

居家照顧服務員倫理議題： 居服員、督導員與機構主管的三個層面

胡正申

長庚大學通識教育中心副教授

陳立孟

弘道老人福利基金會高雄服務處社工師
國防大學政戰學院心理及社會工作研究所碩士

郭盛哲

國防大學政戰學院心理及社會工作學系副教授

摘 要

居家照顧已逐漸成為需要長期照顧老人的主流服務模式。處在第一線的居家照顧服務員（居服員）成了左右服務品質的關鍵。關於居服員在提供服務的過程中所面臨的道德困境始終是個需要高度關切的議題。本研究是國內首次同時從居服員、督導員與機構主管三個角度來觀察這個議題。本研究訪問了台北市提供居家服務機構的十位居服員、四位督導員及四位機構主管。本研究發現，居服員在提供居家服務時都會面臨倫理方面的議題，而督導與機構主管均認知此一現象的存在。居服員會根據自己的立場與當時的情境條件來做出實際的應對方法，而督導與機構主管則是站在規定的角度、但又同時盡量去協調以達到服務案主與管理居服員的目的。整體而言，三者會不斷地折衝、讓步、採同理心，以達到居家照顧服務繼續運作下去的目的。

關鍵詞：居服員、家事服務員、倫理、居家服務

Ethical Dilemmas in Taiwanese Home-Care Service: A Three-Way Approach via Home-Care Workers, Supervisors and Institution Managers

Cheng-Shen Hu

Associate Professor, Center for General Education, Chang Gung University

Li-Meng Chen

MA, Psychology and Social Work, National Defense University

Sheng-Che Kuo

Associate Professor, Psychology and Social Work, National Defense University

Abstract

Home-care service has been the mainstream pattern in taking care of long-term disable elders. The success of such service frequently depends on the quality provided by home-care workers. The ethical dilemmas faced by home-care workers are becoming highly concern-needed issues these days. This study is the first to deal with this issue from the three angles, home-care workers, supervisors and institution managers, simultaneously, in Taiwan. We interviewed ten home-care workers, four supervisors and four institution managers in Taipei. Our findings show that home-care workers frequently encounter a variety of situations with ethical dilemmas, and their supervisors and institution managers are all aware of such difficulties. Each side has its own standpoints on such issues. However, all three agree to solve their differences in every possible way for the purpose of providing continuing high quality home-care service.

Keywords: home-care workers, ethical dilemmas, home-care service

壹、前言

居家照顧已逐漸成為需要長期照顧老人的主流服務模式。我國現有老人福利服務類型當中，就是以居家照顧的使用人次為最多(內政部,2009;內政部,2010)。由於居家照顧逐漸強調案主的選擇與自治權，使服務提供單位的服務品質成為服務使用者最大的考量(Noguchi & Shimizutani, 2007; Raphael & Santamaria, 1994; 王品, 2009)。各項研究亦指出，居家照顧服務員(底下簡稱居服員)的工作表現與特質，會影響使用者的成效與滿意度(劉素芬, 2001; 陳妍樺, 2006; 杜美玲, 2009)。

在居服員的服務當中，居家服務倫理是一種評判服務品質的標準(游如玉、許綺玲, 2008)。國外研究指出居服員經常面臨倫理兩難問題，需要服務單位的重視(Kane, 1994)。究竟國外倫理議題的討論是否能夠適用於國內，須在國內做出較完整檢視後進一步比較。

國內有關居家照顧議題的論述較少，多半是間接相關論題的延伸(林伶惠, 2008; 江雅筑, 2006; 徐悌殷, 2004; 詹秀玲, 2005; 劉素芬, 2001)，僅少數針對個別面向作深入探討，例如財務糾紛(楊錦豐, 2005)或居服員與案主的衝突(謝育亞, 2008)。

過去實證研究顯示，三成以上的居服員，對於工作倫理的了解程度，僅介於「還好」與「不瞭解」之間(徐悌殷, 2004)，不過卻有高達85%的社工員會與同事討論居家服務的倫理困境，其中40%是每週至少一次(Egan & Kadushin, 1999)，顯示此議題的迫切性。

由於居家照顧的倫理議題不是單純屬於居服員本身的問題，而是會牽涉到案主與居服員的督導機構。為了瞭解居服員的督導與所屬機構的經驗與看法，本研究在國內首次從居服員、督導員、機構主管三個層面，探討居家照顧服務倫理的實務經驗與看法，目的在呈現台灣在服務倫理議題的現況與癥結，並提出具體可行的政策建議。

貳、相關研究論述

一、居服員的人口與工作特性

居家照顧包含在居家喘息服務(in-home respite)之內(呂寶靜, 2001)，是由家庭中的成員擔任主要照顧工作，在使用者所熟悉的居住環境，作為服務提供的場

所（吳玉琴，2004），並透過醫護人員到府提供居家護理服務，及少部分的家務助理等個人生活照顧服務（黃源協、陳伶珠、童伊迪，1999）。謝美娥（1993）則具體分為居家醫療照顧、居家護理照顧、個人照顧及家事服務。前兩項需醫療專業人員協助，後者僅需家事服務員（也就是本研究所稱的居服員）提供。

對於居服員，相關研究歸納他們具有以下的人口特性：（一）以中高齡婦女居多，主要是家庭主婦（江貞紅，1995；詹秀玲，2005；Donovan, Kurzman & Rotman, 1993; Gleckman, 2010; Leppänen, 2008; Williams, 2006）；（二）教育程度通常為高中職或以下（曾怡華，2005；Donovan et al., 1993）、多數沒有正規的學歷或專業培訓（Gleckman, 2010; Mcfarlane & Mclean, 2003）；（三）薪資不穩定且普遍偏低（林伶惠，2008；吳玉琴，2008；陳彥蓁，2008; Eustis & Fischer, 1994; Gleckman, 2010; Mcfarlane & Mclean, 2003）；（四）以兼職為主（江貞紅，1995；曾怡華，2005；Gleckman, 2010; Mcfarlane & Mclean, 2003）；（五）勞動條件與福利差，甚至使人員的流動率升高（羅詠娜，1993；張淨善，2006；謝育亞，2008；Gleckman, 2010; Kane, 1994; Mcfarlane & Mclean, 2003）；（六）社會地位較不受重視，往往被大眾視為「傭人」（辛進祥，2007；李宜修，2008；徐悌殷，2004；Taylor & Donnelly, 2006; Wang, 2002）。

此外，楊培珊（2000:101-103）將居家服務工作歸類出五項性質：（一）隱密的工作環境：服務場所以案主家中為主，屬於隱密性高的環境（呂寶靜，2001），即使有第三者在場，也以家屬為主；（二）工作場所即為生活領域：居服員的工作場所，就是案主的生活領域。因此服務進行時容易影響案主/家屬的自由；（三）頻繁的身體接觸：有許多身體照顧服務的項目，例如洗澡、穿脫衣服等；（四）案主功能的不穩定性：由於案主可能面臨退化、疾病、情緒等現象，使居服員易遇到不同的狀況（王品，2009）；（五）工作範圍模糊：居服員難以界定提供服務的程度，例如契約內可能要求居服員準備案主午飯，但未表明是否也該為其配偶備餐（Eustis & Fischer, 1994）。

