

獎卿護理之家

我精神活力的泉源～獎卿護理之家

獎卿護理之家護理師 詹靜芬

歲月如梭，進入獎卿已邁向第 11 個年頭。回想剛進機構時，認識陌生的環境、熟悉作業的流程.....大約一星期之後，就開始負責照顧七位住民奶奶，其實當時心裡好緊張，怕她們在我的照顧之下有所損傷，也不擅與她們溝通，有些還是失智症住民，我常被耍得哭笑不得。

記得有一天，剛協助他們吃完午餐，因為我的肚子也有點餓，就先拿出一個麵包擺在桌上，心想等我把餐盤收到八樓後再下來用餐。但是當我回到工作崗位，準備好好享用我的「超美味麵包」時，它卻不見了?!當時我真是一頭霧水，也不好意思問別人。第二天，我準備了一個肉粽當午餐，但是.....它又不見了!嘿嘿!現場剛好有一個奶奶轉頭要走，我就順口問她：「xx 奶奶，你有沒有看到我的肉粽啊?」當時，只見奶奶的嘴裡塞得鼓鼓的，還猛揮手用台語回答：「嚙啦!嚙啦!」目睹這情況，我真是既好氣又好笑，但還是得趕緊捧上一杯開水讓她嚙下去，以免噎著了。這個奶奶還有個稱謂，叫做「台版畢卡索」。因為吃得多也就「排」得多，然後她還把排泄物拿來到處作畫，第一次看見她的周遭佈滿了「抽象畫」時，我真的是傻眼得想哭，完全不知道該從何著手整理!漸漸的，遇到類似情況時，處理起來已能得心應手，而且還會貼心的準備明星花露水，隨時都能改善當樓層的空氣品質了。

不知不覺間，十年匆匆過去了，機構裡的很多同事，都是看著我的孩子長大的。因為家住在附近，孩子有事情都能就近來找我，讓我少操很多心，所以能全心的在這裡工作。之前我也待過很多護理之家，不是房間窄小，就是住民沒有活動空間；而秘書長反而是在月會討論時，常常問我們：「有沒有缺甚麼東西啊?大家想一想還有甚麼方法，可以改善生活環境，能讓爺爺奶奶過得更舒適.....等等。」其實我好想說：報告秘書長，機構裡的東西甚至比我家的還漂亮，各項設備也很齊全完善，媲美豪宅一般，下了班我都不想回家了。

我的小妹常常問我：「大嫂，你這份照護老人的工作，跟以前的不大一樣喔!你怎麼能做那麼久?」其實經過了這麼多年，孩子也已經一個個出社會工作，現在我的全副心思都在這裡，「獎卿護理之家」已經是我所有所有.....精神活力的泉源!!

獎卿~激發了我的無限潛能

獎卿護理之家照顧服務員 張玉美

以前，我的工作「倉管」，面對的是各式貨品；因緣際會的來到獎卿這個機構，接受職訓局委辦的照顧服務員訓練，展開了我有別於以往的生活。

記得剛接這個工作時，心裡感到無比的害怕、惶恐與質疑，尤其是深怕一不小心弄傷長輩們，也找不到一絲信念來支持自己，可說完全沒有自信。幾年過去了，此刻的我，卻深深的感受到，「獎卿護理之家」對我而言，已經不僅僅只是一份圖得溫飽單純的工作而已，而是要深切的付出愛心、耐心的良心職場，更重要的是，它是讓我脫胎換骨，找到自信的重要人生歷練之所。

細數起來，在機構裡與長輩們相處的時間，遠比與家人相處的時間多得多，正因為長時間的接觸，我才能有機會，深刻的了解每位家屬所提出的要求，並細心揣摩個案的需求，提供適當的生活照護。人與人之間的相處是很微妙的，無形中就產生了情感與特殊的默契。而且因為秘書長不惜成本，堅持做到最好的經營理念，使我在機構裡能接受到長期正規的技術訓練，因而累積許多寶貴的經驗，挖掘出更多的照護技巧。更因為機構承接職訓局的照服員代訓業務，讓我有機會將經驗與所學，傳授給有需要的人，進而去照顧更多需要被關懷、被照顧的人。

多年的工作中，有許多令人高興、溫馨的回憶，但也有讓我感到悲傷、難過的。雖然不論快樂或悲傷，日子都要一天天的過，但有些記憶卻是如斯深刻的烙印在我心頭，慶幸自己真的真的曾經很認真努力的「陪他(她)們走過了一段他(她)們不能獨自走的路」！



我人生的第二春～獎卿護理之家



獎卿護理之家照顧服務員 焦良麗

我是一位大陸新娘，來到台灣，沒有背景、沒有學歷，實在很不好找工作。後來聽朋友說，在台灣，如果想找一份既長久又穩定的工作，可以參加職訓局舉辦的「照顧服務員訓練」，經由同鄉一致的推崇，「獎卿護理之家」所辦的訓練課程最為完善，於是我就報名參訓，於焉開始一連串的學習過程，結訓後也就一頭栽了進來。

