



耐心守護 溫暖人間

當親友或自己不幸遭逢疾病，
或年事漸長、生活起居難以自理
都需要有人從旁扶持，

方能度過往後的生活

本期勞工的心聲單元

訪問到三位來自不同國家的長期照護工作者

且看他們一步步適應台灣陌生而潮熱的土地，

以其無比的細心，陪伴每位受照護者

並逐步建立跨越種族的友誼，

展現人性難得可貴的溫暖光輝





感同身受 真心以待

外籍模範勞工

Jani Ponowu

採訪撰文 陳慧敏

四年前，帶著忐忑不安的心情離開印尼家鄉，當飛機緩緩降落在桃園機場時，面對未知的境遇及陌生的雇主，篤信基督教的Jani Ponowu，相信上帝會指引她最好的道路，她告訴自己：「只要全力以赴，一切都會沒問題。」

在仲介業者的安排下，Jani來到了位於淡水小鎮的戴家。對於曾赴新加坡從事家庭幫傭的她而言，照顧小寶寶可是駕輕就熟，然而戴家需要她負責照顧的人是罹患失智症的爺爺戴禮漢。她還記得第一次見到八十多歲的爺爺時，心裡十分緊張，「哇！他又高又壯，我體型卻很嬌小。」儘管如此，她堅定的勉勵自己：「沒有問題，我一定會想出照顧爺爺的好點子。」





處處用心 獲得稱讚

Jani 的雇主徐美雲說，因為他們夫婦倆白天上班，其實也看不到 Jani 怎麼照顧她公公，然而短短的時間內，鄰居卻上門稱讚 Jani；這時他們觀察到，Jani 非常細心，帶老人家出門，不僅幫他把衣服穿戴整齊，還會套上鞋子，戴好帽子，讓爺爺整齊而體面，所有細節一點都不馬虎。

更讓人感動的是，Jani 每天都會推著輪椅帶著爺爺到公園散步，她不像多數所看到的外傭、在公園忙著與同鄉聊天訴苦，讓需要被照顧的老人家自顧自地坐著發呆，而是認真地帶著爺爺使用公園設施，進行各種復建動作。她活力十足地喊口號，鼓勵爺爺動起來，這樣的朝氣也感染了爺爺，讓他開始活動四肢，同時得到適當的運動量。此外他還會推著爺爺在陽光下散步，她說如果爺爺能夠睜開眼睛，看看街上移動的人和車、曬曬溫暖的太陽，晚上也就比較好入眠。

徐美雲感恩地說：「在 Jani 照顧之下，我公公的身體越來越好，越來越硬朗健康，這一切並非來自我們的命令或要求，而是 Jani 自動自發去做，這樣用心及細心真的讓我們十分感謝。」



視之如父 真心關懷

走在記憶迷宮裡的爺爺，其實也把 Jani 當成親人。Jani 說，爺爺有時候看著她，會突然問：「你是我的妻子？還是我的女兒？」她笑著說，「爺爺愛說我是什麼，都好啊！」她知道，這是爺爺對她的信任和肯定。

Jani 細心的部分還不止於此，雖然兩人無法以言語溝通，但是她很快就懂得如何觀察爺爺起起伏伏的心情。Jani 說：「我只要看著他的眼睛，馬上就能判斷他今天的心情是快樂，或者是沮喪。」如果快樂，她就會跟著開心，如果爺爺有些沮喪，她想辦法逗他開心，如果她正好忙著做菜，她還是會趕緊為爺爺打開電視，讓他歡樂的卡拉 Ok 節目，聽聽唱歌，心情就舒坦了。



去年冬至時，全家圍在一起吃湯圓，當時爺爺吃了一口湯圓，卻卡在喉嚨，全家有點不知所措，也沒有意識到事情的嚴重性，只是幫爺爺拍拍背，敏捷的 Jani 馬上做危機處理，進行催吐動作，才真正化解了危機，「Jani 挽救了爺爺一命，是爺爺的救命恩人。」戴家就讀小學五年級的戴曼玲說。

忍住悲傷 堅強開朗

對爺爺無微不至的照顧，除了責任心使然外，另一方面是她把爺爺視為自己的父親。提到父親，活潑的 Jani 一下子哽咽了起來；她說，來台四個月的時候，接到父親過世的消息，內心悲痛，但才剛抵台工作，無法回印尼奔喪，只能每天暗暗流眼淚，心裡卻默默決定，「要把對父親的思念轉化為照顧

