

獎卿護理之家

長照護理拓展了我的護理視野

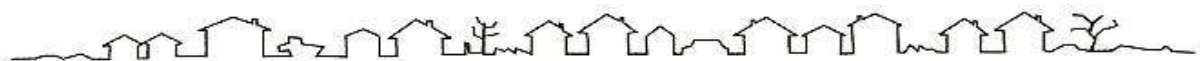
護理之家護理師 姚均馨

今年七月底是正式在長照機構工作服務滿兩週年，這兩年來照顧的個案數達數百位，每人的入住原因皆不同，因此能夠從中了解數百個人生故事，在過往長照機構給人的印象不外乎是異味重、環境差、充滿老人及只有在醫院待不下的二流護理師才會去的地方。

二技畢業投入內心所嚮往的急重症單位服務，慢慢的發現工作起來真的不快樂，在加護病房封閉的環境裡，每天看見的是生命的無常，且時時刻刻都得繃緊神經，那怕只是一個恍惚，病人隨時都有可能面臨生命的威脅，後來選擇離開白色巨塔，選擇較少年輕人會去的長照機構，長照機構步調慢，重視人與人之間的互動，起初雖然不太習慣，但時間久了，會發現其實在長照工作也是蠻有趣的，常遇見的不外乎就是失智的個案，重複一樣的話、問一樣的問題，但也因為老一輩的長輩在過往生活上較為單純，因此照顧起來其實都算好上手。

在長照機構工作，除了本身照顧個案外，也必須將家屬納為照顧的範疇內，曾看過很孝順的子女每天一早到機構幫媽媽拍背、運動，就算時間僅有短短的半小時，也是一種孝心；也曾看過每月固定付錢，只有到簽約時才會出現的家屬，工作久了，其實能看見各種人情冷暖，從家屬對個案起初的處處關心，到之後的置之不理都是常態，甚至會問我爸爸/媽媽何時會離開？能不能幫我把他/她的鼻胃管拿掉？因國人的不健康餘命長達十年以上，對於一個家庭所衍生的金錢負擔是難以負荷的。

隨著少子化、老年化加劇，長照服務早已成為不可或缺的一環，這段時間除了學習如何與個案互動、陪伴，更加明白健康的重要性，人會老，但是要老得健康，而不是活到了八九十歲，人生晚年卻有好幾十年都是臥床過日子，長照機構雖然沒有醫院來得專精嚴謹，但也是有屬於長照的專業存在，同時也多了一份人情味。



我所走過的那段路

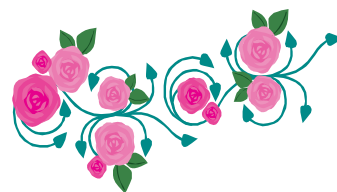
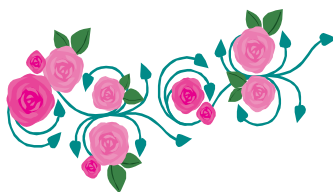


護理之家護理師 梅奕婷

從我踏入職場到現在大概 5 年，回想起在學時期，還記得當初在某一個課堂上，老師詢問同學們未來是否有意願踏入護理之家服務，當時班上幾乎每個同學都是拒絕的，大家提出的原因不外乎就是認為在護理之家工作需要一個人完成所有事情，不像在醫院有許多單位及人員能提供協助。而我聽完的當下則是沒特別反彈，倒是回想起在護理之家實習時，學姊忙碌的身影，一個人要面對那麼多住民，我不禁想像，如果是我，我有辦法做到嗎？

時光飛逝，數年後，偶然間我進入了護理之家服務，就像人家說的，計畫永遠趕不上變化，大概就是指這種事吧？初入職場時，我感到很不安，擔心自己做不好，但漸漸的，我感受到在護理之家工作的成就感、喜悅，以及...難過的事。我記得剛踏入獎卿時，有一位阿公讓我印象深刻，他平時很少說話，問他問題也都回答得很緩慢，但有一次，阿公講完話之後給了我一個微笑，這個微笑讓我難以忘懷。過了幾個月，阿公因為病情變化去醫院，並離開了我們，我聽到的當下很震驚，回想起阿公的微笑，不禁一陣鼻酸，也意識到護理師這份工作需要面對的最大難關，大概...就是分離這件事，但我也總是告訴自己，他們離開了我們，但同時也離開了病痛，在另一個世界過著快樂的生活。

轉眼間，我在獎卿工作已快要一年，這段時間說長不長，說短也不短，但對我來說卻是很充實的一年，從當初決定踏進來這裡時，我就告訴自己，我要改變，我要學習。我認為，我在工作上遇到的任何事都是一個經驗、一個學習機會，不管是面對主管、同事、家屬，還是住民，和他們相處的過程對我來說都是一份寶貴的經歷和回憶。



獎卿開啟我的社工人生

護理之家社工師 謝宜蒨

年前我以育英醫專老服科實習生的身份進入獎卿護理之家實習，當時對護理之家第一印象就是：標準化、有系統及看重禮貌與關係的單位，在實習的過程能夠體認到工作人員彼此關係上的和睦，以及對住民照護的要求與呵護，也因此翻轉我對長照機構的印象。過去學生時期曾去過其他機構參訪，有異味、氛圍低迷甚至與人的關係是單薄的，但獎卿護理之家卻是讓我實習結束會想再回來的地方。

五年後我再次回到獎卿護理之家，這次是以社工師身份成為員工，同時也是出社會第一份社工領域的工作。社工的工作不外乎就是寫紀錄、補助的申請及活動的安排與設計，但在護理之家給我的卻不只這些既定的工作內容，有更多拓寬自我挑戰的實戰工作內容。今年的我年僅 24 歲，對於要成為第一線接待家屬的人很不容易，當有新個案要入住時，都需要以電話或是現場參觀來預約入住，很多時候家屬見到我的一句話就是：哇！你這麼年輕啊！聽到這句話的時候，還真不知道要開心還是難過呢，但也因為這樣的關係，為了不讓人小看自己年輕，會更在專業上增進自己，例如參加相關的課程，或是在工作上學習與不同領域的學長姐們切磋想法，因此只要家屬在詢問問題時，我都能夠回答他們的疑問及滿足他們的需求。

