



樂在其中



獎卿護理之家主任 陳淑惠

大多數的人莫不是為了生活而工作，即使是我亦是如此，但要如何樂在工作中才是最重要的。

畢業踏入工作開始，每天快樂的上班，臉上總是帶著笑容，同事、病人、家屬看到都問我，為什麼每天都這麼快樂，說實在的，我自己也說不上來，總覺得一到工作崗位就全身來勁，上班第一件事把自己的工作車準備好，跟病人道早那一刻開始，職業的反射，開始關心病人，「喔！今天看起來沒甚麼精神，是不是沒睡好……啊！」，不知道是不是因為照顧的是人，所以總覺得每一件事都是很急的，也可能是事情太多做不完，所以上班總是跑來跑去，但是就是很快樂，有時病人會說：「喔！看到妳笑咪咪，病就好了」，聽到這一句話，即使再苦，心裏都覺得甜甜的。

一路走來很辛苦，雖不是自己的興趣，但對於投身護理工作的自己，仍感到很慶幸，尤其進到獎卿護理之家工作，除了非常感謝杜秘書長的提攜，讓資質愚鈍的我，有這個機會在這裡學習，我非常喜歡這裏的工作環境，從理念精神到落實照護的過程，在秘書長堅持的精神薰陶下，這裏的工作人員有著不同的特質及態度，努力讓住民能感受到如在家的生活，自在和舒適，讓咀嚼吞嚥困難的住民，也能藉由耐心的協助與餵食，獲得足夠的營養支持，面對功能不良、無助的住民，更不惜人力聘請專職職能治療師，推行住民功能促進，積極復健運動，維護住民的尊嚴，提升住民生活品質；這一切不僅讓我持續擁有對工作的熱愛，更讓我真正體會對工作的熱誠。

這裏的長輩有些無法言語，但在每次的接觸，從眼神的交流，就能讓我感受到他（她）們的感覺和需要，而他（她）們每個表情的改變也能觸動我的心，與長輩握握手也能感受到他（她）的反應，靜靜陪伴在焦躁不安、自言自語的長輩身旁時，似乎他（她）也能感受到有個知心朋友正在傾聽他（她）的不安，而能放鬆偶而與我對上兩句，這一切都是珍貴的，每位工作人員對自己所照顧的長輩，能夠深入了解他（她）們所有的生活習性，身為這個家的成員，這一層微妙的感覺是幸福的，謝謝獎卿提供我們這個家，陪他（她）們走過一段不能獨自走的路，雖是工作卻樂在其中。

獎卿裡的緣分

育英醫護管理專科學校 鄭雅萍

一開始的第一天我來到獎卿護理之家實習時，自從知道被分到二樓，內心實在是非常的緊張，一方面因為這是第一次來到護理之家實習，另一方面則是因為二樓都是插管的長輩們，所需的護理技術跟複雜度都要來得細心才行，不然會造成長輩們的傷害。到了隔天，老師問我：「同學你有沒有抽痰的經驗？」我回答：「有，但次數不多。」就這樣，老師就決定讓我先第一個抽痰，聽到後我心裡像是熱鍋上的螞蟻慌了，但外表卻還是保持鎮定，突然旁邊湧上好多人，有照服員實習學員及同學，一直盯著我做技術，就這樣緊張到很多步驟都亂了，老師則在旁細心教導我，使我有頭緒在，做完技術後，我心裡其實覺得很對不起這位長輩，因為我而造成長輩的不舒服，回到家後自省，我就決定要一直練習技術，也發誓一定要做到好才行。漸漸的一天天的過去，我發現不管是抽痰、氣切護理、鼻胃管灌食等技術都變純熟許多，速度也加快了，該有的技術原則都有掌握住，老師對我也放心許多，我心想真是太棒了，我的努力沒有白費，同時也很開心被我照顧的長輩們是舒適的。

在這次的實習裡，我的個案是位患有失智症的楊爺爺，剛開始照護爺爺時，和爺爺說話、陪伴時不是不理人，不然就是眼睛閉上休息，很少張開來看我。直到有一次，玉美姐說：「妹妹，你會不會玩跳棋？」我說：「會呀！我最喜歡玩跳棋了。」玉美姐說：「好！那你先去拿跳棋來跟楊爺爺玩。」我心想好開心能和爺爺一起玩跳棋耶！平常都沒有人可以陪我玩，真是太好了！當我棋排好後，我發現爺爺看到跳棋在桌上時，整個人都變得好好有精神，手慢慢舉起下了第一步，於是我們開始有了互動，一玩就連續四場，最後都是爺爺贏耶，真是沒想到呀！我對爺爺說：「爺爺你好厲害喔！有沒有玩得很開心？」爺爺點點頭，嘴角微微上揚，我說：「那爺爺下次可不可以教我玩？我叫鄭○○，下次要玩要記得我喔！」爺爺點點頭。過幾天當爺爺在看電視時，我說：「爺爺韓劇好不好看？眼睛睜這麼大，今天精神比較好喔！你還記得我嗎？」爺爺緩緩將頭轉向來看我，過了一會兒，爺爺笑著點點頭，我說：「哇！爺爺我好感動喔！那我們來擊掌吧！」爺爺於是將手舉高並打開來和我擊掌，這時我和爺爺都笑得闔不攏嘴，終於我們的互動漸漸變多，心想能陪伴爺爺在這短短四週裡，我心存感激，你讓我有著可愛的回憶，我不知道在我實習完後爺爺是否記得我，但我永遠記得你，楊爺爺。