爺爺的動力，把爺爺當作自己的父親一樣照顧。」

堅強而開朗的 Jani，把對父親的悲傷和思念，安靜地收在內心裡，沒有讓雇主家庭知道她內心沉重的遺憾，她輕輕收拾起難過的情緒，用笑臉迎接每一天。直到有一天，雇主突然問起她雙親的情況，一時之間，她掉下了眼淚，才講起自己為了工作，無法回去奔喪的遺憾。

講到這裡 Jani 又難過的掉下眼淚，不過她隨即用衛生紙擦乾了眼淚，笑顏燦爛地拿出一張帶媽媽去峇厘島玩的合照。她說，為了彌補遺憾，去年回印尼探望媽媽，就聽了雇主建議，帶著不曾搭飛機的媽媽，搭飛機到峇厘島玩，看到媽媽的笑容，她也就快樂滿足了。

模範勞工 實至名歸

Jani 說自己實在非常幸運，能夠遇到好的雇主，彼此相處融洽如同一家人。戴家的家庭相簿裡，裡面都有 Jani 的影子，一起去陽明山泡溫泉、去中正紀念堂看展覽、到高雄義大世界遊玩，她跟著孩子和爺爺合拍了不少溫馨而搞笑的照片。



徐美雲提到，週末時候，Jani 沒有外出放假，而是跟著家族成員一起遊山玩水，不過，他們不是要 Jani 看護爺爺工作，相反地，他們讓 Jani 跟家人享有同等的待遇，一起吃、一起玩，她和先生則在一旁照顧老人家，讓她得到休息和放鬆。

日前，在戴家一家人的鼓勵和支持下，Jani 獲得新北市首屆的外籍模範勞工獎，在五一勞動節到新北市領獎的前一晚，她興奮地失眠了。領獎當天，Jani

穿上雇主陪她去買的印尼禮服，推著爺爺出席；當她從新北市長朱立倫手中拿到沉甸甸的獎牌，領到許多禮品和紀念品，並且接受現場媒體記者的採訪時，她的內心十分激動。「得獎的這一刻，我真的感覺到上帝緊緊地擁抱著我，這是上帝給我的祝福，我充滿了喜樂。」Jani 興奮地表示。因為獲得了肯定，得到戴家全家人的鼓勵，讓她忘記了來台的辛苦和寂寞，「我感覺自己的付出，有了很大的成就和回報。」

採訪的過程，問到是否會有工作、文化落差帶來的壓力，樂觀的 Jani 回應著，「只要我全力以赴，一切都沒問題啦！」Jani 面對人生和工作的哲學，看似簡單，其實並不簡單。☺



積極學習 快樂以對

黎氏花的築夢之旅

文字攝影 湯蕙華
圖片提供 黎氏花



今年獲得臺北市政府勞工局頒發100年度優秀勞工獎項的黎氏花，對於能獲得這樣的榮耀十分開心，也讓自己在異鄉奮鬥的生活沒有白費。

在台灣從事8年居家看護工作的黎氏花，於訪談中不斷提及很高興來到台灣，也很幸運遇到一個好雇主。由於她充滿感激與歡喜之心，將面對在異鄉生活、工作上的不適應輕鬆化解，而在台灣愉快的工作經驗，也逐漸實現她的夢想，讓自己成爲一個勇於追夢的人！



黎氏花（右三）榮膺台北市政府勞工局頒發的優秀勞工獎項。

轉換心情再出發

黎氏花回憶起8年前在越南的困境，訪談時曾數度哽咽；由於丈夫從事打漁工作，收入非常不穩定，加上自己三個孩子還年幼，需要她在家裡照顧，因此黎氏花只能偶爾幫忙農作貼補家用，所以家中常處於一貧如洗的狀態。

當時女兒生病無錢就醫，好不容易籌足治療費用時，卻已回生乏術；正在就讀國小二年級的大兒子，也因沒錢讀書而被老師趕出校門，當孩子哭著問她：「家裡還有可以變賣的東西來換錢讓我讀書嗎？」這句話讓她心酸不已。而向娘家借住的茅草屋，屋頂也開始瓦解，每逢下雨就漏水，真的是呼應了「屋漏偏逢連夜雨」的窘境。

黎氏花看到家鄉的人前往台灣工作，賺了錢回來後還能買房子改善家中經濟，這使得她萌生到台灣工作的念頭。當時她只有一個簡單夢想，就是希望孩子有機會讀書，未來能過得比她與丈夫更好，以及全家有一間屬於自己的房子。

黎氏花一開始到臺灣時，對很多生活方式都不太能適應；如潮溼的氣候讓她變得容易過敏、飲食風味及習慣不一樣讓她常沒有食慾、照顧病人不太順心影響自己的情緒等情況，都加深她想家的鄉愁。

