



## 白衣天使入心內話

獎卿護理之家主任 李偵菲

『失智』在二十多年前稱為“老人痴呆”。在我家也有這麼一位耍寶型的老人—我的奶奶。她搞亂原本家的佈置，每天家中成員不是找飯鍋，就是找書包，當然鞋子、衣服更不在話下。除此之外，天天還可聽到大吼大叫的喧叫聲，那是媽媽要幫奶奶洗澡或帶奶奶上廁所，兩人無法妥協時的爭執聲。年少無知的我們總是責怪媽媽太兇了，直到有一天媽媽終於負氣抗議不幹了。爸爸只好命令我們小朋友上場。哇塞！真不是人幹的苦差事！最後爸爸祭出高薪要我們幫奶奶洗澡，我們還不屑賺這筆不樂之財呢！

奶奶在無法控制病情變化下糟蹋了我們幾年的時光，終於撒手走了！當時我人在外地工作，接到噩耗以最快的速度趕回高雄。我第一次見到爸爸落淚令我心疼不已。頓時我告訴自己，自己的親人生病都無法照顧，我哪夠格當護理人員，於是我放棄高薪回到高雄來了。

回首26年前，我從學校宿舍回家時，爸爸問我：「老大，你這禮拜在學校學了些什麼啊？」，我呆了半晌遲鈍的說出：「遞便盆、給尿壺」，「啊！爸爸花錢讓你上學校，就學端尿斗（台語）啊！」小小的心靈正在啜泣，難免嘀咕：「以後您最好不要用到這東西。」哼！真討厭還笑我，護士能做的事很多，我一定要成功（那時爸爸一直希望我去唸商科）。幾年過了，那個畫面依舊在我心中蕩漾。

幾年後的一個秋天爸爸開口跟我說『整夜一直想尿尿，站在馬桶前好久才解出一點點。』『我幫您買了一個尿壺，擺在床邊，方便您睡意正濃時解決尿意感！』哪知道同年冬天爸爸生病流鼻水、咳嗽，高燒不退。陪爸爸上醫院要求特別的照顧，但藥物的副作用使爸爸小便無法順利排出，還燒到昏睡，燒到不記得跟我提過想尿。在幫爸爸拿尿壺的時候我發現爸爸的黑髮中已經摻雜了一些白髮了，在我轉身前往廁所的時候，心中的不捨已將眼眶內的淚水擠了出來了。突然想說『爸爸！您不是曾經不屑我這份把屎把尿的工作嗎？』。

這麼幾年下來，我一直覺得我對“老人”還有相當的熱度，而對“失智”也有著更多的虧欠。我在護理路上，轉換另一個跑道，在長照裡實現十六歲當時的夢想，我願將這所有的榮耀歸給上帝，並與我的親人及照顧過我的每個人分享。

# 聚集善的能量

獎卿護理之家職能治療師 黃偉洲

在復健的職場生涯中，過去一直認為一位復健師走到了組長的位階，就是最成功、最令人稱羨的成就象徵。但是我從來沒有想過，在我進入獎卿的這兩年，已經慢慢改變了我之前的想法！我從原來服務醫院的復健科組長「大位」退了下來，並且一個人隻身扛起整個機構內復健與活動的指導重任。這一來一往，看似失去了光環、回到了基層，但事實上卻恰恰相反！我反而在獎卿真正體會到全人的人性醫療行為。究竟是什麼回事？那就是我在執行專業的同時，學會了聚集善的能量，簡單來說，這是一種真正有溫度、有深度，卻又自然、真誠、易懂的能量。

每天，自己為住民安排復健的時間表大致都很固定，所以很自然就會定位為住民提供復健服務。如果遇到住民沐浴時間異動、回門診就醫...等情況，也能機動調整安排的時段。但是也由於服務的住民固定，讓我有機會對他(她)們更為熟悉，更加親近。這讓我在做治療或是活動時，一股無形『善的』能量就很自然地產生，這跟以前冷冰冰的治療模式相比，委實是升溫了不少。而住民長輩們也更能在意見不同時，接納我的想法。要知道，很多長輩們原本都有自己根深蒂固的觀念，非常不容易說服！



現在，在迎接每一梯前來實習的護專學生時，我也盡我所能，希望她們能感染這樣的氣氛。定下心來，拋掉在醫院裡那一套緊張、急迫、較為冰冷的醫療模式，從住民們最內心的悄悄話開始聆聽起，更有耐心，更有熱忱，更人性化的提供我們長照模式版的醫療照護專業！

# 玉蘭花香情

獎卿護理之家護理師 葉麗君

機構裡每天在固定的時間，會飄來陣陣玉蘭花香味。

無論是酷熱或寒冬，這香味不曾間斷~~~~。

循著香味走去，不難發現玉蘭花爺爺已經雙手緊握著玉蘭花奶奶的手。玉蘭花爺爺時而幫奶奶按摩肢體，時而從手提袋裡拿出準備好的小點心，慢慢地一口一口地餵著。

玉蘭花爺爺最常拎著一串玉蘭花在玉蘭花奶奶面前晃動著，逗著她笑，細心地呵護，耐心地陪伴。這一幕幕不禁讓我腳步輕輕倒退幾步，退到門外，靜靜地欣賞這一幅動人的景象。

我曾當著爺爺的面，對奶奶說：「您有這老伴在身旁照護，真好！」玉蘭花奶奶望著爺爺，微笑著點了點頭。玉蘭花爺爺的笑容更加燦爛了，原來與老伴的互動，是如此動人。那怕只是每天短短的半小時，已足夠讓我們這些年輕人看了動容。

