

照顧服務人員組

姓名：江峯泉

職類：照顧服務員

服務單位：天主教靈醫會醫療財團法人附設宜蘭縣私立羅東聖母居家長照機構

【敏銳觀察挽回生命關鍵時刻的居家照服員】

宜蘭縣的江峯泉面對多重病痛與情緒低落的個案，總能秉持責任與敏銳觀察力，在一次服務中，發現案主家中有木炭並技巧性提問確認狀況，迅速啟動 - 社會安全網，通報家屬及相關專業單位，成功促成跨單位介入，減少憾事發生。

峯泉也重視團隊成長，積極分享實務經驗，並以〈快樂的居服員〉投稿機構出版品，真實呈現第一線服務的挑戰與調適歷程，展現長照人員的專業韌性與熱情。峯泉相信照顧不僅是專業的實踐，更是一段人與人之間的情感連結，能在陪伴中看見家庭的轉變與笑容，讓峯泉深感欣慰，也讓這份工作的價值更添厚度與意義。

姓名：林李淑美

職類：照顧服務員

服務單位：社團法人臺南市南瀛社會福利推展協會附設臺南市私立南瀛居家式服務類長期照顧服務機構

【以巧思改善照顧細節，提升長者生活品質】

來自臺南的居服員林李淑美，以細膩觀察與創新思維在照顧中創造改變，擅於結合生活復能與創意照顧，針對個案需求提出貼心且實用的解方，例如面對臥床長輩的口腔異味與刺激問題，以天然溫和為原則，建議以甘草片泡水取代一般漱口水，不僅改善口氣，也能減少不適感；針對長期使用尿袋的個案，設計簡易洗滌與皮膚防護流程，有效降低褥瘡與感染風險，更為吞嚥困難或食慾不振的長者調整飲食型態與質地，讓進食重新成為長者期待的生活片刻，而非負擔。

這些看似細微的調整，實則大幅提升長者生活品質，也展現紮實的專業能力與溫暖創意，以行動證明，真正的照顧來自觀察、理解與願意多想一步的心，是居家照顧最動人的創新實踐。

姓名：陳德明

職類：照顧服務員

服務單位：花蓮縣私立舒漾居家式服務類長期照顧服務機構

【退役士官長的第二人生，實踐族人照顧族人的願景】

走進花蓮縣私立舒漾居家式服務類長期照顧服務機構中，看到一個充滿嚴謹、自律的身影，德明在退役後選擇了一條需要極大耐心、細緻與柔軟的照顧之路。陳德明的太太同樣是一位偏鄉的居家護理師，看著她風雨無阻的奔走山區，協助個案完成照護，深刻體會到偏鄉照顧資源的不足，也理解穩定照顧的重要性，這份感動及使命感，帶領著他一同踏入案家大門。

面對失能、退化、失智的長者，他沒有把照顧當成工作，而是用軍旅歲月淬鍊的紀律、洞察力與行動力，一一找出長者最深層的需求，曾服務一位因車禍長期臥床的原住民長者，起初連自行翻身、站立都無法做到，陳德明從最小的鼓勵開始重建信心與能力，「今天試著做起五秒鐘」、「明天試著扶牆站立」等，逐步重拾生活的主導權，目前已能在看顧下使用助行器步行。長達 6 年的服務經驗中，始終相信每一位照顧者都有獨特的生命背景，應該用心傾聽、理解，不僅僅是照顧，而是重拾尊嚴的一段路。

姓名：莊美麗

職類：照顧服務員

服務單位：戴德森醫療財團法人附設嘉義縣私立多加居家式服務類長期照顧服務機構

【風雨無阻服務部落長輩，堅持讓長輩安心】

深耕阿里山部落的居服員莊美麗，身為鄒族族人，除身體照顧外，更重視情感交流與文化認同，讓長照服務超越例行流程，成為充滿溫度的文化陪伴，她與居家醫療醫師攜手建立照顧網絡，整合照顧與醫療資源，強化社區支持成為重要橋梁，共同實現在地安老的願景。

