

獎卿護理之家

我的名字叫“黑手”

獎卿護理之家 王麗雯主任

轉眼間，到獎卿已經將近13年多了。回首過去，酸甜苦辣滋味點滴在心頭，想當初要進來這個大家庭，總共敲了兩次門，第一次投履歷，連門都沒進來過，就“謝謝再聯絡”；第二次再投履歷能夠進到大門口，則是因為“咩魚、蝦馬好”的狀態下，才有此榮幸來到獎卿。然而進來之後，接踵而來的壓力可想而知，白天上班記著我們所謂的“武功秘笈”，晚上連睡覺作夢時都一直在記長輩的臉、記長輩的名字，還包括偏名及記長輩的眾多家屬們，因為我自己知道，好不容易拿到門票進場，這場球賽能不能打下去，就得靠自己了。

“13年”這個數字已佔去我人生至今的三分之一，這裡就像我的第二個家，這個家裡有我敬愛的大家長、有我情同姊妹的同事們。感謝這些日子以來，我所經歷的人、事、物，例如：感謝秘書長當時事務繁忙沒留意，才讓我有機會進來；感謝主任們對我的提拔，還想盡辦法送我去長庚急診課程受訓，讓我上完課後能增加對自己的自信心；感謝同事們不吝於分享自己在機構中遇到突發事件經驗，讓我能謹記在心，預防事情再度發生，或萬一發生時，自己該如何應變處置；並感謝機構讓我有機會多方面、多元化學習，首先，在機構中穩扎穩打訓練自己的基本功5年，接著到日間照顧中心做了末代主任，再到居家護理發揮機構中所學到的5年功夫，最後又回到我最愛的護理之家。「長照」這個圓圈圈，我只剩下一塊--居家服務尚未去過，否則就圍成一個圈了，我想這些寶貴經歷是在課本中學不到的。

還記得秘書長曾說過：「同一件工作，要做那種職位，要看你自己的態度，就算當一名清潔員，只要認真、用心、有創意，你也可以是主任級的清潔員。」這句話我一直銘記在心，也時時與其他人分享，好好地自己的工作崗位，扮演自己的角色，每個人都很重要，都是獎卿的一份子。秘書長常說我是“黑手”，我想那是對我的肯定，對任何事情不屈不饒、從頭學起。現階段是我人生重要、艱鉅的階段，擔任「主任」這個職務，壓力其實比以前剛到獎卿時更大了，幸好，一直以來都有大家的相挺陪伴，才能持續下去。今年適逢機構三年一次的評鑑，看大家全員啟動、齊心努力，要把榮耀贏回來，我想在這場球賽中，我們大家都已經揮棒出去，期盼能獲得良好成績(全壘打)，現在我們以“獎卿”為榮，“獎卿”也將以我們為榮。



來到"獎卿"的初體驗

獎卿護理之家護理師 蔡欣穎

在獎卿的七百五十天裡，我漸漸地認識甚麼是長照機構，它也打破我對護理之家的刻板印象。

從踏進門口的那一刻起，您不會聞到有甚麼特殊的氣味，更遑論會聞到有那混合尿騷味的空氣，絕對放心！它給您的感覺就是那麼地乾淨，空氣是那麼地清新，有著人性的氛圍。在這裡，您會感覺到好像在家裡一般的舒適，照護人員都是那麼地有朝氣、熱情，親切的打招呼，就像是自己的家人一樣……，您說這種 FU 不是挺好的嗎？！我想這是每個來機構參訪或是已經住在機構內的長輩及家屬的感覺吧！

而我在這七百五十天裡，除了一般的護理技術外，其實從照服員大姐身上學到更多的照護方式。最近機構裡來了一位新長輩，他超不喜歡喝開水，嫌沒味道。但我們家的玉美姐可厲害的咧！每次都倒一小杯來拐阿伯：「來啦！喝一口啦！」阿伯都會死命的搖頭搖手說：「麥啦！麥啦！...」玉美姐說道：「好啦！好啦！一杯就好。」阿伯就會無奈地喝下這一杯。再過了數十分鐘後，玉美姐再說道：「阿伯，喫茶啦！你都還沒喝水捏，來喝一杯啦！」兩個人就這樣玩了數次後，那杯大大杯的白開水，果真就這麼喝光了。所以做這行的不光只有愛心、耐心，還要懂得當老萊子彩衣娛親，更要有智慧，如何促進長輩健康，並滿足需求，又可以讓自己的工作完成，這可是門學問呢！

其實，我們都會有老的一天，老了後是不是有機會遇到像這樣用心的護理機構？個人認為，做任何事之前，要本著「將心比心」的心態，將這樣的正面能量，傳達出去給周遭的人，甚至要站在長輩的立場來看待某些事情，倘若自己都不喜歡了，那長輩會喜歡嗎？

有一天我們都會老~~我們只是希望要有尊嚴地過著每一天！

我在獎卿的日子

獎卿護理之家出納 林聖淵

在服役完有幸進入獎卿這個大家庭前，對於護理之家的刻板印象，其實跟一般養老院、養護中心是無異的，感覺就是成群的長輩躺在病榻上，然後處在雜亂無章的骯髒環境中，似乎只能以毫無尊嚴可言的方式等待生命走到盡頭的那一天。但到了獎卿之後才發現，似乎一切跟印象中有所不同，環境素雅乾淨，也不是小小的空間同時塞了好多人，彷彿沙丁魚罐頭一般。最重要的是，不會聞到如醫院般的消毒水味或是一般養護中心常見的排泄物異味，頓時對於護理之家這個陌生的名詞有了新的看法。

