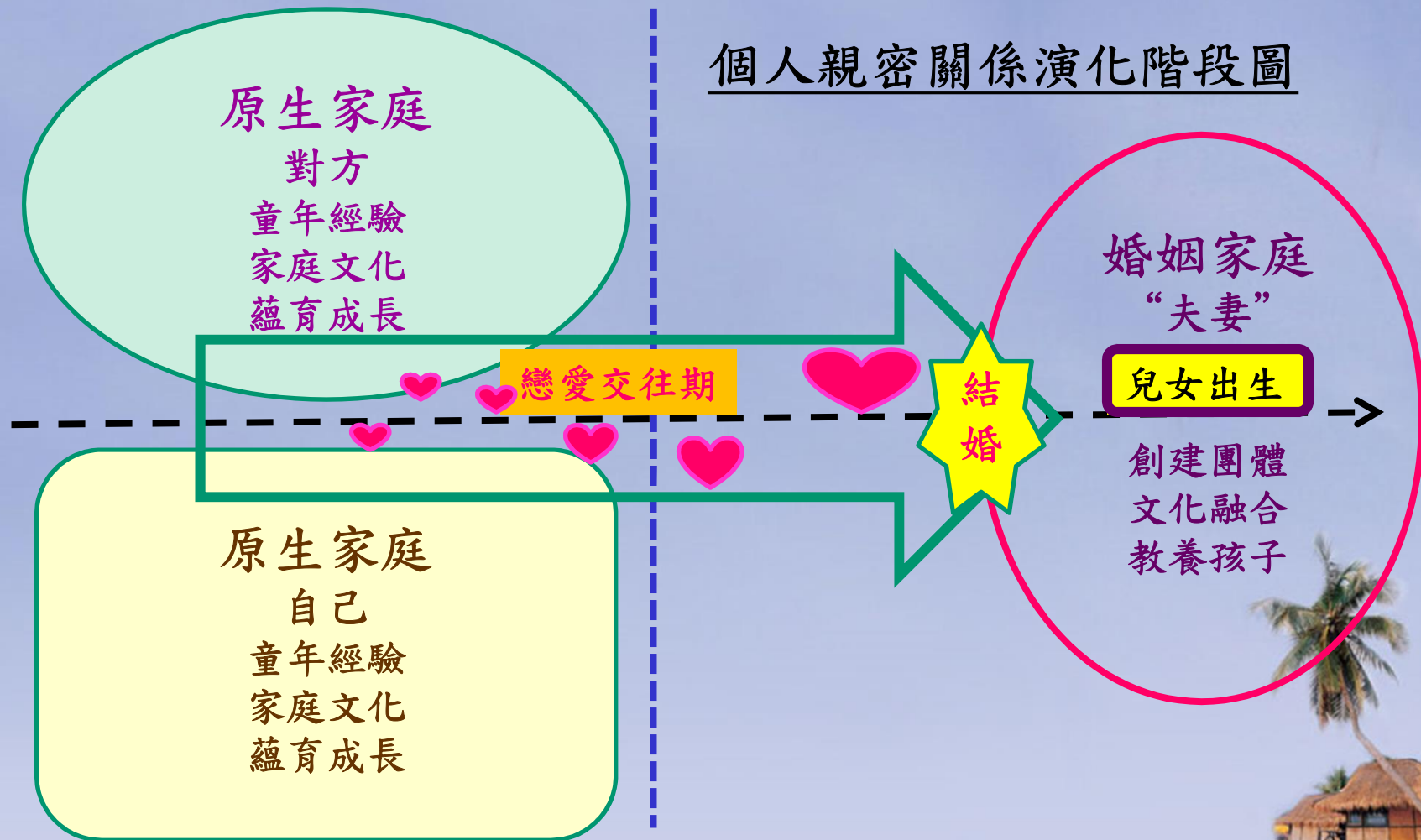


# 審視人在家中的運轉背景



# 兩個家庭

個人親密關係演化階段圖



該有的樣子、我的樣子：

由「發展」及「角色」穿插而成

青少年

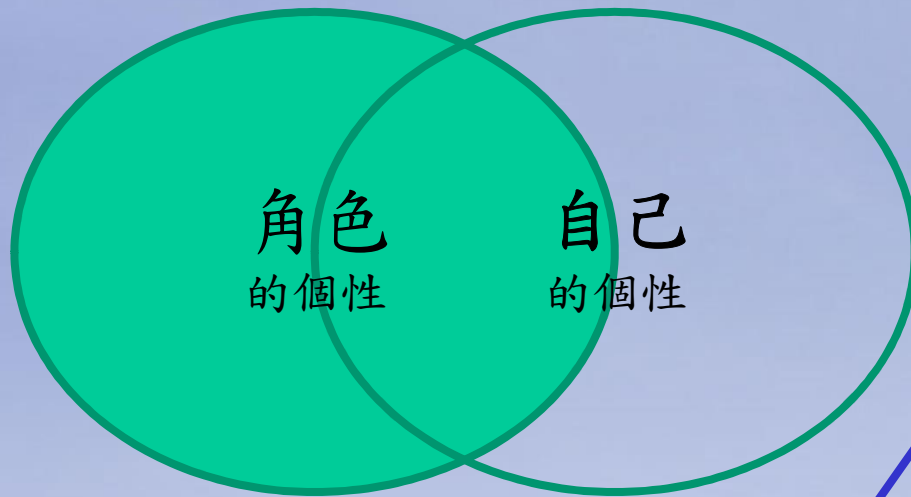
步入婚姻

看破、俱足、收尾

時間軸

成年離家

相偕養小孝老



修飾

交集

訓練

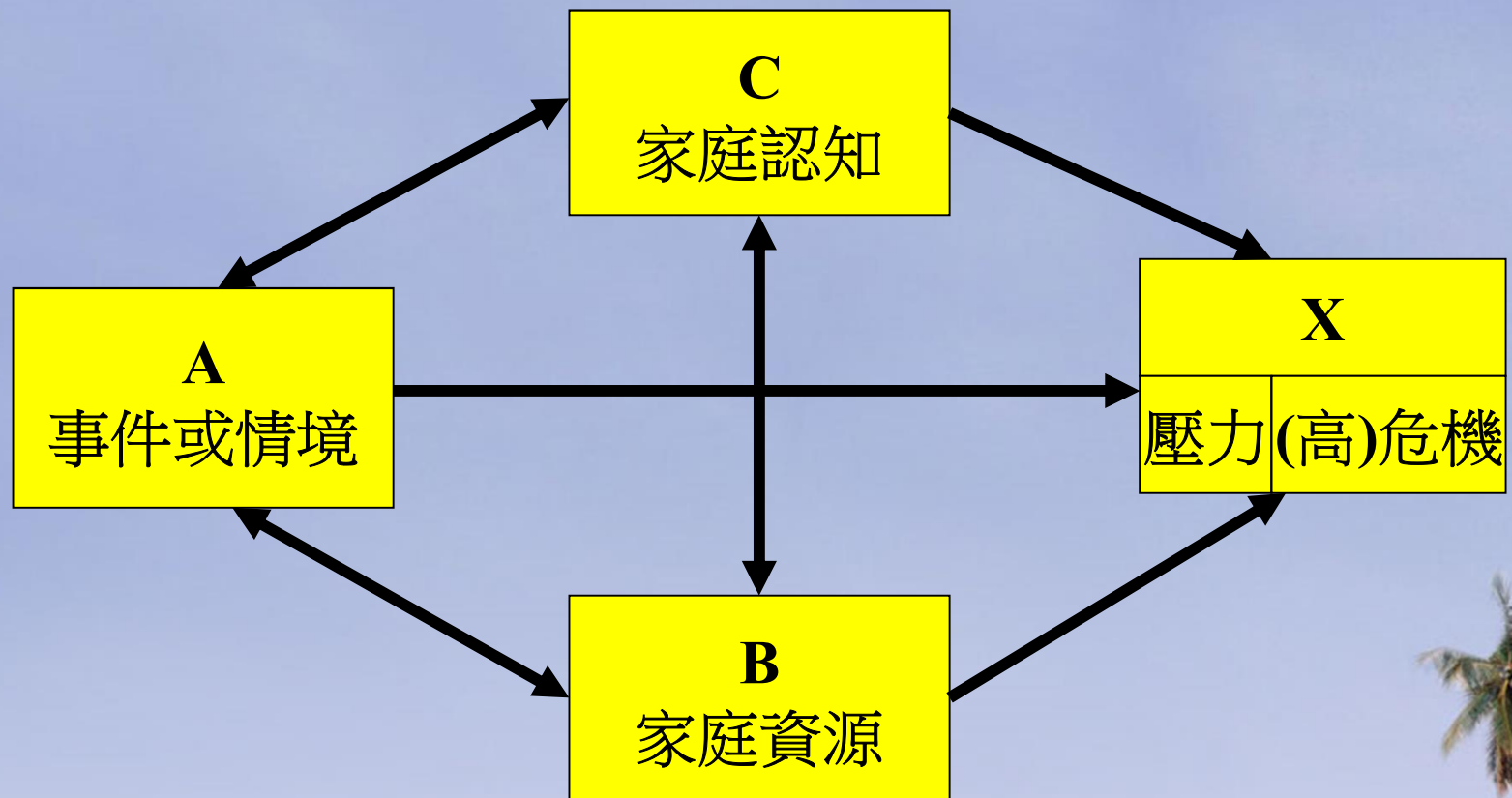
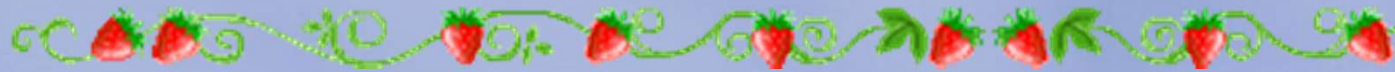
「兒女」、「先生」、「太太」、「媳婦」、「工作的角色」

# 家庭文化

代間傳遞：

- 家庭把認知、信念、價值觀、生活經驗與態度一代傳一代。

# Hill的ABC-X家庭壓力理論

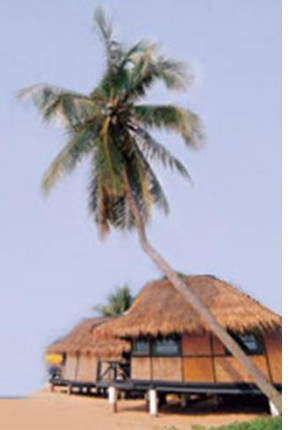


# 談家庭照顧協議



# 家庭照顧協議事項

- 照顧費用問題
- 照顧方式
- 照顧人員
- 醫療決策問題
- 財產繼承





# 家庭照顧者10大困擾句排行榜

10大照顧問句	照顧者的心聲 (os)
1. 怎麼變成這樣？你是怎麼顧的？	你那麼會顧，你來顧！
2. 你會不會照顧啊！不會照顧又捨不得花錢請人照	你願意出錢嗎？
3. 每次回來就聽你念，那就把他送機構啊！又沒人逼你（顧）	我就是捨不得啊！那我很累，就不能夠抱怨兩句嗎？
4. 每個月給你錢，還照顧成這樣，錢都花去哪了	照顧真的很花錢！尿布，營養品一個月就超過 5,000 元，還有看病、交通往返……
5. 一個大男人怎麼老是窩在家裡不出去工作	我出去工作，他／她怎麼辦？