二、居服員的倫理議題

居服員的倫理議題可依進行服務前、服務中與服務後三方面作為區分。服務前包括缺乏關於案主和任務的相關訊息，例如健康狀態、行為功能及近期的生活變化等，造成責任上的隔離（Eustis & Fischer, 1994），甚至很少和機構一同參與評估規劃，導致訊息傳遞不明確（Eloranta et al., 2009）。

服務中的倫理議題最為多樣與複雜。由於居服員須獨自進入案家，面對各種突發狀況，在沒有其它同儕協助的情形下，需自行斟酌應對（江貞紅，1996 徐

梯般，2004；詹秀玲，2005；Eustis & Fischer, 1994; Wang, 2002)。因此，居服員在人際溝通技巧、敏銳的覺察及態度的重要性上，有時超過熟練的照顧技術（林德樹，2007；郭雅惠，2008；Cloutier et al., 1999; Raphael & Santamaria, 1994）。但由於這是一種在機構單位之外的獨立服務，因此機構很難監督和控制整個服務提供的過程（Wang, 2002）。

服務中的倫理議題包括：（一）案主自決與專業考量的衝突（詹秀玲，2005；Kadushin & Egan, 2001; Magnusson & Lützén, 1999；Soodeen et al., 2007; Taylor & Donnelly, 2006）；（二）在案主與案家屬相異的決定中作出抉擇（詹秀玲，2005；張淨善，2006；Eustis & Fischer, 1994; Kadushin & Egan, 2001），例如案主情況危急，居服員認為應送醫，但家人認為不必（林伶惠，2008；詹秀玲，2005）；（三）資源有限和案主需求之間的衝突（Soodeen et al., 2007），例如案主要求超時或工作之外的服務（林靜瑜，2006；林伶惠，2008；張淨善，2006；詹秀玲，2005；劉育婷，2009；陳彥蓁，2008；謝育亞，2008；Eustis & Fischer, 1994; Taylor & Donnelly, 2006）；（四）案主的隱私保密（江雅筑，2006；詹秀玲，2005；謝育亞，2008）；（五）工作人員價值觀介入，導致服務的剝削與疏忽（Kane, 1994），例如遲到早退或挑班的情形（林伶惠，2008；江雅筑，2006；劉素芬，2001；謝育亞，2008）。

服務後的倫理兩難包括居服員等於有兩個「主人」（機構、案主/家），他們對於居服員的要求，會有不同的標準和期待（Eustis & Fischer, 1994; Kane, 1994）；在不同案家協助時之心情轉換的壓力（詹秀玲，2005）；服務時間之外的私下聯繫，例如要求協助送醫（林靜瑜，2006；林伶惠，2008；張淨善，2006；曾怡華，2005）；與案主金錢上糾紛延伸至服務之外（林伶惠，2008；楊錦豐，2005），此外，性騷擾的議題既是服務當中、也是服務後需要嚴肅處理的問題（楊培珊，2000）。

無論是在服務前、服務中與服務後的倫理議題，均牽涉到居服員的督導與所屬機構的態度與做法，因此有必要對他們做深入的了解。這也是此研究設計上最特殊的考量。

參、研究方法

由於此議題需要深入探究個人感受與經驗，且涉及較敏感內容，並帶有個人主觀的價值介入與情緒，本研究採質性研究取向。

本研究採立意抽樣法（purposive sampling）。透過臺北市社會局（2009）網頁公佈的資訊，自 2009/12/6 起聯繫提供居家照顧服務的 14 處機構。在徵詢意願與時間後，計有五間單位同意協助研究。

本研究與每一個機構的一位督導/主管、一位督導員及兩位居服員進行深度訪談。居服員是經督導/主管抽選「曾經歷過倫理議題事件」者。有兩間機構分別未提供督導/主管與督導員受訪，因此訪談對象共計四位督導/主管、四位督導員及 10 位居服員（見表一）。資料分析採匿名處理，為求降低辨識出人員身份，將隱藏特殊的受訪內容。

表 1：訪談對象

		督導/主管 (代碼 L)	督導員 (代碼 W)	居服員 (代碼 H)
性別	x	2	1	1
	女	2	3	9
年資	0-4 年	2	2	3
	5-10 年	1	2	3
	10 年以上	1	-	4
背景	社 工	2	1	-
	護 理	1	2	-
	相關科系	1	-	-
	其 它	-	1	-

研究者於 2009/12/22 至 2010/3/5 親自進行訪談，因居服員工作時間不定，訪談地點包含機構會議室或居服員家裡，長度約 40 分鐘至兩小時不等。

本研究的訪談大綱概要呈現如下：

(一) 請問您如何看待居家照顧服務的工作規範，以及倫理守則？（從何而知、了解程度、代表的意義、修正的建議）

(二) 請問您過去在從事居家服務時，曾遇過令你印象深刻的倫理議題事件，可以說明一下概況嗎？（人事時地物、感覺與想法、處理方法與反應）

(三) 當倫理議題事件發生後，有哪些影響？（與機構/案家/居服員之間的相處氣氛、對居家服務的想法、對倫理議題的態度）

在詳加說明研究過程後，受訪者簽署同意書。在徵詢受訪者同意後加以錄音，並親自將錄音檔打成逐字稿，寄給受訪者審閱後才進行分析，確保內容完整無誤。

肆、研究發現

以下分別呈現居服員、督導員及督導/主管對於居家服務倫理的「認知與心態」；再從「行政」及「與案主/家互動」探討居家服務倫理議題的概況；最後整

理受訪者提出的「建議防範」之處。

一、專業倫理的認知

本研究除了瞭解三者各自對居家服務倫理的「認知」與「從何得知」外，並關注彼此的「互動關係」，最後討論三者對違反倫理因素的看法。

(一) 倫理認知狀況

1. 居服員

倫理就是規範，工作（上）是我們的規定...就是保護我自己...保護機構。照著規範跑，是讓我們在工作中間不要出軌。(H10)

它有點像是先禮後兵，把妳應該要做的事情條列出來，不需要做的事情也條列出來...是對我們居服員工作上的保障。(H2)

2. 督導員

保護三方面的權益...機構、居服員跟個案...有點像那種道德倫理一樣，你只能做精神的倡導...不斷的去灌輸。倫理這東西，其實就在每個人心中一把尺。(W1)

工作規範跟倫理守則，會知道自己的權限跟範圍，還有你可以伸展的程度在那裡...依照這個準則來作事情，就不會雜亂無章。(W2)

3. 督導/主管

它是非常重要的規範，因為服務員他是從事對人的一個照顧工作。假使他今天在倫理的份際當中，並沒有一個很明確的約束跟規範的話，第一個是機構沒有辦法做很好的管理；第二個很容易...有很多的一些紛爭、紛擾。不光是說個案本身，也會對機構的一些名譽受到損害...有明確的這個倫理規範制定，其實是大家有一個方法可以走的，這是必要，也一定要執行的。(L2)

三者均認為居家服務確實存在倫理守則及相關規範的必要性，都同意它是提供「保護」的重要規定。不過，居服員傾向視為一種工作上的規定/則；但督導員和督導/主管則傾向為管理與處理方針，是一種隱而不宣的抽象性道德意涵。

