

封面故事

# 完備關山 長照2.0







## 二〇一七年啟動十二項長照服務 從兩人小組的居家服務開始

二〇〇七至二〇一六年政府發展長期照顧十年計畫（簡稱長照 1.0），二〇一七年起邁入長照 2.0，關山慈濟醫院隨即於二〇一七年承作長照 2.0 計畫，就此展開大關山地區的長照 2.0 之路，從居家服務開始，從一位護理人員加一位居家服務員的兩人小組開始，但很快也一次到位，啟動了十二項長照服務項目。

二〇一八年六月開始，由一位同仁及一位照顧服務員（也是司機兼廚師），展開失智症據點照顧服務。

截至二〇一九年十二月，正式執行長照業務的同仁共有八位，計畫人員三位，居家護理所兩位同仁兼長照專業服務，長照 2.0 共十七項業務之中，關山慈院執行了十四項，預計二〇二〇年六月池上多元照顧服務中心成立後，即能完成落實十七項業務。

### 人少服務多 發揮創意與膽識執行

我們同時接下社區整體照顧模式 A 級單位計畫，並且將長照據點 A、B、C 串在一起進行。有人說我們醫院長照團隊很勇敢，確實是，因為沒有人知道怎麼做，帶著創意，我們勇往直前！開設了照顧服務員的訓練專班，自己當老師，培訓照顧員，分享我們的理念，希望他們能融入照護行動之中。

我們的長照服務內容開始外展，包含：居家照顧服務及喘息服務、社區整體照顧服務體系 A 計畫、社區整體照顧服務體系 C 巷弄長照、失智照護服務據點計畫、家庭照顧者支持創新型計畫、專業復能計畫、預防及延緩失能活動計畫、出院準備銜接服務、即刻救援服務、社區衛教、長照關懷方案、寒暑期學生志工營、居家照顧服務員訓練等。

我們研擬將居家醫療整合計畫中一些相關服務結合健保，包含重度醫療、居家護理，以及居家安寧等等。居家安寧怎麼做？護理師自己進去做，才會知道從急性醫療到慢性醫療有著什麼樣的差距。再者，如何把急性醫療的部分導入到居家安寧裡面？又能如何結合 ACP（預立醫療照護諮商）守護善終？後來團隊確實也透過居家安寧做到善終病人照護，而且同仁的成就感非常大。

失智症服務與資源又是另一個挑戰。我們生活周遭有很多需要協助的失智症患者及家庭，與這些長輩們連結便很重要，我們團隊以在地人為主，彼此生活脈絡是相近而互有交集的，所以後來我們也很勇敢的接了一個失智據點。

### 走出醫院 看見不同的生命樣態

在長照領域，除了發揮護理專業，我們服務時偶爾也要充當藥師，例如幫忙篩檢、了解這家伯伯到底吃了哪些藥。另外，也在關懷個案中發現變化、及早處理，像是一名九十多歲的阿嬤，要照

顧精障的孩子，兩人卻天天吵架，她天天打電話來向我們哭訴。後來服務團隊發現阿嬤有疑似失智情形，協助安排就醫並透過藥物介入後有所好轉，現在她也在失智關懷據點上課。

服務讓我們看見不同。一名住在自然村的長者，洪水把他家的廚房削掉一

半，只好住在客廳。裡面多亂？根本就不是人住的地方。有些地方真的太荒涼、太「自然」了，有次我帶吳勝騰醫師去訪視時，他還嚇到，直問：「有走對路嗎？」我說絕對沒問題，因為我們之前也是帶著同樣的疑問才走到的。

關懷的對象中有一位是根本沒辦法下





床的阿公，我們發現他心臟有問題，還有一大堆慢性病，經過居家醫療的醫師診療後，現在他可以走出來。每次去看他，都在外頭遠遠叫他的名字，等他慢慢來應門，我們開心的說：「阿公，你出來了！沒有不舒服躺著耶，真好！」我們的心得是，去長輩的住家，就要去觀察、關心，他能不能夠活動？能不能夠照顧自己？一定要走到他們的生活裡面。

