

長照2.0之---你、我、他...

管理中心高專 韓善寰

「天啊！這是什麼新制度？之前居服員來我媽家，我媽剛好午睡完，幫我媽起床、推我媽去黃昏市場散步順便幫她買點她愛吃的，回來後洗個澡，再餵點心，是我媽每週三次，每次兩小時，她最期待的黃昏時光。若天氣不好，不能出門，居服員也會幫她活動手腳，陪她聊聊天看看電視，可是現在呢？每個月我付的錢變多了不說，做一件事情算一個價錢，昨天我媽想請居服員幫忙剪腳趾甲，居服員勉為其難的幫忙剪了，然後跟我媽說『這個項目不在核定的裡面，叫妳兒子打電話去...，要他們核准才行』，現在在搞什麼，一點彈性都沒有！」---案家的.....

「以前是固定時間，家屬和我都清楚來去的時間，現在，誼！今天我要走時，阿公的媳婦還補一句，現在就要走了喔！愈來愈快了喔！說的好像我偷工減料一樣！現在，不是說做完就可以走人了嗎？我若慢慢做，會不會又被督導嫌摸魚？突然覺得自己好像豬八戒照鏡子裡外不是人！」---居服員的.....

「居服由時數改成項目方式計算後，各項目就像菜單似的，個案及家屬點 A 餐，等我們去簽約或提供服務後，他們又想吃 A+B 餐，或改 C 餐，麻煩的是，只要跟原先核准的菜色(項目)稍有不同時，我們居督就需跟 A 單位(社區整合服務中心)個管師、長照中心照專聯絡，說明個案的改變，請他們改菜單，而他們又常在外訪視找不到人...」---居督的.....

「覺得自己就像保險銷售員，看個案的總包金額及需求，精打細算組合各式服務提供給個案，還要媒合服務單位(如居服、職能、物理、營養..)，有的時候服務單位沒人力，這時就覺得自己對個案好像在畫大餅開空頭支票，被家屬奪命連環叩的時候也是有的！」---A 單位個管師或長照中心照專的.....

「今年一開始時是申請給付一團亂；5 月衛福部公佈，保障照顧服務員勞動權益，明定全職居家照顧服務員月薪至少 3 萬 2,000 元；7 月以後則是沒做社區整合服務中心的居服單

位，居服派案數就一直下降！越來越難做...」---業者的.....

「為了要能讓民眾『看得到』『找得到』『用得到』，長照 2.0 會持續以『滾動式決策』來『整合』，不斷的進行『滾動式修正』...」----官方的.....

長照 2.0 除了被學者專家批評「程序亂、組織亂、錢亂花」、「疊床架屋」外，民眾的心聲則是，急著要用時，還要經過長照中心、A 單位層層評估，在漫漫等待中，覺得根本就是「看不到」、「找不到」！但，知道嗎？原本預計在 2020 年才會成為老人比例 14%的「高齡社會」，已在今年 3 月提前達標，現實是，長照需求已持續爆量中，或許危機亦是轉機，且讓我們這些長照服務的工作人員，在「滾動式」的亂象中做翻轉式的成長！

獎 卿 護 理 之 家

我是防火管理人

護理之家主任 李偵菲

去年(106 年)護理之家評鑑項目加入評鑑新元素~~~『災害情境緊急應變模擬演練』，雖一年固定舉辦兩場的消防演練再加上不定期的加碼練習及預演，很清楚在評鑑當天要在 30 分鐘內完成的任務:『演練彙報(介紹機構特性、逃生動線、防火區劃、等待救援空間、參與演練人員介紹)、模擬災害演練、演練後檢討』，但面對這四年一次的大評鑑，我真沒勇氣輕忽。

在 106 年 11 月的教育訓練準備過程中，我知道我要用淺顯易懂的方式讓所有人可以瞭解如何做。我先上網找相關影片、重複看完相關演練的影片後，我真的慌了，面對電腦我真的卡住了，我向上帝禱告「這麼難的事，祢要帶我做」，壓力大到連室內消防栓都進到我夢境中，某天跟著防火管理人在現場做『消防安全設備/防火避難設備自我檢查』時，我跟到各樓層疏散平面圖前時，我呆了幾秒後，思緒泉湧，就借用建築平面圖來做講義吧。於是我開始了我的住民疏散計畫~~~。

這些對話真的不陌生，『消防隊問：你什麼班？ 護理師：我大夜班。』；『我問：阿俄你什麼班？阿俄：我洗澡班。』；『我問：阿線你今天什麼班？阿線：我上雅蕙的班(雅蕙是我們的主要洗澡班人員)，我說：我是問你自衛消防編組你是哪一班？阿線：我是~~那個~~那個消防栓那班。』，身為機構主管一點都笑不出來，但又覺得很好笑。

每次練習前都會先複習怎麼使用滅火器、怎麼拉室內消防栓、怎麼通報求救、怎麼疏散個案，就在今年第一次依照評鑑劇本跑現場時，阿芬姊提著滅火器衝進起火房時，竟背對火源，做出滅火的姿勢，搞得扮演火源的曉玲頭頂飛過一群烏鴉、還有站在距離火源約 2 步勇

敢的滅火班、讓偽住民身陷火海及吃乾粉吃到飽、還有將偽住民帶出起火房後放在走廊，忘記帶到安全區劃區；我一次又一次喊卡，一次又一次從錯誤中修正，最後將完美的一面呈現在評鑑當天。

今年評鑑這場『模擬演練』真的要謝謝全體人員，當然更要感謝護理師俐辰、照服員靜芬、外籍照服員易安、阿月、阿里、蘇西、阿俄等人搏命演出。演練是要讓大家都清楚、演練是要讓大家都熟悉，緊急災害的處理是靠著平時點點滴滴磨練，讓我們一起營造一個安全的居住環境。

我靠著那加給我力量的，凡事都能作。腓立比書四章 13 節 *I believe I can do it.*

大家一起經歷的評鑑消防年

護理之家護理長 王麗雯

在評鑑或是消防驗證前夕，總是會加強工作人員專業概念，尤其是消防問題，就曾經出現以下狀況：金線，你是什麼班？金線回答：喔！我今天是「白班」。對於這個烏龍答案，絕對是死路一條。所以常常對工作人員耳提面命的一件事，就是當被問起這個問題時，不要再發生這種烏龍答案了。

今年評鑑可說是最辛苦、最刺激的一年了，因為被要求評鑑當天需實地消防演練，大家才會那麼緊張，平時並非都只是紙上談兵不練習，才在此時臨時抱佛腳，而是因為這次是被要求一定要用「夜班人力」、「非預定樓層」進行測驗。哇哇哇！夜班人力幾乎都是外籍照服員，只有一位台籍照服員(靜芬姐年齡稍長囉)，第一個想到的是，用什麼方法，才能讓她們聽得更懂，能隨時應變後有正確反應動作，因災害發生在不同樓層時，相對應該做出的消防演練角色不盡相同。

整個消防演練訓練過程的酸甜苦辣，我相信這次每個人都體會到了！從最初需先設定的消防演練腳本，跟主任反覆溝通修改劇本甚至卡關了(安全門後鐵捲門怎麼關才好)，好在經秘書長提點後才通關；接下來還有道具製作(社工準備)、場地佈置(總務準備)、模擬個案(育英實習生準備)、安撫其他住民(實習老師、復健師、未參與演練的同仁扮演)、重點演員(全體夜班人力準備)；在每次演練時，都需要大家的「加班時間」、「腦力激盪」、「下班後殘餘體力」的配合，看到大家每次努力地配合，如靜芬姐反覆爬樓梯後從氣喘吁吁到臉色慘白、外籍照服員拿著滅火器說著不輪轉的台詞、演員們合力抬著模擬個案、甚至會提出自己遇到的困難問題等等，這些每每都讓我好感動、好感謝，感動大家的熱忱、感謝大家的努力，為了這個家(CCF)大家團結一致，才能在評鑑當天呈現出短短三分鐘亮麗的成果，就像主任說的：「為我們自己拍拍手喔」(灑花)！

