

長照居服的挑戰與樂趣

The Challenges and Pleasures of Long-term Care Home Services

■ 文，圖 | 趙俐惠 新竹市慈濟居家長照機構照顧服務員

個案家人會稱我們居家服務員是「菩薩」，說我們有愛心、耐心、同理心，願意照顧長者，讓家屬得以喘口氣，獲得片刻的休息機會。但事實上，即便我從事長照居家服務工作獲得家人們的支持，仍然還是感受到親戚、朋友、同學，甚至案家疑惑的眼光；不理解怎麼願意替陌生人把屎把尿、忍受臭味、還要接受在烈陽照射或寒冷的天氣中工作，對皮膚都是傷害。

但臺灣現今有近九十萬老人是需要被照顧的失智、失能、虛弱者，因此，投入居家長照服務的工作，真正可以幫助到許多需要的人，這分助人的意義讓我覺得再多的辛苦也變得微不足道了。

這兩年的居家服務員工作，我的服務內容主要是協助長者沐浴、洗頭、肢體關節運動、陪伴外出、陪伴就醫、餐食準備與家務協助等工作。其中有一位特別的個案是右手斷肢、左手指頭及雙腳腳趾攣縮，無法自己沐浴洗頭的女士，而她的女兒因為要工作也沒時間陪她，因此她大部份時間都是一個人待在家中，不敢出門，因為怕看到路人的異樣眼神，有許多負面情緒與強烈的不安全感，經常覺得自己是一個沒有用的人。

居家服務的陪伴過程中，我會以同理心、耐心的傾聽她心中的苦，我為了幫助她走出憂慮的思緒，特別安排了適合她的活動，包含繪圖著色、練習寫字、玩撲克牌、使用彈力帶做手腳的運動等，期望能維持她左手的抓握能力及手指的靈活性、透過思考活絡大腦細胞，延緩退化，增進手腳的肌耐力；還有各種需要集中專注力的活動，讓她在過程中穩定情緒。

當主管來探訪這位居家個案時，發現她著色的繪圖作品充滿著童趣與繽紛的色彩，於是徵求她的同意想製作成桌曆，期盼能鼓勵其他個案也對繪畫產生興趣，



同時也讓居服員在陪伴上能有更多信心。當居家個案看到自己的作品被製成桌曆，她很感動，覺得有人肯定她了，自信心增加，笑容也變多了，也會主動走到外面曬太陽，懂得接受自己，享受當下的美好。

長照居家服務的工作，不只是照顧到個案的外在，更重要的是個案內在的需求與壓力釋放。看到個案們有所轉化、有所成長，是我們居服員努力的目標與動力，同時也在個案們的身上學習到很多。當然，我也了解，要先照顧好自己，才有能力照顧更多需要我們服務的個案。

我曾經在醫院從事行政工作，也開過加盟連鎖早餐店，後來是為了配合先生的工作而選擇擔任居家服務員。想不到，加入居家服務後，發現這份工作充滿挑戰，也充滿樂趣，非常適合我；挑戰來自於不同個案的身心狀況及家庭狀況各不相同，需要去了解與適應；樂趣則來自與每位長者的互動，感受到他們的智慧與包容度，都值得我敬佩與學習。慈濟長照機構的管理真的很優秀，提供彈性及體諒員工的工作環境，且安排在職教育提升員工的工作技能，一切都是為了讓長照個案得到更好的照顧，現在我覺得當居家服務員真的很棒。☺