### 串連長照 2.0ABC 實踐長照十七項服務

對於服務品質，我們也會進行追蹤，在質與量上都會適度給自己一點壓力，促進成長。到二〇一九年十一月為止，居家服務的個案數大約達一百七十多

位，就是因為人口數少加上地形偏遠，我們更要把服務帶入他們的家中。A單位的派案服務量，目前已達二百一十多人，A單位的個案管理人員主要做資源的重整和整合，除了規畫個人專屬居家服務，也協助轉介長輩到合適的據點，提供個案為中心的服務。B單位提供專業服務養成，包含照顧服務員的在職教育訓練，尤其是心靈成長結合慈濟理念找出肯定自我的價值，以及社區整體服務照護上的宣導活動。C單位目前有錦園站、大埔站、海端失智服務據點、關山慈院長照站四處，提供陪伴與健康促進及預防延緩失能活動等服務。

我們認真的服務每一位家人，社區整體照顧服務體系 A 計畫至今已服務兩百零四個個案。有時已結案的個案家人也



居家照護組團隊，前排左起：馬怡仙、余黃素怡、古花妹、邱燕婷、邱思婷、胡梅香；後排左起：黃小玲、邱校芬、溫俞柔、王愛倫。攝影／潘彥廷



二〇一八年五月四日，關山慈院長照團隊偕志工至海端鄉日間照顧中心與長者們共度母親節。

會來電問問題，他們說：「很方便啊，能很快得到答案，電話不用轉來轉去，而且，我們認識她、也相信她。」A 個管護理師的職責主要是能以個案為中心，整合設計屬於個人照顧方案，貼心的了解個案需求，讓個案在自己習慣的生活方式中得到長照服務，不會覺得不舒服或被強迫。

### 居家與喘息服務

居家照顧與喘息服務中，居家照顧服務員是這服務過程的靈魂人物，從基本的生活照顧、身體沐浴、肢體關節活動、餐食、陪伴服務、家務協助、協助就醫等，就好比多了一位家人照顧，讓自己比較安心。有一個案就說：「居家照服員就像管家，除了照顧我，還幫我維持家裡清潔乾淨，督導員就像經理，管理管家做的事，對外面要聯繫的事如協助掛號、聯絡交通車等，督導員都很

清楚，我真的不用擔心我不會的事，交給她很放心。」在服務時，走入別人的生命中，會發現被人家需要是多麼幸福的事。

### C級巷弄長照站

最有活力的 C 級巷弄長照站，從每週一天到目前每週五天的開站時間，每班人數自一開始的個位數，至近四十位長輩，每位長輩精神奕奕、活力滿滿的參加各種課程，從簡單手作創意、烘焙點心、創意料理、在地手創物、衛生保健、延緩失能活動、關懷訪視等。長輩們非常愛參加巷弄站的課，時間到了一定要出席，萬一不能到還會自動請假並知會原因。長輩把巷弄站當作自己的事，且已深入心中，還自己創作打招呼招牌語「笑 CC」加手指數字七，當我們看到笑臉迎人的長輩時，好療癒。



## 從失智症據點到失智團體家屋

在失智症據點與長輩及家屬相處時，更帶動我對失智症想要作的事。還好，上帝聽到了我們的祈求，二〇二〇年，我們將有失智團體家屋，延續失智症據點的功能，讓我們能把愛散布於失智症患者的家人。

失智服務一樣是從收一位個案開始，到現在有七、八名個案。每天當長輩問「你是誰？」我回應：「我叫花妹。」是我們例行的互動。他一轉頭又忘記，再問：「你是誰？」我又微笑回答：「我是花妹。」用這種方式，不斷不斷的讓他知道。他們永遠都會忘記，不是故意的，他們生病了需要被理解。

在照護老人的課程設計上，我們也做了很多嘗試，例如運用進修習得的心靈

圖卡，結合靜思語，讓長輩訴說自己想要的生活，也嘗試導入音樂療法，將空的藥罐子放入石頭或其他能發出聲響的材質，讓長輩聆聽或跟著打拍子，大家都很开心。二〇一九年、二〇二〇年，我們開始承接多元照顧服務中心，完全實踐長照 2.0 十七項服務。

