

# 白色巨塔中的藍色小精靈～ 簡介護理輔助人力

◎基隆長庚護理部副主任 翁芝爾



## 專長

腫瘤、安寧護理、內科護理、護理行政

**在**白色巨塔中有一群「看似渺小卻很重要」的藍色小精靈，他們不是醫事人員，卻散佈於醫院各部門中；他們不是醫事人員，卻與病人有著深厚的連結；他們不是醫事人員，但醫院中的大小事卻又與他們密不可分。

鑑於我國的醫療護理資源匱乏，為提升臨床護理效能，長庚醫院於1980年起發展輔助性護理照護人力，依照各單位照護工作負荷及需要，設置助理員與轉送員，分擔非護理專業之相關工作，而他們最顯著之特徵即為穿著藍色的制服，就此產生這群在純白醫院中的「藍色小精靈」。

「助理員」，其服務對象為住院中之病人，工作內容主要為輔佐護理人員進行換床單、換衣服、量身高體重、環境介紹、領藥、領血、物料補充等後勤工作，讓護理人員得專注於病人照護的專業工作。

「轉送員」，其服務對象也為住院中之病人，工作內容大致分為協助病人檢查及手術之轉送作業或其他指派之勞務性工

## 照顧服務員推介流程圖

步驟	內容
一	凡住院病人有僱用照顧服務員之需要時，應先填立「委託書」交護理站處理。
二	照顧服務員聯絡中心依委託人需求推介適合之照顧服務員。
三	經委託人決定僱用，則由委託人與照顧服務員自行簽訂「照顧合約書」。
四	照顧服務員之酬勞，由委託人依「照顧合約書」之收費標準，直接交付照顧服務員，照顧服務員應立即開立本人簽章之收據給委託人。

作，轉送作業中需確實做好病人核對、確認檢查地點、時間及使用工具，安排出最迅速、最便捷的轉送流程，進而順利的完成該時段之轉送作業，讓整個轉送流程運作順暢。

除了醫院體系內有藍色小精靈，在體系外也有一群藍色小精靈，他們是來自王創辦人於1986年設立的「護工組」(現改名為「照顧服務員中心」)，為實現照顧弱勢族群的理念，藉由「專人管理、不抽佣金」，以「推介」方式提供弱勢族群就業機會，而於醫院體系外產生之「非僱傭關係照顧服務員」。病人於醫院中之一切生活大小事都依靠他們進

行，例如協助病人洗澡、進食、如廁、翻身及每日注意病人身體反應等事項。每位照服員皆有受過照顧服務員訓練且領有完訓證書，並訂定照顧服務員品質管理、教育訓練、追蹤及輔導機制。

這些藍色小精靈堅守崗位，盡心盡力，成為醫療團隊、病人及家屬間重要的螺絲釘，但對於大眾而言，這顆螺絲釘似乎極容易被忽略，亦難有管道去了解其工作之內容，彷彿真的成為童話故事中的藍色小精靈。透過本文，我們得以認識這群藍色小精靈，也為他們在白色巨塔中的默默付出鼓掌喝采！