因為職務的關係，或多或少與長輩們都會有所接觸。五樓的總舖師阿嫻，總會用歌曲來取代她想說的話，還會說一些閩南語俚語，十分逗趣；三樓的超酷阿嫻，總是用一貫的超酷表情，還有充滿爆點的話語表現她的心情，而且還會指認照服員大姐，不是他喜歡、習慣的

那個人，還會拒絕吃飯；六樓的阿公，平時一副沉睡中的樣子，但當聽到他不喜歡聽的話或歌時，就會出口成“章”，總令學生或帶活動的人瞬間傻眼；還有位爺爺都會在客廳大點兵，問他的參謀怎麼還沒集合好。俗話說：「老人囡仔性」，在這些長輩的身上總是一覽無遺。

在這裡，也可以看到人性的溫暖面，無論工作有多忙，下班後總會看到天天來報到的兒子女兒們，幫自己的父母親按摩、擦身體、聊聊天。儘管有的長輩可能無法做出回應，但眼前這幕，總令人感覺暖心。還有個婆婆天天都會來看自己的老公，陪他吃飯、看電視、按摩、散步或是復健，如果來的時候爺爺睡著了，婆婆也會在床邊靜靜看著爺爺，等著爺爺醒來，再陪他做他想做的事情。七樓有對爺爺奶奶，更是形影不離、鶼鶼情深，深厚的感情，在無聲之間，卻已表露無遺。也曾有在長輩出了狀況，協助叫救護車後，匆忙趕來的家屬看到自己的父母親被急救，頓時紅了眼眶癱軟在地的都有。

在這裡，住民們感受到的不是冷冰冰的床沿，或是無助的等待盡頭到來的那天，每個月的慶生會，各式各樣的活動，都讓在護理之家的阿公、阿嬤們生活得更加多采多姿，這就是獎卿，這裡不是個等待結束的終點，而是～第二人生的起點。

我與「獎卿」



獎卿護理之家照顧服務員 彭莉華

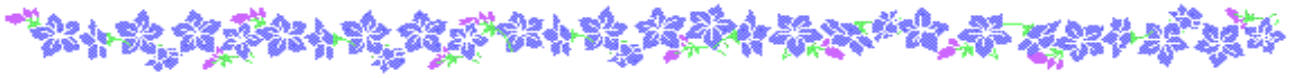
二年多前，我的工作是在醫院擔任清潔員，日出而作、日落而息。在偶然的機會裡，認識一位照服員大姊，經她不斷的鼓勵與勸說，經過半年的考慮，才決定到紅十字會參加照服員訓練，也因緣際會來到「獎卿」，從事照顧服務員的工作。

想起我正式上班的前半個月，差一點就撐不下去了，畢竟隔行如隔山，照護個案真的沒有課堂上講的那麼容易，以往我曾經在加工區擔任作業員、便利超商擔任店員、泡沫紅茶店員、醫院清潔員...等等，經手或面對的大多是產品或環境，任由我去操控，也不需要花費太多的唇舌來做互動。另外讓我感到吃力的原因，是因為從來沒有接觸過這個工作環境，怕自己的粗心大意，把個案弄傷了，當然家人對這份工作並不支持，周遭親友都是負面說法，讓我心裡頭滿是莫名的焦慮與不安，經過反覆的思考，也不斷的給自己心理建設，才立定志向加入這個行列。但「照顧服務員」這份工作真的不同，尤其是住在獎卿裡的每一位住民，更是來自於每一個家庭裡的寶，需要花費更多的細心與關愛來照顧他們的。

其實剛開始來上班的路上，心裡頭還是抗拒的，說也奇怪，當踏進「獎卿」的大門時，自然會湧起一股無比的信心與勇氣，反正伸頭一刀，縮頭也是一刀，老娘跟你拼了，無論如何我都要熬過去。

就這樣一晃眼，一年半過去了，我從一開始的全都不會，到現在能夠獨當一面（除了偶爾的突發狀況，需要其他人支援），今年甚而精進技術，開始協助照服員的代訓任務。現在的我照顧長輩就已經能如同照顧孩子一般駕輕就熟，每天都有不同的情況題，相對也在考驗我的耐心，感謝主任當初給我機會，還有護理師及其他同事們，一路的鼓勵我、信任我並支持我，讓我天天在獎卿上班，心裡頭都能有無比的喜悅、信心與力量，有你(妳)們真好。

陪伴不分你跟我，人生道路一起走！



臺北醫學大學老人護理暨管理學系 謝佳妘

101年5月7日一大早，我便起身準備，前往實習單位—文山老人養護中心。我所實習的地方是在四樓，這裡提供了長者休憩的生活空間。一開始，主任便很熱情地為我們介紹環境、每層樓有哪些長輩、機構有哪些人員、以及他們目前都在機構中做些什麼…等等，護士學姐與社工學姐們每個人都好親切，也很積極的為我們解答我們所困擾的問題，不僅僅如此，照顧服務員對每一位長輩也都很體貼，從他們的互動中，我覺得照顧服務員把失智長者當成是自己的家人在照顧著，而且很堅持一定把照顧做到最好，我覺得他們好偉大！

實習期間，除了跟著照顧服務員一起作照顧技術之外，一有時間我便會陪阿公阿嬤們聊天，帶他們做復健、陪他們一起散步做運動，以維持身體的功能。中午和他們一起吃飯、餵他們吃東西。經過這些天的相處下來，我發現爺爺奶奶們都好友善，也好有禮貌，每次活動後都會跟我們說謝謝，有時候還會互相關心彼此的身體狀況、相互問安，我覺得他們就像小孩子一樣單純可愛，比小孩子更像小孩子，更天真、更善良，讓我很喜歡跟他們相處。

