

幸福長照人的理念與實踐

院 長 的 話

愛愛院院長：施定宏



高齡社會缺乏照護人力，是全世界都面臨的問題。眼看日本喊出召集「再就業婦女、高齡者、外國人和年輕人」口號的同時，也對應每個求職者的特性，做出一套人事制度。近兩年，愛愛院礙於少子化及勞動力缺乏等影響，對於高齡者員工擔任「周邊工作」的接受度進而提升；另外針對育兒中的婦女，設計「彈性工時」制，讓他們可以在工作空擋，也能確保接送孩子上下學的時間。更重要的是，我們也針對年輕學子能加入「想像未來」的職涯階梯！進而不會讓畢業生從 20 歲開始，覺得自己選擇了長照領域，未來人生數十年就在每天翻床、推輪椅中度過。

建置「以人為本」的工作環境

長照機構該如何扭轉壞印象？該怎麼做才留得住人？做為一項照護服務產業，仍離不開以「人」為本位的服務精神，這個「人」指的既是住民，也可以是家屬、護理師、社工、照服員等任何一名工作人員。如果想創造更好的服務品質，除了更新軟體設備，最重要的，還是要從「建立關係」這項本質做起。「當工作人員與長者、機構間建立起一種深層互動的關係，將會為機構帶來不可思議的改變！」這是一種可能性的嘗試，而我們也達到了這樣的改變！

營造幸福滿滿的工作氣氛

一位從醫院轉至機構服務的護理師表示，雖然在機構和人員有很多工作觀念需要溝通，但機構不像醫院限制那麼多，比較自由，和家屬、住民因為長時間相處，也很容易變成朋友，這種輕鬆的氣氛，在一般醫院是很少見的。服務除了要看細節，機構的工作氣氛也是觀察要點，故「氣氛，也是一種服務品質。」一家充滿活力、笑聲不斷的機構，肯定擁有比

較好的服務品質。很多家屬在真正接觸機構後，往往很驚訝地發現：機構原來這麼親切！有些重視工作認同感的員工，即便有進入大醫院工作的好條件，卻因機構的人情味，寧願選擇留在機構服務。

職涯發展規劃的導入

留住優秀人才，除了薪資誘因，如何讓員工在工作中學習成長，適才、適性、適所發展，創造職涯價值，將是機構永續經營的關鍵。就像跑馬拉松，重點不在起跑速度或瞬間爆發力；相反地，在這場職涯規劃的漫長賽程中，透由系統性的發展，找到適合員工發展的方式，有策略地向著目標勇敢前進。

愛愛院一直以來是以「以人為本」作為核心價值，以經營者的角度出發，結合各種資源營造一個友善工作環境，是我們現在持續努力的目標。百年企業如何永續經營，我們仍以發揚利他精神為基礎，從員工、家人進而擔負社會責任。從今而後，每一步都是信心，每一步都是力量。