(二) 認知的來源與程度

1. 居服員

在實務當中，機構很難提供正式的訓練，都是邊行動邊訓練：那個倫理，它會印一個講義給你...上課時間那麼匆促，絕對沒辦法一個一個唸...大部份都帶回去看。(H10)

因為我們每次辦職前訓練就是累積一定的人數…不可能一個居服員來，我就辦一次職前訓練。(L4)

但多數居服員的教育程度偏低，再加上年紀因素，若是開課講太艱深，他們未必能吸收，一位督導/主管表示：

她們的學經歷不算高，所以每個人參差不齊，有時候妳跟她講得太專業了，聽不懂。(L3)

實際上，倫理議題的相關課程寥寥無幾，更多是由「非正式」的私下交流所獲：

這樣的議題，差不多 1 年會有 1 次以上…2 個小時的課。平常的話，我們是以宣導跟討論的方式…實際的案例去討論，她們比較會吸收。

(L3)

居服員跟居服員互相的問題討論…一個特別刁難的案子，分成三組，每個人提出自己的見解之後，再總合起來…應該用什麼方法來處理。

(H4)

2. 督導員

督導員多為社會工作與護理相關科系，學歷皆為大專院校程度以上，在專業訓練中對倫理概念也稍有接觸，在接受機構相關訓練時具有以下看法：

我們期望她（新進督導員）具備有這樣的能力…真正的一個訓練？講實話，我們倒沒有特別針對這個部份…但是她在慢慢處理個案的過程…會從這個經驗中學習。(W3)

因為另外一個社工比我資深，我就會問她…或者是問督導、個管，上課的時候也會問其它單位…採納別人的意見…遇到同樣的情境…就知道我們要怎樣解決處理…減少摸索的時間。(W2)

從上可知，督導員與居服員皆有相似之處，都是透過平時督導與實務操作的過程中耳濡目染（此處討論的是倫理的認知來源與程度，因此未含機構主管的看法）。

（三）互動關係

1. 居服員 VS 督導員

督導員與居服員關係的第一個難題，就是彼此的年齡差距。督導員雖是行政督導，但也以敬老尊賢的態度對待居服員。督導員大多採用「人際取向」與「層級制度」的方式並行：

督導（員）的年紀一定都比她們（居服員）小…你剛開始就是一個菜鳥…那對她們（居服員）來講，你是很好欺負的。(W1)

她們（督導員）沒有辦法去解決這個事情，因為她們是新手…跟案主

遇到什麼事情…我們還是自己解決，再報給她們（督導員）。（H1）

2. 居服員 VS 案主/家

居服員長時間待在案主家裡提供服務，誠如督導/主管所說的：
居服員會發展出她們跟案家相處的模式。（L4）

至於居服員則表達這樣的關係：

跟服務對象相處，實際上就像跟自己家人相處。算親密、親近…可是
又…立場蠻分明的…該工作就是認真做我的工作。（H2）

你跟她服務那一段時間，她熟悉了你，也熟悉了那個環境，我們也熟悉她，她比較能跟我們配合。（H9）

（四）違反倫理的因素與心態

三者如何看待違反倫理的可能性呢？機構主管認為個人的態度與觀念是關鍵因素：

跟本身的態度有關，她自己的對於倫理的觀念，還有她處事的能力，這有很大的關連。（L3）

長照中心在介入評估的時候，可能在某個關卡沒有講得很清楚，或者案家沒有理解得很透徹，然後服務一介入之後，服務員本身他的份際並沒有拿捏得很好的時候，就會開始有一些問題出來。碰到經驗不足的照管員…新的服務員…新的督導員，難以保證在服務輸送的過程當中，都不會有這些倫理的問題出現？（L2）

居服員則認為不論資深與否，都有可能觸犯這個議題：

（居服員）其實也有其它的居家照顧服務的經驗…沒辦法說新進人員或者來很久的人，就不會犯錯…而且就是那幾個。（W1）

機構處理違反倫理情形的態度是如何呢：

她願意去改…口頭告誡就好。一而再再而三發生的話…要好好的跟她來個督…不願意去改，嚴重的影響到我們跟案主、案家的關係或者是名聲的話…就變成少排班給妳…最嚴重的就是辭退掉。除非這真的很大條…不然我們都是採取比較被動消極的方式。（L3）

我們不喜歡扯破臉…案主也習慣她的服務。停掉的話，其實對案家也不太好，所以我們就會以漸凍的方式。（觀察）一個月到兩個月…再服務不好的話，就會一直維持她手上的班直到結案。（W2）

很難去說服務員就是錯了，因為畢竟…還是會有情、理、法的困難。那基本上我們會認為，只要不違法，其實還是有很大的討論空間。（W3）

也就是說，管理者以實務角度出發，最終的目標是居家服務要能持續進行，不能輕言中斷，因此只要情節不嚴重、將來不再犯，就不會太追究。

二、居家服務倫理議題的概況

這個部分最為多元與複雜，我們區分為「機構行政」與「案主/家互動」兩大部份進行討論。

(一) 機構行政

1. 工作規範

對於管理者，居服員有如另一個案主，也會產生管理上的問題：

她們（居服員）很難控制嘛，「隱形個案」。(W1)

一開始我很 confuse（困惑）…其實居服員也是我的另外一個案主，因為我常常要幫她們處理很多問題…明明就跟你說好要接這個案子，到已經要去服務了，然後突然打電話跟你講：「督導我不想做了。」(L4) 規定不能兼差…她（居服員）也沒有講…「不知道說這樣不行。」我們也蠻"Shock"（震驚）。(W3)

有時居服員的強勢也可能引起違反行政倫理的困擾：

跟她（居服員）督導的時候，她可能還不覺得自己理虧…會頂撞…掛你電話…溝通一些事情，要回來不回來…現在依然如此啊，恨死了。(W1)

居服員跟居服員之間會爭競比較或搶班。有些居服員就直接嗆督導員…居服員很囂張耶，還會對罵。(W2)

2. 不當言行

居服員難免與案主有所衝突，多半是言語上的小頂撞：

（代購物品）「知道哪一間嗎？你買錯喔，你試看看！」…我馬上就回她：「什麼叫試看看？妳要打架嗎？」…用好一點的口氣或言語來講，或許我能接受…「ㄟ，我是妳家的誰啊？連狗的不如耶！」(H7)

居服員當場也可能運用溝通技巧使狀況緩和下來：

該採的原則，我們還是採得很緊…雖然我笑笑跟妳講，但是我也會生氣…「阿嬤妳這樣說，我心裡很不舒服。」…跟阿嬤大吵鬧…對她大小聲這是不行的…情緒的傳達跟說話的技巧，都要藝術。(H6)

但是這樣衝突的一個特性就是管理者不會在場，都是必須事後處理，而且盡量讓事情和緩收場：

每個人的言行舉止…發生問題之後才會看到…所以機構和督導員只能一再的約束跟提醒…訂定很清楚的獎懲制度 (L2)

案女對服務員有過多的要求…一直在罵我們的服務員…服務員受不了，

就有回話…要控制住自己的情緒..可預期這後面一定很難處理…他會很受傷，可是我們要讓事情圓滿。(W3)