實習雖然只有短短的八天，可是我看到了很多事情，每位學姐，不管是護士、社工、照顧員、治療師…等等在機構中都扮演著很重要的角色，這幾天實習下來，我也學到了很多之前在醫院學不到的技術，包含幫阿公阿嬤洗澡、餵他們吃飯、與他們溝通、跟他們一起做復健、ROM，一起參與活動…等等，真的收穫很多。最後幾天機構給我們學生機會，讓我們同學自己來帶團體活動，從一開始討論分組、回去分配工作等等，到正式表演的那些天，雖然忙碌但是看到，活動中阿公阿嬤們跟我們一起互動、一起玩遊戲，有些把雙手用力揮舞，有些踴躍地把手舉得高高的，每個阿公阿嬤臉上都揚起燦爛的微笑，最後活動在充滿歡笑聲的頒獎典禮中落幕，事後我們更覺得一切都是值得的，那種歡樂的過程，與阿公阿嬤的互動感覺，真的好棒、好感動。

由於在實習中能親身照顧長者的關係，我覺得自己比之前更努力、也更積極於照顧別人這件事，也比較能用同理心對待每一位失智長者。畢竟“忘記事情的經過”並非他們所願意的，如果可以，他們也想跟正常人一樣把美好的回憶留在心中，而非經歷過就拋於腦後；如果可以，他們也想跟正常人一樣與人溝通。我覺得失智老人也應該被尊重，我們不應該因為長者失智就覺得他們不正常，甚至是不想跟他們溝通、隔離他們，讓他們覺得很孤單與寂寞，其實失智長者跟一般人一樣都會希望得到別人的關心及用心照顧，我想這應該就是相互尊重，也是互相重視！！

『陪伴』這兩個字，聽起來或許很簡單，可是一輩子的陪伴，對於家屬或是對親朋好友

來說，都是一項甜蜜的負荷。人生旅途漫漫，我知道光靠一個人的力量是不夠的，可是我相信大家一起來，不管是誰一家人、好友、學生、志工、社工、護理人員、照服員…大家一起努力，哪怕是自己在長輩的一生中只是扮演一個小角色也好，至少我們都努力與他們相伴。我相信結合大家的力量，一定能拼湊出長輩一生的陪伴，讓我們牽著他們的手，陪他們一起走過這段旅程！

老人照護機構的新體驗

臺北醫學大學老人護理暨管理學系三年級 陳琬玲

第二次因不同科別的實習再度來到了文山養護中心，這樣的機緣或許是一種剪不斷的緣分吧！相隔一年多，再次來到此地，映入眼簾的依舊是環境的窗明几淨、色調柔和，好溫馨；撲鼻而來依然是留存在空氣中洗髮精、沐浴乳的香氣，好芬芳。還記得第一次來機構前，由於對於養護中心的不瞭解，因此主觀想法：養護中心應該是一個處於陰暗光線及難聞氣味的地方。這樣的念頭讓我心裡產生些微的排斥感。然而，文山養護中心卻顛覆了我的主觀印象！



之前在三樓的日照中心，見到不少位熟面孔的居民，我想或許是家屬對於機構照顧的放心，才讓長者們繼續待在這個讓他們安心的場所。到了四、五、六樓，也遇到了某些熟悉的爺爺奶奶，我們與他們熱情地打招呼，而他們也熱絡的回應。雖然，他們對於我們已經不再熟悉，但不變的是他們熱情的回應。這次實習主要是在五樓，這八天是一段更深入的體驗與學習。來到此，觀察到機構會依照住民個別狀況而給予不同的供餐方式，例如咀嚼正常的，便以正常固態飲食供餐；若咀嚼方面有困難者，便供給磨泥餐。因為有些長者雙手肌力較弱，由我們協助餵食，體貼的奶奶在我幫她餵食時，一直對我說：你吃啦！你吃啦！你都沒吃啣！有些奶奶，在幫她餵食時，每餵一口都會說謝謝。而其他長者看到我們忙碌一陣子，都忙著說：快去吃飯！快去吃飯！這樣的話語不禁讓我心中暖了起來，好受感動。因為除了自己家人，很少人會這麼關心自己是否仍餓著肚子呢！另外，照服員對於住民們的態度時而嚴厲時而溫柔，有時長者拗了起來，為了他們的安全與健康，便會以嚴厲的態度試圖保護他們；有時長者心情不好，便會溫柔哄騙，但這都是因應長者狀態不同而採取的不同方式，這讓我不禁聯想到父母對自己的孩子也常是如此。

在這些日子中，感受到住民對於家人的渴望，有些長者的家人會在週末時一齊來看爺爺奶奶，這樣的場景當然是相當歡愉；但若是家人沒來的那週，某些爺爺奶奶便只能眼巴巴看著別人團聚的景象，我想這樣的場景任誰都不好受！雖然機構十分努力地在營造家的感覺，但還是無法比上這樣的親情交流。而我們的到來，也許只帶給他們些許的歡樂，但這樣互動的方式是可以刺激長者的認知、活絡長者的心靈。這次實習中，另一個很大很大的收穫，就是能與一位長者分享他的照片，也分享著他介紹遊玩的經過與喜悅，最後還讓我獲得一張珍貴的簽名照。實習過程中，見識到的是主任對每位住民的瞭若指掌、如數家珍；社工師的熱情與幽默；護理師的細心與貼心；照服員的愛心與關心。來到這寶山，還真的讓我挖了滿滿的寶藏回去，不虛此行。