開始工作的第一天，真像是震撼教育一般，雖說已經過完整的教育訓練，但實際上對這份照顧「人」的工作內容，還是一知半解，正確說來，甚至是一竅不通！每天像個無頭蒼蠅般，想到哪裡做到哪裡，完全沒一個準。說到這裡，真要感謝靜芬姐，對我不離不棄的耐心指導，才能讓我在工作中有所成長，從「完全不懂」到現在的「通盤了解」，從家屬把家人託付給我時，眼神中流露出的不放心，到現在的「完全安心」（現在家屬反倒擔心我休假時無人替代！甚至還開玩笑，希望我沒事別放假了.....等等）。

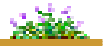
雖說這份工作內容很繁瑣，失能住民所有的日常生活細節都涵括在內，都有可能需要提供協助，但也真的有其快樂的一面。因為和長輩們天天相處，無形中他們也都把我當成家人一般，關心我何時休假、關心我家中動態、讚美我的新髮型很年輕.....等等，真的讓我既感動又滿足，點點滴滴在心頭.....。

最後我最最最...要感謝的人是麗雯主任，她每次查房時總是笑咪咪的，常常幫我加油打氣，還會講許多鼓勵我的話，更增添了我無比的信心，讓我有足夠的能量繼續為獎卿的長輩們服務。感謝啦！！





我在獎卿的日子



獎卿護理之家 顏明豪

一個靜謐的午後，在喧鬧的城市中，難得的幽靜，想一想，進入獎卿也已九個月了。

一般人對於養護院的觀念，似乎總與醫院的安寧病房劃上等號，之前，我亦有同感，唯一的差別，應是養護中心少了些許藥水味，更沒有隨時得面對人生盡頭的那份匆促與不安。然而，獎卿卻更不同於其他的護理之家，它營造一份溫馨、祥和的氛圍，讓住民感受似家的溫暖，而家屬亦能放心的將最摯愛的家人交給我們照護，讓他們在事業上，無所顧慮的往前衝刺。

每逢佳節倍思親，此乃人之常情，機構同仁的體貼與用心，是我以前在製造業所從未感受過的。從前曾舉辦過千人的大型活動，成本掌控與活動的豐富性，一直是主辦者所最頭痛的事。然而，在獎卿的時光，才驀然發現，原來，最生活化的思維，才是對長住的長輩，最貼心的表達。除一般節慶應有的民俗活動外，不定期的懷舊演繹、兒時記憶的回顧，雖然沒有絢爛的舞台燈光，也沒有高科技的影音效果，更沒能歌善道的當紅主持人，但每次的活動，總會引起長輩們感動的迴響。比如，xx 阿嬤聽到 xx，一定會有感而發的留下眼淚；總會追著照服員大罵的蔡董，也難得的露出微笑；就連平常狂叫的阿嬤，也可安靜一些時候。這比起我之前看過、辦過的活動，都顯得更有價值。

在獎卿，貼心的照護，更勝於一般。住民營養與體重之變化，均於住民餐點的多樣化顯現，貼心的營養設計，再由細心的吳姐和阿蜜姐之精心調理，讓長輩能無負擔的享受美食，當然，各崗位把關詳細計算營養攝取質、量的同仁，亦功不可沒。回想自己當初於百大服務業與千大企業任職中，對於伙食的管理，一向自認已臻完善；殊不知，到獎卿後，才猛然發現，其實自己當初是多麼愧於職守。

護理人員的愛心與貼心，也是我在職場中所僅見的。從前在製造業服務，講求的是投入與產出間的績效，而護理人員對長輩的用心照護(投入)，卻不一定得到相等的回報(產出)。對一般製造業而言，長期的、大量的投入，需有相當比例的回饋才會執行，然而護理之家的同事們卻無怨無悔、長期的付出愛心、耐心，卻並不見得所有長輩都能體會，並予以相當的回報。不過，每當有家屬給予大家肯定時，就是我們得到最大的幸福。有一次，竟在機構內巧遇大學時代的班導，原來，她媽媽也是機構的住民，從老師的眼神與一句誠摯的感謝：謝謝你們把我媽媽照顧得這麼好！但覺過程中一切的辛勞，真的都值得了。當然，我也迫不及待的將這感謝與同仁們分享，因為，這是對他們最佳的鼓勵與肯定！

到獎卿九個月了，說短不長的時光，感受的是宛如大家庭般的和樂，真的期盼有緣者，都能來我們這溫馨的小窩。

淺談老人復健治療

獎卿文山老人養護中心物理治療師 黃婉琳

老年人因生理機能退化，極易造成百病叢生，如：腦中風、心肺功能下降、慢性關節炎、慢性疼痛、感官知覺系統遲緩等，導致身體四肢功能受限，甚至無法自理日常生活，此時，老人復健治療便扮演著重要的角色了。

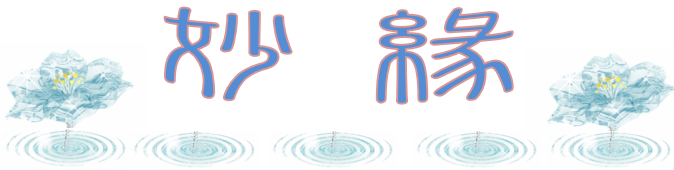
復健，可以治療因疾病或外力所造成的傷害或障礙，使身體恢復原有功能，使老年人能夠改善生活品質。復健治療在針對老人照護上，首先會先進行初步評估，如生理障礙、日常生活功能及個人學習動機，再依個人需求擬定目標及復健計畫，以達到預期效果。每個老年人的身體狀況，都有個別差異性，症狀改善的程度不一定能夠達到預期的復健效果，所以，每隔一段時間必須再做評估，修正原訂目標及復健計畫，並持續觀察進步狀況。

