

## 從部落格學到的事—應用網路媒體倡導家庭照顧者議題

## Lessons Learned from Developing Web-Based Educational Support Blogs for Family Caregivers in Taiwan

李逸 邱啟潤\* 呂月鳳\*\*

I Lee Chii-Jun Chiou\* Yvonne Yueh-Feng Lu\*\*

## 摘 要

隨著高齡人口增加及日趨複雜的健康、長照體系，家庭照顧者的需求也越來越迫切。家庭照顧者經常尚未準備好就承擔照顧工作，需要各項照顧知能和社會支持，目前已推行一些協助家庭照顧者的服務方案，而我們對於應用網路推廣照顧資訊及服務正在起步的階段。本文探討跨專業作者群於某雜誌部落格與家庭照顧者/讀者互動的經驗分享，於2014-2017年由9位跨領域專家於某雜誌部落格每個月發表至少2篇文章。四年期間共發表90篇文章，664,923人次點閱，平均每篇文章點閱人次7,388，其中以涉及家人關係、照顧經驗、照顧壓力與身體、心理、社會調適及高齡者議題之文章受到較多關注。我們從中學習到：(1)跨領域專家與雜誌編輯團隊長期合作的經驗，(2)透過網路雜誌部落格與讀者互動的經驗，(3)透過網路傳播在長期照顧及家庭照顧相關議題的影響力。網路傳播是便利且便宜的健康訊息傳遞方式，並支持有長期照顧需求的社區民眾，未來可進一步測試應用網路支持家庭照顧者的實證效益。

關鍵詞：家庭照顧者、科技、網際網路、健康資訊

義守大學護理學系助理教授 高雄醫學大學護理學系兼任副教授\* 印第安那大學護理系副教授\*\*

通訊作者：邱啟潤 地址：807高雄市三民區十全一路100號 高雄醫學大學

受文日期：2019年3月26日 接受刊載日期：2020年3月28日

E-mail: cjchiou@kmu.edu.tw

## 前言

2019 年底全國 65 歲以上老年人口占總人口為 15.28%，老化指數為 119.82%（內政部統計處戶政司球資訊網，2020）。依據推估，我國老年人口將於 2026 年超過 20%，成為超高齡 (super-aged) 社會之一員（國家發展委員會，2016）。從長期照顧需求的角度推估，每個人一生中長照需求時間約 7.3 年，高齡長輩是有長期照顧需求的主要族群（衛生福利部社會保險司，2015）。基於在地老化 (aging in place) 及台灣社會的觀念，高齡長輩和失能者主要由家人照顧，照顧的工作包羅萬象：身體照顧、疾病照護、家務協助、陪伴就醫、交通接送、申請服務及補助、和各單位接洽、安排日常大小事…等，這些事家庭照顧者原本並不熟悉，但為了照料家人的需求與病情變化，家庭照顧者得一肩扛起，沉重的照顧負荷讓家庭照顧者喘不過氣來。

## 家庭照顧者的困境與需求

30 年前邱研究者任教於護理系指導學生社區實習時的經驗至今仍歷歷在目，當時學生去拜訪一位 75 歲中風臥床的吳老先生，他已癱瘓臥床 3 年，由 71 歲的吳老太太照顧，而吳老太太本身罹患糖尿病十多年及心臟病；學生看到案家環境髒亂像是住在貧民窟，因此想協助他們申請低收入戶的補助。第二次家訪深入瞭解才發現老夫妻經濟無虞，子女們事業飛黃騰達，老太太因為照顧中風老伴已心力交瘁根本無暇兼顧居家環境；表面看似是貧病交迫的家庭，其實是深陷照顧困境。受到這次家庭訪視經驗的震撼，邱研究者及其學生著手進行家

庭照顧者相關議題的研究，於 1988 年發表了「居家中風病人之主要照顧者負荷情形及相關因素探討」（邱等，1988）。研究發現中風病人半數為老年人，主要照顧者有 60% 是配偶，也多為中老年人，且有半數罹患慢性疾病，所以有負荷的感覺，其中以心理、社會的負荷高於身體負荷。照顧者負荷的重要影響因素依序為：（1）病人的依賴程度、（2）照顧者的自覺健康狀況，及（3）照顧者對慢性療養機構是照顧中風病人最好的方式贊成性，共可解釋 48% 的變異量。因此，有感於長期照顧議題日趨重要，對家庭的衝擊深遠且造成家庭照顧者的沉重負荷。

依據 2017 年所執行的老人生活狀況調查，65 歲以上的長輩中有 81.3% 認為理想的居住方式是和家人親友同住；台灣失能長輩之家庭照顧者以女性居多 (61.0%)，照顧者年齡以 55 歲以上為主 (65.0%)，而 65 歲以上的高齡照顧者有 37.3%；家庭照顧者平均照顧時間家人的時間長達 7.8 年，每天平均照顧 11.1 小時（衛生福利部，2018）。因此家庭照顧者便成為長期照顧體系中最主要的照顧提供者。依據長期照顧十年計畫 2.0 的推估，有長期照顧需求的人口數在 2017 年約有 55 萬 7 千多人，到了 2026 年會達到 77 萬以上（衛生福利部，2016），可以想見家庭照顧者的人數也會隨之上升。

經年累月的照顧工作是沉重的負荷，黃（2013）整理相關文獻後將照顧負荷歸納為下列四個類別，（1）身心負荷：長期照顧又不見病患好轉，而覺得心力交瘁、挫敗，若遇到失智家人無法理性溝通也會造成人際關係緊張；