來到護理之家十個月的時間裏，遇到了 COVID-19 的疫情，需要限制訪客，也正好遇到機構照護費用做調整，除了工作上的手忙腳亂，還要接受無數家屬謾罵的電話，磨練著我在社工領域的韌性，到現在還能夠留在這個位子，真是值得感謝的一件事情！不過也因此讓我在上班的過程感受到主管的保護與信任，很多事情是我第一次接洽與嘗試，主管看的並不是資歷的深淺，而是他們願意放手讓年輕人去嘗試，嘗試的過程我也不害怕跌倒，因為我明白在我背後有一群人支持我做我的後盾！也特別在這樣的過程，看見家屬對長輩的看重，即使沒辦法每日都到機構內探視長輩，卻透過視訊電話與長輩互動，同時在身旁的我也看見每位家屬與長輩互動的方式，也更認識每位家屬的個性與在意的問題，讓我們在醫病關係上更加信任彼此。

十個月的時間說長不長說短不短，但對我而言卻是很豐富的工作生活，有壓力同時也有歡笑，壓力大的時候就到樓層找長輩聊天，歡笑時就為每位長輩紀錄最美的微笑，也感謝機構主管及同事們的照顧與指教，使我能夠充實社工的工作內容！



這一站-我學、我見、我想

育英實習生 紀昱甄

在獎卿護理之家實習學到很多，收穫最多的就是學會如何和長輩相處，以前很畏懼和家裏的長輩有互動，但來到這裡不知道為什麼突然感觸很多，在這常常看到他們就在回想，要是自己的家人會想要怎麼照顧他，要是我會希望受到什麼樣的照護？尤其是當家人越來越年邁，就會想給他們最好的，所以很能理解為何老師會這麼嚴厲，因為長輩們是非常脆弱的，錯誤也是不允許發生在他們身上的，每每看見天天來的家屬都覺得很感動，和家人每天住在一起對某些人來說，或許是件稀鬆平常的事，但對某些家屬而言卻非易事。四週實習下來，看到了許多捨不得、想念，也深刻體會到什麼叫陪伴是世界上最奢侈的禮物。

很多人會有一些刻板印象，覺得機構跟家裡相比，照顧得一定比較不好；甚至當子女提出這個選項時，還會讓長輩心生一種「被遺棄」的感覺，覺得是因為家人都不想照顧他了，才會想要把他送到護理之家。但有時候往往是因為子女必須工作，沒有辦法 24 小時隨時照顧，才將父母送往長照機構，但又沒有好好跟父母溝通，進而讓長輩產生負面感受。

來這裡上完課之後才了解到，如果真的有需要長照機構的服務，應該盡可能從安排長輩機構走訪或像從每天幾小時的居家服務開始，很多接觸過居家服務的人說，受過訓練的人到家裡為父母服務，就是跟家人不一樣，手腳動作俐落輕巧，自己跟長輩都不會受傷，老人家也覺得很舒服，或是也可以帶長輩去社區日照中心看看，從參加單一場次活動開始，逐漸增加場次時間，讓長輩去參與讓他們了解許多活動都在幫助他們延緩老化，甚至短期試住養護機構，循序漸進地讓長輩慢慢熟悉陌生的環境，這會比直接把父母「安置」到機構來的更適當。另外過程中也要尊重長輩的意願，不能只是一味地強硬要求他們同意。常常看到社工學姊讓案主與家屬參觀機構之外，了解案主的日常生活，再行評估是否適合入住，讓雙方都能有更完善的理解。

有時候長輩和家屬的排斥來自於不了解，所以有很多自己的想像，愈想就愈害怕。藉由這些講解和說明，有機會降低心中的焦慮，可以有不同的選擇，這些都需要和長輩及家屬多溝通，進而從思想上做改變，不然孝道好像只有一種範本，就是非得自己照顧才算盡孝，但其實不然，照顧久了，子女忙於奔波還要照顧長輩壓力都會很大，所有照護關係裡的糾結就是人際關係的問題，除了照顧與被照顧者兩方，還有親戚朋友、社交圈裡認識的人，都可能對當事人造成壓力。

經過此次實習，如果某天我身邊的人或是自己遇到同樣的狀況，我應該會比較清楚該怎麼處理比較妥當。這次實習不管是主任、學長姊、老師、阿姨們都非常的關心我們，當我們需要修正時也會不吝嗇地告訴我們，讓我們了解問題所在，這一站的實習真的是受益良多。

使我擁有成就感的工作～照顧服務員

護理之家照顧服務員 趙永華

緊張又忙碌的一天結束了，拖著疲憊的身體回家。是的，我是一名照服員，記得剛進獎卿工作的時候，對於沒有這方面工作經驗的我，難免會惶恐緊張不安，還好有機構前輩們細心指導、耐心的講解及主任的關心與勉勵，使我不安的心穩定下來。

曾經，我在心中問自己還能在獎卿待多久，每天面對失智症長者指人怒罵、吐口水，甚至於被說偷東西，身上經常都是瘀青，心中有萬般委屈，因此很想放棄這份工作。但我知道這是一個過程，要學會在付出中學習與成長。

現在我已能勝任照服員的工作，也能從工作中獲得成就感，只能說看到長者們可愛的笑容，就覺得心中湧現一種說不出的甜蜜。記得之前被冤枉、受委屈的時候，跟麗雯主任講，麗雯主任告訴我一句話：永華我相信你！這句話對我來講，是一種莫大的鼓舞。

