

獎卿護理之家

心中的愛

護理之家照顧服務員 張玉美

從事照顧服務員的工作，不知不覺已過了十年，雖曾因工作疲憊有倦勤之意，但想到工作環境佳及同事相處融洽、長期相處的長輩與家屬，所給予的回饋、信任及肯定，也從工作中得到無比的快樂，尋找到自我價值及許多寶貴的經驗，就可堅持地持續工作下來。

我的個性一直以來都是喜歡享受在安靜的環境，所以照顧的個案都以重症為主，安靜的環境可以幫助我有更多的思考，面對個案非語言的溝通及互動能更加坦然，協助個案的身體清潔及擺位舒適，是我的一大成就。

近幾年來接受了新的挑戰，開始接觸失智的個案。印象中最深刻的就是照顧一位失智阿嬤，剛開始接觸時有點不知所措、心理有點恐懼，深怕自己無法與阿嬤溝通，但想到之前同事們在各樓層分享如何與失智個案相處的經驗；自己也開始有些想法，先與個案分享她過去的生活模式，再依她的生活模式請教阿嬤教我如何煮飯菜，透過分享的過程勾起阿嬤過去的記憶，這段時間像家人般地相處也漸漸得到阿嬤的信任；過年期間我包了一個大紅包(不是真鈔)祝賀，阿嬤害羞靦腆地收下，嘴裡不斷說不好意思，但看她的面容是滿足的喜樂，讓我們彼此間的互動已如成為家人一般。

照顧阿嬤已經有一段時間了，阿嬤因為有妄想的精神問題，常常妄想錢被偷、房子遭破壞，每天都有不一樣的情況發生，但阿嬤不能接受安撫及解釋，如果不處理完善，甚至可能造成衝突，我也每天思考如何使阿嬤情緒穩定，避開太過刺激性的言語，以真誠的陪伴與傾聽，讓她知道我們永遠是關心她的，並讓阿嬤照著她能夠適應的步調生活。後來因為阿嬤出現攻擊行為，經過醫師評估後建議阿嬤先轉至急性醫療機構，阿嬤離開後，直到如今，我內心仍有許多的激動是無法用言語形容的。

回想照顧每位長輩的過程是很甘甜的，挑戰自我、不畏懼困難，我一直相信，只要心中有愛，工作持續保有熱情，依然能看到一道曙光，這些點點滴滴將成為我心中美好的回憶。

我和寶貝阿嬤的黑皮用餐時間

護理之家護理師 林吟錚

她是個 90 歲、雙眼嚴重模糊不清且雙耳也重聽的失智症長輩，因為家人無法照顧被送到機構來，而我就成了她的主責護理人員。

早先跟阿嬤的互動只是單純的餵飯，只是想幫忙照顧服務員大姐們一些忙，沒想到這一餵卻餵出代誌了！！一開始阿嬤吃飯很奇特，要吃的話，只要第一口很配合的張口吃，妳就可以很安穩的餵完這頓飯。若是第一口就閉緊嘴巴不開，那就慘啊！！這頓飯不知道要玩到幾點了...無意間我們發現了一個方法，原來她喜歡吃甜的，所以發明了先用一口牛奶啟動她張口，之後就可以順利的餵飯方法。餵飯中也開始嘗試跟阿嬤說話聊天，或許是太久沒人跟她好好說話，她一開始的反應並不大，後來試了好多次叫喚她，阿嬤就開始有回應，而且會說：哩咧貢啥？精神好得時候，也開始可以回應一些對話，而且有時候回答都很有趣又很妙。

其實照顧年紀大的長者，有時我們已經不要求她們能有進步些什麼，能維持目前現況反而就是一個最好的狀態。有天照慣例到了餵飯時間，我就定位準備要幫忙餵飯，那時因為照服員大姊正好在忙，所以我就一次餵 2 個，左邊是我的寶貝阿嬤，右邊是我的好姊妹。餵完左邊換右邊、餵完右邊換左邊的，突然轉身左邊要拿起寶貝的碗時，咦？！碗咧？！奈ㄟ謀企？？一抬頭...我的寶貝自己端著飯碗邊抖著手，拿著湯匙舀著碗裡的東西（其實她眼睛幾乎看不到了），伸出舌頭想確定位置好將食物吃進嘴裡，看到這一幕我趕緊要照服員大姊一起看，因為沒想到我的寶貝居然突然會來這麼一招，我心裡想的是...妳有多久沒有自己這樣自動的端起碗來吃飯了？心裡其實是很開心又感動的，有人說爸媽看到自己的孩子練得新技能都是這種雀躍的心情嗎？（誤...哈哈 XD）

有時候我會跟阿嬤撒嬌，看她吃香蕉吃得津津有味，要她分我吃一口，她都會叫我：要吃自己去旁邊拿！不然就是裝沒聽到繼續吃到完...真是又好氣又好笑。阿嬤有一次拿起整條香蕉就直接咬了，連皮都沒剝，我趕快制止她並問說：妳失戀嗎？不然為什麼要吃香蕉皮？本來以為她聽不懂的，沒想到她居然哈哈大笑，連忙說自己沒有失戀啦！

阿嬤...哩金ㄚ日五想挖某？這是我上班時，固定要向我的寶貝詢問的一個問題。雖然有時候答案讓我很洩氣...因為她會很直白的說：謀！！（不管你問幾次答案都一樣！）可是有時候問她，她又會笑咪咪的回妳：五啦！（融化了...）有時候叫她寶貝，她會開心地呵呵笑問說：哩咧問挖喔？超可愛的...很珍惜我跟阿嬤一起的快樂餵飯時光，期待跟阿嬤還能激出更多新奇有趣的火花！！





黑髮去哪了



護理之家照顧服務員 詹靜芬

進入獎卿已 15 個年頭，由於民國 88 年期間家裡三位長輩相繼去世，而我卻束手無策，因家裡沒有一個人懂得『照護』。

為了搞懂『照護』這領域，我闖進獎卿。但實際面與想像面是差一大截，遇到腦筋清楚的個案，他們有他們自己個性，照顧者要每天有天使的面容；遇到灰扣扣的個案更要有天使的笑容，連哄帶騙的渡過每一關，若想與這些長輩說清楚講明白『道理』二字，那是自找事做。

年輕時，原以為婆婆是最難相處的人，但是進入這個領域之後，覺得自家的婆婆宛如天使，哈哈~這是最深的感受。我的白頭髮佔據了黑頭髮的家，而孩子也在時間的流逝下漸漸地長大了。我會繼續加油的！因為很快的，我想下一批的長輩應該是自己，想到這裡更該好好善待這些長輩。

護理路 護理路

護理之家護理師 楊美玲

畢業至今，從事護理行業已邁入第 25 年，且從未離開過臨床護理工作，其實一直沒變的是心態，本著同理心和對這份工作的執著，堅守自己的本分；一路走來，確實很辛苦但很有成就感，學校所學的真的不論在專業或其他人文、科學等方面都影響我一生，再多的辛勞也從未想過要離開護理工作，不斷地提醒自己，在護理專業裏還有更多使命，是我自己努力要完成的功課，為我們護理專業盡一點心力。

時光飛逝，來到獎卿服務，不知不覺已有 11 年之久，其中有 3 年曾至居家護理服務，從工作中學習到獨立、自主並能果斷處理個案各類情境，以及有耐心地以案家溝通及衛教，探索不同領域的工作，之後因一個微妙的機緣又回到護理之家，繼續從事我喜愛且熟悉的工作；不論是實務上專業技巧或是待人處事的態度，讓我的情緒管理成長許多，雖然，偶爾會遭遇到挫折，對工作產生倦怠感時，住民一些不經意關心的話語，注入心中一股暖流，又再次提升我的戰鬥力，找到工作中被需要及被肯定的價值，重新燃燒起對工作的熱情，這是人生中必修的重要課題。

衷心的希望，在未來的日子裏，由秘書長及長官的帶領之下，機構能邁入更燦爛、輝煌

的下一個 20 年，業績能蒸蒸日上。也期望自己秉持著對護理鍥而不捨的愛及專業使命，持續不斷地充實自己，能在專業領域發揮所長，繼續努力完成屬於自己的 { 護理這條路 }。

『獎卿的103個日子裡』

護理之家家屬 蔡金碧

親愛的李主任：

我真的有好多話想說，感謝您總是耐心傾聽。也記住您的話，哭吧！放聲哭~，到媽媽身旁，就收起眼淚！是的，該做該說的，都及時完成了，媽媽沒受病痛之苦，安詳辭世，如願善終，很圓滿；我很慶幸，也無憾了！

當親愛的媽媽，必須安置護理之家時，為人子女是百般無奈與不捨，能做的是，選擇一個讓子女安心，讓媽媽順心的環境。

103.06.19 帶媽媽來到獎卿，由聖淵專員接待，參觀環境，了解相關細節後，我和媽媽都愛上這裡的寧靜，以及有家的感覺；當下預約了入住登記。

殷殷期盼了 110 天，終於在 10 月 08 日如願入住；隔天一早，打電話跟媽媽說：我要出發去獎卿了，沒有想到，媽媽卻滔滔不絕，投訴種種狀況，最後竟然要求我，帶他回家！沒有退路的我，當下雙腿發軟，帶著沉重的腳步，先到護理站了解狀況；這才明白，新環境之於媽媽，是不安、是敏感的；他的感受是直覺的，因此產生了許多誤解！除了跟媽媽細細說明外，在陪伴下，媽媽漸漸感受到獎卿的不一樣；首先，飲食讓媽媽起了歡喜心，說這裡的飯，煮得跟她的一樣軟 Q，青菜細嫩好吞嚥，愛吃魚的她，常常可以吃到美味的鮮魚；看著媽媽把每一餐的飯菜都吃光光，我真的好開心！