(2) 經濟負擔：醫療和照顧器材/耗材的花費增加，也可能因為照顧影響工作而收入減少；

(3) 角色壓力：在原來的家庭角色和工作角色之外再加上照顧者角色，過多的角色責任和義務會相互排擠或衝突，在這之間需要調適和取捨也是壓力源；(4) 社會疏離：受困於照顧工作，無法做自己想做的事，也沒空維持人際關係。

### 使用網路的趨勢

Hsu(2005)在 2002 年調查的資料發現，台灣有 73.2%的民眾會使用網際網路，其中有 51.9%網際網路使用者曾經搜尋健康相關網站。依據「台灣寬頻網路使用調查報告」結果顯示，在 2016 年，50 歲以下的民眾是使用網路最主要的族群，其中 12-29 歲受訪者 100%曾使用網路，50 歲以下民眾近半年有上網者超過九成，60 歲以上民眾約有六成在半年內曾使用網路（國立政治大學統計系，2016；國立政治大學統計系，2017）；另外，60 歲以上民眾持有手機的比率從 2015 年的 15.4%上升到 2017 年的 19.8%（國家發展委員會，2017）；於 2018 年的調查顯示 60 歲以上資深公民的上網率介於 31.3%~49.9%，高於 2017 年 25.2%（國家發展委員會，2018）。而查詢資料是民眾上網的主要原因之一（陳、邵，2014）。國外的研究回顧近年的文獻發現，懷孕婦女上網搜尋孕產相關健康資訊的比率逐年上升，到 2016 年約有九成以上(Marzieh et al., 2018)；加拿大的調查也發現有 93%的 55 歲以上民眾曾上網，89%曾使用網路搜尋資訊，71%曾搜尋健康相關資訊(Laura et al., 2011)；美國的調查也顯示 90%成

人和 67%的 65 歲以上長者是網路使用者 (Anderson & Perrin, 2017)，超過半數長者曾上網搜尋健康資訊(Crabb et al., 2012)。隨著網路使用日益普及，網路資訊逐漸成為民眾尋求健康照護相關資訊重要的管道。家庭照顧者家庭工作兩頭忙、被照顧瑣事困住不方便出門，透過網際網路較容易找尋資源且不受時間和距離的限制。

### 網路傳播的影響力

藉由網路傳遞資訊是一種大眾傳播的方式，學者們普遍認同大眾傳播是強而有力的媒介，人們很容易受到傳播媒體的影響（翁，2011）。較早期的傳播，訊息的產生和訊息傳遞的管道比較單純，因此宣傳者較容易成為傳播的主導者，宣傳者藉由供應訊息和傳遞訊息達到影響閱聽人的目的；後來的傳播學者提出主動閱聽人的概念，閱聽人的角色由被動接受資訊轉為主動使用資訊，而且人們所處的社會情境會影響閱聽人意識到自己的需求，進而去關注及搜尋相關資訊 (Baran & Davis, 2011/2012)。由於長期照顧相關議題逐漸受到關注，有需求的民眾可以在網路上搜尋資訊並選擇自覺有用的訊息。

隨著網路的發展，透過網路傳遞訊息的影響力越來越明顯，新傳播媒介具有下列不同於舊媒介的特質：(1) 資訊供應者不再全然掌握資訊披露的質與量，資訊使用者逐漸能有選擇權；(2) 科技應用克服了費用、距離等限制；(3) 資訊接收者可以挑選、回應、更換訊息，也可以和其他個體互動交流（彭，2016）。有些部落格的文章同步發表在臉書(Facebook)上，經常獲

得廣大的回響，有相同經驗的讀者心有戚戚焉的留言，互相按讚和分享，讓特定主題的資訊在特定族群中熱絡交換，這是新興媒體獨特的魅力。

高齡及失能人口逐漸增加，長期照顧需求越來越普遍，家庭照顧者的年齡層以中壯年（41-65歲）為主，約佔80%，身份多為兒女照顧長輩（中華民國家庭照顧者關懷總會，2014），也有些是老老照顧；依據網路使用調查顯示，包括年輕族群、中壯年及長輩，均有很高的比例有使用網路的習慣，因此傳播訊息的內容也應呼應人口結構改變而有所調整，高齡人口較有興趣的資訊主題多與家庭、健康有關，已有些傳播媒體開始以各種形式針對高齡趨勢經營銀髮族專欄（蔡、臧，2011）。

基於大眾傳播是有影響力的訊息散佈的方式，當訊息的內容涉及公共議題時，也被期待應負起社會責任；因此媒體有責任傳送客觀性訊息給大眾，回應社會需要並維護大眾利益（彭，2016）。再者，非營利組織關注於公共議題，有時亦被稱為「第三部門」(the third sector)，在公部門（政府部門）和企業界的私部門之外，是第三種影響社會的主要力量，而第三部門的運作媒介則主要為「溝通及說服」（郭，2015）。吸引媒體和善用媒體是非營利組織從事倡議、影響政策及行銷重要的策略（莊，2016）。而本部落格的主題：高齡及照顧相關議題，正是目前各界所關注的公共議題；且部落格作者群來自於非營利組織，正好能藉由媒體的影響力從事倡議重視家庭照顧者議題。