明日，又將持續面對工作中的學習和挑戰，又是全新的一天。雖然每天回到家累得倒頭就睡，但生活就像泡一杯咖啡，必須要用耐心、細心才能令人回味。

班傑明的奇幻旅程

護理之家住民 陳銘福

彷彿經歷了一場電影「班傑明的奇幻旅程」般的人生旅程，經過重生、學習自行進食、走路、上廁所大小便、爬樓梯等等自主生活上的基本需求與技能。

去年底(108年11月初)，因為心血管阻塞，進行了「心臟繞道」手術，手術成功後，卻因肺部感染問題在醫院躺了三個多月，失去了部份自我照顧的能力，於今年三月中旬住進「獎卿護理之家」(以下簡稱「獎卿」)。

住進「獎卿」，一掃我對一般護理之家刻板的不良印象，這裡的環境整潔、窗明几淨、格調高雅，設備齊全，是個靜養復健的好處所。「獎卿」位於市區七賢二路上，是棟七樓層之大樓，有住民的各樓層都有寬敞的交誼廳，可供住民在室內活動交誼。進住幾天後能感受到這裡的主管、護理師、照護員及其他工作人員服務親切，感情融洽，所以能給予住民完善的照護。

剛到「獎卿」時，我用助行器且走路不太順暢，經過復健師(黃老師)針對我的需求做個

別指導，從使用助行器走路、徒手走路到走樓梯(走上七層樓)，讓我具有返家的自主活動能力。此外，照護人員用心的照護，也讓我能在短短一個月時間增重 3.7 公斤。體能精神都有明顯的進步。

台灣已經進入高齡化的社會，年長或因疾病或因身體失能以致造成無法自主生活者，「獎卿」高品質的照護是極佳的選擇。

備註：家屬感謝卡



高雄居家護理

居家護理新服務-足部護理

高雄居家護理師 郭芳妙

長照 2.0 上路為求創新，衛福部徵求 100 個「創新方案」，其中之一為「在宅足部護理」。衛福部照護司指出全台 65 歲以上的老人，超過 8 成有足部問題，卻長期遭到忽略，導致症狀惡化而面臨失能危機，如能透過專業人員到宅進行足部護理，同時讓家屬或長者學習照顧技巧即能達到預防失能的效果。

據筆者觀察發現，超過 8 成的老人有足部問題，包括趾甲增厚、趾甲過長、趾甲嵌入症、老繭皮、雞眼、趾甲疾病與變形等，很多人因為沒即時處理而導致疼痛不良於行，降低出門、活動的意願，久而久之讓健康狀況每況愈下，最終步上失能一途。

自 107 年參加高雄市衛生局辦理的足部護理訓練課程後，開啟了我足部護理的照護業務，期間曾經服務過因為失智不願意讓家人接近，5 年以上沒洗過腳的個案、因為獨居顯少清洗身體，雙足呈現厚角質的皮膚及趾甲過長的個案、因為灰趾甲導致厚甲影響走路，便不再下床的個案、雙腳灰趾甲合併香港腳個案及糖尿病及心血管疾病導致嚴重雙下肢水腫變形，家人不敢修剪趾甲...等問題的個案。

截至目前為止服務了約 50 雙腳，剛開始接觸足部護理服務項目時，對於自我心態做了很大的調適，要能忍受髒污惡臭，蹲下為長輩洗腳、剪甲、處理傷口談何容易，但是覺得這是居家照護新領域，我們的介入指導讓個案原來有問題腳變成有力腳，藉足部照護協助長輩更有自信地走出去，重拾自尊自信並懂得照顧自己，進而減少失能機率，並且在服務後看到長輩舒服滿意的表情，相對的也是對自己的一種成就。

組長，你來了啊！

高雄居家服務督導員 王麗華

進入獎卿大家庭，已邁入第 18 年，來到居家服務單位剛滿 12 年，經手服務過的個案有五百多位，回首這 12 年，三個月一次的家訪，總是能感受到他們的期待與需求，讓我們的專業有發揮的空間。

劉伯伯原本是一位主要照顧者，照顧著失智的妻子，一天兩次監測她的血壓，把關她的用藥；寂靜的空間，因為我與服務員的到來，顯得熱鬧，老人家開心的問候著：「組長，你來了啊！又三個月了喔！」聽到這句親切的話語，我總是貼近他的右耳(民國 102 年左耳因鼻咽癌電療後失去聽力)，回一句：「是啊!看到您真高興。」高齡 84 歲的他，106 年 10 月曾因胃潰瘍住院治療，擔任了 6 年的主要照顧者角色，或許是劉媽媽不忍心老伴如此的辛苦，於今年年初在睡夢中離開了，也中斷了我對這句親切問候語的期盼。

今年 5 月單位收到劉伯伯的服務提供照會單，備註欄位寫著：「案家指名由王麗華督導協助，由居服員趙×玆服務。」看了內文，才知道老伴過世後，伯伯日常生活功能退步，4/20 在家裡跌倒，診斷為右股骨骨折，在高醫手術治療，4/25 出院，案三子協助申請居家服務。將近半年不見，伯伯更顯消瘦，傷口尚未拆線，醫師囑咐右腳三個月不能負重，使用ㄇ型助行器移位，他說出了擔心兒子們為了照顧他而無法工作，想要早點恢復健康，對於我們的指導，配合度極佳。