## 全院各科團隊支援

關山慈濟醫院要提供長照，還要有各科專業團隊後援，例如：復能團隊，到個案家中指導床邊復健動作，更能符合個人之生活照顧；還有出院準備服務護理師，在個案尚未出院時即進行整合式評估、轉介服務、電話諮詢等，做好最佳出院準備；還有中醫師、各專科西醫、居家護理師、物理治療師、社工、營養師等等。



關山慈院長照團隊與志工前往關懷個案家庭近況，還提供義剪服務。



二〇一八年七月二十五日，關山慈院長照團隊舉辦家庭照顧者支持活動，期能協助提供喘息與互助的力量。

## 深入社區關懷

在各個社區，我們還有年節關懷方案，邀請社區志工共同家訪，協助打理長輩的門面，心情輕鬆愉快；寒暑期學生志工營，先請學員們認識長輩特點、陪伴方法，讓學員接觸長輩時較能理解，增加互動遊戲，在陪伴過程中更輕鬆愉快。

除了照護服務外，教育訓練更是重要，透過居家照顧服務員訓練課程內容與慈濟精神理念結合，配合在地文化的差異，更能發展出獨特的生活照顧方案，所以，規畫了系列課程如：園藝工作坊、芳療與生活工坊、預防及延緩老化增能坊、心靈探索坊、生活照顧方案坊、居家安全一起來等，課程多元化讓生活照顧更有想法與創意。

## 即刻救援的服務計畫

在長照 2.0 計畫，我們都把時間與精神給了照顧個案，那麼，不符合長照資格條件的又該如何？我們幸運的趕上——「即刻救援的服務計畫」，而這計畫又可與慈濟基金會的照顧戶與關懷戶計畫配合，能讓照顧個案及照顧者得到及時的協助。好事需要大家一起來做，關山慈濟醫院真的能從出生到終老守護與陪伴在地的每一戶人家。

二〇二〇年，我們將有機會服務更多的家人，包含：多元照顧服務中心、團體家屋、巷弄 C 站、失智據點站、餐食服務、多元復能服務、家庭照顧者休息站等，期望我們的服務能走入別人的生命寫下人間有愛的故事，且長存回憶之中，而這就是對家人的生活照顧。





# 恩典莫忘 有愛有希望

古花妹 居家照護組督導



國中要畢業前，父母親說：「去當護士好了。」年紀小，懵懵懂懂的，便去讀了慈濟護專五專部，我是第二屆畢業生。念書時就常想像護理工作的內容，護理師就是打針、發藥、跟在醫生後面？當時的想法雖然很簡單，但也開始思考自己的護理是不是可以有點不一樣？算一算，我投入護理界要邁入第二十四年，關山慈濟醫院是我的第二個工作場所，至今要邁入第二十年了！

## 長照，提供愛家人的暖心服務

從二〇〇〇年到二〇〇四年，歷經病房、急診、加護病房、產房、嬰兒室累積臨床護理能量，二〇〇五年成為護理部主管，開始訓練及挑戰自我的時期，也讓自己將護理工作的視野擴展得更廣更遠。所以當二〇一七年長照 2.0 上路時，我決定試試看。謝謝當時潘永謙院長的支持，由我主導關山慈院，我帶著一位居服員，從居家服務起頭，然後一項接一項的長照服務就此展開，至今有

三十多位長照夥伴，我們做到了長照全部的十七項服務。

當然過程中也不可能一帆風順，而是如同〈慈悲的心路〉歌詞——在苦難中長養慈悲，在變數中考驗智慧，在艱難中激發韌力，在繁瑣中學習耐性……但投入了長期照護，我有一種恍然大悟的感覺，護理不是一定限於醫院內，我領會到護理工作的真諦，我們可以走到有需要者的家裡，走到他們的心裡面去；將自己融入每個家庭，也是現在我們長照團隊的使命。長照服務，讓我們對生命、對疾病，有更多的體察和貼近。

