

110 年度全國模範勞工

視長者如親無微不至 個別化服務專業呵護

移工組 - 長生老人長期照顧中心越南籍照服員

楊氏金鷹 (Duong Thikimoanh)

採訪撰文/黃敏惠



Duong Thikimoanh

照顧服務員的工作確實辛苦，面對背景不一的住民及家屬，往往碰到的狀況很多，有時也會讓人措手不及，尤其是心智功能退化的住民，可能出現干擾行為、個性改變、妄想或幻覺等症狀，在照顧上更要多用點心思。除了取得住民信任，更要對疾病症狀有一定的認知與了解，在心理層面則要採取包容、同理和接受的態度去面對。楊氏金鷹來臺前，沒有任何工作經驗，至今任職 6 年半，對於住民日常生活照顧技術正確、純熟，具耐心、愛心，對特殊（如失智）個案能提出妥適之個別化照顧策略，了解其需求予以回應。同時在遇到挫折時，她能用正面愉快的心情思考與應對，在服務住民的過程中，為彼此帶來許多良好的互動與成長，除了熱愛這份工作，她深刻體悟與住民相處，也是自我成長的一環。

從零開始 愛是唯一的動力來源

來自越南榮福省的楊氏金鷹，來臺前沒有任何工作經驗，除了照顧小孩、忙家務，還要下田幫忙農耕。為了讓孩子有更好的生活和學習機會，103 年 12 月她毅然決然來到臺灣擔任看護工，因先前所任職的機構結束營業，前雇主推薦楊氏金鷹轉至屏東縣私立長生老人長期照顧中心任職。她回憶剛到臺灣因為語言不通，未曾受過專業照顧服務訓練，因此吃了不少苦，期間經常受到挫折。幸好越南文化與臺灣文化非常相近，所以融

入生活並不困難，也因為在屏東工作，楊氏金鷹覺得臺灣的水果好吃又香甜，而且治安與醫療品質都比越南好，尤其是健保制度和防疫措施，相較於其他國家，臺灣能提供完善又嚴謹的政策管理，是能穩定發展的好國家，因此她格外珍惜在臺灣的工作機會。

長生老人長期照顧中心倡導自主管理，導入「自立支援」生活照顧模式，主任陳玉枝認為楊氏金鷹學習能力好，工作態度認真又負責，因此安排她擔任種子訓練員執行計畫。楊氏金鷹也不負眾望，不僅能了解長者的需求，並將自立支援理念融入於日常生活，透過飲食照顧及陪同復健，幫助失能長輩善用自身能力恢復自主生活，自力完成日常生活大小事。

楊氏金鷹表示因為長期在臺工作，與住民相處過程中，有如與自己的親人一起生活，雖然有些長輩翻臉與翻書一樣的快，但情緒過了之後，又回到慈祥的長輩身分，對她噓寒問暖。對於長輩及家屬的無理要求或對她發脾氣時，楊氏金鷹總是笑咪咪地客氣應對，是機構內的好脾氣代言人。雖然在這個工作環境裡，每天都要隨機應變各種狀況，她告訴自己，將長者視為自己的家人用心愛護，他們自然會展現愉悅的心情，當阿公阿嬤的活動力和食慾有明顯改善時，並能自主生活，所得到的成就感非筆墨能形容的。



行政院長蘇貞昌(左)與榮獲全國模範勞工移工組 - 外籍照服員楊氏金鷹 Duong Thikimoanh(右)合影

虛心受教 認真善待每一個寶貴生命

回想起剛到長生任職時，楊氏金鷹因缺乏照顧技巧，在工作上頻頻受挫，她抱著虛心受教的態度，學習前輩分享的照顧方式與經驗，將長者視為自己的家人，認真投入照顧工作，對於機構每個月的訓練考核，均踴躍參與積極認真學習。機構每年會安排至美和科技大學參加院外在職教育，她陸續完成學習 CPR、感染控制等多項專業訓練課程，並落實運用在工作上。

108 年 12 月底，當天天氣較寒冷，一早家屬來訪視有心臟病史的住民，當推至戶外散步時，住民突然呼吸急促喘不過氣，臉色蒼白冒冷汗，家屬緊張呼救，楊氏金鷹在第一時間衝到現場，快速將住民推回寢室協助上床休息，並立即通知護理人員，當下她果斷評估住民意識變差，即時為意識不清的住民施行熟練的 CPR 急救，後來護理人員到場接手處理，救護車即時到達並轉送醫院，這才挽回住民寶貴的生命。

如此優秀的表現，去 (109) 年屏東縣政府進行優秀移工選拔，楊氏金鷹榮獲優秀機構看護工獎，今 (110) 年由屏東縣政府勞動暨青年發展處推薦參加 110 年勞動部全國模範移工選拔，順利獲選模範移工(社福類移工)肯定。

想家時 就用家鄉菜餚解鄉愁

楊氏金鷹 103 年 12 月來臺時，越南的家是租賃的，當時沒有餘力可以蓋自己的房子，來臺後她認真工作，把大部分薪水都寄回家，如今越南的家已經蓋好了，老大也大學畢業出社會工作，她表示還要再繼續工作 6 年，讓老二、老三也能順利完成學業。長期在臺工作，楊氏金鷹有時也會想念家人，幸好她熱愛烹飪，會利用休假時間發揮好手藝，像是拿手的越南炸春捲、涼拌青木瓜絲、蒸青香蕉、越南粽等各式越南小吃，除了與住民、同事分享美食，也能稍稍紓解想念家的心情。

楊氏金鷹表示從事照顧服務員的工作並不輕鬆，常面對失能及失智老人，照顧長輩更需要考量每位長者的差異性，住民的需求及個性，給予個別化的服務，需要極大的愛心和耐心及同理心。但若讓她再重新選擇工作，楊氏金鷹認為還是會選擇擔任照顧服務員。她表示站在第一線服務，有些長者能夠侃侃而談自己生命故事，有些則喪失理性思考、與社會互動的能力，面對形形色色的長者，應對的方式就是秉持一顆「尊重」的心，珍惜此時此刻與長者相識的緣分，希望帶給他們更好的生活，讓自己的付出是有意義的，這也是自我成長的一環。