之後，走在路上看到老爺爺及老奶奶雙手緊扣慢慢地走著，總會不由自主地停下腳步來欣賞他們，感受他們的幸福...。

如今，玉蘭花凋零，花香不再飄進機構裡，但奶奶滿足的微笑，爺爺璀璨的笑容，早已深深烙印在我的心坎裏。

## 居家服務10年感想

高雄居家服務員 曾秀霞

十年前聽朋友談到「居家服務」，但是對服務的對象和工作性質一知半解。也許是個性使然，或者說得再白一點，也許是希望有一份工作，就這樣一頭栽進來了。

也許是我的運氣不錯，懷著不安的心接下的每一位個案，長輩對我都很好，把我當女兒般看待，有些還會把我當家人，問我：「吃飯沒？衣服有沒有穿暖？不要感冒了！回家時騎車要小心！」有些個案會把我當朋友，把心事告訴我；有些家屬怕我抱不動，又請另一個人來幫忙，還感恩我的幫忙，逢年過節要我一起過。這樣的感覺很溫暖，這樣的情份是金錢買不到的。

說真的，要說沒讓我煩心的個案，那是騙人的，我只是想『事在人為』，只要我肯用心對待，沒有大不了的事。



如果有人問我居服工作還要做多久？我一定回答：「我要一直做到退休！」。





# 我對從事居家服務工作之回顧與展望

高雄居家服務員 林玉霜

一、工作動力的來源：一個人庸庸碌碌從事某項工作終其一生並非難事，但若對其本身所從事的工作樂此不疲，則非易事，尤其是居家服務工作反覆瑣碎更甚。我國儒家思想提倡『老吾老以及人之老』，誰無父母，誰又能永遠不老，只要你能有那種悲天憫人的胸懷作你的動力，則雖苦亦甘。如果你是一位佛教徒，佛經中曾講到菩薩畏因，凡夫畏果，亦即只要多種善因必得善果。



如果你是一位基督徒，不妨將自己化身為一個天使。如果你有了這些思想，便是你每天工作動力的源泉，不再以工作為苦，而且能從工作中得到樂趣。

二、要有家人的認同與支持：每天上班後無須為家中瑣事煩心，可安心工作，同時在工作中一些趣事亦可與家人分享。記得前幾年不時參加同事朋友喜宴，遇有某些佳餚，某些案家老太太特別喜愛，我也經常帶給案家享用，並且送到時仍是熱騰騰的。此時彼此相視而笑，內心歡喜無限。這種快樂實非其他工作者所能體會享有。

三、不要以賺錢為目的：人們往往以為追求金錢即是追求快樂，其實是錯誤的想法。古人常說知足常樂，能忍自安，道家也說知足不辱，知止不殆，可以長久，明乎此則近道矣。

四、要有設身處地的思維：不妨時時想到自己有一天也會像我的某位案家一樣，生活困苦，行動不便。那時也有居家服務人員為我服務，聽我嘮叨，這樣你便會心平氣和地工作了。



五、結語：每天你出門上班時，不要想到自己是去工作，要想到自己是去行善。將自己化做天使送愛心到需要呵護的人間，將每個案家當作是你修行的道場，如此你會永遠熱愛你的工作。以上五點是我個人不成熟的看法，最後祝福大家平安喜樂！





# 照顧服務溫情深入社區



高雄居家服務督導員 陳滄穎

接觸長期照顧是從照顧服務員職前訓練課程開始，直到透過主任與秘書長的面試，才知悉自己的工作為居家服務督導員。進入工作崗位後，對照顧服務有著更深的體會，才瞭解到照顧服務員的奉獻與辛勞。

經親身體驗居家服務當中，發現長輩們邁入老年後，體力難免逐漸下降，身體老化造成自我照顧能力降低，而子女、晚輩多有工作，無法全力照顧。有些長輩，更是兩老相扶持，形成老人照顧老人的情形。居家服務員的介入，如協助長輩洗澡、用餐、如廁、簡易肢體活動、陪同就醫等等，讓長輩可以在熟悉的家中過著平日生活，也協助家屬減輕照顧壓力。以一位已往生的段奶奶為例，她生前住在高雄市左營區的眷村裡，年近 90 歲，耳朵重聽，兒媳婦於台南教職工作，每天晚上 8、9 點才返家，孫子女皆外出工作或唸書，原先段奶奶白天都獨自在家，可自行料理三餐與家務；後來因身體狀況欠佳，無法自行照料及整理家務，就申請居家服務。於是她每天可吃到熱騰騰的飯菜，家中環境整潔，有聊天、訴苦的對象，心情從憂鬱轉成微笑，段奶奶相當感謝居家服務員的協助，黃姓服務員表示看到案主的改變感到非常高興，再多的辛苦與勞累，一切都值得了。

服務員的付出，長輩們都相當感恩，甚至有些長輩把服務員當家人看待，會訴說心事。有的長輩還表示服務員的服務時間不夠且過得特別快，捨不得服務員離開。跟長輩這樣的深厚情誼是用金錢買不到的。所以居家服務員提供的服務除了原有的身體照顧與家務整理外，更重要的是帶給長輩們溫暖與關懷，讓長輩們可以留在自己熟悉的環境中生活，達到長輩「在地老化」與「正常化」的長期照顧目標。



# 居家護理~~體驗另一章

長庚大學護研所 張慈君

我們常見一人生病拖累全家的窘境。

居家護理服務對行動不便的個案與負責照顧的家屬的照顧而言，無疑減輕了他們許多的負擔。它不僅是更換管路的工作，還提供用藥指導、轉診及返診聯繫、社會福利資源之申請運用以及各項護理指導與健康諮詢。這樣的服務不僅可以減輕家屬的沉重負擔，也可以減輕其焦慮。