我們服務的地域範圍廣大，但是人口非常少，阿嬤說的「隔壁」，是隔一座山！所以我們會花很多時間在交通上，進到深山去探視個案。而且鄉下人家多半會養狗，我常說要進長照團隊的，首先要很勇敢，不怕狗才可以。我們在偏鄉的長照服務，要克服很多環境考驗。

「妳們來了喔，還好找得到。」只見一位佝僂身軀、拄著自製拐杖的長者

開門說道。我們心裡的声音是：「真的找不到，以為是廢墟，想不到真的有人住在裡面，也沒門牌號碼……」但一轉念，臉部表情放鬆，掛上微笑、嘴角上揚的說：「我們在想，誰這麼厲害能在這跟大自然相處，我們還要跟您學習，我們要互相幫忙喔。」殊不知我們已經找這位長輩近兩小時，從水泥路到石子路到產業道路，手機訊號從滿格到無訊號……走下車探看這差點放棄的鐵皮屋，原來真的有人住。因為沒有放棄，我們找到了乏人探問的長者，並帶著愛來服務。類似的故事，在我們偏鄉的長照路上不斷發生。

慈濟從一九六六年成立時的慈善救濟、關懷訪視，就開始長照服務，我們

只是跟著上人與志工菩薩的腳步，用慈濟的法走入偏鄉社區，用照顧家人的心提供暖心的服務。

## 居家安寧的初挑戰 護理專業新良能

因為負責長照，我的護理生涯也因此變得更廣闊，心靈上也獲得成長。例如，我的護理生涯第一位在家善終的個案，兩個星期的時間，幫他洗澡，也運用芳香療法幫助他放鬆，我們拍照合影後的隔天他就辭世了。當初要接手這個病人時，我也是很害怕的，因為完全沒有經驗。只能故做鎮定，把所學十八般武藝全搬到他的家，非常感恩最後的結果是往者靈安，生者心安。



就讀慈濟護專五專部第二屆的古花妹（左四）。



還有為一名失智症末期患者居家安寧的服務，也是很大的挑戰。後期除了用藥控制外，已經完全沒有醫療介入，病人不能吃，但是沒有用鼻胃管，他會喘，也沒有用氧氣罩，直到他往生，我們陪了他一年。這些經驗都讓我深感安寧善終的服務面向，是非常值得再深入，多方開展。

### 中頭彩的人生休息站

在二〇一八年十月，我的身體告訴我好像該休息了，結果在十月十一日早上，我倒下來了，是腦部左側基底核出血！昏迷了幾天，家人很擔心，當時醫師跟他們說我只有三分之一的機會醒來而且恢復正常。

我醒來的第一天，就想自己是不是中頭彩了，居然醒了過來！醒來以後卻跟家人完全搭不上話，因為我講的話他們聽不懂，連護理人員都聽不懂，但我自己很清楚。當時我很緊張，難道這是我醒來的目的嗎？護理生涯努力了二十三年，接下來只能回家休息？！

我完全不能接受。那時，上人的一些話在我的腦海裡盤旋：「只要是你決定要做的事情，現在做就對了，你要相信，你要感恩，想法是要能夠再造福。」有了這樣的想法，我的腦在沉靜思考，但外人看我是昏迷了一個禮拜；第二個禮拜，我告訴自己重建信心，要活起來，重新面對挑戰；第三個禮拜，我就開始認真進行有目的的復健。

因為右側半身偏癱，復健時，我的手

是完全不能動的，必須要左手幫右手拿東西，而且不能走路，吃喝拉撒睡都要別人幫忙，我才知道原來被人家協助是那麼痛苦的事情，因為必須要求別人幫忙，雖然那是我先生，但他並不是我，他不知道我那一刻的心情是這樣子。兩個星期的時間在花蓮慈院復健，每天每天在復健時，雖然外觀看不出來，但我心裡是非常生氣的，為什麼我必須花那麼多時間來練習讓我自己能正常，所以那時候我是很怨恨的，表面上好像都接受，其實內心很生氣。

