

## 獎卿成立了 社區整合型服務中心

高雄三民社區整合型服務中心 張正穎

民國 85 年我就在鳥松鄉的醫學中心擔任出院準備服務的社工，當時為個案選擇安置機構時，獎卿護理之家即是最優之選擇，因為獎卿的照顧品質及專業素質都是當時我們心中的 No.1。

轉眼獎卿基金會設立至今已二十五年，在這四分之一的世紀裏，董事長、秘書長與同工們合力成立護理之家、居家服務、日間照顧、居家護理、社區關懷據點…等失能者服務事工，獲獎無數。

政府自民國 105 年起推動長照 2.0，規劃了 ABC 的三級服務，獎卿基金會也不缺席，續協助政府努力發展長照工作；並於 107 年 5 月 8 日成立社區整合型服務中心(A 單位)，本單位的工作內容，主要是承接長照中心照管專員轉介而來的三民區失能個案，於接案三天內單位的個案管理員就會到個案家訪視，依個案實際需求，協調安排照顧資源，如居家服務、居家職能、物理、護理...等專業人員，到府提供具彈性化以及連續性之服務，以落實長照個案管理。

根據聯合國世界衛生組織 (WHO) 的定義，65 歲以上人口為老年人，當老年人口占所有人口 7% 以上，這個社會便稱為「高齡化社會」(ageing/aging society)；到達 14% 時，這個社會稱為「高齡社會」(aged society)，而當老年人口占所有人口 20% 以上，這個社會便稱為「超高齡化社會」(super-aged society)。根據內政部統計，台灣滿 65 歲以上的老年人口已在去年達到 331 萬人，占總人口 14.1%。鑒於在 2026 年即將邁入超高齡社會，期待你我在獎卿繼續努力下一個長照十年。



## 擴床之路(二)

護理之家顧服組主任 李偵菲

繼第 28 期安養通訊「擴床之路」後，獎卿護理之家終於在 107 年 2 月接獲衛福部核准擴充為 87 床的許可函，所以正式開啟擴床工程的序幕~~~~

申報「開工」前，一定要將某些增建拆除，所以針對頂樓及宿舍先動工吧！說好也約定好拆除日。但是拆宿舍前一定要幫外籍同仁找到新住處，光說找房子也是不容易，總務小男到處跑四處躡，遇到屋主一聽「公司要的不租」、「給外勞住的不租」、「8 個人要住的不租」，好不容易找到一間距離機構 970 公尺處的大樓，也順利於 107 年 5 月 8 日搬遷。

哪知 5 月 13 日頂樓一拆，豪大雨尾隨而來，搞得八樓復健區大漏水，追加「抓漏防水」工程，大雨一連拜訪 5 天，好不容易等太陽出來，說要連續三天大太陽才能施工；三天好天氣包商聯絡工人施工時，太陽又害羞躲起來，雖不見大太陽還是把握時機將防水層鋪上，雨卻又下來了。

拆除竣工後，緊接的是開工的整建，在巡視工地時從某一樓層的柱子一窺歷史的軌跡，最內層是水藍色油漆、接著兩層壁紙、最外一層是木作的夾板（也是我熟悉的色系），呈現著不同年代的整修風格。

消防、空調、水電、弱電、懸吊式移位機都就定位後，就靠室內裝修提升整個建築物溫度了，說到室裝真的是大學問了，先說挑選辦公室木作櫃子的色系，一人一喜愛，喊些資深人員來挑看看，票選之後暖色系、冷色系竟平手，但卻意外發現體重 70 公斤以上的都挑冷色系（可能是怕熱吧），再說說櫃子的大小、高度、要不要置頂、層板、轉角利用、門片的開啟方向等等。

談談新建築的消防設施設備，每間寢室均設置具一小時的防焰防火門，且有安裝滑軌式防火門釋放器、自動撒水設備、119 自動連線通報、寢室隔間置頂，於 107 年 10 月公告的法令：只要「符合一小時防火時效的牆壁及防火設備分隔二個以上之區劃、裝修材料以耐燃一級材料裝修、設有火警自動警報及自動灑水設備等條件」可以免去救助袋設備，這與原先送審之規範不同，我們立即依新法修正設計圖，免去救助帶之設計，經過許多周折與爭取，才終於通過依新法施工，我想這大概又是高雄市第一例吧！

擴床工程即將近尾聲，就等消防、室內裝修、建築物使用執照驗過，取得建築物使用執照，加上聘用到法定基本人力，即可送件申請擴床經營。

最後，向一起為獎卿護理之家這房子努力過的每個團隊說聲：謝謝您！幕後功臣：陳昇

章建築師事務所、建惠營造公司、捷創工程科技公司、詠慶室內裝修公司、唯瑩工程、翔禾消防、益昇空調、文華熱泵、天群醫療企業、成龍醫療器材等，當然最大榮耀歸給王仁宏董事長及杜敏世秘書長。



## 十年服務，十分用心

護理之家職能治療師 黃偉洲

「陪伴他(她)走過一段他(她)不能獨自走的路。」是一句簡短，但又內含深意的話！來到獎卿這個大家庭已經陪著長輩們度過了十個年頭。在工作崗位上，我始終期許著自己：服務熱度要與工作年資一樣，持續不斷地累進增加！因為在許多復健師同業的眼中，多半不會選擇服務於長期照護的領域裡。因為總覺得較不易在療程中獲得明顯進展的治療成就感！相反地，大多只能力求維持長輩們目前的身體功能表現，延緩其退化的速度而已！

自己十年來服務於長照領域的心得，深深的知悉為機構長輩們執行復健治療的過程中，眼看著他(她)們的身體狀況，大多數的目標只能力求功能表現穩定，或不再急速退化。但也正因為給自己期許了「自己要有所成長」的目標下，我除了每日致力於維持促進他(她)們的生理功能外，也開始多注意到一些他(她)們未開口明示的潛在需求。像是他(她)們內心孤單無助的情緒感受就是非常重要的一環！有時在治療結束後，我會不急著離開，多一個握手、多一次眼神的交會與停留，都能讓彼此的感受多一份溫暖！我希望能夠在獎卿這個大家庭裡，貢獻自己的專業，更做出全人的照護與關懷！而我自己勉勵提升要做的事，也已經逐漸跳脫單純復健治療的領域！進而擴大到幫助他(她)們包含基本生理性肌耐力提升、關節活動度維持，以及安撫情緒到心坎裡的陪伴、了解與支持！

因為了解、因為在乎，我想對長輩們給予的全人式照護方式，將會是自己在長照領域裡，一直會堅持做下去的目標與職志。之於長照領域其他一起工作伙伴的專業，我也會力求更加具有深度的照護與付出，以成就自己的價值與不凡！



# 養兵千日，用兵一時

護理之家護理師 趙淑幸

一年一度的高雄市一般護理之家督考今年合併感控查核，我的頭銜竟由護理師變成「感控專員」，這對長期以來上大夜班的我來說真的是備感壓力，還好在秘書長及二位主任（麗雯主任、偵菲主任）的協助下順利撐過那 2 個半小時，讓我安全下莊。

回首我在獎卿的職涯中，對於秘書長不吝付出的栽培，真的有滿滿的謝意，每年固定安排機構外受訓，不只是給我公假、幫我付研習費、還連交通費一併買單，套用在每個月感控個案資料分析，還真能派上用處，這真是所謂「養兵千日，用在一時。」

未來還有更多日新月異的醫學及照護新知，希望剛入獎卿大門的學妹們能勇於爭取機會、用心學習，獎卿的大家長是不會吝嗇給各位舞台的，學妹們~~接棒~~加油~~繼續往前邁進。

## 社工新鮮人報到

護理之家社工 陳宜沂

以前學生時期所就讀的是社工系，透過實習與擔任志工的經驗，培養出對老人領域濃厚的興趣。從長輩們的身上可以聽到許多精采絕倫及豐富的人生經驗，可以看到在這世上絕無僅有的唯一一本、只屬於長輩一個人的專屬故事書。今年二月，從踏入獎卿護理之家的第一天開始，我就對單位充滿著好奇，究竟獎卿護理之家是一個什麼樣的機構？第一次見到單位裡的同事、主管及可愛的阿公阿嬤們，不知道大家的為人怎麼樣？經過這一段時間相處下來，漸漸感受到其實獎卿護理之家就像是一個大家庭一樣，每個人都有專屬於他自己的位置，大家互相照顧、陪伴與支持，彼此連結性是很強的，比起像家人、感覺更像是亦師亦友的關係。