6. 你在家為什麼不把家裡打掃一下，這麼亂……	我顧他都快累死了！怎麼還有時間、力氣打掃！
7. 你照顧的很好啊，他／她也比較習慣你照顧，況且我有小孩要顧、工作那麼忙……抽不出時間輪啦	那我咧？都沒有自己的時間？
8. 記得要做這個……，做那個……	那麼會指揮，你來做
9. 財產都分給你，那你就應該要照顧啊／你照顧得再好，別肖想他會把財產留給你……／（竊竊私語）xx 是為了財產才照顧的吧！	我真的不是為了錢才照顧，不然換你來照顧！錢給你
10. 家裡有病人，你還要去哪裡啊！	大姑小姑都回娘家了，我什麼時候也可以回去？／過年大家都可以換假，我呢？

# 照顧長輩家庭的照顧分工 決策與衝突經驗調查

107年中華民國家庭照顧者關懷總會與聯合報電訪652份有效樣本，調查發現

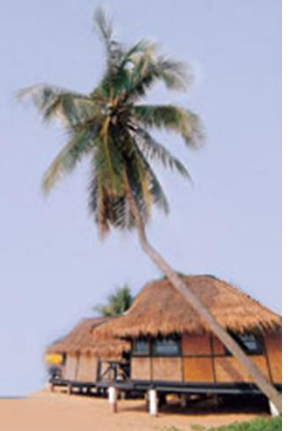
- 44.9%由家人照顧
- 平均照顧5.6 年
- 平均每月花費32,334 元
- 平均每位被照顧者約有8.9 位家人，卻僅2.4 人(約三分之一)實際分擔照顧工作。



# 照顧長輩家庭的照顧分工 決策與衝突經驗調查

家人討論照顧問題的頻率

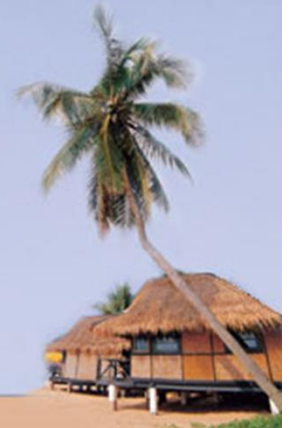
- 不討論： 30.9%
- 偶而討論： 37.1%
- 經常討論或隨時討論： (30.7%]



# 照顧長輩家庭的照顧分工 決策與衝突經驗調查

討論最多的照顧問題？

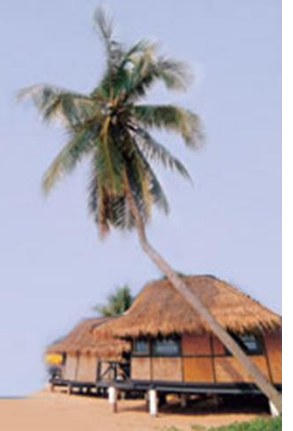
- 照顧方式：47.2%
- 醫療決策：37.7%
- 照顧時間分擔：30.5%
- 照顧支出分擔：19.3%