我在獎卿文山養護中心的日子

獎卿文山老人養護中心照顧服務員 羅玉琇

在友人的介紹下，我接受了照顧服務員的訓練課程，漸漸熟悉工作的內容後，也順利的找到工作。來文山上上班的第一天，對所有環境、服務項目和同事都很陌生，但主管、護士、同事們都很有耐心的教導我，讓我也漸漸適應這個環境，時間久了，對於相關工作的事務越來越得心應手，跟同事間也相處得非常好。

有時因為排班的關係，上班時會感到疲累，同事間都會互相協助。在照護老人的同時，感覺就像帶小孩一樣，要注意很多細節，而且還要顧慮到他們的感受，但也因為他們有小孩般的童真，讓我在疲累時還有繼續照護他們的動力。照護是一種需要很多愛心和耐心的工作，也需了解很多醫學常識和食品營養方面的問題，但我也因此學到很多原本不懂的知識，不僅能用在工作上，有時也能用於照顧生病的家人，給予他們最好的照顧。



照護技巧分享：

餵食時所站的位置，最好是站於長者非慣用手的旁邊，因為若你所餵食的老人具有暴力傾向，而你站在慣用手旁邊，可能會被突然揮拳擊中；若是站於正面，則有可能被吐口水或食物等情況。

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。



特聘護理之工作特質

特聘護理師 謝慧珊

從 95 年 9 月步入獎卿特聘護理的行列至今已 5 年多了，當初對特聘一對一的工作性質毫無涉獵，更對特聘工作地點的多元性處於懵懵懂懂的狀態，簽約後初期在等待派班時心裡忐忑不安；因為無法預知會遇到什麼樣的個案、會派到哪家醫院、或是甚麼科別的個案...等等，擔憂著擔憂著，終於接到第一通組長派班的電話，剛開始我非常緊張，當組長耐心、溫和、詳細的告知我有關個案的基本資料、個案病況、服務醫院、醫院的規範、交通路線、班別及搭配學姐...，組長甚至擔心我會有任何困惑，為了安我的心還一再重申『有任何問題隨時來電，沒關係！！』，頓時讓我放心許多，準備上路面對挑戰。

所幸『吉人自有天相』，我的運氣非常好，家屬及個案都非常的和善；且搭班的學姐也熱心、詳實的交班，針對工作細則及個案的習性更是細緻的教導及解說，使我對特聘護理的工作特性能有概括了解，能迅速進入特聘護理服務情境，並適應這個有別於醫院護理的工作。

昔日在醫院服務時負責照顧多位個案，打針、發藥、換藥、治療、寫紀錄都忙得不可開交。每天都要和時間賽跑，日復一日做的事都差不多，所以僅於常規工作、配合醫療及檢查就分身乏術，哪能顧及個案疾病以外的心理問題、個別需求、舒適護理及妥善的照顧。而今特聘一對一的護理照顧，凸顯護理的獨特、精緻功能，與以前的經驗有很大的差異，因此，更能體諒醫院臨床護理師的工作負荷，以及無法改變的無奈與無助感，並且慶幸自己明智的抉擇。

特聘護理是一對一個案照顧，上班時間都隨時陪伴在個案身邊，不管是心理、生理、社會或心靈層面等等需求、問題及任何的變化都能很快的掌握。而獎卿特聘護理組為提升特聘護理師的素質，非常重視在職教育及個別輔導。個案分佈於各處，疾病特質不亞於醫院的類別，極富挑戰，每次照顧的個案都是不同的疾病和家庭，所以每次剛接新案時壓力都很大，需要適應；疾病涉及各科，而服務地點包括合約醫院、非合約醫院及居家個案，更是工作上的一項重大考驗；和家屬的互動、應對進退也是一個極大的學習課題，不像臨床護理師做完護理工作就能離開。

回顧這五個年頭來，覺得自己成長了很多，不管是專業技能或人際關係上，都獲得很大的收穫，遇到新事物或困難時都能平心靜氣的解決。希望在未來的日子裡，能夠發揮我最大的專業技能來照顧需要照顧的個案，使其重新獲得健康或能達到本機構『陪伴個案走過一段他(她)不能獨自走的路』之服務目標。



感懷百歲人瑞的慈祥長輩

特聘護士 陳愛珠

還記得二年多前，當被指派前往榮總照護這位百歲人瑞阿公時，內心真是緊張萬分。但沒想到第一次見到阿公，看到他那慈祥且溫和的面容，從那一刻起，我立即放下那顆忐忑不安的心。或許是緣份吧！阿公竟然也張開惺忪的雙眼，開心的向我打招呼，他那一對像彎彎月亮一樣的眯眯眼，看起來真是可愛極了！阿公可愛的模樣，我想這輩子都會烙印在我的腦海裡。

阿公在他中風前是位耳聰目明、溫文儒雅的長者，也是一位性情中人，感性的特質常常會隨著電視裡的劇情表現出來；看到歡樂處，他會哈哈大笑；看到哀傷處，甚至會嚎啕大哭。阿公過去是一位醫術精湛、仁心仁術的名醫，對醫界貢獻卓著，是為人稱道的醫界耆老；在自家開業行醫至 65 歲，期間求診患者不乏政商聞人，他研製的胃藥尤其有名。阿公博學多聞，除了精熟本業外，對音樂、藝術也有其獨到見解，經常手不釋卷，對各行各業亦涉獵甚廣。阿公一生奉行儒家思想「溫、良、恭、儉、讓」，待人謙遜有禮，嚴以律己、寬以待人的高尚情操，是值得我們後生晚輩好好學習的榜樣。

