

護理安養通訊

2016年9月 第27期

發行人：王仁宏董事長、杜敏世秘書長

發行所：獎卿護理展望基金會

亞太綜合研究院 共同出刊

地址：高雄市前金區七賢二路371號

台北市和平東路一段216號10樓

電話：(07)2618147-8；(02)23683688

網址：<http://www.ccfnh.com.tw>

國內郵資已付

高雄郵局

許可證

南台字第 號

印刷品

無法投遞時請退回

獎卿護理之家

我是正牌護理師



護理之家主任 李偵菲

二十年前，昔日服務之醫療院所要成立護理之家，於內部招募時，我第一個跑去報名，但我並不是院方的口袋名單，因為院方長官覺得太年輕的我，一定不會懂得『跟長輩溝通』。

這些年的長照護理生涯我曾做過：爬上 96 歲失智阿嬤的床，去陪午睡，然後尿遁逃跑、陪過癌末個案唱哭調仔的歌仔戲、也曾偷偷跑去廚房煎一顆麻油雞蛋，幫一位剛解完糞石的阿祖坐月子（因為解硬便的過程痛到讓 98 歲阿祖認為她剛生小孩）。

更不可思議的事是我還被一位 104 歲的阿祖點名要幫她『砍皮蛇』，那霎時我傻眼了，我哪裡會呀！就因她濕疹癢到受不了，自己覺得是皮蛇（帶狀泡疹），但就因為要解決個案癢的問題，我憑著兒時的記憶外婆曾說過的事，我勇敢的扮演一次江湖術士，我將這阿祖以輪椅推到太陽下找了一條紅色塑膠繩在地上圍一個圈，找來一個鍋蓋及水果刀，口裡念出破碎記憶的咒語『砍皮蛇，戴鼎蓋~~~~蛇跑入山，小蛇四處散』，接著跟阿祖說你要去喝一杯溫水才有效喔！沒想到隔天阿祖跟我說：「足有效ㄟ捏！昨暗麥癢，足好睏。」其實我心裡想有效的是她多喝一杯水吧！哪知隔了數天後，被另一位長輩招手過去，他小聲地說：「等妳有空，麻拜託妳幫哇砍皮蛇。」不會吧！我可是領有證照的護理師捏。

面對一位下肢乏力且執意要下床回家找老婆的大哥，我打算在床欄繫上幾顆鈴鐺來提醒工作人員，但正愁不知該如何解釋時，大哥用不清不楚的方式跟我說：「我再不回家，我老婆會跟男人跑。」於是我就跟他說：「我幫你掛鈴鐺，這鈴鐺是在招桃花的，掛了以後老婆就是你的了。」大哥他專心地看我將一顆一顆粉紅、粉紫、大紅的鈴鐺掛在床欄，然後將其中一顆最大顆的掛在床邊的圍簾上，然後手比著每一顆鈴鐺說：「拜一(星期一)愛你，拜二愛你，拜三愛你.....，禮拜麻愛你，愛你歸ㄟ禮拜。」之後大哥驕傲的對每位工作人員細細地介紹鈴鐺。

上個月，某阿公跟我說他右手很痛，痛到睡不著，起因是昔日帶狀泡疹的後遺症，我低下頭跟他說：「你等我，我去拿秘方，據說很有效喔，我們來試試好嗎？」阿公點點頭。我到護理站拿一瓶酸痛乳液走到床邊，輕輕將阿公的手從被子裡移出來用酸痛乳液按摩阿公的手，阿公指著手腕上方處說：「這裡~尚痛，曾有赤腳仙在這裡挖出三條蟲。」我真的很無言。於是

我取一塊紗布上面擠了些痠痛藥膏，覆蓋在個案所指之處，當天中午個案得到一個舒服的午覺時光。哪知隔數天後，阿公又表示要我再去幫他抓皮蛇。今天上午，阿公不理任何人也不吃東西，我去看他時，他氣憤地罵我：「你攞無來看哇！哇！手痛尬麥係。」我當然是再去護理站取那瓶酸痛乳液，一樣的按摩、一樣的紗布覆蓋方法，然後跟阿公說：「泡杯牛奶給你喝好嗎？」阿公點點頭，當然是真有喝完這杯奶嘍！心裡暗笑『鼓勵喝奶大作戰~~成功』。

江湖術士的把戲我真的不會啦！我只是小時候喜歡穿梭在長輩聊天之間常聽常看，加上真的是想解決個案的『心理』問題而已，我真的是正港ㄟ護理師啦！說了這幾個小故事，其實我只是善用溝通技巧，很快抓到長輩的需求，取得長輩的信任、讓長輩在不知不覺下妥協我的要求。

我一直將聖經箴言『一句話說得合宜，就如金蘋果在銀網子裡。』來勉勵自己，也與長照夥伴共勉。

我的寶可夢

護理之家護理長 王麗雯

半夜的公園，會突然出現一堆人盯著手機，就為了抓到一隻一隻限量版的寶貝；或是在公園裡一直走一直走，就為了能累積走路到二公里、五公里甚至是十公里後能孵化出寶貝，真是如此的瘋狂，也是今年最火紅的全民運動“寶可夢”。

回想自己在長照工作將近 17 年，收集到許多夢想限量版的寶可夢，也是成就現在我的能量。細數自己孵化出的寶可夢有“智慧”、“勇氣”、“感性”、“同理心”、“理性”、“溫暖”等等，好多好多、好幸運呀！能讓我利用這些寶貝，靈活運用在工作中。曾協助機構一位糖尿病足個案傷口換藥期間，住民因為糖尿病導致雙眼視力模糊、末梢循環差，看不到也感覺不到自己的傷口變化，與住民互動言談中，能感受到長輩對於傷口癒合進展的焦慮，所以自己也在思索要用什麼樣的方式，才能讓年齡將近 75 歲的住民了解自己的傷口變化，要告訴住民傷口的公分數嗎？這些數字對住民有意義嗎？於是自己心想不如透過食物形狀的大小，來向住民解釋目前傷口進展，例如大約像紅豆樣的大小、像綠豆樣的大小、像糯米樣的大小...等，所以當告訴住民傷口由紅豆樣變成綠豆樣時，住民馬上笑出來說“有變小了喔！看甚麼時候可以收成(癒合)拿來煮了！”，自己聽到了好感動，終於找到讓住民了解傷口的方法了，對於住民和我都是一種肯定。

每個人都有不同的寶可夢階段，有人得到寶物不知道如何運用、有人看到寶物想抓卻抓不到、甚至空有寶物卻沒有道館也無法發揮所長。看看今天的自己，年過四十終於拿到大學學歷，求學過程有辛苦、有歡樂，能夠支撐自己完成學業的動力及得到學校師長的肯定，我想最要感謝的是我在獎牌的寶可夢！



將心比心



護理之家職能治療師 黃偉洲

來到獎卿陪伴長輩已度過八個炎夏，一直期許自己的服務熱度持續加溫、微笑嘴角不下垂、專業的技能不斷成長。

深知為住民們執行復健的治療過程中，雖然機構住民們的身體狀況多數只能力求穩定或不退步，但是也正因為給自己期許成長的目標下，除了致力於維持並促進生理功能外，也同時注意到住民們一些未開口明講的需求。一些看得到的，像是住民們肢體攣縮或鬆弛乏力的樣子；以及一些看不到的，像是他(她)們內心裡孤單與無助的感受，我都希望能貢獻自己療癒的力量！而我現在所做的專業，也已經逐漸昇華到幫助他(她)們肌耐力提升、關節活動度維持，以及安撫到心坎裡的陪伴！

就在今年二月，我自己因為一場車禍造成左腳掌骨折，必須用石膏固定及使用腋下拐杖行走。諸多的不便更讓我整個生活的步調需要重新調整。如此的經歷，更讓我了解到“將心比心”的重要性！因為了解、因為在乎，我想對住民的全人式照護，會是我對自己在長照界一直做下去的目標。而我的價值，也一定會因為更加深深度的照護與付出，而更加彰顯！

護理這條路



護理之家護理師 楊美玲

時光飛逝，轉眼之間，踏入護理這一行業已邁向 28 年之久，至今從未離開過臨床護理工作，其實一直沒變的是用真誠的心態來看待護理，且保有一份同理心和執著對這份工作的熱情，一直以來，堅守自己的崗位；一路走來，百感交集，再多的辛勞也從未想過要離開護理工作，心中不斷地提醒自己，在護理專業裡還有更多、更重要的使命要達成，是我自己仍要努力完成的功課。