復健治療可以較活潑的遊戲方式進行，將訓練目標融入活動中，例如，針對因老化引發的四肢無力，進行肌力訓練；因久臥引起的關節攣縮、中風過後造成的肢體及軀幹無力、關節活動角度受限及攣縮等，進行被動關節活動以增加柔軟度；對於感覺異常及疼痛症狀，進行復健運動。老人復健講求的是功能性表現，如：是否可以獨自或在協助下行走、是否可以自行如廁及進食；運動訓練則應簡單易做而不具危險性，最好少量多次，運動前後應有較長時間的暖身及緩和運動，並適時調整運動計畫，鼓勵自發性的活動等，讓身心靈都能得到改善。

老人的復健治療比較特別的是，除了本身的疾病及功能性活動之外，還要多方面考量其心智及社會性互動。舉例來說，一位中風過的老年人，他可能之前的生活非常良好，也有很好的社交圈，但，中風使他的關節活動受限、行動能力受限、生活無法自理，往往使患者心情低落到想自殺。復健的方向，除了要儘量恢復其生理功能外，更需要配合家人的陪伴與支持，才能幫助他穩定情緒，再輔以良好的社交性互動，使患者逐漸走出身心的陰霾，達到復健的目的。

老年人在經由一整套個別化的運動訓練、生活環境改造及輔具應用建議之後，可以減輕疼痛及延緩相關的併發症，並幫助恢復行走及自我照顧能力，期能重返家庭，參與有意義的日常活動，進而建立自我價值及成就感，這才是復健的終極目標。





說起來真是很奇妙的緣份，去年的這個時候，我被通知來獎卿面試。第一次踏進「獎卿護理之家」的一樓大廳，心裡突然有個想法：「阿娘喂～光一樓就那麼大嘍！！又那麼乾淨，完全沒有那種很奇異的氣味，而且溫度真是合宜，夠涼！這個老闆應該很不錯，當他（她）的員工或入住他們這裡的長輩，應該會很幸福吧！」

抱著緊張的心情和秘書長及當時還是護理長的麗雯主任面談，三人即展開一場午後的約會（回想起整個過程，真是超緊張的，除心裡在發抖外，感覺連臉上都流下汗水，總覺得自己好像在胡言亂語，比考那種大考還要恐怖），後來因為我與前公司的合約問題，無法立即到職而未被錄取。雖然這樣，依稀記得當時秘書長去打電話的空檔，麗雯主任跟我小聊一下，直到我要離開獎卿門口時，秘書長走了過來，還很熱心地告訴我，她剛剛是去打電話詢問獎卿其他單位舉辦長照相關課程的訊息，希望我可以的話，能去學習長照新知...。哎唷～工作多年，還真沒遇過這麼熱心的老闆耶，無緣做伙還肯和面試者分享訊息，這...真是大好人一個呀！可惜就無緣做伙...可惜可惜！

面試後過了好些時間，有一天居然接到麗雯主任的電話通知：「秘書長願意再增一名居護人員」，什麼？！真的假的，我居然有機會進獎卿耶，當時真的好高興，同事也替我感到開心，並祝福我轉職快樂。

話說來到居家護理十個多月，原本在臨床工作的我，剛開始一直都無法適應，還曾萌生辭意，原因如下：第一、以前不需要自己動手和健保局系統搭上線，現在卻要學會輸入健保IC卡的資料內容，還有VPN上傳，只要一不注意便是「一步錯、步步錯」，還會死得很淒慘，辦公室就那麼丁點大，然後你就會感覺到有很多隻眼睛用怨恨的眼神注視著你，甚至學姐嘴巴才打開，你就會以為她是想劈死你（其實明明人家是要打哈欠啦。）第二、以前做衛教總覺得不難，但來到這裡後感覺自己嘴變拙了，明明就會講，為什麼人家就是聽嘸？第三、要學會「We are family!」因定期要到居家進行訪視，而居家訪視，並不是只要更換管路，最重要的是你不僅僅是服務個案，替他（她）注意大小事情，甚至連他（她）的家人也都要照顧到（這樣說起來，我好像突然多了好多親朋好友與爹娘耶）。但，在這段過渡期間，真要感謝學姐們（瑞珍護理長、來鞠姐，還包括高陞的麗雯、跳槽當社工的曉玲以及無緣的菲姐）和懷孕中的黃媽媽不斷予我鼓勵，還分析很多狀況讓我瞭解，並且不吝嗇教導我許多知識與技巧，彼此間互相打氣，讓我有勇氣繼續在居護這一條路走下去。雖然仍得每次去面對我最害怕的居護月會，因為秘書長會問問題，有時候還真的答不出來，但給我們機會去查明相關資料，甚至分享最新訊息.....當然還是有很多東西，不是我一時半刻能夠明瞭的，不過我會努力去學習，屆時可就得麻煩親愛的學姐傾囊相授啦！