三個月一次的家訪又來到了，我比服務時間提早 5 分鐘左右到，他躺在床上看到我來，依舊是那句熟悉的話語：「組長，你來了啊！又三個月了喔！」依照慣例，檢視著他的血壓紀錄單、詢問著飲食內容，早上血壓都偏低 84/48mmhg，傍晚測量都在正常範圍，早餐沖泡麥片、黑十穀，中、晚餐由兒子購買蔬菜粥、花豆薏仁及香蕉；蛋白質的攝取明顯不足，建議他早餐飲食中增加一顆水煮蛋，老人家表示擔心膽固醇的問題，向他解釋膽固醇不會因為吃蛋造成過高。今日電訪案三子，他告訴我：「自從那天起我都有用水煮蛋給他吃，之前叫我爸吃，他就說有膽固醇，很堅持，很固執，現在就會叫我用蛋給他吃，每天早上一顆水煮蛋給他，謝謝妳，妳說的話，他聽得進去。」

聽到了最後一句話，心中無比的興奮與感動，能夠得到長輩的信任與肯定，的確是鼓勵我們在長期照顧道路上，能夠繼續走下去的最大動力。



莫忘初衷

高雄居家服務員 白玉玲(金典獎得主)

當初參加照顧服務員訓練，其原因是自小就與祖父、母一起生活長大，我喜歡長輩，但是在我未成年時，祖母就因肝癌離我而去，在醫院僅短短半年，內心有個深深的遺憾跟愧疚，要是我有專業的照顧技巧跟知識，是否可以讓我祖母最後一段路，走得更有尊嚴、更舒適呢？

結訓後就選擇居家服務的領域，看到長輩們，總能感到親切與安慰。或許是我想得太簡單了，居家服務員不比醫院的看護輕鬆，醫院的看護只需把個案所需照顧好即可，而我們進入的是每一個家庭，家家有本難念的經，碰到的狀況，可說是千奇百怪，心情五味雜陳，一路走來，成長不少，一位服務員具備專業知識與照顧技巧是基本的，是可以學習的，困難的是心，唯有同理心，才有辦法去理解個案的內心在想甚麼?需要的是甚麼?家屬的壓力及無奈是甚麼？

個中滋味，有痛苦、歡樂、成就、失望跟無奈，我終於明白，居家服務員自己的心理建設必須強大，我們是個案與家屬之間的橋梁，常常是個案無法體會家屬照顧上的壓力，或許是精神上、心理上、經濟上，而家屬無法同理個案身體的痛苦，衍生的摩擦、不愉快，他們會抱怨給我們聽，但是，當一位稱職的居家服務員，情緒不能受影響，誠心的請他們同理彼此的感受，改善家中的氣氛，也讓自己工作愉快，這是我秉持的態度。

老吾老以及人之老、幼吾幼以及人之幼，對我來說這不只是工作，所有人都是我的親人，一句謝謝，對我而言，都是動力，即便無法言語，一個眼神，我能體會個案的感謝。我會記住莫忘初衷、同理心、責任心，讓每位個案有尊嚴、快樂地過。也許，以後還有種種困難跟問題，但是，我想跟每位居家服務員共勉，身為居家服務員是光榮跟驕傲的，因為我們有能力為他人服務就是有福氣，有挑戰才有成就感，雖然辛苦但甘之如飴，加油!辛苦的居家服務員們。

摸索長照2.0

社區整合型服務中心個案管員 賴亭雅

政府自民國 107 年起推動長照 2.0 政策，啟動 ABC 社區整合照顧模式，將長照十年計劃原有 8 項服務擴增至 17 項，為社區民眾提供更多元更便利的服務項目，也開啟了長期照顧服務新的篇章。6 年居家服務督導員的工作經驗，已了解居家服務介入個案端的實務面，但對於長照前端的申請、評估、計畫及派案作業流程非常陌生。因緣際會之下得知獎卿增聘 A 個

管的訊息，遂提起勇氣轉職~長照個案管理員。

當真正踏入這個領域後，才知道原來要取得長照個案管理員資格並不容易，須先上完個管初階課程，然後參加衛生局筆試，通過後還要跟照專實地實習，待照專督導考核後方可正式接案。

回想每每經歷一個關卡總是抱著忐忑緊張的心情，好在有同伴間的鼓勵，讓我壓力減輕許多。4 個月的長照個管員培訓過程，感謝意棋、曉玲個管師詳細一一解說，使我對長照服務「長期照顧(照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務)給付及支付基準」四大項逐漸熟知。終於熬到 7 月中旬通過照專督導考核，開心辛苦終於有好的回饋，頓時心中大石也卸下。

8 月初終於正式接案，每天上班都非常忙碌且充實，照專開始交代要追蹤的事情，筆記寫滿注意事項，有空還要摸索衛生福利部照顧服務管理平台每個介面的操作。培訓和實務總有差異，許多沒遇到的狀況，突然感覺自己真的認識太淺太少，處理上總是有些氣餒，壓力也一點一點的上來，與照專間的磨合默契、與案家及服務單位的溝通，都是我需要加強的。有幸能在獎卿大家庭中工作，同伴間從不吝嗇教導，也會適時給予鼓勵、支持和分享，未來期待自己能漸入佳境。



楠梓老人服務中心

在地老化不是夢

楠梓老人福利服務中心行政助理 黃志瑋

一轉眼，來到楠梓宏昌老人活動中心服務已滿 9 個月了。在這之前是在社會局底下的四維長青學苑的專員，楠梓宏昌老人活動中心亦是當時我負責的社區公費班課程據點之一，也因為這層工作關係和宏昌老人活動中心的張社工認識，後來因緣際會下，有機會來到這裡服務。

中心的課程主要以語言、運動保健、音樂歌唱類型為最多，其次為書畫、園藝、3C 資訊等其他課程。來這裡上課的長輩們，有除了因興趣或拓展生活朋友圈等，也有些是來圓自己的夢想；因為台灣早期很多家庭可能因為物資匱乏、沒辦法讀很多書。現在年老退休後，衣食無虞，來這裡學學書法、畫畫、英文、日語、手機等長青班課程。