此次充滿新鮮及挑戰的實習經驗，一開始就懷著熱忱的心，準備接受這項既艱鉅又刺激的實習照護任務。沒想到一開始就真的來了個震撼教育--被拒絕家訪，連續三次而且都是不同家屬。當時我這「幼小」的心靈真是受到不小的打擊。雖然，開始是在「傷痛」中學習，但是一點一滴竟然學會從過程中發現原因，學習到原本自己所不了解的。來自個案肉體上的病痛，往往會折磨著整個家庭，導致家庭生活失序。處在難過、無助的情緒之下，渴望著一絲的希望或者是奇蹟的曙光。或許期望有人可以提供實質的方法來改善疾病所帶來的不適，甚至治癒疾病。讓我體會到對於新收案的居家個案，尤其是首次有人發病的個案家庭，他們的需求與一般慢性疾病的家庭是大不相同的。很慶幸在這個過程中有老師以及學姐們的幫忙，讓我可以順利地迎接下一個挑戰。

新的挑戰是對住在高級住宅區內的一位個案，有媳婦和外傭共同照顧，但卻平均 2-3 天才刷一次牙，一個月沒洗澡洗頭。剛開始會以個人以往的經驗及看法去猜測個中原因，後來深入了解之後才發現，原來這樣的行為是來自於過去的經驗，也讓我學習到何謂完整性評估。護理評估若是僅擷取片斷，那麼我們所提供的護理措施就無法切入問題的核心。完整的評估不僅包括個人，還包含了整個家庭、原生家庭、親子系統、夫妻系統等等。系統與系統之間是相互影響彼此牽動的，因此經由完整性的評估，且在個案、主要照顧者及家庭之間尋找一個合適的均衡點，才能有效的解決問題。

為因應居家長期照護人力的需求，家庭主要照顧者扮演著不可或缺的角色。許多家庭主要照顧者會選擇申請外籍看護工來共同照顧家中的老人。針對外籍看護工缺乏照顧經驗及語言上的隔閡，居家護理人員除了需要提供相關的照顧技巧，也須評估家庭主要照顧者監督角色的能力，以維持個案的需求，期能減輕照顧的負荷。

另一個挑戰是社區資源的運用。由於外傭須回國一個月，而家屬並不清楚喘息服務的相關資源，幸而老師及學姐的傾囊傳授，使我能順利的幫助案家解決問題。還使我深刻體會到蒐集社會資源的相關資訊的重要，才能提供符合個案家庭需求的資源。

居家護理實習確實有別於以往的護理經驗。我期許自己將來在不同的地方，皆能確實地把「家」納入照顧的範疇裡，讓照顧者與被照顧者都能高唱「我的家庭，整潔美滿又安康」。

以前著重的照護大部分侷限於醫院，這次實習對於長期需要醫療照護個案的居家護理，有了進一步的認識。也許，我們無法讓他們的健康恢復如往常，但是我們卻可藉由專業的介入與關懷，讓他們找到悲傷的出口，重新認識自我的價值。



## 居家護理實習點滴～ 有趣的生日趴

長庚大學護研所 洪于翔

彷彿環境介紹剛結束，怎麼一轉眼實習已到了尾聲。回想自己是何其有幸，能來到獎卿大台北居家護理所實習。基金會成立台灣第一家衛生署核准立案之獨立型態護理之家，在台灣長期照護史上實屬先驅者。這裡的實習經驗不同於之前臨床的護理工作，居家護理的服務對象是住在家裡的個案，所面對的個案大多是疾病具多樣性、複雜性的慢性病個案。在與學姐家訪的幾次經驗之後，我發現居家護理師，除了要有豐富的知識及專業技能之外，更需要有獨當一面的能力，才能夠處理個案的各種狀況，滿足個案，甚至家中照顧者的健康需求。當然，也需發揮視病猶親的工作精神，與社區中個案及家屬發展良性互動的人際關係，超脫醫院的模式，透過定期的家訪讓彼此間就像是熟悉的朋友或家人一般。

實習過程中，藉諸家庭評估模式與家庭評估工具，使我學習到以整個家庭做為整體性評估的對象。此則需觀察家庭中的每位個體與家庭的整體，體認個案或案家有管理自己生活的基本責任，尊重他們的信念，選擇提供合宜的介入措施，以協助家庭解決家人的健康問題。目標的設定需要考量是否有適當可利用的社區資源，以及家庭本身所擁有的內在資源，以凸顯家庭的優勢，補強家庭中的弱勢。尤其隨著社會型態的改變與醫療科技發展的進步，人口老化是目前全世界共同面臨的挑戰；而老化所衍生的身心功能退化的問題，須長時間的照護，照顧者與被照顧者均同感壓力與挫折，影響著許多家庭的生活品質。因此，發展社區式的照護模式應是更被期待與重視的。

實習期間參觀文山老人養護中心，那是格外有趣的一天！因為那天剛好是養護中心住民的慶生日，在單位社工的帶領下，附近學校的學生們共同參與。在那一個溫暖的午後，一起為爺爺、奶奶們慶生，大家一起唱歌、吃蛋糕、玩遊戲，氣氛好不熱鬧！很開心自己能參與這麼生動有趣的活動，看著被逗弄的爺爺、奶奶笑得都合不攏嘴，自己也深深地被感動。這不就是「老吾老以及人之老」的寫照？參加過的生日趴，這一場最令人感動！

實習的過程中多虧主任不吝提醒與指導，仙萍組長不厭其煩地協助我們，以及單位學姐拼命地協助聯絡個案，使得我們得以收案完成。最後還要謝謝杜秘書長及單位願意提供給我們到此學習的機會，這真是個很好的實習環境！