復健的兩週期間，復健師對我說：「一小時就好。」我就要堅持要一個半小時或兩小時，即使復健治療師怕強度太高身體受不了，但我很堅持。所以在倒下





二〇一八年六月二十三日，關山慈院居家照護組護理師團隊帶領看護與受照顧者走向戶外舒展身心。

後的第四個禮拜結束，我就回到關山，繼續復健。

謝謝關山慈濟醫院的照護團隊，臨床護理同仁，雖然看到我是「怕得要死，因為這個學姊看起來很兇的樣子」，但是他們很幫我，也謝謝復健科的同仁，所以到第六個禮拜我可以自己走路了。

### 轉念重心出發 繼續以愛陪伴

我告訴自己，其實「轉念」兩個字很簡單，轉錯了也會很可怕，這段時間的心念經過非常多的轉折，所以我現在更適合做長照，因為我了解家庭照護者的心理，也了解病人的心理。我以前跟病人坐在一起可能只有兩、三分鐘就結束，現在我願意陪他半小時甚至兩小時，尤其是家庭照護者，陪伴半天都沒

關係，因為陪伴真的是很需要的！倒下去又醒來，現在的我重「心」出發，不是重新開始，是從我的心開始。我能夠重新活起來，非常感謝那麼多團隊的幫忙。

長照服務，做了就停不下來，只會覺得服務做得不夠而不停往前。聽到有人說「長照 2.0 沒有幾年會倒喔，不用做這麼認真……」，但是這些話對我來說反而像養分一樣，提醒我們做好事要快、把握時機，我們有機會服務社會大眾，盡一分社會責任，就如同五十幾年前上人就已經鋪好善緣之路，我們要趕上上人腳步，齊心為大眾盡到家人的照顧，而我們的目標就是朝向做得更好，更有溫度，讓他們感覺世間有愛有希望。



# 從臨床到長照 走到最前陪到最後

王愛倫 長照股居家服務督導員



二〇〇二年慈濟技術學院專科畢業後，第一份工作就在關山慈院，至今邁入十七年。我會一直留在偏鄉服務，因為這裡是我的家鄉，鄉親是我要守護的人。

## 撐過剛入臨床 「早出晚歸」的日子

剛踏入職場，彷彿是昨天的事。十七年前的護理工作真不是人做的，每一天病床都是滿床，每一天都是「大出大入」；一上班就是點班、核對醫囑、交班、測量血壓、執行給藥、接新病人等等的護理常規，當時護理醫療器材沒有電子血壓器、沒有顛溫槍、沒有護理資訊化輔助，完全都是人工作業，用傳統式血壓器測量生命徵象，白班平均十到十二位病人，量完病人的生命徵象要花上一小時的時間，緊接著又要依醫囑時間給藥，一連串的護理常規執行完，返回護理站時往往已是午餐時間，午餐在十分鐘內吃完，因為怕做不完護理工作，一直到交班前一小時，趕緊在護理站更新交班卡中病人的重要事項、醫師

開立的醫囑要簽名……等等。

醫師都是手寫醫囑，每一次看著醫囑都要看好久，因為，英文字連在一起又潦草，誰看得懂啊！最後還是請資深學姊幫忙解答其中的「通關密語」，但總不能一直麻煩學姊看醫囑，於是硬著頭皮打電話給主治醫師，當然免不了被「唸」。當主治醫師來病床巡房時，就會在護理站問：「剛才是誰打電話給我的？」心想「完了！又要被罵了。」但醫師有忍住，只是再叮嚀一次。

交完班後，就是手寫拚護理紀錄，一個病人平均要寫四個護理重點，十個病人就要寫四十個以上的護理重點，交完班才能開始寫護理紀錄，早點寫完時約晚上八點回家，晚寫完時就是晚上十一點才能回家。上小夜班，當班「平安」時，是凌晨一至兩點回家，當班不順利時，就清晨五、六點才能回家……當年這種「早出晚歸」的日子，現在想起來真的太誇張，是怎麼熬過來的！常常手寫紀錄寫到手痠或手抽筋，那是非常難忘的護理工作回憶。