### 健康傳播及其影響因素

傳播是分享訊息的過程，它包括訊息傳遞者、訊息、訊息接受者、瞭解，與回饋，而健康傳播的特殊性在於訊息的焦點是健康議題（郭，2008）。運用傳播媒體（例如：電視、廣播、報紙、雜誌與網路等）與有效的策略，將涉及健康相關的內容藉由四個傳遞層級，自我個體(intrapersonal)、人際(interpersonal)、團體(group)和大眾(mass)，發散出去就是健康傳播（蔡，1999），健康專業者/團隊可善用網路影響力，傳遞健康相關的知識、價值觀。

傳播過程的有效性會受到外部環境的影響，例如：政策、法令、社會趨勢等…（郭，2008）。在2014-2017年部落格運作期間，台灣正經歷少子化、人口高齡化、長期照顧政策轉銜及照顧悲劇等社會事件，部落格主旨正好與時事議題契合，有利於受到網友的關注。目標群體的心理和社會因素也會影響傳播過程（郭，2008），社會因素例如年齡，家庭照顧者的年齡分布主要是中老年群，中年族群照顧年邁的長輩或是老夫妻互相照顧；使用網路的特性會影響健康傳播的目標族群，隨著網路使用的普及化，50歲以下年輕和中年族群已是習慣使用網路的族群，50歲以上民眾使用網路的行為亦逐年增加（國立政治大學統計系，2016），因此，健康專業者/團隊可善用網路作為健康傳播的媒介。在心理因素方面，孝道和奉養父母是傳統道德規範，是台灣社會普遍認同的價值目標（王，2014），當家中長輩年邁需要照顧，為人子女者對長期照顧相關資源便有需求，而健康專業者/團隊做為健康訊息傳播者的角色是被民眾肯定及信任的（郭，2008），護理專業

應有社會責任傳播正確且客觀的健康資訊，協助家庭照顧者處理照顧問題。

### 以網路為健康傳播的工具

網路的出現，改變人們認識世界的方法，透過網路可以儲存和檢索各類資訊，社會互動模式和以往大不相同，對媒體傳播也產生巨大的影響；由於網路有互動性和及時性，使用者可以依循個人偏好選取資訊，而且透過社群和群組的功能，網路訊息可以迅速傳播給特定族群（郭，無日期）。專業團隊的文章定期在某雜誌網站一名家觀點部落格出刊，關注家庭照顧和長期照顧議題的民眾上網就可以搜尋到，還可透過「facebook」、「line」分享給有此需要的親朋好友。

除了單純的訊息傳遞之外，網路倡議已然成為公民參與、政策改革的重要策略（王，2009；郭，2008）。近年來，網路的影響在許多政治和社會議題上成為不可忽視的力量；專業團隊可透過部落格文章傳遞價值觀、提供資訊、分享對社會現象與困境的觀察、提出對政策的建議與反思等，這些訊息在網路上交流激盪，將有機會凝聚大眾對照顧者議題的關注，成為影響公共政策的力量。

#### 「照顧者關懷協會」部落格

一群跨領域專家透過網路設立部落格的方式和讀者互動，對作者群而言是新的健康訊息傳播經驗，我們希望從中學習並將此經驗與外界分享交流，因此本文之目的為：(1) 分享**部落格緣起**與跨領域專家與某雜誌合作，應用網路媒體倡導家庭照顧者議題之經驗；(2) 回顧2014-2017年部落格文章的主題；(3) 探討讀者

對部落格文章的反應及讀者與作者在網路互動的經驗。

#### 一、部落格緣起、跨領域專家與某雜誌合作經驗

##### (一) 部落格緣起

社團法人高雄市家庭照顧者關懷協會長期專注照顧者議題，在2013年10月26日舉辦「老老照顧論壇」，邀請某雜誌李總編輯以媒體人觀點與談。老老照顧和長期照顧議題在會議中引起廣泛共鳴，會後李總編輯和邱研究者談到，以前雜誌刊載長照議題文章並不受歡迎，但是近年來讀者對這方面資訊越來越有興趣，對照顧知識與技巧的需求越來越多，在這次論壇上的討論也獲得很多關切，李總編輯提議以部落格的方式延續這次論壇的能量，透過媒體的影響力繼續為長期照顧和家庭照顧者議題發聲。邱研究者為了能有多元的觀點及永續的發展，乃邀請對家庭照顧者有實務經驗的護理、社工、心理諮商等領域專家組成作者群，雙方簽約從2014年3月開始於「某雜誌網站一名家觀點－熟齡人生」成立部落格 (<http://www.commonhealth.com.tw/blog/blogIndividual.action?nid=49&typeUuid=3af9d197-eb1f-429d-84c5-42228d1efb03>)，以「照顧者關懷協會」名義，每個月定期發表2篇與家庭照顧者或長期照顧領域相關的文章。

##### (二) 部落格作者群與某雜誌合作經驗

四年來，參與部落格作者群共計9位，包括來自護理(6人)、社工(1人)、心理諮商(1人)、家庭照顧者同時也是失智症社福團體志工及自由撰稿人(1人)等領域。作者可以依個人經驗選擇適合與網友互動的主題，這些主題

通常是作者在實務工作中的觀察，或是與社會趨勢、時事相關。作者們透過寫作，將腦海中零星的感觸、想法轉換成有條理的文章，並從中獲得自我成長。每篇文章完稿後先交由邱研究者檢視內容合適性，然後送交編輯小組，經編輯小組審閱、潤飾（例如：修飾標題、潤稿—修改為較容易閱讀且通俗的文句、分段及排版等），以提高文章的吸引力及接受度，且更適合大眾閱讀，最後才得以刊登。