時間過的很快，實習即結束了，在這四個禮拜下來，我從不懂得照顧及陪伴長輩們，到現在能和爺爺們有說有笑，真的要很謝謝老師的教導、主任的關心、學姊的模範及玉美姐的豐富的經驗指導我，因為您們，使我進步成長不少，這對我未來實習路途助益良多，我心中充滿著無限的感激，在這裡我要說真謝謝您們。

愉快的日子



育英醫護管理專科學校 陳惠娟

在要來這裡實習之前就曾聽說過這裡的實習方式跟醫院的方式有所不同，醫院的是比較制式化，有一定的常規時間而且護理時間也不會很長，相處的時間也不多，而在這裡是比較傾向關懷及陪伴方式，像這裡職能治療師會時常幫這邊的長輩舉辦活動，讓長輩們生活不致於太過沉悶，活動項目也千變萬化，一個禮拜裡都有不同的活動可以參加，像是有遊愛河活動、實果時間、公園散步等許多不同的活動，多了這些活動長輩們對於入住在這裡也比較不會排斥，而在來這裡實習之後我也深深的體會到這裡的作法跟醫院的作法真的有很大的不同，我在這裡學到最多的是關懷及陪伴，入住這邊的長輩們他們的子女平日雖然會前來探望長輩們，不過在於時間上還是會有些微不足，所以入住這邊的長輩們心理上也是會有或多或少的寂寞感，這時如果能有人去關懷這些長輩或是做到陪伴的動作，那這些長輩心理上的寂寞感或許能消除一些，像是我所待樓層五樓的阿嬤們我就能時常與阿嬤們聊聊天或是幫他們按按摩消除她們的寂寞感。

在這裡剛開始實習的時候在與長輩們的互動上或多或少會有些困難或困擾，像是五樓的某一位長輩的想法就是一整天的時間只有吃飯、看電視、洗澡、吃點心、復健、睡覺，對於其他活動這位長輩都興致缺缺，缺乏參予動機，請這位長輩參加活動時長輩都會婉拒，而且長輩平常對於談話都只會回答「恩！」、「不要啦！」、「不知道！」、「好啦！」，所以在與這位長輩互動上會變成無法有連續或連貫性，常常開了某個話題卻因為這些回答而中斷話題，這樣我都會覺得很尷尬不知道該怎麼把話題延續下去，但是經過與這位長輩長時間的相處過後我漸漸的發現其實這位長輩對於有興趣的事情很聊得來，所以我就知道其實與這位長輩對談的話題可以尋找這位長輩有興趣的，這樣話題才不會中斷，現在我跟這位長輩互動變為較良好，現在這位長輩與我的對話都不再是簡潔有力的回應，會比較有連貫性的對話，而且也能與這位長輩約定每日的活動長輩都需要參加，而這位長輩也答應每日的活動都會參加，而五樓另一位長輩因為有些失智所以脾氣不太好，對於某些事情她會忘了是否有發生過，明明是今天沒發生過的事情這位長輩會一直認為有發生過，之後會與人爭吵有無發生過，一開始可能無法適應這位長輩的脾氣會發生不知所措的情形，不過經過一段時間過後，我發現這位長輩不是故意的，只是因為疾病的關係而造成目前的狀況，也知道在這位長輩發脾氣時要先安撫其情緒，以免這位長輩產生暴力的行為。

不過在這裡卻是實習以來最愉快的日子，因為這裡不會像醫院那樣心情上會有緊繃的情形，也比較不會有壓力，而且這裡的學姐及照顧服務員對於我們都會包容，有犯錯的時候也都會親切的指導或糾正我們，而我都期待每日的活動時間，因為可以與長輩們一起進行活

動，有些長輩們的反應也都很可愛，所以在這裡每日都有歡樂，每日都有笑容，在這裡已經是最後一個禮拜了，心裡真得很希望不要離開這裡，因為這裡有歡樂、有笑容，不會有實習壓力，而且長輩們都很可愛，雖然說捨不得離開，不過還是會有離開的一天，不過我不會忘記在這裡我曾經度過一段愉快的日子。

我心中的天使

獎卿高雄居家服務督導 陳麗芬

我擔任居家督導員的工作，已幾近一年的時間，發現深入社區的工作感覺特別有意義及多元化。面對各種不同生活背景的案家，箇中體會出現實生活裡到處充滿複雜的情感，有感動，有心酸，也有無奈，正如有人說過的一句話，「苦中帶濃郁香味的咖啡，猶如苦中帶著濃烈使命的社福工作，耐人尋味。」在工作上，發現居服員的偉大，你們常讓我感動與欽佩，在我心目中你們都是很棒的天使。