我也曾經當過家屬，我已過世的祖母也在其他護理之家住過兩、三年之久，雖然在那段日子裡，老伴與兒女能夠經常去探視她，讓已經不醒人事的祖母或許還可以感受到家人的溫暖；但坦白說，在那裡我們並不能感受到所謂的「尊重與尊嚴」；然而，在「獎卿護理之家」，我不但聞不到那種難聞的異味，反而看見它的乾淨明亮，看到護理人員、照服員對長輩們悉心的照護，更看到秘書長對入住長輩們的關懷、用心與理念的堅持（給長輩們最好的環境、飲食、復健活動...等），凡此種種都予人一家人的感覺。總括來說，這裡的照護品質真的不錯，既富人性化又有尊嚴！我的評價是：「讚，無限！」

居家護師甘苦談

高雄居家護理師 黃兆于

時間很快，來到獎卿，轉眼間即將屆滿一週年了。

想當初只是很單純的認為，正常班比較適合婚後的生活，所以想轉為正常班工作，才踏入居家護理的領域，但沒想到這樣的工作性質，和先前的臨床工作是截然不同的。上班的八小時當中，我們不單只是將自己的病患照顧好，還必須面面俱到的兼顧各種狀況，猶如家庭醫師的縮小版。除此之外我們還得面對健保局的部分業務，這是之前在臨床所未接觸過的。雖然在在都是壓力，卻也因為這裡前所未有的愉快且溫馨的工作環境，帶給我們支持的力量！

記得去年冬天，因應人事調動，我被調至左營居服單位，對我而言，本應是件很開心的事，因為我可以不用再大老遠的往返，每天開將近一小時的車程到本部上班，可是，我卻捨不得我的好夥伴。真的不知道怎麼可以在短短不到一年的時間，就和一位同事這樣的契合！那天，我倆因為離別在即，都忍不住哭了，這也是獎卿迷人的一面！未料，很快的，我又再被調回本部，感覺得出來好夥伴的開心。可是，她在不久後卻又投下一顆震撼彈，說想離職！天啊！對我而言真的是晴天霹靂啊！正逢懷孕的情緒不穩定期，每每想到她要離職一事，我的淚水就又不聽使喚地流下，不過好加在，在大家的苦口婆心勸說之下，她總算打住了離職念頭。我的媽呀！孕婦可禁不起這樣的心理折騰啊！

其實不管在哪個單位工作，都各有它好與壞的一面，正所謂做一行怨一行。但，在我們這居護團隊裡，遭遇到不如意時，夥伴間總是彼此吐吐苦水，發發牢騷，尤其是接到居家個案家屬或是機構的來電，有時是一些超級無理的要求，我們還是得笑咪咪的去應對，等掛上電話後再和夥伴們互訴甘苦、互相打氣一番，這是居護團隊很不同於其他單位的一面，也就是團隊凝聚力很重要！

想著想著，夜已深，月娘已在對我微笑，必須早早入睡，好存夠體力迎接明天的挑戰。
晚安～



照顧服務員訓練～成就我的未來

北區推廣教育組照服員訓練 9901 期學員 劉岳瓚

之前曾在長期照護機構擔任總務工作長達 6 年，目前準備創業。一方面因為開業需要照服員證照，再者也想藉由此訓練，更深入了解長期照護領域的相關知能，因此經多方打聽，選擇了有好口碑的獎卿護理展望基金會所舉辦的照顧服務員訓練課程。過去 6 年所知所見的照護工作，經由實際操作，體會出其中的酸甜苦辣，更獲得了這張炙手可熱的結業證書。順利的話，還打算進一步取得照服務員單一級證照，具備該項證照資格，是未來法令規範開辦長照安養機構的必然趨勢。

上課期間，學到不少照顧相關的技術，如異物哽塞急救法、CPR 急救、鼻胃管灌食、翻身拍背、會陰沖洗、洗澡換尿布、下床坐輪椅、生命徵象測定等等；也接受身體結構與組織功能、社會福利資源、長期照護法規、人際關係、安寧照護……等相關課程。另外更學習到要保護服務對象也要保護自己的觀念，才不致造成自身的職業傷害。雖然以前在長期照護機構服務，旁觀那些日復一日看似簡單的照護工作，如今親身體驗，才了解每個職業都有其辛苦及困難的一面。

昔日機構的例行照護技術，現在經由具備專業知識及經驗的老師們用心指導，相較之下，讓我們不但能夠知其然，還能知其所以然，更學習到既精湛又正確的操作步驟。這些都是非常難能可貴的經驗，也是我非常珍惜的，既可作為來日創業時，照護流程與工作重點的標準，亦可作為提升機構照護品質重要之管理指標。

同學大部分是家庭主婦及主夫，有的是轉職待業中，有的是因為家庭經濟的需要，有的則是因為親人需要照顧而來參訓。在他們的身上看到的那種認真與努力，是很值得自己學習的。另外要感恩的是，經由這一群可愛的爺爺奶奶們，讓自己體悟到人生的無常，更應珍惜自己生命的每分每秒。畢竟年輕只有一次，不能留白，要好好把握年輕的時光，並珍惜父母給予健康的身體，唯有健康才是最重要的財富。也期待獎卿的照服員課程能繼續開班，培育更多的人才，為長照體系注入更多的新血，造福社會及需要照顧的長者。