這是自己畢業後第一次接觸直接服務個案的工作，跟以往擔任研究助理及接觸志工管理的業務有非常大的不同，以前主要是面對電腦文書及行政工作，但現在直接服務面對到的是「人」、是「生命」，非常擔心自己究竟做不做得來？能不能把自己在學校所學、及社會工作的精神運用在實務領域裡？加上許多同事們已經有 1、20 年的資歷，從大家的身上更有我



所需要跟他們學習的寶貴歷練，如果可以加入自己在研究所所學到的專業知識與技能，或許能夠彼此相輔相成，讓大家一起成長與進步。

其實直接服務最大的重點不外乎就是注重及照顧長輩的生、心理狀況，透過每個月護理師行政月會及個案研討會的討論，對長輩的照顧有了更深一層的體會，讓護理師、復健師、社工員等各個領域的工作人員達到彼此的共識，每一次的問題發現都是為了下一次可以有進步的空間，希望能夠跟夥伴們一起往前邁進。

## 獎卿陪我走過低谷

護理之家照服員 焦良麗

時間過得真快，一晃眼進入獎卿這個大家庭已經有 10 年了，回想剛入獎卿工作時無厘頭的模樣，真的很好笑！沒想到能撐到現在，還好，很慶幸自己當時選擇了「獎卿」這個家，幫我度過了一段難關，人生難免有不好過的時候，只要有家人陪伴，再難的事情慢慢都會過去的，記得當時我把難處給主任說完，兩位主任商量後，馬上想出解決的辦法，當時真的感激又感動，提到這心就酸，心想有獎卿這個家真好，一個人無助的時候，獎卿是個靠山，有苦也可以說出來，還有這麼多的好同事陪伴和幫助，也不會害怕了，說到這裡我真的要道出我心最深的话，『良麗要以感恩的心，真心的謝謝我的好上司、好同事們，謝謝你們給了我很多方便、有你們真好。』

感恩以後還是要檢討一下自己，仍會在工作中一個不小心就出狀況，出狀況後除了後悔還想逃跑，一次給長輩洗澡後長輩跌倒，很氣自己太大意，犯了不該犯的錯誤，心情很糟、很煩，壓力大、真的想離家出走，記得李主任找我談話，沒有過多的責備，只問幾個問題，我就很內疚也很傷心，最後我說「怕撐不下去了」，主任真不愧是主任，很有智慧地說：「辛苦了良麗，撐不下去也要撐。」這一句話像我的充電器，比過多的責備都有用；如果相反，當時可能真的撐不下去，也會將這個「家」的好拋到九霄雲外。

最後給自己加油一下吧！希望以後在工作中，不要再犯同樣的錯誤，以快樂的心情來陪伴我的這些寶貝阿嬤們，讓她們開心、快樂的度過晚年，也讓自己安全、順利的繼續工作，良麗加油吧！



# 疥瘡~~我不怕



護理之家照服員 阮思思

首先感謝主任給我這個機會上課，讓我學了好多照顧疥瘡的知識，還撫平了我內心的陰影。本人感覺疥瘡不會要大家的命，但是一聽到人人都怕，不敢接近，也不想照顧，這次的課程如讓我提早十幾年前就上了會更好，我就是曾經經歷過被排擠，沒有人敢接近的疥瘡照顧者。

那是很久前我照顧過的兩位長輩，一開始是阿嬤從安養中心回來，一直癢我也不曉得，阿嬤好癢不斷的抓，還會叫阿公幫她抓，後來阿公也癢，她小孩買藥給他們用，但沒效，帶去給醫生看，才知道是疥瘡，那個時候我們三個被隔離，很恐怖的日子，沒有人去看我們，連買菜給我吃也站在門口，手也不敢碰我的手，她們怕被傳染，那個時候我才來台灣六個月，什麼都不太懂，只想逃避，不想照顧兩個老人，連原本每天都來看我的朋友，也不來了，隔壁每天都問我？妳們家為什麼每天都用清潔劑，好臭喔！我每天睡覺前都用熨斗燙我的床，幫她們洗澡抹藥時都穿上十元的雨衣，推她們去醫院換尿管時，我也穿上雨衣走在馬路上，人人都看著我們，因為當時並沒有下雨啊！好辛苦的日子，疥瘡的長輩也很可憐，又癢又被小孩隔離不來看他們，連照顧她們的我也不太敢太接近，辛苦了大半年才好，但是心裡還是好怕，有一個陰影在，為什麼？因為，我沒有接受過疥瘡照顧的課程，她們的孩子也是，沒有接受過疥瘡照顧及預防措施的課程，還有心裡輔導，所以只會排擠得疥瘡的長輩。

上課才學會了，照顧疥瘡並不難，只要妳照 S O P 做，短時間就殺死疥蟲，也不會到處傳染，重要的還是要記得常洗手，接新長輩還是要檢查全身皮膚，假如有疥瘡隔離措施，要做正確，這次高雄市衛生局特別的教導，連越南語、印尼語的翻譯都請來了，翻譯給大家聽，真的很用心！





# 感謝「獎卿」，有您們真好！

護理之家住民家屬 曹梅芳

以前，和媽媽共同照顧爸爸時，我們曾聊過，以後年老了，我如果無法照顧她，到機構會比較好，我也承諾媽媽會找好的機構照顧她，不會把她放著不管，會常常前往關心她。

104 年剛結束照顧爸爸中風 11 年的辛苦日子，沒想到，四個月後，媽媽也中風了。出院後，我找到位於醫院前面的機構，想說：就醫和做復健實在太方便了，然而却是惡夢的開始。我每天上班時都掛念著媽媽，要擔心的事很多，例如洗澡時耳朵進水、尿布髒了沒換、吃飯沒有衛生紙擦嘴，吃的不好.....等，尤其是吃飯時，媽媽說魚臭臭的不願意吃，只剩兩樣菜勉強配飯，有時只有一樣菜能入口，從來沒有青菜和水果出現。我很擔心長久下來營養不夠，每天自行準備水果和點心外，假日還帶魚和青菜給她；常常遇到問題找不到照服員，找到了也因為言語無法溝通而做罷！夜晚沒有護理人員，偶而媽媽有狀況，也無人處理，使我在家也無法安心入睡，天沒亮就得跑去探望。住了半年，媽媽皮膚出現紅疹癢到不行，看了好幾次皮膚科都沒效果，甚至有一天我下班前往探望，媽媽一邊抓癢一邊哭，我急忙帶她到診所打針止癢，不久，我發現住在那裡的老人普遍都有皮膚紅疹和發癢的情況，心想環境衛生應該有問題。

沒有讓生病的媽媽受到良好照顧，我的心裡很愧疚，於是開始到處尋找一個提供良好照顧的地方。偶然的機會裡，有一位復健師聽到我的煩惱，告訴我有一個護理之家很好——「獎卿護理之家」，一個陌生的名字，我抱著半信半疑的心前往參觀。當我跟接待我的社工提出我們碰到所有問題和困擾時，她給我的答案都很完美，可是我的心裡仍抱著極大的懷疑，尤其在收費上比原本的機構多了將近 6000 元，雖然經濟負擔加重，但想起媽媽過的生活讓我放手一搏，心想惟有改變才有希望，所以我幫媽媽登記入住，沒想到，沒有床位還需等待。

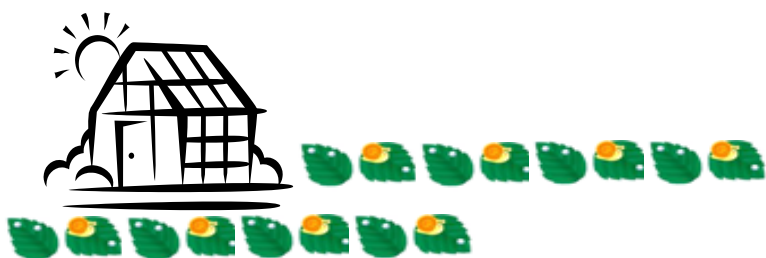
105 年 9 月，等了 3 個月終於有床位了，入住後，每天都有不同的驚喜，首先是飲食方面，每天都有魚、青菜和水果，還有點心，讓我驚訝的是，每天的魚都是新鮮的，有鮭魚、虱目魚、鯛魚.....等，菜色常有變化，菜價昂貴時，會有青菜；水果再貴也會供應。單是在飲食方面的供應，已遠遠超過 6000 元的價差了。第二個是照顧方面，洗澡沒有假日，每兩天一定會洗澡，耳朵也有耳塞，尿布定時檢查保持乾爽，衛生紙隨時供應不會短缺；二十四小時都有護理人員，有任何事情都可以找她們商量，她們也會隨時關心媽媽的大小事。第三個是活動方面，常常有學生帶活動，節日時還會特別安排節目，也不怕辛苦願意帶長輩們外出，到公園、家樂福和愛河燈會.....等，看到媽媽每天都很快樂，隨時都是笑咪咪的，我也感到十分開心。