3. 遲到早退

這類議題在所有行業皆可能發生，也常被視為員工應遵守的基本守則。但對居服員而言，有時非自己能掌控，也受到外在因素的驅使：

服務員接這麼多班，有的是搭公車，有的騎車…台北市交通狀況也不一定多好，而且有的班，有一些距離啊。雖然當初我們都評估過，她應該是ok，可是…案主臨時要走之前：「ㄟ，妳那邊再幫我用一下。」…不經意會遲到。(W4)

這個遲到的例子與後述的「私下協議/過度要求」議題相結合，說明居家服務倫理的類型之間會有彼此牽連的狀況。另外，居服員各案家間的交替往返，須透過機構審慎的安排，而這個規劃可能影響居服員抵達案家的時間：

我怎麼提早來？我前面還有一個班…我來這一趟路，你知道我要騎多久的摩托車嗎？(H7)

尤有甚者，純粹因案主的認知狀況不穩所致：

「居服員有沒有遲到？幾點來？」老人家也不是很瞭解…有發生過這個誤會。(L3)

居服員在面臨專業倫理議題時，會牽引到一般的人倫常理，再次呼應了居家服務倫理與世故人情的密不可分：

(案主)喊著她不舒服，可是我又看時間一分一秒的逼近，下一個奶奶應該也很急，想說為什麼我沒有按照時間到。(H2)

那麼機構方面又是如何看待這一類的事件呢？

我們要一直跟他灌輸法律的概念…服務的時間是 7:00~9:00…你的責任時間就是 7:00~9:00，假設你 7:30 才到，然後前面半小時他發生意外…你是有責任的。因為你要遲到、要延後時間，可是沒有告訴我…這叫作業務過失，這要加重刑罰。(W3)

同樣的事件有相異的態度，自然有不同的認定標準。尤其後者將倫理議題的概念，提升到法律責任層面，雖然居家服務相當倚重世故人情的方式在運作，但工作必然有某程度上的要求與規範：

先口頭警告，那如果沒有改善的話，要嘛就是罰錢，要嘛就是停班。(L4)

如果她遲到好幾次…一定有問題嘛。比如說 1:00 要到，可是她每次都是 1:10、15 分才到，那我就會問居服員，妳要不要改 1:30？…如果家屬執意要 1:00，那我們就會換居服員。(W2)

或許因先入為主的觀念，認為問題必然出在居服員身上。但當機構多次耳提

面命下，仍難避免，表示確有難以解決的癥結。是故，改變排班時間或許是可參考的柔性政策。

4. 隱私保密

助人專業非常強調隱私保密，是一種維護案主權益的作法。尤其是居服員常往返不同案家，若敏感度不足，很可能在無意間透露出其他/他案主的訊息：

在工作檢討或團督的時候，有時候她們（居服員）會提到一些服務案家的問題，然後就直接把案主的名字說出來。（L4）

傾訴這個個案可能很難做，然後就會去跟個案講，或是跟同儕講…知道了就是要制止。（W3）

5. 回報機制

回報機制是居家服務的工作要求之一，指居服員於服務的過程中，有任何狀況都須向機構回報。透過機構督導員做第三方的客觀處理，藉此降低居服員與案主/家私下協議的可能，也能掌握服務概況。但居服員對此頗感疑惑：

有一個很兩難，機構常常說，如果我們在服務的過程中，有發生任何的問題，或是妳認為無法解決…一定要隨時跟機構報告，可是我不會拿捏什麼是該報告？什麼是不該報告？（H2）

有時甚至引起案主的誤會：

（案主）「我太太說是妳講的啦…我對妳這麼好，妳還給我打小報告，我以後不跟妳配合了啦！」…（案主）很生氣，就開始不跟我講話…對我有點不滿。（H5）

至於督導/主管的看法是這樣：

回報有兩個用意，第一個，我才知道妳這個服務員做事用不用心…不回報，不代表妳很用心。第二個，我也可以瞭解妳這個服務員的個性…處理事情能力怎麼樣，所以我覺得做一個督導員…也要去觀察…在媒合人力的時候…（找）比較適合她們的案主。（L3）

警覺到回報，就代表她其實把工作規則放在腦子裡，只不過她會有她的（考量）。也可以（了解）她對於服務的工作規則或界線在哪裡？…給她的督導可能要更多一點？（L1）

「回報」確實有必要性，機構能獲取許多寶貴的資訊，更有助於降低違反倫理議題的可能性，但居服員也說：

私底下先跟她說，溝通看看，如果真的不行，那時候我們再回報。（H4）

呼應前述所言，服務過程所發生的事情，居服員並非全然告知機構。這涉及到居服員的能力與特質，因此個人經驗是重要的因素，卻也有了底下的「私下協議」隱憂。

(二) 與案主/家互動層面

1. 私下協議

從訪談過程中，私下協議可說是最常被提及的倫理議題。其範疇包含居服員與案主/家的私下聯繫、對服務項目的恣意更動，進而引申出案主/家對居服員的過度要求。

(1) 私下聯繫

一開始督導員說明這樣的困境：

每天都是她們在相處嘛，完全沒有情感嗎？我們必須承認，這真的不容易。(W3)

此處焦點放在「給電話號碼」，因為這是最具體且便捷的方式，也是多次提到的現象：

星期六、星期天…就打電話到機構來…找不到社工…她要找誰？當然是找我啊！(H6)

陪同她就醫，我很怕說這當中有什麼狀況，奶奶的兒子想要知道，沒有手機很麻煩，所以我就把電話給他。(H2)

機構當然是爲了保護我們…可是人情世故也要兼到…尤其是獨居老人…三更半夜…求救無門的時候怎麼辦？我們也會擔心。(H6)

居服員雖知倫理規則，但並非視若無睹，而是傾向遵循一般的人情常倫。居服員很難將工作與私人關係完全切割。一則基於平時的深厚情感，擔心案主安危；二則基於案主確有所需時，那麼規則就不在此限。居服員也表示給電話需經篩選，並非全體適用：

她們家(屬)住在一起啊，我們不需要給…。有的很「搞怪」，我們才不給她。(H6)

類似的私下聯繫，反映出居服員面臨案主/家的困境，雖然同情，卻無能為力：

像有的中低收入家庭…我們很想幫，但又幫不上…回到家裡，你會覺得蠻無奈、蠻懊惱的。(H9)

(2) 服務更動

有時候居服員私下提供額外的服務，使原有服務項目變動。機構存在的意義即為掌握案主現況，並透過機構轉介提供資源。居服員若介入導致服務項目變動，便會引發倫理議題。對此督導員頗感無奈：

在服務的時候「喬」完了…既然她們兩個都可以的話，那我能說什麼？

(W2)

如果她們兩個共謀，想的天衣無縫，沒有讓你發現的話，那我也沒有

辦法啊！（W1）

站在機構立場，重複提醒居服員不要這麼做，因為無法保護居服員：私下協議不是每次都能抓到，所以這就要靠督導員，他在每一次電訪跟家訪的過程…不斷的去提醒服務員…案家我們也要教育…這個服務應該要怎麼用。（L2）

