



照顧服務工作者的

編輯部

小日子

照顧，從來不是一件簡單的事。除了生理上的照顧，心靈的陪伴關懷，促進被照顧者與家庭和社區的互動融合，甚至是協助他們的臨終及身後事，都是照顧工作者要經歷的陪伴過程。不簡單，是因為這是一份需要時時承諾以「專業」、「愛心」、「耐心」來照顧與自己沒有血緣關係的「人」的工作。

可想而知，願意對這樣的工作說「我願意」的人實在難尋。沒有光鮮亮麗的制服，沒有紅利分股的誘因，照顧工作者最大的回報，來自服務對象的信賴與笑容；最豐厚的紅利是看見服務對象因自己的服

務而變得不一樣，對絕大部份不認識這份工作的人，這樣的工作實在不具吸引力。

可是，在白永恩基金會卻有一群照顧工作者甘心投入這樣的工作多年，不但熱情不減還樂在其中：

陪著長輩走向人生終點的陳孟吟，成就感來自於失智長輩記得她的名字，她希望能讓長輩快樂一天就一天，周宜瑾從小嚮往著白衣天使—南丁格爾的精神，並且受到守護重度身障者近 50 年的神職人員和工作者感動，她願意延續這份愛的使命。



17歲從新竹尖石鄉泰雅部落來到都市的林春蘭，跟著姊姊進入聖安娜之家，看見這群孩子和自己一樣生活在如同山上一樣的單純環境，就這樣待了26年。

九年前面對職涯轉換的許春惠，拿出考取多年卻未曾使用的教保員證照來到聖安娜之家，擔心不會包尿布、不會幫他們洗澡，如今這裡是她「一個愛的出口」。

三年以前黃信裕每月必須拼酒、拼業績才能拼到薪水，在家人鼓勵下轉行，擔任聖方濟長照中心復康巴士「運轉手」，如今每天用「愛」讓車啟動，努力節省長輩看診時間，找到生命成就感。

長期擔任慈濟志工的陳素娥，想

有份穩定、又能兼顧家庭的工作，拿到照顧服務員資格後，在日照中心成為失智長輩口中的「老師」，雖然照顧耗費心力與體力，2年時間，她說：「我的愛沒有減少」。

後山人力資源極缺乏的臺東南端，畢業後沒有工作經驗、擔任家庭主婦15年的曾春梅，以及從未接觸過身心障礙服務的潘秀蓮，邊做邊學，組織提供進修機會、取得專業證照，在家鄉就業又可兼顧家庭。

這些照顧工作者告訴了我們：「**在成就別人的同時，也成就了自己**」是這份工作獨一無二的價值。在台灣進入高齡化社會，長期照顧工作亟需人力投入的時刻，期待這群白永恩夥伴的分享，能讓更多人願意對照顧工作說「**Yes, I do**」。

照顧長輩 是很有福報的一件事

照顧服務員／陳素娥



「2年了，我的心都沒有變，別人以為做久了，愛就會減少，我不會。」

長年在慈濟當志工，滿臉笑容又熱情的陳素娥，看見聖方濟長照大樓興建，來捐款，落成時發現缺工作人員，來當志工，第四天，她就主動跟主任說：「我一定要來這裡上班。」

「一直到現在，我沒有後悔，我成長很多。」照顧近20位、平均年齡85歲、且九成是失智的阿公阿嬤，常常在下班時，與夥伴攤坐在長輩的椅子，感到體力全都消耗掉了，「但內心是快樂的。」素娥說：「我常跟女兒說『到了這個年紀，這個工作是媽媽想做的』，看見長輩因為我的『全力以赴』，讓子女覺得他們爸爸媽媽來到這個機構有被照顧到，他們（子女）就可以很安心去上班。」

為什麼這個工作讓她快樂又滿足呢？素娥說：「工作團隊很重要！」，首先是「轉換」照顧服務員的身份，聖文生日照中心組長許玉珍表示：「『照服員』阿公阿嬤聽不懂啦，我就跟他們介紹，『這是某某