2009 年莫拉克重創南台灣，許多偏鄉道路仍未搶通，美麗毅然為行動不便者持續提供居家照顧服務，如同山林間的啄木鳥在危難中不斷奔走，堅定的說：「我無法停下腳步，只要我多走一戶，長輩就多一份安心。」成了最佳守護者。同時，美麗持續精進專業、傳承經驗，主動協助新進人員熟悉流程、分享技巧，營造互助共學的團隊氛圍，展現長照服務的韌性與溫度。

--

姓名：陳威任

職類：照顧服務員

服務單位：長庚醫療財團法人附設嘉義長庚護理之家

【以愛守護長者，降低機構住民就醫率及身心負擔】

來自嘉義縣的陳威任受到家中長輩的啟發投入長照服務領域，擔任照顧服務工作 13 年，對於失智症及自立支援課程理念有深入理解，並將其融入日常照護中運用毛巾操及超脊健康操，設計多元化活動，不僅提升住民的參與意願，也有效強化肌力與活動能力。

為了減少住民外出就診的舟車勞頓，陳威任積極協助機構內簡化就診流程，與醫療團隊密切合作，讓住民能迅速完成診療，成功將外出就醫率從 10.9% 降至 4.1%，有效降低長者身心負擔，威任秉持「長照就是愛人如己」的精神，細心傾聽長輩心聲，陪伴他們安心生活，減輕孤獨與焦慮在工作中認真積極，讓住民在機構內感受到關懷與溫暖，也成為同仁學習的榜樣。

--

姓名：陳迪莉

職類：照顧服務員

服務單位：衛生福利部東區老人之家

【跨越國界的專業與關懷，翻轉長者生活的推手】

來自印尼、遠嫁臺灣的照顧服務員陳迪莉，服務於位於花蓮的衛生福利部東區老人之家，始終以專業與耐心照顧每一位長者 協助規劃並推動「肌情洋溢 STS 坐站運動」，將活動分為暖身期、運動期與緩和期，引導長者調節呼吸、柔軟關節、伸展肢體，並逐步強化肌力與耐力，提升心肺功能，幫助長者建立自信心與自立動機。

在日常工作中，陳迪莉積極學習並持續進修，不僅提升自身專業能力，也帶動同仁共同提升照顧品質，團隊成員建立良好默契，形成有效的合作模式，能迅速應對各種突發狀況，展現優異的應變能力以專業、熱忱及細心，實踐長照服務的核心價值，使長者在安心與尊重中獲得全方位的照顧。

--

姓名：林靖軒

職類：照顧服務員

服務單位：皓仁健康照護事業有限公司附設新北市私立皓仁居家式服務類長期照顧服務機構

【打開心門，引導封閉個案重拾笑容】

受家庭環境影響，自小立志幫助社會上需要被照顧的人，居服員林靖軒以溫和穩定的態度陪伴長輩，擅長打開封閉心門，走進個案的內在世界。例如案主李伯伯，因手術導致身體無法行動自如，自暴自棄出現封閉狀態，不願與其他接觸，即使面對衝突、不睦或疏離的對待，仍以細膩觀察找到溝通切入點，化解僵局、建立信任，透過個別化復能引導，靖軒讓案主從被動接受轉為主動參與及分享，重拾生活節奏與自信，使一個家庭漸漸重拾笑容，不僅用心服務，也積極傳承經驗，引導新進同仁熟悉流程與互動技巧，強化團隊專業能量，並持續參與教育訓練，將所學應用於照顧現場，讓照顧不僅是一份工作，更是一段相互成長、溫暖而有力量的旅程。

