社會學實習報告

1. 實習動機

 行政院衛生署預估，在二十五年內，我國的老年人口比例將從百分之十上升至百分之十四。台灣的人口老化速度僅次於日本，為全世界第二快，早已進入高齡化社會。從台灣人口老化的速度及趨勢能發覺長期照護的重要性，然而台灣的長照體系尚未健全。即便現在有了長照2.0的相關法規，我們僅能從政策面窺知一二，要真正深入地認識長照在政策面及執行面的實際情況，有著一定程度的困難性。也因此希望能藉由這次實習的機會，對於台灣目前長照的實行有更深一層的了解。

1. 認識護理之家與鴻欣

 依照《護理機構設置辦法》，護理機構分為三個類別：護理之家、產後護理、居家護理機構；而這次所實習的單位便是屬於護理之家。護理之家之設立在建物、人員配置，法規都有詳細的規定。而護理之家主要有三種不同的工作性質存在，一是社工師、二是照顧服務員、三為護理人員。而在機構中大量被聘用，並且也是最主要直接負責照顧住民生活起居的「外籍移工」，則是屬於照服員的身份。

 鴻欣護理之家是一位於三峽的私立的護理機構為三峽北大特區唯一的大型護理之家，希望能補足三峽、鶯歌及鄰近樹林地區在專業照顧人力上的不足。其主要服務對象為出院後需繼續照護者，長短期靜養者，半癱或全癱瘓者，中風、腦傷後須養複健者等。

1. 實習心得

1）我們是體制外的一群人

 作為一個社會學系的學生，來到護理之家實習，擔任相當於社工師的角色，然而我們並不是社工本系的學生。從一開始誤認我們是社工系，到後來弄清楚社工和社會學的差異之後，我相信對機構裡的主管而已，他們需要且期望的實習生是能分攤原本社工師的工作，補足機構內的空缺。（會搞錯我也覺得很奇怪，社工系的實習是要兩百小時的，我們只需要一百六十小時，怎麼理解都不會是社工的實習。）然而我們的生產力並不是他們所期望的，對我們的期望降低，要求也隨之減少。最一開始僅要求我們完成十個個案的基本資料、社工處遇評估、憂鬱量表等簡略的資料，以及為機構內的住民帶一個活動，以作為我們實習的完成指標。雖然一開始有指派另一個工讀生叫我們實務上如何完成對個案的評估，但在執行上存在著困難度。我們並沒有詳加了解每一個個案的背景、生活習慣等，根本無法針對個案做出與事實相符的結果，再加上這些資料都有歷年的資料能參考，大多數是以複製的方式完成這一項工作的。在後來的日子也發現，這些資料其實是為了應付政府的評鑑所準備的。雖說按理應該要依照規定的時程為每一個個案完成記錄，但多方的限制之下，我們就變成偽造這些記錄的工人了。在我們實習的同時間，有兩個空中大學的姐姐，也在進行社工本系的實習；還有一個非本系當希望未來能成為社工的大三學生在工讀。基本上我們有任何的問題會先詢問這個工讀生（以下簡稱M），如果無法解決再向機構內其他人或者負責人尋求幫助。另外很多社工要負責的事情，也是由M負責的。或許是因為知道我們是非本系的學生，又或者是希望M在畢業後能繼續留在機構擔任社工的職位，負責人有很多作為一個社工需要會的技能，如個案詳細的資料撰寫、申請補助、新的個案入住、結案等更深入的工作，都會直接指派給M，要他試著完成，而不會指派給我們。我們的存在不像是為了學會社工的基礎知識或技能，更像是免費的臨時工，來打雜的。我自己覺得，我們如同體制外的存在，與這個機構的組織搭不上邊，或許還處於一個比外籍移工更底層的位置。