從急重症單位到長照機構，進入獎卿服務，一瞬間已 12 年之久。長期照護，是一門需要很大耐心跟毅力的科目，且從工作中學習到獨立、自主並能果斷處理個案各種突發狀況，無論是實務上專業技巧或是待人處事的態度，讓我的情緒管理大幅成長。不過，偶爾會遭受到小挫折，繼而對工作產生厭倦時，貼心的同事、住民及家屬一些關心、鼓勵的話語，像一股暖流從心底竄過，又再次提升我百分百的戰鬥力，重新找到工作中被需要、被肯定的價值感，且不斷地燃燒對工作中的熱情，我覺得~這是人生中極重要的課題之一。

在未來的長照生涯裡，我希望獎卿在秘書長和各長官的帶領之下，以及各部門的團隊合作中，定能走向更燦爛、更輝煌的時代，創造出無限美好的奇蹟。我相信~秉持著對護理鍥而不捨的愛及專業使命，在護理的專業領域上發揮所長，陪伴個案走過一段他不能獨自走的路，能繼續維持我走在這一條屬於自己的護理之路。



護理之家護理師 林吟錚

在獎卿工作已經邁入第 15 年又 9 個月，一直覺得這裡工作的氛圍就是不一樣，很有[家]的感覺，工作人員間的和諧、和長輩們良善的互動，一直是我們大家互相配合溝通、想要傳承的動力。

一直致力於在這裡工作的原因，不只是因為這裡的氛圍，還有秘書長努力的要給予這些長輩更好更妥善的照顧及服務，不僅是不斷的改善及添置生活中必需的硬體設備，也教導或提供我們一些國外的資訊，讓我們也有共同成長的機會。之前偶然有機會曾進入其他長照機構，當一進門撲鼻而來的特殊空氣令人有難以形容的刺激感，捕抓不到長輩的活力及笑容，只有呆滯無神的雙眼回饋我，心疼他們的生活空間就剩那小小的一張床，希望及未來宛如是在遙遠山的那邊一樣！

想要呈現[家]的感覺，不是靠嘴上說說而已，而是要努力用行動做起。每天從和長輩見面的開始，就是基本的親切問早及道好，如果長輩出現不舒服或愁眉苦臉了，就要去找出原因，想辦法緩解他們的不舒服或是去找出愁苦的原因，來給予協助或改善，如果長輩們有一些問題提出，也要找出合宜的對策來改善。每次上班時，從中撥出一點時間來，和長輩們話家常，其實都是增進彼此關係的機會，想讓長輩能夠感受到來到機構接受照顧，不會像被遺棄一樣，我們會努力善待你們，如同自己家人一般，期望能自然自在在一起生活。

為了維持這樣的氛圍，對於來實習的學生、新進的工作人員，也都會教導他們要主動和長輩們互動，尤其是失智症的長輩，更需要我們主動給予刺激，讓彼此可以熟悉、建立起好的關係，此關係一旦順利建立了，之後對於相處及照顧上的問題，自然也會更順暢許多，長輩們也容易敞開心房，真心地和我們溝通及相處。

長輩們要求的其實並不多，若能多一些的關心和陪伴就足夠滋潤長輩的心田。畢竟大環境的改變，年輕人外出工作，鮮少有多餘時間可以好好照顧或陪伴長輩說話。在長照機構工作的夥伴們每個人都同時擁有了很多的阿公、阿嬤及阿爸、阿母、也增加了不少叔伯、姨孀們；長輩們能開心的笑、沒有愁容，就是長照工作夥伴們最想要看到的景象了。



走進長照的聖殿堂

護理之家護理師 趙淑幸

在我人生低谷時，走到獎卿門口，抬頭驚見帶著慈愛的十字架，我想這必是愛我的阿爸「天父」為我敞開的一道門，就這樣踏進護理之家走在長照路上。

進入獎卿前幾年有人問我「為什麼走長照？為什麼到獎卿？」說真的我不知道，只想賺錢養家。這些年來護理之家床數由 60 多床到現在 48 床，『心想這老闆真奇怪難道不想多賺錢嗎？』然而真的不是喔！老闆為了提升住民居住品質及更寬敞的生活活動空間，不惜縮減床位；印象中不停的敲敲打打，改這兒、修那邊的，只為了提供給住民更舒適安全的環境，這就是獎卿的秘書長--永遠以長輩的需求為前提。

其實我一直都非常敬畏杜秘書長，平常除了開會之外很少每天碰到，從每個月開會接觸慢慢的知道獎卿是要求如何照顧住民，這都是深受秘書長的影響。我們不作假、我們注重長輩的個別性、我們尊重各領域的專業伙伴，這群團隊有護理師、職能治療師、社工師、藥師、營養師、醫師，每個人有各自的專業服務共同來面對住民的健康問題，面對問題如何解決、如何訂定照護目標、如何教導照服員執行照顧技術，這一切的一切全是在獎卿獲得的法寶；我從零開始到現在，都以秘書長的理念~~『陪他(她)走一段他(她)不能獨自走的路』在成長。

我個人最感動的事，是機構對長輩個別性的重視，視其需要給他特別的設備服務如：誰來坐多功能椅、移位機協助轉位、襪套保護、輪椅固定帶如何保護不讓長輩受傷...等等，很多說不完的創意，尤其王麗雯護理長常常讓我這個粗心大意的人感佩不已，還有李偵菲主任對長輩的用心，能讓不愛吃飯天天躺在床上的婆婆，每天開心吃飯還能下床走路，最後還回花蓮家鄉。我覺得我每天都非常快樂地從別人身上學到自己所沒有的，也將自己所學的專業運用在長輩身上，大家發揮所長投入獎卿這個大家庭。

記得有一次參加機構外在職教育，上課時有位講師說：「在場有獎卿的嗎？~~獎卿耶！我的偶像杜老師，每次經過都很想進去朝聖一下。」這時我才知道自己是多麼有幸走入這殿堂呀！我真的以獎卿為榮，同時也會努力不懈一直走下去，直到年齡屆滿退休。



陪他/她走過一段不能獨自走的路



護理之家社工師 李彥蓉

在護理之家擔任社工師的時間雖然不長，但我卻已深刻體會到機構服務理念的感動...。我的工作項目之一為入住諮詢，聽著每位家屬為需要照顧的家人尋找一間合適的機構，說著目前面臨的困難、面對疾病變化的恐懼、對於未來慌張無措的感受，家屬們的臉色與神情是複雜且多變的，有時甚至談到潸然淚下；因為看到親人面臨疾病變化的心疼不捨、在醫院與家庭和工作崗位間的來回穿梭，這些蠟燭多頭燒的壓力，很容易因為觸碰到了、被安慰到了，再堅強的武裝防衛都會迅速瓦解，只能用撲簌簌滑落的淚珠展現他們心中高牆崩坍的潰堤感受。

在諮詢過程的會談，除了解家屬想法、安撫不安情緒外，更重要的是導入正題~~尋找一間值得信任的照護機構，這點除了在接待家屬參觀時，建立首次的信任感外，入住後的照護生活才是更重要的觀察點。看著家屬在床邊陪伴親人，我關心地詢問：入住到現在，有什麼要反應的嗎？透過一次次不斷的溝通來增進服務品質，而多數家屬對於本機構的照護回應都表示感謝。令我印象最深刻的一次對話~~家屬說：「家人之間本來打算，無論面臨怎樣的疾病變化，都很堅持要自己照顧，因為無法相信其他人來照顧自己的親人，不放心把親人交給他人照顧。可是進來獎卿之後，有專業的工作團隊照顧親人，展現省時省力又專業的照顧技巧和服務內容，自己也才發現，除了親力親為地照顧親人外，我們還有好多事情可以做，例如整理家人間過往的照片與回憶、好好的執行四道人生——道謝、道歉、道愛、道別，我們把更多時間放在整理自己與親人間的情感，而不是忙忙碌碌地執行生理照護，來不及好好地說再見。」此刻我已熱淚盈眶，感受到家屬內心歷程轉變~~不放心、信任專業、願意放手，如此不容易的變化，我們能在這段路上同行著，這樣的回應給了工作團隊莫大的肯定。在疾病變化的路程上，「陪他/她走過一段不能獨自走的路」或許這段路不長，但每一步我們走得扎實，願意與您一起攜手同行，握著彼此的手迎向未來。我在做的就是一份如此觸動人心的工作，我想說：我為自己能在獎卿工作而感到驕傲！





與獎卿緣份的開始



護理之家照顧服務員 唐雅蕙

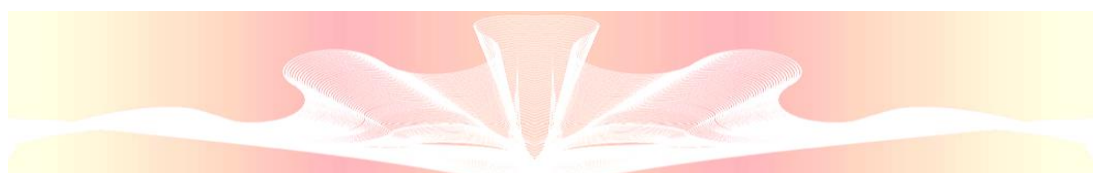
踏入獎卿這個大家庭是因為偵菲主任的關係，細數我和主任認識也有 4 年多之久，103 年年底我剛結束前一份工作時，主任問我想不想來獎卿工作，考慮很久後，我婉拒主任，原因離家太遠了且加上媽媽不贊成；當然主任不會這樣就放過我，講了許多獎卿的好，我竟動搖了，心想好吧！就來試試看。

