

花蓮慈濟醫院長照部 三座社區金點英雄獎

花蓮慈濟醫院長期照護部社區健康中心副主任賴至妍、A 單位個案管理師黃品瑜、居家照顧服務員謝佑靈，三人同時榮獲衛生福利部第七屆社區金點獎「金點英雄獎」殊榮。



花蓮慈濟醫院長照部獲衛福部頒發三座社區金點英雄獎。

花蓮慈院長照部社區健康中心的居家服務範圍含括花蓮市、吉安鄉、新城鄉、秀林鄉、萬里鄉、光復鄉、鳳林鄉、壽豐鄉等花蓮縣北區、中區鄉鎮。目前有九十位居服員，每月服務超過七百人。

衛福部舉辦社區金點獎，以「金點之星」及「金點英雄獎」表揚在社區照顧關懷據點貢獻卓越的標竿團體、個人及績優長照服務人員。花蓮慈院長照部主任林宜靜指出，今年(二〇二一)有二百九十三件參賽，有九十五件入圍，最後獲得團體獎有十五名、個人獎有三十名。

居服員謝佑靈 延伸對母親的愛

謝佑靈提到她會下定決心走上照顧服務這條路，得從十年前照顧晚年失智且罹患糖尿病、高血壓的母親說起。她的母親因多種慢性病纏身而長期臥床，於是她安排母親同住以方便隨時照料，但因不熟照護技巧，又不知尋求長照資源協助，造成她的生活手忙腳亂、事倍功半外，母親也沒有得到良好的照顧。

謝佑靈指出，回想起以前跟媽媽、女兒三人大手牽小手去拜訪鄰居時，媽媽曾說：「你這樣問候長輩真的很好，很有『老人緣』。」但是母親往生後，她沉浸在傷痛中，兩年過去了，才在女兒支持下加入居服員行列，學習如何照

護長輩，傷痛才逐漸消失。她希望善用「老人緣」，把對母親的愛與思念延續下去，「相信媽媽在天之靈一定很高興」。

謝佑靈說，她投入居家服務已五年，站在照護最前線，她會與病人家屬分享過去照顧母親的心路歷程，鼓勵家屬也運用同理心陪伴家屬。她的居服經驗是照顧病人一定要細心敏銳觀察情緒變化，用被照護者的年齡、性別等不同生理狀況去理解病人的想法，才能走進他們的心。



居服員謝佑靈獲照顧服務組的「金點英雄獎」。

居家護理師賴至妍 帶領提升病人傷口癒合率

賴至妍自加護病房轉任社區健康中心居家護理師已十五年，她自國中畢業後，就讀慈濟護專，畢業後就在花蓮慈院服務，之後又完成二技的課程，她說非常感恩證嚴上人創辦護理教育及醫院，她在臨床工作上，深刻感受到照顧病人的護理價值，也享受到工作帶來的助人快樂。

林宜靜主任指出，賴至妍副主任具備護理專業知識和技術，這些年來帶領新

進人員及實習學生學習，在教學傳承上不藏私；盡心盡力照顧居家慢性病人認真負責，並兼顧病人身、心、社會、靈性等各層面的需要，提供資源整合與連結，屢獲讚許。

賴至妍副主任主要負責居家護理品質，林宜靜主任指出，她的專業能力及溝通技巧獲得病人及家屬信任；賴副主任帶領同組居家護理師提升病人傷口癒合率，多次在院內品質專案比賽獲獎，也曾獲選全院優良同仁，且曾基於提升個人專業，參加社工專業學程進修，是一位在長照領域中追求進步，積極讓病人獲得良好照顧品質的主管。

個管師黃品瑜 主動出擊發揮整合功能

黃品瑜過去曾在花蓮慈院社區健康中心服務，在花蓮慈院成立社區整合型服務中心 A 單位後，再度加入花蓮慈院團隊。黃品瑜非常積極在業務推動上，今年還獲選花蓮慈院優良同仁。

黃品瑜在個案家訪協調過程，曾遇到一位罹患重度憂鬱症、失去行動力，且年近八旬的老先生，執意拒絕長照居家服務，甚至在居服員第一次服務時，即便是遇上颱風天，老人家讓居服人員站在門外吹風淋雨，就是不讓妻子開門。

黃品瑜說，多次家訪發現老人家常感覺生活無趣與悲慘，更不想讓外人協助身體清潔，但言談中也感受到老人家又非常聽「師」字輩的專業人員建議，例



提升居家護理照護品質，賴至妍副主任獲「金點英雄獎」。

如醫師、護理師、復健師。所以她就以「讓阿公可以站起來走路、恢復獨立自主的生活」作為整個照顧計畫的目標，以角色扮演的服務方式，開始進入服務。

黃品瑜結合居家復能服務先進駐服務，再連結居家服務學習復能目標，她告訴老人家：「居服人員是居服單位的老師，非常專業，會一路帶領阿公平時每天復能進度活動。」

在黃品瑜的努力協調下，及居服人員運用多元陪伴服務做懷舊治療及分享老人家的生命歷程，製作回憶錄及拍攝相片說日常故事，並透過 line 分享給他

住在臺北的女兒。三個月後，老人家就可以在居服員陪同下，一路散步外出，跟久違不見的老鄰居互動分享生命轉變。

這過程，林宜靜主任指出，黃品瑜發揮個案管理師的功能，多次跨領域團隊討論讓社區整體照顧服務體系工作模式，能合作、分工、溝通，特別是不同職類人員間，能更了解、專注於服務對象與照顧者的需求。從這位老先生的居家照顧經驗，更說明一個可以掌控全局、完全了解個案狀況的個管員，十分重要。（文／陳炳宏）



主動出擊發揮整合功能，個管師黃品瑜獲「金點英雄獎」。



社區健康中心主任林淑媛，入圍「金點英雄獎」專業人員組。