入住的第四週，媽媽要我帶阿水去澎湖玩(媽媽的故鄉)，又說阿水、阿芬幫她把屎把尿，要我帶禮品慰勞謝謝她們；當下的我，好開心喔！這表示媽媽的需求適時得到滿足，也肯定照服員的辛苦付出！隔週，我滿心歡喜，帶了台中名產太陽餅、牛軋糖，聊表感謝護理師、照服員，及所有照顧、關心媽媽的相關人員，讓我們安心、開心！

每個星期南下守在媽媽身邊，我習慣親力親為，也很享受跟媽媽的親暱；有一件事，一直是我心中的痛！『洗澡』這件事，一直是媽媽放不下的尊嚴，總是說：忽然被推出去洗澡，像是被推去任人宰割的豬仔，因此非常排斥洗澡；所以，每星期總是等我幫她洗，或我作陪下，她才願意配合。當我跟護理長麗雯說明媽媽的洗澡的問題後，她要我放心，交給她處理；在阿長不強求，用心、小心以對下，她跟阿里組成媽媽專屬洗澡二人組後，從此，媽媽不再跟我提洗澡的種種問題了；長期心中的大事，終於解套了，由衷地感謝阿長的貼心、用心，讚啦！

陪伴媽媽時，常常看到李主任跟住民互動，噓寒問暖，很親切！有一天，主任請我到辦公室聊聊，每當提到媽媽，我總是淚汪汪，滔滔不絕傾訴；李主任除了傾聽，並引導我釋放壓力，也提醒我該做，卻沒有想到的事。李主任多次找我談話後，心中釋放了許多結，也漸漸明白、接受媽媽不可逆的現象，積極著力於李主任說的善生、善別、善終；多虧李主任的教導，讓我及時兼顧三善，才能讓媽媽和我無遺憾！由衷感謝李主任，是您的牽引，讓我及時完成最重要最該做的事，謝謝您！

在獎卿，最感動人心之處，在於那一份細微的貼心，最難得可貴之處，在於從上到下，每一個崗位的人員，都擁有一份善解、以及貼心的熱情！

12月10日當天，午餐邀約高中同學陪媽媽一起在品悅享用港式餐點、蒸餃、腸粉、腐皮捲、焗白菜、蘿蔔糕、流沙包等，全是媽媽的最愛，我們一口接一口餵食，看媽媽盡情享用，很開心。最開心的是，媽媽終於吃到，她懷念古早木桶製法的豆花，聽到她說：這就是豆花，我們都笑了！用餐前，帶媽媽逛南華商場，一路上，看到三角魚、海鱸魚、虱目魚肚、小芋頭，我順她意，一一全買，內心卻憂，怎麼辦？怎麼保存？如何煮給媽媽吃？回到獎卿，在電梯口，李主任見到我們，馬上過來招呼，貼心地拿起魚，問媽媽，您想吃這一味喔？！還問小芋頭怎麼煮？-還說小芋頭不能多吃，一次只能2~3顆喔，就叫我拿到廚房交給吳姊處理！我推媽媽怯怯地到廚房，輕喚休息中的吳姊，說明來意後，吳姊當下問媽媽三角魚怎麼煮？還說，晚餐就煮給她吃，吳姊跟李主任一樣的口吻，一樣的動作，這樣的親切、貼心，讓我無比感動，萬分感謝！吳姊幫我做了我想做，卻沒有辦法做的事，這樣的貼心，善解，連廚房的吳姊都能表現出來，讓我實實在在感受到，獎卿上上下下的所有人，不但善待這裡的住民，更視住民為親人般的呵護照顧；這樣的素養、氛圍，除了令人讚嘆，更要大力讚揚您們，我真的十分感動，萬分感謝！

之前，媽媽經歷七個月（209天）XX護理之家的洗禮，坐困愁城內心鬱卒的她，曾經因委屈而拒食，被惡行惡狀以對（媽媽雖寬容以待，接受對方道歉，她也言明不再犯，但卻變相其他惡行），一度了無生趣，想死！過程中點點滴滴的心路歷程，旁人是無法體會的；除了痛哭，我必須盡力撫平媽媽受傷的心，讓她的日子好過一些。很慶幸，媽媽最後生命的103天，有幸入住獎卿；新的體驗，媽媽最後改觀了，肯定護理之家，是老人家安居的好所在，當她點頭稱”是”時，多麼令人欣慰呀！

11月29日媽媽出院後，神智急速衰退，對話變少，眼珠混濁，眼神呆滯，時時刻刻都想睡覺。李主任除了給予我適時的心理建設，也積極做足準備，預防緊急狀況發生時，避免慌~亂~錯！

01月15日高榮第二次居家療護，一整天，媽媽都處於愛暈狀態，沒有睜開眼睛看我一眼；隔天中午餵食時，邊吃邊睡著三回；最後，我附在媽媽右耳，說：媽咪~ 謝謝您兩年來，陪伴我到處玩到處吃，讓我有機會好好愛您，疼惜您，謝謝~我好愛您喔~，親吻媽媽的嘴邊，也讓媽媽親吻我臉頰，這一直是我和媽媽說再見的習慣；沒想到，這是母女最後的一次親吻！

兩年前重回媽媽的身邊，我就是想讓媽媽快樂幸福過日子，讓她感受到很多人關心她、愛她。兩年來的點點滴滴，深深的感受，深埋在媽媽和我的內心；過程雖辛苦，“心”是甜蜜、滿足的。媽媽永遠活在我心中，當我想念時，抬頭遙望星空，看著星星、月亮，如同看到媽媽慈祥的臉龐，彼此會心微笑、祝福！

千言萬語訴不盡，最後想說的是：媽媽最後的生活，還好有您們；在此謹代表家屬，深深一鞠躬，表達由衷的感謝，感謝李主任、護理長麗雯、美玲、吟錚、淑幸、玉美、阿水、阿芬、雅惠、阿里、易安、阿荷、吳姐...等，暨全體員工；是您們辛苦的付出，無微不至的照顧，媽媽才能過著順心的日子，帶著滿滿的感謝，安詳而別！

大家辛苦了，敬愛您們，謝謝您們！

敬祝

新年快樂 平安喜樂



家屬 蔡金碧 敬上

104.02.12



音樂心靈SPA

彩霞基金會 賴美旭老師

從事社區工作的我，接觸的長者幾乎都是健康的長者，一直在思考，可以再為長者做些什麼事。因緣際會認識了彩霞教育基金會，也因此接觸了文山養護中心，進而為中心的長者服務。

走過不同的機構，心中感觸良多，文山讓我覺得好窩心，主任的親切(就好像鄰家媽媽)、社工的友善、工作人員的熱情，深深烙印在我心中。正因如此，當我接觸這裡的長者時，馬上感受到他們的與眾不同，無論是氣質或是禮貌在在令人印象深刻。

有緣與中心的長者互動，我稱呼長者為「同學」。同學上課非常認真，專注的眼神令老師感到滿滿的成就，看著同學對於課程內容的融入，心中的感動無以言喻。課程進行得以如此順利，有賴中心所有工作人員的全體總動員，協力配合，長者的人數也一次比一次增加，上課的氛圍總是熱鬧有活力。

每每課程結束時，總要寫一份上課的心得給彩霞教育基金會，書寫的過程總有許許多多的感受：有些同學的身體變化很大，知道他喜歡上課，但身體已經讓他力不從心了，心中覺得既心疼且難過；也有同學會期待與老師共舞，看見她開心地舞動雙手，覺得這個課程對她有正向的幫助。

一直想著...如何透過課程的設計與引導，可以在課程中見到更多同學燦爛的笑容；如何在現階段透過課程的陪伴，陪伴長者在需要陪伴的日子裡過得更多元、更有意義。感謝熱心公益的彩霞教育基金會的策劃與用心配合的中心，給老師有熱誠伸展的空間。很多事現在不做以後可能就沒機會，我要把握每次與長輩相處的機會，盡情地與他們互動，讓他們在這個課程中有滿滿的收穫。

中心的同學真是太可愛了，下課時總不忘給老師一個愛的鼓勵，讓老師帶著喜悅繼續回家準備更豐富的課程內容。我要祝福所有同學都可以延緩老化，活得有尊嚴，讓我們一起繼續努力地陪伴他們，即使愈來愈記不得我們是誰了，這些都不重要，重要的是我們彼此有這份心，陪伴再陪伴。