## 慢熟晚熟的堅持力

剛踏進臨床護理的三個月試用期，每天跟時間賽跑，有忙不完的抽血、換藥、檢查等等，而忽略學理及疾病機轉，學姊也有自己的病人要照顧，根本沒有多餘時間教我，可能是我學習的速度很慢，導致護理長對我特別「關愛」，非常嚴厲，只要護理長有上班，就會在護理長辦公室呼喚我，「愛——倫——啊——！你那一床的病人……」、「妳動作怎麼那麼慢啊！妳怎麼……」我一度懷疑自己是不是不適合當護理師，怎麼都學不會？我真的有那麼差嗎？幸好有很棒的學姊不斷鼓勵我、耐心指導我，終於通過了試用期，我可以繼續在關山慈院工作了！

以為從此一帆風順了嗎？並沒有。

也許因為每天忙碌，所以從未想過要逃離護理工作。我的小夜班下班時間最高紀錄，是凌晨六點，我想應該也沒有人破我的紀錄了。為何印象那麼深呢？因為當時父母親從山上下來順便看我，並送給我熱騰騰的早餐，母親輕輕溫柔的說：「剛下班喔！」父親緊接著輕聲對我說：「還沒吃早餐吧！」就將早餐遞給我。當時熱淚盈眶，不敢告訴他們，我其實是上小夜班現在才下班，更不想讓他們擔心操煩我的工作狀況，畢竟他們還要煩惱弟弟妹妹的事情。我對自己說，只要撐下去，堅持下去，一定可以勝任的。

## 隨車護送搶救生命的特別任務

在關山慈院從事護理工作，除了堅守在單位外，還有一個特色——特別護士（就是隨救護車護送的任務），下班後還要確認有沒有被排到「特護」，短距離到臺東市區醫院，最長距離是到花蓮縣市醫院，下了班還要提心吊膽會不會出車？出車的病人都是重症的，壓力真的很大，擔心出車過程中病人突發狀況怎麼辦？每次都要提高警覺，繃緊神經，三不五時看著手錶時間是否快抵達目的地，每一次轉送都是跟時間賽跑。

上班時間連出三臺車的紀錄保持者是孫美琪學姊，她最後一趟出勤時間是晚上十一點，轉送到花蓮慈院，返回關山已是清晨三、四點，真是辛苦她了。要出車護送，慶幸我不會暈車，有一次陪同同事出車，她會暈車，所以出車對她來說是非常痛苦的一件事。那一次出





車過程中，患者在救護車上要持續輸血，我們一邊掛血袋、一邊處理患者吐血，密閉空間聞到血腥氣味，哇！真是考驗，看到同事趴在床欄一手拿著嘔吐袋，一手拿著血袋遞給我，當時的畫面想起來真的很心疼她，就算會暈車還是堅持完成任務。

### 短暫的急重症加護磨練

在臨床工作一段時間，遇到瓶頸，便到加護病房學習急重症護理。在急重症單位的護理師心臟要很強，而且三班只有一個護理師值班，面臨不同疑難雜症的病人湧入急診室時，一聽到無線電呼叫「關山慈濟」、送病人的基本資料時就會開始莫名的緊張，但腦子接著自動開啟 SOP（標準作業流程）依輕重緩急處理。雖然支援急重症單位只有一小段時間，我能體會急診同仁的上班壓力，要有「三高」——高抗壓性、高警訊、高能力，真的很令人佩服。

臨床工作難免會有疲累的時候，但是看到病人開開心心的健康出院，向護理人員道謝，一剎那所有的疲累煙消雲散，辛苦付出是值得的，也提升了成就感。

### 接手主管的考驗 帶人要帶心要真誠

重新回到熟悉的病房，緊接著就接小組長的職務，學習行政業務，包含評鑑資料的準備、規畫護理部的目標等等，從小組長到護理長共十一年，要重新建立制度及整合護理單位是一件非常困難



的事。記得剛開始要重新建立制度，真的對我打擊很大，說我們獨裁、不公平的字眼都有，我只知道我和花妹妹充滿了無奈及委屈，從未想過會被說成那麼不堪，兩個人一起大哭，想想為的是什麼，但也只能互相打氣鼓勵，哭過後再檢討修正、調整步調。

