



# 這個營隊不一樣

## 第四期照顧服務員訓練結訓心得

◎基礎忠恕醫療關懷協會提供

基礎忠恕道場正積極規劃建設長照機構，為健全培養醫護人才，由基礎忠恕醫療關懷協會於西元 2023 年 2 月中開始，利用三週週末的六、日舉辦「照顧服務員訓練」，從上午八點到下午五點半，與鼎居住宿型長照機構合作，提供實習機會，讓照護課程充實而豐富，是一個高強度的營隊！有別於道場上課，除了課程內容是遵照衛生福利部及地方政府社會局的標準之外，專業醫護知識及照顧人員指導更是不可或缺的元素。

基礎忠恕醫療關懷協會肩負起基礎忠恕道場長照機構的建設與相關醫

護人員養成，其間經歷的困難與波折不是三言兩語可道盡；全憑所有參與的領導點傳師、點傳師、學長們共同努力與逐一克服。

為培養基礎忠恕道場醫護人才，完成前輩們重視與交付的使命——成立長照機構，因此持續規畫與辦理照顧服務員訓練。依國家發展委員會指出，台灣在西元 2025 年即將邁入超高齡社會，這表示 65 歲以上人口將占全國總人口數的 20.8%，相當於 5 個人中就有 1 位銀髮族，而這個現象也將同樣反應在道場各個單位服務及參班的學長之年齡上，高齡長者參班的情形將

是道場的常態。（資訊請參考國家發展委員會網站<https://reurl.cc/WDNr0y>）

有鑒於此，劉定文總領導點傳師、領導點傳師及點傳師們積極支持基礎忠恕長照機構的成立，並慈悲指示基礎忠恕醫療關懷協會擘劃未來藍圖與願景，而照顧服務員訓練課程則是忠恕長照藍圖的重要一環，希望未來除了可應付機構內照護人力的供給、兼顧道親們生活的經濟支持，以及滿足眾多需要他人照護的年長道親之需求。

以下是本期營隊講師群及學員們的心得迴響，真實的感情流露在字裡行間，讓道親們得以看見這個「不一樣的營隊」特別之處，並邀請眾人攜手為未來基礎忠恕長照志業添磚加瓦，共同堆疊生命的愛與關懷。

### ※ 何佑益講師

最近看到一些年輕人在思考未來生涯規劃，考量要選擇讀什麼樣的科系、將來會有什麼樣的出路，後學常跟他們說：「將來是不是可以選擇從事的行業，除了養活自己，還可以利益眾生？若可以，那什麼樣的職業最合適呢？」當濟世救人的醫生或護理師好像不錯，因為這類行業可以造福很多人，可是這工作似乎太辛苦了。

這幾年因為疫情關係，很多行業都停擺了，甚至許多人因此失去了工作機會。後學感覺自己選擇的照服員工作還不錯，不敢說這幾年是賺得益滿鉢滿，但最起碼收入穩定，還算蠻實在的。有時工作累了就選擇休息，等休息好了再繼續出發。所以這是一個工作時間非常彈性，也蠻適合隨時配合道務，進而能出國開荒的職業。

當海外道務行程定下來了以後，提前跟所照護者的家屬說明，安排交接，把看顧工作暫停下來，提著包袱就上飛機；回國後，想重新進入職場，只需要和公司說一聲，隨時隨地就能回到工作崗位上。反觀其他行業卻不行，出個國門三、五個月或半年，當要重新上班時，可能都要重新投履歷，或上徵才網再尋找就業的機會。

在醫院裡擔任看護，病人是我服務的對象，要先能夠同理他們身體的痛苦與心靈的壓抑和不適，而適時地減輕病人身體的不舒服，讓他們的病痛能得到緩解，是我的工作，也是利益眾生的志業；而出國開荒、幫辦道務，則是自己了愿與了業的機會，個人覺得兩者可相互配合，更是一份利益眾生的偉大志業。

這一期照服員的訓練能開辦順利，真正要感謝 天恩師德；在申請的過程中有太多太多的不容易，連後學自己的在職證明能開得出來，都要感謝上天！根據同事所言，我是公司開設以來，第二位成功申請到在職證明的人。

另外，也要非常感謝鼎居的護理人員們願意全力地配合我們！當帶著學員四處到住民病房裡實習及施作時，我們也能夠理解護理人員們的壓力，因為我們的實作會耽誤到他們正常的照護運作，甚至增加他們的工作量。當我們離開病房後，他們還要到病房內確認住民的狀況，因此真的很感謝鼎居護理之家的配合。

這次有 26 位學員參加訓練，從一開始帶領學員幫忙住民翻身、拍背、換尿布，最後可能還要抽痰；也許這些工作乍聽有些複雜，但基本上做熟了之後，自然就知道該怎麼做，重要的就是珍惜每次練習的機會。