現在，我每天下班仍會到「獎卿」報到，「獎卿」變成我和媽媽第二個家，同事們常聽我開口閉口都是「獎卿」，非常羨慕我的媽媽能住在這麼好的機構。雖然「獎卿」這麼好，我心裡仍擔心，如果有一天我無法再照顧媽媽時怎麼辦？所以我常囑咐弟弟，如果真有那一天，請他務必帶媽媽到他的居住地桃園，他才能就近照顧媽媽，而且要找一間和「獎卿」照顧一樣好的機構，然而即使弟弟口頭允諾，我的心裡仍不安。

108年3月，我的心臟外科醫生再次跟我提動手術的事，我照往例回答醫生，我擔心媽媽的照顧問題。在一次探望時，和媽媽的照服員良麗聊起這件事，也提出在我術後可能會有段時間無法前來看媽媽，沒想到，良麗立即回答我：你來和不來都一樣，我都會把媽媽照顧好。這句話，太震撼了，因為連我的至親弟弟都未曾對我說過，當下，我內心感動萬分，很感謝良麗像對待家人般待我們，也讓我放下心裡的大石頭。不久，弟弟回來高雄，我照往例提到醫生要我動手術的事，但不同的是，我告訴弟弟：以後不管如何，媽媽一樣要住在「獎卿」，因為只有住在「獎卿」我才會放心，媽媽才會安心。弟弟也認同我的想法，因為他也沒有把握可以找到好的機構照顧媽媽。

轉眼間，媽媽住在「獎卿」已近3年了，這3年來，我幾乎天天報到，對這裡的人事物我都看在眼里、感念在心裡。我常想，幸好有「獎卿」這麼好的機構，我想以「三心二意」來表達我對「獎卿」的看法，三心，就是用心、耐心和愛心；二意，就是心意和誠意。雖然我接觸到的都是工作人員和行政人員，但她們給我的感受就是「三心二意」，也常耳聞她們是受到秘書長的影響，因為秘書長對老人就是如此，所以即使工作再忙、再累，她們也做的很開心。雖然我很少有機會見到秘書長，但我還是要跟秘書長說一聲：「謝謝您！」，謝謝「獎卿」的每一個人！

住民家屬 曹梅芳 感恩您們！





# 不悔初衷

台北居家服務員 葉敏麗

當初，會從事居家照顧服務員的工作是因為家中長輩生病，之後需要照料午餐，先前有接觸過不同單位的居服員，有提供很多資訊，思考過後，符合可以照顧家裡的需要，又可以維持生活經濟所需，因而從事了居服員的工作。

從受訓到結訓，應徵進入「獎卿」這個大家庭，很開心自己選到了一個非常棒的單位，感受到許多人的關懷與照護，在工作上遇到的困難及狀況，單位都給予尊重且細心的指導，瞭解自己並不孤單。雖然，大部份的時候是自己和個案及個案家屬一起，但工作時間的彈性，絕對的自主性，讓我很喜愛這樣的工作。

工作本來就都不輕鬆，也都會碰到許多無法預知的情形，習慣性的以過往的經驗去做，若行不通，也要馬上向單位求救，畢竟，經驗的累積也是很重要的。

在傾聽個案分享過往的生活哲學與經驗中，反思自己與家人的相處是否也有相似的經歷，進而調整自己，也減少與家人的磨擦。自己也很樂於與個案分享生活經驗，保持良好的關係，但又不違反工作的規矩。

從事居服員的工作後，常讓我想起，幾年前因工作無法長時間陪伴在家人身旁的遺憾，藉由工作中提供個案即時的服務與陪伴，漸漸地減少了我對家人的虧欠感，或許這就是我從事居家照服員的工作意義吧。

# 轉職新人生

台北居家服務員 林慧瑛

人生第一份工作是在工程顧問公司服務滿 25 年，庸庸碌碌申請退休，人生下半場想放慢腳步。空閒時間有想過做義工，剛好政府開辦照護課程，結業考核通過全額補助。想著學學可幫助自己及照顧家人，既然學了不用也是可惜，同時也需要一些基本生活費用，居服員工作時數尚有彈性，就是這樣的因緣走上長照之途。

2 年前來到「獎卿」，也不知道自己做得來嗎？畢竟跟以前的工作業別大不同。帶領入

門的學姊很陽光，工作樂在其中給我很大的鼓舞。後來參加年終尾牙，了解董事長創設基金會發心服務社會的初衷，幹部及督導都很親切，居家照護同仁大都具備同理心，發現獎卿這個大家庭很溫馨。短短兩年的工作，也看到了每個家庭不同的課題。

是什麼樣的情感，夫妻相濡以沫，病榻多年，沒請外勞親自照顧，不論體能及精神上的負荷，總是和顏悅色。百歲阿嬤臥床，全家總動員，兒、媳、孫輪番上陣，一團和氣。高齡的伯伯中風 30 多年，能自己做的絕不勞煩別人，樂觀開朗，定期至醫院復健，遇到年輕吃力復健的病友，更是給予打氣鼓勵，每次伯伯職能訓練時，那一桌總是開開心心。

這是時常和案主的對話，案主身體不方便需要居服員協助幫忙，表現出感謝及不好意思之情，我說若是今天換做是我不方便，您會願意幫我嗎？回答：「會啊！」那就是啦！每次離開案家時，阿伯總是再三叮嚀，騎慢一點，不要跟人家爭。

也有的長輩困在自己的框框（金錢、過去艱困的生活，說長道短…）不願改變自己的想法，一味的抱怨，殊不知，只看到自己所沒有的，卻沒看到強過別人的地方。

做為一個母親，長輩最常給我的忠告是對孩子不要失望，不論是學業延畢、生活內務髒亂、不懂事…，只要在旁耐心陪伴，用愛灌溉，多鼓勵少責備，時間到了，自然會成長。

以前為「生存」而工作，職場第二春為「生活」而工作。接觸的各式個案可能也是我們多年後的寫照。現在就要改變自己的想法，希望過屬於自己的人生，保健身體，讓自己活的快樂。窮則變、變則通、通則久。在長照領域自己還是個菜鳥，從學中做做中學。每個生命都有盡頭，希望做個熱情有活力的人，在還有能力時給別人一絲幫助，一點溫暖。誰也不知道誰是前世的恩人，今生來報還；或是結緣，鋪設來世的好因緣。



## 居服照顧兩三事



台北居家服務員 張祥琨

剛到達大門口就聽到可愛的父女傳來的爭執聲，一進門汪女就說：「爸爸很番，幫他洗臉嫌我擦不乾淨，說妳比較仔細；幫他拍背，嫌我拍得痛，說妳拍得不會痛。」汪爸一直點點頭認同女兒的說法，我在與案女相視而笑中展開了我的服務。曾經問過汪女，汪爸年紀大為何不讓著他，汪女的回應是：「爸爸長期臥床，拌嘴是讓他思考如何用語言回應我，動動腦也動動口。」

鄭姐的服務需求是沐浴與家務整理，看著鄭姐因化療頭髮掉落、口腔潰瘍、皮膚一點點刺激就形成傷口，但未曾聽鄭姐喊痛，我問鄭姐：「鄭姐妳好堅強，都沒看妳喊痛。」「我

當然要堅強啊，我捨不得小孩和朋友，所以要堅強。」

坐在公園椅子上，張阿姨小聲地跟我說：「我的錢被人偷了！」「是喔！」「是我家人偷的。」「哪有可能！」「只有家人才知道錢藏哪裡。」上述對話是個案與我每天都會說的一段對話，阿姨不厭其煩地說，我也是樂此不疲的回應。

「百善孝為先」從事居服工作看到人性善的一面，家屬為了照顧家中長輩的生活，想方設法地付出與照顧，真的很讓人感動。把握相處的時光，盡心盡力的去服務，讓家屬可以喘口氣是很開心的事。現在問我從事居服感想，只有四個字回應：「樂在其中」！



## 居服督導工作感言

高雄居服督導 蔣為萱

說來說去跟獎卿實在很有緣，因為這是唯一一個曾經離開卻又回歸的機構，說到為何會再回來，除了獎卿在長照界金光閃閃的金字招牌，讓我覺得既安心又與有榮焉之外，其次就是打從心底喜歡社區式服務的想法吧！

但真正獨立作業之後才知道居服督導的工作相當不容易，除了配合政府不斷滾動的政策，調整服務的方式，還需要具備行政、教育訓練、提供支持、調節服務工作等能力，其中我認為最難的除了溝通還是溝通。