# 照顧長輩家庭的照顧分工 決策與衝突經驗調查

## 家庭爭執之因

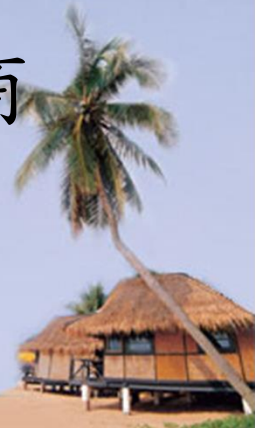
- 照顧方式想法不同： 56.9%
- 照顧費用分擔不均： 22.9%
- 醫療安排方式不同： 16.0%



# 照顧長輩家庭的照顧分工 決策與衝突經驗調查

## 家庭如何解決照顧爭執

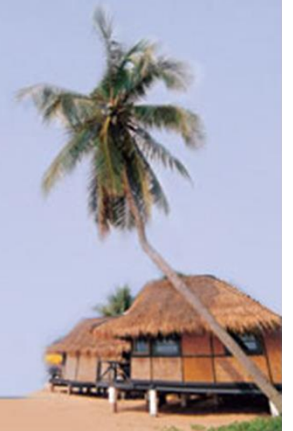
- 家人討論決定：38.2%
- 主要照顧者自行處理：23.7%、
- 長輩決定或長兄姊決定：皆約7.9%
- 不處理：21.1%
- 尋求專業人士協助（例如社工師、諮商師、律師、財務專家等）：0%



# 家庭照顧協議線上指引工具

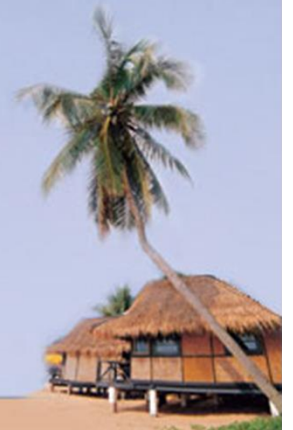
## 緣由

- 曾有位照顧中風父親逾二十年的女性家庭照顧者，在父親過世後面臨經濟斷炊、房子被收回窘境，但求助家總及法扶後仍無解，促使家總開始思考「事前協議」的重要性。



# 家庭照顧協議線上指引工具

- 四評
- 六要
- 三不





# 家庭照顧協議線上指引工具

## 四評：四項自我評估

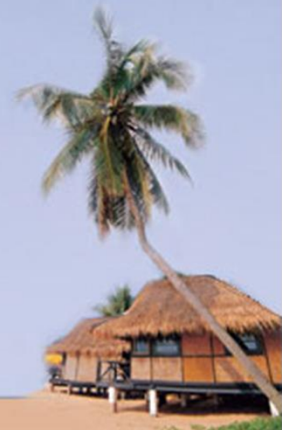
- 有邀集家人談照顧的動機
- 了解被照顧者的失能狀況
- 家庭照顧計畫有改變的必要
- 至少有一位以上的家人願意共同討論



# 家庭照顧協議線上指引工具

## 六要：六個步驟

- 需求盤點
- 資源盤點
- 資產盤點
- 家庭會議
- 形成文件
- 檢視調整



# 家庭照顧協議線上指引工具

三不：

- 不插嘴
- 不翻舊帳
- 不強求公平



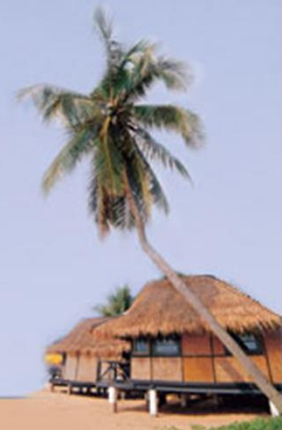
# 長照扶養爭訟

## 四常（長）

- 官司常衝突
- 請求常減免
- 法院常駁回
- 訴訟長時間：調解→一審非訟→抗告，平均耗時一年以上

## 二低：

- 裁定低金額：每人每月平均判付5,667 元
- 執行低成效：清償率僅12.3%



# 如何製作家庭照顧會議議程

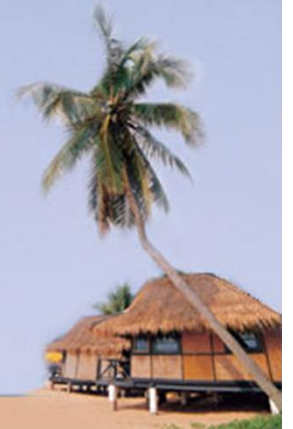
- ★釐清扶養義務人順序
- ★資源盤點：導入「長照四包錢」政府補助 <http://www.familycares.com.tw/>
- ★資產盤點：先盤政府補助，其次活用長輩資產；不足之部分，再由扶養義務人協議分擔。
- ★聲請監護或輔助宣告之必要。
- ★導入「合理補償家庭照顧者」概念
- ★列印資料，召開家庭會議。



# 家庭照顧會議

「家庭照顧協議」亦應推動

- 是提升家庭成員對長照資源的認識與使用
- 是促成家庭成員的公平對話、凝聚共識
- 是家庭內照顧責任分工、費用共擔，或給予被指定的照顧者合理肯定與酬償



# 家庭照顧協議

## 「家庭照顧選項」

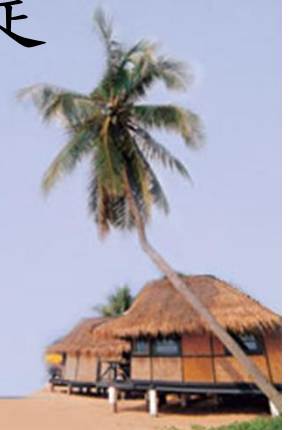
- 在家照顧居家服務：每個月約2972元
- 白天出門晚上回家：日間照顧中心、家庭托顧（送至照顧服務員的住所）
- 24小時由專人照顧：養護機構、長照機構、護理之家，每月約2.5萬~4萬元。失智團體家屋（中度以上失智者；一群人住在像家的屋子裡，有別於機構的環境，富有人情味，能擁有像在家的自在）每月約2.3萬~4萬元



# 家庭照顧協議

## 建議

- 建議書列印
- 預估會議時間為90分鐘，以三次為限
- 禮貌的邀請家人出席並可事前提供會議資料
- 事前或會議中推派一名主持人，依預定事項討論
- 討論氣氛差時先休息一下
- 討論如沒結果亦是凝聚共識