## 二、部落格文章的內容

從 2014 年 3 月 10 日「某雜誌網站一名家觀點—熟齡人生—照顧者關懷協會」部落格開張至今持續運作中。本文以 2014-2017 年已發表之 90 篇部落格文章為分析對象，每年刊登的稿件均在 20 篇以上；統計 2014 年 3 月 10 日-2017 年 12 月 16 日已刊登 90 篇文章，累計點閱次數達 66 萬多人次（表 1）。

表 1 各年度發表篇數與點閱狀況

年度	篇數	百分比	總點閱次數	平均點閱次數/篇 <sup>註</sup>
2014	20	22.2	170959	8,548
2015	22	24.4	195265	8,876
2016	23	25.6	144564	6,285
2017	25	27.8	154135	6,165

註：平均點閱次數/篇乃計算該年內所有刊登的文章，從刊出日到 2018 年 2 月間，點閱次數的平均值，以篇計算。

本研究以內容分析方法整理部落格文章的主題，先檢視每篇部落格文章的內容，依據文章內容標示出該文章的主題，接著將主題歸納整理。檢視 90 篇文章後，發現每篇文章大約涉及 1-3 個主題，從 90 篇文章中共歸類出 8 個主題（表 2），例如：照顧壓力與身/心理/社會調適、照顧知能（知識/技巧/資源）、家庭關係、為家庭照顧

者倡議/政策建議...等。在這段期間，2017 年 5 月 18 日高雄市發生照顧悲劇，某雜誌即時邀約作者群回應時事，於 5 月 19-22 日在部落格發表 5 篇貼文。

表 2 主題統計表

主題 <sup>註1</sup>	篇數 <sup>註2</sup>	說明
1、照顧壓力與身/心理/社會調適	32	照顧相關壓力源、調適建議等。
2、照顧知能（知識/技巧/資源）	27	時間管理、管路照顧、失智、癌症、非藥物照顧方法、社區資源等。
3、家庭關係	19	照顧工作分配、家庭協商、親情冷暖等。
4、照顧者心路歷程	16	照顧歷程酸甜苦辣分享，包括照顧負荷沉重、照顧離職、老老照顧等。
5、為家庭照顧者倡議/政策建議	16	家庭照顧者權益、長期照顧政策等。
6、倫理議題	8	管路、約束、臨終關懷、安寧緩和照護等。
7、關懷家庭照顧者中的特殊群體	9	男性、畢業照顧者、高齡照顧者、外籍看護工等。
8、高齡議題	3	高齡友善環境、高齡者人際關係等。

註 1：經分類整理，每篇文章提到的主題約 1-3 個。

註 2：部落格文章中有包括此主題的篇數。

上述主題中，照顧壓力與身/心理/社會調適、照顧知能（知識/技巧/資源）、照顧者心路歷程等主題，可提供家庭照顧者個人層面的資訊；家庭關係、倫理議題等主題，可提供家庭面對長照議題時的參考；為家庭照顧者倡議/政策建議、關懷家庭照顧者中的特殊群體、高齡議題等主題，則能呼應社會現況並提出建議。

## 三、讀者的反應

每篇部落格文章都有點閱次數及按讚的設計。

從閱讀的次數來看，點閱次數（表 3）最高的文章是於 2017 年 4 月刊登的「妹子，妳好嗎？」，這篇文章的點閱次數達 48,000 次，其內容提到 4 位合計年齡超過 320 歲的社區奶奶彼此關懷支持的人際關係。點閱次數次高的文章是於 2014 年 7 月刊登的「鼻胃管約束了手，也網綁了病人的尊嚴」，這篇文章的點閱次數達 40,000 次，其內容提到鼻胃管照顧技巧及關於約束的倫理議題。點閱次數第 3 名的文章是於 2016 年 2 月刊登的「照顧者的悲歌，心裡重擔

怎解？」，這篇文章的點閱次數達 36,000 次，其內容提到心理照顧壓力並提供專業建議。以點閱次數最高的前 10 名文章來看，主題很豐富多元，或許表示讀者對於家庭照顧者及長照議題有很廣泛的關切；特別是有提到照顧壓力與身體、心理、社會調適，以及與家庭關係有關的文章獲得較多點閱次數。

除了點閱次數之外，部落格網頁建置有按「讚」欄位，因此我們也可藉此計算獲讚率（獲讚率=獲讚次數/點閱次數）。

表 3 點閱次數最高前 10 名文章

排序	年度	篇名	主題	點閱數 <sup>註</sup>
1	2017	妹子，妳好嗎？	高齡議題－高齡者人際關係	48,000
2	2014	鼻胃管約束了手，也網綁了病人的尊嚴	照顧知識/技巧/資源-鼻胃管照顧、倫理議題－約束	40,000
3	2016	照顧者的悲歌，心裡重擔怎解？	照顧壓力與身/心理/社會調適	36,000
4	2015	一個照顧 3 個堅強的走過	照顧者心路歷程	23,000
5	2015	六句話常常講，給予照顧者力量與支持！	家庭關係、照顧壓力與身/心理/社會調適	23,000
6	2015	換個角度婆媳相處，我的富婆婆哲學	照顧壓力與身/心理/社會調適	22,000
7	2016	為了照顧父母，退休金、婚姻雙無的人，該如何養老？	照顧者心路歷程	18,000
8	2014	誰來照顧最好？阿嬤真的喜歡輪流住子女家嗎？	家庭關係	17,000
9	2015	年輕不顧家，老了沒人顧	家庭關係	17,000
10	2015	當老人照顧老人，子女該做什麼？	關懷家庭照顧者中的特殊群體、家庭關係	16,000