我可以體會你們工作的難處，不管案家環境不堪入目，你們總不吭一聲地默默收拾著，你們的服務精神令我深深感動。例如：阿伯家宛如垃圾堆一般，發現一個落腳處並不容易，塵埃覆蓋了整個地板，四處密不通風，陰暗、潮濕、空氣中充滿雜味，不知名的蚊蟲四處飛舞，阿伯皮膚角質層厚如樹幹般，衣服黑得發亮，他像是被世界遺漏的一員。因為你們這群天使，拿鏟子把地板刮乾淨，拿著抹布把灰塵拭去，給阿伯一個空間寬敞、舒適、乾淨的環境。你們協助阿伯洗澡，讓阿伯身體乾淨，變成受人歡迎的阿伯。

在心裡支持方面，天使們也需要督導員們的支持。有位阿婆已百歲但卻非常有個性，「溝通」二個字，不在她的字典中，洗澡需一個口令一個動作，每個臉盆都有其特別的功用，這邊加熱水 7 分滿，冷水三分滿，這個是用洗頭，那個

是洗腳的，另一個是洗澡的，照著阿婆的指示工作相當辛苦及難為。其實阿婆的表達能力已退化，我們一聽不懂就捶胸頓足，或生氣不講話，但天使們仍盡力配合阿婆的意思將工作完成，感謝你們了，天使。

案主具有個別化，而且有時遇到案主與案家意見分歧，服務員需付出更多愛心與耐心適應環境。不管是烈日或是下大雨，你們都堅守崗位、從不缺席，天使們都微笑面對案家及督導員。我很心疼你們的辛苦，心中充滿感動與感謝。我相信你們在服務的過程中，心裡都是富有的，人生都是彩色的，亦相信你們也找到了生命中的價值，發現了終生的志業，最後僅以這篇文章謝謝你們，我心中的天使。



舞動生命的蝴蝶



『舞吧！舞出肢體的律動。跳吧！跳出生命的價值。』

宏昌老人服務中心土風舞班 蔣吉苾

在偶然的機會裡，得知有這個機構，高雄市社會局和獎卿護理展望基金會合辦的長青學苑。亦即老人大學，顧名思義，一定要年滿 55 歲的國民，才有資格報名參加。這是政府的一項福利政策。當天，來到里活動中心，放眼望去，人多得不得了，課程上的安排也很豐富。雖然看到的是一群白髮蒼蒼有了歲數的人，但是在他們身上，同時也見到了生命的爆發力，不向年齡低頭，那種爭取學習、踴躍報名的動力，深深感動了我，我好想擁抱他們，告訴他們，我愛你們，你們是我學習的標竿。「活到老，學到老」。在這個地方，才真正見證了這句話的實質意義。

我選擇了土風舞班，因為跳舞是我從小的夢想，總幻想在舞台上跳著，台下有無數觀眾為我鼓掌、為我喝采。可是生長在傳統體制的家庭，這個想法是不被認同的。沒想到在快六十歲時的我，居然可以來這裡圓夢。帶著滿心歡喜、充滿期待的心情，隨著老師指導的舞步，耳朵裡聽著美妙、流暢的音樂，腳跟隨著節拍，擺動著身體，感受到生命的喜悅。

老師在課堂上教學認真、嚴謹。對於初學者或不熟悉舞步的學員們，都會一而再、再而三地教導到大家都能領略到舞曲中的脈動時才停止。老師曼妙的舞姿，深深吸引我，真希望有朝一日我也能跳出這樣的身段。在教團體舞時，每個同學都好認真，因為學期結束時，會有成果發表會，大家都希望能呈現完美的一面，團體舞要求的是整齊、劃一，所以契合度要夠，每個人都忘記了自己的年齡，管它六十、七十、八十呢！我們彷彿是隻蝴蝶，展開美麗的翅膀，快樂地跳著、舞著、飛翔著，向世人驕傲地宣示自己的美艷。

這麼精心安排的課程，豐富了我們的生命。我們最該感謝的，就是高雄市社會局和獎卿護理展望基金會。能讓我們這些從職場和家庭退休的阿公、阿嬤們，有另一個學習的舞台，讓生命重新發熱、發光。

學習本身就是一種幸福。不要放棄任何一個可以讓自己學習和成長的機會。現在就來長青學苑上課吧！我們期待成為您的朋友。



左營居服員 黃順強

走過了春天、走過秋天，送走了今天、又是明天，一日又一日、年年月月，我們的心不變。猶記得，多年以前照顧媽媽的那段辛苦無力的日子，她是失智老人，其間讓我深深的知悉、體會，照顧者的心境不僅僅是肉體上的疲倦，精神上以及心靈的生活更是可說身心俱疲。偶然機緣中，接受了紅十字機構所舉辦的居家照顧服務人員的專業訓練課程而進入此長照的領域，這一段投入至今已五年的光景。