在特聘工作崗位上接觸過許多的個案，包括老、中、青都有，但能遇見 104 歲的阿公，這機會可謂千載難逢。照顧阿公的這些日子裡，從彼此陌生到對我們的信任和依賴，阿公雖因中風無法以言語表達，但他仍會用豐富的表情傳達心情並試著和我們溝通；當他開心時還會做出各種表情逗弄我們，特別是經常扮猴臉，不知是否因為阿公的生肖屬猴？真是逗趣極了！他可以說是一位配合度相當好的好個案。當然，最重要的是阿公讓我們學習到無聲行為的教化，即是「真」與「誠」。

在住院期間，由獎卿特聘護理團隊和照顧服務員一起照護。感謝阿公的子女們對我們特聘護理工作的肯定並給予我們完全的空間，讓我們得以無後顧之憂的執行照護工作；同時秉持基金會的服務理念「創新、安全、尊嚴、溫馨、自我照顧、團隊、陪伴」，及相互尊重的精神，配合醫師給予個案整體性全人照護：身、心、靈的完整性醫療照護，並且成為病人、家屬與醫師間溝通的橋樑，使醫療團隊功能發揮到極致。因此，阿公即使曾歷經多次敗血症，每次都能透過即時的治療處理而安然度過。

在阿公臥病的這 700 多個日子裡，全身完整無一處傷口，皮膚細緻滑順如豆腐一般。為了維護阿公身體清潔，預防肢體僵硬、攣縮，每日的身體清潔護理、2 小時翻身、背部護理，關節運動更是執行徹底；溫柔的觸摸、柔細的交談和旁誦佛經，讓阿公感受到身邊的人給予他的扶持與力量，讓他不會感到孤單。每次阿公的兒子由美國回來探視時，對於父親臥床如此久卻沒有褥瘡，肯定是得到相當妥適的照護，表示讚許並直呼不可思議，同時表達對我們最深切的謝意。能得到家屬的肯定，心中的那份成就感油然而生。

每當看見其子女握著病榻上的阿公，我的眼眶總會泛著淚水，心想有多少七、八十歲的人還能握著自己父親的手？那是多麼感人的畫面啊！在阿公最後日子裡，除了給予全人的照顧外，也協助家人一起面對親屬即將離去的哀傷。人在臨終前，特別關心死後的去處，因此佛教的淨土思想、三世輪迴、生命不死、因果業報等道理，此時都成為個案與家屬最佳的心靈照護。臨終者面對人生最後階段時，藉由良好的醫護照顧及宗教信仰的力量引導，能認識死亡並接受死亡，心中不生憂怖苦惱，進而安然面對死亡；同時也給予家屬精神上的支持與鼓勵，協助度過此一生離死別的時刻。阿公因年老器官衰竭安祥往生，祈願阿公在另一個磁場的空間裡，無憂無慮。特別寫下這段護理心得，來感懷這位我們曾經照顧過的慈祥長輩。

特聘護理照護的收穫與付出

特聘護士 藍敏菁

很幸運地，從4月9日被安排照護李老先生至今已8個月了，能擔任特聘護理師是很幸運的，能看到、接觸到各式各樣的家庭，更與之如此密切地相處，尤其家屬如何用心的照顧心愛的家人，負責任的面對問題並提供周全的照護協助與配合，這種"孝心與順服的態度"，很值得學習且為之感動。

李老先生的行為舉止像一本書，很值得後生晚輩細細觀察與效法，並且會發現阿公的成功不是意外的。他總是對周遭的人那麼謙和有禮，凡事心存感激，言行中也樂於讚美他人。有次到醫院抽血，由於血管沉著硬化，好不容易找到大拇指旁的血管，抽血十分的痛，整個過程阿公的臉都要擠成一團了，抽完血後檢驗人員詢問並致歉：『阿伯，很痛吧，對不起唷！』，此時阿公竟說：『不痛！不痛！』停了約2秒鐘阿公帶著笑意說：『妳不會痛吧！』。這時大家都笑了。連面對這種苦境都試圖用幽默化解，你說我們能不敬愛他嗎？呵呵~~

雖然照護阿公期間，還是會因他偶爾的任性不肯吃東西感到挫折，但把它視為是項挑戰，再想想他的為人，也願意發自內心，用耐心及愛心守候對待了。食道癌術後李老先生經常反覆引發食道狹窄，吃東西不像一般人會帶來愉悅感，反而有時還會造成不舒服，也因此照護他初期真讓我傷盡腦筋，每天都絞盡腦汁在思索~~『如何讓阿公願意吃？』索性一路走來用盡各種護理招數，皇天不負苦心人，阿公願意配合，讓我從照護過程感受到成就感。

此次因為癌症轉移到氣管附近再度入院，緊接著面對種種的檢查與治療，還有衍生出其他的照護問題，都是我們照護團隊必須面對的。身為特聘護理師的我們，往後還要不斷地面對挑戰，「運用護理專業知識及透過熟練的技能虛心解決問題」，這就是特聘護理師服務時非常重要的一種敬業態度了。