2）人治的社會

 儘管機構內有基本的科層組織存在，有一定數量的主管職。就我觀察到的結果來說，很多時候這裡是一個人治大於法制的社會。有時候從負責人口中獲得的資訊如同月亮般，朝令夕改。以實習週記為例，一開始我們和負責人之間便有討論過這件事，我們的實習週記只是單純作為我們實習的記錄用，並不是社工實習的週記，需要詳細記錄實習時與個案互動間的大小事，更不需要機構督導審閱與批改。當時負責人聽到還開心的說：「那最好，他也不需要看。」但在比較後來的時間，負責人有幾次看到我在撰寫實習週記，還殷切的跟我說，寫完要記得給他看哦！還露出期待的眼神（當然無從證實是否真的期待）。

 另外還有幾次，負責人交代我們做的事情，或許在執行上沒有很順利，負責人會用略帶情緒化的字眼指責我們。或許這是因為這裡其實算是半個家族企業，亦或者負責人沒有這個意思，但這著實是在工作場域中不合理的存在。在一般有系統、層級的公司這個現象會比較少見，即便科層組織的繁文縟節為人詬病，但公文的一來一往，一方面也是作為行事的依據及保障。

3）外籍移工

 雖然外籍移工亦是屬於機構內的照服員，但相比台籍的照服員，我看到的現象是：他們比台籍的照服員處於組織內更低階的位置，要負責更多台籍照服員不願意負責的工作，同時也有更多的限制。像他們必須住在宿舍裡，要煮飯、幫住民洗澡、換尿布等。這些工作當然台籍的照服員也會，但真的做的很少，大部分的台籍照服員是在擔任行政的工作。因為法規有規定台籍和外籍照服員的比例，感覺上這些台籍照服員，除了實質上處理行政工作外，有一部分是為了使機構內的照服員符合法定的人數。外籍移工要做更多的事，卻領更少的收入，還時常會被使喚；當然這不單是這個機構內獨有的現象，相信在整體台灣社會中也能發掘此一現象。這不只是法律層面的問題，更多時候是台灣社會上普遍對外籍移工存有歧視。或許是第一次處於一個比外籍移工還要底層的組織中，讓我對外籍移工的工作環境及權益有更深一層的思考。對我來說他們可能才是機構內最好相處的一群人。

4）所謂評鑑

 越靠近實習的尾聲，也是距離機構評鑑越近的日子。（評鑑已於九月二十九日結束。）更能感受到在趕著完成評鑑的氛圍，如同開學前才在趕作業的的小學生一般。這幾天，我們都很多時間都在幫忙趕評鑑的資料，又要開始打個案，機械式的重複一樣的文書工作，其實很乏味。我們在做的事情就像是要憑空生出三個月前和半年前的資料，講好聽是補寫，說白了就是偽造。也不是說不願意幫忙趕評鑑的資料，而且前面提過的M，連續幾天都加班到晚上十點，其實很辛苦。但可能是這與我原先的預期有些許的落差吧！而且這些資料如果有依照時間表完成，應該是不會有這種情況產生的。與其整天趕資料，和老人家聊天可能更開心一點。

5）實習收穫 社工師作為一份工作

 雖然在這二十天的實習中，發現了一些不合理的事情，但整體看來，還是一次有趣且難得的實習機會。首先是和和老人家的相處，雖然剛開始都會有些挫折與膽卻，但久而久之就會發現與他們相處其實蠻有趣的。再來是每天的餵飯時間，剛開始真的很挫折，不管為哪一個個案都不太好餵，與其他的照服員相比一看就知道我們是新手。那個時候真的每次都想逃避餵飯，但後來逐漸掌握到技巧，也越來越上手，還被外籍移工稱讚，其實是很有成就感的。

 比起社工的專業知識與能力，這份工作更需要的是對每個個案的熱情與付出，工作的成就感就來自於看到每個個案能夠在機構繼續生存下去。經過這次實習的機會，更能發現不同的職業都有它的難處在，雖然未來不一定會想繼續往社工師的領域發展，但能一窺平時難以觸及的工作環境，也是一次很特別的經驗。