人生中總是有許多的巧合，第一個服務的個案竟然是失智的伯伯，心想該是可以勝任，以往亦曾照顧失智的媽媽。但是第一次服務就踢到鐵板，陪伴外出散步時，卻遇到他老人家走著走著像是累了的樣子，坐在公園的椅子上卻不想回家。也許是彼此的不熟識，亦也許是他意識中認為這是在家中的庭園，不是故意不願回去，這是時間與空間的錯亂所造成的。這時只能以柔和的笑顏誘導他，而非是一般的強硬對待，或對他亂發脾氣。就如同大愛電視台正上演的「芳草碧連天」中的阿英女士的狀況，他為了想替兒子煮晚餐到廚房去開火後，因忘記再去客廳挑菜，一時間弄得廚房煙霧瀰漫，家人看了就直接生氣責罵她，過一會兒又尿失禁，亦讓丈夫對她大聲訓示，這種種因失智者所造成的困惑行為，對照顧者而言，得全天候 24 小時隨時陪伴在個案左右，對照顧者而言是極大的壓力。

從事這工作，可以讓我見識到人生百態，時而鼻酸，亦時而開懷。個案中有著各種人生面貌，其間看到一位肌萎弟弟的求生毅力，以及向生命挑戰的動力，實在令人動容，想想：健全的人，境界不順時又有何可怨天尤人呢？另有個阿公的家屬總是對個案不斷的嫌這不是那不對，好像他不嘮叨，這天的生活就不對勁似的，然而阿公亦極為可憐，雖然他總是不停地大聲哼叫，但總有著他叫的原因存在。有時是刻意的，有時的確是不舒服，或是飢餓了尿濕了，不是三餐的給予餵食就算是照顧，還得顧到心理的關懷照顧。某位已往生的伯伯，因糖尿病而造成兩腿皆截肢且洗腎，行動極為不便，也許是二老牌氣皆強硬，總會有爭吵，亦或是另一半得辛苦地照顧他，情緒總是馬上呈現出來，伯伯總是說：我不是沒錢，是有足夠的財產沒法用，拜託老婆以自己的金錢為其購物，還得看她的眼色，唉！有錢有何用，健康最重要啊！

居服的工作，最主要是能給予照顧者擁有適當的喘息，不論是長或短的時間，均可稍微的調整身心情緒，讓他們有持續的能量來照顧家中的個案，莫小看這短短的喘息，它可是照顧者的補給站及著力點。故此；居服員更應用心將此有限的時間與空間，將工作做得完善，讓家屬能充分的休息，相互的信任、配合，以溫馨的話語替代責罵的語氣，真誠的對待彼此，您我皆很辛苦，為的就是想讓個案能享有舒適愉悅的生活。

說真的，每位居服員都是優秀用心的工作夥伴，辛苦不在話下，你我雖是一顆小小的螺絲釘不怎麼起眼，然而，沒有這小螺絲釘的力量結合就無法呈現出亮麗生活的寬度，以及擁

有生活品質。在這條路上，我們雖小，但卻不能沒有我們這股力量存在，因為你我的全心、用心的給予愛、關懷、溫暖的力量，讓這條路能更臻寬廣。決擇這條路（居服工作），需要擁有相當的體力及毅力，累當然會累，試問哪位居服員不累呢？要懂得適當的調適工作，才能走得長遠。

服務可以成就付出的喜悅，許多的長輩的遭遇是我們人生的借鏡，可讓我們徹底瞭解人生百態，生老病死，亦可見聞溫馨動人的畫面。服務的日子裡，未曾因交通問題或是身體的痠痛疲累而跳針，能夠付出，懂得付出，即便是幾小時，甚至幾分鐘能帶給他人溫馨歡笑的面貌，就會成為自己心靈生活中最豐富的精神糧食，亦是我抉擇這條道路的動力所在，我享受我所抉擇的生活。



左營居服員 邱梓文

七月十七日公司為犒賞我們居家服務員的辛勞，特舉辦台南一日遊，也主要參觀 XXX 居服單位，互相切磋學習他們的經驗；由他們的主任和組長負責接待我們，由於不便打擾它們的住民，大家只好在辦公室看圖片、聽取他們的經歷與理念；會後討論，同仁提出工作福利和薪資，比較之下我們的福利遠比他們優渥，也讓公司督導門面有光榮。

我們中午在台南五角船板餐廳用餐，平日大家各忙於自己的服務工作，無暇相聚，在這造型奇特、燈光美、氣氛佳的環境下彼此交換工作心得；談笑之間，我們的五臟六腑也飽足了。接著下午我們在奇美博物館參觀，在館內，各種飛禽走獸、盔甲鐵器、歐洲的古典精美樂器琳瑯滿目，還有歐洲偉大畫家的人像作品，整館的景物收藏真是壯觀啊！對於許文龍董事長無私的精神以及不收門票的義行，更叫人佩服。

回程途中，大家展現平日難得一見的美妙歌喉，尤其秀文演唱兩首歌的心情故事，讓人為之動容，大家暫時拋開工作放鬆心情，非常愉快。感謝公司督導們在旅途裏為我們準備了礦泉水和零食，讓我們不至於口渴挨餓，真是辛苦他們了。

最後更感謝獎卿最資深美麗的麗花主任，為我們精心策劃的這趟文化之旅，也給予我們最難忘的回憶，為了你的生涯規劃，我們祝福你！當然也要謝謝秘書長給我們這麼好的福利，阿哩阿兜。