註：

1、點閱次數為該篇文章刊出後到 2018 年 2 月為止的點閱次數累計。

2、由於點閱次數超過萬次，網頁上是以千為單位呈現的概略次數，並非每篇文章都剛好是千次點閱。

表 4 獲「讚」率<sup>註</sup>最高前 10 名文章

排序	年度	篇名	主題	獲「讚」率
1	2014	家庭照顧者有口難言的苦	照顧者心路歷程、家庭關係	43%
2	2014	天亮，是磨難的開始—照顧老病顧人怨，滿腹辛酸誰人知	照顧者心路歷程、家庭關係	42%
3	2017	孩子的校外教學要參觀老人長期照顧機構，你會同意嗎？	高齡友善	38%
4	2014	家庭照顧者週休一日是奢望嗎？	為家庭照顧者倡議/政策建議、照顧知識/技巧/資源	37%
5	2016	「薪陪伴」不如「心陪伴」	家庭關係	34%
6	2017	照顧父母，天邊孝子的無限干擾	家庭關係	28%
7	2015	漫長的照顧旅程，誰能幫我？	照顧知識/技巧/資源、家庭關、照顧壓力與身/心理/社會調適	28%
8	2014	道謝與道愛，生死兩相安	照顧者心路歷程、臨終關懷	27%
9	2014	理智面對一個不能治好的疾病	照顧知識/技巧/資源、關懷家庭照顧者中的特殊群體	23%
10	2014	「我不做，誰做？」談家庭照顧者的迷思	為家庭照顧者倡議/政策建議	22%

註：獲「讚」率=獲「讚」次數/點閱次數。

從獲讚率來看(表 4)，第 1 名是 2014 年 9 月刊登的「家庭照顧者有口難言的苦」，這篇文章的獲讚率達 43%，作者從十多年臨床經驗中，以心理諮商專業觀點提到家庭照顧者的照顧困境、其他家人的支持與照顧分工等議題。第 2 名是 2014 年 8 月刊登的「天亮，是磨難的開始—照顧老病顧人怨，滿腹辛酸誰人知」，這篇文章的獲讚率達 42%，其內容提到家庭照顧者的心路歷程、其他家人的支持與照顧分工等議題。第 3 名是 2017 年 7 月刊登的「孩子的校外教學要參觀老人長期照顧機構，你會同意嗎？」，這篇文章的獲讚率達 38%，其內容提到對於長輩、病患的友善態度。以獲讚率最高的前 10 名文章來看，有提到照顧經驗及家庭關係的文章接受度較高(按讚)。

## 討論

因緣際會與某雜誌合作部落格是很特別的經驗，作者群的專業加上媒體傳播的影響力，透過網路提供長期照顧相關的訊息或是為家庭照顧者倡議，在網路科技的時代是一個既便利又快速的方法。雖然成立部落格的緣起是出自對家庭照顧者議題的關切，但是經過本文的整理歸納，部落格文章的內容還包括了長期照顧政策、臨終關懷、安寧緩和照護、外籍看護工、高齡友善等相關議題，且部落格文章是公開閱覽，讀者群並未設限為家庭照顧者，對這些主題是有興趣的民眾都可搜尋閱讀，基於網路的開放性讓部落格的文章有寬廣的流通機會。

文章刊出後，網友點閱、按讚、分享等，對作者是莫大的支持與肯定。傳統上透過書

籍、期刊等發表方式，從完稿到刊出有相當的時間延遲，然而，透過網路發表，披露的時效和讀者的回應非常便捷，透過現代科技讓資訊取得更容易，沒有時間的限制，沒有距離的阻礙，而且讀者不需要付費。

這些年參與部落格寫作的專家有 9 位，在各自忙碌的狀況下要維持穩定且按時繳交稿件同時兼顧品質並不容易；我們的做法是在每年度開始之際事先規劃，訂定每位作者繳交稿件的日期和主題，作者們可以預先規劃時間和構思；文章由邱研究者統籌及初審，邱研究者也負責提醒和催稿並與雜誌編輯小組對口聯繫，依雜誌刊載的節奏提供稿件；期間也曾遇到稿件可能延遲的風險，還好專家之間的尊重、信任及有效溝通讓我們能團隊合作，作者們可以互相遞補而不至於開天窗，若是由個人經營的部落格，需要按時產出稿件的時間壓力應該更是緊迫。

從著手進行部落格文章分析到完成本文最初手稿大約歷時 8 個月，每篇文章的點閱、獲讚次數在 2017 年 7 月及 2018 年 2 月共統計 2 次(本文所呈現的數據資料為第 2 次於 2018 年 2 月統計結果)，發現每篇文章的點閱次數都有增加，最少的有增加 10 人次，大部分文章增加的幅度在數百人次上下，最多有增加達 2,000 人次的文章；由此可見，刊登在網路上的文章可以持續被搜尋到，而且網路轉傳也很方便，因此流傳的時間可以延續。

以各年份之總點閱次數、每篇平均點閱次數來看，表 1 數據顯示 2014-2017 年總點閱次數互有消長，2014-2015 年的數據高於

2016-2017 的數據；每篇文章平均點閱次數則在 2015 達到高峰然後逐年消退；我們對數據消長的確切原因並不清楚，但推測閱讀次數的消長可能和網路部落格的經營策略、社會趨勢等多重因素有關係，未來研究可進一步探究；維持對讀者的吸引力是網路部落格永續經營的重要功課，需要結合資訊領域專家針對網路讀者的特質與閱讀偏好深入瞭解以分析讀者反應趨勢及相關因素。