關懷失智，矢志關懷

護理之家職能治療師 黃偉洲

失智症，其英文 Dementia 一字來自於拉丁語(de-意指「遠離」+ mens 意指「心智」)，簡單來說，它是腦部疾病的一種。失智症會導致患者認知功能中的思考能力以及記憶能力逐漸地退化，並使其個人日常生活功能表現連帶受到影響。失智症的其他常見症狀還包含有情緒問題、語言問題，還有行動能力降低等問題。診斷失智症主要觀察的依據要點有兩個，其一是心智功能出現了退化；其二是退化的程度比一般老化的情形更為嚴重。正因為如此，這個疾病常常會帶給周圍的照顧者們相當大的照顧壓力。

在獎卿護理之家服務已步入第十個年頭，也親身接觸了許多功能程度高低不一的失智症長輩，在相處應對以及為他(她)們設計活動時，我有了自己把握的幾個原則。而這些我所謂非藥物治療的一般原則，主要有下列若干項，藉此與大家分享：1.要有簡化的環境與簡單的溝通方式，以降低長輩的壓力與焦慮；2.要持續給予長輩足夠的安全感；3.可以透過活動增加日常生活活動的訓練機會；4.可以透過活動增加運動與認知功能的訓練；5.要給長輩做決定的機會以增加其自信心。

而我在做團體活動設計時，也特別注意到的要點有：1.要以長輩已經知道、熟悉的活動為主；2.活動要能讓失智長者感受得到成就感；3.動態與靜態活動要能夠交互安排運用；4.不須一定是全新或陌生的活動(nothing new)。

在獎卿護理之家這個大家庭，很高興能有這個機會，分享自己照顧上的心得與點滴。期盼與夥伴們一起更專業、更有溫度的服務每一位機構內的長輩，謝謝！

~~東京參訪記~~

護理之家社工 林曉玲

去年接獲管理中心通知，基金會安排讓我參加一個有關失智症照顧的參訪活動，地點在日本東京，因平日在網路上就曾經看到日本在長照領域中，不論是硬體或軟體都是亞洲第一，有許多的照護方式，一直以來就很希望能親眼目睹，所以當消息傳來時感覺雖然像作夢一樣，內心卻是十分的雀躍、欣喜，當然也有一絲絲的不安，畢竟參訪可是要跟著一群素未謀面的

成員在一起，而且就連晚上要跟誰住同一間寢室都還不知道呢!算了，不管了，就當自己是劉姥姥進大觀園吧！帶著一顆忐忑不安的心，我隻身前往台北松山機場與參訪的其他團員們會合，所幸團員們看起來都十分友善，於是我的東京參訪之旅就正式展開囉！

在 106 年十一月底五天的行程，我們一共參訪了五個單位，包含有：急性單位的失智病房、復健病房、長照單位的養護中心、小規模多機能...等等。這幾年台灣的長照機構發生過好幾起的火災，所以各大大小小機構都被要求做消防演訓，但又有許多的機構礙於目前建築硬體無法做大幅度的異動，故被評定有小缺失，據此次的領隊李劭懷教授表示，因日本比台灣更早邁入老人國，所以各行業腦筋都動得很快，早早就將



長照相關產業納入各種建設及產品研究開發，就單純的以建築來說，在一開始機構要設置前，各行業的專業人員就已經都了解相關的法規內容，大家也都接受過相關訓練，所以能讓每間長者的寢室都有窗戶，所以採光十分良好。另外目前就台灣執行相關防災逃生演練時，可能會提到各種的疏散，包含疏散的動線、平行疏散、垂直疏散...等等，但在日本當地的機構，卻在一開始建造設計時就已經將陽台外推，所以當一遇到狀況時，只要就近將長者往房間所在的陽台外頭疏散，就已經算是在安全的等待救援區，這讓在場的我們好生羨慕。

因國情的不同及長照的支付來源不同，在日常生活照顧方面，相對也有很大的差異性。在台灣，我們習慣吃熱騰騰、新鮮的食材當餐烹煮，但在日本機構卻設置有大型的冷凍櫃，長者及家屬都能接受冷凍食品，且還有特別喜歡吃冰淇淋的長者，機構也能應允並提供。但有一點讓我們覺得很有疑問，就是在參訪的這幾個地點時，似乎都沒看見機構帶領長者在活動，後來主動詢問工作人員時，他們反問我們，請問我們在家會安排自己的阿公阿嬤做活動嗎?他接著繼續說，在機構既然要讓長輩們有「家」的感覺，為何要改變或強迫他們做原本沒在做的事情?當場讓我們一行人噤聲。後來經過大家一番討論結果，可能是因為日本是屬於公辦的長照保險，民眾在年輕時就開始繳交保費，當民眾有需要時會統一由政府介入提供，但反觀目前台灣則在剛起步，財務是採用稅收來源，只給付居家及社區型個案，現今每一位選擇到入住型機構的長者，家屬仍須自行背負著沉重的經濟壓力，所以對機構當然會有相對的期待與要求。

五天的行程中，讓我感到十分的充實，也讓一直以來只能在網路上欣賞的各種新式輔具，終於能親眼見到，真是不虛此行！另外，也結識了好多位在北部任職的長照人員，在相處的過程中，發現大家都十分的友善、親切，我想這就是身為長照人的特質吧！

神聖的工作-給剛加入長照的新血

護理之家護理師 趙淑幸

在護家三樓樓梯口那照片牆，有張非常吸睛的照片，照片的畫面是鳳嬌奶奶手挽著資訊專員聖淵，心想著拍照當時是什麼原因讓奶奶笑得那麼開心？用她的手緊緊抱住你的手，這一切答案盡在不言中！在護家這的大家庭裡只要「我願意」，都能讓長輩露出久違的笑容！

在護理之家裡無論是哪個職務，每個人都是一支小小螺絲釘，幫忙長輩們跑醫院領藥、送檢體、取報告的羽庭；維修燈具、處理水龍頭出水問題、電動床無法遙控的家瑞；煮出美味佳餚餵飽大家的吳姊及蜜姊；維護機構內外環境的阿慧，這些螺絲釘都缺一不可。

而「護理」也需要加入新血，來獎卿這麼多年，本著傳承護理的精神帶領實習的學妹們，說實在的，學妹們一梯梯來來去去，有時帶得真的會累，而面對躁動的個案，有時也會想躲起來，但看到學妹們用極大的耐心陪伴與傾聽長輩時，不禁讓我想起自己的初衷！另外，也要感謝擁有極大包容心的詠恩老師，認真地帶領著每位在獎卿實習的學妹、以身作則地陪伴長輩聊天，以及練習技術，真是充滿了希望與活力！

在長照這領域每個人都非萬能，但缺了某螺絲釘時就會萬萬不能，長照需要注入新血，讓你我一起攜手走長照路！



護理之家總務 吳俊男

進入獎卿護理之家也有些許時間了，獎卿護理之家就像是一個大家庭，彼此之間關懷與互助，並常常舉辦一些住民的活動。住民們一旦失能，便越來越不喜歡參與活動，如何設計讓長輩參與的遊戲及平時的活動便很重要。部分長輩可能終其一生必須在失能狀態下生活，在這樣的情況下，常會喪失追求自我滿足的意念，走入較被動與悲觀的情境中。因此我們應鼓勵並誘發這些機構住民或失能長輩主動追求自我的滿足，藉由多元及豐富的活動，引導他們主動地參與，由悲觀、被動轉為積極、樂觀的態度，達到活躍老化的目標。