照服員的期許

北區推廣教育組照服員訓練 9901 期學員 王羽庭

睽違一年多的研習訓練課程，終能在今年如願以償的參與了獎卿北區推廣教育中心舉辦的照顧服務員訓練！在整個訓練過程中，不論學科也好，術科也罷，都要十分感謝老師及學姐們辛苦的教導。尤其最讓我感動的是，老師除了教我們應學習的知識、技術外，更教我們做人的道理，讓我了解從不同的角度去看待事物的方式，更拓展了我的眼界！

術科中有許多與學理不盡相同的地方，卻讓我更感受到理論如何落實在實際的環境中；個人總覺得最不好拿捏的就是「工作倫理」，比方說：老師一再的強調不可以「我很忙」而忽略了對病患的關切與需要，然環境中往往因為「時間」有限，為了急於完成某一件事情，以致忽略了病患的感受，起初我不知道究竟該怎麼拿捏，經過老師以實例分析及建議因應之道，終於讓我豁然頓悟。

最後 30 小時的實習，心中摻雜著興奮、希望、無奈，很難確切的說出這是怎樣的滋味。興奮的是學到許多東西可以幫助別人；希望的是預見未來有一個實際的管道，讓我們可以為許多需要的人去盡一份心力的快樂；無奈的是看到一些無力解決的社會及家庭的問題。其實有些問題是可以透過協助而解決的，但因為那不是妳的病患，似乎就算是看到了也不能說。有時我會想，如果每個人只要多那麼一丁點雞婆，是不是可以改變病患的照護品質，讓長者感受到更多的溫暖？我期許自己不僅僅成為一個有影響力的照服員，同時也是值得病患們信賴的朋友與家人。



居服員的心聲



北區居服員 富春靜

在因緣際會的巧合下，懵懵懂懂的我，經由友人的介紹，進入獎卿護理展望基金會，從事居家照顧已滿六年，其中的苦樂都令人回味無窮。工作的態度、服務內容均因案主個人的需求不同而異，因為我們照顧的都是歷練豐富或孤苦無依的失能、失智的長者，既要維持單一的工作關係，更必須把持住自己應遵守的法則。

只要是人都會有情緒，被照顧者亦同。如何將心比心、感同身受的去體諒他們、協助他們，是我們應盡的責任。在此前提下，不論替他們洗澡、整理家務或料理餐點，都是要幫助他們能過著正常人一般的生活，這就是居家照顧的最終目標。我們常碰到許多讓人無法釋懷的事，因而增加了工作的困擾，如：不實指控、偷竊物品、惡意栽贓，或被要求超越工作範圍的協助或幫忙等。這個時候，通常都需要藉由督導員的協助，去進行我們和家屬或個案間的溝通，釐清事實並解釋誤會，才能使問題圓滿解決，讓我們能無憂無懼的在工作中盡心盡力，並達成雙贏的目的而不傷和氣。

這份工作不但提供了中年婦女走出家庭，再度進入職場的機會，更幫助了有經濟窘境的家庭，使得他們的生活得以改善，同時也能從工作中尋得一份自我肯定。每次完成工作離開時，因為得到案家的認同和感謝，心中難免升起一點小小的虛榮與滿足，這也是我們一天最大的收穫和成就。目前的社會，老年人口不斷增加，老化的趨勢愈形明顯，實在是未來的一大隱憂。有一天我們也都會老，如何以學習的心情去面對老化，並懂得如何尊重生命，期許自己能永無止盡的努力，去達成活到老學到老的願景。



命中註定當居服

南區居服員 王春玉

想當年結婚前，就知道婆婆是一位鼻咽癌又中風的病人，我還是拍胸答應會幫忙照顧婆婆。第一次見到婆婆時，她正在進行鈷六十照射(殺死癌細胞)的療程，雖然才六十多歲，但卻已是個臉焦、嘴破、齒落、髮白又行動不便的老太太了。當時年輕沒經驗，真不知道該如何照顧這樣一位病人。繼而又想，雖然她是個病人，畢竟也是個女人吧，先幫她梳洗乾淨，再幫她把那雙為了擦藥而變黑變綠的手指甲剪短磨平。有時婆婆可能身體不舒服會罵人，我就頭低低嘴憋憋的讓她罵，有時她會打人掐人，我也會在她還沒打到時跳開她的床邊，還會故意邊逃邊喊救命，她就被惹得笑了。雖然照顧婆婆沒多久，我的體重從 49 公斤掉到 44 公斤，但是真的值得，因為所有媳婦中，婆婆最喜歡我了。

我的媽媽一直以來身體都很好，五十歲沒了老公，一個女人要養三個小孩，小弟才國小，真的要很堅強才行。但是一次中風，她就無法承受了，二次中風，媽媽更是大門不出、二門不邁的，每天或坐或躺，以致於身體越來越退化。媽媽住高雄，我住台北，雖然曾經把媽媽接到台北照顧了一陣子，最後媽媽還是決定要回弟弟家。當時，我們沒有經驗，沒有時間，雖然請人照顧，但還是沒能讓媽媽受到專業照顧，是我一生的最痛。