猶記剛進單位時，常會因為一些難以溝通的家屬及服務困難個案，搞得自己假日仍然翻來覆去無法入眠，不斷在家裡沙盤推演之後與案家或居服員溝通服務的方式，多虧同事們的經驗分享，才安然度過最難熬的時光，慢慢調整出自己做事的步調和應對的技巧。

居服員的工作相當辛苦，必須克服天候因素及配合各種案家的工作環境，常常獨自面對的不是個案一人，有時是一家子意見不同、期待不同的家屬，好的案家不少，但難以應付的狀況也不勝枚舉。

居服員除了案家之外，最直接接觸的就是居服督導。服務過程居家服務員可能會遭遇許多問題與困難，不知如何因應，例如：居家服務員使命感太強，將案主問題全攬在身上，欲解決卻無能為力而引起挫敗感；居家服務員逾越了服務本質與目的，造成案主過度依賴之情況；與案主之親友未建立友善關係引起誤會；服務過程遭遇性騷擾；與案主間有金錢糾紛等……問題。這時督導的功能就相當的重要，必須透過個督或團體督導、定期與不定期之個案研討，藉由支持、教育、調解的方式，使居服員遭遇的問題獲得解決或改善，才能讓服務順利的進行。

踏進社區看個案看服務，形形色色的居服員和個案家屬都有，生氣有時，感動有時，但總是提醒自己莫忘初衷，要做個「有溫度的人」，盡力的運用自己所長，去觀察個案的需求及發現潛在的問題，在能力的範圍內盡力的去提供幫助，也試著做居服員的後盾，協助她們居中化解和案家的誤會和衝突，讓服務能夠順暢進行，期許自己未來能夠不斷精進學習，更加進步，在這長照滾動的洪流之中和大家一起穩穩地走下去。



高雄居家服務員 詹雁棋

靜謐墨色案頭前，細數著自己從事照護工作至今，已屆八年；八年前，我是一粒麥子，隨風落在陌生的土壤中，最初之時難免徬徨無助，尤其是照護工作愛人如己的精神，對於當時的我而言只曾聽聞，卻從未深思其中的奧秘。形形色色的案主，各式各樣的家屬，照護工作讓我深刻的體會俚語所言：「一樣米養百種人」。若是服務可愛之人，所得到的成就感及肯定必定使人心情愉悅，但若是為不可愛之人付出，情緒被搞得灰頭土臉也是常有的事，這就是我從事照護工作以來最大的課題—如何去愛不可愛之人？

一個飄著雨的假日，我的四肢因繁重的工作而感到痠痛，腰部的舊傷像是被分筋錯骨般，既疼痛，又疲憊，只能像個失能者癱躺在床上，情緒也被外頭陰暗的天氣渲染得煩躁不已，我的孩子似乎注意到我的不適，所以前來床頭關心我的狀況，但疼痛以及工作上所累積的負能量使我與孩子交談時，語氣充滿消極與煩躁，在打發走孩子後我才驚覺，若孩子也是個照護工作者的話？那我不也成了我口中常說的「不可愛之人」，原來每位不耐煩的被照護者，可能只是因為身體的疼痛扳倒了理智，每個口出惡言的家屬，也有可能只是迫切的希望自己深愛的家人能早日康復；原來凡人皆可愛，只是命運總會為每個一帆風順的出航日竊竊安排一場疾風驟雨，而每個曾被我以「不可愛」形容的人，只不過是在那艘船上飽受驚嚇的水手，風平了，浪靜了，你我沒什麼差別，都是值得被愛的人。

有一次和護理師朋友聚餐，不免俗地談到了工作上的困境，朋友說了些話令我沉思良久—「請妳閉上雙眼想想，當妳老了，走不動了，下不了床了，妳會希望照顧妳的是雙冰冷粗魯的手，還是雙溫柔溫暖的手？」，朋友繼續帶著輕鬆的表情和我談到她所遇到的每個故事，每個經歷，但我的內心卻是無比的凝重，有誰不希望照顧自己的那雙手，是細柔而溫暖的呢？而我能否帶給每個需要我的被照護者那樣溫柔的感觸呢？這不再單單只是同理心的議題，這還包含了當在服務被照護者時，我所施予的勁道是否能帶來溫暖及平靜，而不是讓行動相較不便的被照護者感到不安或惶恐。



我是一粒麥子，意外的被栽在名為照護的工作領域，然而麥子要生根發芽，唯有麥子自身的努力是不夠的，我想特別感謝獎卿高雄居家長照機構做我強大的後盾，給予我成長的沃壤，也感謝為萱督導及昭燕主任對我的關愛及輔導，就像是春季捎來的綿密細雨，滋潤、灌溉，使這粒麥子有朝一日能成為令人飽足的阡陌。



台北居家護理

# 有你真好

台北居家護理家屬 李湖

我的母親方佩倩女士，年邁已快 98 足歲了。今年農曆年後因吸入性肺炎送了急診，情況十分危急。醫院（中心診所）已發病危通知，醫師和護理人員紛紛暗示或明示要有心理準備。那時母親的發炎指數是正常的 30 倍，除了肺部的發炎問題，大腿的兩側原本就各有一個壓傷的影子，立刻在大發炎的影響下爆出了兩個大傷口，病情真是雪上加霜。

感謝主治醫師（中心診所周洛大夫）的仔細照顧，發炎指數很快就得到控制，母親竟能在一個禮拜後回家了。但在準備居家照顧時，我們面對母親這兩個又大又深棘手的壓傷傷口，正在頭痛時，母親出院前一天，獎卿護理展望基金會的葉又菁護理師來母親的病房探望，她給了一顆定心丸，就是他們可以安排護理師到家來先勘察，再提出實際的教導和協助。母親出院後，很快的一位陽光喜樂的陳姿穎護理師便登門造訪，立刻被她的熱情和專業感動。陳護理師一一指出居家照顧老母親要注意的事項，她一邊說，我一邊記下，深怕忘了。很快的，我就洋洋灑灑地記下三大頁。有的是我們家屬要增加的護理器材，有的是注意的事項，有的是學新的每日必備的常識和技能，如抽痰等等。不管是多細微的事，陳護理師都非常敏銳的看出我們有哪方面須要加強，還解釋清楚為什麼要這麼做。當初曾擔心母親回家如何照顧時的茫然一掃而空，心中有了底，便立刻著手執行了。

從此陳護理師便開始每月兩次的到府服務，定期的更換母親的鼻胃管，並仔細的指導如何改善壓傷。母親的傷口漸漸的有了明顯的控制和改善。不但如此，陳護理師還幫我們連絡了長照的團隊來家，評估母親的狀況和復能的需要。她的認真和專業讓我們感動不已。

我們是基督教家庭，感謝神給了我們這群醫護天使，在母親人生最後的旅程裡得到這麼好的照顧，也深感神滿滿的榮耀和恩典。感謝獎卿護理展望基金會的照顧，願神賜福份給每一位工作人員和服事的家庭。台灣有了你們只會更好！



## 「居」家訪視，走「訪」家庭

育英學生 林雨萱

我覺得實習家訪很有意義也很有趣！第一次家訪，心情總是格外的緊張，也害怕自己無法處理家訪所遇到的狀況，雖然身旁會有學姊但還是很緊張，不過經過這次家訪後，不但緊張消除，也讓我瞭解到家庭訪視的重要性，因為家庭訪視可以看到個案實際生活的狀況，因而更能正確的評估個案。這次跟著學姊一起去家訪的時候發現這些需要居護的人，家中的環境都不是太好且大多都需要長期臥床，在這次的家訪中，發現學姊不是只有去換管路而已，花最多的時間是在關心及陪伴個案，互動的模式也不像是醫院制式化的方式，更像是朋友或者親人。經由此次實習讓我學到原來在機構外還有這麼多需要協助的人，尤以兩老獨居，或是那種只與外勞一起住的個案，這些人需要更多的社會資源去幫助他們，改善他們的問題。居家護理不僅僅只有換管服務，更要了解個案及家屬需求，協助滿足基本需求進而提升生活品質，促進身心健康。雖只是短短時間的跟訪，但讓我更加清楚居護的照護模式及這項工作的偉大，讓我獲益良多！

## 加入特聘組-看見信念相同的團隊

特聘護理師 彭宇禎

來獎卿工作的這段時間，先後照護兩個個案，上了大夜班跟白班，剛開始第一天到醫院接班時有點不知所措，因為在醫院做那些護理常規習慣了，突然變成一對一的長時間與個案面對面照護，一時之間無法適應，其實只照護一位個案，要注意的細節比起在醫院上班時，多了很多很多，以為一對一照護會比醫院工作輕鬆許多，身在其中才知道並不是這麼一回事。剛開始主任的耳提面命及搭班同事們很有耐心的教導跟引導，告訴我個案的個性、習慣與特殊事項，在工作一週後我才慢慢地抓到了個案的習慣與照護方式，並且利用這些經驗運用到第一次接觸的個案。