想讓長輩都能參與到活動，就需要有較多的人力，一對一的照顧及帶領，才能確保長輩或多或少有活動，並增加活動量。活動的過程中運用音樂吸引長輩目光，藉由音樂及活潑的帶動讓長輩能接受刺激，希望住民住進護理之家後仍保有社會參與感。

隨著活動的進行，在高低起伏、抑揚頓挫的音樂旋律中，搭配著肢體的律動，大家都賣力地想要讓參與者能夠感受到音樂的脈動，並隨之手舞足蹈，即使是行動不便的老年人，表情和動作也豐富了起來。這樣的畫面和場景，不管是對於已經有實務經驗的人，或者是還沒有實務經驗的人，相信大家都有著不同的體驗和感觸。我們可以看到許多長輩的臉上露出了歡喜的笑容，雖然活動中有許多跟不上動作的時候，但是他們仍努力地用自己的方式參與，達到身體活動的目的，也滿足了心理的快樂。護理之家的長輩，雖然身體功能受限，但透過與人的接觸，團體活動的互動，多少能讓他們的生活更加豐富。

你的心，我懂！

護理之家照服員 阮氏思

我知道您年紀大了，眼睛看得模糊、記憶退化、行動不能自如、想要自己完成每件事都不容易！我知道您的內心是多麼渴望求助與幫忙，我也曉得您有自己的家、您想要跟孩子們一起生活、您內心的煎熬，我懂、我也明白。

我知道最簡單的事情是自己想要拿一杯水來喝，都是那麼地不容易，我站在您身後看著您顫抖的雙手及佈滿皺紋的雙眼帶著求助的眼神暗示要我幫您的忙。

您曾跟我說您年輕的時候多漂亮、多麼強勢、多有尊嚴，現在人老了，自己覺得連尊嚴都沒有了；但我覺得您比我勇敢，您願意讓一個不是您的親人的我，來協助您洗澡、換衣服，接受我幫您。我也曉得您的記憶已經時好時壞，有時候您認得我，有時候您忘了我，還問「小姐妳是誰？」、「小姐我要回家」。

我知道您渴望回自己的家，而當下我只能選擇說謊，告訴您「等您吃飽了我們就會回您家。」我不是天使，也不是您的孩子，但我每天有 12 小時的時間來幫助您的一切。



在獎卿實習的這些日子

美和科技大學護理系健康照護碩士班 陳玟潔

「護理實習」這個名詞對我來說已經是很久遠的事了，今天重拾課本就讀護理研究所，所以我又必須面對實習。自從學校畢業後就一直在醫院裡面工作，現在擔任實習老師也一樣是在醫院，從沒有長照機構的經驗，然而因為研究所課程的需求，我來到獎卿護理之家實習，展開我的研究所實習生活。

第一天實習，我抱著戰戰兢兢、忐忑不安的心情來到一個完全陌生的實習單位，偵菲主任帶著我介紹機構的環境、組織、特性、理念、宗旨與政策，讓我對機構有初步的了解。且我也見識到不同於醫院的環境設備、醫療輔具，如移位機、各具特色的輪椅、磅秤、沐浴床等。我知道我對長照機構不了解，我必須重新學習不一樣的領域，了解實習機構場域之護理工作，並觀察工作單位之文化。在實習過程中，我認識機構單位的工作常規、特性、功能、作業程序、工作標準；觀察單位交接班、護理人員工作流程、與住民的溝通方式。在了解整個機構型態與護理後，就開始跟長輩互動，從最基本的陪伴長輩吃飯、協助餵食和與長輩聊天會談，聽聽他們講屬於他們的故事開始。

因機構內有放置氣切內管、長期臥床、長期坐於輪椅無法行走之住民，故發現住民常見的健康相關問題有：身體活動功能障礙、便秘、呼吸道清除功能失效、潛在危險性皮膚完整性受損、潛在危險性跌倒之護理問題現況並執行概念分析。在經由學校指導教授愛芳老師的建議閱讀文獻後利用周全性老年評估量表，藉由機構的評估工具，如 SPMSQ 認知功能量表、簡易老人憂鬱量表(GDS-15)、日常生活活動功能量表(ADL)、科氏量表(Karnofsky Scale)、疼痛評估、防範跌倒評估等工具為個案進行身體、心理、社會和其他活動之評估。

在獎卿實習，我看見在杜敏世秘書長的帶領下每位工作人員為住在機構裡的長輩之付出。偵菲主任對住民的關愛、工作人員們的關心與照護品質的要求；麗雯護理長對住民的用心照護與監測照顧服務員的照護品質；護理師學姊們每天針對長輩的護理需求給予照護，如口服給藥、測血糖、傷口換藥、書寫護理紀錄...等，提供專業的護理活動；復健師為可站立行走、坐輪椅為主、臥床為主等不同需求的長輩擬定個別性的復健計畫與評值；社工師進行社會心理評估及提供相關社會福利諮詢，並與職能治療師策劃團康活動，如傳福音；營養師提供營養評估及設計循環菜單；照服員對長輩的照顧，如協助翻身、上下床、沐浴、更衣、飲食及服藥、如廁...等，每個人都克盡職責的堅守自己的工作崗位。

經過在獎卿護理之家的實習，清楚掌握自己實習的目標、方向，在實習過程中利用有限的時間做最大的努力，讓我從對機構完全陌生到能略知長照機構的照護模式，覺得自己有那麼一點的成長。也顛覆了我對長照機構的印象，因為獎卿護理之家不管在機構環境或照護品質上都稱得上是業界的翹楚。現在，我的第一階段研究所實習結束了，感謝在我實習過程中對於我不懂之處都能給我適時解答，協助我成長的獎卿每位人員。



文山-我們的第二個家



文山養護中心照服員 巫蒂



光聽標題，你們一定以為我是住在這裡的長輩！我是巫蒂，102年5月到台灣，到現在已經五年了！曾經於105年5月返鄉探望家人，報告了我在台灣的工作及生活情形，家人都很放心，讓我快樂地返回台灣，我真的很愛文山的照顧服務工作。

照顧長者的工作不是想像中那麼容易，要認真及用心去體會，每位長者的個性、習慣都不一樣，工作雖然辛苦，但會發現每位長者的可愛處都不同，我喜歡跟他們說話，讓我覺得照顧是開心的！記得有位家屬是個骨科醫師，每次看到我總會問我：「為什麼妳每天都笑咪咪的？」我說：「因為長者就像我的家人，我對他(她)們有愛，讓我覺得像照顧自己的家人，當然就開心」。「發自內心，以愛為出發點，照顧就不辛苦了！」這句話常伴著我，讓我持續下去。

感謝上帝、文山的長官們及所有愛我的家人，讓我平安地在這溫馨的大家庭裡工作，工作期滿後，我會回印尼當老師，希望繼續把這份愛傳遞下去！



文山養護中心照服員 黃氏點



我是黃氏點，來自風光明媚的越南，轉眼到文山已經快五年了，記得第一天到文山，主任帶著我認識文山的環境及長者，教我怎麼照顧長者，當時的我，沒有太多照顧長者的經驗，加上聽、說能力不足，常常比手畫腳鬧出笑話，但，「每天認真地做好每件事」是我的信念，現在的我能說能聽，照顧工作如翻身、上下床、洗澡等技術早已難不倒我了！雖然工作總有不順的時候，可是共事的夥伴都會協助我完成，當我如家人一樣，讓我很有安全感，雖離開家很遠，但心裡很溫暖。

另外，在這漫漫長夏，讓我感到幸福的是，文山宿舍整齊寬敞，夏天有冷氣，隨時有熱水洗澡，三餐伙食美味可口，休假時可以到台北附近走走，我現在每天都很快樂，我認為來到這裡工作，是我最幸運的事！