# 晚霞滿天

獎卿文山養護中心主任 李秋緣

這一天正是春陽三月，風和日暖，午後的陽光照在文山窗台上，顯得特別明亮。此時一位神情穩重又不失權威的先生，拿著拐杖一步一步走入文山，身後由兒子陪伴著，想看看環境，了解服務內容。介紹之後他滿意地點點頭，當下提出許多問題及看法，如「我比較過很多家養護中心，文山環境最好，乾淨又明亮！」、「我是想找養老的地方，這裡有沒有護士？」「你們廚師煮菜的手藝好不好？」等等，兒子表示「想幫爸爸找一家有水準的養護中心，得到好的照顧。」又小聲向我說：「我爸爸很挑住的地方，要求可能會很多！」。經過父子討論後，決定第二天就辦理入住，這位不失權威的先生，就是本文的主角，體育老師退休，所以要我們叫他「老師」。



老師當年 68 歲，說話聲音宏亮，每天扮演的角色是文山爺爺奶奶們的代言人。各種活動從不缺席，包括健康操、槌球、投籃、麻將棋藝、卡拉 ok、表演演奏、同樂會等。最有趣的就每逢召開伙食委員會，他一定先去蒐集其他住民的意見，開會時先說是「受爺爺奶奶們委託」，才提出飲食方案以及今後期望的菜色、煮法等，令與會的每一位工作人員均微笑點頭，答應盡量照辦；有時甚至提出案外案：「照服員異動太頻繁，請中心檢討！」「某位住民固執，鬧脾氣，不洗澡，身體有異味，要想辦法處理！」「某位住民身體最近欠安，要多多照顧！」「照服員意見不合，誰與誰吵架，我已先當和事佬了！」「中心物品損壞，需急修！」等等，諸如此類，文山沒有一件小道消息，可以瞞得過他的法眼。有時無法等到開會日期，就直接到辦公室報告「文山近期狀況」，一副經營者之氣魄。詢問之下，回答：「擔心文山經營不好，評鑑無法得到優等」。甚至秘書長來文山視察及探望長者時，老師也會重覆報告一次。秘書長一定微笑說：「謝謝老師提供意見及幫忙管理，有老師在文山，我們一定會拿優等」。老師滿意的點點頭，眼中露出喜色，此時在旁的人員也一起笑了。老師已經成為文山家人，文山上上下下都喜歡他，也容許他參與文山事。我閒來也會去找他聊天，他則一副文山大家長自居，看似好不得意。

老師糖尿病史已有多年，每日早晚餐前，需注射胰島素後才能用餐。每當這個時候老師總是默默低著頭，因為他知道他每天需靠胰島素與健康妥協，血糖不穩定，劑量也跟著增加，進出醫院成為老師家常便飯。雖受折騰，但他心中有千萬個無奈，想拋開每天的針劑。護理師與我共同決定，向老師提出飲食控制計劃，並於門診時間向主治醫師報告。結果醫師也同意，經由營養師會診後，就這樣展開了飲食控制計劃大作戰，但因需顧及飽足感，青菜為他

加量或過水煮，還遭同桌住民抗議「我們沒交錢，為何青菜分量較少？」「老師比較會講話，所以特別照顧他！」等閒言閒語。經過一段辛苦的日子，老師病情進展雖小，卻也會鼓舞了團隊所有的人。當然老師更是滿懷感激，終於一年多之後，體重及血糖均獲得控制，趨於穩定。有一天，老師以全新的姿態及悠閒的神情，出現在三樓辦公室對我說：「報告主任，醫生說可以向胰島素說掰掰，今後口服用藥就可以了。」說著老師臉上洋溢著重生般的喜悅，陰霾遠離，陽光似乎在他眼前更為亮麗，也不禁熱淚盈眶。記得聖經上有這麼一句話：「含淚撒種的，必歡呼收割！」不就是這麼貼切地說明了老師嗎？此後，老師逢人就想向他人告知他的經驗，由他身上可以看出，其實一個人要活下去不難，但要帶著尊嚴、勇氣與幽默則不容易，生病不是什麼丟臉的事，要看你如何去面對。老師生活在文山猶如在經營文山，每當有想入住的人來評估環境，想了解文山的服務內容時，老師總是挺身代言兼宣傳，有如文山的活招牌。

老師了解自己的身體，他知道那裡不對勁。他常感覺倦怠，有時也睡不好，老是會跌倒。終於再也不能自由行動，必需有人扶持；有時露出無奈的微笑，自嘲被禁錮在侷限的輪椅中。他的身體日益衰弱，一次又一次突發性心臟衰竭或吸入性肺炎，加護病房進進出出。每一次都以為再也無法見面了，熟料每一次都平安歸來。廚房阿琴忙著蒸鱸魚，為他進補兼壓驚，慶賀重生，老師說：「我是九命怪貓，不會這麼快撒手！」說著臉上帶著微笑，隨即又感性掉淚。由此可以了解，每個人都知道自己會死，但要隨時做好準備還真是不容易啊！秘書長曾說：「周全的身體照顧，能延長壽命，但到最後又如何？靈性照顧才是我們要努力去做的！」的確，我們似乎少了些什麼東西。老師信奉道教，也曾在廟裡當義工，要給予「心靈雞湯」，真不知從何著手。對了，還是交給專業—靈糧堂算了。其實神要在一個人身上成就某件事是「旨意」。靈糧堂就如此每週六給老師傳福音、唱詩歌、禱告等等，給予靈性關懷。就在 96 年 11 月，住同樓層有位爺爺癌症，沒預期的住院後就往生了，大家都沉默哀傷。社工與我，邀請靈糧堂小組人員作追思禮拜。在場的每位爺爺奶奶都掉下眼淚，祝福在天家的爺爺。當靈糧堂文弟兄禱告後，邀請大家是否願意認識這位偉大的神—上帝，作為自己的依靠、自己的主，將來有一天到天家與祂相聚。此時老師舉手，表示今天就願意追隨上帝，阿們！這一天，我相信老師是全天下最幸福的人。