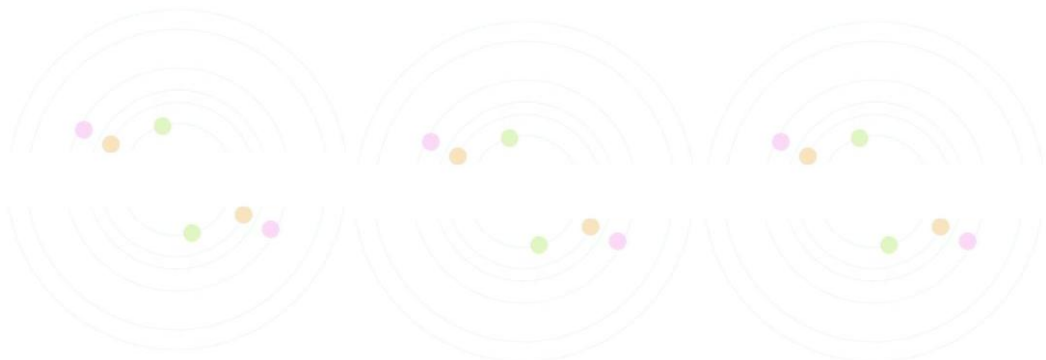
小志工

國中一年級學生志工 謝孝澤

今年暑假因為沒事做，所以到媽媽上班的文山養護中心做志工。剛來到這裡時，還不太敢去跟爺爺奶奶聊天互動，只是協助工作人員帶領活動，在協助過程中學會了一些與長者相處及互動的方法。

現在，我會主動試著去和爺爺奶奶聊天，雖然有時聽不懂爺爺奶奶在說什麼，但是有許多次我卻能與他們搭上話，一起聊天說笑，他們也都會很開心。到了吃飯時間，有時試著協助好幾位長者吃飯，但都很困難，只好用湯匙一口接著一口的餵他吃飯，不久就吃光了。

我覺得在這裡可以學到一些新的事物，還可以找到許多新樂趣，又能幫助這些爺爺奶奶們，真是一舉數得。



異鄉工作心得～1

護理之家照顧服務員 SRIATUN

我來自印尼，在這裡工作已3年，在這裡我的生命中擁有新的工作經驗和新的家人和朋友。工作中有苦有樂，護理師也教導我很多事。

我要表達非常感謝我的朋友 ALIE，因她的介紹我才可在這裡工作，還有秘書長、董事長接受我在這裡工作，和主任和護理師們，因她/他們都教導我很多的事情。

我在這裡的工作期間，瞭解到工作必須有足夠的耐性和愛心，因在這裡的老人和病人，不是像我們想像中的那麼容易照顧，照顧他們必須像照顧小孩子般的有耐性和愛心。

我一直懷著感謝的心來照顧她/他們，就像照顧自己的父母，我希望在工作中也可得獲得被信任感，也期許自己可以保持良好的態度足以成為他人參考的良好示範。在這裡，與我兩邊的家人、護理師們和朋友們共享著有苦有樂的生活。非常感謝在這裡的護理師們、朋友們、主任和其他全部的人，因她/他們讓我的生命有著更多的學習。也祝福我們的護理之家機構會愈來愈進步，愈來愈好。

非常謝謝所有的一切，祝 獎卿護理之家 一切安好！

異鄉工作心得～2

文山老人養護中心照顧服務員 阮氏女

我們每個人都來自不同的國家，但我們每個人都將文山養護中心當成是我們親愛的家。我們都覺得很自豪，也很幸運能夠來到這裡工作。我以前也曾經在別的機構工作過，可是覺得不能適應，只好換到另一個地方。後來我來到文山養護中心，覺得這裡就像來到天堂一樣。這邊的秋緣主任都會給我機會，讓我可以有自信地表達自己。

這邊的居民也都很可愛，有的居民還會說日語，會跳舞，會唱歌，就像小孩一樣。休息的時候我都會很想念他們。雖然工作及生活不會完美，同仁之間也會有些誤會，可是我們都不會記在心裏，都覺得我們是一家人，也不會計較。像愛一個人，會愛她的好也會愛她不好的地方。



鵜鶘情深

台北居家護理 個案林福根之妻

轉瞬間，我的老公福根中風已十二年了。這些年的日子是難以言喻地辛苦，二十四小時不間斷地得在他身邊照顧；若親戚在這期間有婚喪喜慶，我跟福根因為都無法參加，他們都看不起我們，雖然難過，但我沒怨恨；兒女們也說：「媽！你身體不是很好，我們想把爸爸送到安養院去。」我二話不說，馬上說：「不用！我自己照顧就好。」一肩扛下了照顧福根的大小事。我喜歡與福根相處，雖然他口齒不清，但我會慢慢與他溝通，我喜歡默默地傾聽他的心聲，這是我最快樂幸福的事。

最近這陣子天氣悶熱，病情起伏不太穩定，常常送他去醫院就醫，真是讓我著急不已！雖然擔心害怕，但心裡不斷告訴自己：「有福根在身邊我是幸福的，要珍惜每分每秒的夫妻之情。」，好在一切平安度過。

這麼多年一路走來我不斷鼓勵我自己，不能倒下去，家中大大小小還要我去照料，福根也需要我。而我長期照顧福根以來，很感恩有居家護理、居家服務及喘息服務，讓兒女們能帶我外出走走紓解心情，讓我能有力氣繼續照顧福根，為了福根再苦也值得，在此我非常感謝獎卿基金會居家護理所的王秀娟護理師，對福根的服務我非常滿意，也感恩獎卿的護理師們，謝謝你們的協助，常和我談心解悶，真的謝謝大家的幫忙。



在遺憾與不捨之間

特聘護理師 李詩翎

在浩瀚的宇宙間，人類渺小得可怕，如同螞蟻一般，卻各有不同之處。

回憶過去從打工開始，將近二十年的歲月，不能說走過風風火火，但也歷經千帆；有人說同樣的事重複做了一百遍，必能成為專家，但護理卻不是這麼容易的事，幾年前面臨生命中第一個轉型期，陷入了極長時間的思考困境，究竟是什麼樣的事情，可以讓我持續擁有動力，永遠保持學習的衝勁、和不斷思考的熱情，在臨床的框架下，護理究竟還能怎樣的發揮，在發現異常與遵循醫囑之間，我還能怎樣的的存在？醫院體系的訓練之下，幾乎人人成為判讀數據研究各種波型的高手，但肉體會痛、心會疲倦，疾病在醫院獲得控制並不代表從此一切安好！於是我走進社區走入居家，起初周圍的人，僅認為這不過是一份固定班別簡單又能兼顧家庭的媽媽護理師工作，剛開始陷入第一層次的思維，換管的能力與技術的考驗，當然這是這份工作，最主要也最棘手的事。管路換不好，自己疲於奔命又在家屬與看護灼灼的目光下，寒冬都能冒出一身冷汗。然而真正居家護理的精髓之處，在觀察與溝通的能力。從一開始的電話接觸，評估和觀察就開始了，就像偵探一樣，針對個案的疾病、身上的管路、一直無限的往外延伸，劇情的發展也端看護理師的洞悉力，早介入早處理，慢了一步，個案就往下坡滑動，要再推上樓，那要花費好多力氣，雖然有時也徒勞無功！居家護理還有一個特色，要說家屬聽得懂的話、要教有能力做到的事、要解答所有的問題、用就地取材的概念，不斷精簡的衛教指導內容。畢竟照護是一條漫長的路，每當我進入一個家庭，生命的鏈結將我和家屬緊密的框住，然而有些狀況也非護理師能夠處理，有時候也會陷入心力交瘁的狀態，畢竟一個人要照顧 50~60 個家庭，不是一件輕鬆的事，如果手上的個案不穩定或是首次插管臥床的出院個案，更是考驗人員的機動性和洞悉疾病走向的能力。

漸漸的我又感覺自己的能力不足了！

今年的五月我轉特聘組了，起初很單純的想了解這份工作的不同性，後來順水推舟的轉變為正職，剛要接個案的時候，心理莫名其妙的緊張，如同初出茅廬的護理師一樣，畢竟再回醫院感覺會相差很大，做了好多準備讀書計畫、心理調適。轉眼間也經手了幾個個案，主要多以醫院型態的個案，主動積極發現個案問題，還有試著了解個案過去的習慣和家屬的期待，對於特聘工作而言是很重要的，特聘的工作性質也讓我有更多時間去觀察個案的實際需求。