機構派班的個案中，每個個案的疾病嚴重度與照護方式都有許多的不同，像是台大的奶

奶，因為開完刀比較虛弱，日常生活的一切活動，都需要我們的幫忙，但奶奶人很清醒，自主性非常強，又有強勢的個性，事事都要主導，所以我們團隊就要更注意照護上的細節，像是上下床的流程、穿衣服的順序、會陰沖洗的水跟溫度調整，這些都是我們需要列入交班的事項，如有一點差錯，就會造成奶奶傷口的不適，大家壓力就會很大，奶奶也有她脆弱的一面，疾病讓她失去自主權，不讓人碰的女強人也只能依賴我們，我在大夜班值班的時候，還常聽到奶奶躺床偷偷的哭泣聲，讓我體認到在失去健康後，人人都是無助的。

第二位照護的個案是一位爺爺，爺爺已臥床至少半年，從西園醫院住到榮總再住到振興醫院，剛接班時家屬跟我們說他多麼希望爸爸能回家，但爺爺當時只能用慘字形容，我們是從爺爺住振興醫院的時候開始接手照護，爺爺主要的照護問題是便秘及雙手類天皰瘡傷口，看著爺爺雙手包紮成這樣，我都替他覺得好痛，還好後來去看了風濕免疫科，開始使用低劑量類固醇，加上勤於換藥，爺爺雙手的水皰終於有改善，當時爺爺尾骶骨還有一個壓傷，也在我們所有人的照顧之下逐漸癒合，後來安排了許多復健活動，看爺爺一天比一天有力，然後能順利出院，大家都替他感到開心。在醫院的這段時間，也了解到團隊合作的重要，共同努力把個案治癒當目標，我可以在醫師查房時將我照護時發現的問題提出討論，並且也能在交流中學習到其他醫院不同的照護方式，在我們特聘護理師與醫院團隊共同配合下，個案得以恢復健康，爺爺家屬都說看到爸爸能變得這麼好，覺得很不可思議，後悔有點太晚認識獎卿特聘。

特聘照護有醫院班和居家班，照護上我們的責任就是增進個案的舒適及維護個案健康，照護期間發現醫院班裡的所有醫療人員都會很樂於與我們合作，院方醫事人員也會提醒我們注意一些遺漏的地方，我藉由這份工作，覺得自己更接近護理，也與各醫院的醫療人員學習到很多，在照護上現在我也會自己主動去查詢個案疾病相關新的知識，不會再像以前一樣只做常規被動學習，以後不論自己在哪裡，都能好好的服務個案。

## 從急重症到居家照護

特聘護理師 陳紘嫻

我和大部分的護理人員一樣，大學畢業後就進入臨床工作，一開始就被分發在與生命搏鬥的加護病房，在醫學中心加護病房工作近 7 年的時間，看到許多醫療困境和無奈，也陪伴許多病人走完人生的最後一段路，隨著日子的增加，在臨床上常看見醫護關係的不平等、醫病關係的緊張及大量的行政業務等等，磨去了當初加入護理的初心，且在臨床照護產生衝突

及糾紛後，院方立場對護理人員的傷害、照護過程中家屬的不信任以及醫師的推諉言語，逼得我逐漸感到無力，但在照顧病人的過程中，我還是可以清晰的感受到對護理的那股熱忱，可是上班期間給病人的照護與溝通時間越來越少，時間與精神都耗在解決這些對立的關係及繁瑣的行政業務上，於是，我決定離開醫院體系。

離職後我不停思考下一步該何去何從，反覆思索後瞭解到自己並不排斥護理，還是會因為病人病況好轉而感到開心，對於臨床服務還是有熱忱，但如果換個醫院或單位，或許幾年後我還是會因為相同原因而離開；後來，輾轉得知獎卿特聘護理師這個工作，看了獎卿網頁中特聘的招募影片，工作內容很吸引我，一樣從事著護理工作，不同的是一對一更全面的照護，影片中的學姐跟病人都是笑容滿面，加上同事的介紹，讓我很嚮往這份工作，因此我將履歷投遞出去。

過關斬將進入獎卿後，因為我想多學習，所以設定自己是代班人員，機構派我服務三位個案，一開始想到要單獨到案家工作，其實非常的緊張，但幸好機構在工作前有安排先到案家見習，由資深學姐陪著我上完一個班，指導我個案所有的照護細項、家庭成員、緊急事件處理流程以及個案特殊習性等的工作項目，有不懂或不清楚的地方，學姐也都和悅說明，這和我以前在臨床的感受是不同的，因為是一對一的照護，所以我更需注意很多以前不會注意到的地方，才稍微有瞭解原來護理也可以這麼做得這麼細緻，完全都是為個案量身訂作的照護，這些在醫院裡，根本是不可能做得到的。

病人在醫院裡營養方面有營養師介入協助評估處理並且給餐，復健也是有復健師來執行及指導，醫院病人雖然好像有許多專業介入，但都只是短暫的針對改善急性期的疾病去設計出來，而在居家照護，長期照護則是由我們去制定病人的營養及復建計畫，提供更完善、整體的照護，雖然護理講求個別化照護，但在醫院裡因為瑣碎事情太多，所以常常是一套常規標準套用到所有病人上，但在這裡則會因為病人的不同需求及作息而有屬於病人自己的常規標準，雖然一開始要記不同病人的工作內容，但我想這才更符合真正的個別化照護。

以前在醫院的急重症單位，遇到的病人大多不會在加護病房裡住太久，因為病況有好轉之後很快就會轉到普通病房繼續照顧，往往照顧時間大多只有短短幾天或幾週而已，但在居家照護會是長期的照顧，和醫療院所相比，可以有更多的時間和個案建立良好的醫病關係，像是我照顧的失智症的奶奶，平常自主性較高且情緒控制不佳，有時候還會有一些攻擊行為，記得我剛獨立照顧這位奶奶的第一天，協助翻身時就被奶奶又打又捏，也曾遇過奶奶在剛睡醒看到我時，叫我馬上離開她的房間，她說因為她就是不想看到我。隨著照顧天數的增加，有一天當我準備和白班交班時，奶奶剛好睡醒並發出哎叫聲，我習慣性的過去握住奶奶的手，並輕聲詢問有什麼事需要幫忙的，原本已經做好心裡準備奶奶應該會把我的手甩開，沒想到奶奶不僅沒有甩開還握著我的手，並詢問著我的名字，直到交班後奶奶還是緊握著我的手，雖然我知道可能過了一個晚上奶奶就會忘記我，但這一個小小的舉動，卻讓我感到感動與開



心，也從這過程中得到些成就感。

從急重症領域轉換到長期照護領域，一開始是有許多不適應，除了面對病人疾病嚴重度的不同，還要有自己獨當一面的技能與膽識！7年的加護病房經驗，已讓我有緊急應變處理的技能，可單打獨鬥對我而言仍是大挑戰，進入機構工作時間還不長，很多地方也還在適應跟學習，但這一段時間裡很開心也慶幸當時自己有鼓起勇氣離開醫院，因為這樣才能知道護理拋開瑣碎的雜事和行政業務之後，單純的護理工作是如此地讓人開心！

## 菜鳥特聘甘苦談

特聘護理師 顧心璞

來到獎卿的第二天就接到了派班工作，要去上班的前一刻，心情感覺非常緊張，雖然職前訓練講解得非常完整且自己也有多年的工作經驗，但想到要與一位個案相處整整八小時，就覺得有點不知所措，腦海中一直思考著要如何規劃工作流程，但當我看到個案後，奶奶給我一個溫暖的微笑，一切的緊張與擔心好像又瞬間消失了！

以前的我一直以來都是在內科單位工作，對於癌症也不是很熟悉，而我這次遇到的第一位個案是胰臟癌術後，對於這個疾病診斷及護理，是我以前沒接觸過的，於是我與我的個案一同學習，運用我的護理經驗給予她個別性護理，讓她得到最舒適的護理照護並提升生活品質。個案也會適時給我建議希望我能怎樣做會更好，到現在我們一起完成了開刀治療、放射治療、質子治療，接下來迎接我們的是化學治療，相信未來對我與奶奶都是大大的考驗，奶奶要承受著化學治療帶來的不適及副作用，而我要注意奶奶身體的任何變化及盡量降低不適感並協助緩解，相信我可以順利與奶奶一同完成這趟治療之旅，奶奶也可以在治療完成後跟著家人們去遊山玩水！