在這裡上課的長輩，學習的態度相當積極，遇到不懂的都會舉手向老師發問，有些問題

還會問倒老師，老師還要去找補充資料來回應。在期末成果展時，長輩拿出的各項書畫作品，也讓人感覺就像是名畫家所繪，一點都不馬虎。另像英文、日語等課程，長輩在課堂上也都能和老師彼此流利對答，比起現在許多的大學生，來得更加犀利，至少都還蠻敢講的，不怕講錯。

我們單位除了是老人活動中心外，同時也是社區照顧關懷據點，有提供老人營養餐食服務，服務的對象是設籍本市 65 歲以上經長照中心評估符合失能且有餐食需求者。我們會依個案的需求，提供午晚餐送至個案家裡，這些個案當中，有很多都是獨居及行動不便的長者；或者是白天子女在外工作，家裡只剩個案獨自在家，無法自己料理餐食。在送餐的過程中，我就會和這些長輩互動，和他們聊聊天，有時他們會說著前二天吃的便當菜色如何，好不好吃，飯菜會不會太硬等等，且我們每個月都會輪換便當店，有時侯他們看到便當菜色，就會知道這個月吃的是哪一家便當店。

這些長輩大多都是一個人住，也因為行動不便的關係，平常能和他們說得上話的可能就僅止於鄰居。所以送餐久了且覺得跟你比較熟後，就會主動來和我說話，希望我能待久一點，這時我就會去聆聽他們想說什麼，有時侯他們會講起年輕時的故事，或者和兒孫的相處、最近發生什麼事等等。藉由在一旁傾聽，讓他們可以減少孤獨感，也讓他們多一個情感的宣洩出口。

未來幾年台灣會漸漸邁入超高齡化社會，我們在楠梓這裡提供一個適合長輩寓教於樂的活動場所，讓長者們可以在中心持續學習，秉持著「活到老、學到老」的精神，同時也讓長輩們可以拓展退休後的生活交友圈，達到自我肯定和延緩老化的目標，更是讓居住在楠梓社區的長輩，逐步落實「在地老化」的目標。



台北特聘護理

體悟特聘護理服務



特聘護理師 余孟艾

從急性病房轉至一對一照護，對我來說不論是工作性質或是心態上，都是非常不一樣，精確地說，剛開始時是完全不能適應特聘護理這樣的工作。

回想幾個月前還是新人的我，到班的服務情境：在單人病房裡，只有從窗簾透進來的一絲陽光，灑落在病床上，房間非常安靜，我能聽到病人沈穩而有規律的呼吸聲，剩下的就是牆上刻意轉小的電視新聞播報，當時在腦中忽然想起，那些倉促的，此起彼落的生理監視器

警鳴聲，瞬息萬變急轉直下的病情，隨時面臨急救的場景，都跟現在形成了強烈的對比，而我以為從急性轉至慢性照顧不過就是把步調放慢而已，但其實是截然不同，現在是踏進一個全新的領域。

一開始我想要幫個案做所有事情，想幫忙翻身，想餵他吃剝碎餐，但喝水嗆咳立刻閃過腦中，並浮現個案放置鼻胃管的畫面，內心有了些許的擔憂，覺得個案大小便應該穿上尿布，所有的生活起居都應該一手包辦，卻發現這樣是完全忽視了個案的自理能力，這是以往在醫院服務不曾有的念頭，在特聘組服務照護個案，竟讓我對照護有各面向的思考與擔憂，也擔憂這樣的自己會不會太杞人憂天，反而影響個案的健康進展；後來改變做法，無法自理者會協助所有生活打理，失智及失能個案則透過訓練讓他們能重建信心和自尊心，積極復健治療，使他們能更趨近於生病前的生活狀態。

曾經照顧一位個案，站姿不穩卻拒絕攙扶，講話用高分貝命令，時常閉目養神，一個隨便揮舞的手勢就是一個指令，如果沒能及時意會到個案想表達的意思，他便急躁起來。你說我能完全不被影響心情嗎？其實不太可能，老實說一開始情緒也會被帶著走，會有一些錯愕、一些無奈，一直到有一次，服務個案十來年的司機偷偷將我拉到旁邊伏耳說：「他曾經是一個威風凜凜的領袖級人物，因為癌症位置的關係，導致說話含糊，聽力也些微受損，生病後開始脾氣暴躁，沉默寡言，別人聽不懂他說話的時候，他會更生氣，有時候口氣很差但不是有心，請你不要介意」。那一刻，我明白了個案心中的無助，生活出現了如此巨大的改變，影響了生活功能，任誰都希望在外人面前保有自己的尊嚴吧！也許在他心中，當我們無法理解他的時候，心中是很挫敗的，在照護的最後一天，個案用著不耐煩的口氣跟我說，這幾天謝謝你，辛苦了，口氣跟內容大相徑庭，顯得有點可愛，因為我懂了他內心那份希望被理解的自尊心。

在醫院，工作是團隊醫療，有醫師，營養師，復健師，藥師各司其職，但現在全是自己獨立作業，為了提升照護品質，累積自己各方面的專業知識顯得更為重要，閒暇時也必須拿起教科書，把食物的營養學，護理過程，拐杖使用和復健相關基本護理重新溫習一遍，特聘護理師，是一對一照顧的性質，所以在過程中對個案能有更多的關注和耐心，另外，有別於加護病房，會有更多的時間能夠遇到家屬，我能將所學專業知識傳達給家屬，讓個案以及照顧者在身心靈上，都有良好的生活品質，是我現階段身為特聘護理師最深刻的體悟。

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！



感恩有您

台北居家護理個案家屬 葉竹君

我的媽媽今年 78 歲了，去年因為感冒導致咳嗽、肺部積痰，引起肺炎住進三軍總醫院治療，因為媽媽虛弱到吞嚥困難無法順利進食，連喝水、喝藥都會噎到，所以就插上鼻胃管及尿管。十分感謝住院期間醫護人員辛勞的付出，連營養師都提供了關於居家照護及長照中心的資訊，讓我們有一些基本的瞭解。