姓名：蔡玉珍

職類：照顧服務員

服務單位：財團法人屏東縣私立椰子園老人養護之家

【以多元共融與細膩關懷，翻轉照顧思維與文化差異】

屏東排灣族的蔡玉珍，自 102 年起投入照顧服務工作，十年如一日地用愛灌注於每日照顧工作，營造多元共融的職場氛圍，尊重外籍同仁差異，並將自身豐富的實務經驗轉化為教材，陪伴團隊共同成長，推動照顧表單圖像化，提升溝通與執行效率，促進互信合作，穩定組織人力結構，並將訓練導入日常照顧，翻轉照顧思維，強化長者自立能力與照顧品質，以細膩觀察與溫暖陪伴，依長輩個別狀況調整照顧方式。

以長輩阿德為例，營造熟悉的「辦公情境」穩定 BPSD 症狀，重建生活節奏，玉珍秉持以人為本的精神，不斷創新照顧模式，讓長者在安心與尊重中獲得專屬照護，也促進團隊專業成長與合作默契。

姓名：賀妍霏

職類：照顧服務員

服務單位：臺北榮民總醫院新竹分院附設社區式長期照顧服務機構

【融入客庄的新力量，學習客語連結長輩的心】

來自異鄉的新住民賀妍霏，現任臺北榮總新竹分院附設社區式長照機構照服員，為了更貼近服務中心所在的客家村文化，主動學習客語，讓照顧更自然親切，也讓長輩在熟悉的母語對話中感到安心與喜悅，情感連結更加深厚，不僅細心照顧日常起居，更勇於結合創意與文化元素，帶領長者動手製作糕點、手作客家花布飾品。讓照顧現場充滿生活氣息與歡笑，以溫暖陪伴和創新實踐，讓長輩在活動中重拾生活樂趣與自信，也讓跨文化的理解與包容在長照現場自然流動，展現新住民在專業照顧中柔軟而堅定的力量。

姓名：金英粉

職類：照顧服務員

服務單位：社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設新北市私立三重興穀社區長照機構

【擴散愛的影響力，從機構走向大眾的失智友善推廣者】

擁有 21 年經驗的金英粉，始終秉持專業精進與經驗傳承的精神，帶領團隊以創新行動提升服務品質，帶領「遠離失智動起來」活動，將健康促進理念融入據點課程，讓長輩在生活中學習、在互動中康復。

英粉的投入不僅限於照顧現場，更拓展至社會傳媒與公共教育，參與臺北市社會局紀錄片《金色故事書》拍攝，分享照顧者與家屬重建生命故事的歷程；並在綜藝節目《二度蜜月不浪漫》中擔任照顧輔導顧問，以專業引導觀眾理解照顧中的情感連結與關係議題，以「培育他人、影響他人」為己任，無論在教學、團隊或現場服務中，都展現以信念與行動兼具的人本照顧典範。

姓名：吳佳哲

職類：居家服務督導員

服務單位：天主教耕莘醫療財團法人附設新北市私立新店耕莘居家式服務類長期照顧服務機構

【點亮生命末程的微光，用專業守護失能長者的最後一哩路】

深耕新店與烏來區近十年的居家服務督導員佳哲，累積服務超過 600 戶案家，擅長傾聽案家需求，並結合跨專業資源建立標準化服務流程與品質管理機制，使居家服務團隊服務更具一致性與專業度。

曾經在烏來區服務過一位癌末、病況急遽惡化的蘇爺爺，家屬希望能在家陪伴長輩走完最後一程，佳哲立即調整照顧人力，啟動密集居家服務模式，補上床邊照顧、家務協助與就醫安排，同步與醫院社工及個管師保持密切聯繫，讓照顧不中斷、不脫節，在佳哲的專業陪伴下，讓這段艱難的歷程不再倉促與無助，而成為充滿溫度的最後陪伴。