老師仍然走了，走得瀟灑，在文山一共住了八年多。兒子回憶說：「自從爸爸信主後，感受到爸爸的心靈變美了，我很愛我的爸爸！」在追思禮拜上，靈糧堂文弟兄為他禱告並帶領我們唱詩歌，我們心中有無限的懷念與不捨。我抬頭看著老師微笑的照片，心中默念「一路好走」。謝謝您，老師！讓我們參與及分享您的精采一生！



# 有你真好

獎卿文山養護中心職能治療師 王韋智



隨著台灣老人的高齡化，老人的問題越來越嚴重，對社會造成了許多問題。職能治療在老人照顧領域扮演一個很重要的角色，介入的對象不僅包含了老人本身，還包括他的主要照護者及家人。因為老人的健康是建立在照護者的照護上，所以不但要幫助照護者了解病情，而且要在掌握未來病情的預測下，解釋一些關於我們進行治療活動的目的及用意，進而指導與協助主要照護

者照護的技巧、協助老人從事適合的一些活動，以及為老人做環境的調整等等，除了需要給予照護者心理上的支持，還會鼓勵照護者參加照護者團體，期望從同儕互動中得到互相的支持。

目前在養護中心服務已進入第3年了，剛到文山服務時，也抱持著如同在醫院或診所一般復健治療的想法，以為只要帶老人活動即可，但一段時間之後，每當看到老人家熱情地打招呼時，在他們開心的眼神和笑容裡，慢慢覺得或許職能治療提供的不只是生理上的治療，更重要的是得到心理上的『價值』和『快樂』，瞭解生活的價值和快樂的源頭。藉由回憶或回顧，運用幻燈片、錄影帶、照片、剪貼簿、古老的玩具、音樂（傾聽 or 唱歌）、詩歌，幫助他們角色扮演，例如賦予「班長」、「小隊長」，或甚至是「老師」的角色。幫助他們確認這些角色的重要性，持續地教導他們，使他們可以自己洗自己的衣服、植自己的盆栽、管理自己的儲蓄簿等等，不一而足。

職能治療是一種以人為本、關心人的專業，我們要對任何健康階段的老人給予最好的照護，讓他們的生活得到最好的品質。即使他們的身心功能一路在退化，但仍希望在每一個時期都能協助他們達到最大的獨立性，有尊嚴地走完人生的旅程，這就是我們職能治療師的責無旁貸的使命。



# 服務就是修行

文山老人養護中心照顧服務員 何秀筠

我是一位平凡的家庭主婦，兒女長大了，乖巧獨立不需操心，先生服務於公家機關(台灣電力公司)，所以我衣食無缺，很空閒。但我因貪癡，每天眼中只有紅綠兩種顏色在跳動，連週休二日沒開盤內心都感到無比的失落。世事無常，我竟然成了這次全球金融風暴的受害者之一，而此時婆婆又生病了(失智)，全家有如無頭蒼蠅，沒有人能接受這一事實。身為媳婦的我更不知所措，無形之中我迷失了自己，也病倒了。透過大姐的引見，帶我進入佛教團體(福智文教基金會)學佛，從此了解到人生是苦，也對生命有了新的認識，了解到人生的意義即在佈施，在奉獻一生之力服務人群。所以，進而參加照顧服務教育訓練，成為獎卿護理展望基金會培訓出來的學員，結業後就到文山老人養護中心擔任照顧服務員。



感謝文山老人養護中心的董事長、秘書長，提供我這麼好的工作環境，乾淨又明亮，讓入住的個案與工作的我感到猶如在家一樣，且處處充滿人情味；更感謝主任在這一年當中，對新手上工的我，不離不棄的提攜，在跌撞之中，鼓勵與支持，讓我有信心繼續為文山長者服務。每一次在為長者服務時，就會想起師父的教化。她的層面非常深廣且引導著大家走向積極光明。因為生命是無限的，她教導我們要替人著想，常讚美別人的好處，且要落實在生活之中(生活即是修行)。師父還說，每一個人都是一顆待琢磨的鑽石，希望我們一生比一生好，我就這樣一路走來，不知不覺工作就邁入第二年。在這些日子中，我印象最深刻的是連續上了幾天班，心中有股說不出力不從心的感覺，以前的念頭又出現了。此時正好主任派我去參加機構外的在職教育。這次課程心中完全沒有準備，直覺就只是要向主任交代了事。到了現場，看到平日一起上班的同事，他們第一句話就說「今天的課程最適合你了。」乍聽之下心中真想哭，原來全世界的人都了解我，只有我自己不了解自己。

第一堂課--人際關係與溝通技巧，「溝通態度、口氣要溫和，注意當下案主有不講理的地方，也要用心平氣和的態度跟他訴說清楚」。溝通態度還包括「尊重和接納，以敬業和關懷讓個案覺得被尊重瞭解，宣洩更多的情緒以便協助管理」；還要用「真誠的同理心去接受」。