老師』，這樣方便長輩記得」，沒想到這樣的「方便」，讓服務長輩們的「老師」受到尊敬，提升了工作價值。

再者是「授權」，讓第一線工

作人員自由發揮，素娥笑著說工作團隊的「創意」；有時失智長輩會反應身體哪裡不舒服，往往只是想被關心的心理作用，「最近有位阿嬤說耳朵聽不見，我們在她身後小聲說話，她一樣很快回頭，這時候，我們會扮演專屬的『醫療團隊』，關心問診後，用棉花棒輕抹耳朵，阿嬤就會『聽見了』，阿嬤還會說我們比一般的醫生更棒！」

一開始接受照顧服務員訓練課程是為了要照顧先生，樂觀的素娥在先生罹患憂鬱症後扛起家裡經濟重擔，二個女兒是她的精神寄託。工作之餘仍忙於慈濟志工的關懷工作，她在聖方濟的快樂也感染了其他志工同伴：「他們看我來這裡之後變的很高興，我也鼓勵很多人去上照服員的課程唷，他們現在大部份是從事居家服務，有收入又可以服務別人，還可以學會照顧家人。」

現在老人已經越來越多，需要更多的人去關懷和照顧他們，素娥希望有更多人加入照顧長輩的行列，「這是很很有福報的一件事唷！」

復康運轉手 公里數是愛的總和

司機 / 黃信裕



時間呢？阿信反而感謝之前的業務工作訓練，因為了解就醫的流程，知道怎麼跟醫生和護士建立關係，有時還讓行動不便的阿公阿嬤提前看診，盡量不要耽誤中午吃飯時間。

曾經很長一段時間穿梭在藥局、診所、醫院，為了把藥品推銷出去，即便那些藥是急救用，長時間會傷身體，但為了業績、領一份薪水，仍必須努力賣出去，「有時還要跟老闆拼酒，自己的身體都弄壞了」。

沒有想太多，只是為了能多點時間跟老婆和孩子相處，不要再繼續之前的生活，黃信裕二年半前來到聖方濟長照中心做了司機。「以前沒有接觸過，知道是個安養機構，…現在覺得這份工作的神聖與偉大，特別是看見一些獨居老人，我跟著修女和志工去了解，我想，一般人也不會去碰，是這份工作最特別的地方。」。

每天一早來回三趟接送日間照顧中心的阿公和阿嬤，接著帶長照中心的長輩外出就醫或拿藥，下午三點陸續將日間照顧中心的阿公阿嬤送回家，空餘時間陪同修女和志工進社區協助居家服務，還要定期清潔、保養與維修交通車。

「很忙」的阿信，非常討阿公阿嬤喜愛，每天雖然行程滿檔，但是他對待阿公阿嬤上下車卻是細心照顧，問他怎麼節省

在服務機構擔任「司機」乙職，聽起來不像社工、護理師或是照顧服務員來的有地位，問阿信是否覺得不被重視，他一改微笑的表情，認真的表示：「越是沒有重要性的地方，其實是他最重要的地方。」他說，「我們是第一線的人員，最直接接觸長輩的人，最了解每位長者的個性、習性、特性，跟醫院的護士、醫生應對進退之間，與診間其他人員互動，才能讓看診順利順暢，因為默默的付出和默默的做，你是看不到的，但卻是最重要的。」

看見朝夕相處的長者日漸凋零，像花一樣，最後安息，阿信也會沮喪，「每個人都會經歷這條最後的一段路，他們在這裡可以得到照顧，他們的生活變好了，他們在這裡安老，就會感到很安慰，很有成就感。」