一年多前上了照顧服務員的課程，拿到證書後，真的希望能做點什麼。我想，做居服應該是最能幫忙一些像我一樣經歷的人。接到第一個案主，是一位胃癌末期的伯伯，他是說台語的，而我是台語不輪轉的外省第二代，然而伯伯會聽我慢慢地講，我不會的事，他也會讓我慢慢來不要急。我們做居服的不能吃案主家的東西，所以他的家人買便當回來，就不會買我的，伯伯會罵他們大小眼，伯伯的家人都說我和伯伯是「麻吉」。最後，伯伯走了，要走的那天早上，可能是貼了止痛貼片，人已有點昏迷，家人要幫他換穿褲子，他都不願意，我跟他說了後，他竟然點頭讓我幫他換褲子。伯伯斷氣後，我幫他助念了四個小時，雖然不捨，但是死亡對他來說，也算是一種解脫吧，麻吉伯伯一路走好。

當然也曾遇到失智的案主，亂罵人、打人，剛吃飽又說還沒吃過，大小便在身上還問我：是誰在他褲子上大便的……凡此種種，每每讓人真是又好氣又好笑，想想，以後我老了，會不會也像他一樣，能不能找到一位好心、愛心、耐心的居家服務員，不計較又細心的照顧我……每念及此，一切也就放下了。



居服個案的金融風暴

左營老人居家服務督導員 余銓倩

一開始接觸居家服務督導員的工作，其實對自己是否勝任並無多大的把握，總認為這個領域需要超強的溝通能力、會談技巧，能了解個案的隱藏性問題，並尋求一些資源。經過時間的磨練，漸漸適應之後，如何尋求資源，仍讓我覺得有困難度！最常發生的情形就是，家訪個案時，一定要眼觀四面耳聽八方，去了解案家需要輔具嗎？需要環改嗎？需要社會資源連結嗎？了解個案各種所需，並試著去改善個案生活品質現況，接下來就是申請各類補助的繁複程序了，哪些輔具要開醫師證明，哪些不用，是否符合申請資格，能申請多少補助？會不會跑了一大堆程序累得半死，只申請到 500 元的補助，這一大堆的「常識」，就變成居服督導的開門大事。

倘若只是照章申辦還算好處理，已經有一套既有模式可茲遵循，但如果遇到有些案家經濟生變時，就得要靠一些另闢蹊徑的社會資源了。

吳姓女案主，喪偶，有糖尿病、高血壓，育有兩女。大女兒為輕度精障，與個案同住，並固定至高醫日間病房治療；次女已婚，居住台北，因與個案關係冷淡，從不支援家中開銷，亦鮮少聯絡。個案每月全靠社會局補助一萬兩千元賴以維生，支付相關生活開銷(每月房租 6000、水電 3000、伙食費 2000、醫藥交通費 1000)。今年年初接獲區公所公文，表示自 100 年起，暫停所有個案低收補助，詢問之下，才知道是久居台北的個案次女申報撫養扣稅，並查到案家不再符合低收資格而取消相關補助。個案家中頓時一片愁雲慘霧，訪視時個案與案長女神情哀悽，表示已完全無錢可以購買餐食，肚子餓了只有喝水果腹，打開冰箱也只剩一罐罐的冰水.....適逢年關將近，悲從中來，導致個案心生自殺的念頭。我立即與當區里幹事聯絡了解最新狀況，得知里幹事將替同住案精障長女辦理低收申請，在增加電訪與家訪次數的同時，亦向個案說明處理進度、關心個案情緒，適當給與安撫，並積極尋求社會支援及慈善團體的物資；另外，通報社會局老人保護，經過種種努力，所幸由慈善團體捐贈物資，並由慈濟協助提供急難救助金，終於讓個案可以過個好年。

爾後，雖然個案恢復一般戶別身份，但至少可以領取老人年金三千元，加上案長女低收入申請補助已通過，每月可領取九千元補助，總算可以維持家中正常開銷，又一棘手事件圓滿落幕。更慶幸的是，案次女也轉變了對個案的態度，過年時還回高雄探視個案，並孝敬個案零用錢花用，讓個案覺得有居服中心關心真好，也感謝幫助他的人所提供的協助。

這件事發生時，真的是一團混亂，很擔心個案真的會想不開做傻事，所以幾乎三天兩頭頻繁的跟個案聯繫，觀察個案情緒反應、關心其有無吃飽穿暖等等，同時還要四處尋求社會資源。好在社會是溫暖的，在個案最需要的時候，提供了物資與金源資助。而最讓我有成就感的是，將這些資源及時與案家做串連，讓案家平安度過這一次的危機；同時也更堅定了我投身這個行業的信念！



服役生涯的祕密日記

宏昌老人服務中心役男 高旋銘

「喂，宏昌您好！」一句時刻縈繞心頭、脫口而出的問候語，陪伴了我整個服役生涯。這句話看似簡單，但是「宏昌」，提醒著我現在在哪裡服役、工作，不要忘本；「您好」則叮嚀著我隨時要保持謙卑、服務的態度來面對來電的長輩們。

我，高旋銘，就像時下一般年輕人，大學畢業後不打算繼續升學，於是乎就開始善盡起國家所賦予的服兵役的義務，且很慶幸能夠加入替代役的行列，也因此和獎卿宏昌老服中心結下了一段奇緣。不論服兵役或替代役，有人均稱之為「欠國家的債」，但我個人比較喜歡將替代役解讀成「參加國家所舉辦的職前訓練」這種說法。服役的歷練，在我小小的心靈進行了一場大大的文化改革。