在整個實作過程中，全員都認真參與；過程中，也安排了 4 天讓大家有機會幫忙住民洗澡，除了第一天是先用看的及協助外籍照服員以外，第二天開始就讓大家實際協助住民下



▲ 實際演練如何協助住民翻身。

床，再進浴室幫住民洗澡，同時學習如何更換及整理床舖等，大家都很積極地學習，而且表現非常棒！

### ※ 張右翎講師

6 天的照服人員訓練營，講師們各個都認真地指導學理與技術，並告知照護人時要有同理心，視病猶親地去對待所照護的人。學員從門外漢開始，認真地學習，技術一次比一次熟練，信心也漸漸增加了，相信未來定能勝任這份工作。

台灣因老年化的衝擊，未來 10 年更需要大量專業的照服員進入服務，講師將這門照護技術交託給這群受訓的照服員；相信多了這門技術，學員未來能全面地將所學發揮在需要照護的人身上，也能有穩定的收入，並讓很多需要的人受惠。



▲ 基礎忠恕醫療關懷協會理事長張志誠點傳師於照服員訓練營開訓時慈悲賜導。

本次實習，不管是在理論、實務，或是心靈上，相信大家都收穫滿滿。

### ※ 楊嵐儷

這次的實習很幸運地碰到疫情減緩，我們才能實踐所學。

剛開始的操作，總是會擔心自己有所疏漏而讓住民們有不適感，但隨著這幾日的反覆練習，對於實務操作上漸漸地熟能生巧。

我服務的住民，是因腦下硬膜出血造成全身癱瘓，左手攣縮、右腳垂足、右手和雙腳是被約束的。剛開始進到住房服務時，整個房間是安安靜靜的，住民面無表情，只是被動的任我們學習服務，但漸漸地隨著服務的次數越來越多，加上操作被動關節時，我們總是會與住民聊聊天且為他們打

氣加油，住民們也從原本的不理不睬，到感謝我們的協助。最後我甚至會期待與住民見面、互動，當聽到他們說一聲「謝謝」時，那心中無比的感動，讓我深深感受到此工作的意義與成就非凡。

### ※ 張照清

感謝 天恩師德、點傳師們慈悲，能在道場開設長照課程。後學能夠來上課，也是因緣俱足。成為照服員原本不是後學生涯規劃中的選項，參加動機只是想多具備一項技能，以面對未知的狀況。

但結訓之後，因為種種因素考量，後學心裡反而想繼續往前走，而最吸引後學的原因，是這項工作的時間彈性、年齡不限，因此後學也期望能在原本工作崗位退休後，有一份助人而且又有收入的工作，使退休後的生活更加精彩可期。

### ※ 簡敏華

很開心能利用忠恕學院結班後的空檔進修長照訓練課程。

實習這些天，給後學印象最深刻的是一位身體癱瘓的先生，他被優秀的學長們逗笑了；當後學走近床邊對

他說：「要為自己加油喔！」他的眼睛濕潤了。

當看著住民僵化的身體，你我的心都能變得柔軟些。看著無行動能力但意識清楚的住民，眼神中充滿無奈，令人想著：「我是否能夠為他們作什麼？」

人要終生學習，而能真正實踐終生服務，更是一種能力與福報的累積。服務不設限，但志工服務光只有熱情是不夠的，專業訓練是為了保護彼此，所以是必須的。

感謝點傳師們為道場長照撐起一片天，也希望大家一起共襄盛舉廣種福田。

### ※ 謝文欣

感恩基礎忠恕醫療關懷協會，感動菁菁、志明兩位學長對道場的熱心投入，讓我們能有機會來上課學習。

6天的課程帶來滿滿的收穫：學習到在道場中付出與奉獻、學習到每位講師的專業、學習到每位學員的用心與愛心，也學習到自己未來的方向是要在長照的工作領域裡發光發熱。希望能盡力實踐自己的所學，用心、以愛心照顧每一位需要的人。



▲ 講師說明照服時會使用到的儀器。

### ※ 陳賢忠

感謝 天恩師德及貞秀學長的成全，讓後學能參與這6天的照服實習，學習一些長照及救命的方式，並了解茹素的好處，也感謝這梯次一起學習的學長。日後若有機會，我也願意投入行功了愿的行列。

### ※ 蘭芳

很高興能有機會參加這次照服員的訓練課程。經過這6天的實作訓練，除了讓我了解臨床照護所要注意的事項外，同時也明白在服務時，要對所照護的對象保有同理心。沒有人是自願生病的，在生病時，如能遇到用心照護且將心比心的照服員，是一件幸福的事。而我則期許自己，是那位能帶給病患幸福的照顧服務員。



▲ 演練急救技巧和操作儀器。

### ※ 邱素暖

從紙上談兵到實際操作，讓我學到要心細膽大，更要有愛、有心，在學習中也要能帶給住民一點喜悅。我的心態是「歡喜做，甘願受」，心是快樂的，很開心能夠學以致用。

這6天讓我受益良多！日後有機會，我想參與志工服務，或許我會認真地（考慮）投入長照行列。

### ※ 妍希

非常感謝這6天來為我們上課的點傳師、講師們，還有同期的學長，這6天來的學習，每次都有不同的體驗。

還記得第一天就學習幫住民抽痰及管灌餵食，當天回去其實是很反胃，

一整個晚上吃不下，因為在實習現場看到抽痰時住民不適的表情。自己其實不排斥接觸照護護理工作，只是當下很難受，雖然知道這是為了要讓住民在用餐的時候能夠更順利，所以必須得這麼做。

