

支持在線・關懷無限

～建立關懷長期照顧者線上團體實施概況

院牧部劉惠珍組長、鄒孝華關懷員

一、前言／目的

新冠疫情改變了我們的生活方式及人際互動的模式，為了避免群聚，許多活動或課程因此取消，對外的人際互動減少，增加了家人的相處時間。從好處來看，整個社會更重視家庭價值，但對於有長期照顧需求的家庭來說，疫情可謂是「雪上加霜」的重中之重，許多照護者無法帶受照顧者外出參加課程或活動，在家獨自承受照顧壓力。

本院院牧部為加強對長期照護者的關懷，也在他們的需要上看到自己的責任，因應疫情時勢，於112年推動建立關懷長期照顧者線上團體，透過LINE會議室的功能，成立線上聊天室，期望藉著線上互動，促進長期照顧者的交流與經驗分享，減輕彼此的照護壓力，並進一步建立開放性的自助團體，以發揮支持性與關懷性的功能。

二、材料與方法／問題分析、改善計畫或方法

➤ 問題分析

Strength：優勢	Weakness：劣勢
1. LINE軟體使用率普及，不需教學。 2. 現有群組：失智症支持團體、仁慈之友醫療保健，有明確的對象。 3. 受邀對象有類似的生活經驗，易形成凝聚力。 4. 長期照護室、失智症中心做為後盾。 5. 院牧部關懷員每日例行探訪住院病人，能主動發現對象。	1. 參與者對線上聊天室的使用方式不熟悉，影響聚會成效，也不易進行滿意度調查。 2. 自由度大，對參與者沒有約束力，來去，不易建立團體。 3. 民風純樸，較缺乏團體分享的經驗與風氣。
Opportunity：機會	Threat：威脅
1. 網路無遠弗屆，沒有距離限制，可擴大服務範圍。 2. 藉著關懷家屬，建立民眾對醫院良好形象。	1. 網路發言倫理不易規範

➤ 對策擬定與工作內容

項目	對策擬定	工作內容
誰被邀請	發現有需求的對象	1. 關懷員於例行關懷時面對面邀請。 2. 現有群組：失智症支持團體、仁慈之友醫療保健，是明確可連繫的對象。 3. 1+1(好友邀好友)
滿意度調查	提供小禮品為誘因，鼓勵參與填寫線上問卷。	1. 製作問卷表單 2. 設計發送禮品的方式
如何加入關懷聊天室?	公告進入聊天室(LIEN)管道	1. 作宣傳單，於服務台提供民眾索取。 2. 透過line，傳達連結。 3. 院牧部院外網公告連結及QR code
民眾可參與時間不一樣?	規劃二梯次辦理	1. 第一梯次：4月13日-5月26日 每週四15:00-16:00 2. 第二梯次：7月14日-8月25日 每週五15:00-16:00
網路發言倫理	擬定聊天室的聚會約定	於每次聚會前再次提醒參與者。

➤ 實施方式及目標值設定

1. 辦理友善關懷長期照顧者線上聊天室活動，一年達12次以上。
2. 參與線上關懷支持團體人數達30人以上，其中至少參加3次聊天室活動才得以計算1人。
3. 為評估成效，每次聚會後邀請參與者填寫問卷，平均滿意度需達5級分之4.5分以上。

➤ 聚會結構與主題

1. 聚會結構：總時長約為一小時：寒暄問好2分鐘，放鬆練習6~7分鐘，主題引導10分鐘，自由分享35~40分鐘，問卷回饋2分鐘。
2. LINE會議室的連結只能使用90天，因此分二個梯次舉行，第二梯次邀請不同對象，但也不排除第一梯次參與者回鍋。各場次日期及主題如表列。

第一梯次		第二梯次	
日期	主題	日期	主題
4月13日	相見歡	7月14日	相見歡
4月20日	童年趣事	7月21日	讓幸福啟航
4月27日	懷念的歌	7月28日	我的人生我作主?
5月4日	聽我說謝謝你	8月4日	美麗新世界
5月18日	從心認識自己	8月11日	你很特別
5月25日	從失落回到圓滿	8月25日	練習告別

三、結果／成效

- 參與者背景：退休或無業，為失能者的主要照顧者，年齡55~74歲，有16位。另有一位換肝病人及一位癌末病人。
- 目標值達成率
 1. 共舉辦12場次，101人次參加，參加3次以上人數達18位。活動場次達成率為100%；活動人數達成率為60%。
 2. 滿意度調查：回收問卷99份，對內容滿意：99%，對氣氛滿意：97%，總分：4.7。各場次之參與人次及問卷人數如圖一。
- 活動紀錄：以5月18日及7月28日為例。
 1. 5月18日－「從心認識自己」：邀請參與者分享手機中最後一張和他人的合照，進行生活分享。以簡單的心理測驗，引導參與者分享自己的性格特徵。當日的發言很踴躍，參與者表示內容很有趣。
 2. 7月28日－「我的人生我作主」：從日常生活的食衣住行的選擇切入。再以簡單的心理測驗，引導參與者分享最看重的人生價值，以及人生歷程的重大選擇。例如：生活方式、職涯選擇、交友選擇、醫療選擇（介紹安寧緩和醫療）。
- 成果效益
 1. 引導成員學習自我觀照，正視自己的需要。
 2. 提供抒發情緒、獲得支持的互助平台。
 3. 「構成生命的是故事，而不是原子」。營造一個彼此聆聽支持的環境，鼓勵人們描繪自己的故事，發現新角度與新視野，進而產生新能量。
 4. 宣導安寧緩和照顧，提昇死亡識能。

四、結論與討論

- 分享影音資料時，因為網速及手機功能有差異，有部份人員聽不到聲音，或看不到畫面，影響活動進行。
- 參與人員對LINE會議室不熟悉：1. 不會使用文字訊息即時回應；2. 會議中部份人員有來電，中斷上線。
- 目標人數未達標，也未形成團體，有5-6位固定出席者。參加者在會議室樂於分享，會議室未召開不會私下連繫。
- 主題擬定未系統化，人員流動率高，分享深度不一，考驗帶領人的臨場反應。
- 此方案主要是為適應疫情，避免群聚感染，疫情結束，理應回歸人與人的互動往來，已完成階段性任務。
- 未來可嘗試在固定場域，以更系統化的主題，推動實體聚會或課程。

圖一：各場次參與人次及問卷人次