很多時候我們的照顧是一時的，個案出院回家要學會自我照顧和健康的延續-衛教才是重

點，同組共事的夥伴們共同分工合作互相提醒，在特聘的工作上也是很重要的一環。六月底的某一天，我們整組成員結束了一個個案的服務，整個長達 15 天的照顧過程充滿了不捨，個案的特殊性和醫院的醫療文化，讓我們上了寶貴的一課。在最後的那天看著阿姨的臉，我其實知道阿姨在等我上班，我知道她的心願也了解案夫心中的兩難，殘破的身軀無法承受無效醫療的處理，漸漸發腫。我鬆開阿姨手上的約束，握住她的手，她知道是我，無力的回握了一下，好不容易在解說下家屬了解無效醫療的觀念，以及應該遵照個案本身的意願，就在大家同意的情況下換了一般的氧氣面罩，開始依照醫囑給止痛藥，我跟阿姨說：「可能剩下一個小時可以清醒地和家人說話喔，接下來就會一直睡覺不會醒來了，這樣妳同意嗎？」阿姨點頭。案夫哽咽的說：「這次我有聽妳話，按照妳的意思了這樣開心嗎？笑一個給我看好不好？」阿姨揚起燦爛虛弱的笑容，接下來除了哭泣的聲音和儀器偶爾作響外，大家心中五味雜陳，沈默的消化即將到來的變化；我其實沒有這樣的經驗，但因為是特聘的關係，也無路可逃。但總覺得不是這樣處理的，於是我開始拋磚，回憶過去 15 天的相處，阿姨告訴我的趣事，開始一連串的回顧，家屬接收到我的引導，學會了生命回顧的意義，開始回憶及感謝過去的點點滴滴，有時哭有時笑！阿姨偶爾也會回答幾句，隨著時間的流逝血液中二氧化碳值蓄積得越來越嚴重，阿姨的意識漸漸昏沈，但距離結束其實還很遠，每一次的生命徵象變化，大家就抬頭看我，搖了搖頭又再當一次發球人，這次我把球丟給沈默的大兒子，（阿姨最喜歡大兒子，話題中充滿著對他的思念）「前年的京都旅行阿姨好開心……」，時間就這樣哭哭笑的過去了，所有的指數也慢慢下降了，過午夜了我和同事一起完成了遺體護理，心中默默的告訴阿姨沒有病痛了，也感謝她給我機會陪她走完最後的人生，在安寧的實務上我也得到寶貴的經驗。

這是特聘工作的特質，跟醫院的護理工作相比，我們沒有那麼多的病人要照料，有更多的時間貼身的照顧個案的身體狀況和心理想法，家屬的認知，無一不是可以被忽略的，如果不是真心喜歡護理工作，可能會覺得自己是高級看護，如果曾經用心照顧過一個個案，就能體會我這般心情，了解這份工作需要的多元化性質。





更深入、貼心的護理

特聘護理師 許慈馨

「特聘護理師」我對這名詞其實不陌生，之前於臨床工作時曾有幾次機會與特聘護理師接觸及交班，和她們交談中發現原來有這宛如像個案「量身訂作的健康守護員」加「貼身醫療秘書」的職業，讓護理不單單只是護理，更是一種藝術。護理人員的工作機會也不再只是侷限於醫療院所的護理人員，每天忙於常規、應付評鑑、照顧臨床病人，特聘護理師讓護理從業人員有另一種不同的選擇。

當初自己選擇特聘這職務時，曾有私人經營的特聘公司與我接洽，那樣的公司著重於商業化的經營，對個案照護、特聘在職教育毫不關心，獎卿有完善的制度，可以成為個案與特聘護理師的後盾，不同的理念以及在於許多方面的考量後，我當然還是選擇獎卿，成為獎卿的新鮮人後，經由職前的詳細講解、在職訓練讓我更能了解到獎卿所重視的護理照護品質、職責服務規範以及給予特聘護理師的保障，這是有別於私人機構、與那些游走的私人特聘不同的地方，讓我能安心的在此服務，也才能無後顧之憂地提供自己最好的專業知識及技能服務給個案。

執業登錄後還在擔心自己的選擇是否正確，害怕自己工作不穩定，是否能勝任這樣的工作，在還沒來得及多想就馬上就接到機構組長的派班，其實根本就不用擔心不穩定及派班問題，服務品質好當然申請的個案就多，這也是理所當然的，不過當自己離開一個熟悉的環境，剛踏入一個陌生的環境，那種既期待又怕受傷害的心情有點複雜，自己又回到新進人員角色時難免仍會緊張，雖說還是相關醫療體系，面對不熟悉的工作環境及人員、不同的常規難免會焦慮，但在組長細心的說明、注意事項的提醒，頓時讓我安心不少。加上過程中主任、組長不時會電話關懷、詢問有無工作上的困擾、提供相關照護資訊，同事間的分享打氣，這些有利的支持讓我更順利更得心應手。

接到派班後工作幾週下來，發現特聘護理師視為病人「量身訂作的健康守護員」加「貼身醫療秘書」一點不為過，我們不僅提供醫療的專業知識、維持病患身體的舒適及清潔，更能了解到病人的需求以及習慣，好比說照護肝移植術後病人，因要盡量保持乾淨最好是無菌狀態，以防術後感染，所以在照護上我們碗筷使用前後除了清洗乾淨外，還得用煮滾後熱水燙過；吃水果時，外面有皮的水果要用煮開過的開水清洗；給藥時，藥丸不能與空氣接觸太久、不能用手碰；毛巾跟臉盆哪個是洗臉用、哪個是擦身體用、哪個是洗私密處…等等，這些是臨床工作不太注意也沒時間去注意的，如此嚴格的清潔工作執行下來，連醫師都覺得個案復原狀況比預期快也比預期的好，個案更是沒有因為術後傷口而再次感染的情形產生，所以特聘護理師是個案「量身訂作的健康守護員」是很適切的。

我們特聘護理師時時刻刻都在病人身邊，最能及時發現個案問題立即提出反映給醫療團隊，像我之前還照顧過一位個案，每每都有好多問題要問醫生，但每次醫師來話家常後，就都會忘了要問，我們特聘就將個案的問題整合，立即反映給醫師，以解除個案的憂慮，所以每當醫師查房時，個案總是會眼神暗示或盯著我看，要我當她的發言人，因此特聘護理師成為個案最佳的「貼身醫療秘書」。

特聘護理師照護可包含到個案的心理層面，當一個獨立的個體飽受疾病的衝擊，面對疾病的茫然無助，對於疾病癒後的不確定感，其內心的煎熬或許是我們旁人無法體會的，而生病並不是一個人的事，家屬內心壓力也不相上下，藉由傾聽，發揮同理心，讓個案及家屬能將其內心不安及疑慮傾訴，這也是釋放壓力的一個方式；以前在臨床工作的我，雖有想過要好好與病人聊聊，但忙碌的工作已經讓我分身乏術了，更別說和病人坐下促膝長談，我想這些事是現今繁忙的臨床護理人員無法能提供的協助。

特聘除了給予個案疾病的照護、更提供專業知識及技能的「全人照護」外，細心敏銳的觀察了解個案的需求以及滿足、適切的與家屬聯繫及給予支持，一對一的護理服務能輔佐臨床上護理人力的不足，臨床上護理人員工作繁忙、業務負荷重，有些事有時是心有餘而力不足，這時我們有充分的時間能評估、協助，讓個案獲得完整的個別照護需求、傾聽內心感受，提供溫馨、人性化、專業獨特性的護理。

獎卿有個溫馨的工作環境、機構完整的教育計畫、主管們的嘘寒問暖、和樂的工作氣氛、主管能了解個人需求且配合個人需求人性化的派班、準時下班，會讓人更想努力學習、更有衝動在護理領域下提供優質的護理服務，讓特聘護理師除了專業外，更深入貼心照護每一位個案。



特聘護理附加學習經驗～ 品味人生愛、美與感動

特聘護理師 張素娟

很幸運的經由在職進修班同學介紹，成為獎卿護理展望基金會特聘護理組的一份子，更有機會接觸進入居家照護的領域。在循序漸進的新進人員實習、考試後，主管們依照特聘護理師的經驗背景、適任度、個別性、人性化、交通狀況、排班需求等等各方面的考量，首度安排給我的是位居家個案。於是我抱著服務、感恩及學習的心情，與同組的學姐電話交接班，了解個案病情、診斷、照護重點；電話另一頭的學姐，傳來溫柔、耐心及鼓勵的對話，讓我有著深刻的印象。

初次工作當天懷著不安的心情，提早兩小時到達案家，雖然學姐先前已在電話交班中，詳細說明案家的習性、眉眉角角等種種細節，我也努力做筆記並熟記交待事項，但仍然讓居家照護心手的我，一顆心七上八下緊張到手心冒汗。這些緊張感，在見到個案游阿嬤及案夫游阿公爽朗的笑聲及溫暖的笑容後，轉為篤定安心的心境。學姐們是怎麼辦到的？可以讓個案露出這樣真誠的笑容？我得要仔細觀察學習這難得的技巧，向她們好好的請益；當時的我這麼想著，期盼自己有朝一日也要讓游阿嬤能笑得如此燦爛。雖然學姐早於職前訓練叮嚀指導過我，但我仍然能感覺得出游阿嬤對於陌生的我有些質疑，頭2~3天都緊貼著上一個班的學姐“實務演練”如廁、洗澡，好讓我在旁學習，以致讓學姐超時下班，真感過意不去，卻也十分感恩，因為示教一次比口述加想像的學習效率高多了。已經一年不曾便秘的游阿嬤，在我初次照護的前三天緊張焦慮得解不出便來；更換照護者會帶給個案因為擔心不熟悉者而產生適應上的壓力，因而導致便秘；後來也因為學姐的處置下，阿嬤順利解便了，但讓我真是感到抱歉。游阿嬤待人謙和有禮，生活上樸實且自律，凡事替他人設想並樂善好施，有幸與這樣的長輩相處，對身心都大有助益。同組的特聘伙伴們都是滿滿的耐心、溫柔的相處著，雖然只有交班時，短短時間的接觸，感受卻非常深刻。想到在醫院裡當新人報到時，每到交班往往被學姐叮得滿頭包的狼狽模樣，兩者的反差讓我更心懷感恩。