在當特聘新人期間，我還接觸到另一位個案，這位爺爺可說是我護理生涯中遇過自主意識最強的吧！醫生交代不可用的藥物、不可做的事，爺爺全都不管，堅持自己的想法，所以每次上班，感覺都在鬥智，常常在下班後都會覺得沮喪。印象很深刻的某一天，爺爺趁著太太不在家，自己打電話叫燒酒雞外送到家，我有勸爺爺不要吃，因為內有含酒，爺爺當然不理我，還自己去廚房加更多酒進去，我當下有點傻眼，但是我實在制止不了，只好讓他吃，吃完後不久，爺爺開始皮膚癢且發紅，因為爺爺自己是醫師，家裡有在看診拿藥，他就自己拿了 vena 針劑要求我施打，在沒有醫囑的情況下我當然不執行，而且那針劑是過期品，在經過一番口舌之戰及四手互撥混亂的局面後，爺爺自己拿起針就往大腿刺...；照護這樣的個案，不只是一定要隨時能應變，還要心臟夠大才行，幸好我的主班學姊非常有耐心，願意在空閒時教

我一些溝通技巧或處事方法，這些真的是在醫院裡學不到的，久而久之，我對爺爺的個性慢慢熟悉，一切不再像從前一樣，爺爺願意採納我的意見，願意試試我提議的方法，終於下班後不再感到挫折，反而增添了一些成就感，我想這成就感就是我工作的動力來源吧！

做為一個特聘護理師新人的心理層面來說，這份工作剛開始挫折感蠻重的，以前在醫院只想著要怎樣做最方便、最快就好，對於病人的感受也不是不在意，但就是沒那麼在意，所以剛開始有時會令個案不開心，事後才發覺，原來我這種行為、力道、作法是不對的，發現到自己執行護理技術有時真的會太大力，原來這樣會造成病人的不舒服，我以前竟然都沒有發現！

開始了一對一的照護後，對於個案的需求更加重視，才發覺原來我以前忽略了這麼多，也因為一對一的護理關係，與個案間的情感變得緊密、你能感受到他們對你的信任、對你的依賴，家屬們在照護醫療上也會詢問你的意見、並尊重護理專業，時間久了感覺就有一股默契存在，相信日後在這份工作上我能做得更好、並能發揮出我的護理專業，用心地照顧每位病人，看到他們的微笑及身體狀況改善，就是我的成就感來源！

# 舞動人生

舞蹈老師 曾麗雲

與獎卿的緣份是從長青學苑分配到宏昌老人活動中心的土風舞課程開始說起，二十多年前，從一開始的一班四十個名額，隨著長者們越來越喜歡動態活動，學苑名額開始供不應求，因而逐漸增加了社交舞班、排舞班，人數越來越多，絡繹不絕。但因為長輩年齡的增長，伴隨著身體的老化，我也開始積極進修相關課程（老人防跌與平衡、樂齡極球），得時時刻刻注意行動上的安全，所有活動從設計到進行，都得依照著長者的身心狀況，用較緩和的方式與重複的提醒，甚至有些還需個別額外輔導。除了因材施教，也要從中調整與修改一些不盡如人意的部分，搭配長輩喜愛的音樂，設計適合他們的運動模式，以強化逐漸流失的肌力。

長者們的年齡層從 55 歲到 90 歲都有，然而人都會老去，科技日新月異的現在，人類壽命也日益延長，銀髮族人口比例提升，臺灣邁入高齡社會，如何增進長者的身心靈健康是個重要的課題。提到「老人」，一般人的印象不外乎退休、健康欠佳、要人照料等等，但事實上，銀髮族除了部分生理功能退化外，多數還是能夠獨立生活，並且需要社交和活動，班上有位 90 歲的長者，雖然動作較緩慢跟不上速度，但身體依然很硬朗，她有堅定的信仰和開朗的笑容，依然堅持活動，一步一步跟上其他學員的腳步，學習精神十分值得敬佩，她說：「能動就是要動！」，課程幾乎不缺席，都拿全勤。而多年教學生涯中，發現長者們體態、體力、手腳靈活度變好，聽到熟悉音樂還會跟著哼唱，看到他們快樂的學習，我也很有成就感。

教學二十多年的歲月，逐漸了解到我們是長照的最前線，也是很重要的一環，除了教學，藉由休息時間與長者的談話，瞭解到老人中心儼然已變成社區長輩生活的一部分，如同在走灶腳，對某些積極參與社區中心活動的長者，甚至可說是他們的生活重心。平日除了多瞭解並關懷長輩的作息、心情及身體狀況，更重要的是要尊重長輩，長輩們也是我的導師，讓我感到我的熱情要比他們高一百倍！當自己懷有百分之百的熱情，才能誘發出長輩的熱情，使他們發光發熱，看著她們藉由每次中心舉辦的年度成果發表活動，獲得自信神采奕奕的樣子，有長者因原本不敢上台，到後來展現自信，她的回應：「我從來不知道我可以這樣表演，如此展現自己，謝謝老師！」，聽到她給我的回饋，讓我持續有教學的動力，是我在獎卿教學生涯裡，最棒最無價的回饋，也希望長輩們身體健康，越跳越有活力！

# 生命留聲與快樂計畫



文山養護中心職能治療師 趙崑陸

我是一位職能治療師，職能治療是一門重視個人健康與生活哲學的學問，經常需面對因傷病或退化而造成失能之身心障礙者，甚至銀髮族長輩們，都需提供合適的訓練，提升他們的生活品質，進而重視個人之生命價值。多年來從事職能相關領域的工作，也常參與社區及機構服務，深深感到目前長照服務的品質好壞，除了本身職能治療的專業服務外，更重要的是各專業團隊的整合服務，以及機構環境給予的資源及協助，文山老人養護中心在我執業四年多來，就是一個最符合這些理念的例子，可用來詮釋何謂優質養護機構。

第一次踏進文山養護中心，沒有過去對於養老機構所給予人幽暗且絕望的氣氛，映入眼簾的是明亮潔淨且無異味的住宿環境，對於還不熟稔且不瞭解機構新鮮人的我，印象最深的就是機構主任與工作人員的熱情大方招待，的的確確讓我就此改觀，而且在後續的服務日子中，文山整體的環境與服務品質一直是名列前茅的，這讓身為服務團隊的一員，對於機構工作人員所投入的心力與基金會秘書長給予的支持，致上最高的評價。

文山老人養護中心除有全天候的養護外，更附設有日照中心，身為職能治療師，我的工作除了原本傳統的功能訓練外，在文山我們更被賦予建構創新及高實證服務品質的角色，原因無他，是獎卿基金會對於職能治療的重視，並願意配合專業人員，給予最大的支援與協助，在在都是以機構的長者為主，期望每位長者獲得最佳的服務品質及提升自我照顧功能。

文山之復健服務強調“個案為中心”及“多元整合服務”兩大核心理念，自 105 年起加入文山工作團隊後，多次與社工及護理人員一起討論職能治療服務內容與方向，並且嘗試多項創新的職能治療與跨專業服務，幾年來的成效著實亮眼，此創新職能治療與跨專業服務模式，讓不少單位及專業人員主動願意至文山交流學習，這就是最值得驕傲又給予團隊鼓勵的成效。除了傳統職能治療之功能訓練外，藉此機會介紹幾個在文山執行之創新復健服務，提供給其他長照夥伴參考交流。

「生命留聲機」計畫為一種創新的懷舊團體治療，我們鼓勵長者與家屬返家後，合力蒐集且找尋屬於長者過去生活經驗有相關之懷舊事物及圖片（照片），並由社工協助美編，再使用「點讀錄音筆」設備，鼓勵長者看圖說故事，藉由長者對過去的回憶，進行自我介紹與表達感受，懷舊的過程中，因為有特殊錄音設備，可以隨時提供長者重複聆聽，屬於自己對於懷舊事物之個人經驗與回憶，這種創新操作讓每位長者都有機會，透過懷舊事物或者照片，說出自己的生命故事，並保存在留聲機內，除可反覆聆聽及修改意見外，又可提供工作人員



溝通的重要資訊，也能了解長者整體功能的表現，當然保留長者的聲音及回憶給家屬，是一溫暖又窩心的禮物。此一計畫成果，無論評鑑長官或家屬，都給予高度肯定。

「筷樂計畫」則是重視長者自我進食的功能，只要長者有能力自我操作，從湯匙到筷子，我們絕對鼓勵長者嘗試自己吃飯，過程中工作人員要等待較長的時間及需要加倍時間整理飯後環境，但透過創新自我進食，讓長者獲得的成就感與功能訓練，每個工作人員的辛勞絕對是值得的。