媽媽出院後，獎卿居家護理很快就展開了每月一次的服務。林護理師是一位非常認真、用心且很專業的護理師，除了評估媽媽的身體狀況，還仔細的問我平時如何照顧，且立刻以專業角度仔細一項一項的告訴我要注意什麼，怎麼做可以對我媽媽更好。因為媽媽真的太瘦了，林護理師也教我如何從飲食方面做調整，原本 4 湯匙的奶粉量，從每個月增加半匙，到現在已增加到 6 湯匙的量，媽媽也變胖了體力也更好些了。還有一件令我感動的地方，媽媽在換鼻胃管時都不肯聽話配合，讓林護理師特別辛苦，我內心特別感謝林護理師的耐心與包容，在此也要特別對林護理師說一聲：「您真的辛苦了！感謝有您！」。

台灣即將面臨「超高齡社會」的問題，居家護理是長照非常重要的一環，期盼獎卿護理展望基金會能莫忘初衷，這樣才會是「超高齡社會」族群的福音。最感謝的是一直走在最前線，辛苦付出的護理師們，身上背著厚重的醫材踽踽獨行，夏日炙熱炎曬，冬天又寒風刺骨，面對的人所做的事，是人生中人人最不願碰到的事，所以護理師們真的是人間的白衣天使啊！感恩有你們！

20年甘苦談

台北居家服務員 楊麗娟

在獎卿居家服務的日子過得很快，不知不覺已快 20 年了！當初是為了想幫助弱勢團體，才會找到這份工作。20 年來，服務個案時常遇到很多困難，有些案主喜歡無理取鬧、會亂發脾氣罵人，開始時我會不平衡，我想我只是來服務的，為何要受你的氣？真的不想再做下去了！但後來，我不斷反覆地問自己，真的要一走了之嗎？如果換其他同事來服務也一定會被罵走，於是就跟自己挑戰，忍氣吞聲地繼續做吧！

在工作領域裡，見識到很多長者從健康的身體慢慢下滑，會有點失智，但長者們都不願接受，認為是很丟臉的事，因此我就用另一種方式跟長者說，只要是對的事，我會重複很多次的跟長者溝通。一路走來，不管天氣如何都要在案家間奔走，一方面覺得很辛苦，另一方面，看到長者們因我的照顧，讓他們生活有了改善，真的很有成就感。

助人為快樂之本

台北居家服務員 劉淑芬

一年前，對這個領域毫無經驗的我，以略為忐忑的心情踏入了長照的大家庭，所幸我的直屬督導盡責地扮演著居服員與案主之間溝通的橋樑，漸漸消除我的不安，並建立起自信及專業能力。

這一年以來，令我印象十分深刻的是一位可愛的阿公，早年的他是一位技術了得的西裝裁縫師，如今年近九十仍頗為硬朗，不過去年因為左腿髌骨骨折，開刀後需要經歷一段漫長的復健，起初阿公非常排斥到忠孝醫院復健，固執的性格有時候實在讓人哭笑不得，後來又因為疫情的緣故，所以改為在家中進行復健。阿公長期坐輪椅，由於害怕跌倒而不願意再站起來自己走路，幸好我在他的家中找到了行走輔助器，於是先引導他學習站立，觀察他的反應與敏捷度之後，再帶著他做一些簡單的關節活動與伸展。這個過程當然耗費了許多心力，並不是一蹴可幾，但是在阿公終於可以走動幾步的瞬間，他、他的太太加上我，三個人當下真的覺得好高興，立刻打電話給兒女，傳達這個令人振奮的好消息，那個時候我才體會到，原來幫助人是這麼喜悅的事情，原來居服員也可以發揮一點點對社會的影響力！擔任居服員並不是一件容易的事，在這段期間我體認到，除了培養對於案主狀態的察覺能力外，更重要的是耐心與同理心，有時候要以當事人的角度來引導，對他們而言才能達到最實質的幫助。而我最大的收穫，莫過於受到案主的信賴，以及看見他們因為陪伴與傾聽所展現出來的笑容吧！

管理中心

長照式防疫新生活-進展中...

管理中心高專 韓善寰

「1/21 台灣首例新冠肺炎確診」-網上新聞快報著，內心有一閃即逝的不安，但過兩天就要開始放農曆年假了，一心只想趕快完成積欠的業務，實在沒空多想什麼。總務問著：「廠商說平時用的 500CC 罐裝酒精目前沒貨了，但有 20 公升桶裝的，要訂嗎？」，「先訂吧！」，

事後想想，後悔當時沒有想到應該再多訂兩桶酒精並開始搶訂 N95 口罩及隔離衣。

1/30 過完年上班第一天，趕快上疾管署的網頁看看相關疫情的訊息，發現網頁畫面變慢，應該是太多人想了解新冠肺炎了，好在沒卡多久，就順利地讓我下載了相關新冠疫情的核心教材，趕緊寄給文山跟護家！那段日子，每天上疾管署網站已是我日常開機後的第一件事，依著疾管署公布的「機構住宿式長照機構因應 COVID-19 感染管制措施指引」、「居家式、社區式、巷弄長照站、社區照顧關懷據點及失智據點因應 COVID-19 防疫作為適用建議」、「長照、社福、兒少機構及矯正機關工作人員照護具嚴重特殊傳染性肺炎感染風險服務對象之個人防護裝備建議」、「衛生福利機構與榮譽國民之家因應 COVID-19(武漢肺炎)訪客管理作業原則」...持續的修改各單位的感控手冊。