從服務個案的過程中，看見案家子女、孫媳等家人孝親的行動；也讓我再一次的思考自己與父母的關係，在這段時間裡經由自我檢討，也與自己父母變得互動更為頻繁、感情更加緊密，亦是此段工作經驗中附加的收穫。期待能持續在工作上不斷地發覺、感受與體會長輩們的人生奮鬥故事、人生修煉經驗、人生見識成果、生活經驗累積、為人處事成功談、傳統孝道家訓、家庭愛的真諦…，相信在特聘護理工作中諸多的美、愛與感動，可以細細去品味。



再辛苦都值得

左營居家服務員 陳春領

「陪伴個案走過一段她（他）不能獨自走的路。」話說四年前遭逢中年失業，當時好友在做照顧服務員工作，實因孩子皆在花錢讀書，需要掙錢養家，加上自己非常喜歡親近老人，民國 99 年參加財團法人獎卿護理展望基金會照顧服務員的訓練，從此愛上這份神聖的工作。

參與照顧服務員工作至今已四年多，感觸到現代人忙與盲，由農業社會轉型至工業社會，家人沒時間照顧家中老人，自己在照顧過程中，體會健康的重要性，也從中看到自己晚年寫照，會以此為借鏡，及時行樂，學習到多重視自己身體，體悟有錢固然是好，別不要命的拼命賺錢而失去健康，那就得不償失了。

有一位因跌倒造成右髖關節受傷 87 歲老太太，因家人都很忙碌，常常白天只剩她一人在家，非常寂寞，我會陪伴她、與她聊天，照顧她，帶她運動並給與按摩紓壓，每當我要下班時，她非常不捨，雙手緊握著我的手不肯放，此時我會和個案約定下次服務時間，讓個案放寬心，個案才會放下依依不捨之情，讓我離開，這是最引以自豪，很有成就感的地方。其實，個案只要妳真心投入關懷，把她當家人般對她好，讓她產生信任感，自己也會不斷的自我要求，修正自己，就是為了要讓個案安心、露出笑容。

鼓動內心，感謝家人的支持與相挺是我力量的主要來源！照顧期間看到許多低收入戶、家貧無助的老人，甚至還有買不起拋棄式紙尿褲的；每當我一踏進該個案家，空氣中夾雜著腐蝕性的尿糞味，只好用大毛巾墊著，並為個案清洗、曬乾衣物，內心升起無限不捨與同理。希望後進在從事此份工作，一定要視病如親，珍惜一切，就算沒有擁有，「再辛苦都值得」，台灣底層小人物的女性，越是默默無聞的職業，擁有越高貴的靈魂，希望大家多尊重甘苦人「照顧服務員」。





茁壯中的小樹

左營居家服務員 王志賢

進入照顧服務員這行業是一個巧合的機會，也是命運的安排。還記得第一天上班對自己來說當下的心情很複雜，當時我不太能體會，但經過這麼多事情的實務歷練及個案的家庭生活拜訪，我已經能夠多少在工作中漸漸去體會如何去幫助個案，並從服務過程中去找到快樂，就像是一顆小樹正在不斷成長中。

照顧服務員的工作確實很辛苦，每天騎程機車在大街小巷中來往，還要面對在心裡上長期疲累的個案家屬實為難處，碰到的狀況真的很多，有時會讓人有措手不及的感覺，但我覺得只要我們常用上課中老師所提的三心：同理心、耐心及愛心去面對個案及家屬，靜靜聆聽他們的需求，就能一一的解決問題並且克服堅難的壓力，還記得有一次，在路上碰到一位結案的家屬跑來跟我說謝謝，是我早已忘記的案家，原來是之前照顧過程中，我與案家分享我的一些上課所學照護技巧，家屬表示家中又有親人生病，運用我之前跟他們分享的照護技巧，在照顧上就不再手忙腳亂，也不用擔心要如何照顧自己的親人，所以雖然我已經不記得這位家屬了，但家屬卻記在心裡，使我感觸很深。

現在我照顧的個案中有的人只能躺在床上，連翻身也要人來幫忙，那些長期臥床長輩，有的還有意識看到我來時就很高興，我會藉由服務過程或餵食當中與他聊天說笑，雖然他們有時只能對上幾句，有時也聽不太懂他們在講什麼，我還是會利用時間和他們互動聊上幾句，他們就會很開心。這幾年下來自己感覺健康真的很重要，有時人要多多運動，平時就要照顧好身體，常期臥床的人，因運動量少所以在照顧的過程中會幫他們按摩及翻身拍背，簡易式的關節運動復健是少不了的，使他們的關節保持柔軟，不輕易硬化粘黏，雖然每日只能在短短數小時內完成我的服務，但使臥床久躺的人可以多少運動一下，老人家也會很舒服。

服務過程態度很重要，藉由內心的聆聽，溫柔的服務，以歡樂克服病痛，不怕麻煩、也不嫌雜事多，一切就會順事。這些年來的點點滴滴，讓自己的人生更加的豐富，對於生命也有了一種全新看法，也使我抱持嚴謹的態度去面對人生，不再迴避問題，也感謝美麗可愛的主任，督導團隊們在我須要幫助的時候和我一起努力，協助我及案家，發揮團隊協助精神使工作順利完成，我深信只要努力的做好每一件事，自然就會有奇蹟發生與肯定，未來在照顧上繼續維持關心不變、態度正確、將心比心設身處地的為他們著想，就更能了解他們的需求。





沙盤推演



左營居家服務員 林碧堂

回顧從事居家服務已經十二年多了，也成為當時在機構第一位的男性服務員，又面臨社會環境照顧者必然是女性的刻板印象，於是乎也了解其實能夠接班的服務對象相對會較少，但憑著當初閃過的小小念頭，是否可以打破「女性該從事甚麼工作，男性又該發展何種事業」的既定印象，這個行業其實是需要男性來平衡服務對象不同的需求，如今回想起來這個想法已經實現了。

回憶第一個接班服務案主，是位於楠梓區某間公寓二樓，住著四個人，案主(老人)及案子(多種身心障礙者)，皆是我的服務對象，案妻行動不便無法上下樓，室內走動很吃力，案女精神異常，曾經住過機構，四個人戶口雖登記同一個地方，但卻各自擁有個別的戶口，而且竟然是不同的姓氏，每次去服務時氣氛都很詭異，那時臆測要從哪個點切入才能吻合兩個案主真正的服務需求，於是我玩了一場交叉比對的遊戲。意外發現「進食」及「文書處理」才是他們覺得最迫切需要的，雖然與當初評估核定的項目不一致，但我想要創造有利於案主的需求條件，決定了素食備餐或建議老人送餐服務及開發案妻為潛在案主，並陳報給機構督導，完成申覆後讓案主得到真正有需求的核定項目。

另有一位讓我印象深刻的多重身心障礙者的案主，他姓項，大我四歲，捲縮在房間一角，口齒非常不清及愛看卡通節目，我努力的陪伴並摸清了他的唇語及他所表達出真正的話語、內容含意，從此也摸清與其他三個人的相處應對模式，自此我確定在這個居家服務行業上，我活下來了！就在有一天因案女在精神躁鬱症週期性反覆發作達到高峰，拿著菜刀追砍出來，嚇得我趕快拔腿落跑，並回報換人服務或結案吧，但當案妻與案子被安置在同一家機構，依然記得我的好，要求我去機構探望他們時，這樣的肯定讓我對我的服務有了價值與意義，沒有因被追殺嚇到離職，回想被砍殺的那一幕，心裡依然餘悸猶存。

過去的案主姓「項」，而今我最得意的案主他姓「向」，同音不同字，長相有點雷同，第一天去接班時，讓我想起過去曾經服務的「項」案主，對比後找出了共同點，除了標準作業流程外，在合情合理的範圍內創造有利於案主的需求條件，改變或提升案主的生活模式或能力，將會產生服務過程中的成就感與價值。

剛開始服務「向」案主時，發現他時常悶悶不樂、情緒憂鬱、不愛講話，但記性佳，且電腦操控能力相當厲害，雖然沒讀過書卻識字，愛看美女，常自認為是個廢物，生活沒有目標，有時還想要死，那時我心裡想乾脆送他 1895 好了。

案家位於左營區某間大樓，其他成員還有三個，為繼父、案弟(經常沒看到)及案姐的女兒，

而案姐的女兒在服務期間內在案主房間玩電腦，經過沙盤推演後我的策略方針依序是創造話題，摸清案主生活作息，引導案主開口聊天，了解案主與其他成員的互動關係，順著話題測試引導案主想要走出戶外的動力，製造案主發現生活的樂趣，關鍵突破點選定案姐的女兒，做法是對她僅是一般的問候，趁著她與案主聊天時，順勢附和，以利製造機會，一起加入聊天及在每次服務完後向每位成員道別。