這份工作改了阿信的脾氣，讓他更懂得也更願意去親近自己的父母，學會了量血壓的重要性，他說，「都是來這裡才學會的」。

讓老人家 能快樂一天就是一天

社工 / 陳孟吟
護理長 / 張錦秀



曾在醫院、公職與民間機構累積超過 30 年豐富護理兼管理經驗的張錦秀，在聖方濟長照中心重新啟用時，主任與修女三次拜訪已退休的她，同是頭城人，看見聖方濟在地服務將近 50 年不變的愛心，同時顧念「照顧這些長輩是責任、也是使命」，她重拾「阿長」（護理長）任務。

22 歲即進入老人長照機構工作的陳孟吟，原本念幼保科，發現老人長照才是未來趨勢，為了讓自己的求職生涯可以發展的更廣，再回學校念老人服務管理系、兼修社工相關課程，畢業後即進入機構服務，25 歲的她來到聖方濟長照中心擔任社工。

在長期照顧機構服務的護理人員或社工，除了服務老人之外，還包括家屬以及重要他人，服務範圍具有多元功能和目標，因此，需要許多專業以扮演好多元的角色。

剛來聖方濟的孟吟因為年輕，讓某些長輩和家屬對她的專業產生懷疑，「我會找主任跟我一起，他們才會聽」，她並未氣餒，即時給予服務對象所需要的專業知

識、幫助家屬申請所需的福利服務，累積了信任、獲得了認同後，她也從中產生了成就感。「妹妹、護士、或是孟孟」是目前服務的 37 位長輩叫她的名字，對於平均 85 歲、8 成中度以上失智或失能的他們不管叫她哪個名字，她都很開心回應。

面對長輩過世是這項工作不可避免的情境，無論工作累積 30 年的阿長、或是年輕的孟吟都曾陷入情緒低潮，「想到還有其他長輩需要你」，一轉念，就過去了。孟吟常對實習生說：「不要想像工作很難，要實際去做，能從中找到有趣的事。」為了創造「有趣」的事，她會安排一些對長輩生命會有不一樣的活動，例如每年安排不同的地方郊遊、帶他們種花捻草讓生活更有朝氣。

照顧人力與專業度不足是小鎮發展長照的一項困境，為此，阿長鼓勵年輕護理人員先到醫院磨鍊，增加學理基礎，再到機構學習行政與評鑑工作。「做長照服務，雖然不像幼教老師會有很大的回饋，也沒

有像日照長輩那麼活躍，但是如果滿足一個長輩很小很小的心願，會發現他們很可愛、很有趣，一樣也是有回饋的。」孟吟非常鼓勵年輕人進入老人服務這個領域，

對於未來，她希望再充實「安寧照顧」的相關專業，「我希望幫助他們能快樂一天就是一天」。



歡迎加入白永恩基金會各服務據點的工作行列，
本會目前亟需社工、照顧服務員、生活服務／教保員若干名，
詳情請見「白永恩基金會」官網「人才招聘」訊息。

白永恩基金會 | 

他們需要更多的愛 我要像媽媽一樣

教保員／許春惠

生活照顧服務員／林春蘭



「我沒有想過世界上會有水腦症、肢體殘缺的孩子，無法自己吃飯行動，只能躺著讓別人照顧。」30年前第一次踏進聖安娜之家的畫面，林春蘭至今難忘，對當時17歲的自己來說，這是另一個世界，一個從沒想過的世界。

來自新竹尖石鄉泰雅部落的她，看見這群孩子和自己一樣，在一個單純如山上的生活環境，生活需要仰賴別人打理，她想為他們做點什麼。即使幾年後因為結婚生子曾離職，她仍掛念他們，又回來了，就這樣待了26年，「或許是有了自己的孩子，我更能體會一個做媽媽的心情，我知道他們需要更多的愛。」

另一個來自臺東的阿美族姑娘，很年輕就離鄉到台北工作，面對職涯轉換的許春惠，拿出考取多年卻未曾使用的教保員證照，9年前來應徵，當時只有擔心：「我不會包尿布、不會幫他們洗澡」。