在課程當中，如果只聽而沒有實際去操作，真的會不熟悉流程和安全上一些應該注意的小細節。雖然我們現在做得還沒有很好，可是應該要先學會注意並尊重住民心裡面的感受，在照護過程中能讓他們感受到溫暖；就想像若是自己躺在床上時，會想要得到什麼樣的照顧。

在實作過程中，雖然狀況百出，但只要有任何的問題提出來詢問，講師們都會很願意來協助。

這幾天服務過許多不同病床上的住民，其實他們有的年長，也有較年輕的，有的年紀是跟我們同輩的，或者只比我們年長一點點；還記得後學當時叫一位長者「阿公」，身邊的同學就跟後學說：「他今年才40歲喔！」後學頓時感到非常地抱歉，應該要先詢問，或者稱呼對方為「某某大哥」。

很佩服隔壁房間的同學們可以利用音樂療法，讓住民有想動的意願。

看見每位同學都這麼認真、這麼有愛心，後學實在不得不讚嘆！

後學服務的這位大哥，身體左半邊其實已經攣縮的很嚴重了，在按摩時需要一點技巧；同學很有經驗，幫大哥按摩完緊握已久的拳頭後，真的讓他的手鬆開許多。

在倒數第二天的時候，後學幫一位大哥固定手部；固定好後，詢問這位大哥：「這樣的鬆緊可以嗎？」他向後學點點頭，這時後學才知道他是會做回應的，接下來後學再問這位大哥：「你今年幾歲？」大哥用盡了他嘴邊所有的肌肉，讓嘴唇微微顫抖地嘟起來，並發出微弱的聲音說：「5」，後學猜想大哥是要表達他 50 幾歲。後學越問越起勁，覺得大哥應該可以再練習多說些什麼。

我再請他跟我慢慢一起說：「謝…謝…」，接下來的情況令後學非常吃驚，大哥用非常緩慢、微弱的聲音跟後學說：「……謝……謝……」當時只有感動！

在最後一天，後學幫這位大哥服務的時候都會先問他：「可以或不可以？好或不好？」這位大哥都會點頭，並且會跟後學眨眼，表現非常地可愛。



▲ 灌食操作演練。

這幾天非常謝謝講師們的陪伴，有機會後學會繼續來學習；其實不分貧富貴賤、男女老少，真誠的學習心態是最重要的。

### ※ 曾淑萍

僅僅 6 天的實習，近 30 顆心的集結，將照服員的專業，從核心精神到實作都熟練之後，施作在住民身上的就不僅是技術而已，每天和住民的距離都拉近許多。

第一天的生疏，對照住民臉部表情的緊張，讓同學們更努力去熟悉施作的技能。

第二天之後，彼此間開始有簡單的交流。印象深刻的是，一號住民好心提醒，我們忘記束縛他的腳；二號



▲ 透過實際操作去熟悉照護流程和每個小細節。

那位被後學和夥伴誤以為的「爺爺」（其實他比後學小幾歲），在接受照顧後，適時說出「謝謝」兩字，讓我們感動許久；三號那位，每次見到他都處於沉睡模樣，後學心想他一定很久沒遇到：有人會擔心他的被子比別人薄會冷，隔幾天又擔心他蓋厚被會被熱到。

最後一天，陪伴三號住民的同學，用手機播放 90 年代的流行歌曲，藉著旋律，連結著屬於我們的年輕；離去前，後學清楚看到他眼角泛出的淚水。

結業之後，每位同學手上拿到的不僅是一張結業證明，而是一把可以打開疾苦眾生心門的鑰匙。感恩點傳師、講師群，以及所有同學這些日子的付出，相信這 6 天只是結下彼此緣分的起點……

## ※ 偉芳

此次的實作課程，讓人收穫滿滿。每位講師都不藏私地賣力講解與傳授，手把手地教導，身為學員的我們，當然也要毫不懈怠地吸收講師們所教，成為自我口袋裡的養分。

平時看到照服員為住民進行洗澡、擦澡、移位、餵飯、翻身、拍背，抽痰、沖洗會陰、管餵、換衣、穿衣、被動運動、備餐等照護時，似乎都是毫不猶豫且又行雲流水，然而自己實際學習與接觸後，才發現並不容易。換尿布、翻身、移位都有技巧及手勢，講師在每堂課中都講解得很精準、讓人易懂；每位學員練習時，講師更是一位位地指導以即時校正，讓學員的技術更扎實、熟練。拍背、抽痰需要熟悉專業技能，也要有同理心及耐心。而照服員的基本功：洗手七大步驟及洗手五時機，一定要記得。CPR、AED 操作和哈姆立克法等，這些重要的急救法更是讓人受用無窮。

經由科學角度及數據分析，讓後學對於茹素更是刷新視野及價值觀，更能以客觀的角度詮釋茹素的好處及營養價值。感謝每位講師與服務人員的辛勞付出，讓此次課程充實又圓滿。