但是我在獎卿這 15 個月，心裡有幾次想逃跑，首次提辭職是到職一個月又 3 天，剛開始要獨立作業時，我真的倍感壓力，我真的撐不住了，後來麗雯護理長鼓勵我、主任勸我不要放棄，我就留下來了。接著護理長調我接洗澡班的工作，我真的不習慣，且超累的，又燃起逃跑念頭，經護理長及主任苦口婆心慰留，我再度又留下來了，暗地裡嘲笑自己沒志氣。

當然有第二次就會有第三次，這次辭職的關鍵是我搬家，而這新家離獎卿又更遠，媽媽說每天要騎那麼遠，妳還要繼續做嗎？其實說真的真是有點遠，每天騎到手都麻了，且車又多，剛好前份工作的舊同事也對我招手，心想正好離家近，於是就再度向主任提出離職申請，這次主任只說『你考慮清楚，我就成全。』於是我滴了幾滴不捨的眼淚後真的離開獎卿了。

離開後原以為每天都可以多睡幾分鐘，哪知回到熟悉的環境卻是一個陌生的制度下，我上三天班，腿已無法自己，隔天根本無法起床，我真的在體力不支下趕緊離開，接下來一個月裡我謀職幾份工作後，我覺得好老闆真的不多，腦裡湧現出一幕幕獎卿的點滴，但我根本沒勇氣跟主任聯絡、也沒臉再回獎卿，某日主任傳來一個問候伴隨著關心的訊息來，直觸我心，讓我產生心動的感覺，這次我不顧媽媽的反對，我帶著真感動的淚水重新進入獎卿大門。

秘書長善待長輩的精神理念是對長輩極為有益的，我開始改變面對工作的態度及面對人生的心境，我真的願意好好享受在獎卿工作的每一天，因為大家都有共同的目標，就是讓所有獎卿的住民都能平安、快樂。我的腳已被工作夥伴約束、我的手已被護理長綑綁、我的腦袋已被主任扣留、我的心已交給獎卿了，所以護理長、主任您們可以放心，我會乖乖地在獎卿待到動不了。重返獎卿已四個月，我愛著獎卿這個大家庭、也深愛這些住民及家屬，當然有更多的感謝是陪我成長的照服員姊姊們，謝謝妳們願意教我、願意接納我。讓我們共同守護我們的家。



以服務為第一的獎卿



護理之家住民張文龍口述/社工李彥蓉代筆

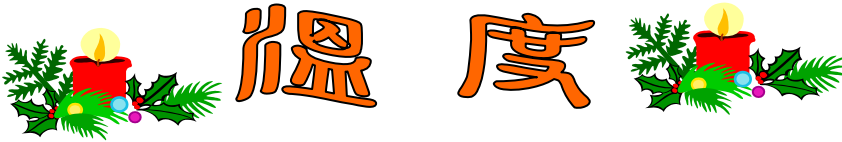
當時聽到要住進護理之家，我的第一個想法是：「不能入住護理之家，這樣我和家人之間容易出現隔閡。」我想申請外勞在家裡照顧，但是身體檢查分數都很好，神經傳導沒有問題，醫生說會慢慢康復，在無法申請的情況下，兒子跟我溝通，會找一個好好照顧的地方。起初我很反對，因為以前看過別的照護機構，光線幽暗、不明亮；空間氣味也不好、瀰漫臭氣；環境吵雜、鬧哄哄，這樣的地方實在不是我心中能好好療養的場所。兒子相信醫院出院準備服務組所推薦的機構，找了好幾個地方，後來選擇離家近、又乾淨的獎卿護理之家。來到這裡也是一個緣分，我覺得有一點微薄的福報，才能到這邊來，獎卿環境整潔乾淨、注意衛生，固定時間更換床簾、床單、被單等，住起來覺得很乾淨，心情也輕鬆不少，不會有不舒服的感覺。

從我來到獎卿三個多月的時間，我認為這裡不是以賺錢為第一，而是以服務為第一。這裡的家屬都很放心，長輩受到好的照顧，能夠 1~2 個禮拜來探視一次。有的護理之家，一個照服員照顧多位長輩，按紅鈴也叫不來，甚至一來就會大小聲，這邊真的看不到這種情形。在這邊我看到的是，有時個案不願意換尿布，當工作人員要帶他去換尿布時，甚至出現罵三字經、打人的舉動來抗拒，工作人員不會出現拖延更換尿布的情況，該什麼時候換就是按規定時間執行。

每位照服員都有自己與個案互動的技巧和方法，例如有位阿伯不想動，S 照服員就說：你不愛我了嗎？有愛就要怎樣怎樣...，於是長輩就動了，這是用溝通互動的方式來服務。每天都會帶長輩下床坐坐，不會讓他們一直待在床上，W 照服員帶隔壁住民下床後，會將移到我床邊的空氣清新機器再移回去，這是一個替我著想的舉動，讓我自己下床時比較安全，這樣的小動作能看到工作人員的貼心。另外，在這邊每位實習生都很優秀，我只有罵過一位實習生，因早上一來就叫我做運動，可是當下我還在吃飯，接著吃藥。我問他：「飯後多久才能運動？」他回答半小時，我說：「現在半小時了嗎？要懂得長輩的生活作息時間，而不是長輩配合你的功課。」

因為我很清醒，所以我看得出這裡的點點滴滴。以前是看別的護理之家，現在自己住在這裡，感觸更多，這裡稱不上是五星級的飯店，但起碼也有三星級、四星級，各個幹部也很優秀，都親力親為也很親切，遇到什麼事情都可以直接問，不需要透過別人，住起來感覺很舒服。兒媳們真有心，幫我找到這麼好的地方，住起來很安心自在。





護理之家資訊專員 林聖淵

二十週年影片拍攝時，本機構職能治療師說了一句話：「到這裡（護理之家）工作，我的專業工作多了溫度」，令人不禁思考起了溫度的含意，在機構工作這些年間，每天都上映著不同的情節，也令人感受著各式各樣的“溫度”。

工作人員之間：彼此的互相照應，前輩與新人間孜孜不倦的教與學、遇到工作上的瓶頸的互相支援、私底下相處間除了公事之外的噓寒問暖，這，充滿了一種互助的溫度。

工作人員與家屬之間的溫度：

「別人都說你們顧得很好，我想來看看是不是真的」，常聽到參觀或新入住的住民家屬總是如此表示。在長輩受照顧一陣子後，聽到的話轉變為：「謝謝你們把爸爸媽媽照顧得如此好，有你們在，我就可以放心的去處理我自己的事情了」。有時候家屬幫自己的爸媽帶東西來，還會多準備一份給工作人員，儘管工作人員再三推卻，卻常常抵擋不了那濃情盛意，這，是一種互信的溫度。

長輩與工作人員之間的溫度：

常常見到長輩由一開始入住的不適應，轉變到後來的依賴，那是工作人員一舉手一投足建立起來的信賴，俸待長輩如親，有時候長輩過世，工作人員的眼淚就像水龍頭一樣掉個不停，也許，對長輩、對工作人員而言，彼此間的關係，已經不僅僅只是照顧者與被照顧者這麼書面上的文字關係了，而是共同生活在同一個屋簷下的家人了，這，是一種互賴的溫度。

溫度，通常的解釋是表示物體冷熱程度的物理量，是一個名詞，是一個度量的用詞，但用在這兒，卻似乎已經變成了是一種形容詞、是一種感情、是一種態度。



護理之家會計 吳芸妮

當人生已經快要走到盡頭，難道能做的只有讓他靜靜的衰老，日復一日的等待上帝的寵召？這個問題的答案，在獎卿服務的我，終於有機會知道了。

就像獎卿這個大家庭所追求的宗旨：陪伴他(她)走過一段他(她)不能獨自走的路！看著機構同仁都極其用心在讓入住的長輩們，能夠豐富滿足地迎接每一個日暉初升的早晨！長輩除了因為疾病不適所接受的醫療照護外，不論是自己平靜的回顧早年努力打拼的事務，還是陪伴著大家一起參與機構每天所安排的個別化與團體性活動，長輩們每天的日常安排，都是那麼的多樣性！

雖然我的工作是在行政方面，很少有機會去接觸長輩及家屬們，但偶而會看到長輩和家屬間的互動，看著他們彼此開心地分享生活上的點點滴滴，也常會看到護理之家的同事對長輩們噓寒問暖，家屬們也都放心地將長輩托付給我們照顧，也把護理之家當成他們的另一個家，我真的覺得我正在一個充滿善美力量的地方服務，真是幸福！