# 家庭照顧協議

## 其它相關議題

一. 建議有認知障礙、失智者，由家人申請

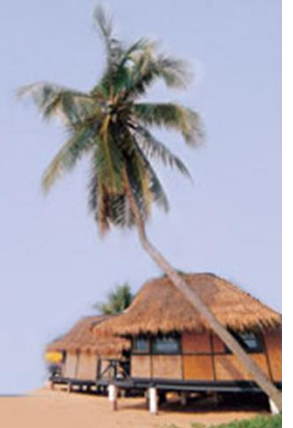
1. 輔助宣告：當做宣告人為重要法律行為時，需

經輔助人同意

2. 監護宣告

二. 預立醫療決定

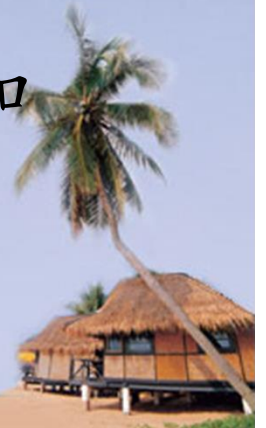
三. 預立遺囑



# 家庭照顧協議資源

## 參考資訊

- 一. 長照專線1966
- 二. 家庭照顧者關懷專線：0800507272
- 三. 家庭照顧者支持服務據點
- 四. 衛福部長照地理地圖
- 五. 法律扶助基金會：4128518（收機請加02）



# 家庭照顧者服務之法源

## 長期照顧服務法-第3條

本法用詞，定義如下：

一、長期照顧（以下稱長照）：指身心失能持續已達或預期達六個月以上者，依其個人或其照顧者之需要，所提供之生活支持、協助、社會參與、照顧及相關之醫護服務。

二、身心失能者（以下稱失能者）：指身體或心智功能部分或全部喪失，致其日常生活需他人協助者。

三、家庭照顧者：指於家庭中對失能者提供規律性照顧之主要親屬或家人。

# 家庭照顧者服務之法源

## 長期照顧服務法第9條

長照服務依其提供方式，區分如下：

- 一、居家式：到宅提供服務。
- 二、社區式：於社區設置一定場所及設施，提供日間照顧、家庭托顧、臨時住宿、團體家屋、小規模多機能及其他整合性等服務。但不包括第三款之服務。
- 三、機構住宿式：以受照顧者入住之方式，提供全時照顧或夜間住宿等之服務。
- 四、家庭照顧者支持服務：為家庭照顧者所提供之定點、到宅等支持服務。
- 五、其他經中央主管機關公告之服務方式。

# 家庭照顧者服務之法源

## 長期照顧服務法第13條

家庭照顧者支持服務提供之項目如下：

- 一、有關資訊之提供及轉介。
- 二、長照知識、技能訓練。
- 三、喘息服務。
- 四、情緒支持及團體服務之轉介。
- 五、其他有助於提升家庭照顧者能力及其生活品質之服務。

# 家庭照顧者支持性服務

每位家庭照顧者所面對的問題

不一，並須借助專業社工進

行需求評估，並連結以下

各項支持性服務，減輕照顧壓力。



服務項目	服務內容	服務對象
個案服務	由專業人員到宅訪視評估，擬訂照顧計畫，依計畫提供適切的服務與資源	經「家庭照顧者負荷評估量表」，評估為高負荷之家庭照顧者。
居家照顧技巧指導	提供一次特約護理師或相關專業人員到府提供照顧技巧指導服務。 例如：全身關節運動、清潔、傷口照顧、皮膚護理等照顧問題。	經社工評估有提升照顧技巧需求之照顧者，例如：新手照顧者、病情歷經變化、出院病患之回家後照顧等，另亦指導缺乏照顧訓練之外籍監護工。
實務指導	由具照顧服務員資格，且從事居家服務達三年以上，歷經60小時教育訓練獲得認證之專業人員，提供到府提供照顧技巧指導之服務。	被照顧者為65歲以上老人、55歲以上山地原住民、50歲以上身障者。且符合下列條件： 1. 未接受長照服務(例如居家服務、日間照顧服務及家庭托顧服務)。 2. 未聘有外籍家庭看護工。 符合以上資格者可部份補助，資格不符者須自費負擔。
照顧技巧訓練	以團體授課方式，由地方據點開辦不同主題之照顧技巧訓練課程。	家庭照顧者



<p><b>紓壓活動</b></p>	<p>以團體授課方式，由地方據點設計音樂、繪畫、肢體活動、經絡按摩等活動，提供家庭照顧者放鬆壓力、相互交流的機會。</p>	<p>家庭照顧者</p>
<p><b>支持團體</b></p>	<p>以同一批參與對象，「連續性」四至八次的小團體活動設計方式進行，在講師有系統的課程帶領下，達到照顧者經驗分享、互相打氣支持、凝聚互助團體之功能。</p>	<p>家庭照顧者</p>
<p><b>心理協談</b></p>	<p>由諮商師或社工師提供「一對一」，每周一次，每人最多八次的心理協談服務，以個人化需求及問題解決導向，協助照顧者達到壓力調適與身心平衡。</p>	<p>經社工評估有情緒困擾或心理壓力過重、憂鬱傾向、個人生涯衝突，或與家人溝通不良等狀況之家庭照顧者。</p>
<p><b>喘息服務</b></p>	<p>針對欲外出參與照顧技巧課程、紓壓活動、支持團體、心理協談等服務，但缺乏照顧替手的照顧者，必要之「喘息服務」。此處不計入每年政府提供14至21天喘息服務額度。</p>	<p>參加前述活動而有替代照顧人力需求之家庭照顧者。</p>
<p><b>電話關懷</b></p>	<p>訓練及運用志願服務人力(特別是照顧者志工，對家庭照顧者提供主動性、持續性的電話關懷服務。</p>	<p>家庭照顧者</p>



# ㊦ 歷年成果



# ㊦ 歷年成果



## 家庭 照顧者服務



病人自主權利法  
告別「照顧悲劇」—關鍵  
是讓照顧者參與照顧決策



# 病人自主權利法

天有不測風雲人有旦夕禍福，生命終有回歸自然的那一天，但我們到時候有機會做選擇與安排嗎？

想要與親愛的人好好道謝、道愛、道歉、道別嗎？給自己一個機會與權利吧！

# 病人自主權利法

過去

近20年間，安寧緩和醫療條例的上路與推動，保障末期病人在末期階段時可以透過預立安寧緩和醫療暨維生醫療抉擇意願書去選擇拒絕維生醫療心肺復甦術(CPR)等的權利，隨著安寧的概念持續普及我們了解可以自己選擇以及擁有「拒絕維生醫療」的權利。

# 病人自主權利法

現在

《病人自主權利法》已於108年1月6日正式上路！是我國第一部以病人為主體的醫療法規，

也是全亞洲第一部完整地保障病人自主權利的專法強調病情告知本人、意願人具有選擇與決定權

以及透過預立醫療決定書保障五款臨床條件善終。

# 病人自主權利法

- 法規名稱《病人自主權利法》，Patient Autonomy Act
- 公布時間：中華民國105年1月6日
- 總統華總一義字第10400154061號令制定公布，全文共19條，自公布後三年施行。
- 施行日期：2019年1月6日