每篇部落格的文章都是各自獨立，並沒有所謂上下集或是連載。但這次整理的時候發現其中 2 篇文章有特殊的前後關係，於 2014 年 7 月刊登的「鼻胃管約束了手，也網綁了病人的尊嚴」(點閱次數第 2 名)提到鼻胃管的照顧技巧及建立無約束環境，留言回應的讀者有提到不同的觀點；於是該文章作者於 2016 年 6 月以「適度的約束或許也是一種愛的保護！」予以回應，透過作者和讀者間的互動能進一步探討約束議題的不同觀點，這是社群媒體透過網路雙向傳遞訊息的特色。

## 建議

依據本文對部落格讀者反應(點閱、獲讚)的初步分析，可發現部落格讀者對家庭照顧和長期照顧相關訊息是接受的。特別是照顧經驗、家庭關係、照顧壓力與身體、心理、社會調適等主題獲得較多人次點閱，這或許也反應出民眾對這些訊息有需求，未來可將上述議題融入專業人員教育訓練課程，護理專業人員在實務工作上可以主動提供家庭照顧者相關訊息及協助，特別是新手照顧者；另外，在台灣有許多外籍照顧人員投入家庭和機構等長期照顧

領域，截至 2019 年底家庭外籍看護工有 244,379 人、養護機構外籍看護工有 15,281 人，主要來自於印尼、菲律賓及越南（勞動統計調查網，2020），他們也需要相關的資訊和支持，部落格的内容若能以多元的文字呈現（例如印尼文、英文及越文），也可幫助這些外籍照顧人員更認識台灣的長期照顧文化和照顧工作。這次所整理的 90 篇部落格文章中，內容以討論高齡議題為主體的共計 3 篇，其中有 2 篇分別為點閱次數第 1 名（主題為高齡者的人際關係）、獲讚率第 3 名（主題為高齡友善），隨著台灣進入高齡社會，高齡者的生活日常也是讀者有興趣的主題。

目前參與部落格寫作的專家群包括護理、社工、諮商等領域，然而隨著高齡人口增加與失能狀況多元化，照顧者的樣貌與需求有其個別性差異；例如不同階段照顧者（如：預備照顧者、新手照顧者、在職照顧者、畢業照顧者…）、特定的照顧議題（如：失智照顧、身障照顧、身心症病患照顧、先天性疾患照護…）、法律、財務等議題，都是有長期照顧需求家庭迫切需要的資訊，未來可依部落格文章主題特性再邀約跨專業作者群加入部落格寫作；除了各領域的專家，也可邀請服務使用者（家庭照顧者、失能者、失智者、身心障礙人士）、服務提供者（照顧服務員、機構督導等）參與寫作，使部落格文章的觀點更豐富多元。

由於長期照顧需求增加，照顧者個人承受身心負荷、家庭承受照顧人力缺乏和經濟負擔沉重，相關議題越來越受到重視，由於照顧對象、家庭狀況不同，每位照顧者的經驗與需求

可能兼具共同性和個別性；隨著病患病情變化、照顧者本身年齡和健康的變化，在漫長的照顧歷程中，患者和照顧者的需求也會隨之改變；許多人是還在沒有準備好和非預期的當下成為家庭照顧者，為了呼應家庭照顧者多元且多變的需求，若能應用網路建置有系統的資訊平台，彙整家庭照顧者常見的困擾與需求，並且連結社區資源，以方便家庭照顧者在遇到問題的當下能夠即時搜尋到錦囊妙計，是未來可以努力嘗試的方向。

在讀者的回饋反應部分，本文僅以部落格文章之點閱次數及獲讚率進行初步分析，未來可進一步觀察讀者分享文章、傳達表情符號、留言等更多元的反應；除此之外，也可結合人工智慧探討長照時事議題網路聲量與部落格文章點閱的關係。網路結合大數據分析已然成為趨勢，未來或許可以應用在部落格文章的讀者分析，例如：瞭解部落格讀者的特質（例如：年齡、性別等）、照顧經驗（例如：照顧困境與需求等），或是進一步請讀者回饋對文章的評價（例如：資訊的實用性、使用資訊後的效益...等）。由於本次部落格的讀者並非侷限於家庭照顧者，因此應用網路支持家庭照顧者的實證效益需要未來進一步測試。

由於傳播有效且快速，資訊內容的正確性、客觀性與適切性更顯重要，由於本部落格作者群由專業人士組成，容易取得讀者的信任感，因此更要謹慎。網站上的健康資訊品質可由三個層面進行評價：可近性、有用性和可信度(*accessibility, usability, and reliability*)(Raj et al., 2016)，Kothari 與 Parab(2018)提出提升網路

健康資訊可信度的建議可供健康資訊網站建構者參考：(1)網站建構者要有自我評價的準則，例如：健康資訊必須是可供驗證且正確的；(2)官方網站要有認證的機制以確保健康資訊的可靠性；(3)高品質的健康資訊網站要建置搜尋功能，以方便使用者容易找到所需要的資料；(4)發展並使用具有信度的網站資訊品質評量工具確保資訊品質；(5)公告優質網站排行榜，以便使用者參考。