儘管過了許多年，工作人員和物資需求仍是吃緊，她們快樂又滿足，雖然這裡的孩子不太能靠言語表達自己的需求，只要細心觀察與用心體會，孩子會懂，同時也會讓你感受到你給的愛。「她的手會抱著我的腿、會輕拍我，別的老師沒有，只有對我…」這樣的暗號讓春蘭開心許久，春惠說：「曾因為服務調整離開原樓層，三個月再回來時發現孩子沒忘記我，他記得我們之間的那首大象歌。」

生活照顧服務員、教保員每天陪伴服務對象，彼此間有了依賴。教保員除了懂得照顧專業外，需要寫ISP（個別化服務計劃）與教學方案，幫助孩子的在成長階段學習，生活服務員需以「照顧好」服務對象為工作目標，並協助課程進行，「我常常在想，如果沒有聖安娜之家，孩子們會去哪裡？」春惠說，「來這裡工作，就像是為自己找到一個愛的出口。」

用心就會獲得成就感

護理師 / 周宜瑾



當初卡通裡的南丁格爾，她的同理心及照顧殘弱士兵的關懷精神」。

在沒有配置護理人員之前，服務對象的醫療需求，是由合作醫院的醫生指導教保組長陳秀蘭擔任，陳姐在聖安娜

卡通裡的南丁格爾，是周宜瑾對護理人員的第一印象。受到母親的鼓勵，讓做事謹慎且條理分明的小瑾選擇了護理工作，雖然家族成員多數從商，且對這種「把屎把尿」與高風險的工作環境不太支持，喜歡照顧別人的她一路走來，從未後悔。

經歷一邊念書一邊在醫院輪職的她，熬過值班與上學日夜顛倒又苦又累的階段，長時間處於睡眠不穩定狀況下，精神和身體都出問題，經過同學介紹來到聖安娜之家，擁有醫療系統的磨練，讓她除了擁有照顧的專業外，還可兼具整合醫療資源的能力，但真正的挑戰是：「在醫院裡照顧病人與在機構裡照顧身障者是完全不同的專業。」

聖安娜之家的服務對象不是單一性的障礙類別，生理情況每個人都不同，「在醫院依照常規護理進行，不需要太多想法，但在機構第一線的生活服務員會告訴我孩子狀況，我會想找出解決方法…」，也因此讓小瑾產生成就感，「這裡讓我看見到

娜之家服務已三十八年，她熟悉每一位小天使的身體狀況，是小瑾最安心的依靠。

「五年前剛來時，許多作業系統、工作方式與流程需要建立，機構最怕遇到像SARS或流感情況，需要讓機構每一位知道怎麼預防，萬一狀況發生了，也知道該怎麼做。」

「這裡就是我第二個家，每個人就像是我的家人。」走進聖安娜之家完全沒有屬於機構的「味道」，即使有些孩子會不自主流口水，生活服務員或教保員會一次次為他們清潔及替換衣物。「我們將孩子從嬰孩看顧到大，最年長的小天使也五十歲了。雖然說話不見得容易，但他們會記得你，會用彼此之間的暗號表達互動。」

小瑾說：「這裡讓我看見『真正的照顧』」，她有個心願，想要針對目前身心障礙者老化健康管理的问题，更深入的研究，調整此健康管理政策，分享給更多需要的機構，同時她也非常鼓勵護理人員進入機構服務。

真實體現 社會工作者的價值在後山

照顧服務員／潘秀蓮、曾春梅



擁有養護機構、社區發展服務十餘年經驗的潘秀蓮，與育有三子長達十五年做家庭主婦的曾春梅，分別是臺東大武樂活站與賓茂樂活站的照顧服務員。

早上帶課程、陪伴身心障礙者，下午穿梭部落裡進行探訪，找到需要幫助的對象，評估需求、給予物資、協助申辦福利資源，或邀請他們到樂活站，接受生活自理能力訓練、技能學習、職業陶冶，剛來樂活站的她們感到「很有壓力」。