2018年回家

大台北居家護理個案家屬 黃恕勳

親愛的徐護理師：

當我開始動筆寫這篇“2018年回家”時，我人已在溫哥華機場二樓的觀景樓上，等待著轉往多倫多的下一班機。我望著眼前整面透天的大玻璃窗外，蔚藍的天空裡，點綴着朵朵白雲，我的思緒也隨著飛揚的機身穿梭在過去片片段段回家的筆記裏。

想起 2007 年，父親走失兩天，被好心的司機送回家，是他失智的開始。2010 年，父親腦出血中風昏迷在加護病房，醒來後再也無法說話及行動，一切生活也都無法自理，出院時就由醫院直接住到護理之家了。2011 年，母親也作了 2/3 的胃切除手術，之後體重節節下降。2012 年，因有兩年護理之家的學習經驗，外勞已學會了各種照顧技術，於是我們開心地接父親回家，開始了居家照顧，並與長照接軌。至今 2018 年，母親也到了需要全時間被照顧的時候了。

這次回家，看到瘦到只剩 35 公斤，身體虛弱的母親，我忍不住哭了！這些年來，她是如此盡為妻之力，忠心職守的陪伴在父親身旁，她慈愛的聲音還叫我不要哭！不要哭！看見陽台那盆即將凋謝的蘭花，在感嘆沒人好好照顧時，竟發現它的氣根尖端處有著青綠色的生命跡象，剎那間一種鼓舞的力量，振奮了我沮喪的心，因此為它取名為喜樂與希望。今年回家是我感到最有挑戰的一次，因我不確定是否能訓練好新外勞把媽媽照顧好。對我而言，照顧訓練的最高難度就是：如何喚起照顧者的照顧熱忱與學習意願，進而達到自己照顧技術的極致。我也了解除非我能以身作則，樂在照顧中，才有可能帶出具有生命成長的影響力來。這兩個月來，日夜與外勞一同學習照顧母親就是期許能做到這樣的想法。有一天我推媽媽坐輪椅外出買東西，老闆娘問我，她是你什麼人？我說是我母親時，老闆娘又說：看得出她愛妳小，妳愛她老。這句話我存在心底作為提醒自己的“座右銘”。

父親失智、中風進入長期照護的同時，正是我孩子開始在家自學，也是我變成老師、護士與空中飛人的開始。看到父母漸漸衰弱，理智告訴我那是正常，但情感上，對我這位蒙受父母無比疼愛的遠方女兒而言是非常不易的。在自己的雙重責任與所面臨自己的有限與不足的挑戰之間，是必須學習與壓力痛苦共存的。認識到唯有接受改變才能帶給我生命的轉變，面對困難才能帶給我解決的動力，願意犧牲才能帶給我屬天真正的享受，還需要幽默才能帶給周圍人歡樂的氣氛。

這些年爸媽的健康狀況隨著年齡的增長，起起伏伏，我隨時都在想：如果這次回家是最後一次見他們，那我會如何與他們相處？我會想與他們做什麼？會想跟他們說什麼？雖然不是每個疾病都能痊癒如壓傷的蘆葦，但祂不折斷。雖然不是每個病情都能恢復好轉如將殘的燈火，但祂不熄滅。我體認到生命不是掌握在我，但全心的照顧是我可以做的。長照的路上有時鳥語花香，有時沉重難行，也有時會走到十字路口上，不知該如何前進。但奇妙的是：無論如何，在每個需要的時刻，總會出現帶給我鼓勵，支持我，陪伴我，讓我能夠在喘息中、失望中得安慰的人、事、景、物。我衷心感謝長照中心，這些年讓我們家受到如此棒，如此全方位的居家照護福利，感謝居家徐培雅護理師，雖然您是父親的專職護理師，但您對我的母親也一樣關心，提醒我們做兒女的要為媽媽添置坐墊，她才不會痛，不會有壓瘡；還有鍾詩偉物理老師，您為了鼓勵媽媽練習翻身，做全身關節運動所唱的日本歌，說的日本話，如此用心良苦，令人感動。您們專業的照護，您們真情關愛我的父母，加上聆聽我們家屬的疑問並所給予的指導，都讓我念念難忘。我很慶幸我能經歷這麼豐富的長照之旅，雖然即將啟程飛往下站，得停筆了，但內心是溫暖的，感恩的，好期待下一次的回家，再一次的相聚。再一次分享生命。



高雄居家護理

個案家屬的來電

高雄居家護理護理長
洪來鞠

走進居家護理已經有十一個年頭，從一個不懂長期照護是什麼的人，到現在很高興我能在長照的領域裡服務。我從青春時期走進護理的路，也曾經離開護理工作有一段不算短的日子，嘗試做過其它的事務，但最後發現還是喜歡護理，喜歡看見個案因為我們的介入，而得到更好的照顧，讓病情穩定。家屬鬆開因擔心而緊皺的眉頭，歡喜的神情更是我堅持在這條道路上的動力。

某天下午，接到了長照個案家屬來電，詢問爸爸疼痛不適的狀況該如何處理？止痛後沈睡很久，皮膚出現紅腫怎麼辦？肢體無力、無法至廁所、無法下樓洗澡、無力下床用餐...等等，該怎麼做能幫助他爸爸？電話裡字字句句都是為人子女擔心父親的那份焦急。個案是膀胱癌的個案，癌細胞已經轉移。長照中心轉介，希望可以去指導居家照護，之後有醫院的安寧居家護理師去負責訪視此個案，而我只是在一次的長照居家訪視，留下了名片。然而在家屬需要諮詢時，第一時間沒有選擇打電話給安寧居家護理師，卻是打電話向我詢問，這對我來說是一種莫大的鼓勵，因為他們對我有所信任，覺得我能給他們更貼近需求的幫助。電話

裡，最後家屬問我何時能再去他們家訪視，這是家屬對我的認可。

在約定去個案家訪視的那天，一通來電，家屬請我暫且不要過去了，因為父親血尿，要去醫院就醫，希望狀況穩定再聯絡。隔週，遲遲沒有收到家屬的消息，我打電話過去關心狀況，而家屬說他的父親在去醫院那天過世了。掛上電話的我，滿滿的無奈從心底湧上，生命的消逝只在一瞬間，如此脆弱。

把握每一次關懷個案及家屬的機會，而不僅僅是到個案家中提供優質的居家護理品質，讓個案病情穩定，多一點關懷讓個案家屬倍感安心與安全，也是居家護理工作者的使命。

台北居家服務

居服員的心路歷程-站在被照顧者的角度去服務

台北居家服務員 楊世全

當時是民國 100 年底，那時候我已經失業好一陣子了，我母親就問我，要不要來做居家照顧服務員？因為母親早在我很久之前就開始做這工作了，我想了想，平時就常常聽母親說工作上的事，也算是比一般人更了解這個行業，就想試試看吧，沒想到就做到現在了！不光是我自己都感到驚訝，很多人都覺得很稀奇，畢竟從事這工作的人大多是中壯年且女性占大多數，雖然當時我的年紀也不算小了，但是和我的同事們比起來還算是年輕的了。

從我身高、體型和性別來看，這份工作可以優勢劣勢各半，怎麼形容呢？先說身高和體型吧，由於我身高有 175 公分，體重也算很有份量的，因此只要方法正確，在移動病人時比起其他人算是比較輕鬆的。再來談劣勢的部份，就因為我身為男性，所以如果案主是需要洗澡的服務的話，我就只能服務男性，因而比起女同事，能接的工作會比較少，而女性則不在此限，我只聽說過有少數男性案主不好意思讓女性居服員洗澡才指定要男性居服員服務。