-
姓名：陳雅筠

職類：居家服務督導員

服務單位：奇美醫療財團法人附設臺南市私立柳營奇美綜合長照機構

【撐起失智家庭的溫柔力量，將照顧視為一場充滿人性關懷的陪伴旅程】

從事長照工作逾十年，陳雅筠始終秉持「以人為本」的信念，用細膩與溫柔陪伴案家走過生命歷程，曾服務一位失智症奶奶，案家的主要照顧者則是仍在中風復原期的媳婦，面對雙重照顧壓力與情緒困境，她透過觀察、傾聽與專業引導，讓案家獲得更適切的照顧安排，也讓照顧者在壓力中找到支持與出口，不僅用心服務每位案家，更以豐富經驗帶領同儕成長，對她而言，照顧工作不只是職責，而是一場充滿人性關懷的陪伴旅程。

照管人員組

姓名：陳瑜鈴

職類：照顧管理專員

服務單位：金門縣長期照顧管理中心

【返鄉服務的護理師，翻轉金門案家環境的溫暖推手】

陳瑜鈴具有護理師證書與多年臨床經驗，原於臺北醫療機構服務，因陪伴父母而返鄉投入金門長照，將紮實專業帶回家鄉，面對資源相對有限的環境，她主動整合社區與醫療網絡，不僅重視生理照顧，也關注心理支持與家庭系統，使照顧更具連續性與溫度。

其服務的吳先生長期臥在地板草蓆上，環境混雜腐臭與菸味，瑜鈴耐心陪伴，與個案反覆面對面討論，逐步建立信任，並協助家屬改善居住環境；面對嚴重潰爛傷口，立即通報醫療團隊導入換藥照顧與持續追蹤，最終促使個案願意配合治療，身心狀況逐漸好轉，家屬也表達高度肯定與感謝，成功陪伴他重新拾回生活希望與生命尊嚴。同時，瑜鈴積極推動長照教育，結合地方活動，透過老幼共學、長照小劇場、樂活學堂運動會等多元形式，促進世代理解與共融，以專業與熱忱讓金門的照顧現場充滿溫暖與希望。

姓名：許丹芳

職類：照顧管理專員

服務單位：臺北市長期照顧管理中心

【從物理治療到長照服務，精準評估與資源整合的實踐】

許丹芳最初於長照 1.0 期間擔任居家物理治療師，協助多位失能個案與家屬進行復健指導，見證個案恢復活動能力的喜悅，也在其中找到服務的使命感，因而決定投入長照大家庭，面對不同需求的家庭與個案，以細膩觀察與專業評估為基礎，靈活整合送餐、交通接送、日照與輔具協助等多元資源，讓服務更貼近生活，也有效減輕照顧壓力。

丹芳曾協助術後長輩，因外出困難護理知識欠缺而備感焦慮，協助結合輔具中心並調整居家服務頻率為密集性，案主臥床逐步能攬扶坐起、拿水杯飲水，體力明顯恢復，家屬的負擔也隨之減輕，許丹芳以專業態度與溫暖關懷落實長照精神，持續成為團隊中值得信賴的夥伴。

姓名：尤佳琪

職類：照顧管理督導

服務單位：屏東縣政府長期照護處

【風雨中守護長照家庭，把制度變成有溫度的陪伴】

長照體系裡，照管督導是一個少被看見、卻承受巨大壓力的角色。

尤佳琪就是這種「看起來很安靜，但實際上撐起整個系統的人」。

長期投入服務機制與品質管理。她帶領團隊研擬改善策略、統一工作標準與流程，確保照管服務品質一致且穩定。

每當颱風汛期來臨，提前進行指揮調度工作，主動與鄉公所聯繫，確認安置避難所狀況，協調有淹水風險個案提早啟動安置流程，佳琪重視跨專業合作，推動社區連結，讓醫療、照顧、社福等不同領域得以協力為個案打造更完整的支持網。