家有一老，如有一寶

護理之家出納 朱怡嘉

在我的職場生涯裡，這是第一次有機會進入護理之家服務。在我的刻板印象中覺得護理之家應該是寂靜、氣氛低迷、充滿刺鼻的酒精消毒味，但來到獎卿後卻將我先前的想法改觀了。

在工作職責上自然也有許多機會與這裡的居民及家屬接觸。在這裡工作，就好像身處在一個大家庭般！每天下午的居民活動時間，學生、社工們無不絞盡腦汁為長輩們帶來活力與歡樂的活動，在互動之間感受到俗語說：「家有一老，如有一寶」，老人家有時就像個小孩子般，時而樂天開心，時而耍小脾氣！但是不管是哪一種情緒的表現，我與這裡的各位工作夥伴們，都會投以愛心與耐心的回應。

在為家屬辦理月費收款事宜之時，偶而也會與他們寒暄幾句！在與他們多次言談之間，我都能深刻的感受到他們那種深怕「樹欲靜而風不止，子欲養而親不待」的心意。大家都非常的珍惜可以為長輩所能做的任何一件事！

算一算我來獎卿這個大家庭也已經滿一年了，我想說的是：「我熱愛我的這一份工作，我也願意繼續為這個充滿關愛與溫暖的地方貢獻一己之力！」



護理之家總務 蘇峻賢

走著走著，總會走到這一天，在生命的最後一段時光裡，你最想怎麼度過？

在身邊有很多朋友還不願意面對，或是還沒想好怎麼去面對老年生活的時候，我開始了獎卿護理之家的總務人生。來到這裡已經兩年多，這段時間很多想法也開始慢慢改變，尤其是以前最常聽到的這句話「老了的事情，老了再來煩惱。」而在這裡感受到的則是「你再不做些什麼，老了之後很多事情都來不及了。」

這裡有很多人生經歷不同的長輩，雖然他們不善言行，但是他們本身就是本偉大的故事書，說故事的方式不是用言語來告訴你，而是要我們去貼近他們，還有用心去感受，雖然我在這邊的工作不是直接面對他們，但是或多或少還是會間接的跟他們接觸到，像是去維修的時候，就會跟他們聊聊天說說話，久了之後發現其實他們不是老了，而是回頭在走以前我們走過的路而已，從照顧人到被人照顧。

很多時候，他們在我的眼裡，就像是回到了孩童時候，一樣的會有自己的想法，或是一樣的堅持，也會偶爾的讓人會心一笑；在他們勞碌一輩子之後，在他們好好照顧自己的家庭之後，現在的他們終於可以卸下責任，好好休息，換成別人來照顧他們了。

生命就像個圓圈，怎麼來的就會怎麼走，這之間不管走了多遠，終究會回來屬於自己的地方。

陪伴的悸動

文山養護中心志工 葉懷佩

我大概從 3 年前開始去文山養護中心擔任志工陪伴長輩，主要是為三樓的老人家唱歌，然後在四樓陪伴程奶奶。先講講唱歌給三樓老人家的心得。

起先開始唱的時候我其實會的歌不多，都唱自己的歌，但是奶奶們因為不熟悉，所以共鳴不大。後來慢慢發現他們都喜歡聽像鄧麗君的經典老歌，就學了幾首，也發現他們這些歌都會唱。在唱「月亮代表我的心」的時候，丁奶奶還會起身跳舞。有一次隨便唱了「兩隻老虎」，發現奶奶們也特別愛唱兒歌，找到另一種方式讓他們笑開懷以後，我也就將這些歌加到歌單裡頭。一開始我只帶一把木吉他，到後來開始帶音箱，或偶爾帶鋼琴，我發現每次自己不管心情如何，只要來帶他們唱唱歌以後，都會帶著滿滿幸福開心的感覺離開。所以雖然好像是在服務，但發覺最後最有收穫的還是自己。起先，奶奶們因為比較害羞，都唱得不大聲，但後來看到我們時都會笑說哈嘍，開心地打招呼，我也開始很期待每次的相會、跟大家一起輕鬆歡唱。

這三年當中，起先只是單純想陪伴老人家，但在過程發現我自己收穫良多。程奶奶現在已經跨過百年大壽了，人生的經歷真的是深不可測！跟她一起過 100 歲生日真的很難得，當天社工還貼心地幫她上了妝。我跟嘉之還有奶奶的兒子 John 都開心地和她一起切蛋糕，拍照。

我跟嘉之大概每個月都固定會找程奶奶 1-2 次，每次都不知道今天會聊什麼，覺得很有趣，很溫馨。有一次到了以後程奶奶開始教我們兒時玩的遊戲：“三個人在樓上喝酒，三匹馬在地下吃草，二人打架，王媽說罷了罷了，小媳婦兒說該打該打”，她很認真地教我們手的動作，真的太可愛了。另一次她又教導我們結婚生活要怎麼經營，不管是老婆的角色，老公的角色，岳母的角色，她都講得頭頭是道。記得她分享自己兒子結婚的時候，她堅持沒有住兒子家，原因是考慮到媳婦的感受，自己或許會很喜歡跟兒子住，但是這樣子是不是會造成媳婦在家裡有壓力？所以她選擇自己住。講兒子的部分也很有趣。她跟我們分享兒子應當要表面上愛媽媽多一點，但心裡愛老婆多一點，這個講法真是又貼切又可愛。

偶爾我們也會帶報紙過去念給奶奶聽，發現她往往都被男明星的八卦新聞所吸引，可見奶奶年紀雖長，活力不減當年！聽奶奶的人生故事也真的好驚訝、讚嘆。她的人生真的好豐富、好精彩啊！她跟我們分享以前拜見過慈禧太后，後來在台灣的時候又住在蔣經國家對面，蔣經國還不時來他們家跟他的岳父學毛筆字。小時候在北京上學也竟然學了法文，到現在還

記得一些。有的時候忽然跟我們開始唸起“啊，杯，西，D”，我們也一起陪她念。奶奶也是一個虔誠的佛教徒，到現在都還會天天背心經。

起先開始陪伴奶奶的時候，她到下一次因為記性退化的關係都常常不記得我們了，但是最近一次去時，她看到我們就笑說怎麼好久沒見到我們了，嘉之去上廁所的時候，她還甚至跟我說“起先是你自己一個人來，後來才開始兩個人一起來對吧？”聽到她記得我們，真的很開心。

時間久了，不僅奶奶記住我們了，我們也對奶奶越來越有感情。如果有一陣子比較忙不能去，我都會感到想念奶奶，很想再去找她。她雖然已百歲高齡，心還是可以那麼的自在愉快，真令我非常感動，希望我們可以繼續陪她走這最後一段路，也希望雖然前面她人生中不認識我們，但不管還剩多少時間，我們都可以在最後這段路上陪在她身邊聽故事，笑談人生。

高雄居家護理

美麗的句點

大高雄居護護理長 洪來鞠

由醫院臨床進入長照領域，很慶幸的進入獎卿，跟著秘書長的腳步，讓我學習到，以個案為中心的照護，回首居家護理9年的生涯，除了在個案及家屬無助的時候，伸出關懷、溫暖、專業的手，提供誠摯的服務外，它更豐富我的人生及專業的成就感。

最近幾個個案相繼的過世，不免讓我心中有許多的不捨，照顧個案多年，與個案及家屬都存在著一份情感；而家屬都是照顧個案多年的人，對於個案的離世並沒有太多的不捨，都覺得是時間到了，個案的離開是件好事，大家都解脫了，個案活著時，無法自主的活動，大小便失禁、吞嚥困難、...等，非常辛苦的活在世上這麼多年，對個案來說是煎熬，相對地對照顧者也是辛苦的，個案的離開讓照顧者心中放下一顆大石頭般，讓人如釋重負。

記得曾有一位家屬問我，可不可以讓個案安樂死呢？照顧一個完全臥床的病人，除了經濟上覺得有壓力，照顧者身體、心理也相當的疲憊；也有家屬疑惑，給予個案完好的照顧是不是件好事？個案已完全無意識，照顧好是讓他延長生命，但有意義有尊嚴嗎？這是一個議題，身為居家護理師，我們可以協助他們做些什麼呢？

我唯一能做的是做好準備，照顧好我的個案，先要把自己的基本能力做好，讓家屬能更信任我們，我們不能控制這一段路上會發生什麼樣的事，但是我們可以控制自己如何前進。照顧居家個案，除了針對身體的照護外，也應多些心理層面的照護，希望陪伴個案及家屬走過一條艱難的道路，畫下美麗的句點。