來到宏昌的第一天，認識了許多許多的長輩，也受到他們熱烈的歡迎，人生中，我「陶幾拜」(閩南話) 感受到一群年紀是我三倍之多的人如此熱切的歡迎！這真是一種很奇妙的體驗，尤其是他們的熱心親切，甚至讓我恍然感覺他們似乎比我自己更想認識我自己哩！接著，就讓我來介紹宏昌這個令人懷念的大家庭的成員吧！

首先，從美麗的督導開始，盈儀--是原來的督導，直到現在我還是會想起她細心教導我所有役男相關業務的模樣，她真的是一位對長輩有愛心、對役男有耐心的社工。可惜的是，她後來因為生涯規劃，離開了宏昌。彥蓉--是接任的督導，在相處兩百一十一天的日子裡，我一直把她當作姐姐一樣，她也真的像照顧弟弟一般，給了我許多人生的啟發，我很懷念兩個人一起合作無間的日子，她實在是位好督導、好社工、好員工、好姐姐。英哲伯伯--從一開始就是堅守崗位的送餐志工，即使身為老人，但「只要還能活動就要出來回饋社會」的想法很酷，難怪他的綽號叫「鐵牛」。有一次，伯伯和我送餐送到一半，停在路邊聊到忘我，聊到紅綠燈變換了三四十次！如果還有機會，真希望能再重來一遍，我們雖有年齡上的差距，卻相處得如同齡的朋友一般。鐵牛，謝謝你！富玉阿嬤--人老心不老，就像我在楠梓的阿嬤，很喜歡您可愛傻氣的笑，然後跟我拌嘴，不介意我的沒大沒小，反而和我玩得不亦樂乎，謝謝您一直煮飯給我吃，把我養得肥滋滋的。譚媽，我會懷念你開朗的笑容，還有每天中午，你總是要夾一堆自己便當裡的東西給我們吃，為的是深怕我們餓著了。

在宏昌的三百零四天裡，要感謝的人真的太多了，也讓我留下許許多多難以抹去的回憶。生命中，該帶走的都將被帶走，但唯一帶不走的，就是跟你們這群老小孩一起打鬧、一起逗嘴、一起聊天，點點滴滴的往事，將永遠佇留在我心中。希望在接下來的日子裡，如果我遵守了你們的祝福--要我平平安安、努力在自己未來的工作上打拼，那你們也不可以食言，要一直健健康康的來中心活動、隨時保持著一顆快樂的心喔！我們約定過的，誰都不可以忘記！

二胡與我的節奏人生

宏昌老人服務中心二胡學員 李靜儀

七、八年前的某一天上午，從朋友口中得知，宏昌活動中心2樓刻正舉辦二胡教學課程介紹，本人乍聽之下，二話不說，暫拋手邊的所有事務，直奔活動中心，聆聽二胡扣人心弦的美妙樂聲。隔週便是我接觸獎卿護理展望基金會的開始，也是讓我展開更自在的優質生活之始。

獎卿長青學苑這塊天地之所以讓本人喜歡，無庸置疑，正是那些對不論是獨居老人或退休人員慷慨付出關心，又有心想挑戰自己的一群人的一種關心別人的表現，適當的關心，可以讓對方漸漸開心。

這些日子以來，我看到的朋友、同學，還有一些長輩們，他們的心中眼裡，個個都散發出自信、愉悅。真的想談生活，先讓自己活得好，想談人生，先將日子過得好，每一個生命都是上天給予的禮物，獨一無二！絕對值得好好享受自己、賞識自己、成就自己、善待自己，讓人生變得更精采無比！

不知不覺中，在優美而又舒緩悠揚的琴聲相伴之下，我終於漸漸將自己生活的步驟調適得宜，充實而不匆忙，以適合自己的節奏，享受屬於自己的人生，放鬆自己才能擁有更多。

有種說法是年紀愈大愈有智慧，我們要為有意義的事情而努力，擴大接觸面，挑戰原有的舒適生活，會讓我們跳脫自己，並持續學習與成長，獲得嶄新的經驗與知識，就不會固步自封。

每年舉辦的年度成果發表會，是年度的盛事，每位工作人員、志工與學員們，個個盛裝出席，如同今天是個大好日子，個個心中充滿興奮與期待，每位上台表演者皆散發出自信和熱情。此情此景讓人體悟到，人生最大的快樂，就是隨時感覺到被重視，並且因此而高興。

一個團體中，人與人之間若有良好的關係，進而使團體與團體之間亦有良好的關係，才能造就和諧的社會，世界才會更美好，這都是環環相扣、息息相關的。

我珍惜每次的成果發表會，投入的過程中，我也從不放棄任何學習的機會，因為喜歡，所以樂此不疲，也因為找到自己的最愛，才會不斷成長！本人在此特別感謝獎卿基金會的長官們、美麗的彥蓉小姐與志工們，提供這麼棒的場所，讓我們變成最有魅力的一群人！獎卿基金會永遠與我們大家同在！加油！



老人照護機構的新體驗

長庚大學護研所 安琪

護研所這學期的居家護理實習，有幸被安排到獎卿護理展望基金會大台北居家護理所，本週到文山老人養護中心訪視實習。一大早即展開一系列的參訪活動，首先參加學姐們的交班晨會，藉此了解機構裡的個案目前照護情況；然後轉至會議室，由中心主任簡介該中心的歷史、現今概況、照護模式、服務理念、服務個案種類與照顧內容等等，使我更詳細了解整個養護中心的運作與宗旨。