我—如何投身成為照顧服務員

北區居服員 黃志成

當年的一場金融風暴，讓我成了「失業者陣線聯盟」的一員。我也曾沉淪了許久，也曾想自己開業當個小老闆，不過終究還是敵不過經濟上的困境。此時從岳母口中得知有「照顧服務員訓練」這個訊息，於是在老婆的支持跟鼓勵下報名參加了勞委會職訓局委託本機構「獎卿」辦理的照顧服務員訓練課程。經過老師們細心而且專業的指導下，順利的完成了初步的訓練。之後更在老師的鼓勵下報名參加照顧服務員的證照測驗，經過了無數次的反覆練習也順利通過了考試，呼...這是比當年的聯考還緊張！等到完成了所有訓練跟實習，我才更有信心的加入了「獎卿」這個大家庭，正式成為「居服員」。

理論和實際上所面對的問題還是有差異的，經驗的傳承跟累積更是重要，講義中所提到的跟實際上所要面對的截然不同，畢竟書本上教的跟你所要面對“活生生”的案主是不一樣的。「魚菜粥」不見得每個爺爺、奶奶都喜歡吃，通常老人家們都還是忠於原味，那種陪伴他們幾十年的味道，一時之間要改變是比較困難的，通常只要記得—少油、少鹽、少糖，這幾個大原則。我所接觸過的案主幾乎都是如此！老人家總是不喜歡改變，畢竟這是好幾十年所累積下來的習慣與口味。

跟各位分享幾個個案例子：有一次幫一位爺爺洗了一個舒舒服服的澡後，幫他做一些肢體的關節活動，不常做伸展運動的爺爺常常痛的哇哇叫！於是我就從“天使小黃”化身成為了“惡魔小胖”—這是我從奶奶口中得知爺爺私底下給我的暱稱。每次服務結束後我都會再問一次爺爺辛不辛苦、累不累啊？爺爺總是強打起精神跟我說：「不辛苦！因為你都是為了我好。」聽了就很開心，因為身為居服員有時你就得化身成為「天使」或「惡魔」。另一個例子是一位九十幾歲的奶奶，跟著女兒女婿一起生活！由於行動不便加上又有失智，家人照顧起來非常的辛苦。最近奶奶的女兒跟我說：奶奶最近胖了一些喔！而且精神也變得更好，體力也恢復了不少，她覺得很開心。沒錯！長期照顧一位失智加上年紀又大的長者是非常辛苦的，也因為有我們這群居服員的介入，讓照顧者有了喘息的機會，也才能安排出國度假的一些規劃。我們居服員的照顧服務，是以更專業、更安全的方式來提供給案主，同時也讓案家有喘息的空間，這是一份職業更是一份志業。你我都會年老，都需要被照顧，也寄望現在的付出，將來也會遇到另一個「我」來照顧我和我的家人，我是如此的期待著！



獎卿與我

宏昌老人服務中心志工 蔣吉苾

「鈴！鈴！鈴！」電話鈴聲把我從睡夢中驚醒，拿起電話還未答話，電話那一端即傳來「吉苾姐：我是小玲。」「我們想給長輩過父親節，我知道，你們七號有活動，八號下午可以過來我們這邊嗎？」前面的開場白摸不著頭緒，到後來這幾句話，我已經知道電話中的小玲小姐是護理之家的社工專員，而且知道她要做什麼事了。小玲真是個行動派有效率的工作者，在將近四年的接觸中，多少已經培養一點默契，當下，毫不猶豫地回答：「好！可以。」

隔天，到宏昌老人活動中心和眾家姐妹談及此事，大家都二話不說，願意共襄盛舉，我禁不住一一擁抱她們，真是我的好姐妹，我確實是三生有幸，生活週遭都是些具有善良磁場的人，每個人都遵循著「口說好話、心存善念、行做好事」的理念。啊！這些人實在是太可愛了，世界上就是有這一群人，所以才平和的；大家都是默默地盡自己本分做事，儘量做個好榜樣給晚輩看，並不因為已經做了阿嬤而稍有懈怠。

一如往昔，一行人來到了位於七賢路的獎卿護理展望基金會本部，隔著大門，我們看到了小玲和復健員、工作人員及實習生們，一一的推著坐在輪椅中的長輩。看到此景，回憶以往，大伙兒彼此對望一眼，我想大家心中所想的應該和我相去不遠，來到本部服務已經三年有餘，送來護理之家的人，不是病就是殘，更甚者是失智，他們的情感表現是冷漠的、是退縮的，臉上的表情是呆呆的、傻傻的。我們也知道，噓寒問暖的關懷對他們的身體幫助不大，可是誠如小玲所說的：「做比不做好，只要讓他們感受到一絲的溫暖，都是值得的。」

在護理機構工作的人員，一定都是上帝派來人間的天使，因為他們每天要面對的都是不健康的人，有插胃管的、有中風的、有腦部開刀的、有低頭不言不語的、有的口水流個不停、有需要戴手套的、有需要尿布的、有需要餵食的，諸此種種，醫護人員每天的精神都緊繃至臨界點，還要面帶笑容，以更大的包容力和愛心來照護這些身心受傷的人，此等情懷真是可佩啊！所以我們一年才來兩三次慰問他們，又算什麼呢？想到這裡，打開手提音響，放進音樂帶，我們努力地跳著、唱著、笑著，希望藉由這些活動能帶給他們一點生氣。此外，我們還做了互動的團康活動及簡易的按摩復健，當然在過程中，也需要工作人員及實習生的幫忙，大家都配合得很好。人吃五穀雜糧，難免有病痛，平時多運動排毒、提昇免疫力，如果生病了，也不要喪志，應努力復健，才能恢復健康。