人生的最後一堂課



大高雄居護護理師 郭芳妙

過去學生時代曾和安寧擦身而過，那時候選修課程時本來很想嘗試安寧的部份，但考慮到自己太過於感性，還有自己的想法不夠正向，若去接觸安寧，我擔心自己會沒有辦法處理自己的情緒因而放棄選修。

然而進了職場工作也三年多了，這一次的因緣際會讓我有機會了解安寧緩和醫療，職場的工作經驗讓我對於接觸安寧緩和醫療多了一份自信，在加護病房裡我們往往都被繁瑣的臨床工作纏身，耐性和同理心也都被意識狀況混亂的病人和失去理智的家屬磨得精光，常常會陷入「如果不忙，我也想靜下來慢慢去了解你需要什麼？」的矛盾心情中，總覺得平常在工作上我為病人做的那些事並不是我真正想去幫病人做的，也因為這樣總是讓我無法在工作上獲得成就感。看著加護病房那些病人，常常覺得明明很清楚他的生命已經到了盡頭，卻還是要不斷的給藥、打針、灌牛奶、輸血、做各種侵入性檢查...等，看著他們身體越來越腫，身上到處都是破皮、滲液，心中都會不禁想：「為什麼要讓一個垂死的人以這種痛苦的方式繼續活著？」

上了安寧緩和醫療的課程，我才知道原來我希望患者得到的照護叫做「善終」，原來我從還沒有接觸安寧緩和醫療時就已經有了這種觀念，每天看著那些病人，我真的很希望我能夠有辦法讓他們在生命結束前的時間，照護是有尊嚴、舒適的。

安寧緩和療護的重點並不是不積極治療疾病而是不延長死亡，怎麼樣在病人臨終前為病人及家屬做到全方位皆完善的照護，讓病人得以善終，這不是一份光擁有專業知識就能夠勝任的領域，同時還需要擁有對人關懷的熱誠，那才是最重要而且也是到最後還仍然會支持著我走下去的動力。



長照優良護理人員得獎感言

台北居護護理師 林美慧

生命的網絡，牽動著無數的生命脈絡，護理工作也牽動著無數的獨立的小家庭。因為戰後的嬰兒潮，加上生產率的下降，台灣正面臨人口快速老化的問題。很幸運可以在獎卿這個機構中，有機會實踐對於長期照護的服務。

從病房工作、護理之家到居家護理，這一路走來由醫院裡的照護進而走入個案家中的護理，從文件中了解病人與案家，到實際收案與每月的接觸服務，每個獨立的個案家庭，有許多很難應付的課題，過去這些問題都是各家自己承擔。在過去社會，社區間各家之間的界限沒有那麼明顯，也多是大家庭為主，可提供照顧的人多，負擔相對小。反觀現今社會，各家之間的連結很弱，且多半皆已分散為許多的小家庭各自承擔，加上生得少，所以負擔大，因此當家中出現失能者或是老人時，這些各自獨立的小家庭是較無法承受的，因此造成社會的問題。

身處這樣的工作環境及有限的資源下，讓我更須深入探索瞭解，每一位病患每一位家屬，都是一本不同的故事，每個角色態度形形色色，每個成長背景、個性、生活態度都不一樣。有很客氣的、也有態度不好的、有很關心患者的、當然也有置之不理的。如何在這其中找到關鍵人物，並將我的護理專業應用上去，就是最大的挑戰，當中也曾因使不上力，總覺得有很多想幫助案家的方法及管道，為何家屬總是拒絕不嘗試呢？或是個案已照護許久，能給予的護理專業已皆了解，那我只剩更換管路的功能嗎？因此對護理失去興趣與熱情，當初對護理的那股熱情到哪去了？「熱情」可以讓心對任何事物都充滿動力與好奇。當我面臨工作瓶頸、對人與人之間熱情減退時，總會有護理長或其他同仁無限的支持和鼓勵，讓我能繼續走到這裡。

然而，人生有許多意外，當護理長表示將推薦我參加長期優良人員獎勵時，心中並沒有欣喜只有慚愧與惋惜，不知自己是否有資格獲得這個機會，因為深知自己還有許多不足及需學習成長的地方，所以非常感謝獎卿長官細心地指導如何解決每個個案的問題，也感謝機構長官賞識，進而獲得長期照護優良護理人員獎，這份榮耀是屬於全機構護理人員共享，也更加重我把個案當家人的醫護服務信念，面對未來高齡化社會，擁有獎卿機構為強力的後盾，可讓我在長照領域持續成長茁壯。



當你飛老的時候



左營居家服務員 曾美連

103年9月因緣際會下踏入居服這個領域工作，起初因為沒工作經驗所以感到害怕；以前都在家照顧失智的公公、類風濕病的婆婆及腦麻的小孩，因此怕無法適應，甚至擔心害怕實際工作的情形，但為了增加家計收入，毅然決然進入居服職場。

到目前為止服務較久的是位阿公，他需要部分協助，常在餵飯中他睡著了，有時更進入昏睡狀態，口水無意識直流，需用三個椅子圍起保護阿公，深怕坐在椅子上的阿公會倒下受傷，須等到阿公醒來才能繼續原先的餵食工作。要洗澡時他能自己緩步走到浴室，坐在馬桶上讓我協助他沐浴，有時阿公坐在馬桶上也會昏睡，有次更差點撞到洗手台，自那次起我都更加小心，不敢大意，就害怕讓阿公受傷疼痛。

自105年初阿公因肺炎長時間住院返家後，即無法自己行走，連稍微著地支撐也沒力，每天只能坐在輪椅，躺在床上，並留置鼻胃管，因阿公會動手拔管，所以長期戴著手套約束。因為家人工作繁忙無法長期陪伴在阿公身邊，僅在我前往服務時才有機會脫掉手套讓雙手恢復自由，雖然只有短暫的2小時，但仍可明顯感到阿公享受手部自由的愉悅及自在，他總會面帶微笑的告訴我好舒服。

阿公時而清醒時而昏睡，因此我相當把握阿公清醒的時候，會在可行的狀態下帶著阿公拍手、抬手，活動身體，因我們建立了良好的關係，阿公對我信任，他會配合跟著做。有時他也會覺得生病痛苦，表示死了算了，但我總會回應「我知道阿公辛苦了，只是時間未到，要好好珍惜過每一天，活著開心最重要」。

因為這個行業讓我接觸了形形色色的長輩，在他們身上看見了許多生命的歷程、人生的價值及生活智慧，常在思考，有天當我年老時，我期待的生活及照顧是什麼狀態，而我就朝著這樣的想法期勉自己先付出照顧長輩。總歸一句，照顧老人要有耐心，他們需要陪伴、互動、關心，在看到他們回饋的話語或臉部表情時總會讓自己感到滿足。

——傾聽——

左營居家服務員 孫瑋禮

曾經服務過一位女性長輩，猶記得剛開始替長輩沐浴時，發現她臀部有兩個小結節，「痛嗎？」我詢問著邊用手放在小結節處，做環狀按摩。「不痛，那是因為長時間坐在沙發上，血液循環不良的關係。」他慢慢地回答著。「伯母，平常有哪些嗜好呢？」我也很好奇端詳

著她，嬌小的個子、小眼睛、眼角旁三四條的魚尾紋，那是歲月一道道刻下的痕跡，她的口水不經意地由口中流出。又訴說「我右耳重聽，左耳聽力也有點吃力。看電視時，下面的字幕，還來不及看完，字幕就沒了，所以乾脆不看劇情片，有時就隨著我先生看體育節目，打棒球，籃球，撞球，摔角...等，雖然我沒興趣，但我沒得選擇，平常與先生也沒話好談，只好翻翻照片，看看以前曾養過的小狗，還有住在台北的女兒、外孫女及外孫。」短短的訴說，卻道出一位老人家內心的孤寂。

於是在每一次服務，我決心當一位良好的傾聽者，慢慢地引導出她想表達、想分享的話語。得知她從小生長在中國大陸海邊的一個村莊，年幼時常與村莊內的孩童在海邊抓蟹、摸蝦及撿蛤蠣，烤熟後大家分著吃，那是一段充滿歡樂的日子，所以至今她仍偏好海產食物。後來因父親工作關係，全家遷往東北居住，多年後遇日本侵襲，烽火不斷的戰爭導致橫屍遍野、血流成河。又經過高溫炙熱陽光曝曬後疾病大爆發，她的母親、哥哥、姐姐、妹妹相繼倒下，連前來探親的阿姨，都牽連波及，在家中的柴房內連擺著7具棺木，當時年僅十幾歲的她也不幸染疾，因緣際會遇到一位老嫗拯救她掙脫了死神的手掌心，倖存下來，那份驚恐仍歷歷在目。說至此她陷入回憶的深淵，短短數月，讓她失去摯愛的親人，只剩下爸爸，弟弟三人相依為命，因生活艱困，她至軍中接受短期護理訓練。最後國軍節節敗退，撤退至台灣，此後就在此落地生根，台灣成為他的第二個故鄉，經過物換星移，寒暑更迭，在這塊土地度過大半人生。