做這個工作除了要很有耐心之外，我想也要有某種程度以上的愛心吧。其實我平常是很沒耐心、脾氣也很暴躁的人，但是不知道為什麼，當我在工作時也沒有很刻意，自然而然的就會很有耐心，即便是曾遇過案主對我說出很難聽的話，我也沒有與案主發生衝突，而是事後再請督導出面與案主溝通、處理。或許除了耐心和愛心之外，還要有同理心吧，當我在工作時，我時常會想，將來總有一天我也會需要被照顧，到了那個時候，我會希望人家是怎麼對待我、照顧我，然後就用這樣的想法，在自己範圍內，盡力的去照顧案主。

台灣已經是高齡社會了，因此未來需要居家照顧服務的人只會越來越多，所以這工作雖然辛苦，但是未來的發展肯定是比一般行業還要來得好。



紀念失智母親的恩惠



北居家服務員 王尚全

記得數月之前在失智進階課程中，在自我介紹時提到投入居服工作的初衷，當時就明確表明主要是為了學習並照顧逐漸失智的母親，現在再度提及，依然覺得有如昨天才發生的事，同樣十分懷念當初那段辛苦而又十分甜蜜的時光。早期忙於事業，因老母親的身體早已亮出紅燈，毅然透過家族的協調放棄赴內地發展的機會，預備全心兼顧家庭又可照顧體虛的母親，當時的決定距今已有十五年的歲月。

這段期間透過不斷的學習實務經驗和許多長照前輩的教誨，每每看到母親滿意的笑容，以及某些個案接受服務後滿意的表情，都感到十分的欣慰。在母親因病過世後的這幾年當中，每每回想那一幕的光景，仍然覺得唯有再次加入居服的行列，才得以更加的紀念她，感恩她，因而很自然地再回到關懷弱勢的第一線工作領域中，工作份量比起當年還要兼顧自己的母親，算是相對減輕許多，隨著年齡漸增，那份承受壓力及體力的能耐，卻感覺不如當年，但為了離不開那份意外的笑容回饋於心，即使再累也同樣覺得甜美。

如果說人生還有無數的未來，那對自己來說唯有”老當益壯”一句可言，千萬不要苛求後輩的理當貼心，更不用在乎身體虛弱後的照護問題！因為照顧人實在是太辛苦太辛苦！如若有幸老來仍有餘力提點後進，自當用盡洪荒之力，也在所不惜，因為照護者更需要暖暖的關愛！



高雄居家服務

暫時說再見



高雄居家服務督導 李彥蓉

畢業後的第一份工作，擔任楠梓老人福利服務中心的社工，為長輩們服務，看著長輩們開心地在中心裡唱歌跳舞、學習語言、打桌球等，每天上班也感覺自己很有活力，像充滿電力的電池娃娃，和長輩們一起感受返老還童。在辦公室工作，環境空間總是充斥著音樂聲，有卡拉 OK 的音樂、廣場舞蹈的音樂，來老福中心的長輩很是跟得上時代潮流，卡拉 OK 室內傳來流行歌曲有「王菲的煩、林俊傑的江南、周杰倫的告白氣球等等」，有一次午休起床，正在迷迷糊糊地工作時，卡拉 OK 內傳來「李佳薇的煎熬」，這首歌非常高音，而長輩又唱

不上去，聽著努力嘶吼的音調，我內心的聲音是：這真的很煎熬！在老福中心的工作，除了管理長輩們的活動外，也會連結附近社區資源、開發多元課程及辦理創新活動，每年長輩們最期待的是四月的旅遊時光，總會進辦公室問：今年要去哪裡玩？能夠帶給大家這麼有活力且豐富的活動，自己也覺得很開心。在老福中心的時光，「活到老學到老」不再是一句諺語與口號，而是身歷其境地實踐在工作時光中，吸取長者智慧而成長，真是非常特別的經驗。

在老福中心服務約 4 年多後，偶然機會進到獎卿的護理之家擔任社工，對我而言真是一個新奇挑戰。因擔任機構入住的窗口，須了解各樓層的收住情況、入住資格與入住體檢資料如何準備，才能於接待參觀家屬或個案時，做詳盡的解說。另外，住民們入住後適應問題的輔導、日常休閒活動的安排..等等，也是我重要職責之一。能夠擔任獎卿護理之家的社工，我覺得非常驕傲，因為可以很有自信地告訴來訪貴賓：「我們護理之家全天候 24 小時都有空調，在這樣密閉的環境中，還能做到沒有異味，這點非常不容易」。因為秘書長對於照顧住民的品質要求非常高，除了要做好感染控制外，也要創造環境舒適溫馨的感受。對於有意識的長輩入住適應是機構社工很重要的一項工作，猶記一位更換髖關節而入住機構的長輩，對於復健運動非常積極，他希望能夠在農曆年節回家過年，設定此目標後，除了每天一次職能治療師陪同復健外，自己也會在該樓層的走道扶手練習起立蹲下，果然入住不到半年就能如其所願返家過年了，回家後還寄禮盒感謝機構同仁的用心服務，能夠獲得住民和家屬的肯定，也是團隊成員的榮耀。

又一個因緣際會來到居家服務中心，和百來位同事一起工作，這段時間，長期照顧政策不斷變化、波動不停，從 105 年底公告勞動基準法一例一休、106 年試行居家服務包裹制、107 年長照計畫 2.0 之推行，我總是和居服員說：「無論政策怎麼變化，我們都在同一艘船上，只要我們好好做，絕對可以乘風破浪一起向前行。」唯有穩定居家服務第一線人力，且鞏固服務品質，獎卿居服才能在變化浪潮中持續生存。這點也是秘書長領導獎卿團隊的精神，唯有每個步驟確實執行，紮實訓練穩定品質，在長期照顧不斷更迭的浪潮下，我們仍會站穩腳步，創造良好口碑。

進入獎卿大家庭，很感謝董事長與秘書長一直以來地教導與包容，讓我學習到長照團隊的相互合作、尊重專業，以滿足個案需求為首要目標；也感謝獎卿有如此豐富且多元的長照單位，讓我在社區式(楠梓老人福利服務中心)、居家式(居家服務中心)、機構式(護理之家)學習和發揮社會工作的專長。因自身生涯規劃，這次得暫時與獎卿說再見了，相信獎卿在長照領域一定會持續發光發熱，未來我們一定會再相見！



樂在長照服務

高雄居家服務員 蔡素華

大眾普遍都認為要照顧失能、失智的案主需要付出相當大的耐心及毅力，所以當很多朋友得知我在長照相關單位工作，並且服務持續 10 年，大家都感到很不可思議，也相當好奇，究竟是什麼樣的信念、原因或吸引力，讓我能一路走來都沒後悔或轉換工作，即使現在我已 65 歲，仍樂在居服，每天都帶著幸福滿足感回家！

其實，就是『服務』兩字的精神，照顧他人，就是一項工作，一項需具備專業性的工作，如同廚師把食材盡心烹調成美味的佳餚來滿足顧客，都是基於對服務的責任及使命感，居服工作也是如此，但更重要的是，我面對的是『活生生、有個人尊嚴及價值的人』，而不是青菜蘿蔔，這也就是這份工作比其他工作更富有挑戰性、有趣的地方。

每個人都是獨立的個體，來自不同的家庭，有著截然不同的人生故事，因此我與每位案主互動的過程中，並不需要刻意區隔他們之間的差異與身份，而是把他們當作自己家的長者一般尊敬與相處，且在服務的時間裡真心地對待彼此，這樣的經驗累積，讓我從一開始踏進長照服務時單純的給予服務，轉變成傾聽者的角色，甚至還能適當地與案主間分享彼此的心情、交流經驗的良好互動關係。

而日子就這麼一天天過去了，與案主之間每天皆有不同的互動經驗，也能時常擦出許多美麗的火花，其實設身處地的為案主著想、真心誠意地去同理案主感受，會讓自己感到居服不是一項生硬、淡漠的工作，而是讓我每天都可以感到開心及有意義的服務，進而讓我更加用心去體會及珍惜每一次的服務。