1/31 政府開始徵用醫用口罩，在尚未領用到政府發的防疫物資之前，為了搶訂 N95 口罩及隔離衣，總務及主管們真是操碎了心，尤其是訂不到隔離衣時，連簡便式雨衣都買來試試如何穿脫，才能保護自己。後來終於訂到了，當 N95 口罩及隔離衣送到後，護理長召回居家護理師們，一個個實際演練穿脫 N95 口罩及隔離衣，還一邊錄影著好讓大家存檔，果然沒多久還真碰上需全副裝備的有感染風險個案。

隨著國內外疫情漸漸升高，2/29 長庚醫院爆發 COVID-19 院內感染，為了控制院內感染，分艙分流的概念一夕夯起，感控已不僅僅只是分汙染區、清潔區了。一般養護機構要分艙分流談何容易，大一點的機構以樓層分區，要做到各艙住民及照服員互不相通，照顧人力就是一大挑戰，不同艙的照服員下了班也不宜一起約吃飯或住同寢室，護理人員也不宜在各艙中穿梭，如需跨艙則防護衣、口罩、手套均須更換。還在研究長照式分流該如何進行時，3/3 台北社會局就要求文山要寫日照 COVID-19 的應變計畫，高雄的護理之家也被高雄市衛生局要求 3/31 以視訊方式完成一場疫情演習，於是兩邊的主管各自焚膏繼晷完成各式狀況下該如何因應的計畫書。3/4 所有實習活動暫停，住民探視限 1 人，20 分鐘，3/20 高雄楠梓據點的老人活動暫停，3/22 桃園市某長期照護機構護理師染疫，3/23 長照機構暫停訪客，隨著每天新增兩位數的新冠肺炎個案，秘書長決定緊急將護理之家一間兩人房改成第二護理站、租屋將部分外籍照服員遷至第二宿舍、在高雄及台北的辦公室做隔間，以達分艙的效果。

以為防疫物資有了，分艙分流的應變計畫也胸有成竹，其他就按疾管署公布的指引按表操課就好了，每天監測體溫，檢視 TOCC(旅遊史、職業別、接觸史、群聚)，這就是長照式防疫了？且聽聽我們一線的居服員及照服員的心聲：「我要陪失智阿嬤到醫院回診，她一直不肯戴口罩，我和她女兒跟她奮鬥了半天...」、「有的長輩口罩戴個 5-10 分鐘還願意跟你配合，久了根本戴不住。」、「有的長輩說了也聽不懂，提醒了，一會兒又忘了，還不知把口罩塞哪去了！」、「我的阿嬤根本不讓我夾體溫計，怎麼量體溫？又不是每個人家裡都有耳溫槍或額溫槍！」，是啊！再完善的防疫計畫最終決戰也是落在執行力，對於認知障礙不願配合體溫監測、戴口罩或因心肺功能不佳無法耐受長時間活動時戴口罩的長輩們，如何保護他們是我們的新挑戰，長照式防疫新生活持續進展中！

108~109 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
	亞洲大學健康產業管理學系
機關	健仁醫院醫師 PGY2 訓練
	市立大同醫院醫師 PGY2 訓練
	高雄市紅十字會照顧服務員訓練

臺北地區：

學校	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
	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 PGY2 訓練



PGY2 高雄健仁醫院醫師見習
楠梓老福中心送餐服務



PGY2 中心診所醫師跟訪居家服務

108~109 年國內外機構參訪/學術交流

南區	仁村醫院暨深圳貴賓
	中山醫學大學醫管系
	中國醫藥大學醫務管理系
	高雄市民生醫院



高雄市民生醫院參訪



中國醫藥大學醫管系參訪

108 年評鑑結果

年度	單位	得獎名稱
108 年	護理之家	高雄市政府社會局督考：合格
	文山老人 養護中心	臺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：合格
	台北居家服務	臺北市居家式、社區式及其綜合式長期照顧機構評 鑑：合格
	楠梓老人福利 服務中心	高雄市政府社會局辦理老人活動中心評鑑：優等

108~109 年榮譽榜

年度	單位	得獎人員/名稱
108-109 年	護理之家	108 年護師節全聯會資深人員獎:王麗雯(25 年) 109 年護師節全聯會資深人員獎:趙淑杏(25 年) 108 年社團法人護理之家協會-資深人員獎: 護理師:趙淑幸(20 年)、楊美玲(15 年) 照顧服務員:焦良麗(10 年) 攝影作品入圍 109 年衛福部舉辦 【你眼中最美的護理風景】活動
	文山老人 養護中心	108 年臺北市政府社會局外籍照服員服務優良獎: 黃氏點
	台北居家 服務	108 年臺北市政府社會局優良居家服務員獎: 林慧瑛、吳瓊雯、葉敏麗
	高雄居家 服務	108 年社區金典獎金典英雄:白玉玲
	楠梓老人 福利服務 中心	108 年高雄市績優資深據點生活輔導員: 蔣吉蕊 108 年高雄市志願服務獎勵 銀質: 張麗花 銅質: 張水雲、謝美珠、林金美、鍾美霞、王秋微、洪 邱金茶
	特聘	109 年護師節全聯會資深人員獎: 胡瑞蘭(25 年)、丁秀蘭(35 年)