在這過程中比較困難的是對待長輩（被照顧者）要告訴他，雖然人生閱歷不及，但卻能用專業協助彼此建立醫護的關係。

第二堂課--情緒管理與壓力調適。一直以來自己都不懂得整理自己的情緒，只會委屈求全。原來自己一輩子理不清的問題，是沒扶穩自己的自尊，只一味在滿足別人的需求，且還用別人的苛求來要求自己。凡事要求完美，把自己給累垮了。上了課之後我終於懂得，要中肯地看自己，只要盡力即可。不要為太多事過份煩心，慢慢穩定自己的情緒，才有能力照顧他人。

第三、四堂課--復健概論與輔導，要求每個人都要熟悉各種簡易復健，適用在各種病患身上，且要鼓勵住民自我照顧。最後對臨終關懷與安寧照顧，如「死有老死，病死、意外死，其中意外死是最沒感覺，痛苦相對減少」、「死不是生命的結束而是開始，生命是無限的生生世世延續，生命是沒有終點的」、「靈性應該是自我內在最真、最柔軟的那一部份」、「同情心不要不小心給利用了，感傷的心不要被悲情給框住了」。

以上是我的照顧服務工作的心得，感受很深，對我今後的幫助很大。非常謝謝課堂老師的教導，也謝謝機構的用心栽培，使我找到人生的意義，希望我能身體力行，完成「老吾老以及人之老」的宿願。



## 投入照顧服務職場之心路過程



北教組 9804 期照服員訓練學員 姚景隆

1996 年年底我剛剛領到退伍令的某天傍晚，心情很好，極為興奮完成了人生重要的階段，一路走著走著卻被一個畫面所震驚！當時氣溫相當低，約攝氏七、八度，且下著雨。眼前一位老先生斷手斷腳，整個人趴臥在地上乞討。看那發抖的身軀真的很不忍，給他一些錢的同時不自覺脫下身上的外套覆蓋在他身上，隨後就離開了。但頓時心情受到這幅景象的影響變得很感傷。不斷地思前想後，當時下定決心希望有朝一日，我有能力時一定盡所能協助這些弱勢的人們改善生活。

隨著時光的飛逝，我開始就業，做過不少工作，例如：服務生、外務員、倉庫管理、營業員、小販與清潔工...等等。因為工作性質的不同，服務的對象與方式也迥然有別，然這些工作的共通點，都是接觸年輕與健康的族群；另一方面，所提供的服務，都是偏重於物質的享受！所以幾乎也忘了當年的發願，幾乎忘了有弱勢族群的存在。

偶然的機會在網路上看到「財團法人獎卿護理展望基金會」照顧服務員訓練的資訊，又

想起當年發大願的雄心壯志，於是前往和平東路報名。在這段上課的日子裡，委實讓我大開眼界，才知道原來長年以來有一群人默默地在從事這項助人的行業，幫助那些不能夠自己洗澡、用餐、活動...及自理日常生活的人，讓他們能過得好些。

在我的生活圈中沒有機會與這些人相處，也不曾察覺他們的存在。但是，隨著課程結束到醫院實習，我才接觸到、也感觸到每個人都有可能步入那麼一天，需要無時無刻地與病魔戰鬥，在對抗病魔的同時身心都會變得很脆弱！週遭的親朋好友或許會關心，但是他們仍須要忙自己的工作，不可能隨時陪同在旁，所以才需要一群受過訓練的照顧者取而代之；讓案主在這過程中，提升其生活品質、增強對抗病魔的能力與心理上的調適等。



實習期間被分派到台北市立聯合醫院仁愛院區的胸腔內科病房。呼吸原本是人們最自然不過的本能，但是一踏入這裡，才知道要好好吸一口氣，對於這些案主們是多麼困難的事情！需藉由多種管線、機器與醫護人員的幫助，才能享受呼吸到氧氣。又因為疾病的影響，案主自己無法進食、洗澡與排泄，這時就需要照顧服務者的協助，以維持其基本的生活起居。

這段期間，透過實習的機會學到不少實用的技能，但是深入其境也觀察到一點特別的景象，那就是照顧服務員對案主的服務態度有極大差異。其實深深烙印在我腦海裡的，是課堂中老師一而再，再而三不斷叮嚀，囑咐我們這群照顧服務新鮮人應有之理念-『尊重案主』。當我親眼目睹照顧者以哄小孩的方式照顧，甚至用粗暴的方式對待時，真令人感到髮指。或許書上說過：「生病也是一種修行。」但並不表示，生病的人，就必須任人宰割，受到這般侮辱！因為身體的病痛已經帶給案主很多挫折，心理的壓力也隨之而來。如果這時外界再給予不當的對待。相信對於案主的身心會有如落石下井與雪上加霜般的摧殘。這些案主日子已經過得比一般人辛苦，希望我們將來要成為照顧服務員的同學們，能夠秉持著老師們在課堂上所傳授的：「安全、自我照顧、陪伴、尊嚴、溫馨、團隊合作與創新」七大理念，讓案主能夠愉快、健康的過生活。

記得在課堂上，老師們不斷地灌輸我們這些有志從事此一行業的同學們一個觀念，那就是當我們在照顧案主的時候，除了精進技能外，更重要的是能夠用對待親人的心去照顧他們，或許要做到這一點並非易事，但是仍希望與大家共勉之！

（景隆：曾雇用照服員照顧生病的外婆，而開啟與這項職場連結的機緣，因此參與了照服員訓練課程，訓練期間景隆認真學習，並於結訓後任職板橋某護理之家。）



# 開發事業的鎖匙

北教組 9804 期照服員訓練學員 陳彥彰

九月七日懷著忐忑不安的心情，來到台北市立圖書館報到，準備與「照顧服務員訓練」做第一類接觸。集合時看到了「四面八方」的同學，呵呵！有趣的課程即將開始。

在幾天的課程中，老師們教導了各種照顧病人的理論和技巧。雖然一時沒有辦法完全吸收，但看到同學們練習操作時發生的各種狀況，我慶幸自己還能用清楚的頭腦了解老師所解說及一一操作的項目。覺得這行...沒那麼困難啦！只要用心應該難不倒人的。