蔚藍天空

高雄居家服務員 周薇良

很多人看到我時，會以為我是登山客或是要出遠門，背上背著背包手裡還拿著另一個包，其實這是我做居服時的基本配備，背包裡裝著個案的工作報表，及工作流汗後需更換的衣服和毛巾，和二瓶水還有其他小東西，手上的包則是手套、圍裙、鞋子、口罩…等。曾經因故失業 2 年多，過程中不斷尋找合適自己的工作，在與教會的牧師討論禱告後，逐漸知道自己

較傾向跟人在一起的工作，尤其是一對一的陪伴是較為喜歡和上手(之前未受訓前有去過安養中心兼職，不僅腰受了傷，也知道自已無法同時面對這麼多人)，所以後來報名公費照服員訓練，結訓後沒多久即進入獎卿擔任居服員工作，經機構輔導後也取得照服員單一證照。

進入獎卿這個大家庭後，服務過不少的個案，每次服務個案前，會在心裡禱告，求上帝讓我有智慧，知道如何和個案相處，有一個服務三年多的個案，剛接觸時，對個案家庭背景稍作瞭解後，我心中很害怕，個案家庭相當複雜，女兒、女婿和外孫女，都因吸毒、販毒在監或被通緝，案夫的背景也不簡單，剛去時，案夫非常不希望案主和外界接觸，因背景複雜，所以不信任人，對我也相當防備，服務至今，在他們家沒有喝過他們的水，地上看到錢，也揀起來還給他們，漸漸地他們看見我是手潔心清的人，就對我愈加信任，對我進出他家不再防備，甚至有時我到案家時，案夫就直接去做他想做的事，案家對我完全放心，這是居服員的成就感，看見不開心、不信任人的個案，因著我去服務而開心的笑，信任我的為人，就如同看見雨後蔚藍的天空般讓人豁然開朗，這是很棒的回饋。



替代役之溫馨送餐情

楠梓老人服務中心替代役男 黃冠豪

結束了成功嶺的新訓，我選上了我的第二志願-宏昌老人活動中心，很慶幸自己選宏昌老人活動中心，因為我非常喜歡且熱愛這邊，如果還有機會選擇的話，我肯定一定選宏昌老人活動中心。

來到宏昌當替代役生活的第一週，經過學長及社工細心和耐心地指導與說明後，我紮紮實實的認識了這個新環境，這邊的長輩也都展現出熱情與活力歡迎我的來到，很感謝大家的友善。我真的覺得這裡是一個大家庭，來替大家服務與做事的。

我主要的工作內容之一是送餐，我們送餐的個案約有四十個，分成兩條路線來送，因擔心志工或代賑工突然請假，所以役男兩條路線都要會，其中一條路線是學長帶我，才第三天學長就要跟社工出去載貨物，我就開始獨自一人送餐，好險我本身就是楠梓後勁人，認路對我而言不是難事。第二個禮拜，我就開始接觸另一條路線，帶領我的是一位和藹親切、講話又幽默的志工阿伯，他跟我說他是宏昌的志工元老，已經服務超過 10 年，在送餐過程中，看到阿伯跟學長對每個個案的親切關懷，讓我深深體會到他們是多麼有愛心且熱愛這份「任務」。

我們送餐的對象，大多數是獨居老人，其中也有少數幾戶是子女在身旁照顧的，但可能因為工作關係中午無法給長輩準備餐食。從到宅與長輩們互動的過程中，我們發現子女有在身旁照顧的長輩通常比較樂觀，整體感覺也較有活力且較健康，對談中較能感受到長輩的歡欣愉悅。只有一人居住的獨居老人，長輩們很開心我能送餐給他們，但是對談中可以感受到淡淡的憂傷在其中，參雜著失落、孤單及寂寞的氛圍，讓人好心不捨。我觀察到多數老人的腳都不是很健康，行動方面多少都不是很方便。除居住的環境有些許骯髒，加上生活貧困，無力改善每日居住的住處，只能在這惡劣的環境下生活。我們知道無法改變長輩們的居住環境與地點，但是我可以做的事是盡量將正向的能量與溫馨關懷帶給他們，希望他們在往後的日子能過得開心點。



以心為燈 願做個案的守護天使

特聘護理師 呂怡君

來獎卿特聘組工作的這段時間，機構派我照護很多的個案，也涵蓋了不同的班別，剛開始到各個地點上班的第一天，其實有點不知所措，因為在醫院裡工作就是像陀螺般的一直轉，轉職後的一對一照護變得有點不習慣，上班時間只剩我一位護理師，個案照護上有問題，我就只能與原本當班的同事進行溝通，同事們都很耐心地教導及告訴我每個個案的個性、習慣與特殊事項，在到職工作後的兩週，我慢慢地抓到了每個個案的習慣與照護方式，並且利用這些經驗運用到其他第一次接觸的個案。

在這段期間我照護的個案中，每位個案的嚴重度與照護方式都有許多的不同，例如住在xx飯店的奶奶，因年中在家裡跌倒導致第三腰椎壓迫性骨折，而我在奶奶術後接班，其實最主要的照護就是術後的復健，學姐們有自行規劃的復健運動，我在代班期間除遵照規則復健計畫外，還需要注意復健期間奶奶的任何狀況，例如復健強度與時間合不合適，有沒有任何在復健期間有不舒服的情形，奶奶容易緊張，精神狀況及身體配合度各方面，都是我們需要列入交班的事項，而奶奶最近申請的外傭也已到家裡一同照顧奶奶，所以後續主要的照護重點，就是在家中教導外傭照護技巧，後來奶奶的外傭訓練得差不多了，家中的無障礙設施也施工完成後，我們就順利結案了。

另一位個案是位將軍爺爺，已經臥床有一段時間，在家時爺爺就常因為天氣變化，出現呼吸喘、痰液變多等狀況，而我也就將在醫院學到的一些照護經驗運用在爺爺身上，並逐一將爺爺身體症狀依序處理，以爺爺的舒適為最高照護原則，而個案妻子的情緒也是我照護的重點之一，爺爺如果不舒服或大聲吼叫，奶奶都會很緊張地從自己房間走來看爺爺，所以我每天都會主動跟奶奶說明爺爺今日的狀況，告知我給予爺爺什麼處理，以及爺爺夜間需要注意的事項，說明到讓奶奶了解並且安心，照護爺爺前段時間，因為案家更換外傭，爺爺發生胃造瘻管滲奶滑脫，還出現嘔吐情形，送到台北榮總住院治療，在醫院裡的前幾天因爺爺病情不穩定，家屬們都很緊張及擔心，每天早上我們都會跟主護討論個案的狀況，也會進行照護意見交流，例如個案目前需要什麼樣的治療，這些治療適不適合等，在醫師查房時，我也將照護時發現的問題提出與醫師討論，透過這些討論，我也學習到其他醫院不同的照護方式，另外，我將這些討論結果告知家屬，讓家屬也能時時了解爺爺的病程進展。

後段照護爺爺的期間，我的內心是非常的不捨，爺爺的病情時好時壞，家屬後來聽從醫師的建議讓爺爺住到安寧病房，爺爺送去安寧病房後，奶奶的情緒反而成為我們特聘服務的

主要重點之一，後來家屬帶爺爺回家，爺爺返家過完生日後，很安詳的離開了，奶奶也漸漸的接受並坦然的面對爺爺離世的事實，這樣讓我感到很欣慰。

雖然照護個案中，有醫院班和居家班，這兩種雖然地點不相同，但都是以個案安全與舒適為最主要的目的。在照護期間發現醫院班裡的所有醫療人員都很樂於與我們合作照護個案，跟我們討論個案的照護方針，也讓我繼續與醫院的護理人員學習很多新的照護知識。