# 立法宗旨

旨在保障病人醫療自主、善終權益，也促進醫病關係和諧，可以說是超越個人性的保障，進而擴及家庭、社會性的權益。

# 病人自主權利法

- 台灣第一部以病人為主體的醫療法規
- 全亞洲第一部完整地保障病人自主權利的專法
- 適用對象不再僅限於末期病人，而是擴大為五款臨床條件。



# 病人自主權利法

## 1. 知情、選擇、決定

這部法律賦予我們在醫療中有知情和做選擇的自主機會。

# 病人自主權利法

## 2. 預立醫療決定書：

一份事先簽署、自主選擇、保障您未來在5款臨床條件下可以善終的文件。



末期病人



不可逆轉

昏迷情況



永久植物人狀態



極重度失智



其他經政府

公告之重症





- ✓ 病情、用藥需要告知病人本人，病人沒反對時，才可以告知親友。
- ✓ 病人因年齡、認知能力等有溝通困難時，必須用適當方式告知本人及關係人。
- ✓ 病人對於醫師提供的醫療選項有選擇與決定的權利，其他人不能妨礙喔！
- ✓ 病人接受手術或檢查前，一定要經病人或關係人同意簽同意書，但情況緊急者不在此限！

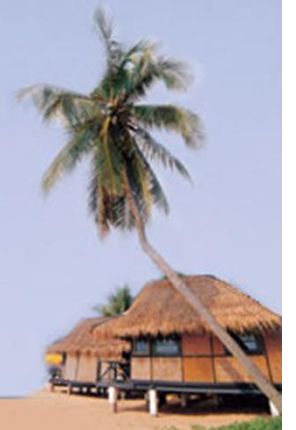
# 安寧療護

Enter



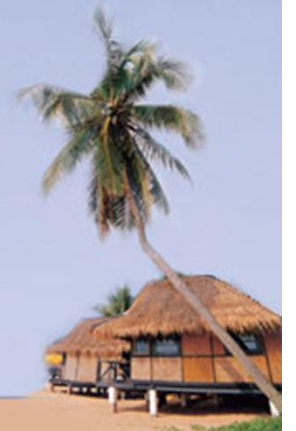
# 安寧療護

安寧療護(Hospice Care)已是今天醫療體系中對臨終病人所提供醫療服務之一。在照顧的觀念裡，它是不同於傳統醫療體制中所強調的「治癒」觀念。



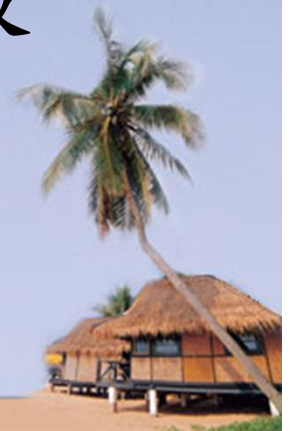
# 安寧療護的定義

安寧服務是一種緩減性和支持性的服務方案，是為即將死亡的人和他們的家屬提供生理、心理、社會和靈性上的持續照顧，亦稱臨終照顧或善終服務。



# 安寧療護的定義

依據世界衛生組織的定義，安寧照顧基金會(1995)的解釋為：安寧療護或緩和照顧是指對不能治癒的病患採取積極的、全人的照顧，其目標在於確保病患和其家屬的最佳生活品質；結合心理及精神層面的照顧，讓病患有尊嚴地活出自己的生命，並提供家屬在病患生病期間及逝後哀傷的各種支持性服務。





# 安寧療護

安寧照顧的哲學內容（吳庶深, 1988）：

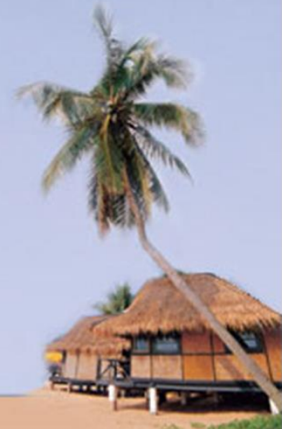
1. 接受死亡的事實
2. 尊重生命的尊嚴
3. 尊重臨終病人的權利
4. 重視生活的品質

對社會工作者來說，如何在安寧療護的理念與模式之下，發展出屬於社會工作的服務模式。



# 安寧療護的定義

安寧療護尊重瀕死病人權利、生命的尊嚴，以及重視生命的品質，對瀕死病人照顧的重點不再是如何延長其生命，而是如何尊重其生命，著重病人疼痛的控制與情緒的支持，並也對家屬作悲傷輔導。因此安寧照顧不止對病人本身，甚至對病人家屬而言都是很重要的。



# 【台灣】

起於馬偕醫院於1987年成立安寧小組，開始了安寧療護照顧。

以「四全」(全人、全家、全隊、全程)及「三平安」(身體、心理、靈性)的理念照顧病患及家屬

1990年成立中華民國安寧照顧基金會

台北新店耕莘醫院1994年成立聖若瑟病房提倡四全照顧理念

衛生署自1996年推動安寧療護，並於2000年辦理「安寧療護納入健保整合試辦計畫」

# 【安寧療護四大原則-4C】

Comfort Comfortable(安慰)：

解除病痛儘量讓病人舒服

Compassion Confidence(同情心)：

盡專業能力並給予關注、同情，讓病家可以信賴

Communication(溝通)：

傾聽、鼓勵病患說出感受盡情溝通

Continuity(持續性)：

只要情形許可，儘量生活照常，生活保持連續性



# 【住院服務】

服務內容：

1. 提供病患疼痛控制、緩解因癌症產生的不適症狀
2. 協助病患家屬處理因疾病及臨終過程產生之憂慮、恐懼、不安等各種社會、心理、情緒問題
3. 提供相關社會資源之運用
4. 提供家屬悲傷輔導
5. 提供居家護理所需之相關器具的租借服務



# 【居家服務】

安寧居家療護，就是在病患最熟悉的居家住處，提供病患及家屬臨終過程身體、心理情緒及靈性上的照護

服務內容：

1. 協助癌症末期病患身體症狀控制
2. 協助癌症末期病患家屬心理靈性臨終照護指導
3. 更換管路（如鼻胃管）及注射
4. 更換傷口敷料及指導
5. 提供相關衛生知識及協助轉介相關醫療服務



# 【共同照護】

當您接受治療時，可能會伴隨身體上的不舒服，可以請醫師照會安寧共同照護團隊針對您的需求做照護指導，讓您在原照護單位就能享有安寧團隊的照護。

服務內容：

1. 症狀控制之藥物諮詢
2. 舒適照護指導
3. 心理支持
4. 靈性陪伴
5. 出院準備
6. 醫療轉介諮詢服務
7. 出院後每週電話追蹤
8. 臨終照護指導
9. 提供 24 小時電話諮詢服務



# 高屏地區醫療資源

## 醫學中心

高雄市 高雄榮民總醫院  
高雄市 長庚醫療財團法人高雄長庚紀念醫院  
高雄市 財團法人私立高雄醫學大學附設中和紀念醫院

## 區域醫院

高雄市 高雄市立聯合醫院  
高雄市 高雄市立大同醫院（委託財團法人私立高雄醫學大學附設中和紀念醫院）  
屏東縣 衛生福利部屏東醫院  
高雄市 國軍高雄總醫院左營分院附設民眾診療服務處  
高雄市 國軍高雄總醫院附設民眾診療服務處  
高雄市 阮綜合醫療社團法人阮綜合醫院  
屏東縣 寶建醫療社團法人寶建醫院