話是這樣說，但隨著課堂一節一節的結束，一堂堂測驗的展開，開始了解我們所操作的各項技術當中，都關係著案主的健康和安危。即使只是一個灌食的動作，或只是一個從床上移到輪椅的步驟，只要一個不小心，都會造成案主的不舒服甚至傷害。所以，即使是照顧一位陷入昏迷者，或永遠無法再跟你交談的患者，甚至毫無知覺的植物人，我們都要秉持著視病猶親的精神來照顧他。

終於在通過各種術科和學科的測驗後，緊接著被安排到仁愛醫院實習了。這次要面對的不再是冰冷的安妮，插著鼻胃管被灌藥的模型假人曼尼，或是呆拙地抓著同學耳朵拿耳溫槍互量、或拿著血壓計猛綁同學手臂...等等。實習是面對活生生的案主和一大堆的儀器。來到醫院看病的都是病人，人在這個時候是比較脆弱的，多麼想要他人來協助。如果病情或傷勢較嚴重者，已經無法自己處理時，就一定得要靠家人、護理師或是照顧服務員的幫忙。幾天實習忙下來，就算有時只是巡巡房，輕聲細語的問候，關懷住院的案主吃飽了沒，何時出院啊，今天有沒有進步，推床送她到開刀房，推輪椅到室外走走，換換冰枕，都可得到一聲聲的感謝。初次感受到被需要的感覺，真好！一切的辛苦都值得了。

在此感謝老師們的細心教導，啟蒙我對照顧服務的認識與習得一技之長，掌握一把不生鏽的鎖匙，讓我又找到事業的第二春。我覺得...老師是最棒的！

(彥彰：原本從事烘培業，因無法久站在老婆的鼓勵下，參加照服訓練的課程，期待開啟事業第二春。)



# 轉換工作跑道的機緣

北教組 9805 期照服員訓練學員 陳敏珠

婆婆曾經因為骨質疏鬆跌倒而致嚴重的壓扁尾椎骨臥床三個月。在照顧她的期間所有的照顧方法，都是依據自己照顧三個小孩的經驗及臨場隨機應變，用自己想像的方式去處理，其中有很多不盡完美之處，因而激發了我參訓之動機。

獎卿是個信譽卓著、口碑很好的基金會，參加獎卿照服員訓練課程真是一種特殊的因緣，也是人生中很有價值的體驗。50 小時的核心課程，老師都非常的專業，很盡責認真的把自己的專業知識傳授給我們，使我們從中學習到很多自己想不到的好「撇步」，如正確的洗頭、擦澡、協助更衣、口腔護理、會陰沖洗、更換尿布、鋪床及更換床單、足部護理、營養而合宜的膳食搭配等，更從中學習到以往不曾做過的 CPR、鼻胃管灌食、扣背拍痰、上下輪椅，還有急症處理、意外災害的緊急處理、臨終關懷、安寧照顧以及更精確有效的家事處理。諸如此類，訓練我們成為優質且反應靈敏的照顧服務員，不僅能磨練自己的工作技能，又能在照顧家人與自己，真是充實且受益良多。

40 小時的實習課程到醫院實際操作，更深入瞭解醫院的內部組織形態。我被分派到精神內科與腎臟科的病房，有管灌的個案及洗腎的個案，讓我實際將核心課程中學習到的技能應用於個案身上。

我們主要是照顧一位獨居老伯伯和一名律師伯伯。獨居老伯伯須要管灌且骨瘦如柴不斷要抽痰。我們每天幫他灌食、換鼻貼布、清潔口腔、擦澡、換尿布、拍背幫他能咳痰出來、做肢體運動和按摩。由於他皮膚很乾燥，特地用乳液幫他滋潤皮膚，還幫他洗頭、剪指甲、刮鬍子。經過我們這幾天的照顧，他的精神和病況都進步很多，會跟我們笑並說謝謝呢!!而且還改變以往的作風，不像剛進醫院時那樣罵人踢人，變得很合作，使我們覺得有成就感。助理阿姨非常忙碌，但她仍熱心找時間教導我們，並協助我們完成實習項目的各項技術。我們自然也幫她處理了很多照顧項目，如送個案去檢查或手術、幫忙其他需要的個案擦澡、換尿布...等工作，不禁佩服她們的工作好偉大，能這麼無私地奉獻自己去照顧個案。

在醫院中最能看盡人生的生老病死與人間百態，讓人體會到無常與無情，更珍惜自己所擁有的一切，也體認到平安健康就是福的真諦!!結訓後應徵居家照服員及病房助理，今日我決定投入照顧服務行列，已做好心理建設。這是個需要愛心、耐心、同理心，必須盡責、勤快、無私付出的工作，並要有強健的身體才能勝任。能幫助病患早日恢復健康，減輕痛苦，讓病人更舒適，確實是很神聖的。希望我能順利地考上這個做功德和修行的工作。

(敏珠：從事陶瓷設計工作多年，因公司移轉大陸，子女長大而有多餘的時間來學習照服訓練。現任職某醫院病房助理。)

## 榮獲 臺北市政府 98 年度優良居家服務員



台北居家服務員 **王秋菊**

得獎獎項：**資深敬業獎**

得獎感言：

回首七年以來始終秉持「誠信」的原則服務個案，過程充滿挑戰性。在順境中時而陪伴或傾聽個案述說人生歷程，有歡笑有流淚，真情流露。在逆境時有督導員支持、分憂與鼓勵，減少我們的挫折感，讓我們充滿能量再出發，深刻體會「做中學，學中覺，覺中做」的道理。