很快的方法奏效了，從此服務時都可以陪伴案主一起五四三，常藉口與電腦相關事件需外出，就這樣把案主從大樓中引到樓下，雖然只是在案主家附近晃了一下，辦了需要的事，就看到案主開心得不得了。於是便慫恿案主辦個捷運卡或網路訂個復康巴士，就可以去更遠地方玩，從此也激發出案主生活上的願望，當每次陪伴外出時，案主都非常的快樂，例如：街頭看美女、去看資訊、藝文、建築、汽車、婦幼等展覽，還去看電影，欣賞當紅的黃色小鴨，逛旅遊景點動物園等等，都帶給案主無限的樂趣。將來還要坐船去旗津及去茄萣欣賞刀劍博物館，我心裡想這或許是已經開創出在社會局或機構中在休閒活動上第一個一起與案主玩樂的個案，我實現了對案主創造與圓滿需求及樂趣，我也實現鼓勵男性加入從事這個居家服務的行列。



與個案一起觀賞黃色小鴨



一同出遊壽山動物園

陪伴他走完一段不能獨自走的路

左營居家服務員 蘇永吉

回想起參加獎卿護理之家辦的“長期照顧服務員訓練課程”進而投入居家服務員工作，轉眼間至今也有 4 年半的時間了，年近半百的我面臨中年轉業，已是第二次在工作上的重大決定。

從高中時期就開始從事電子修護的工作，修電視、組音響，原本以為那會是我一輩子的工作，但內心一直想要有豐富的人生經歷。30 歲那年有了第一個女兒想讓家裡過好一點的生活，也不甘心就這樣過了一生，於是收起了工具箱，開始了 o o 業務的工作。白天不休息晚上不睡覺，過著追逐目標的生活。12 年時光，豐富的人生歷練，小小成績，不算多也不算少的收入，但一夕之間，老闆的承諾卻化為泡影....甚至負債，不能全怪別人，因為自己也有貪念。

雖然遇到這些挫折，但家庭責任、年老母親的關愛與支持，讓我必須提起精神再出發。

從事居服工作雖逾 4 年半，但期間不時惕勵自己莫忘初衷“陪長輩走過一段他(她)不能獨自走的路”，課堂上的一句話打動了我，這句話總是讓我想起享年 61 歲的父親。家父一診斷出癌症，已是末期，那時一頭栽進工作的我，一轉眼父親就過世了，萬悔莫及，工作成了我的藉口。其實是不敢去面對，害怕與恐懼讓我退縮，而那句話“陪父親走完一段不能獨自走的路”成了我最大的遺憾。

還好，過去的訓練告訴我，“要轉念”所有發生皆有其原因，我要把悲傷轉換成動力，把小愛變成大愛，視長輩如親，這是我從事照服員的“初衷”，想到那句話，我就精神百倍，期待時間到來，希望可以用到所學的技能，幫助長輩，分攤主要照顧者及其家屬的壓力。

也許是做業務期間在實務的經驗及多方的學習成果，在居服工作中還行有餘力，所以能自在地達到服務的成果，和家屬的相處均能融洽，當然這也是必然的目標，就像訂了業績目標就一定要達到才可以。當然有時也會遇到困難，因為面對的是年老以及疾病甚至是長年的壓力，所以扮醜、說故事、說笑話、唱歌等等，是常常要派上用場，不斷的嘗試只為搏君一笑。當然，在這個過程中收穫最多的，我覺得是我自己，每每有人誇獎我們“在做善事，真是謝謝你”，我會告訴他，該感謝的是應該是我，是諸位菩薩才能讓我有做善事的機會，況且我是有收入的，沒有那麼偉大，事情是一定要做好那才是應該的。

談到錢，想起以前收入不穩定，自己期望又太高，幾乎都在壓力下生活。現有的收入，不見得是很多，但相對的穩定，年紀的增長之後發現外在的富有怎比得上內在的富足?所以錢夠用就好。

有句話說：“富有的意義，不是你擁有多少，而是你付出多少”，期許我不忘初衷，精神百倍，當一個有愛心的人，我要把愛帶給每一個人。



陪伴走一段復健漫漫長路，雖然難熬但我陪你一起渡過



每次服務時我都有不一樣的名字，永遠不是蘇先生，但是結束後總會有一聲”謝謝”

Keep in Touch

楠梓老人服務中心英語老師 李莉玲

十八年前，一個偶然的機會，接下獎卿宏昌中心的長青英文課程，心中非常忐忑不安，因為在此之前，並不曾有過長青的教學經驗。雖然忐忑，但也充滿好奇，把這當作一個對自己的挑戰，心想「大多都是退休安排學習的，一定都是善於安排生活的人士。」秉著快樂學英文的原則，在課程的安排以生活會話、故事閱讀，英文歌曲為教學主軸，想不到學員們學習參與度很高。有時把閱讀過的故事改編成英文話劇或會話作情境演練！常常在練習時，狀況百出，笑聲連連～

課程中，常做分享，例如：討論到一個片語，good at (擅長)，就每人造個句子，I'm good at _____.(我擅長做什麼)，就會很驚訝的發現，班上真是臥虎藏龍，有擅長烹飪、裁縫、園藝、舞蹈、歌唱、書法、理財、合氣道、運動，甚至出現”我擅長交女朋友”之類的，班上就會哄堂大笑或驚呼連連……。

讓我印象深刻的其中一件事，就是有位女學員來上了幾年課，突然沒來上課，我一直掛念著曾打了電話，只說較忙，又過了好一陣子，有天暑假中打了電話給我，語氣悲傷的問了我一首英文歌，我並不很熟的歌。她很傷心的告訴我，先生突然生病走了，她很想念先生，而這首歌是她和先生都很喜歡的英文歌曲，也是他們家的來電答鈴歌曲。現在先生走了她常常用手機撥打電話，讓鈴響，聽著那首歌彷彿她先生可以隨時再接起電話，說出一聲”喂？”，令我好動容！從電信局查到歌名，列入新學期的教唱歌曲”Keep in touch”(保持聯繫)，她再度回到課堂上。每一次上課，我們一起學唱這首歌時。她都很認真深情的唱著，我心裡盼望著「她對先生的思念，有一小小的出口……」。

我常常從學員長輩的身上得到啟發和感動，他們的人生經歷和智慧是如此的豐富，而學習態度更令人佩服，每次上課，我都懷著愉快和感恩的心。人是奇妙的，真誠的善意是可直接感受交流的。常常他們會跟我說喜歡來上課，覺得好開心。我想，那是我一直以來教學的最大動力，這也是一教轉眼就十八年的原因。其實每次上完課，收穫最多的是我。

由衷的感謝獎卿長期以來提供這麼棒的場所和各種學習機會給大家，工作人員和志工們這麼盡力的服務，大家的努力服務，長輩們都心懷感激。十八年不短的時間，但我仍樂在其中，希望現在將來學員們能繼續快樂的學習，讓教室依然充滿歡笑和溫馨～



重返十八、銀髮青春~就在宏昌



育英醫護管理專科學校 宋孟娟、湯綉玲

在老人活動中心實習兩個禮拜之後，覺得自己收穫良多，一開始我們還想說就只有短短兩週的時間，是能學到什麼？原來是我們太低估以及小看自己了，我們發現只要自己肯學肯做，相信得到的知識及收穫都是屬於自己的！「宏昌老人活動中心」在我們還沒有接觸前，一直單純的以為是一個提供長輩交誼的場所，大家彼此在這個地方聊天、下棋、唱歌的地方，所以當我們第一天來到這裡時，自己從沒想過的服務，竟然全都匯集到這個老人活動中心，心裡不禁感到相當的驚訝、震撼，從沒想過原來這個活動中心帶給長輩多大的寄託及歡樂。在宏昌裡頭每個長輩都將這裡當成學校，每個人的相處都相當融洽，彼此間相互關心著，沒有任何壓力的環境，自在的讓長輩們學習著，裡頭更提供相當多元的課程，使長輩們在學習知識的方面也不匱乏，還設有許多精彩的社團，讓長輩能有放鬆壓力的管道。

第一次知道宏昌有提供長輩的送餐服務時，當下覺得相當的窩心，這是一個對於長輩很有幫助的一項福利，現代的人多數為雙薪家庭，家中若有長輩，必須自行處理三餐，但是相對於行動不便或是獨居的長輩就較為困難，所以當有提供這個送餐服務時，對長輩而言是相當有幫助的，在每次將餐食交到長輩手上，看見他們臉上的開心，使我們感到十分幸福，也讓我們在每次送餐時，都能飽足著元氣地與爺爺奶奶們打招呼，長輩們臉上朝氣的笑容，那就是我們最好的禮物了。

在課程之餘，還安排了豐富的戶外教學，開拓長輩們的新視野，不與世代脫軌。這次我們十分幸運的能與長輩一同參訪奇美博物館，在參訪前自己也是準備許多活動功課，例如：紅布條、礦泉水、相機及發給各個長輩的名牌等等。紅布條是上一梯同學製作完成；礦泉水則再出發前兩天清點數量及檢查是否過期；相機本身及備份電池都要充好電；以及我們共同齊力做出美觀的旅遊名牌，名牌的用途除了在外面一眼即可辨是同團長輩，可方便管理外，上面也有緊急聯絡資訊，這些都是在旅遊前的事前準備工作。

