

居服督導員 編織社區長照守護網

文／張家慈



台北慈濟醫院長照服務部簡珮瑜居督為個案管理師、居服員及民眾間的重要溝通橋梁，每日電話絡繹不絕。攝影／連志強

清晨的陽光輕輕灑落在台北慈濟醫院的走廊上，早上八點，社區暨長照服務部的簡珮瑜居服督導員（簡稱居督）已經開始了一天的忙碌。隨著高齡化社會來臨，民眾若有長照服務的需求，可以撥打政府專線一九六六，或是從網路提出申請，衛生局會安排照顧專員前往評估個案是否符合申請條件，並發派給該區 A 級個管師撰寫長照計畫，接著媒合適合的居服單位（B 級個管），由居服單位的居服督導員，也就是簡珮瑜的角色，負責到個案家中簽約、確認環境及

實際服務需求和時間，評估如何安排居家服務員至個案家中服務。

簡珮瑜補充：「若民眾原本在我們醫院住院，出院後想使用長照服務，可以向護理站提出需求，護理站就會請出院準備護理師去病房評估個案是否符合收案條件。」

居督與居服員上門 總能打動長者心

台北慈濟醫院目前有八位居督、六十位居服員及四百多位居服個案，負責區域為新店、中和、永和及板橋四個區域。居督的工作範疇廣泛，接觸對象包含個案管理師、居服員及民眾。針對服務中的案家，居督除了擔任居服員與案家之間溝通的橋梁，每個月也要進行至少一次的電訪，每三個月一次家訪，持續了解及記錄每個個案的狀況。

患有帕金森氏症的李爺爺二〇二一年因為染上新冠肺炎來到台北慈濟醫院治療，做了氣切手術後出院返家。然而，氣切手術讓李爺爺無法正常發出聲音，失去說話能力使他情緒低落，原本可以自行活動的他漸漸不願下床走動，終日抑鬱臥床，家人們心中不捨卻愛莫能



簡珮瑜居督以「居家照顧者支持團體」授課講師的身分，透過粉彩活動，為長照個案的家屬們提供紓壓管道。圖片提供／簡珮瑜

助，直到台北慈濟醫院安排居服員前往進行照護，才讓情況有了轉機。

李爺爺在居服員的耐心鼓勵之下，終於願意下床走動訓練肌肉。而為解決說話問題，曾經擔任過呼吸治療師的簡珮瑜，發揮了她過往的專業：「在氣切管上安裝發聲閥，可以協助震動聲帶，讓患者發出聲音。我正好有呼吸治療這個專業，對於安裝很熟悉，所以順利幫李爺爺裝上發聲閥。」

簡珮瑜接著說：「婆婆問爺爺『好不好？』，他緩慢地發出『好』的聲音，他們都流下眼淚，婆婆說她終於聽懂爺爺說的話了。」李爺爺與太太相擁而泣的畫面，在她腦海中依舊清晰深刻。一

個小小的發聲閥，鬆開了李爺爺心中鬱悶的枷鎖，同時為一個家庭帶來久違的溫暖。日後除了既定的家訪時間，簡珮瑜也會額外去探望李爺爺一家人，雖然李爺爺已於二〇二二年往生，然而與李爺爺一家人相處的畫面，會永久留存在她心中。

還有一位體重近八十公斤的陳伯伯，身型高大，是中低收入戶，患有糖尿病且長期中風臥床，生活無法自理，加上沒有去做復健，肢體非常僵硬，移位困難，迫切需要長照單位的協助。然而，因陳伯伯體型龐大又肢體僵硬，光是要從床上移到浴室洗澡，變成一項格外辛勞的任務，因此均被其他居服單位拒之

門外，僅有台北慈濟醫院願意收案。

當時簡珮瑜除了安排四到五個居服員，每日輪流幫陳伯伯洗澡，家訪時發現陳伯伯腫脹的臉頰中只剩一顆發炎的牙齒，而且已經蛀掉一半，礙於將陳伯伯送醫需自費請救護車前來協助搬移，顧慮花費，陳伯伯遲遲未接受治療，導致他不時因為發炎疼痛而發出哀嚎聲，每到夜晚便會驚擾家人的睡眠。了解來龍去脈，簡珮瑜立即開始找尋適合的居家牙醫，不過當時牙醫到府治療的服務並不普及，因此簡珮瑜耗費時日才成功找到。在居家牙醫的治療及潔牙衛教之下，陳伯伯的牙齒日漸康復，不僅減輕了一家人長期的困擾，也讓他們感受到難得的溫暖及支持。簡珮瑜說：「我們就只是盡工作本分，但是他們非常感動，說只有慈濟願意收他們家的案，幫了他們家非常大的忙。」



簡珮瑜居督與居服員討論工作紀錄表，藉此了解工作狀況及問題。攝影／連志強

管理訓練擅溝通 綻放長照微光

除了定期的個案家訪，管理居服員也是居督工作中重要的一環，從面試、排班、人力調度到教育訓練，居督都要一手包辦，並隨時因應各種突發狀況去調整排班及遞補人力，也要擔任居服員與案家之間的橋梁，解決雙方的溝通問題，若是有緊急狀況，督導也需要到案家現場即時做處理。簡珮瑜提到，居服員的教育訓練也不輕鬆，雖然他們會進行約一百小時的課程培訓，但真正進入臨床工作，還需要一段時間來熟悉和適應。而好不容易培訓完成的新進居服員，又有可能因為工作繁雜、無法面對家屬的情緒等問題而離職，流動率大，在長照人力缺乏的環境下，對居督而言是一項辛苦的挑戰。

「為了解居服員的工作狀況，居督定期會進行輔導及面談，過程中就像朋友一樣聊天，也是放鬆心情的一種調劑。」身經百戰的簡珮瑜，已經培養了良好情緒調適能力去應對各種挑戰。

在臺灣要成為居督督導員，除了有社師證照或是專科以上社工、醫護相關學歷者符合條件之外，擁有一定的照護資歷或是領有居督職訓結業證書者也具備資格。有著護理背景及呼吸治療師經驗的簡珮瑜，帶著照護工作的熱忱，用心守護每一位需要幫助的人，對她來說，家屬的感謝也是這份工作成就感的來源，讓她覺得這些努力是值得的，支撐她在長照的路上，持續綻放微光。🌱