在做特護的這段日子，我深感照護個案除了生理的舒適，還需要心理的支持，這層面更擴展到個案所有家人身上，在照護生涯中，我會盡我所能及所學，付出於每一個案家，陪他們走過一段不容易走的疾病之路。

特聘生涯的初航

特聘護理師 陳漪樺

當初在二技同學介紹下，知道獎卿是個有制度規章的機構，特聘護理師工作有保障，個案一對一的照護，上班時間較醫院有彈性，那時個人因生小孩育嬰，所以離開醫院的工作環境，重新由臨床踏入特聘工作是一件難事，職業婦女除工作、家庭外還要兼顧到學業，同學引導下，抱持著好奇心態所以決定來試試看。

到職後不久就被通知有個案需要服務，從接到電話開始就一直很焦慮，面對未知的人事物，說真的還是會害怕，心理有許多的複雜情緒。上班的第一晚，同事非常仔細且溫和的跟我詳細交班，個案看起來也好像很好相處，個案因開刀後放置氣管內管住在加護病房內觀察，到班前雖然有自我心理建設，也知道特聘的角色跟臨床會有差距，在上班的第一晚還是很不習慣，個案年紀頗大，加上我們彼此不熟悉，當晚個案出現譫妄、意識混亂，甚至妄想我是害他的人，第一晚的特聘工作就在這一片混亂中度過。之後個案氣管內管雖然移除，跟個案溝通已無障礙，但轉出加護病房的那晚個案又混亂得非常嚴重，踢人、打人、吐口水、拔鼻胃管等情況都有，雖然有約束及使用鎮靜劑，但效果都不顯著，因情緒激動、呼吸喘又插管轉回加護病房，我與個案之間還沒培養好的默契及護病關係，又因這樣的突發狀況，個案仍一直視我為假想敵，在一次又一次的與個案溝通失敗，家屬提出讓我休息的提案，當下自己壓力很大，對我來說這樣的事情不是我能預知的情況，當然也無法掌握，心理雖受創，也只能選擇尊重。

休息一週後再次回頭來接觸個案，個案病情已較好轉，他已忘記我是誰，也忘了我曾經照顧過他，同事跟個案介紹我是新加入的同事，可是個案還是有一些特殊記憶是與我有關的，而且都是不好的記憶，因此之後的與個案接觸我都會格外注意。還好個案病況好轉，轉回普通病房，但睡眠型態仍紊亂，接觸較久的同事雖然都跟我說個案是個好好先生，是因為夜間

無法入睡，疲憊的身軀撐著，久而久之的影響情緒，時常在某個點就爆發，讓我時常覺得自己很沒有能力很差勁，在當下一直走不出低落的情緒，明知道個案不是故意的，卻還是很在意當下他說過的每一句話。特聘的工作對我來說不像想像中自己可以適應得很好，每天上班遇到個案生氣時，都會有無法勝任、做不下去，不想做了的念頭，可是回頭想想自己初入職場時也常常有這些念頭，在臨床這麼久了，休息之後還是繼續這樣的工作，目前對我來說就是一個新職場的撞牆期，撞過了就好了，我當時期許自己可以早日適應特聘的工作，可以趕快讓個案早日恢復健康。

然而，撞牆期永遠不會只有這麼短，隨之而來個案的病情突然變化，個案檢查報告結果是癌症，雖然明白癌症的病程本就無所規章，但當病程是跳躍式的前進時，還是讓人措手不及；剛開始，個案出院後漸漸可以到戶外遊玩，但卻也開始食不知味，活動力耐力持續走下坡，因為家屬的捨不得，並沒有讓個案知曉癌症的病情，但是這樣的身體不適，個案情緒更起伏不定，在身體疼痛時一次又一次的爆發，記得我在準備學校期中考的前一天，個案因為高燒不舒服，我遵循著小組間討論好的治療模式替他服務，但個案卻是在當下不領情的將情緒整個爆發，這樣的瞬間壓力，讓我在個案家也突然淚崩，當下除了委屈，也是因為照護壓力，有一種想告知個案病情的衝動，因為個案當時的言語中，質疑我不清楚他生病的前因後果，照護沒有規章，隨興給藥，最重的一句話：假如我死了我也不會保佑妳，剎那間，我的眼淚從來沒有這麼快的潰堤。

特聘在某些時候的角色很模糊，這是我當特聘之後很深的感觸，隨著個案無法在家休養，小組陪著個案進入安寧病房，那一段日子讓我對個案萬般不捨，案妻在前年因病過世，當時也曾討論過積極還是緩和治療，案妻昏迷時，個案直接說不要就醫，但親人卻突然過世，走得讓人傷心，相信個案當時內心也是非常煎熬；而個案自己最後選擇的是住在安寧病房，剛開始體力比較好個案還時常請假回家看看他蒐集的古董，坐在家中他似乎就能放鬆，隨著病情進展，安寧最後能做的就是緩解疼痛，因止痛藥的作用，個案清醒時間相對的越來越少，醒來時情緒也不平靜，他害怕死亡，又不知如何面對死亡，疼痛讓他醒來時也是輾轉反側，在最後這段日子看著生命凋零，家屬的不忍，持續的與生命拔河，每次下班我都覺得解脫，從前在醫院上班不曾覺得替患者善終是困難的事，但對於這個案的善終，我有著深深的歉意，無法讓個案在末期清醒時，看見我有著肯定的眼神，從個案眼中我仍然看見第一次互相碰面時的不安定眼神，個案的離開對我來說，就是在特聘的路上深刻的記上一筆，經歷這七個月的風浪，期許自己能將船開得更加穩健，有人把護士比做“白衣天使”，我們沒有天使般生活的逍遙，患者的健康和生命佔據了我們的一切。服務承諾：在今後的工作中，我會用我的愛心、耐心、細心為每一位個案維護健康，呵護生命，共勉之。



106~107 年學校學生實習及機關團體代訓概況

高雄地區：

學校	育英醫護管理專科學校護理科、老人服務事業管理科
	美和科技大學護理系健康照護碩士班
機關	市立大同醫院醫師 PGY1 訓練
	高雄市紅十字會照服員訓練班
	旗津醫院照服員訓練班

臺北地區：

學校	長庚大學護理研究所
	陽明醫學大學護理研究所
	台北醫學大學 高齡健康管理學系
	康寧大學健康照護管理學系
	國立臺北護理健康大學長照系
	長庚科技大學長照管理系
	金門大學社工系
	慈濟大學社工系
機關	中心診所醫師 PGY1 訓練



中心診所醫師 PGY1 實習



PGY 1 醫師跟隨居護居家訪視



育英老服科學生實習



國北護健康大學長照系實習學生

106~107 年國內外機構參訪/學術交流

南區	高雄醫學大學醫務管理暨醫療資訊學系
	馬鞍山兩山區人民政府參訪交流團
北區	臺北市立聯合醫院仁愛院區
	國立台灣科技大學管理學院 EMBA
	國立臺北護理健康大學 護理系
	國立臺北教育大學 體育學系



國立台灣科技大學 EMBA



安徽省馬鞍山貴賓

106 年評鑑結果

年度	單位	得獎名稱
106 年	護理之家	高雄市政府一般護理之家督導考核「合格」
	文山老人養護中心	台北市政府社會局督導考核「合格」
	高雄居家護理	高雄市政府衛生局居家護理機構書面督考考核「通過」
	台北居家護理	臺北市居家護理機構評鑑「合格」
	高雄居家服務	高雄市政府社會局特約居家式服務類長期照顧服務機構查核「符合」
	台北居家服務	臺北市政府社會局特約居家式服務類長期照顧服務機構查核「符合」
	楠梓老人福利服務中心	高雄市政府社會局老人活動中心業務評鑑「甲等」