在參訪的過程，我們一直提醒自己，一定要時時刻刻維護長輩的安全，畢竟長輩的身體狀況最不可預測，要是有任何狀況就馬上回報學姊，而在活動當天長輩們的笑容一個比一個燦爛，讓我們看了也相當得開心，也一直在心中叮嚀自己「我們今天是工作人員，不是來遊玩的」，所以旅遊過程中，我們很認真在自己的工作崗位上，時常注意長輩們有沒有脫隊、或者解決長輩們的問題、以及幫他們拍下每一個旅遊景點的大合照。雖然在當天發生了突發狀況，等到結束博物館內導覽後，才發現有位長輩脫隊，當下的情況十分緊急，館內也無設置廣播器，不曉得是哪位長輩脫隊，所幸學姊在事前就叮嚀我們幫每一位長輩們拍照，才得

以知曉是哪一位長輩脫隊，再兵分四路的去尋找，不到五分鐘便將脫隊的長輩給帶回歸隊，真是多虧學姊的帶領，才能使我們順利解決窘境。

在這次的參訪裡，收穫最多的是感動，在看見長輩們在吸收新知識時，那認真的模樣，使我們相當的感動，在當下是深深的觸動著我們的內心，即使無法將這些內容給吸收盡全，但那用心的學習態度，是我們身為學生誰都比不上的。整個活動結束後，在車上發便當給每一位長輩時，當他們說出一句「辛苦了！」當時的我們真的只有感動可言，我們覺得今天的辛苦是沒有白費的，也謝謝長輩們在旅遊中玩得很開心，更謝謝學姊們願意給實習生此一機會，從未出外帶過旅遊活動的我們，也替自己增添了不少寶貴經驗！

在五月時舉辦體適能活動，在學校就有上過課程，並且考取相關證照，所以我們在這方面駕輕就熟，這次檢測的對象是偏婦女型的，我都會盡全力告訴他們：「運動不是在比賽，量力而為就好，不要受傷是最重要的！」那在整個活動檢測過程中，我們有維護受檢者們的安全，也幸好沒有人受傷，大家都能夠如期完成自己的檢測項目！以前我們在學校時，就有到各個地方的活動中心檢測體適能，那以往面對的都是長者，這次比較不一樣，年齡有降低一些，所以很明顯檢測出來的數據有所差異，雖然數據會稍微不一樣，但是不管是年輕人、中年人、老年人，只要自己願意就可以找到符合自身的運動數值，因為「要活就要動」，這是一個簡單不變的道理。來到宏昌老人活動中心實習後，我們真得好開心，感到相當榮幸，能夠帶給長輩們歡樂，看見他們臉上的笑容，那心中的幸福感是無限的延伸再延伸啊!(笑)





澳洲長期照護參訪雜記

基金會秘書長 杜敏世

104 年 3 月 15 日至 21 日，本人參加了「台灣長期照護專業協會」國際事務委員會辦理之澳洲長期照護參訪活動，行程非常緊湊，五天之間訪問了 16 家機構，可謂「馬不停蹄」，行萬里路勝讀萬卷書，謹在此將豐盈的參訪心得與大家分享。

一、重視技職教育訓練

Castle Hill TAFE/Hill College，學校位於雪梨，凡是想要學習一技之長的人，包含外國之居留者，皆歡迎參加訓練課程，訓練完畢也協助就業，設施包括教室及技術示範教室，護理教師還現場放映她的課程教材，非常 e 化，有網路教學課程，強調會儘一切方法協助學員完成證書之取得，不通過者可以多次重複學習，針對弱點再加強指導，儘可能將學員教會為止。照顧服務員訓練也是該機構眾多職業課程之一，其他與生活中相關之職業課程有修理水電、屠宰、理髮、電腦...等等。

「居家照顧」與「機構照顧」證書是同等級（三級），但是是二種不同的証書，另有四級課程，可以作行政及督導工作，管理四至五個人。四級課程有「殘障工作」及「休閒與健康」二種證照。三級與四級課程不設前後之限制、不擋修，可以先上四級再上三級，也可以自由決定修課年限，政府出學費，學生只要自己付考照費。考照不只是筆試，也要臨床測驗，教師也至監獄授課，協助受刑人取得一技之長。可以先到機構工作，再補證照。在醫院的「照顧助理」有另外不同的訓練課程，也是有三級與四級之分，四級也是協助行政工作居多。如果個案是有經驗背景者，如外國之護理人員，有快速認證考試之管道，開設了各類補救教學課程，讓這類學員經評估後只要補完缺少的課程即可得到證照，這種制度可以減少學員的上課時間及經費。

所有示教室之護理教師要更新護理執照時，必須每年上 30 小時的相關課程，教師可依個人之興趣選擇課程，陪同我們參觀的講師每三個月到臨床值一次夜班，以維持對臨床經驗之熟悉度。

相對澳洲的制度，台灣重在懲罰與限制，澳洲歡迎外勞，台灣限制外勞，在已經一人難求的現實情況下，台灣主管單位還用評鑑指標施以處罰，澳洲的制度友善與落實太多了，真令人不勝唏噓。

二、多元化/商業化之長期照護經營模式

澳洲之長期照護服務模式，包括養護機構/失智照護機構/日間治療中心/日間照護中心，除了退役軍人長期照護園區為政府設置者，本次參觀皆為民間經營管理之機構，二家大型老人園區是以商業規模機制經營，園區內有各類房型，例如三房二廳，二房二廳等等，購屋者可以因應自己的經濟能力及家庭需求買不同的屋型，有一園區才動工三個月，97%已售出，

在園區內依據居住者可能之需求，設置各種服務設施，健康老人可享有各類俱樂部設施，如園藝、寫作、查經班、藝術、手工藝、水上有氧運動、旅行俱樂部、運動課程等，住民可參加各類運動娛樂團體，失智者可到日間照顧中心，需要居家服務者有居家服務輸送到家，有生命線服務，有送餐服務，有醫療門診，多元化之服務就近提供服務，讓住民可以在地老化。

同住的家人每日可以外出上班，因為有這些「附帶服務設施」，可能是售屋之強項，使園區如此受歡迎。以商業模式而言，送餐服務就已擴展到園區以外之社區，使服務量加大，經營得更好，例如送餐服務已研發出 24 種不同的餐盒，參觀導引者表示他的孩子已經讀大學了，就是經常吃自家公司的餐盒長大的。

園區中有各類居家服務項目，可以讓失能者儘可能住在家中，服務輸送到家，萬一實在需要住到機構，園區中有失能照顧機構，以往分「高照顧需求」(high care)及「低照顧需求」(low care)二種單位，但有一位工作人員表示，從今年七月起，已經不需要搬遷，「在地老化」，不再分高或低照顧需求，就在原單位一直住下去，這種觀念之變革確實是老化嚴重後不得不思考之措施。例如台灣目前養護不能收造瘻口之個案，有造瘻口就得搬遷，在實務上造成很大的困擾，希望未來也能因應實況有所變革。

以澳洲這種從建商建屋就考慮到長照需求，融入建築規畫設計中，服務量才可以符合住民之需求量，真正達到「在地老化」之理念。我們參觀之園區的住民容量從 2000 人至 5000 人不等，皆達到經濟規模，與台灣之走向相反，一直限制民眾投入市場，不準有營利觀念，以社會福利主導，私立機構只準設 50 床以下者，二十年來一路發展，90%以上皆為未達經濟規模之機構，主管單位政策之僵化可見一般。

三、尊重人性的尊嚴

這次參觀的過程中，沒有看到一位有鼻胃管之個案，我很好奇地問護理人員，她回答說，他們尊重個案之自決，如果餵食，個案轉頭，就不會強制餵食，如果經評估，個案需要長期管路餵食，就作胃造瘻口，比較有尊嚴、比較舒服，這也是台灣值得學習的地方。目前如果個案適應了一個養護中心，如果作了胃造瘻，依老人福利法之規定就必須要轉至「長期照護機構」，不能繼續住在養護中心，可能這也是台灣無法推展胃造瘻措施之因素之一。

有一家日間照護中心，參觀時正在進行音樂治療，老人圍著音樂治療師和鋼琴唱歌，一片溫馨祥和，氣氛很自在快樂，另外有一家日間照顧中心，參觀時長者在花園樹下圍坐在二張大桌子旁，每人有一杯飲料，飲料各有不同，園子裡養了一些雞，鄉村氣息很濃，感覺老人很清閒愉快。

另有一家養護中心養了許多剛出生的小雞，放在一個小籠子裡，用燈照著，好像保溫箱，護理人員說那是讓住民生活化的設計之一。

此次有幸參觀了一家全澳洲最有名的建築公司 Conrad Gargett Riddle，規畫了非常人性化的失智症園區，每位住民可以儘量保有他原有的生活方式，可以在園區特別設計的大街閒逛，喜歡藝術的就可以參觀畫廊，也可以在商店閒逛，想坐就坐下來喝杯飲料，最後可以回到很容易辨識的居住的「家」，「不會走失」是這種設計最大的好處，商店裡的工作人員是失智

中心的員工，建築專業能如此貼心地為失智者設計這種園區，長者真是太幸福了。在居住的團體家屋中設計許多「社交」情境，讓住民與住民之間或住民與工作人員之間可以隨時坐下來互動聊天，營造溫馨的情境，也是一種特色。