焦良麗照服員(右一)獲頒 108 年社團
法人護理之家協會資深人員獎



黃氏點照服員獲頒 108 年臺北市政府
社會局外籍照服員服務優良獎



林慧瑛、吳瓊雯、葉敏麗居服員(由左至右)
獲頒 108 年臺北市政府社會局優良居服員獎



白玉玲照顧服務員獲頒
108 年社區金點獎金典英雄



蔣吉蕊志工獲頒 108 年高雄市
績優資深據點生活輔導員獎



張麗花、張水雲、謝美珠、林金美、
鍾美霞、王秋微、洪邱金茶、蔣吉蕊
(由左至右)等志工獲頒 108 年高雄市
志工服務獎



丁秀蘭護理師獲頒
109 年護師節資深人員獎



護理之家工作人員協助住民於限制訪客期間
以視訊聯絡案母的照片入圍衛福部舉辦
【你眼中最美的護理風景】活動

社區活動



楠梓關懷據點健康促進活動



楠梓關懷據點共餐活動



楠梓志工電話關懷長輩



楠梓送餐服務



楠梓志工至崇佑護理之家表演



社區健康宣導活動

住民活動



護理之家音樂活動



護理之家保齡球大賽



復健師協助住民做復能活動



文山銀髮樂活行



文山長輩做杯子蛋糕



文山音樂活動

員工在職訓練/旅遊活動



居服督導稽核居服員
洗手技術



特聘護理師
個案健康問題評估課程



文山復健師床邊指導照服員
為個案做肢體關節活動



營養師教導居家護理師
如何做營養評估



復健師指導高雄居家服務員如何作
肢體關節活動



北區員工旅遊
皇后鎮森林遊樂區

各單位新冠肺炎防疫活動



護理之家-限制訪客
住民以視訊方式與家人互動



護理之家-防疫演練
同步視訊主管機關及專家



護理之家-隔離衣穿脫訓練



護理之家-加強環境消毒



護理之家-新增護理站
(第二倉)



護理之家-防疫物資準備

各單位新冠肺炎防疫活動



台北辦公室-新增玻璃隔間分成兩艙



台北辦公室-新增茶水間
(第二艙)



行政人員至台北市衛生局
領取防疫物資



特聘護理師每日自我
體溫監測及消毒



台北居服-門禁控管



台北居服-教育訓練
保持社交距離

各單位新冠肺炎防疫活動



左營居服-防疫宣導



左營居服-辦公室分艙前後對比照



台北居家護理師-
防護具穿脫練習

因應武漢肺炎疫情臺北市居護所通報表(3月2起版本)

請各單位每天務必填報一次本通報表,謝謝配合

一.機構代碼
7201020025

二.單位機構名稱
財團法人慈濟護理師學會臺北分會居家護理所

中央流行疫情指揮中心公告之感染管制措施, 配合疫情每日進行工作人員體溫量測

台北居護-配合主管機關每日
通報體溫及物資庫存量



文山-防疫宣導



文山-隔離衣穿脫練習



感謝與鼓勵-捐贈芳名錄



財團法人獎卿護理展望基金會

108年9月~109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
陳昇章建築師事務所	10,000	108.11.29
陳香伶女士	沐浴乳 24 瓶(\$16464)	108.12.04
天群醫療企業股份有限公司	8,000	108.12.04
黃學武醫師	6,000	108.12.13
捷創工程科技股份有限公司	5,000	108.12.31
鵬毅人力仲介有限公司	15,000	108.12.31
陳德欽先生	3,000	109.03.06
趙翁均育女士	尿布散裝一批	108.10.24
無名氏	尿壺一個	108.12.20
歐純發先生	4*4 紗布 16 包、普通棉棒 45 包 口綿 10 包	109.04.23
李春松先生	牛奶兩箱	109.08.17
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
蔡天臨	米*1 包	108.09.23
馮曾杏源	尿布*6 包、尿片*4 包、小尿片*1 包、看 護墊*1 包	108.09.24
劉柏宏	電扇*1 臺	108.10.08
許麗菁	ㄇ型助行器*2 臺	108.10.31

蘇正蘭	紙尿褲*2 袋、口腔清潔棒*4 包、紙尿褲*6 片、紙尿褲*8 片	108.11.10
林陳阿圓	尿布墊*7 片、紙尿布(L)*8 片	108.12.19
福田園	柔濕巾*18 包、看護墊*6 包、紙尿褲(L)*8 包、紙尿褲(M)*6 包、寶臻成人奶粉*2 罐、尿片*4 包、爽身粉*2 包、尿套*3 袋、童用尿布(XL)*2 袋	108.12.23
福田園	苦茶油*1 瓶、沙拉油*1 瓶、洗髮精*8 瓶、洗碗精*9 瓶、沐浴乳*8 瓶、洗衣精*6 瓶、麵條*6 包、白米*1 包、奶粉*2 罐、肉鬆*2 瓶、花瓜罐頭*2 瓶、麵筋罐頭*2 瓶、麥片*1 盒	108.12.30
李梁碧如	亞培愛美立*21 罐	109.05.07
陳秀珠	奶粉*2 罐、糙米粥*5 包、依必朗*1 瓶、屁屁霜*1 瓶、尿布*1 包、看護墊*1 包、會陰沖洗瓶*1 瓶、口腔棉棒*3 包、海綿牙棒*1 包	109.06.15
藍獅	米*2 包	109.07.10
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
高雄市社會局	經濟弱勢白米*36 包	10/21
高雄市政府社會局長青綜合服務中心	年菜*6 份	01/20
民眾-無名氏	口罩*1 盒	02/05
民眾-王義傑	4,000 元	02/13
高雄市社會局長青綜合服務中心	經濟弱勢白米*36 包	05/05

民眾-趙宏育	康乃馨*15 朵	05/07
中華民國工商建設研究 會南區聯誼會	額溫測量卡*25 張 乾洗手茶樹酒精噴霧*9 罐 氣管家天然抗拒防護液*10 罐	05/14
楠梓區公所	泡麵*2 箱	07/29
文山老人養護中心		
捐贈者姓名	金額(物資)x 數量 x 單位	捐贈日期
天隸企業股份有限公司	50,000 元	108.11.27
台北居家服務		
捐贈者姓名	金額(物資)x 數量 x 單位	捐贈日期
苗于文	Sunlus 電子體溫計*10	109.03.11
嚴余台鳳	三多增稠配方 216g*3	109.03.23
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
世界書局(股)公司	100,000	108.12.31



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 369 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—ccfhcn@yahoo.com.tw