不曾接觸過身心障礙者，更沒有做過相關的服務工作，春梅剛來時內心很徬徨。秀蓮說：「他們待在家裡太久，到了樂活站，開始對自己有期待，如果遇到學習達不到進度，看到他們沮喪，我很著急，會想是不是自己教不好…」，不過看到學員彼此的感情越來越好，他們的作品一次比一次更進步，會很有成就感。

「白永恩的服務在部落裡傳開了，現在，部落裡如果看到身障者，會說『去找白永恩，他們會幫忙！』」從陌生的族人、

到成為像家人一般的情誼，春梅和秀蓮最感動的是：「他們叫我們『老師』，被叫老師很臭屁耶！」因此，為了要擔起「老師」的角色，基金會外派她們參與各項服務專業的研習課程、技藝訓練講座，以及相關專業證照取得。

狹長的臺東越往南服務資源就越少，「部落真的很缺人」，「每次訪視，其他單位都是 2 個或 3 個人，我們只有我一個人，但是，我們白永恩幫助的是他們全家人。」秀蓮說。

「我們也很需要『人進得來、貨出的去』，需要懂得部落生活的社工、需要開拓義賣市場的行銷人員。」臺東辦公室組長林秀慧說。但是，「人很難找！」臺東找工作人員無法靠 104 或線上投履歷，只有口耳相傳或是原民會就業服務媒合，機會實在很少。在部落做第一線服務工作，雖然必備條件是要會開車、會說排灣族語，但還是需要妥協，林秀慧說：「有心、願意學習也很好。」



與愛同行 歡迎加入我們

我們的團隊氣氛佳，福利制度健全，提供在職員工進階培訓機會，不僅能收入穩定、還可擁有一技之長！

誠徵 工作 伙伴

宜蘭聖方濟長照服務處 / 宜蘭頭城

- 社工主管 (大溪日照籌備處)
- 照顧服務員 (養護組)
- 照顧服務員 (日照組)

洽詢 (03) 977-1132 轉 206

臺北聖安娜之家 / 臺北士林

- 生活服務員
- 社工員
- 教保員

洽詢 (02) 2871-4397 轉 212

臺東辦公室 / 臺東賓茂

- 社工員

洽詢 (089) 771-077



有相關結訓證書或證照為佳，除社工員之外，若無其中一種證照，可至就業服務站或委辦單位上課，取得教保員、生服員或照顧服務員證書。



■ 社工人員應具下列資格之一：

1. 社會工作師考試及格。
2. 專科以上學校社會工作相關科、系、所、學位學程畢業或取得其輔系證書。
3. 具專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試應考資格。
4. 高等考試、普通考試或相當高等考試及普通考試之特種考試社會行政職系考試及格，並具一年以上社會工作相關工作經驗。

■ 教保員應具下列資格之一：

1. 大專校院醫學、護理、復健、職能治療、物理治療、教育、特殊教育、社會、社會工作、社會福利、輔導、心理、兒童及少年福利、幼保、早期療育、聽力、語言治療、老人照顧、長期照顧相關科、系、所、學位學程畢業。
2. 高級中等以上學校畢業，領有教保員及訓練員訓練結業證明書。

■ 生活服務員應具下列資格之一：

1. 領有生活照顧服務相關訓練結業證明書。
2. 具教保員、訓練員或照顧服務員資格。
3. 領有照顧服務員職類技術士證或保母人員職類技術士證。
4. 高中（職）以上學校護理、照顧相關科、系、組、所、學位學程畢業。

■ 照顧服務員應具下列資格之一：

1. 領有照顧服務員訓練結業證明書。
2. 領有照顧服務員職類技術士證。
3. 高中（職）以上學校護理、照顧相關科、系、組、所、學位學程畢業。