# 高屏地區醫療資源

## 區域醫院

屏東縣 安泰醫療社團法人安泰醫院  
高雄市 高雄市立小港醫院（委託財團法人私立  
高雄醫學大學經  
高雄市 義大醫療財團法人義大醫院  
屏東縣財團法人屏東基督教醫院  
屏東縣 輔英科技大學附設醫院  
屏東縣 國仁醫院

## 地區醫院

屏東縣 高雄榮民總醫院屏東分院  
屏東縣 財團法人恆春基督教醫院  
屏東縣 民眾醫院  
屏東縣 南門醫療社團法人南門醫院  
高雄市 民生醫院、 高雄市 高雄市立岡山醫院、  
義大醫療財團法人義大癌治療醫院、 天主教財  
團法人聖功醫院、市立鳳山醫院、惠德、惠川、  
健仁、旗山醫院



# 家庭暴力防治法

Enter  
»»»

# 家庭暴力防治法

法不入家門，清官難斷家務事？  
法入家門，暴力遠離！



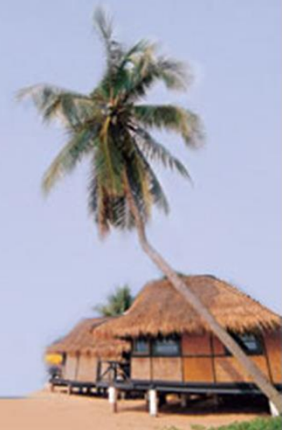
# 台灣家庭暴力防治法立法

- 87年5月28日立法院三讀通過了「家庭暴力防治法」
- 87年6月24日總統明令公佈，隔年正式實施，台灣成為亞洲地區第一個擁有家庭暴力防治法律規範的國家。
- 中華民國96年3月28日華總一義字第09600037771號令公布修正



# 前言

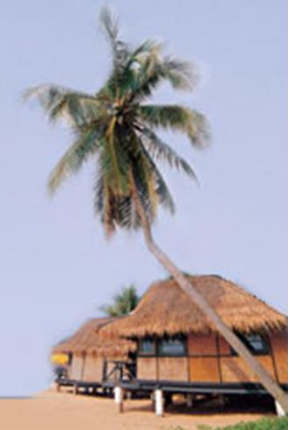
家庭暴力在現今已是重大的公共健康議題，為應社會發展之需及102年行政院組織改造，「家庭暴力防治法」歷經5次修正，尤以民國104年2月4日之修正公布，讓法律更周延完善保護被害人。



# 家庭暴力防治的目的

## ★初級預防

減少家庭暴力發生率，喚起人們對家庭暴力的意識，同時透過法制與教育來改善家庭關係，針對問題做根本改善。



# 家庭暴力防治的目的

## ★次級預防

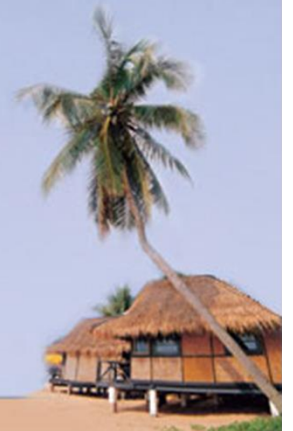
以預測、確認及改善為主，通常是針對家庭暴力發生因素而發展預測危險因子的方法，如：婚姻溝通、家人溝通技巧、心理衛生教育。或是可能可以減少加害人行動的社會支持網絡，如：性別平權、多元文化尊重、危險因子的警覺及有效通報。



# 家庭暴力防治的目的

## ★三級預防

以處理、治療、控制問題家庭。主軸在於暴力事件發生後，以被害人為中心提供整合性服務，以修復身心傷害程度，並對加害人提供處遇服務，希望能減少家庭暴力的重覆發生頻率，避免致死案件。







# 男性被害人遽增失業男最受虐

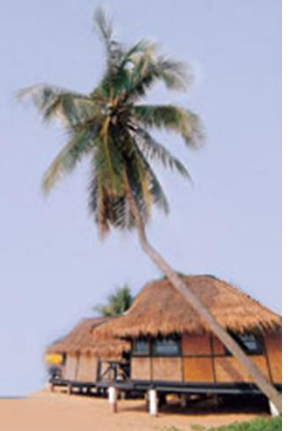


# 家庭暴力的用詞定義-

## 家庭暴力防治法第二條

### 一、身體上之不法侵害

以打、捶、踢、推、拉、扯、咬、扭、捏、撞牆、揪髮、扼喉、使用武器或工具所造成之肢體傷害，有時可看見（瘀傷或割傷），有時看不見（腦震盪或脫臼）。



# 家庭暴力的用詞定義-

## 家庭暴力防治法第二條

### 二、精神上之不法侵害

(一) 言語暴力：以言語或語調威脅、恐嚇或企圖折損自尊的行為。例如辱罵三字經、謾罵對方的無能愚蠢、恐嚇殺死全家、威脅再也見不到小孩等語。

(二) 心理或情緒暴力：如以竊聽、跟蹤、監視、騷擾、威脅、恐嚇、冷漠、鄙視、羞辱、瞪眼、忽略、虐待動物、不實指控、破壞物品等。

(三) 性暴力：以強迫、威脅方式，進行性器官插入、肛交、口交、或任何被害人不願意的性接觸、性剝削、性強迫。



# 家庭暴力的用詞定義-

## 家庭暴力防治法施行細則第二條

三、經濟上之騷擾、控制、脅迫或其他不法侵害之行為

1. 過度控制家庭財務、拒絕或阻礙被害人工作等方式。例如：被害人使用金錢需經過相對人同意、相對人要求瞭解被害人使用金錢的情形，或要求被害人花錢時必須繳回收據及發票等。