她也積極進行督導與人才培育，鼓勵同仁分享經驗、推動師徒制概念輔助新任照管督導，定期招開討論會議，並協助修訂照管手冊，使制度化與傳承機制更加健全。

對許多個管來說，她不是督導，而是避風港，是那個會在最亂的時候站出來、在最累的時候拍肩說：「你做得很好」的力量。

專業人員組

姓名：陳威旬

職類：醫事/社工人員

服務單位：社團法人中華民國誠馨照顧協會附設新竹縣私立誠馨綜合式服務類長期照顧服務機構

【戲劇融入長照的魔法，老頑童劇團重拾長者自信】

陳威旬從劇場走進日照中心，將藝術融入長照服務，特別關注因中風或失能導致語言受損的長者所感受到的孤單與挫折，創立「老頑童說故事劇團」，陪伴一位退休前為公司高層的長輩，因中風喪失流暢表達能力，從決策主管到無法盡情表達，對溝通產生退縮與挫折，威旬從簡單發音、朗讀練習開始，逐步引導長輩參與創作劇本、分飾角色，並在學校與幼兒園演出，讓長輩重拾表達自信與舞台光采，語言復能與情感交流同步進行。透過劇團活動，不僅改善口語表達，也重新感受到成就感與社會連結，復能融入日常照顧中，笑聲與互動充滿日照中心，「老頑童說故事劇團」成為中心特色活動，也展現了陳威旬將創意、專業與陪伴結合，讓照顧轉化為希望與生活動力的實際成效。

姓名：王凰燁

職類：醫事/社工人員

服務單位：金品頤園股份有限公司附設臺北市私立永吉社區長照機構

【食慾與感官的重建者，推動三感飲食訓練】

王凰燁長期深耕長照現場，能即時觀察並調整照顧問題，帶領團隊召開專業討論會議，精準回應長者個別需求，從現場觀察長者吞嚥困難及食慾下降等情形，傳統僅提供泥狀質地多半是被動接受，發現問題並非單一而是感官刺激不足、質地不適與氣味缺乏等多重因素，帶領規劃「三感飲食訓練」，以多感官誘導與味覺刺激技巧協助吞嚥困難長者重拾進食動力，成果顯著。

她並致力「家屬失智症照顧技巧與心理支持課程」，協助家屬學習照顧知能與情緒調適，強化家庭支持網絡。為提升服務溫度，倡導「創意空間與活動設計」，讓日照中心轉化為充滿互動與笑聲的生活空間，結合藝術、園藝與音樂活動，激發長者參與及自信，持續以專業、創新與溫度實踐整合性照顧理念。

姓名：李佩燁

職類：出院準備管理人員

服務單位：中山醫學大學附設醫院

【出院銜接長照無縫接軌的守護者】

67 歲失智症患者合併右側下肢蜂窩性組織炎，面臨感染風險、潛在跌倒危險及照顧者壓力，中山醫學大學附設醫院出院準備個管護理師李佩燁以優異評估與溝通能力，主動了解個案及家屬多面向需求，並與跨專業團隊協調資源，提供全人化出院準備服務，運用跨團隊照顧模式，讓醫院照顧無縫延續至家庭，提供可用性與可近性的支持，顯著減輕案母照顧壓力。

佩燁持續精進專業，通過多項長照與失智照顧認證，並完成身心障礙支持及自殺防治訓練，以系統化監測與品質追蹤確保服務成效，113 年度服務滿意度高達 99.4%，充分展現在跨域協作與服務品質提升上的卓越貢獻，成功促成個案生活品質與照顧環境的正向轉變。

姓名：吳佳蓉

職類：失智共同照護中心專業人員

服務單位：奇美醫療財團法人柳營奇美醫院

【善用科技輔具與非藥物療法，守護失智者的生活品質】

失智症個管師吳佳蓉主動優化就診流程，提升就診效率與比例，讓更多家庭能及早獲得診斷與支援，積極將醫療服務延伸至社區，與衛生所合作辦理行動醫院二階篩檢，守護高風險族群健康；在社區據點輔導設計具有在地文化特色的懷舊活動，凝聚對失智者的包容，也走入校園及專業場域推動識能教育，授課人數突破千人；並整合警局、輔具中心及電信業者推動 GPS 定位輔具，強化安全網。