剛到台灣時，物資匱乏的年代，那時小孩沒有紙尿褲，僅以破汗衫充當尿布，每日的衣物、尿布，需耗費許多時間手洗，也沒有現今的瓦斯，得以爐灶為升火工具，讓柴火煙燻得滿臉通黑，孩子也常穿著「中美合作」麵粉袋製作的衣服，皮鞋更是種奢望，能有雙完整堪用的布鞋就該心滿意足了。農業社會，野菜是尋常百姓家進食的物品，偶爾客人來訪，送了幾粒蘋果，每人分著吃便可滿足小小的心靈。平時晚飯過後，家家戶戶門前擺滿椅子，鄰里全聚集著話家常，雖然有語言差異，卻能用彼此的熱情排除阻礙。當農曆年節時，外省籍媽媽忙著醃製臘肉、灌香腸、包餃子，而本省籍媽媽忙著蒸菜頭糕、碗糕，客籍媽媽則忙著製作板條、糝粿，鄰居間歡喜地分享著彼此的傳統美食，那是個物資不富裕，卻情深富足的年代，大家胼手胝足度過數十個年頭。

然而台灣這些年，科技及醫療發展快速，卻也發展出許多個人脫序行為，有許多人把追求個人利益凌駕於國家民族之上，為了達到私利，不擇手段，惡意中傷他人，散播仇恨種子，製造對立的衝突，眼看著台灣原本的「美」與「好」卻一點一滴在流失當中，原本熱情親切的心，也逐漸轉為冷漠。看見她臉上的無奈與失落，常覺得那些經歷大小戰役，渡海來台的長輩們，回到人事全非、從小生長的故鄉，心靈未能有所依託，回台後又被一些居心叵測之士排除在外，甚至汙名化。

但我相信每個人來到世間，都有每個人應該學習的功課，必修的學分，記得曾閱讀一些描繪瀕死現象的書籍，人在彌留期間時，這一世自己所有言行，就如同拉開幕簾的戲劇，一幕幕在眼前飛逝，所以第一關審判者，應是自己的良心，當我們用力拍打桌子時，自己的手也會痛，那是因為反作用力。人同樣也像拍打至牆上的回力球，這個球必將朝自己迎面而來，

那股反作用力，讓人有股不可承受之痛，因此我們必須謹言慎行，用心做好每一份工作，盡心照顧每一個長輩，因為每一個長輩都是我們的借鏡及老師，從他們身上學習做人做事的道理及生活的經歷。

從陌生到等待



左營居家服務員 吳淑雲

回憶起五年前，經由大嫂分享得知照顧服務員此行業，便抱著嘗試的心態，參加國軍高雄總醫院左營分院開辦的照顧服務員訓練課程，順利完成受訓後內心卻很掙扎，因為我知道照服員需要比平常人更要有愛心和耐心。

每到一個案家對我來說都是一個新的挑戰，對於長輩的需求、身體的病痛、心理的不安，都是我做一個居服員會直接面對到的情況，因此我總是以一顆真誠負責、視老猶親的態度去服務，期待讓長輩得到最好的照顧。

猶記得剛接新案時，洗澡、備餐、家務整理樣樣來，當時的心態很難完全調適，心想著：「這不是外勞或傭人在做的工作嗎？身段為什麼要放得這麼低供人使喚呢？」心中不斷浮現數不清的為什麼，但在服務協助後，轉眼看見長輩滿足地享用著為他準備的飯菜，且靦腆的對我道謝，當下，我的心都感到溶化了，再辛苦也覺得值得。

另有位九十一歲的奶奶，剛接案時需協助洗澡、洗頭，她當下便拒絕說：「不用！昨天洗過了，今天不用洗。」其實奶奶已經三天沒洗澡了，我努力說服她：「我們只是進去擦澡就好，天氣熱身體流汗會有味道」，她只好勉為其難的點頭配合，結果出乎意料的，隔天才剛到案家，奶奶就不斷地催促著我：「推我進去洗澡」，當下我愣住了，心想：「我應該是協助她沐浴得很舒服吧！」服務前後的落差之大，著實讓我欣喜若狂，並對此工作更加有期待與信心。

還有一位個案，聽家人述說，爺爺因為中風因素，平時會賴床，不論做什麼動作總是緩慢的，但只要聽到「吳小姐」要來服務，行動即會加快，不怕自己會跌倒受傷迅速地起床、吃早餐，等著我的到來。在我的眼裡，每位長輩都好可愛，深怕我隔天不來、下次不來，我想這就是長輩對我的肯定及信任。因此，常告訴自己，要以同理心關懷身邊的長輩，尤其是長期臥床、行動不便的長輩，更需我們的協助與關心，即使僅陪伴在他們身旁傾聽他們重覆訴說著過往，都足以讓他們感到不孤寂、並有心靈上的宣洩。

服務多年以來，最讓我難以釋懷的是長輩的離開，人是情感的動物，在長期相處下，對待長輩就像對待自己的家人一樣，這對長輩或許是種病痛的解脫，對家人來說是種壓力的卸下，但對我而言，卻是百般的不捨，心中充滿哀愁與失落感。因此讓我更加珍惜每次與長輩相處的機會與時間，重視當下服務的提供及對案主的幫助。





談居服員月薪制轉型~ 艱辛也堅心~

台北居服主任 王雅慧

高齡化人口快速成長，但近年來的居服員人數卻每況愈下，為了有效留任優良人員及吸引年輕族群投入領域，提高居服員勞動條件、保障居服員薪資是今年居服組重大的工作重點之一。

薪資制度轉型最大的差別在於，過去居家服務員是以時薪制來計算薪資，有提供服務就有薪資，但通勤時間並不計算在服務時數內，故當個案因故住院或請假時，當月的服務時數即會驟減，對居服員來說所需承擔的薪資風險是高的。而月薪的給薪概念是比照勞基法，每週工時 40 小時(含交通時間)，每月加班不得超過 46 小時，除了例假日給薪，國定假日出勤也依規定雙倍給薪，因此居服員的薪資相對是受到保障的。然而從去年底籌備期、年初宣導及 3 月執行至今，每個階段都有不同的考驗及衝擊。



對機構的衝擊：

「清水無大魚！你懂嗎？你們要做清水，就準備關門吧你們！」個案透過電話咆哮！這句話我仍記憶猶新。

「我想賺錢，不行嗎？這樣我會餓死！不要管勞基法了，就派班給我，你不派班，我就離職去別家」居服員怒氣沖沖的臉，我還印象深刻。

「沒人！你們要想辦法找人啊！去路邊發傳單也行啊！」社會局專員電話那頭逼著我要想辦法去招募人力。

「雅慧！這個月我們的收支很難看！怎麼辦？」會計拿著報表皺著眉頭看著我。

「雅慧！這個居服員班這樣排可以嗎？會超時嗎？」督導員媒合人力前不安的問著。

「奶奶，我們居服員也是人，也是要休息啊！你不能只顧你自己！」家屬要求居服員每日服務不要休息，督導員忙著跟個案澄清。



「主任，我下個月起要搬去淡水，但是你放心！我沒有要離職，我只是要省房租，因為收入跟以前比差了快 2 萬...」居服員因加班時數受限致薪水驟減，還貼心的要我別替她擔心。



對我的衝擊：

「我到底做對還是錯？為什麼我明明在做對的事，卻沒有人為此開心？為什麼數字會這麼難看？我怎麼跟老闆交代.....。」那陣子下班騎車路上常問自己到底要不要放棄？或是不斷安慰自己說這應該只是陣痛期，一定會改善的！加油！

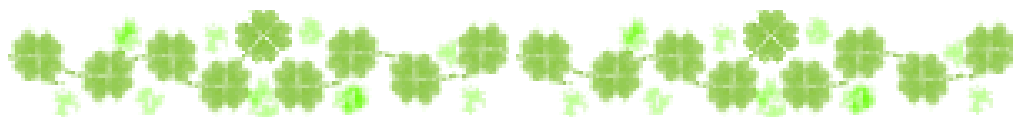
就這樣月薪制度從 3 月執行至今近半年了，每一天不斷的澄清、宣導，常跟居服員說：站在員工的立場，如果你的雇主願意重視員工的工作安全、在乎你的身體健康，代表你是機構的一員，而不是賺錢的工具，不要為了賺錢而忘了給自己身體休息；也不斷跟案主澄清：居服員就是因為勞動條件差、社會地位不受尊重所以流動率才會這麼高，需要他們的協助就必須尊重他們、給她們足夠時間休息；在月會上跟督導員說明勞基法的工時制度及月薪人員的排班機制。