2. 透過強迫借貸、強迫擔任保證人或強迫被害人就現金、有價證券與其他動產及不動產為交付、所有權移轉、設定負擔及限制使用收益等方式。

3. 其他經濟控制行為。例如：不給生活費或只給明顯不相當之生活費、強迫一方交出工作收入、或以斷絕經濟提供威脅限制他方之行為，如：限制正常社交活動。



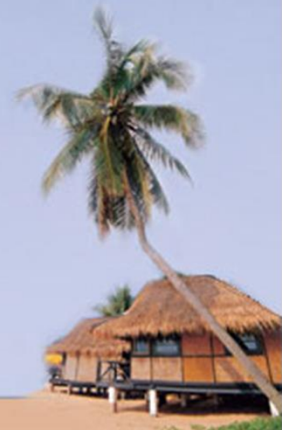
# 家庭暴力的用詞定義-

## 家庭暴力防治法第二條

四、目睹家庭暴力：指看見或直接聽聞家庭暴力。

五、騷擾：指任何打擾、警告、嘲弄或辱罵他人之言語、動作或製造使人心生畏怖情境之行為。

六、跟蹤：指任何以人員、車輛、工具、設備、電子通訊或其他方法持續性監視、跟追或掌控他人行蹤及活動之行為。



# 家庭暴力加害人處遇計畫

審前鑑定

法律教育

無法強制參加  
未審先判  
鑑定時間冗長

加害人處遇  
- 認知及親  
職教育輔導

12週:低危險

18週:低危險+飲酒

24週:中高危險

加害人處遇計畫裁  
定率從91年只有  
7%逐年上升至103  
年38%

親密暴力通報件數每年約6萬件，其中聲請保護令約4成，核發保護令約2成，核發加害人處遇計畫令者(3,143件)佔通報件數5%

# 民事保護令之種類

種類	聲請人及程序	核發程序	效期
緊急保護令	檢察官、警察機關、主管機關以書面、言詞、電信傳真或其他科技於日夜間或休息日為之。	依警察人員到庭或電話之陳述，認被害人有急迫危險者，於4小時內以書面核發暫時保護令。	自核發時起生效，於法院審理終結核發通常保護令或駁回聲請時失其效力。
暫時保護令	被害人、檢察官、警察機關、主管機關以書面為之。	得不經審理程序	核發時起生效，於法院審理終結核發通常保護令或駁回聲請時失其效力。
通常保護令	被害人、檢察官、警察機關、主管機關以書面為之。	需經開庭審理程序	<u>(修法前)有效期限最長1年，失效前，得聲請法院撤銷、變更或延長。延長期間最高1年。</u> <u>(修法後)有效期限最長2年，失效前，得聲請法院撤銷、變更或延長。延長期間最高2年。</u>



# 民事保護令之內容

**暫時或緊急**保護令核發內容—家庭暴力防治法 (§16) :

禁制令 (禁止施暴、騷擾、接觸、跟蹤、通話或通信)

遷出令及禁止使用、收益或處分令

遠離令 (遠離被害人相關特定場所)

交付財物令 (汽、機車及其他生活必需品)

交付子女令 (暫時監護權)

禁止查閱戶籍、學籍及所得來源相關資訊

其他保護令

**通常**保護令核發內容—家庭暴力防治法 (§14) :

除了上述各款外，尚包括

未成年子女會面交往令

給付令 (租金或扶養費、醫療或財務損害等費用)

防治令 (完成加害人處遇計畫)



# 老人虐待

1. 身體虐待(Physical Abuse)：指違反個人意願、涉及使用暴力，故意促使有肉體上之生理拘束、疼痛、受傷、困禁，使飢餓，甚至是外型的毀損、死亡之行為，如限制行動、身體之攻擊、毆打、咬傷、割傷、燒燙，致使骨折等行為。

2. 情緒/心理/精神虐待

(Emotional/Psychological/Mental Abuse)：故意對老人增加心底的痛苦，使用威脅、凌辱、恐嚇、或其它口語/非口語的虐待行為，常見狀況是老人被直呼其姓名、被侮辱、被當做嬰兒對待等。



# 老人虐待

3. 醫療虐待(Medical abuse)：指漠視或故意拒絕提供健康保健服務，或不供給所需之藥物、物理治療、輔助器材，不協助按時服藥，忽略其健康狀況、就醫的需要等。照護服務品質低劣或優柔寡斷、難做醫療性處置決定等均屬於此類。

4. 疏忽(Neglect)：指故意或非故意的失誤行為，老人的照顧者或生活服務的提供者，沒有盡責任照顧老人，致使老人之身心健康受到損傷。

5. 遺棄(Abandonment)：任老人流落街頭，棄置醫院或安養院所等。

。



# 老人虐待

6. 財務虐待(Financial abuse)：涉及不提供老人日常生活必要之財務性協助，或老人的金錢、財產被偷或不當地使用，特別是指當不是為老人的好處而使用時，或沒有徵得老人的同意而使用的情況。

7. 物質虐待(Material abuse)：涉及對生存物質(如食物新鮮度、營養量、飲水、居住環境、衛生、日常作息)的質、量故意刪減或過量，不定時提供或不提供等行為，而使得老人身心受創、衰弱、營養不良、生病；或不適當的機構生活管理方式，及提供老人難以使用的設備與器材，如冬天沒有熱水可以洗澡等。

。



# 老人虐待

8. 自我疏忽(Self-neglect)：老人本身因為精神狀態不清楚或心智減弱的症狀，表現出自我放棄、自我怠慢的行為而危及其自身的健康與安全。一般指老人拒絕接受適當的生活必需品，如水、食物、衣著、庇護、個人衛生、衛生指示用藥和安全預防等等。
9. 人權侵犯(Violation of rights)：指強迫老人離開其原來住所，或強迫老人遷入另一住所(最常見的便是護理之家)，而沒有任何事先告知、解釋、徵詢意見，根本違反老人的意願。
10. 性虐待(Sexual abuse)：指非出於老人自願的任何性方面接觸，或與無行為能力的老人發生性關係，未經老人同意而任意撫摸其身體。



# 113專線

- 『113 全國婦幼保護專線』是支二十四小時免付費的求助電話，只要民眾撥打這支電話求助，專線系統就會將電話轉接到所在位置當地的家庭暴力及性侵害防治中心，由專業的工作人員提供各項線上諮詢服務。  
「113」的號碼，代表的是 1 支電話、1 個窗口、3 種服務（家庭暴力、兒童保護、性侵害）。

# 修復家庭關係



Enter  
»»»

# 傾聽與溝通





建立有效溝通的第一步，  
便是學習如何  
「傾聽」 (listening)



耳 → 聽 ← 眼  
← 專注  
← 心

聽的中文字體

# 積極傾聽



- 面對：
- 開放：開放的姿勢
- 前傾
- 目光
- 放鬆：
  - 1.不要露出緊張或不安
  - 2.輕鬆的使用你的身體作為接觸和表達的媒介



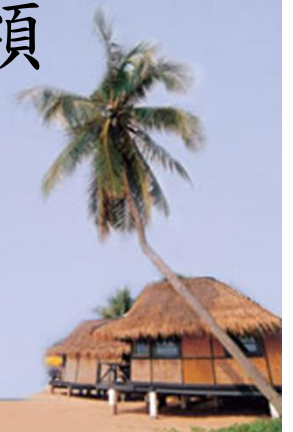
# 傾聽不可或缺 —同理心(empathy)



Put yourself in someone's shoes

## 同理心(empathy) 的定義

- 站在對方的立場上，去了解他的**感覺**及其**內在世界**。
- 把對對方的了解表達出來，讓對方知道你對他的**感覺、想法、行為**有所了解和領悟。



# 溝通技術-「我訊息」



# 我訊息

- 曖昧式溝通→吞吐
- 期待別人了解自己，常有「即使我不說，你也應該要知道…」，事實上，愛你在心口難開常是人際關係的癥結點，學生在家中父母也許就常使用曖昧式溝通，不斷對學生嘮叨，然後說：「你知道我念你是愛你嗎？」學生回答「知道」是謊言，回答「不知道」父母心傷，所以大部分學生以「點頭」回應，這其實是一種敷衍