跟居服員講嚴重性，因為這個不是在合約裡面的內容…出狀況…機構沒辦法承擔妳的部分…要自己去解決紛爭。（W2）

（3）過度要求

此處探究案主/家對居服員有超乎工作契約之外的過度要求，分為「案主需求」、「對服務的認知」、「工作的模糊性」及「經濟因素」四部分。首先是案主需求：

案主根本就沒錢，怎麼可能去自費這種東西…又沒有家人…所以一定是靠我們服務員。（W4）

剛開始滿心的熱誠啊，老人家有需要，我們就幫他…服務一兩年後，就感覺說，怎麼我每個工作都作的那麼累？…應該適可而止就好。（H4）

其次是案主對服務的錯誤認知：

她（案主）沒辦法理解我們工作這方面的性質…她一直認為年紀大了，妳就應該幫我做。（H9）

他（案主）認為說，居家照顧好像就是我們請來的傭人。（H8）

再者是工作界定的模糊性：

（案主垃圾）扔的滿地，奶奶就把它掃出來，掃到你工作範圍裡。（H9）打掃我們有規定…也沒有講得很清楚…排油煙機，那個通常我們都是不做的…奶奶在旁邊說：「我這邊擦不到，妳來幫我」…「那個我不能作」能這樣講嗎？…真的很無奈，家事這方面的就有很多這樣子（H5）

最後是經濟因素，例如居服員擔心未達案主要求而失去工作，只得忍氣吞聲：

剛開始他要求我，我就不敢不聽從啊，第一個怕沒工作。（H10）

只要能跟案主達成一個默契…工作能持續下去…因為很多服務員實際上有經濟壓力的…就儘量忍下來。（W4）

尤有甚者，居服員面臨薪資不穩定的窘況，在案家施以利誘之下，發生私自接班的行為。督導員如是說：

（案家）就私底下跟居服員講說，妳再幫我多服務一到兩個小時，可是不要跟機構講…這個小時多加 150 元。（W2）

在面對上述這些現象，督導/主管與居服員不約而同都採迂迴的方式避

開：

把話(題)轉掉…每天就跟他摸，摸到時間快到了，他就沒機會叫你。…這不得罪對方嘛。(H10)

兩個小時的事情，妳一個半小時就做完了，剩下半個小時要幹嘛？…一定找服務以外的事情給妳做啊…把腳步放慢，但不是偷懶。(L3)

偶爾給她稍微多做一點點…她高興，那我也高興…感情就好。畢竟是我們跟她們(案主)相處的時間久啊…所以也要用我們的方法，跟他稍微 pass 一下。(H4)

在策略上也能採兩害相權取其輕的策略，容許彈性卻不讓案主食髓知味，既不失人情，又不全然違背倫理：

100 個裡面，總有 1.2 個個案或案家很「機車」的，做的再好她都會告…我的策略是以退為進…規定的底線在這邊，那我允許妳們可以退一點點…。我給你一個空間，但是我也跟你講清楚，萬一你再過分要求的時候…我就拒絕，比較有理由好講。(L3)

2. 雙重對象的兩難

當居服員、督導員、案主/案家對服務看法各持己見時，就引發可能的倫理議題。底下分為「案主 vs 家屬」與「督導員 vs 案主/家」說明。

(1) 案主 vs 家屬

有時候案家屬並不在，只有案主在，所以變的會有落差，兩個人的想法不一樣。…發現她(案主)是講這樣，她(案家)又是講這樣，妳(居服員)又不知道該怎麼作？(L3)

我們要替他(案主)急救送到醫院啊，那可能家屬說沒有必要。有時候我們也會蠻掙扎的…會拉扯。(H9)

此時就需要居服員在當中協調，有時可看出案主對居服員的信任關係在此發揮影響：

我認為我服務的對象是案主…他要我這麼做(送醫)，我會支持他…尊重案主…尊重生命。第一個是案主，案主沒有意識，我們就聽家屬。(H9)我會試著先跟案主溝通…很奇怪，(案主)差不多一半以上…寧願相信我們，不相信她的子女。(H7)

或者回報後由機構出面協調：

基本上我們是要服務案主，所以我們會勸說案家，如果案家覺得不 ok…那就要請你配合案主。我們跳下來協調…督導員的功能就在這。再不行，那長照跟老人中心要出來協調。(W3)

大兒子跟二兒子的看法不同…。有部分的案主會要輪住，也是因為其

實她本來的協調…（是）照顧者比較主導…去這家就依這家。有一種情形，案主自己本身覺得不公平，那我就輪住…當然就會以案主為主，也不用管案家的規矩是什麼…所以這裡是有一些順序。（W3）

不論是居服員、督導或機構，都是以案主為主要考量來折衝協調，一致性的目的都是為案主福利著想，以案主作為主要考量，其次才是家屬。

（2）督導員考量 vs 案主/家需求

或許是為了案主好，而給予適當的專業建議，但案家卻不一定領情，就引發兩難的衝突：

奶奶會一直想增加時數…然後兒子又不要自費…可是我們又看到奶奶的需要。…最後還是選擇家屬的意見。很兩難…很無力…很無奈…（嘆氣），沒有辦法，我們該做的都已經做了，個案記錄寫清楚一點…萬一發生什麼狀況…就說我們已經盡力了。（W2）

也就是說，當決定權是在案家時，即使案主有需求，也必須順從家屬的意見。另一個是「代購物品」所引發的難題：

我們真的只能做到提醒或建議而已。畢竟案主…真的要吃一些對他身體不好的東西，總不能把他搶過來…。服務都是短時數的，他其它時間要做什麼，我們也管不到。（W4）

「為什麼服務員不能幫我買樂透？」…有時候你訂定契約…訂的再清楚，還是會有漏掉的…所以為什麼有那麼多模糊的空間…難就難在這邊，但是基本上還是有個方向。（L3）

從上可知，在案主需求與專業考量之間仍有所取捨，例如代購「可以代購」的物品就顯示出倫理守則的有限性，它僅能提供大略的判斷準則。除此之外，也引發了「財物糾紛」的倫理議題。

3. 財物糾紛

財物糾紛是一項非常複雜的倫理議題，牽涉的層面有時候已非機構單方面可以處理，嚴重的話得請警察司法單位出面方能解決：

有一些案家、個案…不管是他本身疾病，失智的狀況…精神的疾病，或者是性格因素…會說我們的服務員偷竊…可是他又沒有事證。（L2）她說掉錢，就你們兩個在家，我也不能證明你沒有啊，我是督導員…我又不在現場…案主就咬死說你這樣，你跳進黃河都洗不清…所以最後都是叫警察。（W3）

進一步探究居服員的感受，除了錯愕與憤怒之外，更多的是內心失落與委屈：

她/他們當下質問我的態度…我好像有被汗辱的感覺…很不舒服…我

也不會去跟她們計較這些。(H5)

我已經照顧妳五年，妳回報是這樣(泛淚)，妳為什麼要對我這樣殘忍…
很不甘願…很委屈…真的很難過。(H3)

在各方「各執一詞」的情況下，機構的立場頗為尷尬，一方面案主在無法舉證下必須繼續支持居服員，但案主又要求更換居服員，而機構又必須讓服務繼續下去：

案家無緣無故要將服務暫停…又要申請服務，但是她就說，不要前面那個服務員，再細問之後才發現，以前服務員有對案家販售健康食品。

(L2)