相對於台灣的建築業，經常設計出的長照機構是將所有空間放滿床，連下床進餐的位子都不留，彷彿只能全時間躺在在床上，在台灣已成老人國 22 年後之今日，建築業者怎能不汗顏？

四、積極發展失能者 e 化工具

此行還參觀了一家頗具規模的輔具諮詢中心，展示了各式各樣居家輔具的樣品，凡是有失能的個案可以到中心諮詢，他們會客製化地規劃需要的輔具，給予諮商輔導、教育訓練，包括生活中各種情境的需求，例如遙控器、電話、進食器具、行走輔具、開門、計算機……等，很貼心的客製化設計如電話上有相片，長者可看到相片按下去就可以打電話給那個人；玩牌時有專門輔具協助握牌，讓失能者可以繼續享受娛樂；交通輔具，讓你想去那裡就可以去那裡；還有許多廚房貼心的設計，協助容易開罐頭等等，所有設計會考慮失能者不同情境而略加修改，使生活更方便，協助失能者可以與外面的世界接軌，產品之細膩及客製化令人讚嘆。

他們除了諮商服務，研發也是重要的工作，種類之多已達 15,000 種，非常令人敬佩。

五、日間照護中心

此行還參觀了一所日間醫療中心，有運動治療師、職能治療師及物理治療師。運動治療師對糖尿病人進行團體運動治療，可以活化胰臟功能，這是很有意義的一種制度，希望台灣未來也可以有這種團體治療。此外有兼任的語言治療師及足部治療師。

後記

台灣自民國 82 年進入老人國已歷經 22 年，由於早期是內政部社會司以救貧，照顧孤苦無依之老人開始，而衛生署推出之健保是以急性醫療為主，除了居家護理納入健保以外，二十年來，長照顧護保險之走向一直在在「非營利、福利」與「營利」二種理念間爭執不休，阻止有資金者進入，實際上這是一個多元化的社會，以齊頭頂的方式去解決長照需求是限制了人民的權益與自由，甚至限制收費上限，缺乏合理的評估機制，更是叫民眾怯步不投入長照，實非睿智之舉。

在照顧層面，澳洲土地廣大，台灣寸土寸金，空間上無法相較，理念上台灣又不準以商業型態進入市場，看來只能由政府獨撐大局了。

理論上二、三年後可望有長期照護保險上路，將是一個契機，期望屆時能對台灣的長期照護服務有正向的影響。

學校學生實習及機關團體代訓

高雄地區：

學校	育英醫護管理專科學校-- 護理科、老人照護科、老人服務事業管理科	
	輔英科技大學二技、護理研究所	
	美和技術學院二技護理系、社工系、老人服務事業管理系	
	義守大學醫管系、營養系	
	高雄醫學大學職能治療系、醫管系	
	嘉南科技大學	
	大仁科技大學	
機關	健仁醫院醫師 pgy1 訓練	中華病患照顧服務協會
	市立大同醫院醫師 pgy1 訓練	臨海醫院
	高雄市立聯合醫院	聖功醫院
	高雄民生醫院	日商思睦旭股份有限公司
	中華民國紅十字台灣省分會	高雄市安祥照顧服務勞動合作社

臺北地區：

學校	長庚大學護理學研究所	
	陽明大學護理學研究所	
	台北護理健康大學中西醫結合護研所	
	中國文化大學社工系	
	實踐大學社工系	
	台北醫學大學護理系二年制在職專班、高齡健康管理學系	
	師範大學社區與老人機構專業見習	
機關	三軍總醫院醫師 pgy1 訓練	
	中心診所醫院醫師 pgy1 訓練	
	宏恩綜合醫院醫師 pgy1 訓練	
	台北市立聯合醫院仁愛院區醫師 pgy1 訓練	
	長期照護專業協會學員護理技術考核	
	國防醫學院博雅教育服務計畫	



秘書長予 pgy1 醫師訓練



高雄居家護理代訓照服員實習

103~104 年國內外機構參訪/學術交流

南區	上海市嘉定區人民政府參訪
	上海市徐匯區民政局參訪
	上海市長寧區工作委員會參訪
	香港安老培訓與發展諮詢委員會參訪
	國衛院長期照護與醫療服務資訊整合團隊參訪
	台南萬安基金會參訪
	佳馨居家護理所參訪
北區	日本 JUNTEDO 大學之健康照護及護理學系率團和實踐大學教授參訪
	大陸北京首都創業集團有限公司率團參訪
	國際旅台健康管理顧問有限公司率團參訪
	桃園大千醫院參訪
	台北市重建樂活護理之家參訪
	T 行人才工作坊參訪



上海市嘉定區人民政府參訪



上海市徐匯區民政局參訪

103~104 年度榮譽榜

年度	單位	得獎名稱
103 年	護理之家	1. 榮獲高雄市政府衛生局業務督導考核「合格」 2. 自製豬肝冰棒及豆漿優酪乳榮獲衛生局創新海報展
	文山老人養護中心	1. 榮獲台北市政府社會局督導考核「優等」 2. 榮獲康健雜誌『百大優質老人照顧機構推薦』第二名
	高雄居家護理	1. 榮獲高雄市政府衛生局業務督導考核「優等」 2. 自創留置導尿管固定帶榮獲衛生局創新海報展
	台北居家護理	榮獲臺北市政府衛生局業務督導考核「優等」
	左營居家服務	榮獲高雄市政府社會局居家服務督導考核「合格」
	臺北居家服務	榮獲台北市政府社會局居家服務輔導考核「優等」
	楠梓老人福利服務中心	榮獲台北市政府社會局居家服務輔導考核「優等」。
104 年	杜敏世秘書長	榮獲全國第二屆國家智榮獎之卓越獎



杜敏世秘書長榮獲
104 年全國智榮獎之卓越獎



高雄/臺北居家護理 103 年榮獲督導考核優等獎



社區團康藝文活動



董事長參與楠梓喜氣洋洋獨居長輩圍爐活動



楠梓至梓官區赤崁社區交流



楠梓長青學苑大家說英語



楠梓食在安心健康講座

住民活動



護理之家五月母親節活動



文山養護中心慶祝父親節活動



護理之家住民午後公園趣



文山養護中心住民復健運動



護理之家住民出遊衛武營都會公園



護理之家住民出遊賞燈會



護理之家住民出遊參訪歷史博物館

員工旅遊



南/北區員工快樂一日遊



感謝與鼓勵-捐贈芳名錄

財團法人獎卿護理展望基金會

103年9月~104年8月捐贈明細表

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
黃學武醫師	6,000 元	103.12.29
蔡朝音女士	5,000 元	104.01.23
鵬毅仲介公司	39,500 元	104.12.31
楊茹慧女士	尿布 1 包、復健褲 1 包、 雙氧水 2 箱、灌注洗淨用蒸 餾水 3 箱、氧氣製造機 2 台	104.03.02
楊心孕先生	復健褲(L)6 包	104.04.08
黃振興先生	尿布 6 包、看護墊 1 包	104.08.12
左營居家服務		
捐贈者姓名	金額(物資)x 數量 x 單位	捐贈日期
岡山公德會	亞培牛奶 28 瓶	103.10.02
蔡陳桂美女士	尿布、尿片 2 包	103.10.06
陳慶村先生	尿布 1 包	104.05.11
夏吉軒先生	抽痰管 1 包	104.05.13
趙寬猛先生	電動床 1 床、米粉 2 包、 優點藥水 2 罐、羊奶片 1 罐	104.07.03
蘇燕女士	尿布 4 包、牛奶 1 箱	104.07.06
巫林金葉女士	葡勝納 3 罐、抽痰管 1 包、 尿布 1 箱	104.07.20
楠梓老人福利服務中心		
捐贈者姓名	金額(物資)x 數量 x 單位	捐贈日期
黃春枝女士	2,000 元	103.12.12
英語歌唱班	9,000 元	103.12.12
鄺菱紅女士	1,000 元	103.12.29
杜曉蓓女士	12,000 元	104.01.08

黃阿蘭女士	2,000 元	104.01.08
高雄市政府社會 局長青綜合服務 中心	年菜 19 份	104.02.10
高雄醫學大學 附設醫院	牙刷旅行組 5 組	104.03.18
陳桂香女士	1,500 元	104.05.08
邱金茶女士等	活動餐盒 100 份	104.05.08
楠梓衛生所	洗碗精 5 瓶、手電筒 5 支	104.05.15
高雄榮民總醫院	金補體素 6 包	104.06.16
輔英科技大學護 理系	活動禮品 30 份	104.08.12
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
周美麗小姐	廣吉特級燕麥片 5 箱	103.09.26
台北特聘服務		
捐贈者姓名	金額(物資)x 數量 x 單位	捐贈日期
李瑋珍女士	75,000 元	103.11.20
李照子女士	100,000 元	104.02.03
林秉憲先生	100,000 元	104.02.03
友情企業(股) 公司	280 元	104.06.25



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。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 FAX:(07)2618149
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)5816946
楠梓老人福利服務中心		高雄市後昌路 960 巷 19 號 2 樓 TEL:(07)3652920 FAX:(07)3650240
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—ccfhn@yahoo.com.tw