# 使用「你訊息」的溝通

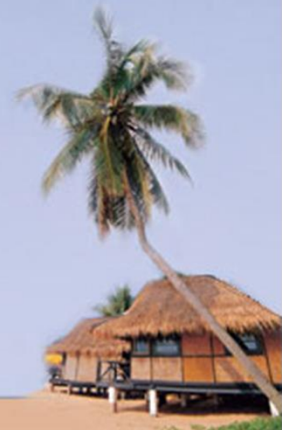
- 「你知道你每天花在上網的時間多長嗎？如果你把這個時間拿來讀書，成績怎麼會不好！你以為我喜歡嘮叨嗎？我念你是愛你、關心你。」
- 「你再不好好讀書，成績這麼濫，以後畢業能找到好工作嗎？」
- 「這麼簡單的事情都做不好，我不知道你還能做什麼？」
- 「你怎麼口氣這麼差，我又沒有得罪你！」





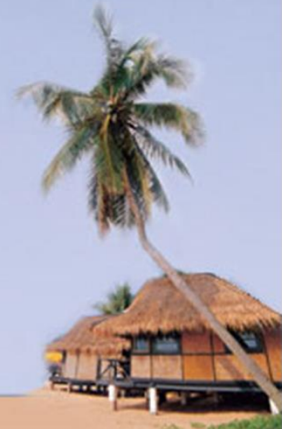
# 使用「你訊息」的溝通

- 以第二人稱「你…」的形式表達自己的想法，如「你知道…」，「你不應該…」，含有價值判斷的陳述，帶有權威、敷衍的對話和責備性的口吻，會讓對方有被譴責的感受，當然也就不願意溝通了。



# 我訊息基本概念

- 「我訊息」的焦點是表達對他人某種行為的感受，而不是對他這個人的感受，也就是對事不對人。
- 使用「我訊息」的溝通內容重在自我心理感受的表達，以「我…」的形式表達自己的感受，而沒有價值的判斷

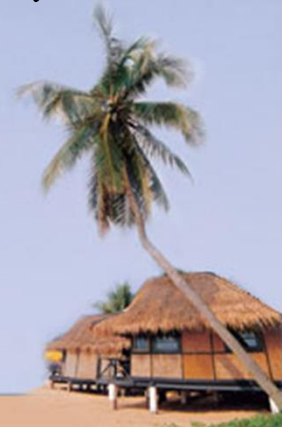


# 「我訊息」的溝通方式

就是表達自己的意見和感受時，包含

- 具體事件
- 自己對此事件的感受
- 自己的期待

我看到(陳述事實)…，我感覺…，我期待…



# 「我訊息」的溝通方式

就是表達自己的意見和感受時，包含

- 具體事件
- 自己對此事件的感受
- 自己的期待

我看到(陳述事實)…，我感覺…，我期待…



# 表達「我」訊息三步驟

1. 把困擾你的行為描述出來

- → 只要描述，不要責怪。

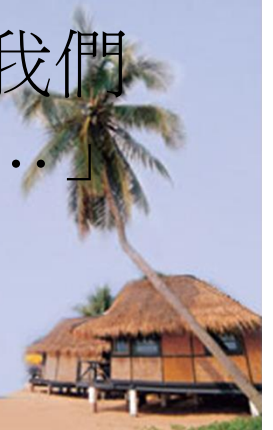
- 「當我知道你這幾天沒有來上課時，...」

2. 說出你對這件行為可能導致的結果有什麼感受

例如：「我覺得很擔心...，也有點氣餒...」

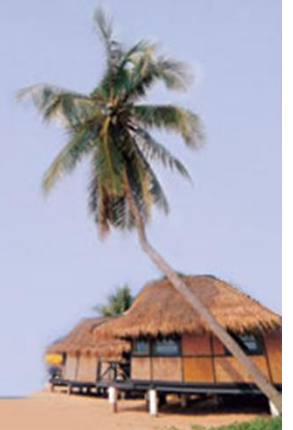
3. 把後果或是對你所造成的影響說出來

- 「擔心是不知道你發生了...氣餒是我覺得我們花了很多時間在討論你...似乎是無法幫你...」



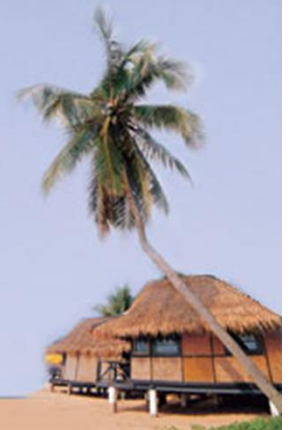
# 如何使用「我訊息」的溝通方式

- 少用「一直」、「永遠」、「都是」……等等的字眼
- 要避免用指名道姓的指責語氣說話。如果有可能，儘量避免說到「你」，或是「你…怎樣…怎樣」。



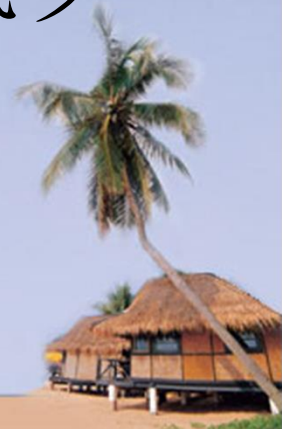
## 如何用「我訊息」？

「當你對我說粗言穢語（子女令你不快的事件），我感到很失望（我的感受），因為我感到不被尊重（該事件令你感到不快的原因），我希望你以後不要再說這些字詞（子女如何改善）。」



# 練習題

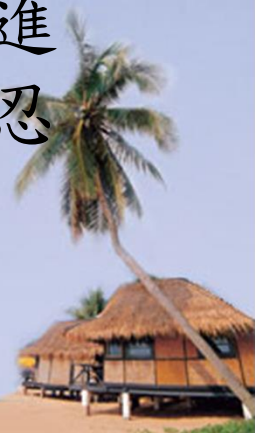
- 爺爺從南部打電話來和爸爸講電話，由於爺爺有點重聽，爸爸必需大聲地說才能讓爺爺聽得清楚。孩子在旁看電視聲音太大，影響爸爸和爺爺交談。經爸爸制止後，孩子們安靜一會兒。三分鐘過後又因選台意見不合，孩子彼此爭執吵鬧，嚴重干擾爸爸講電話。





# 練習題

- 奶奶是個手腳勤快且愛整潔的人。每個月最後一週的週五晚上奶奶都會來家裡用餐，媽媽希望讓奶奶有好的印象，所以從週三起就開始加強整理家務，並且要求二個男孩要找時間，把自己的房間整理好。週五當天上午媽媽就忙個不停，下午四點半孩子回家時，媽媽又提醒孩子要整理房間。當媽媽六點進孩子房間裡看到東西亂得一蹋糊塗，慘不忍睹，而剩不到半小時奶奶就要來了。



# 練習運用「我訊息」

• 請利用下面的兩個例子做「我訊息」句子的演練，你可以依照下列公式：

1. 我覺得\_\_\_\_\_因為\_\_\_\_\_，我一定要告訴你這件事。

2. 我想\_\_\_\_\_因為\_\_\_\_\_，我希望  
\_\_\_\_\_。