隨後參觀各個樓層，可以實際接觸機構內的個案。我發現每一樓層的個案屬性及其照顧方式大不相同，有的個性溫和、有的大聲嚷嚷、有的願意與人接觸、有的則是冷眼旁觀，看到諸多個案的習性，形形色色，不一而足；更慶幸的是中午用餐時間，正巧讓我有機會更留意觀察養護機構十分重要之照顧服務員的服務品質。他們整個工作的重點，均以協助個案的生活起居為主，似乎與個案生活連結在一起，甚且可以從他們與爺爺奶奶間的互動，推知其敬業態度及角色扮演是否稱職，亦可明確評估其是否視長輩如親人，能否將機構的服務理念落實於工作中。種種跡象顯示，文山的照服員果然像是個案的發言人，又如兒女般呵護著爺爺、奶奶、阿公、阿嬤；因此，從住民們臉上的笑容，不難窺見他們內心的幸福與滿足。

身為品質把關者的護理人員們，更嚴密監控著照顧品質的點點滴滴--在硬體方面，小小的護理站裡，有藥車、換藥箱、急救箱、藥盒、病歷、所有醫療用品.....等等，應有盡有，麻雀雖小五臟俱全，與醫院比起來毫不遜色；其他還有各色各樣的評估單、護理紀錄單、品管登錄.....等，按部就班的落實品管作業。更感受到護理人員的獨立自主性很強，且須具備很完整的身體評估能力與緊急應變措施之技巧，方得以慎防並妥善處理個案的突發狀況。這些，都是我對文山養護中心的觀感。

另外，從機構的硬體設計與使用的設備，更可看出其對住民居住環境用心的程度，包括廁所與浴室的改良、輪椅擺放的空間、床與床間的距離，甚至是每一間住房門口的佈置，無論其雅緻的掛畫或是擺放精巧的裝飾點綴，都讓我印象深刻，打從心底感受到機構的付出。我甚至想到，如果是我住在這裡，是否真的適合或是否舒適等。經由一天的參訪觀摩，可以明顯感受到這裡處處予人居家的溫馨感及高品質居住環境的舒適感。此外，機構內還定期舉辦各種性質的活動，如慶生、職能治療、復健活動等，很清楚看出其秉持理念經營的豐富性。我想未來參訪其他機構的可能性也不小，但經由對文山養護中心的認識與體驗，樹立了我心中對老人照護機構的新標竿，我亦將以此做為我了解護理機構的標準架構，多看、多了解、多省思，以期能真正深入每一次訪視的主要目的。

感謝與鼓勵-捐贈芳名錄

財團法人獎卿護理展望基金會

99年9月~100年8月捐贈明細表



宏昌老人福利服務中心		
捐贈者姓名	金額(物資)x 數量 x 單位	捐贈日期
羅素蓮	白米 x 5 包	100.01.21
張梅芳	白米 x 5 包	100.01.21
林茂木	白米 x 5 包	100.01.21
王秀珍	白米 x 5 包	100.01.21
羅進娣	白米 x 5 包	100.01.21
黃嘉州	白米 x 10 包	100.01.21
盧桂美	白米 x 5 包	100.01.21
張秀盆	白米 x 5 包	100.01.21
饒麗雲	白米 x 5 包	100.01.21
伍玉娟	白米 x 5 包	100.01.21
陳清輝	白米 x 5 包	100.01.21
胡信健	白米 x 5 包	100.01.21
天明公德會	鹹糕 x 50 份	100.01.21
張梅芳	1000 元	100.05.05
陳桂香	5900 元	100.05.05
無名氏	770 元	100.05.05
高雄-護理之家		
捐贈者姓名	金額(物資)x 數量 x 單位	捐贈日期
天元宮	白米 x 40 包	100.03.28
	21150 元	100.03.28
徐金福先生 林素絨小姐	秘密花園-有機認證茶樹 沐浴乳 9 瓶	100.06.29
	葡萄一箱	100.06.29
文山老人養護中心		
捐贈者姓名	金額(物資)x 數量 x 單位	捐贈日期
洪何愛治	12000 元	100.02.09
神腦科技文教 基金會	醬筍 x 5 桶	100.02.09
	菜 x 8 箱	100.02.09
農糧署	香蕉、木瓜各 1 批	99.09.20
農糧署	蔬菜 1 批	99.12.14
農糧署	蔬菜 1 批	100.01.21
農糧署	蔬菜 1 批	100.02.11
農糧署	蔬菜 1 批	100.04.09
北區居服		
捐贈者姓名	金額(物資)x 數量 x 單位	捐贈日期
張江如玉	1080 元	100.07.21
薛漪平	2900 元	99.12.17

財團法人獎卿護理展望基金會

本基金會為高雄耆老王天賞先生於民國八十二年十二月二十四日捐助成立，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，辦理長期照護等相關事業，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），提供的所有服務都是希望能陪伴個案走過一段他(她)不能獨自走的路。

所屬單位：

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

本基金會係由一群關心長期照護及熱心公益的專業人士組成之非營利性組織，希望提供一個讓大家的愛心得以匯聚的空間。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
台北－ccfhn@yahoo.com.tw