隨著網路傳播日益普遍，已經有越來越多高齡者成為網路使用者，目前在台灣及全世界，中高齡者使用即時通訊軟體（例如 Line App）逐漸成為與親友互動的主要方式之一（葛，2018；鄭，2018），不熟悉主動上網搜尋資料的中高齡家庭照顧者，也能透過親友間的通訊軟體被動獲得網路資訊；全國各地的家庭照顧者支持據點亦可辦理網路學習相關課程以提升家庭照顧者使用網路的能力。但仍有部分民眾不方便使用網路或是對網路還不熟悉，因此網路媒體尚未能完全取代傳統媒體，兩者仍要並行才能確保資訊傳播涵蓋率的完整性。

## 結論

綜觀這次運作部落格的經驗，我們看到網路傳播的影響力和特色，未來在學術研究方面可深入探討網路資訊對家庭照顧者的影響，影響層面可包括：舒緩照顧壓力、增進照顧知能、促進社會支持等面向；在家庭照顧者支持服務方案方面，除了透過網路傳遞資訊，也可建置家庭照顧者網路社群、辦理網路課程/活動等，並觀察家庭照顧者在社群中的互動狀況與成效；在政策面方面，除了倡議家庭照顧者相關

議題，也可透過網路交流凝聚共識匯集能量，期待能達到落實為公民參與、政策改革的目標。

## 致謝

感謝李瑟總編輯/社長（現已退休）促成這次合作的機會，感謝康健雜誌提供網路平台作為作者群和讀者互動的管道，也謝謝作者群所有成員提供寶貴的專業資訊與實務經驗分享，每篇文章經過康健雜誌專業編輯團隊畫龍點睛的潤飾，增添了適讀性與吸引力亦一併感謝，最後要感謝所有讀者的回饋與肯定。

## 參考文獻

- 中華民國家庭照顧者關懷總會（2014，5月30日）。呼籲家庭照顧者「周休喘息一日」立法—新聞稿。取自 <http://www.familycare.org.tw/sites/default/files/1030530%E5%AE%B6%E5%BA%AD%E7%85%A7%E9%A1%A7%E8%80%85%E5%9B%B0%E5%A2%83%E8%AA%BF%E6%9F%A5%E8%A8%98%E8%80%85%E6%9C%83%E6%96%B0%E8%81%9E%E7%A8%BFR23.pdf>
- 內政部戶政司球資訊網（2020）。人口統計資料。取自 <https://www.ris.gov.tw/app/portal/346>
- 王澤應（2014）。中華孝文化的倫理維度。《哲學與文化》，41（3），169-181。
- 王篤強（2009）。社會工作電子倡議的應用與省思。《社區發展季刊》，126，95-109。
- 邱啟潤、呂淑宜、劉蘭英、朱陳宜珍、許玉雲（1988）。居家中風病人之主要照顧者負荷情形及相關因素探討。《護理雜誌》，35（1），

69-83。

翁秀琪 (2011)。大眾傳播理論與實證(三版)。台北：三民。

國立政治大學統計系 (2016, 7月)。2016年台灣寬頻網路使用調查報告。取自 <https://www.twNIC.net.tw/download/200307/20160922e.pdf>

國立政治大學統計系 (2017, 6月)。2017年台灣寬頻網路使用調查報告。取自 <https://www.twNIC.net.tw/download/200307/20170721e.pdf>

國家發展委員會 (2016)。中華民國人口推估 (105-150)。取自 <file:///C:/Users/user/Downloads/105%E7%89%88%E4%BA%BA%E5%8F%A3%E6%8E%A8%E4%BC%B0%E5%A0%B1%E5%91%8A0810final.pdf>

國家發展委員會 (2017, 9月)。106年持有手機民眾數位機會調查報告。取自 <https://ws.ndc.gov.tw/Download.ashx?u=LzAwMS9hZG1pbmlzdHJhdG9yLzEwL2NrZmlsZS9mOTM5NzkxZi02NDM1LTQ2Y2QtOTYxNC02MmMwMzE3MzJlYzkucGRm&n=MTA25bm05omL5qmf5peP5pW45L2N5qmf5pyD6Kq%2F5p%2B15aCx5ZGKLnBkZg%3D%3D>

國家發展委員會 (2018, 9月)。107年資深公民數位機會調查報告。取自 <https://ws.ndc.gov.tw/Download.ashx?u=LzAwMS9hZG1pbmlzdHJhdG9yLzEwL2NrZmlsZS81OWNhMjJlNS0wOTY5LTRiN2ItO>

GVIMS01Y2FmYzE0NGMzZGEucGRm&n=MTA35bm06LOH5rex5YW5s5rCR5pW45L2N5qmf5pyD6Kq%2F5p%2B15aCx5ZGKLnBkZg%3D%3D&icon=.pdf

莊文忠 (2016)。非營利組織與公共傳播：理論與實證。台北：雙葉書廊。

許麗齡 (2005)。探討台灣民眾對健康相關網站之使用經驗。護理雜誌, 13(2), 129-140。

郭良文 (無日期)。網路傳播。取自 <http://www.nhu.edu.tw/~society/jccic/02/fu/2-10-6.pdf>

郭冠廷 (2015)。非營利組織及公民社會的意義與發展。發展與前瞻學報, 9, 55-70。doi: 10.6737/JDP.201509

郭慧琳 (譯) (2008)。健康傳播 (原作者: Nova, C.)。台北市：華杏。(原著出版於 2007)