不過，黎氏花惦念著在越南積欠的債務，為了讓孩子未來有書念、家人有房子住，她不但要照顧好自己，同時更

要開心地工作，她常常自我提醒地說：「相較於故鄉更多比我生活更苦的人，沒有機會來到臺灣，我卻十分幸運能有這個機會，我一定要好好把握！」

因為這個信念讓黎氏花轉換心情，此外，她也因結識同社區的外籍雇傭，彼此在閒聊之餘分享寂寞心事，加上雇主同意讓她打電話回家一解鄉愁，使得她的心情不再那麼惆悵，臉上也開始充滿笑容。

以笑容改善緊張關係

平日她主要負責的工作，是照顧無法言語又不良於行的老太太，由於奶奶無法完整表達自己的意思，加上長年臥病在床，情緒很容易波動，不是常發脾氣就是落淚。剛開始黎氏花還不夠瞭解奶奶的表達方式，往往處於雞同鴨講的情況下，此時奶奶會無理取鬧地更加生氣，有時連看她一眼都不願意，就連她的穿著都會被刁難，要黎氏花離開她的視線範圍或換衣服。常常黎氏花會因奶奶的負面情緒而偷偷落淚，但是一想到遠在越南的家人，她依然堅持下來。



黎氏花認真盡職的態度讓雇主對她倍加肯定。

為了克服溝通難題，黎氏花轉念心想，「奶奶跟我的母親年紀相當，照顧她就像照顧自己媽媽一樣，而且她是個病人，身體有病痛，情緒本來就會受影響。」從此，不管奶奶喜不喜歡她，她都不會因奶奶的憤怒情緒而表現出不悅的神情，每天笑臉以對，就這樣潛移默化地取得奶奶的信任，也讓奶奶身體有所改善，健康狀況也越來越好。

除了照顧奶奶外，黎氏花也在外面學習中文，上課時老師偶爾會教手語歌，她回來就像獻寶般地表演給奶奶看，奶奶心情好時還會與她一起學習，在肢體的溝通過程中，不知不覺拉近彼此的距離。在她的努力之下，奶奶開始



在意她的陪伴，以前奶奶看電視時不喜歡她在旁邊，現在則是需要她一起觀看電視，兩人互動時，奶奶臉上還會浮現難得的笑容，對於這樣的結果也讓黎氏花感到欣慰。

由於她必須常常帶奶奶到醫院檢查，還有協助洗澡、幫忙輔助奶奶全身的復健工作，單調繁瑣的工作讓她需要耗費大量體力，但是黎氏花一點也不以為苦；因為她認為若自己遭遇困難時，如果有人伸出援手幫忙，她會很感激，因此她也將這樣的想法反映在奶奶身上，由於奶奶行動不便，她協助奶奶有更好的生活品質，奶奶一定會開心，也因這「助人」的心念使然，讓自己工作起來充滿衝勁。

心存感恩 追逐夢想

由於雇主一家人都對她很好，也很關心她的生活，在工作之餘，每天都有一小段屬於自己的休息時間，讓她可以散散步舒緩工作壓力，同時假日也不會要求黎氏花加班，讓她可以好好休息，對黎氏花而言，她十分感恩能在這樣的環境工作。

因為來臺灣後，認識許多外籍勞工朋友，有些朋友對工作待遇或適應環境都不盡如意。她常告訴朋友，不管遇到什麼困難，不論遇到的狀況是好是壞，難過是無濟於事的，因為有些人可能還遇到更糟的待遇，心存「比上不足、比下有餘」的念

頭，同時心想還可改善家鄉生活狀況，就會覺得自己十分幸運！

黎氏花說現在小孩在學校每年都拿到獎狀，是她的最大安慰，在越南的新房子也正在興建當中，對黎氏花來說，現在新房子只是夢想的起點，受到這個圓夢成功經驗的影響，她也開始積極規劃未來的夢想，同時向雇主表達多精進中文的意願，因為日後回到越南，可以找到至台商企業工作的機會而黎氏花好學上進的精神不但受到雇主肯定，同時還鼓勵她上課學習。

因為來到臺灣工作，開拓了黎氏花的視野，也讓她勇於追求更美好的夢想，對這所有的一切她心存感激；如果沒有這樣的機緣，她仍是位每日愁苦於金錢來源的家庭主婦。此刻的她正以快樂及自信築出更美好的未來！☺