雙方在沒有辦法舉證的情況下，案家又希望我們能夠提供服務…。機構卡在於說，我們必須遵照政府的簽約…長照中心就堅持阿!…我們就還是得配合(派員)…處於挨打的地位…服務員後來也是相當的挫折。

(L2)

4. 收受餽贈

居家服務非常強調關係的建立，當案主/家懷抱感恩、感激的心態，除了薪資之外，也希望多給居服員一些額外的禮物。人情碰上專業，更加難以抉擇。居服員為難地表示：

規定不能收禮嘛…(案家)把蘋果丟在外面…就不開門。(H4)

幾乎每個都會送東西…不曉得要怎麼去跟人家講…(怕)會讓他受傷害…有時我會拿，但是我會付錢。(H5)

(案家)：「我知道妳們的規定是不行…但是我不會說，你不相信我嗎？」…「我把妳當成家裡人了，妳不要對我這麼客氣」…當下是要讓奶奶不要生氣？還是她不說，我不說，然後大家都高興？(H2)

(案主)買早餐要給我吃…吃到東西就要聽他的。所以他就是管不了我，他就很生氣…對我的印象不怎麼好。(H10)

居服員擔心破壞雙方的互動關係，勉為其難的收受餽贈，無形中也違反財物糾紛的議題。最終回歸到居服員對於專業倫理的認知與把持：

(案家)一直講…也搞的你沒辦法好好工作。吃了…有時候也是安撫她們的一個方法…。因為你一開始就跟他表明…機構有規定不能…譬如說你前面有10次拒絕她，第11次接受1次，後面也許…就不會再強迫妳了，她就知道妳的立場…但是如果妳自始至終都是拒絕的，她可能會覺得妳太見外。(H2)

5. 醫療處遇

原本居家照顧允許作輕度的傷口處理，但因實務上曾發生醫療糾紛，而遭勒

令停止。既然有這樣的服務，就代表案主確有其需求，否則不會行之有年。在政策嘎然而止下，習以為常的動作就成了違反規定。

因為有案主告我們…抹藥抹不好，結果感染…衛生局就是擔心…。要我們居服員禁止幫他們擦藥。(H4)

塞甘油球幾年前是可以的，他(居服員)那時候一直服務下來…就算規定改了，也默默這樣做…不做的話，對(案主)身體也不好。(W4)

突然要居服員婉拒這樣的服務，於心何忍，長久以來的關係建立，又何嘗割捨得下？居服員無奈的傾訴：

家裡都沒有人在的，他(案主)就很可憐。有老人中心的社工來…「妳怎麼可以做？」我說：「那誰來做啊？」…社工也很為難。規定是保護我們沒錯…問題是我們不得不做的時候，那變成是我們的責任…。傷到後來變嚴重…我們是不是活該倒楣了嘛？(H9)

機構的立場是如何呢？一位督導/主管赴政府單位開會時的感想：有人很大刺刺的講「照規定就是這樣…」，他不知道第一線人員的辛苦…在那樣的討論之下，它們(政府單位)講的是標準答案…變成是妳們單位自己去想…然後你說實際上有困難，它就講不出話來了啊！(L3)

顯而易見地，這是一樁實務與政策的衝突，當實務運作上發生難題，政策卻自相矛盾，似乎是一種捨本逐末的做法。我們進一步了解工作人員的看法：

我們就是匿名，寫信去衛生局問看看，結果寫過去也沒有回…大家就是心照不宣啦，就偷做。(W4)

(案主)腦筋不太清楚…太太是智障…要不要幫他分藥？不幫他做的話…可能會造成更大的錯誤(亂吃藥)…(但)機構說不行，這是有點衝突矛盾的地方。(H8)

衛生局的人…跟我們實際(服務)的人，真的差了一截，它們沒有將心比心。因為我們跟他(案主)相處時間比較久…不做是沒關係，但是我們會過意不去…如果說用了，又說對法律(違反)。好像是天人交戰那樣…真的很為難。(H4)

整體而言，居家服務的倫理議題多處在一個模稜兩可的階段。以案主最佳利益的考量下，很難一概嚴格禁止，尤其在體制層面的問題，機構基於維護居服員的立場，只能採中庸之道，根據案主需求再決定是否擦藥。

6. 性騷擾

就實務經驗而言，督導/主管提出看法：

我們服務有很多男性的長輩…居服員大部份來講以女性居多…80幾歲、

90 歲的長輩，我覺得他們都還是有生理的需求。(L4)

多數受訪者皆提及這方面的遭遇，假若案主有心圖謀不軌，在孤立無援的情況下，後果真是不堪設想。

他就在妳屁股後面偷摸一下…有時候反應來不及…。他一次又一次這樣，後來就跟督導說，我這家不能做了。(H3)

他會把門從裡面反鎖…「我等下給妳錢…妳先生不在，妳會不會想『那個』？」(註：性行為)」隨機應變…後來我就不去了。(H7)

他每次跟妳講什麼事情的時候，就會講男性、女性生殖器官…好像有點不太對勁的感覺…有家人在…不是單獨(服務)…所以就還好。(H5)

機構得到回報知道，督導員與機構主管就必須果斷地處理：

我會先評估…(第 1 次)可能是老人會無意識的揮，不小心碰到…第 2 次我就會打電話關心案主，如果有到第 3 次的話，我就會親自造訪…通常案主都很識相。(W2)

跟家屬之間的溝通，他們能不能接受作一些改變？…你不接受我換男性的居服員…就是結案。(L4)

三、修正與防範之處

既然居家服務倫理的發生很難免，三者對於修正與防範有什麼看法呢？居服員希望規定能夠更明確：

我們可以在全員的時候公開討論…實際上遇到的情況，跟工作規範有衝突，那是不是可以在這個守則上增加特例情況？(H2)

督導員站在直接督導者的立場上，認為就是彈性地修正，並認為加強督導可以作為防範：

在第一線的服務輸送部分，比較不像一般正常的上下班時間…督導員應該可以考量上班時間…更適切性或是彈性…緊急事件發生時…誰還知道那個緊急手機？(W3)

假如說你做得好，你考績就會增加，那你的薪水可能就會提高…沒有動力的話，你就會覺得說，反正我做錯了，也不會怎樣啊…頂多就是班減少嘛…反正督導這邊沒有人派的時候，還是得要派給我啊…會是一個惡性循環，所以一樣沒有效(註：防範)。(W1)

機構主管的立場也認為較清楚的明文規定是有必要的，此外，由於結案的層級在機構，所以這也是最終但並非最好的處理方式，因為案主會成為「漂流個案」，在各機構間遊走。另外，有受訪者建議，在可提供的資訊範圍內，應儘量增加具