漸漸的，居服員的反彈聲浪從不滿轉為接受甚至還提升了他們對機構的向心力，離職人數也靜止甚至招募 2 名新進人員加入，而案主也慢慢能接受居服人力的調度，且對居服員的態度也有所轉變；督導員現在也能熟練著依著勞基法的工時上限排班。

現在騎車的路上，已不再是不安與恐懼，而是更多激勵自己前進的問題：

「這半年去蕪存菁下來，要怎樣讓我們居服組更好？品質如何再提升？服務是不是要更精緻化？是不是該我們的專業讓更多人民眾知道？」

每一個小小的成效，對我來說都是繼續往前的動力，我相信考驗不會結束，但是因為是對的事，所以心裡更踏實，也更有勇氣去接受挑戰。也很感激現在我所擁有的居服團隊，因為一起走過艱辛的路，所以我們更能凝聚在一起，一起往前。



溫馨送餐



楠梓老人服務中心替代役男 王志嘉

不知不覺服役也要結束了，想起新訓前的時候非常緊張，在成功嶺的規定很多，但過了一個禮拜之後比較適應了，新訓結束後緊接著是專業訓練，地點在衛福部衛生福利人員訓練中心，每天的行程就是上課、吃飯、讀書、睡覺，而課程內容也幾乎都是跟社會工作有關，感覺很熟悉，不過還是考不好啦！最後填志願的時候選擇高雄，因為沒待過這裡，所以想要住在這裡一年，可以出去走走。

來到宏昌活動中心之後，在單位慢慢學習許多事情，而我主要的工作內容之一是送餐，送餐的個案大概有三十幾個，分成兩條路線來送，役男兩條路線都要會，由於楠梓有許多小路，不太好記得，經過了兩三個禮拜總算強迫記起來了。送餐前要先到便當店包便當和包湯，因此和餐廳的老闆娘開始熟絡起來，送餐的時候也會跟長輩聊聊天，詢問他們便當好吃嗎？讓我印象最深刻的時候是每每送餐到家給一位長輩的時候，她都會在家門口等候，然後跟我聊天，跟我分享今天去了哪裡？做了什麼事？對她來講，這一餐是很重要的，因為她跟我說她行動不便、眼睛又不好，所以不方便去菜市場買菜，有單位可以送餐給他們吃是一件很棒的事情，也能在送餐當中與他們互動，與他們建立關係，他們拿到便當都會很開心地跟我說謝謝，我都感到很窩心。

在獨居關懷方面，每個月志工都會定期的打電話給長輩，關心他們、與他們聊天，也會有志工去家裡做訪視，像是在端午節就會發粽子、冬天的時候也會發放暖暖包與保暖手套，我也曾經到案家把米致贈給獨居老人，長輩看到我們來，都很開心地跟我們打招呼，我也和他們聊上幾句，他們也很感謝我們送他們物資，讓他們可以有米煮飯，看到他們的笑容覺得很感動。

除了送餐之外，也要協助舉辦活動，服役單位是老人活動中心加社區照顧關懷據點，會有很多社區的長輩來參與活動，諸如：長青學苑課程、唱卡拉 OK、打桌球、閱讀報紙等等，我們也常常舉辦許多的健康講座，讓長輩能吸收一些關於保健的知識，也能知道如何照顧自己與家人；在重大節慶如重陽節會帶長輩們出去玩、母親節會邀請長輩們上台做表演，讓長輩能達到「活躍老化」、「健康老化」與「成功老化」。我看到很多的長輩們很積極努力地參與各項活動，單位有開設英語的課程，常常長輩們在還沒上課之前就先來教室看書，縱使年紀大，在記憶力方面可能會比較不足，但是他們都不放棄學習，秉持著「活到老、學到老」的精神，這很值得我學習，而長輩們也都把我當成他們的孫子般在對待，常常會拿很多好吃的餅乾、糖果給我，每每都感到很窩心。

這一年過得很快，轉眼間服役生涯就結束了，在一年當中，有很多回憶與學習，都是一種經驗、成長，我想我會繼續的努力，往人生的下一階段邁進！

勇於挑戰～看見不一樣的自己

特聘護理師 樂子平

來到獎卿工作已有段時間，從開始每次接班前有些焦慮的心情慢慢轉換為學習新事物的好時機，原以為自己在臨床護理工作已有一段時間，且經驗足夠應該可以掌握特聘護理師的工作，接過幾個個案後才發現還有很多進步的空間。

從前在臨床工作時，熟知的個別性照護，總會因繁雜的護理工作被忽略在一旁，總是感到心有餘而力不足，而特聘護理師的角色則可以完全的發揮個別性護理，針對個案的疾病、身、心、靈等等...給予獨立及合適的照顧，覺得自己做特聘護理師後想法更為寬廣，照護也更為細膩了。

獎卿是個溫暖的地方，從一開始的職前訓練及職前說明就很完整，之後，接班前組長會告知個案的基本資料並給予心理支持，接班後主任會到臨床探視，給予實際的照護建議，還會幫忙找有關個案的文獻給我們研讀，也會打電話關心有沒有遇到問題，每個月的特聘月會也會安排在職訓練及個案報告，大家互通有無增長見聞，這些都讓剛改變工作環境的焦慮減輕一大半。

派到不同的醫院服務時學習到了很多新知；不同醫院有著不同的照護模式，我從中吸取到了非常多的照護經驗，到獎卿接過的班有內科、外科甚至是重症，有些是以前工作中不太會遇到的疾病與病人，這些都促使我的護理知識不斷精進。

工作中印象最深刻的有二位個案，在此提出與各位分享我的感動：

一位 24 歲胰臟癌的年輕男性，在美國雙碩士學位畢業的那一天腹痛去就醫，被美國醫師診斷為胰臟癌後立刻回國醫治，他連家都沒回就從機場直奔到醫院，他與家人非常謹慎且充滿信心地要對抗這疾病；在我服務期間，他身上最多有十種管路同時存在，照顧他時眼睛一刻也不得離開，任何一個護理動作都必須非常的小心，照顧期間曾經大量出血，氣切、口、鼻、引流袋、大量血便，多管道同時出血，偶爾床單、衣服都沾到血，光是清潔就花半小時以上，加上案母的急性子，剛開始真的手忙腳亂，但幾次後漸漸地可以循序漸進地把事情處理好，在照顧他的半年內護理功力增加不少，不論是學理知識上，或是個人情緒控管上，經歷過這個案後覺得自己幾乎快無所不能了，也因著個案疾病的進展及治療都是先進新穎的技術，發現自己不足的地方，回家必須多看點書充實，機構主任除了探視了解照顧狀況外，也幫忙找了相關文獻讓我們增進知識，並給予照護上的建議，同事們也互相幫忙及討論，這段時間深覺收穫太多了。

另一位個案為來自荷蘭的外國人，長期在大陸經商，他因為台灣醫療技術的先進，所以選擇前來台灣治療，個案身為企業大老闆所以很有自己的一套想法，主要語言是英語，照顧他時僅能把所有知道的英文詞彙都用盡了加上比手畫腳來溝通，起初詢問個案的事他大部分都會拒絕，例如：會不會渴或餓？洗澡？換衣服？不舒服？..等等，他幾乎很少主動要求些甚麼，只好透過更為主動的行動，例如：幫他擦擦臉、按按肩頸、蓋被子等小動作來取得信任。之後，慢慢開始他用他僅會的一點點國語，我用我僅會的一點點英語溝通，他會說他哪裡不舒服、想要吃甚麼，也願意分享他的心裡話，以及一個人在台灣沒家人陪伴治療的孤單心事，我給他點微笑，告訴他我們能幫的不多，但一定會盡力照顧他、陪伴他，每天下班他總是笑笑地對我們說謝謝。

隨著病情變化，同時也參與了急救過程，個案最後還是離開了，心裡難免不捨，離開那天，我與當天剛從荷蘭到台灣的家屬共同做遺體護理時，告訴他「放心！女兒在陪著你、謝謝你讓我們照顧你」，女兒最後把大體運回荷蘭，落葉歸根算是完成他的心願。即使語言不同，特聘護理師能有很長時間及近距離了解、觀察個案，秉持著專業技能與同理心，用更個別化、更細膩的服務精神，從不同個案中得到更多經驗，在工作中也能獲得很多成就感。