專業護理 折服人心

優良外勞 瑪蒂娜

採訪撰文 丁瑛芳

今年三十歲的瑪蒂娜，因為在家鄉菲律賓有醫院相關照護經歷，一到台灣就在振興醫院護理之家擔任照顧服務員的工作，每日掌管護理之家住民的生活起居，至今已四年多。





生活起居好幫手

在菲律賓，醫院的護士主要負責行政工作，打點滴、打針、餵藥、操作儀器等等技術工作都是由護士的助理來執行，瑪蒂娜來台前就是擔任醫院護士的助理，因此對護理之家的照護工作駕輕就熟。

在振興護理之家，日間照服員約照護四到五位住民，大夜班的照服員則要照護十二位住民，一般工作項目即是協助長者飲食、身體清潔、上廁所等等生活起居的大小事，若是身體狀況較不好的長者則還需要幫忙翻身、拍背、挪位，也需要定期帶長者們到醫院看門診或是作健康檢查，每天也要陪長者們到外頭散散步、曬曬太陽。

談起在護理之家的工作内容，瑪蒂娜特別提到自己還會幫爺爺奶奶剪頭髮，她表示，剪髮是自己來到台灣後才學會的技能。富有責任感的瑪蒂娜稱道，因為在上班時間要全力照顧好每位長者，所以不會在上班時間提供剪髮的服務，平常都是自願利用休假時間到護理之家為住民剪髮。對自己「刀法」很滿意的瑪蒂娜總是對爺爺奶奶說：「以後不用花錢去醫院美髮部剪頭髮了，我幫你剪是免費的喔。」

回憶起自己獲頒台北市外籍模範勞工獎一事，瑪蒂娜仍面露出謙虛而害羞的笑容，他認為自己不適合得到這個獎項，因為護理之家的其他外籍勞工都擁有比他更豐富的經歷，而自己也只是做好份內的工作而已。

為美好的未來打拼

問起為什麼要離開家鄉來到台灣工作，正值台灣人口中「輕熟女」年齡的瑪蒂娜道出，自己已經是四個孩子的媽媽了，「最大的十三歲，最小的七歲，都需要上學了。」當年聽朋友說台灣的工作待遇好很多，為了籌措四個孩子的生活費用與教育經費，毅然決然與丈夫和孩子告別，離開家鄉來到台灣工作。瑪蒂娜表示，同樣的照護工作，在菲律賓與在台灣的新資與待遇卻是天差地別。在振興護理之家，一個月可以排休七到八天，而且本籍員工與外籍員工同資同酬，待遇平等，每年也有固定年假可以回去探親。

提到護理之家的待遇，瑪蒂娜想起一段往事。當年她剛來台還不到兩個月，就因為盲腸炎需動手術而無法工作，當時主管不但保留她的工作職缺，還讓他好好靜養一個月，沒有其他賠償

或是扣薪的要求，只要她養好身體，回到工作崗位上再好好表現就好，瑪蒂娜除了感謝也相當感動，在工作上全力以赴，毫無懈怠。

有如家的溫暖氛圍

瑪蒂娜坦言，剛到台灣時，經常會想念家鄉的丈夫和兒女，不過近兩年因為網路電話的發達，每天下班都可以與家人遠洋連線，撫平不少相思之情。然而，對她而言，護理之家也逐漸變成她的「另外一個家」了。

除了護理之家同事們相處融洽、主管照顧有加之外，護理之家的住民與員工們在朝夕相處下，也像大家庭一樣。護理之家定期為爺爺奶奶們舉辦一些聯誼或娛樂活動，例如每週例行的卡拉OK歡唱活動，瑪蒂娜有時也會被爺爺奶奶拱上台唱幾首歌，雖然國台語歌還不太在行，英文歌還可以唱個幾首，如果能逗爺爺奶奶開心的事情，她都會竭盡所能做到。「只要他們可以不要太在意家人太忙不能常過來探望，他們心裡就會舒坦一點。」瑪蒂娜說道。

瑪蒂娜也提到，自己很能體會爺爺奶奶來到護理之家居住後，對家人的思念之情。自己遠在異鄉無法照顧家人，因此會把對家人的思念，轉化為照顧爺爺奶奶們的動力。換句話說，不只是瑪蒂娜在照護爺爺奶奶的身體，其實爺爺奶奶與瑪蒂娜的互動，也同樣「照護」了他思鄉的心，就像家人互相扶持彼此一樣。

透過本次訪談，可以看見振興醫院護理之家不只是提供全方位的照護服務，也以友善的工作環境網羅優秀的照護人才，讓護理之家更添溫馨氣氛，成為員工與住民共同的大家庭。☺