陳世娟、邵婉卿 (2014)。臺灣民眾網路素養之調查研究。大學圖書館, 18(1), 33-57。doi: 10.6146/univj.18-1.03

彭懷恩 (2016)。大眾傳播理論與模式。新北市：風雲論壇。

勞動統計調查網 (2020)。產業及社福移工人數。取自 <https://statdb.mol.gov.tw/evta/jspProxy.aspx?sys=100&kind=10&type=1&fundid=wqrymenu2&cparm1=wq14&rdm=14y9dccli>

黃志忠 (2013)。臺灣家庭照顧者多面向評量與工具建構之初探。臺大社會工作學, 28, 139-173。doi: 10.6171/ntuswr2013.28.04

葛依玲 (2018)。中高齡在社群網路中之資訊分

- 享行為對社會支持與幸福感之影響 (碩士論文)。取自台灣博碩士論文知識加值系統。(系統編號: 106NTUS5395013)
- 蔡琰、臧國仁 (2011)。《老人傳播：理論、研究與教學實例》。台北市：五南圖書。
- 蔡鶯鶯 (1999)。《健康傳播之理論與實務：從公共衛生宣導與大眾傳播談起》。取自 [http://ccs.nccu.edu.tw/paperdetail.asp?HP\\_ID=866](http://ccs.nccu.edu.tw/paperdetail.asp?HP_ID=866)
- 鄭喬予 (2018)。《中高齡在社群網路資訊分享之動機與需求—以 Line APP 為例》(碩士論文)。取自台灣科大機構典藏 NTUSTR。(系統編號: 987654321/73034)
- 衛生福利部 (2018)。《中華民國 106 年老人狀況調查報告》。台北市：衛生福利部。
- 施琮仁 (譯) (2012)。《大眾傳播理論：基礎、發展與未來(六版)》(原作者: Baran, S. J. & Davis, D. K.)。台北市：華泰文化。(原著出版年: 2011)
- Anderson, M., Perrin, A. (2017, May 17). Tech adoption climbs among older adults. In *Pew Research Center website*: <http://www.pewinternet.org/2017/05/17/tech-adoption-climbs-among-older-adults/>
- Crabb, R. M., Rafie, S., Weingardt, K. R. (2012). Health-related internet use in older primary care patients. *Gerontology*, 58(2), 164-70. doi:10.1159/000329340
- Kothari, M. T., Parab, S. G. (2018). Increasing the reliability of health information on internet. *Indian Journal of Ophthalmology*, 66(2), 339-341. doi: 10.4103/ijo.IJO\_916\_17
- Laura, R. L., Sonya, M., Heather, H. (2011). An exploration of search patterns and credibility issues among older adults seeking online health information. *Canadian Journal on Aging*, 30(4), 631-45. doi: 10.1017/S071498081100050X
- Marzieh, J., Mahnaz, N., Firoozeh, M., Hasan, A. R. (2018). Internet usage among pregnant women for seeking health information: a review article. *Iranian Journal of Nursing & Midwifery Research*, 23(2), 79-86. doi: 10.4103/ijnmr.IJNMR\_82\_17
- Raj, S., Sharma, V. L., Singh, A. J., Goel, S. (2016). Evaluation of quality and readability of health information websites identified through India's major search engines. *Advances in Preventive Medicine*, 2016: 4815285. doi: 10.1155/2016/4815285

## Lessons Learned from Developing Web-Based Educational Support Blogs for Family Caregivers in Taiwan

I Lee Chii-Jun Chiou\* Yvonne Yueh-Feng Lu\*\*

### Abstract

With an increasingly aging population and the complexity of the healthcare and long-term care support systems in Taiwan, demands for family caregivers to provide care for family members with chronic illnesses are rapidly rising. Caregivers usually feel unprepared for their caregiving roles and they need appropriate, timely, on-going education and support to successfully meet their responsibilities. There are increased needs of developing web-based interventions for family caregivers, but there are no reviews of web-based applications for caregivers in Taiwan. The article describes the experiences of developing an online blog on educational support for readers (including family caregivers or others) through cooperating with multidisciplinary experts. From 2014 to 2017, a total of 9 multidisciplinary experts developed 90 educational sessions that were based on their specialties and posted them bi-weekly through an online magazine blog for readers to review and discuss. High feasibility of online educational blogs was found with a total of 664,923 and an average of 7,388 readers per blog. The most commonly read and discussed topics as indicated by the visitors are: *Family Relationships, Caregiving Experiences, Caregiving Stress, Physical, Psychological, and Social Adaptation, and Seniors Care Issues*. The main lessons we have learned from this online blog are: (1) the long-term collaborative working experience between multidisciplinary experts and the blog editors, (2) the interactive experience of online blogs and their readers, (3) the impact of online blog on the health literacy of long-term care and caregiving. Web-based applications can offer convenient, low-cost alternatives for the delivery of health information, but also provide social support to caregivers in the broader community. However, evidence-based benefits of web-based applications for family caregivers need to be tested in the future.

Key words: family caregiver, technology, internet, health information

---

Assistant Professor, Department of Nursing, I-Shou University; \*Adjunct Associate Professor, Department of Nursing, Kaohsiung Medical University; \*\*Associate Professor, Department Science of Nursing Care, Indiana University School of Nursing.

Corresponding author: Chii-Jun Chiou      Address correspondence to: Shih-Chuan 1st Rd., Kaohsiung City 807, Taiwan (R.O.C.) Kaohsiung Medical University

Received: January 8, 2019      Accepted: March 28, 2020

E-mail: cjchiou@kmu.edu.tw