體的案例，找出處理的依循方針：

工作手冊裡面並沒有寫倫理這兩個字…比如遇到性騷擾的問題…我是
 希望有具體的例子…再寫清楚一點…有一個（處理）方針。（L3）

如果（居家服務）單位之間有這個默契…而且長照也要跟我們配合…
 那些問題案主他們自己會知難而退。（W4）

長照單位及其他相關單位，還有跟政府，彼此的互動關係與溝通聯繫，
 其實都是很重要的。（L2）

很久以前曾經是我們的案主…在我們十四家單位，這樣一直輪。稍微
 接收他一下，然後他又再犯。…稱為「漂流的個案」。（W4）

最後，也會先了解為何這個案主為何先前會被結案，作先行的防範措施：
 為什麼之前會結案？儘量能問就問…不要讓問題又重演。（W4）

最後，底下的表二將上述的內容整理成表格，方便瀏覽與比較。

表 2：居家照顧服務倫理：居服員、督導員、機構主管三方面的認知

	居服員	督導員	機構主管
一、專業倫理的認知			
(一)倫理認知狀況	可以保護自己。	保護三方的權益。	重要的規範。
(二)認知的來源與程度	非正式私下交流	透過督導與實務。	
(三)互動關係			
1.居服員 VS 督導員	先自己處理再報上去。	人際取向與層級制	同前。
2.居服員 VS 案主/家	關係不要分那麼清楚。	居服員會發展出他們與案家相處的模式。	同前。
(四)違反倫理的因素與心態	資深與新進都可犯錯。	資深與新進都可犯錯。	同前。
二、居家服務倫理議題的概況			
(一)機構行政			
1.工作規範	——	居服員會產生問題，有如一個「隱形案主」。	同前。
2.不當言行	難免與案主有衝突。	在案主與居服員之間協調	訂定清楚的獎懲制度。
3.遲到早退	很難避免。	要盡量避免或調整時間。	同前。
4.隱私保密	有時會跟同儕講	會去要求制止。案主的隱私。	被動消極處理。

5.回報機制	很難決定是否回會要求回報。 報。	同前。
(二)與案主/家互動層面		
1.私下協議		
(1)私下聯繫	案主會私下找居服員尋求協助，居服員很為難。	規定是不行這麼做，規定就是不行這麼做。會再教育居服員。
(2)服務更動	會私下提供額外服務。	很難督導得到。同前。
(3)過度要求	很難拒絕、有經不濟好處會做。	贊成，但迂迴避開。同前。
2.重對象的兩難		
(1)案主 vs 家屬	很為難，但以案主為優先。	以案主為優先做協同前。調。
(2)督導員考量 vs 案主/家需求	——	案主優先，但家屬有權決定事項則需聽從家屬。同前。
3.財物糾紛	互相指責。	難以判斷、依法處理。同前。
4.收受餽贈	很難拒絕，盡量避免。	——
5.醫療處遇	模糊地帶，很為難。	規定是不行這麼做，但通常權宜處理。同前。
6.性騷擾	向上反映並停止服務。	很難防範，進行家訪若案主不配合，停止加以了解。服務。
三、修正與防範之處	希望能多討論並增加彈性。	一方面彈性處理，一方面要明訂獎懲，否則是最後但非最好的手段。希望規定更清楚、結。

伍、結論

本研究嘗試以居服員、督導員、機構主管三個角度來觀察居家服務的倫理議題。首先，在專業倫理的認知上，三者都同意倫理守則是必要且重要，能夠作為服務者的保障。差異的部分在於居服員傾向視為一種工作上的規定；但督導員則強調它作為督導的一個重要規定，機構主管則是傾向大方向的管理與處理原則。在取得倫理議題的知識上，居服員不容易有上課的機會，而是會私下彼此互相交流、交換意見，而督導員也是透過督導居服員來從中學習，因此經過實際操作來學習是獲得倫理知識的重要特色，正式的上課學習反而不是主要管道。

其次，居服員分別與督導、案主發展出不一樣的互動關係。不過此點並不特殊，因為兩者本來就是不同的對象。居服員會逐漸發展出與案主的人際關係，很多事情當場處理即可，無需回報；而督導方面也了解這點，也與通常比他們年紀大的居服員保持督導但是不要太過度干涉的關係。

第三，三者都認為違反倫理是很難避免的，但只要情節不是太嚴重且往後不再犯，主管都不會太追究。因為三者的共識是不要輕易中斷服務，維持服務的持續進行是最大的公約數。

第四，在倫理議題的類型上，除了印證過去研究的發現，本研究因強調三者的互動關係而有特別的發現。首先，對於居服員的管理，我們可以看到，在工作規範、不當言行、遲到早退、隱私保密、回報機制的議題上，三者有各自的立場，居服員多半認為很多情況在實務上難以避免，應考量他們實際工作的狀況。督導員與機構主管的立場較為一致，就是必須站在管理者角度盡力要求符合規定，兩者的差別在於督導員較強調與居服員、案主的協調折衝，而機構主管強調整體服務運作的順暢。

第五，在服務案主時所發生的倫理問題上，居服員確實表達出遭遇過各式各樣的倫理議題，我們注意到，一個很重要的因素是居服員與案主之間所發展出來的熟悉與信任關係，在前述各項類別中，都看到這個因素的運作，也因此居服員與案主之間關係成了左右倫理議題的嚴重程度。如果雙方信任程度高，倫理議題往往不會升高，在發生同時就被化解。相反地，如果信任程度低，倫理議題在發生初期就已經惡化到需要管理層面的協調。居服員看似教育程度不高、專業知識有限，但多半卻能巧妙地規避或彈性處理倫理議題。顯見這種對於人的高度敏感度能力普遍存在於各社會階層，成為人與人之間接觸與交往的一種重要緩衝介面，頗令研究者感到震撼。

第六，就管理者的立場，督導員與機構主管告知居服員要避免可能發生倫理議題的情況，但是他們非常明白當中的模糊性，也因此發展出管理上的彈性，先以實務上的考量為主，然後才以正式的規定為輔，並未刻意讓行政管理阻礙服務的進行。不過在金錢與性騷擾的議題上，三者的態度與作法都頗為正式，沒有太多模糊的空間，此時居服員與案主原本的信任關係會立刻翻轉，兩者站在相對的立場，居服員會向上回報，督導員也會去了解與查證，機構也會循正式管道處理。最主要的原因就是這些議題已觸及倫理議題的底線，一旦發生，就必須嚴肅秉公處理。最後，三者都同意倫理守則的內容可以更充實與彈性。

究竟如何解釋三者對倫理議題看法的差異與相同之處，此研究認為差異的原因較為顯而易見，就是三者組織當中角色與層級的不同。至於相同之處則是較為隱含與細緻，也就是此研究的核心發現：居服員、督導員、機構主管三者會不

自覺地整合出讓服務輸送順利運作的模式。儘管三者之間有行政上的層級管理關係，但並沒有讓它成為服務當中的主軸，真正的主軸是服務的順暢進行，只有當倫理議題嚴重到需由正式管道處理時，組織層級的力量才會進場進行處遇，否則都是處在備而不用狀態。居家照顧服務呈現了社會工作當中人際關係高度敏感的性質，讓人驚嘆於社會工作者不論是服務提供者或管理階層，在服務當中所展現的敏銳感受與具同理心的行動，這正是本研究最大的啟發意義。