上述的創新治療服務，每位長者都獲得很多正向的影響，團體活動與自我功能促進的目標，也逐步在機構長者及家屬心中萌芽且相互鼓勵，這樣的成功，促使職能治療師的角色越加吃重，但這樣美好且有意義的負擔，是一種激勵也是一種鼓勵，期待文山長者與職能治療服務能夠迸出更多美麗難忘的火花。

## 走回護理工作後的增長及甜美

文山養護中心護理師 施人文

81年畢業後於醫院臨床工作三年多，婚後就離職，隨著夫家的事業走入家庭，90年到文山區定居，也因兒女逐漸成長獨立，就到非護理相關的領域任職，所以體會了許多不同領域的職場生活，原以為與護理工作是遙遙無法再相遇了。103年因有一機會到離家近（新店地區）的長照中心就職，這又讓我回到護理專業工作的道路上，而這一段日子竟也不知不覺的過了五年。

107年12月，思考自己今後的工作成長，就隨手登入人力銀行求職網小試身手，沒想到當天立即接到邀約面試的電話，那是我最不可思議的長照界有名的「獎卿文山養護中心」，離住家5分鐘可達；面試當天秘書長讓我佩服與崇拜，禱告可以被錄用；二天後通知12月10日報到，上班至今轉眼間也八個多月了，記得剛來時要熟悉工作常規與流程，要認識養護45位、日照20位爺爺奶奶，還有約30位的工作同仁，雖有多年長照工作經驗，但因工作方式不同而需修正自己，還真有點壓力，但最感謝主任的教導及同事們的包容及提點，讓我能一步一步順利過關，例如了解及觀察個案病情變化、就醫、用藥、與家屬溝通聯繫、查核照服員日常照顧工作的執行、文書工作的處理……等，感覺自己每天像陀螺轉不停，雖然工作壓力很大，但還是樂在工作中。

個性開朗的我喜歡與人互動，尤其與長者話家常，常常見到長者孤獨不語時，我就主動逗弄他們開心，看他們開心的表情我也很開心了，這是我以前沒有過的心情，照顧好長者是我們的責任，讓家屬放心的將長者托付給我們照顧，希望自己可以一直開心的做下去，這也是我走回護理工作後的增長及甜美。

# 愛與關懷，長照工作的心路歷程

文山養護中心護理師 周采蓁

學校畢業後，從事護理工作近 20 年，經歷公、私立（名）多家醫院的臨床護理工作，直至 105 年 6 月轉進長期照顧的領域，從此每日都有新的事物發生，也不斷的挑戰學習，對長年在醫院任職的我，自有專業領域的自信心，雖說自己平日的努力學習，護理上的大小事都已精純熟練，很快的適應環境後，工作就得心應手，但就未曾思考過在養護中心需面對一群身體、心智功能逐漸退化的長者，而該怎麼做才會達到理想的關注與照料？又要怎麼讓長期臥床或行動不便的長者，能真正舒緩或減少痛苦，得到身心靈的平靜與感受，並且能舒適安逸的劃下人生句點。因此邁向學習不同層次及提升自我的專業領域，就成了我的目標。經歷了 3 年多，工作的重點就是精細與準確的判斷每位長者狀況與需求，做好緊急措施的處理，也由於專業的照護總能獲得長者家屬的認同與肯定，就是這特殊的感受，讓我一直願意繼續服務。

其實讓我內心安穩的在文山養護工作，最重要的因素是曾在獎卿特聘任職 10 年，「獎卿護理展望基金會」良好制度與工作標準作業流程，是我認同的，又在王董事長、杜秘書長的帶領中，完完全全是真誠的以「人道為本」來實施對受照顧長者的「愛與關懷」。另外，本中心的李主任，更是全天候戰戰兢兢、戮力以赴的規劃整個文山長者照護與行政作業的運作，讓每位工作人員都能安心工作，推動及實行「獎卿」的工作理念。

最後，由衷感謝我能成為「獎卿文山」的一份子，更感謝基金會王董事長、杜秘書長、李主任的諄諄教誨，讓我的工作生涯，學習更多，也更茁壯。

引用清華大學教授王洪亮的一段話～共同勉勵一起走在長照路上的夥伴們！

「人靜時，躺下來仔細想想，人活著真不容易，明知以後會死，還要努力的活著，人活一輩子到底是為什麼？複雜的社會，看不透的人心，放不下的牽掛，經歷不完的酸甜苦辣，走不完的坎坷，越不過的無奈，忘不了的昨天，忙不完的今天，想不到的明天，最後不知道會消失在哪一天，這就是人生。所以再忙別忘了心疼自己...把握好每天的生活！」

## 翻轉吧！您準備好了嗎？



管理中心高專 韓善寰

「某日照中心被爆拿八旬長者當生產工具，製作養生茶上網賣」「市議員質詢時更表示長輩到日照中心應該是要被照顧，學才藝，唱歌、娛樂，快快樂樂過日子，不應該讓長輩做

養生茶包，不應該被利用拿來生產賺錢…。XX 電子報

在長照領域服務的你我，真的覺得日照中心讓長輩製作養生茶包，自產自銷，仍有生產力，長輩還可以拿到銷售的回饋金，是在剝削長輩，要被要求限期改善的嗎？對此，新北市安養中心品質總監李莉表示「在許多日本的日間照護機構或是住宿型機構，為長者安排「技藝工作坊」，讓長者參與製作麵包、餅乾、泡菜、醃辣椒、環保袋、手工藝品…等，提供家屬或參觀團體採購紀念，回饋的費用則提供長者福利金，及補貼物資經費，讓長者每天都充滿期待」。

衛福部官網 108 年 4 月首次公布的「長照復能服務操作指引」中明載：2016 年國際高齡聯盟於哥本哈根舉行的高峰會議，提出目前高齡歧視與缺乏支持性環境是阻礙高齡者充分發揮潛能的主要障礙。因此呼籲各國高齡照護政策應著重規劃一個支持性、使能(enabling)的環境，讓高齡者能夠「自在地去做想做的活動（to enable people to be and to do what they have reasons to value）」，在此環境下讓長者能夠再度執行他認為有價值的活動，達到最佳功能的狀態，這樣的理念就是「復能 (reablement) 」(Mishra & Barratt, 2016)。換言之，復能就是在個人有限的「內在能力」下，協助他把「功能性能力」最大化，並應用到他認為重要的生活事物上。

在「復能」的理念下，日照中心或住宿型機構循著像日本「技藝工作坊」的模式，應是未來趨勢吧！那在居家服務的照服員，對「復能」又該如何因應呢？衛福部復能手冊中是這樣建議的：「復能團隊成員必須與照服員有共同訪視的機會，協助照服員具備可以適當提供協助的技能，減少對個案沒有必要的協助，因此照服員在每次到府服務（從一週幾次到一天幾次都有可能），可以安全地跟長者一起執行該活動，儘可能發揮其最大功能，落實「每日生活復健」的目標。例：長者的目標是自己能夠將食物加熱，照服員到府時，不是幫長者加熱食物(doing for)，而是協助長者（doing with）如何從臥室、客廳等場所能夠自行移動到廚房熱食，只有在必要時提供協助。希望長者一次又一次在一個安全性、設計過的情境下有許多成功經驗，累積並增加自己對執行活動的信心，也維持其最佳功能狀態」。

在執行的過程中或許依然會聽到個案或家屬的質疑：「我要的就是『服務』，是你幫忙做，不是讓你來指手畫腳的指導…」；或許居服員仍有趕著去下一家服務的時間壓力，沒時間慢慢引導及等待長輩完成某項自我照顧的活動；或許居服員一直以來被要求秉持以完成任務為導向，是埋頭做事的人，「口令、指示、引導」，那不是「復健老師」該做的嗎？但在復能的概念下，不再是專業人員為個案設目標，不再設想手要抬多高，肌力要進步到幾分的目標，而是一開始就是以個案最想要做的事為目標（如：能自己洗澡；能到客廳與家人一起用餐；能到巷口公園坐坐跟老朋友聊聊天），「藉由活動型態調整、環境調整介入，將日常活動直接變成訓練內容，每日執行活動時，等同是在做訓練，使個案增加獨立生活能力」，所以跟個案接觸時間最多的居服員，角色就相形重要了，要從「照顧、幫他完成」轉變到「適當提供協助，減少對個案沒有必要的協助」的觀念，或許尚需時間才能在個案、家屬、社會中慢慢形成，但，且讓在第一線工作的你我，先翻轉吧！



## 107~108 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
	輔英科技大學高齡及長期照護事業系
	美和科技大學護理系碩士班
機關	市立大同醫院醫師 PGY1 訓練

### 臺北地區：

學校	實踐大學社工系
	長庚科技大學高齡暨健康管理學系
	國立臺北護理健康大學長照系
	台北醫學大學高齡健康管理學系
	長庚大學護理研究所
	陽明醫學大學護理研究所
機關	中心診所醫師 PGY1 訓練
	台安醫院醫師 PGY1 訓練