針對一名 80 歲女性因失智出現被害妄想與抗拒不願配合，家屬長期高壓造成情感緊張，個管師以全人照顧與同理關心為核心，初期以非藥物策略為主，建立關係緩解不安與抗拒，另邀請家屬認識其他病友及家屬彼此互相學習支持，一個月後 NPI-Q 由 16 分降至 9 分，家庭支持系統也日益穩固，整體生活品質正向提升。

姓名：吳孟純

職類：醫事/社工人員

服務單位：佛教慈濟醫療財團法人花蓮慈濟醫院

【復能融入生活的推手，協助臥床個案重返社會的物理治療師】

吳孟純服務於花蓮慈濟醫院復健醫學部，長年深耕於長照現場，以專業物理治療背景為基礎，致力於提供個別化復能照顧。其個案江先生因中風完全臥床，語言能力受損且情緒消極，孟純重視每位個案的功能狀態與生活需求，結合輔具與居家環境改善建議，強化個案自我照顧能力與安全性，協助在日常生活中持續進行簡易訓練，讓復健融入生活，經過照顧與訓練，江先生已可自行床上起身移位到輪椅，語言能力也逐漸改善，也能規律外出促進社會參與。

多年來，孟純見證無數長者恢復活動能力與生活信心，並於 2019 - 2021 年間進修完成慈濟科技大學長期照顧碩士學位，將理論與新知運用於臨床，持續推動團隊成長與照顧品質提升，以專業與耐心讓長照服務更具溫度與效能。

姓名：李康蘭

職類：醫事/社工人員

服務單位：彰化基督教醫療財團法人附設彰化基督教居家護理所

【失智照護的領航員：非藥物療法與國際接軌的實踐者】

長期投入長照與失智症領域的李康蘭，兼具專業與行動力，運用非藥物輔療協助 82 歲個案，整合執行認知活動、藝術與音樂治療等，個案巴氏量表由 50 分提升至 70 分，精神行為症狀顯著緩解。

康蘭也擔任多場次長照、居家服務、失智症相關課程講師，並多次承辦研討會，為彰化縣在地護理人員提供持續教育平台，有效提升團隊專業素養，更主辦多場國際研討活動，促進臺、日照顧團隊交流與經驗分享，推動臺灣長照政策與服務司微朝國際化、多元化發展，為落實專業培育，成立臺灣第一家「失智居家護理培訓基地」，樹立失智居家照顧教學與實務整合標竿，展現優異專業整合與領導能力。

姓名：李偉茹

職類：社區整合型服務中心個案管理人員

服務單位：天主教耕莘醫療財團法人永和耕莘醫院

【歸零再出發的個管員，跨越疾病領域的溫暖連結】

李偉茹擔任永和耕莘醫院社整中心個管人員，落實個案管理精神，掌握角色職能，靈活運用專業與協調能力，整合多元資源協助個案問題處理，遇到不熟悉的疾病領域，主動請教與進修，例如針對惡性腫瘤蕈狀傷口個案南下學習，拓展自身工作知能與可運用資源，以提供更合適的照顧建議。

在面對罹患水腦症發展遲緩的兒童個案，其案母對個案成長感到焦慮與無助，偉茹以同理傾聽案母，釐清不同專業服務間的目標，逐步完成階段性目標。平時，她亦協助單位文書管理與資料彙整，支持團隊行政運作，助力單位獲得評鑑優良肯定，她以家庭為中心思維連結跨域團隊，讓服務更貼近需求、更有溫度。