參考文獻

- 內政部 (2009)。內政統計年報 04-16 老人福利服務。
<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>。檢索日期：2010.11.21。
- 內政部 (2010)。99 年 6 月底我國老人安養及長期照顧概況。
http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=4594&page=0。檢索日期：2010.11.21。
- 王品 (2009)。台灣居家照顧服務員的工作環境、職業傷害與預防。台灣社會福利學會年會暨「健康、照護、工作與退休-新興社會風險與弱勢關懷」國際學術研討會論文集光碟 (二) A。發表日期：2009/5/23-24。
- 江貞紅 (1996)。居家照顧服務員之工作壓力及其因應方式研究。陽明大學公共衛生學研究所碩士論文。
- 江雅筑 (2006)。台中市老人使用居家服務經驗之探討。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 吳玉琴 (2004)。台灣居家服務的現況與檢討。社區發展季刊，106，頁 132-140。
- 吳玉琴 (2008)。台灣居家照顧服務員勞動困境與對策。社區發展季刊，122，頁 200-214。
- 呂寶靜 (2001)。老人照顧：老人、家庭、正式服務。臺北市：五南。
- 李宜修 (2008)。「我不是來打掃的」-臺北市居家服務員生命經驗的解釋性互動論研究。國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 杜美玲 (2009)。居家照顧服務員訓練、服務品質與使用者滿意度。南開科技大學福祉科技與服務管理所碩士論文。
- 辛進祥 (2007)。居家照顧服務員工作滿足與離職傾向關係之研究-以台東縣為例。臺東大學區域政策與發展研究所碩士論文。
- 林伶惠 (2008)。新竹縣居家照顧服務員背景、居家工作特性與工作滿意度之研究。玄奘大學社會福利學系碩士論文。
- 林德樹 (2007)。失能老人家庭主要照顧者對居家護理服務需求及滿意度之探討-以大台北地區為例。玄奘大學社會福利學系碩士論文。
- 林靜瑜 (2006)。老人居家服務督導功能發揮與居家服務員工作滿意度之相關性研究。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 徐悌殷 (2004)。彰化縣「居家照顧服務員」工作表現相關因素之研究。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 張淨善 (2006)。外籍及大陸籍配偶就業歷程：以台中市、彰化縣照顧服務產業

- 之居家服務員為例。玄奘大學社會福利學系碩士論文。
- 郭雅惠 (2008)。老人居家照顧服務方案評估。國立雲林科技大學全球運籌管理研究所碩士論文。
- 陳妍樺(2006)。使用居家服務的成人身心障礙者對照顧服務員服務品質之研究。慈濟大學社會工作研究所碩士論文。
- 陳彥蓁 (2008)。為何「你」會從事「她」的工作？推拉男性進出居服大門之助力與阻力。中正大學社會福利所碩士論文。
- 曾怡華 (2005)。影響照顧服務員工作滿意度之探討-以嘉縣居家服務為例。中正大學社會福利所碩士論文。
- 游如玉、許綺玲 (2008)。居家服務的倫理。收錄於居家服務操作手冊 (再版)，頁 29-44。臺北市：中華民國老人福利推動聯盟編印。
- 黃源協、陳伶珠、童伊迪 (1999)。個案管理與照顧管理。臺北市：雙葉。
- 楊培珊 (2000)。女性居家照顧服務員工作中遭受性騷擾之經驗探討。臺大社工學刊，2，頁 97-149。
- 楊錦豐 (2005)。居家服務過程中財務糾紛之探討。臺灣大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 詹秀玲 (2005)。居家服務中照顧服務員之勞動特質及互動關係-以桃園縣為例。元智大學資訊社會學研究所碩士論文。
- 臺北市社會局 (2009)。提供居家服務之單位。
<http://www.bosa.tcg.gov.tw/i/i0400.asp?code=0415013>。檢索日期：2009.12.03。
- 劉育婷 (2009)。居家照顧服務員持續服務之動力。輔仁大學社會工作系碩士論文。
- 劉素芬 (2001)。老人居家照顧服務方案評估-以紅心字會為例。暨南大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 謝育亞 (2008)。「我真的錯了嗎？」-居家服務衝突事件的建制民族誌研究。陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 謝美娥 (1993)。老人長期照護的相關議題。臺北市：桂冠。
- 羅詠娜(1993)。居家照顧服務員工作動機與工作滿意度之研究—以臺北市為例。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- Cloutier, E., David, H., Prevost, J. & Teiger, C. (1999). Importance of experience for older home care workers in facing up to the constraints of work. *Experimental Aging Research*, 25 (4), 405-410.
- Donovan, R., Kurzman, P. A. & Rotman, C. (1993). Improving the lives of home care workers: A partnership of social work and labor. *Social Work*, 38 (5),

579-585.

- Egan, M., & Kadushin, G. (1999). The social worker in the emerging field of home care: Professional activities and ethical concerns. *Health & Social Work, 24* (1), 43-55.
- Eloranta, S., Arve, S., Isoaho, H., & Routasalo, P. (2009). Home care from the perspective of older clients and their professional carers. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, In Press, Corrected Proof, Available online 12 November 2009.
- Eustis, N. N. & Fischer, L. R. (1994). The homecare worker: On the frontline of quality. *Generations, 18* (3), 43-50.
- Gleckman, H. (2010). The faces of home care. *Health Affairs, 29* (1), 125-129.
- Kadushin, G. & Egan, M. (2001). Ethical dilemmas in home health care: A social work perspective. *Health & Social Work, 26* (3), 136-150.
- Kane, R. A. (1994). Ethics and the frontline care worker: Mapping the subject. *Generations, 18* (3), 71-75.
- Leppänen, V. (2008). Coping with troublesome clients in home care. *Qualitative Health Research, 18* (9), 1195-1205.
- Magnusson, A. & Lützén, K. (1999). Intrusion into patient privacy: A moral concern in the home care of persons with chronic mental illness. *Nursing Ethics, 6* (5), 399-410.
- Mcfarlane, L. & Mclean, J. (2003). Education and training for direct care workers. *Social Work Education, 22* (4), 385-399.
- Noguchi, H. & Shimizutani, S. (2007). Nonprofit/for-profit status and earning differentials in the Japanese at-home elderly care industry: Evidence from micro-level data on home helpers and staff nurses. *J. Japanese Int. Economies, 21*, 106-120.
- Raphael, C. & Santamaria, J. (1994). Looking ahead at homecare: An employer's perspective. *Generations, 18* (3), 50-54.
- Soodeen, R. A., Gregory, D. & Bond, JR. J. B. (2007). Home care for older couples: "It feels like a security blanket ...". *Qualitative Health Research, 17* (9), 1245-1255.
- Taylor, B. J. & Donnelly, M. (2006). Risks to home care workers: Professional perspectives. *Health, Risk & Society, 8* (3), 239-256.
- Wang, F. T. Y. (2002). Contesting identity of Taiwanese home-care workers: Worker, daughter, and do-gooder? *Journal of Aging Studies, 16*, 37-55.

胡正申、陳立孟、郭盛哲

Williams, A. M. (2006). Restructuring home care in the 1990s: Geographical differentiation in Ontario, Canada. *Health & Place*, 12, 222-238.

(投稿日期：103 年 4 月 14 日；採用日期：103 年 6 月 9 日)

居家照顧服務員倫理議題：居服員、督導員與機構主管的三個層面