後記：非常榮幸能回到獎卿這個大團體，對於公司的用心，督導們的努力，我們真是幸福的一群，期待下次的旅遊，大家都能共襄盛舉。

居家服務前 \ 居家服務時 \ 居家服務後的感想

左營居家服務個案 黃速玲

未使用居家服務時，當時殘障後便搬來和老母同住，由母親照料。個人衛生、洗髮、洗衣、洗澡；棉被、床單、枕頭套的清潔工作全靠母親一人。老人的體能有限。頭髮幾天才洗一次，擦澡則天天。如廁則在床上用便盆。上用塑膠袋裝好，小便則用女生尿壺，上完倒在床邊的尿桶裡，母親會清洗尿桶一天兩次。一週時間到了，則換床單枕頭套。

歲月飛逝，母親體力也每況愈下，肝癌病倒了。以上的基本個人衛生工作全停擺了。母親則由三姐接到她家中照顧。

居家服務來。我彷彿接受上帝的照顧和幫助。不需再為個人清潔工作苦惱。家中清潔也有一定水準，對我的生活改善很大。

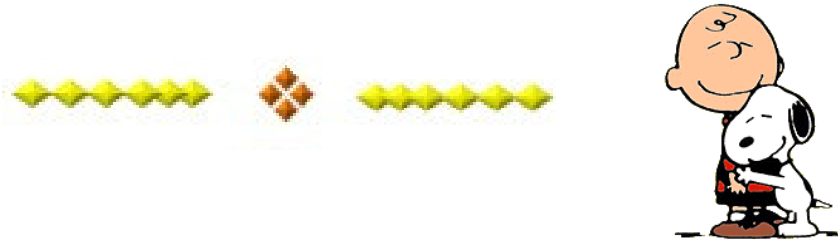
因為我沒結婚生子，母親與我討論過是否想過到安養中心，有人照料生活起居。探聽收費，安養中心一個月費用一萬六千左右。當時我心想將來如果母親走了，我似乎別無抉擇了。

服務員秀文是獎卿派來的，為人負責認真。對我來說是最好的禮物了。像我個人常與母親理念不合，秀文則扮演最好的潤滑劑。母親於九十七年九月去世。剩我一人獨居。家中大小事情全靠秀文鼎力相助。每當遇到不知如何處理的事。總等待秀文到來與他討論聽聽看他的看法。

居家服務員所做的不單是個人居家工作，也使這些孤老殘塵封的心開啟。

如果沒有政府推動居家服務的政策。那麼窮苦人請不起外勞。這些獨居老人、身心障礙者的家中親人，該怎麼辦？

將每個失能的人送到安養中心是完美的解決之道嗎？沒錢的呢？衷心感謝社會局對我們的照顧，亦幫我家人分擔太多太多的工作，使他們各司其職，不需為我擔心。



感恩

文山個案家屬-陳麗嘉

人生在世幾十年，時間一下就飛走了，健康的人活到七十歲，強壯的人活到八十歲。在這個廿一世紀的時代，醫學科技的進步使得新藥不斷產生，人類的生命也已得到延續、增長，但綜觀人的一生畢竟是有限的。

我們在年輕時努力工作，食衣住行樣樣不缺，直到身體不舒服、行動不方便，年紀較長需要有人陪伴照顧時，才會想到家人、外勞或者去住養護中心了。

我的母親一直有氣喘宿疾，直至教職退休還是會因為著涼感冒掛急診住院，二至三天出院回家，但隨著年齡越大，進出醫院就越頻繁。父親年輕時抽煙導致在民國七十九年得了肺癌，雖動了手術，仍然不幸在民國九十年初過世。母親頓失依靠，廿四小時都要有人陪伴。她不習慣接觸陌生人(像外勞)，只好找養護中心照顧。我們在景美木柵找了多家養護中心，終於發現鬧中取靜的文山養護中心，感覺環境不錯，於是就提出申請。

住進去之後，發現養護中心的工作人員對待每一位爺爺奶奶都照顧的無微不至，也感受到她們的愛心和耐心，像我母親牙齒不好，她們會把肉、魚、青菜打成泥，水果榨成汁給她吃。廿四小時要找家人陪伴，也由養護中心的護士甚至主任充當家人哄她，晚上不睡覺也有專人看護。直至母親民國九十一年六月去世。

今年我的先生雙腳不良於行，平常在家要人照顧。若要出門光上下樓梯就得花上四至五個小時，走一小段路就要找椅子坐。尤其光是看醫生這件事就得耗費許多時間在路途上。這時立刻想到文山養護中心可以幫忙照顧。我先生是五月進住，一直到現在整個人被照顧的很好。他有高血壓、糖尿病的病史、導致引起慢性腎臟衰竭，腿部常常浮腫，體重一直在八、九十公斤高居不下，醫生告知要有洗腎的心理準備。在養護中心的這段期間他的水腫消除了，體重也減至七、八十公斤，病情全在醫生和養護中心的護理工作人員照料之中，使他變得神清氣爽。