我和眾家姐妹的結緣，緣起宏昌老人活動中心，大家都是從職場上退下來，正愁日子如何打發時，有人介紹宏昌老人活動中心，它在獎卿護理展望基金會的承辦下經營得有聲有色，不但活動多、課程多，且地方整潔，加上辦公室的工作人員親切又美麗，就這樣我們在這個大家庭裡一待就將近十年的歲月，它不但是我們的精神所託，更是大家的第二個家。

獎卿護理展望基金會在我的生命中，佔有極重要的地位。因為承辦經營老人活動中心，

我才有幸在獎卿當志工，從一個被領導者到領導者，中間經過無數次研習培訓，讓我在生活領域裡看得更寬闊，為人處事中更顯圓潤，讓我領悟生命本身就是一個課題，每個人面對的課題或許不同，但都要認真對待。感謝獎卿護理展望基金會給我這個機會，讓我以退休之齡還能服務大眾、貢獻社會，使我的生命更豐富、更圓滿。

施比受更有福

宏昌老人服務中心志工 林英哲

本人於民國 30 年 8 月 17 日出生於苗栗縣苑裡鎮，民國 54 年娶妻，育有一子二女皆擔任教職，服務於教育界，家庭和樂、安定美滿。民國 46 年進入中國石油公司高雄煉油總廠服務，於柏油工廠及潤滑油工廠服務共 41 年，至 87 年元月退休，一生貢獻給中國石油公司，任勞任怨，也深獲長官賞識。退休後又服務於和敦技術工程公司約 8 年，直至 95 年和敦技術工程公司結束營業。於是，自民國 96 年起擔任宏昌老人活動中心志工迄今。

當時（民國 96 年）宏昌老人活動中心需一位送餐服務人員，我心想：「已 66 歲，人家要嗎？」試著跟陳小姐自我推薦：「我可以當你們的送餐志工嗎？我會不會太老？」陳小姐笑了笑說：「阿伯！你要來，我高興都來不及，怎會嫌您年紀大呢？謝謝阿伯，請您明天開始為我們服務吧！」就這樣一送就是 5 年多的日子。這幾年中，中心更換了 3~4 位社工員及 5~6 位替代役男，但因每位社工及役男都很照顧我，使我越做越高興，每天都很開心、快樂。

此外，在訪視關懷獨居長輩的過程中，我體會到獨居老人們實在很寂寞，看到我到訪關懷時，都很高興的說：「林先生來了！」並與我天南地北地聊天。有時才一週沒去拜訪，老人們就感到好像很久沒有人去關懷。在訪視過程中，與這些老人們聊天與閒話家常，是讓他們最感到高興的事情，有此親身感受，個人認為社會關懷的志工實在很需要更多人的參與，仍需多加推廣，讓更多的民眾一起加入社會關懷志工的行列。每天都可以跟長輩阿公阿嬤們談天說地、關懷他們，長輩高興我也喜歡，這樣日子過得真快，如今自己也已經 70 歲，不知自己的體力還能為社會、為阿公阿嬤們再服務多久？然而我相信，我每日的付出與勞動，一定可以維持我的體力與爆發力。

感謝獎卿給我這個機會，還很體恤我的辛勞，處處都會為我著想，也感謝這幾年所接觸的每位社工對我的照顧，更謝謝李彥蓉社工、王麗華督導及陳麗芬主任，那麼關心、關懷周遭的長輩，讓我更不會有怠惰的心，讓我時時刻刻都想要為長輩們盡一份自己的心力。我深深的覺得，人們如果沒有「人飢己飢、人溺己溺」的心，世界不會和平，一定充滿著痛苦，很高興自己因為付出，得到了人生最寶貴、最無價的美好收穫，我想要用真誠的態度將這最珍貴美好的收穫感染給其他人，激發他人付出愛心，這樣就會有更多的長者受惠，如此充滿溫馨的世界，應該是每個人都想要的吧！因此，我要繼續為這個社會貢獻自己的心力，歡喜地對待周遭的每個人。



居家護理心得感想 ~之一~

高雄居家護理師 楊美玲

時光飛逝，一轉眼間，從事臨床護理工作已 20 多年之久，剛開始在急症單位工作 13 年，後來進入長期照護領域有 8 年，現轉任為居家護理師，從事居家護理服務已有 8 個月，資歷雖不久，但所服務之個案足以讓我成長許多。居家護理服務之個案多為慢性病導致長期臥床，需專業醫療人員到訪更換鼻胃管、氣切管、導尿管與壓瘡護理指導，提供社會福利資源之申請運用，以及指導居家照顧者各項相關照顧技能與健康諮詢，以提升個案居家照護品質，達到出院返家後連續性照護之目的。

我認為居家護理比較辛苦的是前幾個月，因為必須打破以往習慣工作模式概念，要重新適應完全不同之工作型態，學習居家護理師獨立、自主並能果斷處理個案之各類情境，以及有耐心地和家人溝通，最重要是要習慣奔波於社區中，經得起風吹日曬雨淋的生活，所以能熬過適應期，慢慢地習慣之後，就能開始享受工作上的成就感，並且能樂在其中了。

在居家護理領域中，每一位個案讓我有不同的感觸與感動，也讓我在居家護理領域中獲益良多，在護理工作裡需有視病猶親之心才能走得更順暢；我深深地認為：一個有品質的居家護理服務，是人性化持續性的醫護照顧，透過居家護理師及不同領域的專業團隊，在分工合作下全程參與，並提供「全人、全隊、全程、全家」的照顧，讓個案可以坦然的面對死亡，而在餘生中過著有尊嚴和品質的生活，家屬在最無助、面臨生離死別的過程中，適時地伸出溫暖、關懷的雙手，提供誠摯的服務。除此之外，它更豐富了我的人生及專業的成就感。