對於能獲選為優良服務員感到非常欣慰，感謝獎卿團隊合作提供在職教育訓練，使我充實專業知識及照顧技巧，才能獲得個案的肯定及讚美。願將此榮耀與全體同仁分享。



台北居家服務員 **陳惠華**

得獎獎項：**資深敬業獎**

得獎感言：

感謝獎卿給我機會照顧這些長者們，也感謝長者們給予我的肯定，雖說居家照顧的工作艱辛，但也考驗著我的耐心與恆心，我盡心做到讓長者得以安心的照顧，與長者們相處也讓我培養耐心與恆心。

希望自己能發揮出更多的才能，進而回饋到長者們的身上。



台北居家服務員 **吳珮君**

得獎獎項：**優良服務獎**

得獎感言：

一頭栽進獎卿居服已近七個年頭了，回想過往的種種，有辛苦學習、有歡樂成長。一路走來，看到了人生百態，嘗遍了酸甜苦辣的滋味。這些歷歷在目的光景，真叫人百感交集！

首先，要感謝獎卿提供這麼好的在職訓練環境，讓我



無後顧之憂，勇往直前服務人群，家庭和事業又能兼顧。這次得到這個殊榮，也感到很开心，平常的辛苦付出受到肯定。我要把這份榮耀獻給跟我一起打拼的夥伴們，有你們的支持和合作，這條路才能走得更寬更遠。



台北居家服務員 **江采妤**

得獎獎項：**優良服務獎**

得獎感言：

回想八年前的我，戰戰兢兢難以跨出從事居服員的第一步。但一路走來，做中學，讓我獲得了專業技巧與知識，尋得了工作的樂趣，更重要的是增添了自信心。每當我遇到個案的種種問題時，督導員都會以專業的角度、溫暖的語氣為我們化解。

記得在一次難得的機會中秘書長直接聽我的工作報告，讓我感受到秘書長的風範。感謝獎卿能給予機會讓我為社會上需要服務的人奉獻一己之力。我熱愛這份工作，希望未來也能樂此不疲，回饋更多給社會。



## 財團法人獎卿護理展望基金會

本基金會於民國八十二年十二月二十四日由高雄耆老王天賞先生捐助成立，基金會之董事長王仁宏教授，亦為國立高雄大學創校校長，現任永達技術學院董事長。本基金會之宗旨為發展護理專業，設立護理機構，辦理長期照護相關事業，推展社區預防保健服務，促進護理學術研究及增進全民健康，由秘書長杜敏世博士主持。基金會服務之理念包括安全照護(Safety)、自我照顧(Self-care)、陪伴關懷(Accompany)、人性尊嚴(Dignity)、溫馨(Good Sense)、創新 (innovate)、團隊合作 (Team Work)，所有服務的提供都是希望能陪伴個案走過一段他(她)不能獨自走的路。

### 相關單位介紹：

獎卿護理之家(總機構)	高雄市七賢二路 371 號 TEL:(07)2618147 FAX:(07)2618149
南區推廣教育組	高雄市七賢二路 371 號 TEL:(07)2613041
左營老人居家服務支援中心	高雄市左營區復興新村 335 號 TEL:(07)5883808 FAX:(07)5883813
宏昌老人活動中心	高雄市後昌路 960 巷 19 號 2 樓 TEL:(07)3652920 FAX:(07)3652920
獎卿大台北居家護理所	台北市和平東路一段 216 號 10 樓 TEL:(02)23646040 FAX:(02)23640373
北區推廣教育組	台北市和平東路一段 216 號 10 樓 TEL:(02)23646040(居家服務專線) TEL:(02)23651277(特聘護理專線) TEL:(02)23691622(訓練專線)
台北市文山老人養護中心	台北市興隆路二段 95 巷 8 號 3 樓 TEL:(02)89313190 FAX:(02)89311421

本基金會是由一群關心長期照護及熱心公益的專業人員成立之非營利性組織，希望提供一個讓大家的愛心得以匯集的空間。我們是登記有案之財團法人，您的捐款可以申請年度報繳所得稅列舉扣除額。因您的慷慨捐贈，使我們工作得到莫大助力與鼓勵，在此鄭重表達我們誠摯的謝意！！

- ☺ 捐助帳號：(高雄)41926021 (台北)19759784
- ☺ 戶 名：財團法人獎卿護理展望基金會
- ☺ 電 話：07-2618147、02-23651277
- ☺ 網 址：<http://www.ccfnh.com.tw/>
- ☺ E-Mail：[高雄-cc26181.nh26181@msa.hinet.net](mailto:高雄-cc26181.nh26181@msa.hinet.net)  
[台北-ccfhn@yahoo.com.tw](mailto:台北-ccfhn@yahoo.com.tw)

## 感謝與鼓勵-捐贈芳名錄

### 獎卿護理之家

98 年度	黃學武醫師	捐款 5,000 元
	林志美主任	捐款 2,000 元
	蔡鴻圖先生	捐款 1,600 元
	楊色玉議員	捐款 2,000 元
	陳桂香志工	捐款 1,800 元
	曾麗雲講師	捐款 1,000 元
	陳桂香講師	捐款 1,800 元
	盧委靖講師	捐款 400 元
	林一鳳講師	捐款 400 元
	黃淳菊志工	捐款 800 元

### 文山老人養護中心

99 年 1 月	台灣社群支持協會	莧菜 190 包
	農糧署	蔬果 3 批

### 大台北居家護理所

98 年 12 月	中心診所顧先生	製氧機及病床各 1 台
-----------	---------	-------------