我相信文山養護中心的團隊是很有規律和條理的。從主任到護士、工作人員莫不盡心盡力幫助照顧住在養護中心的長者，令我心裡由衷的感謝。

如果妳們也跟我一樣需要文山養護中心的幫忙或照顧，可以打電話 89313190 至文山養護中心洽詢。



今生的福報

文山照顧服務員-李月美

從事老人照顧工作已十多年了，從沒厭倦過。晚上回到家都很累了，可是想到長輩們的可愛處，也會忍不住說給兒女聽。兒女們看我做得這麼高興也很支持我，同時也叮嚀我要好好照顧自己，我心中感謝老天爺，賜給我支持我做這份工作的家人。

想起張爺爺在家中跌倒，開刀後坐輪椅由家人送來中心。入住時不習慣，經由團隊照顧後可以用走的回家。記得退住那一天，從張爺爺及其家人臉上的笑容中可以看出回家團圓的喜悅。而我的心情也不由得高興起來，我心中默默獻上祝福，希望他可以多多保重身體。

我 90 年從新竹來到台北工作，有幸在獎卿護理展望基金會工作。感謝王仁宏董事長及杜敏世秘書長提供工作，解決我家日常生活三餐問題。我很珍惜這份工作，讓我沒有後顧之憂，可以專心的去照顧長者。今逢推薦至社會局甄選優良照顧服務員真是對我太厚愛了，但我仍要將這份榮譽歸功於文山老人養護中心長官與同事的支持、鼓勵。也要感謝社會局長官，感謝您們的愛護，看重我們，讓我們感覺從事照顧服務員這行業是被看重的，是我今生的福報！



長者的微笑是我進步的動力



文山照顧服務員-胡王連菊

從事照顧服務員工作將近 20 年了，在未踏入獎卿文山老人養護中心之前，不瞞您說，根本是為了賺錢。而且那時的養護中心，大部份都欠缺照護長者的理念，也就是說沒有一套制度。所以全憑自以為是的方式來照顧長者，寫到這裡，我的內心真的很愧疚他們。

我到獎卿文山老人養護中心工作已有 8 年多了。我喜歡這裡的環境，因為可以讓我學到以前照護長者所未學到的知識與理念。我工作這些年來，最讓我留下深刻印象的就是長者的滿意笑容。此外與同事之間的相處，由之前的不了解所引起的誤會，到現在的互相支持、鼓勵，這也是別的地方得不到也感受不到的。

現在的我非常珍惜也非常感恩，可以做我喜歡又能勝任的照顧服務工作。每天照顧長者的生活起居，讓我的生活過得很充實愉快。謝謝這裡的長者們讓我照顧，更謝謝與我共事的長官、同事們，願大家每天都平平安安。快快樂樂！



照顧服務工作心得

文山照顧服務員-陳美環

92年母親罹癌，陪著她進出醫院，看到看護在照顧我母親，心裡不禁想著，若我也學會照顧，我一定能把母親照顧的更好。直到母親過世後，又逢父親中風，因此下定決心參加獎卿護理展望基金會照顧服務員受訓課程，也才進入照顧服務員這個行業。結業後就到台北市文山老人養護中心上班。

我的個性直，說話聲音大，主任與護理師常常要我說話溫柔些，我就努力修正，所以溫柔、輕聲細語是我每天上班最基本的自我要求；這些年來的照顧工作讓我想起，我母親生病過程中的辛苦。由於母女連心感同身受，使我更認真的體會長者的心境；至今，讓我無怨無悔的踏入照顧服務的工作行列。

在文山老人養護中心除了照顧老人外，透過在職教育、個案討論的課程，使我對老人的心理及生理狀況更了解，照顧起來更得心應手。隨著工作經驗的累積，覺得自己更有耐心與抗壓力了。我深信，照顧服務工作將是我今後唯一的工作，直到我體力無法負荷為止。



學以致用---我找到工作了!!

北區推廣教育組 9803 期照服員訓練學員 翁林麗玲



為期三個星期的照顧服務員訓練一轉眼就結束了，在參加獎卿的訓練前雖然在醫院從事傳送員的工作，每天看著進進出出的個案與家屬，但是並沒有深入的接觸，無法體會與了解個案與家屬真正的需求。在獎卿照顧服務員訓練課程後才知道原來照護不光是餵飯、翻身、拍背與清潔身體而已，而是涵蓋生理與心理的照護，更是全人、全家、全程與全隊的照護，所需的知識範圍更不只侷限在醫學與營養。不過最讓我印象深刻的還是老師們總不忘諄諄教誨同學們：「照服員是良心的事業，言行舉止都是行善積德的好方法，把個案照顧好更是責任與義務的所在」。

在仁愛醫院實習期間跟隨著學長、姊一起參與照護的工作，本來面對不熟悉的人、事、物，我還精神緊繃、心跳不已，當我看到學長、姊親切地輕撫額頭問好並不畏髒臭清理著個案身體，瞬間我也覺得輕鬆不少，就這樣鼻胃管灌食、會陰與尿管護理、洗頭、翻身換尿布等一一實地去做，去做以後才發現訣竅掌握真的並不難，幾次以後就熟練了，真印証了『熟能生巧』的真諦。只是學長、姊的工作量大又繁忙，實習這幾天親眼目睹他們都忙到沒時間吃午餐、喝水、上廁所。才恍然明白老師們在課堂期間為什麼一直在耳邊用心的反覆解說，深怕講解或示範遺漏了哪個細節或擔心學員操作遺漏了哪個步驟，無不迫切傳授給我們完整的知識與熟練的技能。