106~107 年榮譽榜

年度	單位	得獎人員/名稱
106-107 年	護理之家	106 年社團法人護理之家協會-資深人員獎： 20 年：陳阿蜜廚師 15 年：王麗雯護理師、林吟錚護理師、張玉美照服員 107 年中華民國護理師護士公會全國聯合會： 30 年資深護理人員：李偵菲主任 高雄市政府衛生局 106 年度一般護理之家提升照護品質活動，海報參展獲「最佳領航獎」
	文山老人養護中心	106 年臺北市政府社會局銀髮族優秀照顧服務員-資深敬業獎：詹桂英照服員 106 年臺北市政府社會局銀髮族優秀照顧服務員-外國籍服務優良獎：莎麗照服員
	台北居家服務	106 年臺北市政府社會局優良居家服務員獎： 苗于文、羅玉涵、商澄吉及鄒雲子等居服員
	楠梓老人福利服務中心	106 年高雄市政府社會局志願服務獎： 銀質獎：曾黃阿蘭 銅質獎：張吳秀美



莎麗照服員獲頒 106 年臺北市社會局
銀髮金讚外籍照服員服務優良獎



詹桂英照服員獲頒 106 年臺北市社會局
銀髮金讚資深敬業服務優良獎



苗于文居服員獲頒 106 年
臺北市社會局優良居服員獎



商澄吉居服員獲頒 106 年
臺北市社會局優良居服員獎



羅玉涵居服員獲頒 106 年
臺北市社會局優良居服員獎



鄒雲子居服員獲頒 106 年
臺北市社會局優良居服員獎

社區團康藝文活動



楠梓辦理預防及延緩失能課程



樂齡活力成果秀



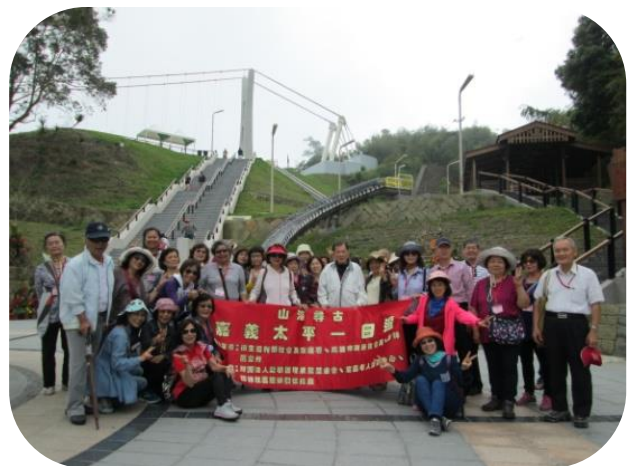
楠梓書法班成果展



楠梓二胡中級班成果發表



日語歌唱班



嘉義太平山一日遊

住民活動



護理之家住民愛河畔元宵節賞花燈



護理之家祖父母節活動



護理之家園藝輔療



文山日照中心做蘋果派活動



文山日照中心音樂輔療



文山日照暨養護中心
卡拉 OK 歌唱比賽

員工在職訓練/聚餐



護理之家消防演練



特聘暨居護急救訓練



臺北居服園藝治療課



臺北居護暨居服復健課



高雄居服員工聚餐合影



護理之家護師節暨社工師節餐會

傳遞的愛~~~ 將愛散播到更遠更需要的地方



財團法人獎卿護理展望基金會自 103 年起，開始將各界給予的支持也分享給國立清華大學的國際志工，讓他們前進非洲肯亞，到偏遠的學校協助建立電腦教室及資訊教育，將愛散播到更遠更需要的地方。





感謝與鼓勵-捐贈芳名錄



財團法人獎卿護理展望基金會
106年9月~107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
李克溫	50,000 元	106.11.30
黃學武	6,000 元	106.12.07
林瑞銘	1,000 元	106.12.20
鵬毅仲介公司	14,000 元	106.12.29
陳昇章建築師事務所	6,000 元	107.01.05
陳瑚瓊	2,000 元	107.02.14
雷穎	電動床*1 張	107.03.13
潘麗妃	電動床*1 張	107.05.07
高雄居家服務		
捐贈者姓名	金額(物資)x數量x單位	捐贈日期
龔劉碧蓮	吹風機*1 個	106.08.27
洪方秋蓮	600 元	106.09.08
無名氏	營養食品*1 盒	106.10.18
鄭福田	氣墊床*1 張、尿壺*1 個	106.11.30
無名氏	尿布*2 包、尿片*3 包、 愛攝適*14 瓶、健力體*5 瓶	106.12.08
李碧鳳	捲筒*12 捲	106.12.11
陳許秀枝	氣墊床*1 張、抽痰器*1 組、 便盆椅*1 張、輪椅*1 張	106.12.21
林爐	宜拉膠布*1 盒、洗頭器*1 個、尿壺*1 個、 抽痰管*1 包、鼻胃管*1 個、尿袋*1 個、 75%酒精*0.5 桶	106.12.25
劉林月好	450 元	107.01.19
吳水道	復健褲*1 包	107.01.23
黃榮傑	氣墊床*1 張、沐浴椅*1 張	107.03.08

劉歐罔腰	尿布*2包、尿片*2包、看護墊*1包	107.04.23
高雄市社會局	米*11包	107.04.26
黃秀金	洗腎罐裝牛奶*19罐	107.06.21
福田園	洗髮精*5瓶、洗衣精*5瓶、洗碗精*4瓶、 麵條*5包、牙膏*5條、白米*5包、 麵筋罐頭*5罐、脆瓜罐頭*6罐、 菜心罐頭*6罐、食用油*5瓶	107.07.31
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
周鍾讚議員辦公室	礦泉水*10箱	106.10.14
民眾-張珈禎	精選米*12包	106.10.18
鄭錦芳	2,000元	106.12.11
楠梓區公所	經濟弱勢長輩壽麵*2箱	107.01.19
高雄市政府社會局 長青綜合服務中心	經濟弱勢長輩年菜*11位	107.02.05
高雄市政府社會局	經濟弱勢長輩白米*35位	107.03.28
無名氏	母親節活動餐盒 2,280元	107.05.10
高雄大學社區總體營造 文教基金會	母親節活動餐盒 3,000元	107.05.10
高雄市政府社會局 長青綜合服務中心	經濟弱勢長輩粽子*32份	107.06.10
陳麗珍議員	礦泉水*3箱	107.06.28
周鍾讚議員辦公室	父親節活動禮品-精品米*3包	107.08.02
李柏毅議員辦公室	父親節活動禮品-香皂禮盒*2盒	107.08.02
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
張弘昌	白米*20包	107.04.27
江宗記	1,000元	107.04.27
官婉玲	3,000元	107.04.27
楊馨銓	10,000元	107.04.27
蔡宗學	6,000元	107.04.27
何宜珊	3,000元	107.04.27

王美蘭	3,000 元	107.04.27
梁見福	2,000 元	107.04.27
黃淑美	10,000 元	107.04.27
彭宇鳴	10,000 元	107.04.27
邱永豐	10,000 元	107.04.27
徐南	10,000 元	107.04.27
林錦霞	5,000 元	107.04.27
蘇月心	5,000 元	107.04.27
熊美菱	2,000 元	107.04.27
梁桂華	2,000 元	107.04.27
葉容瑄	3,000 元	107.04.27
林源鴻	2,000 元	107.04.27
王慕聆	6,000 元	107.04.27
台北特聘服務		
捐贈者姓名	金額(物資)×數量×單位	捐贈日期
葉陽初先生	30,000 元	106.12.31



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
獎卿高雄居家服務中心	高雄市左營區重上街 46 號 2 樓 TEL:(07)3413622 FAX:(07)3504784
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