育英醫護管理專科學校  
老人服務事業管理科見習



陽明醫學大學  
護理研究生居家訪視





中心診所醫師 PGY1 訓練



實踐大學社工系實習學生、  
系主任及居服主任合影

## 107~108 年國內外機構參訪/學術交流

南區	中山醫學大學醫管系
	河南海峽兩岸交流促進協會
北區	台灣在宅醫療學會台日藥師交流



中山醫學大學醫管系參訪



河南省海峽兩岸促進協會參訪

## 107 年評鑑結果

年度	單位	得獎名稱
107 年	護理之家	高雄市一般護理之家評鑑「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督考「合格」。
	台北居家護理	臺北市政府衛生局居家護理機構督考「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」。

## 107~108 年榮譽榜

年度	單位	得獎人員/名稱
107-108 年	特聘護理	108 年章佳麗主任當選台北市護理師護士公會第十八屆理事。
	護理之家	107 年社團法人護理之家協會-資深人員獎： 107 年：楊美玲護理師、黃偉洲職能治療師。
	文山老人 養護中心	107 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：巫蒂照服員。
	台北居家 服務	107 年臺北市政府社會局優良居家服務員獎： 周伯鈞、黃瓊慧、楊世全、陳美環等居服員。
	高雄居家 服務	107 年高雄市社會局「鐵漢柔情獎」：陳宥原居服員； 「明日之星獎」：許梅芬、許暄平居服員；「金牌表率獎」： 周薇良居服員。
	楠梓老人 福利服務 中心	107 年高雄市政府社會局志願服務獎： 金質獎：林英哲。



周伯鈞居服員獲頒 107 年  
臺北市社會局優良居服員獎



黃瓊慧居服員獲頒 107 年  
臺北市社會局優良居服員獎



楊世全居服員獲頒 107 年  
臺北市社會局優良居服員獎



巫蒂照服員獲頒 107 年臺北市社會局  
外籍照服員服務優良獎



黃偉洲職能治療師獲頒 107 年社團法人  
護理之家協會資深人員獎



楊美玲護理師獲頒 107 年社團法人  
護理之家協會資深人員獎





周薇良居服員(由左數第四位)  
獲頒 107 年高雄市社會局金單獎-  
金牌表率獎



陳宥原居服員獲頒  
107 年高雄市社會局金單獎-  
鐵漢柔情獎



許梅芬居服員獲頒 107 年高雄市  
社會局金單獎-明日之星獎



許暄平居服員獲頒 107 年高雄市  
社會局金單獎-明日之星獎



林英哲志工獲頒 107 年  
高雄市社會局績優志工金質獎



章佳麗主任(第二排由右數第三位)  
當選台北市護理師護士公會  
第十八屆理事



## 社區團康藝文活動



楠梓慶祝母親節活動



楠梓 2019 歡樂盃歌唱大賽



楠梓推廣銀髮健康餐盤-  
營養師為長輩量小腿圍



楠梓辦理失智症照顧課程



楠梓辦理靈性關懷與  
預立醫療照護課程



楠梓老幼共融-  
銀髮志工繪本說故事培訓

## 社區宣導活動



三高疾病防治宣導



長照 2.0 宣導



登革熱防治宣導



培訓志工-社區健康促進宣導



足部照護宣導



居家安寧宣導



## 住民活動



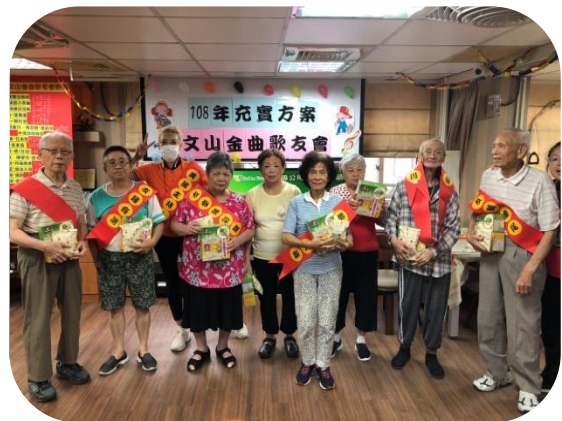
護理之家住民春遊-覓密基地



護理之家-  
方舟志工與住民玩桌遊



護理之家-七賢禮拜堂傳福音



文山長輩金曲歌友會



文山長輩做綠豆糕



康橋學生志工  
陪文山長輩玩遊戲

## 員工在職訓練/聚餐



護理之家移位機操作教學



文山老人養護中心防災演練



臺北居服足部護理課程



特聘個案研討



高雄居服員工聚餐合影



北區員工旅遊





# 感謝與鼓勵-捐贈芳名錄



財團法人獎卿護理展望基金會

107年9月~108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	107.12.10
陳昇章建築師事務所	10,000 元	107.12.10
芳成工業股份有限公司	8,000 元	107.12.10
天群醫療企業股份有限公司	6,000 元	107.12.10
鵬毅人力仲介有限公司	15,000 元	107.12.27
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
許秋松	尿套*2 包、氣墊床*2 床、蒸痰機*1 臺、抽痰機*1 臺、抽痰管*1 包、尿布*1 包、口腔棉棒*2 包、宜拉膠*2 盒、扣痰杯*1 個、棉棒*1 包	107.09.06
李春綢	益力康*19 包、益力壯*14 包	107.09.20
劉柏宏	補體素*1 包	107.10.26
高雄市政府社會局	米*24 包	107.11.12
無名氏	尿布*2 包	107.12.05
王麗華	附輪便盆椅*1 臺	108.01.04
陳楊金順	尿布(M)*3 包、洗頭槽*1 個	108.01.23
田銑	看護墊*3 包、椅坐墊*1 個、便器*1 個、尿布(L)*1 包、輪椅氣墊坐墊*1 個	108.03.21
吳清福	抽痰管*1 包	108.03.18

高雄市政府社會局	米*12包	108.04.23
黃林素梅	抽痰機*1臺	108.07.24
福田園	衣物柔軟精*8包、大茂黑瓜罐頭*30罐、大茂麵筋罐頭*30罐、麵條*15包、沐浴乳*6瓶、洗髮精補充包*7包、牙刷(10入)*6組、洗碗精*5瓶、牙膏*15條、米*8包、沙拉油*3瓶、濕紙巾*5包、奶粉*2罐、中藥痲子粉*2瓶、看護墊*2包、尿褲(L)*3包、鐵罐安素*24罐、雙卡安素*24罐	108.08.05
倪同慧	氧氣機*1臺、抽痰機*1臺	108.08.27
<b>楠梓老人福利服務中心</b>		
<b>捐贈者姓名</b>	<b>金額(物資)x數量x單位</b>	<b>捐贈日期</b>
高雄市政府社會局長青綜合服務中心	年菜*9份	108.01.30
高雄市社會局	經濟弱勢白米*30包	108.04.18
黃昭順立委服務處	礦泉水*6箱	108.05.09
財團法人國立高雄大學社區總體營造文教基金會	活動餐盒*60盒	108.05.09
無名氏	活動餐盒*73盒	108.05.09
高雄市政府社會局長青綜合服務中心	素粽*64粒	108.05.26
社團法人高雄市一哩路全人關懷協會	活動禮品*10份	108.07.17
黃昭順立委服務處	父親節歌唱比賽礦泉水*8箱	108.08.08
黃昭順立委服務處	父親節歌唱比賽活動禮品*2份	108.08.08
李雅芬議員服務處	父親節歌唱比賽活動禮品*1份	108.08.08
無名氏	父親節歌唱比賽活動禮品*1份	108.08.08

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
王秀端	3,000 元	108.01.03
新光集團	大金保濕空氣清淨機 x1 台	108.01.03
無名氏	春之草看護墊 x18 包、包大人全功能尿布 x7 包、來復易長時間安心復健褲 x20 包、來復易易換式尿片 x8 包、PVC 手套 x3 盒、NOVA 光星助行器 x1 台、康揚輪椅 x1 台	108.08.21
北區居護		
捐贈者姓名	金額(物資)x 數量 x 單位	捐贈日期
丁麗華	鼻胃管*6 條、50CC 針筒*26 支	108.06.28
北區特聘		
捐贈者姓名	金額(物資)x 數量 x 單位	捐贈日期
鄧阿華	300,000 元	107.09.12
陳明輝	60,000 元	107.12.25



# 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
高雄三民社區整合型服務中心		高雄市左營區重上街 46 號 2 樓 TEL:(07)3413622 FAX:(07)3504784
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