我很高興能參加獎卿照顧服務員的訓練，非常感謝每位老師願意撥出寶貴的時間，教導我們這群吵雜無章的學生，因為我們常常提出無厘頭的問題，也會在上課時提出或技術示教時發生各種奇怪的問題，常常搞得技術示教的商老師及趙老師哭笑不得，當然也製造了些許趣聞與歡笑。猶記得就如陳主任訓練的第一天要我們好好把握習得一技之長及利用這次難能機會多增加自己的人脈資源，我也善盡所能認識不少新朋友更習得照顧的技能，結訓隔週也馬上順利找到雙和醫院照顧服務員的工作，滿心的感謝只能化作一句：「獎卿感謝您，老師謝謝您」。

（麗玲：原為雙和醫院外包傳送人員，屬於庶務性工作性質，如今習得一技之長，即時有多重選擇就業之機會，當然她認真敬業精神更是難能可貴。）



無敵照顧服務員



北區推廣教育組 9803 期照服員訓練學員 彭如玉

耐心、愛心、快樂及健康的體魄是在養護中心服務的照顧服務員，必須具備的基本要素否則就無法勝任，被你照顧的長輩們也才能安心及開心的安養身心。

一週的臨床實習讓我感觸很深，就心理層面而言已讓我跨越那狹隘的門檻朝內心昇華的境界，感觸到人生也不過如此何必處處計較，活在當下珍惜現在所擁有的才是人生最大的資產。看見爺爺、奶奶們在養護中心開心的等待學姐們的照顧，那種期待的眼神就是對服務員的信任，雖然對照顧服務員來說只是一份工作，但學姐們付出那無私的愛心及耐心讓我更加的感動。我還年輕但我不知道以後是否能像學姐們一樣，一直持續保持著這樣熱誠的心服務。



在技術層面上搬動病患上下床、鼻餵管灌食、會陰沖洗、洗澡、穿脫衣服、更換床單、尿布等，這些技術都需時間不斷的練習才能達到事半功倍的效果，但

在照顧長輩時最重要的是『安全』，這是照顧服務員最應注意的地方。在實際操作時由於尚不熟練故會遺忘某些小細節，而這些細節卻是攸關個案安危，因此讓我謹記在心。

在臨床實習『細心』的部分在老師及學姐諄諄教誨下我提升了不少，要告訴自己每一個環節都不可漏掉，因為這有危及個案生命的可能性。為了提高個案的健康及自我的信心，實習期間每天晚上不斷的檢討演練每個動作的流程，我該如何操作及處理...等等，我只能說此工作真的不簡單須用心付出。

人家說一加一等於二，對我來說一加一等於無限大，為何這麼說呢？同儕團體互助的力量真的是無窮盡，在機構裡個人的力量是不夠的，唯有團隊合作才能將照顧效能進展到無限大。在文山養護中心我學到的都是用金錢買不到的，可以在短短的時間內學到許多技術，並與老師、學姐及學員間討論照顧的技巧等，這些足以證明基本理論及經驗累積相輔相成才能奠定紮實照顧根基。舉一反三也是照顧服務員需不斷練習的能力，若有突發狀況能想出三種以上的解決方法，我相信你一定會成為無敵照顧服務員。



(如玉：具有國立臺北師範學院學士學位，身為某國中體育老師資格，因身歷照顧親人痛苦經驗與需求，體會正確專業照顧經驗的重要，利用暑假投入訓練行列)



虛心學習再學習的開始

北教推廣教育組 9803 期照服員訓練學員 黃義傑

昨天一位朋友問我，

一位醫生要讀幾年的醫學院和幾年的實習磨練，才能成為稱職專業的醫師？

一位護理師要讀幾年護理教育和幾年的實習磨練，才能成為稱職專業的護理師？

而你們只上完 90 小時的課程，馬上就要上場工作，怎麼樣做才能稱職專業呢？

在第一天的課程當中，杜秘書長就回答了這問題：

「除了知識...更重要的是愛心...」

因為你有愛心，照顧中所做的每個動作和過程就有專業，就能稱職。

如果沒有愛心，不管學多少小時，甚至多少年都是沒用的，永遠無法適任這份工作。

當然，以上這些話是為了強調愛心的重要，並非否定知識的重要。

在這三星期的上課及臨床實習，讓我瞭解及學習到從事照服員的工作，不外乎這三大環境：

- 一、醫院病房臨床助理
- 二、養護中心，長期照顧中心照服員
- 三、居家照服員

然而在這三大環境中，任何個案都有不同的情況、症狀和病痛，各有不同的專業照顧需求，所以當我們面對個案時，除了要有愛心和耐心的照顧病患，更重要的是要虛心向護理人員學習和接受護理人員的指導，才能學會這些技術，進而讓我們照顧的個案得到更適切妥善的照顧。

