



[No.2]

# 新北居家送幸福

Deliver Heartwarming Home Care in New Taipei City

■ 文 | 邱婉婷 臺北慈濟醫院長照部居家服務中心居家服務督導員

臺北慈濟醫院在 2018 年 8 月，由護理部督導李孟蓉著手成立居家服務機構，初期擔任機構業務負責人，自己也承擔第一位「居服督導」（居家服務督導員），帶領 3 個照服員（照顧服務員），摸索著建立居家服務制度。隨著業務不斷擴大，至今已陸續有 6 位居服督導員加入照服行列，臺北慈濟居服機構的服務範圍從新店、雙和到板橋，居服督導的工作內容為照服員派班、編列工作項目、到案家進行家訪電訪、協調案家及了解照服員的工作情形。

李副主任重視照服員的服儀與服務態度，也常利用每月一次的團體督導會議，一一了解照服員對每位個案的服務現狀，指導專業技能與知識，漸漸地，臺北慈院居家服務做出口碑，深受服務區域居民的肯定。我們從一開始的 0 個個案，到現在持續服務約 500 位個案。





這兩年來，隨著居家服務個案需求增加，需要大量照服員人力投入，李副主任規畫開辦照服員訓練班，招募有心投入長照領域的照服員，更感召深具慈濟理念的慈濟慈誠與委員參與訓練課程，結訓後一起加入臺北慈院居服團隊，將慈悲心帶入長照的個案家庭，照顧著老病孤寂的長者們。

居服督導接到需求時，會先聯繫案家，到案家詳細與個案及家屬溝通，包括個案的個性及習慣，確認個案的服務需求並檢視案家的服務環境，然後進行簽約。完成簽約，正式開案後，居服督導會找尋合適的照服員到案家服務，於第一次媒合服務時帶照服員到府與個案及家屬互相認識，並說明服務範圍。

照服員開始到宅服務後，居服督導也會定期一個月電訪一次、三個月家訪一次，了解照服員在案家工作的情形，及案家使用長照的狀況。

我曾經到案家家訪時遇到個案生病，但家屬卻沒有發現，這時就用自己的護理專業教導他們照護常識或提醒需要送醫；或者到案家時發現這個案家有經濟上的困難時，也會評估轉介慈濟基金會社工，將慈善團隊帶入個案家中。

我們的照服員，不分晴雨，無論寒冬溽暑，一整天在都市或山林區的住宅間穿梭，路程奔波雖耗心費力，卻不減服務熱忱，盡心盡力服務個案的需求項目。照服員們也會牢記每位個案的習慣，並將服務過程中的狀況回報給居服督導。



當一位照服員，可能遇到長輩大小便失禁，要耐心且不怕臭穢的處理，要安撫情緒；可能到府後，發現長輩跌倒，甚至有人遇到個案已死亡……各種突發狀況，需知道如何因應及處理。

有居服員跟我說，她在前往案家途中突然聽到個案往生，自己的心如同掏空般，淚水止不住，她說：「我不斷回想起過去與奶奶的相處，第一次為奶奶洗澡的時候……奶奶如同老師，讓我學習，彼此之間相處如同母女，很感恩讓我有機會服務到她，結了這一分緣！」

還有，臥床的個案，當我隔三個月後再去家訪時，看到他居然可以站起來，使用助行器走路時，內心真的是非常感動。我們的照服員為他在床上擦澡、協助肢體關節運動，每天每天認真的照顧，才有這樣進步的成果。

身為居服督導員，看到我的照服員與個案家有著良好的互動，我會很放心；當看到個案的病情有起色、有進步，就會以照服員為榮！當長照走進家庭，感受到案家對我們的放心與信任，當照服員和案家之間的互動像家人般的溫馨時，都讓人滿滿的感動。

每逢重要的節日如端午節、中秋節、慈濟特有的浴佛節、七月吉祥月，還有長輩們的生日時，臺北慈院居服團隊會一起手作小卡片、小禮物，由照服員送給長輩們，讓案家感受我們對個案的重視與用心照顧，而個案們歡喜的笑容更是居服團隊最開心的回饋。

歲末年終之際，臺北慈院居服中心也會舉行居服法親關懷行，這些個案的另一個身分是我們的慈濟法親，不管是資深慈濟志工或是環保志工菩薩們。

記得 2019 年底我們前往家訪林瑞芳老師，瑞芳老師是 1997 年受證，承擔第一屆大愛媽媽召集人、同時是慈濟大學懿德媽媽，深耕板橋區大愛媽媽教室、親子成長班，參與教聯會活動推廣靜思語教學，從幼兒園、小學、中學、專科大學，愛的足跡遍布各地。我們其中一位照服員曾是板橋區大愛媽媽，瑞芳老師遇見熟悉臉孔，兩人分享感動喜極落淚，互動溫馨感人。

成為居服督導員這些時間以來，我接觸案家的時刻，也是把握彼此的因緣，感恩長者們給我們服務的機會；照服員陪伴他們這一段老暮之日，同時也接受長者們誠摯的情感回報，施與受之間，都是人生珍貴的印記。