~之二~

高雄居家護理師 洪來鞠

時間過得很快，沒想到在獎卿居家護理五年了，剛開始也想當逃兵，想離開居護，想回醫院工作，因為一切似乎和自己想的有些出入，居護的工作需自己獨當一面，自己處理個案的狀況，和醫院的工作完全不同，初次踏入長照體系，對長照並無概念，所以有些適應上的問題，但告訴自己，給自己半年的時間，若還是無法適應再離開，沒想到就這樣生存了下來。

在長期照護裡，居家護理是特別的一塊，剛開始以為居家護理只是由醫院換到家中護理個案而已，其他並沒有太大的差別，實際上卻不是自己所想的，不光只是在照護個案，連同主要照顧者都應一同關心照料。主要照顧者的照顧，多在心理層面的照料，他們最希望的是我們能聽聽他們的心聲、聽聽他們的抱怨，讓他們的心理得到平衡。居家的個案，大多是由老人照顧老人、外傭照顧老人、或子女照顧父母。生病的人、年老的照顧者、外傭、個案子女等，彼此都有很大的壓力，如：照顧的壓力、經濟負擔的壓力、成為別人負擔的壓力等等。

雖然在有限資源下，儘可能給予案家一些相關資源，不禁讓人感嘆，政府的福利政策，是不是應該加快腳步。

居家照護中，護理人員更被要求十八般武藝樣樣都要會，對居護來說是一種挑戰，也是一個壓力，在臨床可由其他醫護人員給予協助，但居護在外需獨自面對處理，並要有臨機應變能力，並做出合適的變通方法。居家照護的工作是多變性、極富挑戰性，面對未來仍有漫長的路要走，同仁間的相互照應勉勵，似乎可使從事居家護理的路順暢些。更希望社會福利或保險機構也能正視這些慢性病人所帶來的社會、經濟等問題。並且希望大家，趁著年輕時累積自己的健康財富以備年老之需，健康快樂的人生就是我們最大的福氣。



感謝與鼓勵-捐贈芳名錄



財團法人獎卿護理展望基金會

100年9月~101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
天明功德會	月餅 50 份	100.09.03
台灣中油公司煉製事業部	月餅 10 盒	100.09.08
陳桂香志工等	餐盒 150 份	100.10.01
陳麗珍議員 陳玫娟議員	禮物 1 份	100.10.01
周鍾讚議員	礦泉水 4 箱	100.10.01
天明功德會	鹹糕 50 份	101.01.07
周鍾讚議員	飲料 4 箱	101.04.09
黃昭順立法委員	礦泉水 6 箱	101.05.10
陳桂香志工	2,500 元	101.05.10
江秀金志工等	餐盒 75 份	101.05.10
行政院農委會	白米 54 包(每包 5 公斤)	101.06.06 及 06.18
俊達生技股份有限公司	保健墊片 10 片	101.07.11
黃淑娜女士	手工皂 44 份	101.07.26
杜曉蓓志工	5,000 元	101.08.20
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
李子祥先生	氧氣製造機 1 台 輪椅 1 台	100.10.18

捐贈者姓名	金額(物資)x數量x單位	捐贈日期
黃于真小姐	潤膚乳 3 瓶 蘆薈露 3 瓶 200 元	100.10.18
黃學武醫師	6,600 元	100.12.08
蘇玉雲女士 蘇正一先生	壽桃 12 粒 2,400 元	100.12.23
鵬鵬毅人力仲介有限公司	20,000 元	100.12.30
黃重雍先生	亞培葡勝納 27 罐、 亞培愛美力 60 罐、 亞培安素 16 罐	101.05.22
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
財團法人台北行天宮	50,895 元(飲水機 3 台、三好米 162.8 公斤)	100.12.20
鵬毅人力仲介有限公司	10,000 元	101.01.03
楊梅鈴小姐	2,900 元	101.06.08
張吉禮先生	1,100 元	101.06.29
葉甲春先生	1,000 元	101.07.05
故宮員工消費合作社	香蕉 3 箱	100.08.17
農糧署	香蕉 1 箱	100.07.19
	文旦 41 粒	100.09.03
	文旦 41 粒	100.09.22
	絲瓜 1 箱	100.10.05
	香蕉 1 箱	100.10.12
	椪柑 1 箱	100.11.27
	椪柑 1 箱	100.12.05
	地瓜 2 箱	101.02.10
香蕉 1 箱	101.06.21	
北區居家服務中心		
捐贈者姓名	金額(物資)x數量x單位	捐贈日期
薛漪平老師	6,400 元	100.11.07
黃明珠教授	2,200 元	101.07.04
郭素芬小姐	2,420 元	101.08.07

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
獎卿大高雄居家護理所		高雄市七賢二路 371 號 TEL:(07)2613041
左營老人居家服務中心		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	居家護理組	台北市和平東路一段 216 號 10 樓 TEL:(02)23646040 FAX:(02)23640373
	特聘護理組	台北市和平東路一段 216 號 10 樓 TEL:(02)23651277 FAX:(02)23640373
獎卿台北居家服務中心		台北市和平東路一段 216 號 10 樓 TEL:(02)23646040 FAX:(02)23640373
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—ccfhcn@yahoo.com.tw