我們受訓學的只是最基本的照顧方式，只有當我們進到病房，面對怎樣的對象，該給予怎樣的照顧，才是我們虛心學習再學習的開始，在短短三週的訓練收穫滿滿，收穫匪淺。

最後，感謝~~獎卿護理展望基金會的杜敏世 秘書長、陳麗珠 主任、商秋傑、趙麗芝及其他老師們；文山老人養護中心、李秋緣 主任、全體護理師、胡甄庭、楊麗惠及其他樓層學姐們，這樣富有責任、耐心、嚴格的指導、教導我們。

本人用最熱忱的心，再次感謝~~

（義傑：從事房屋仲介業，孝順的義傑基於照顧體弱年邁的祖父，欲藉參訓學習個人第二專長並能達自用他用兩相宜之目的。）



長庚護理研究所老人社區組學生 黃春惠

在居家護理所實習，對我來說是完全未接觸過的，尤其已離開臨床十幾年了，整個護理環境又有很大的改變，所以一開始挑戰是很大的。但是因為我喜歡接觸人群，也覺得越是困難的事越要去克服，於是抱著這樣的心態開始了我的居家護理所的實習。

實習第一天，由仙萍學姊介紹單位的概況組織後，就由冠云學姊帶我到個案家訪視，看見學姐給予個案作整體評估及幫個案更換鼻胃管及導尿管，使我了解居家護理的工作情形，學姐的熱心與親切溫暖了我的心，也讓我對居家護理實習充滿信心與期待。接下來的工作包括找尋相關文獻來閱讀，以能更了解居家護理的概況，接著請仙萍學姊安排訪視的個案，而挑選在實習中欲訪視的個案名單，因聽學姐說有一個案的主要照顧者照顧個案十幾年了，將個案照顧的非常好，病況很穩定，甚至於在一年前主要照顧者自己都得了腎臟癌，對個案仍不離不棄，聽到這一段故事心中很感動，也想進一步去探究在其背後影響照顧者有這麼大毅力的相關因素；所以我挑選此一個案作為我主要訪視的個案。記得第一次到個案家看見個案已有九十一歲，但皮膚仍然很光澤，且身體評估結果病況穩定，更能看出照顧者在個案身上的用心，但是因我經驗不足，所以在第一次訪視覺得案媳很敞開，所以問了案媳許多基本資料，後來發現這些資料其實有些可在病歷中獲得。所以也告訴自己下次訪視務必要特別注意，可以先瞭解案家的資料。而在之後的每一次實習當中，藉由關心案媳進一步了解她心中的擔憂與掛慮。並由故事的分享，照顧者也抒發了心中的擔憂，案媳說到「她本身也是一個老人不曉得還能照顧個案多久？」「照顧病人很累，尤其是自己的親人，不像那些菲庸照顧病人可以吃的白白胖胖」所以希望對照顧者提供老年期保健及健康促進的相關衛教。在實習期間個案病況都蠻滿蠻穩定的，每次到個案家若給予案媳關心，案媳也會覺得蠻開心的。

在實習中的另一大目標是專案的部份，與主任討論後確定專案的主題後，由學姐帶我們至個案家評值主要照顧者知識及技能，實際了解主要照顧者執行技術的缺失原因，在評值過程中我們實際以病人插管種類及整體照顧結果來評值。在這過程也有許多學習，最後，要感謝秘書長、主任與學姐們，因為您們全力的協助在這次實習能順利完成且能有所學習。



財團法人獎卿護理展望基金會

本基金會於民國八十二年十二月二十四日由高雄耆老王天賞先生捐助成立，基金會之董事長王仁宏教授，亦為國立高雄大學創校校長，現任永達技術學院董事長。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。基金會服務之理念包括安全照護(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)，所有服務的提供都是希望能陪伴個案走過一段他(她)不能獨自走的路。

相關單位介紹：

獎卿護理之家(總機構)	高雄市七賢二路 371 號 TEL:(07)2618147 FAX:(07)2618149
南區推廣教育組	高雄市七賢二路 371 號 TEL:(07)2613041
左營老人居家服務支援中心	高雄市左營區復興新村 335 號 TEL:(07)5883808 FAX:(07)5883813
宏昌老人活動中心	高雄市後昌路 960 巷 19 號 2 樓 TEL:(07)3652920 FAX:(07)3652920
獎卿大台北居家護理所	台北市和平東路一段 216 號 10 樓 TEL:(02)23646040 FAX:(02)23640373
北區推廣教育組	台北市和平東路一段 216 號 10 樓 TEL:(02)23646040(居家服務專線) TEL:(02)23651277(特聘護理專線) TEL:(02)23691622(訓練專線)
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

本基金會是由一群關心長期照護及熱心公益的專業人員成立之非營利性組織，希望提供一個讓大家的愛心得以匯集的空間。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

感謝與鼓勵-捐贈芳名錄

- 97年12月25日 台北市私立靜心國民中小學 全家商品禮券 100元
共計 46張
- 97年12月30日 社團法人在家佛教立正佼成會 捐款\$ 15,000元
- 98年1月9日 湯希明 捐款\$ 1,000元
- 98年1月19日 台北縣私立心福護理之家 捐款\$ 1,800元
- 98年5月19日 周錦章 捐款\$ 500元

