

我是照顧服務員，與醫護團隊齊心提供病人完善照顧

◎基隆長庚照顧服務中心照顧服務員 關如玉

◎基隆長庚護理長 陳怡甄 校閱

給自己信心讓家屬安心
付出愛心熱心耐心誠心
給自己激勵讓病人放心
共同營造和諧康健身心

從事醫院照顧服務員的工作，不知不覺邁入了 14 個年頭！在安寧病房，我感受到人與人之間的互動，需要特別有愛心、耐心與熱心的照顧者來擔當這職務，並且要隨時謹慎留意病人的身體狀況及變化。身為照服員可以發揮的最大力量，不是財富，不是自身的才華，而是傳遞給對方的溫度，一種舒服的溫度及和諧的磁場。

記得一位阿姨剛入安寧病房時，是清楚自己身體狀況的病人，她總一直摸自己的頭髮，碎念著「我的頭髮好長哦，一點都沒型，

參差不齊，又不能外出去美髮店剪髮，唉！」聽到她深深的嘆氣，我告訴她：「我封刀 15 年了！今天我慎重拾起剪刀為您修頭髮，您是否願意？」阿姨突然一聲笑：「好啊！我就做妳的麻豆。」就這樣 15 分鐘後修剪出俏麗的模樣，阿姨看到鏡子中的自己，開心滿意地到處展示，甚至說死也瞑目了！頓時，我覺得自己做對了！3 天後她在深夜睡夢中離世，在為她更衣時，那略帶上揚的嘴角，彷彿是滿意的笑容，如此安詳…我看了淚水不禁奪眶而出！

看護這分工作，也許有人會覺得是低階底層的，也有人認為錢賺很多，但其實這分工作具有相當大的挑戰性及高度責任風險。照顧服務員的工作不僅是單

純的陪伴，每日要執行的基本照顧項目就有病人單位環境整理、身體清潔、口腔清潔、沐浴、更衣、更換床單、餵食或鼻胃管灌食、定時更換尿布尿套、會陰清潔、尿管清潔、造口清潔、記錄攝入及排出量、尿盆尿壺蓄尿桶清洗清潔、協助床上肢體活動、協助上下床活動以及乘坐輪椅等，也要依護理師指示做照護。看似簡單的日常生活照料，包含許多「眉角」，也要留意被照護者的反應，這是要用心去體會的！例如：不可以讓病人獨自坐在輪椅、沙發、馬桶或床緣；病人沐浴及如廁時照護者需要全程陪伴於身旁；陪同病人做檢查須協助配合，與病人維持在視線範圍內；事前的完整用物準備，全程協助病人，避免病人因需要取物自行起身而造成傷害；注意病人對於用藥及身體反應狀況，即時告知主護或醫師，聽從照護說明及指導，正確做好指派的工作。

在進入這工作前，每一位照服員除了有基本的照服員訓練時數外，也有技術士證照，醫院提供給我們照服員工作的平台，

也給予職前照服員新進在職教育課程。在臨床技術教學，也由資深學姐及學長帶領，採一對一床邊現場教學操作，學科部分除了有線上課程學習外，另有針對新進照服員上課，課程內容有法律顧問談照服員相關法律之認識課程、感控師談感染管制基本概念及防護措施教導、護理部督導談照服員照護契約及隱私權維護、照服員職業倫理及預防跌倒相關照護等，每年也有消防安全教育訓練及繼續教育的課程，提升照服員的專業素養，讓我們在面對病人需求及照護上更加得心應手，同時也定期舉辦照服員檢討大會，透過心得交流互相學習，增進彼此在臨床上面對問題時的應對及解決技巧。

擔任照服員 14 年來，每當接受派任時，無不戰戰兢兢地執行，思考要如何做到護師囑咐及家屬的委託，我們一邊照顧病人，一邊也在學習，邊做邊學累積經驗！每一個單位特性不同，病人的狀況、脾氣與態度也不同，如何做好溝通協助照護的橋樑，是身為一名照服員的神聖職責。❖