姓名：黃詩涵

職類：社區整合型服務中心個案管理人員

服務單位：戴德森醫療財團法人嘉義基督教醫院

【突破心防的堅持，抗拒到接受的漸進式陪伴】

面對抗拒外人接觸的張阿伯，先了解個案的喜好與習慣，並與居服單位討論媒合適合的服務員，由較健談服務員介入，隨關係建立，接受度提升，最終願意增加沐浴服務，個案及家屬感到安心感謝。

詩涵持續與家屬、服務單位聯繫，確保照顧計畫落實並適時調整，展現了建立穩定且尊嚴支持歷程的核心價值，每年定期舉辦長照服務單位聯繫會議，促進跨團隊交流，讓不同單位共享資源與觀點，快速掌握合作方向，也重視資源公平分配，確保不同地區與族群均能獲得適切協助，以穩實、協調與創新的行動力，展現專業個管人員推動照顧整合的典範。

姓名：蔡淑惠

職類：社區整合型服務中心個案管理人員

服務單位：臺灣基督教門諾會醫療財團法人門諾醫院壽豐分院

【結合母語與巡迴醫療 守護部落健康】

蔡淑惠是花蓮縣熟悉高齡與末期照顧的個管，憑多年經驗帶領團隊成長，促成團隊人力增加，與案量提升。在服務一名 74 歲罹患小腦萎縮症且合併多重醫療管路依賴的女性個案時，以「尊重案家文化與信念」為核心，建立良好溝通橋梁，逐步取得案主與家屬信任，調整照顧方式，成功減輕照顧負擔並改善居家環境，避免案主反覆住院。

淑惠也主動召開跨專業會議，整合醫療、照顧與社會資源，此外，她也會結合阿美族語言宣導，串聯原鄉教會與在地資源，推動巡迴列車行動服務，提升社區長照可近性，以實踐為根基、以學習為動能，不僅讓個案獲得更完整溫暖的照顧，也帶動團隊持續成長，讓長照服務更貼近人心，充分展現出專業與用心的正向影響力。

姓名：吳亭蓉

職類：社區整合型服務中心個案管理人員

服務單位：臺北榮民總醫院桃園分院

【數據與溫度的結合：導入管理模式優化長照服務流程】

以專業行動推動長照品質提升，運用 PDCA 模式，結合出院準備人員與居家服務單位共同討論照顧目標，縮短銜接流程並提升服務效率。她導入 ECRS 手法優化首次服務進駐時效，獲得創新獎肯定，也結合醫療與在地資源，推動水電維修、安全檢查與物資捐贈，協助百餘弱勢家庭。

曾協助一位 74 歲獨居奶奶，因車禍導致腿部受傷且情緒激動不願配合照顧，協調民間資源提供飲用水並利用視訊安排看診，成功拉近距離，使奶奶放下防備心接受服務。此外，協助單位通過 SNQ 國家品質標章認證，促進團隊標準化與品質管理，展現兼具創新與實效的專業領導力，讓照顧服務在穩定中持續優化，實現長照服務的全面提升。

姓名：林玟姍

職類：家庭照顧支持據點專業人員

服務單位：社團法人臺中市紅十字會

【看見家庭照顧者的無聲需求，用創新服務替他們重新打開一扇窗】

如果說長照服務是照顧長者，那「照顧家庭照顧者」就是林玟姍的使命。她在服務中發現，許多照顧者把痛苦壓到最深，常常一句「沒事啦，我撐得住」，背後卻是月復一月的疲乏、孤單與沒有出口的挫敗。為了這群被忽略的人，她打破傳統據點只在白天定點的服務模式，推出晚間線上直播諮詢，只因為她看到，許多照顧者白天根本抽不開身，晚上在線上用最溫柔的語氣回答每一個問題。

喘息也是需要學習跟經驗累積，玟姍從打造一處可以好好放鬆的空間開始，擺上了觀葉植物及手沖咖啡區外，也推動照顧者自助團體，陪著一群原本沉默、羞於開口的照顧者，彼此交流分享自己的故事。

她看到的不只是「服務成果」，而是為照顧者重新亮起的一盞微光。