期許未來的自己更樂於工作，做中學，學中做，每天自我成長充實自己，提升照護品質，感謝獎卿提供這樣的工作機會，使我看到了更不一樣的自己。



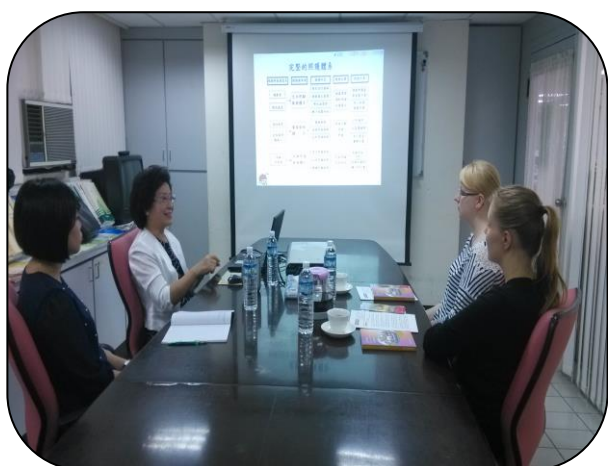
104~105 年學校學生實習及機關團體代訓概況

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	
	嘉南科技大學社工系	
	國立台北護理健康大學護理研究所博士生	
機關	健仁醫院醫師 pgy1 訓練	臨海醫院
	市立大同醫院醫師 pgy1 訓練	濟興基金會
	高雄民生醫院	高雄市照顧服務人力協會
	高雄市紅十字會	國軍總醫院左營分院

臺北地區：

學校	台灣大學護理學研究所	
	長庚大學護理學研究所	
	陽明大學護理學研究所、芬蘭護理系交換學生	
	實踐大學社工系	
機關	中心診所醫院醫師 pgy1 訓練	



芬蘭護理系交換學生見習



輔英科技大學二技學生實習

104~105 年國內外機構參訪/學術交流

南區	台南萬安基金會	阮綜合醫院附設安順護理之家護理長
	聖保羅堂益人學苑關懷	義大醫院長照團隊
	聖保羅堂青年團契關懷	芬蘭護理系交換學生
	高雄市私立樂仁啟智中心	大陸馬鞍山市參訪團
	高雄醫學大學醫管碩士班	北京市老人福利推動及照顧交流參訪團
	阮綜合醫院社區醫學部	中國扶貧基金會
	秀傳醫療體系總裁	
北區	大陸養老專業團體	順天堂藥廠董事長
	大陸長期照護工作坊	財團法人中華民國兒童癌症基金會
	師大衛生教育系師生	基督教香港信義會沙田長者綜合服務參訪團



大陸馬鞍山市參訪團



中國扶貧基金會參訪



大陸長期照護工作坊參訪



基督教香港信義會沙田長者綜合服務參訪

104~105 年度榮譽榜

一、單位

年度	單位	得獎名稱
104 年	護理之家	榮獲衛生福利部評鑑「優等」
	文山老人養護中心	榮獲台北市政府社會局續約督導考核「優等」
	高雄居家護理	榮獲高雄市政府衛生局業務督導考核「優等」
	台北居家護理	榮獲臺北市政府衛生局業務督導考核「特優」
	左營居家服務	榮獲高雄市政府社會局居家服務評鑑督考「特優」
	台北居家服務	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	1.榮獲社會局老人活動中心業務評鑑「甲等」 2.榮獲衛生局衛生保健志工評鑑「優等」 3.榮獲社會局社區照顧關懷據點評鑑「優等」

二、員工

年度	單位	得獎人員/名稱
104~ 105 年	護理之家	李偵菲主任、趙淑幸護理師榮獲 104 年、楊美玲護理師榮獲 105 年之護理師全聯會 25 年資深護理人員表揚
	台北居家護理	林美慧護理師榮獲 105 年台灣長期照護專業協會優良人員表揚
	台北居家服務	許秀帆、連惠珠、許麗芬、邱綉梅居服員榮獲 104 年社會局優良居家服務人員表揚
	楠梓老人福利服務中心	6 位志工榮獲 104 年社會局志願服務獎勵 金質獎：蔣吉苾、陳桂香、陳黃淳菊 銀質獎：鄭江秀金、朱秋菊 銅質獎：洪素娥



李偵菲主任、趙淑幸護理師
榮獲護理師全聯會 25 年資深
人員表揚



楊美玲護理師榮獲護理師全聯
會 25 年資深人員表揚



林美慧護理師榮獲台灣長期照護
專業協會優良人員表揚



許秀帆、連惠珠、許麗芬、邱綉梅
居服員榮獲社會局優良人員表揚



6 位志工榮獲社會局志願服務獎勵
金質獎：蔣吉蕊、陳桂香、陳黃淳菊
銀質獎：鄭江秀金、朱秋菊
銅質獎：洪素娥

社區團康藝文活動



楠梓辦理長青運動大會



楠梓趴趴走老玩童幸福專車--
茂林風景區



楠梓辦理文藝進修課程



高雄大學與本基金會烤肉
慶中秋聯歡活動

住民活動



護理之家住民秋季出遊--夢時代



護理之家住民端午節活動



護理之家住民中秋節活動



總舖師在獎卿-感官刺激、認知功能訓練活動



文山養護中心歲末年終慶團圓



文山養護中心音樂 SPA 課程活動



文山養護中心住民做鬆餅活動



文山養護中心住民做珍珠丸子活動

員工在職訓練/旅遊/聚餐



左營居服員失智症在職訓練



台北居服輔具暨長照資源在職訓練



北區員工快樂一日遊



護理之家護理師節、社工節慶祝活動



感謝與鼓勵-捐贈芳名錄



財團法人獎卿護理展望基金會

104年9月~105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
錢思毅先生	復健褲 L3 包、看護墊 4 包、便盆椅 1 張	104.09.10
吳秀慧女士	OTAKE 小冰桶 1 個、 元山牌烤箱 1 台、血壓計 2 台	104.09.21
黃學武先生	6,000 元	104.12.30
鵬毅仲介公司	61,000 元	104.12.31
沈建津先生	12 號抽痰管 1 包、尿布 L 號 6 包	105.05.26
無名氏	補體康、五穀粉、益生菌各 1 包； 利清爽、尿布 M 各 1 包；退熱貼、 PVC 手套各 1 盒；12 號抽痰管 13 支、 Y 紗 17 包、口棉 9 包、50CC 灌食空針 1 支、衣架 10 個、濕紙巾 3 包	105.08.12
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
黃王秀惠女士	口腔清牙棒 12 包、鼻胃管 12 條、 灌食空針 4 支、沖洗壺 1 個	104.09.04
胡玉芳女士	牛奶 16 罐、尿片 1 包	104.09.25
黃來旺先生	抽痰管 1 包	104.09.29
毛劉喜妹女士	尿布 4 包	104.10.02
植福田團體	襪子 8 雙、牙膏 1 條	104.12.20
蘇明珠女士	尿布 2 包、復健褲 1 包	105.01.21
王陳進治女士	白米 2 包	105.03.01
胡玉芳女士	看護墊 2 包	105.03.26
周金菊女士	氣墊床 1 床、看護墊 2 包、棉棒 10 包、 紗布 10 包、生理食鹽水 2 罐、 膠帶 2 卷、尿布 1 包	105.06.08
植福田團體	高露潔牙膏 18 條、穀物乾糧 9 包、 沐浴乳 8 瓶、洗髮乳 8 瓶、尿布 16 包、 看護墊 10 包、濕紙巾 12 包、 復健褲 2 包、白米 10 包	105.07.15
楊姚蔭女士	沐浴椅 1 張、輪椅 1 張、 4 腳拐杖 1 支、單手拐杖 1 支	105.09.01

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
高雄市政府社會局長青綜合服務中心	經濟弱勢長輩年菜 13 份	105.02.01
楠梓區公所	提供經濟弱勢長輩圍爐 17 位	105.02.18
財團法人癌症希望基金會	便條紙組 10 份	105.04.13
周鍾讚議員辦公室	舒跑 4 箱	105.04.22
黃昭順立委辦公室	礦泉水 4 箱	105.04.22
陳玫娟議員辦公室	礦泉水 4 箱	105.04.22
張戴月華女士	活動餐盒 20 份	105.05.06
邱金茶女士	活動餐盒 40 份	105.05.06
楠梓衛生所	餐袋 20 份	105.05.10
高雄醫學大學附設醫院	牙刷旅行組 5 組	105.05.18
張戴月華女士	1,000 元	105.05.19
邱金茶女士	2,000 元	105.05.19
高雄市政府社會局老福科	經濟弱勢長輩白米 42 包	105.05.24
高雄醫學大學附設醫院	牙刷旅行組 5 組	105.05.25
高雄市政府社會局長青綜合服務中心	獨居長輩端午素粽 84 顆	105.05.29
楠梓衛生所	不鏽鋼保溫杯 5 個、大浴巾 5 條	105.06.24
高雄榮民總醫院	毛巾 10 條、便當盒 10 個	105.07.13
輔英科大護理系	毛巾 40 條	105.07.27
楠梓公共托嬰中心及育兒資源中心	兒童安全宣導包 10 包	105.08.28
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
臺灣銀行武昌分行	毛巾一批(200 條)、電風扇 6 台	105.06.07
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
張慶堂先生	1,100 元	104.10.20

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