幸好慈濟人文相關的課程及花蓮慈濟醫院護理主管的協助幫忙，讓我們快速成長進步，更感謝的是曾經及現在的同事，有妳們的陪伴讓我們克服了各種難關，也因為妳們，讓我和花妹妹愈挫愈勇，盡心盡力帶領大家共同往前邁進。當了主管體悟很多，帶人要帶心，要真誠待人，時時都要感恩。

### 臺九線經紀人 居家服務督導

在一個機緣下，配合主管的人力調配，在二〇一八年五月一日轉調長照單位，職務為「居服督導」（居家服務督導員），服務範圍從池上到延平，工作內容為居服員（居家照護服務員）人力

調配及工作分配、到案家進行家訪、協調案家及居服員的工作情形，每天都在臺九線上來回奔走，我調侃自己是「臺九線經紀人」。到案家簽約時要觀察個案的習慣及個性，想想哪一位居服員比較適合這個案家，再帶居服員到案家介紹並說明服務範圍。如果個案對居服員的服務不滿意，居服督導就要前往家訪了解狀況。

我一開始小看了居服督導的「派工」任務，覺得自己好像經紀人、媒人或是推銷員，要把「居服員」推銷出去就好，後來才了解要選擇、調派適合的居服員，是一門學問，而且選得好才會一切順利，不然就會衍生許多問題。居服員的工作真的很辛苦，要認識每位個案的習慣，從這個個案家再到另一個個案家，不管雨淋日晒都要出門去個案家服務……感恩我們的居服員，把個案當做自家人照顧，用心服務。



## 走入社區見苦知福 自己更知足

在臨床待了十七年，現在轉戰長照，同事會問我捨得嗎？臨床和長照單位哪一個比較輕鬆？以前在醫院裡面工作習慣了，覺得有資源是應該的，出了醫院走入社區才知道資源難得，長照護理要什麼沒什麼，要自己想辦法去找可用資源，而個案生活樣態百百種，需要各種不同的協助。在偏鄉，獨居老人多，但也有許多是老人照顧老人或家人無力照顧的「偽獨居」，見了這麼多很苦的家庭，免不了覺得心有餘而力不足，再怎麼努力想幫忙改善也是有限。投入了長照，常常反思自己很幸福，有一份工作，不愁吃不愁穿，還有良好的生活環境，所以我變得更知足。

## 不讓長者孤單 把溫度帶入每個長照家庭

現在每個月去個案家家訪也是例行工作之一，但有時有需要就出門了。記得有一次居服員打電話來說個案心情不好，我和個案師胡梅香馬上去家訪。只見阿嬤獨自在門外坐著，看到我們來就開始哭，我和梅香只能在一旁陪著，抱抱她，看到長輩哭泣我們也很難過，陪了一段時間後，阿嬤開始說：「睜開眼一直到黃昏都沒有人可以說話，我很想念我的老公，我很久都沒有看到他了，他好不好？」一邊說還一邊哭，我們等到她心情平靜了，她才突然問：「妳們怎麼來了？」阿嬤缺乏家人陪伴，也因





種種因素無法和先生、女兒同住。事後我們只能和她住南部的女兒用行動通訊軟體連絡，轉述媽媽近況。家訪結束後，我與衛生局照顧專員討論，提議家人新增服務項目——陪伴服務，家人也同意，從此居服員就會陪阿嬤說說話，有人做伴，阿嬤至少不孤單，也走出低潮了。

每逢佳節來臨，獨自過節的長者就更顯孤單，所以我們長照團隊決定在母親節前夕分組到長輩家發送康乃馨，有位長者還真的哭了，說很高興，我們還特地去看她，也把我們的合照分享給女兒看，女兒看到了也開心，在外地工作也比較放心了。

跑社區時也遇過家屬問：「妳之前是病房護理師吧？現在調到長照應該很輕鬆吧，不用像在病房一樣忙。」但其實還是一樣忙，只是方式不同。

「居服督導」對我們醫院也是新角色，沒有人正確知道業務範圍，我只能

從工作中不斷學習，並試著與同行討教，也參考評鑑條文來建立單位制度。有居服員，才需要居服督導，居服員是我的朋友，也是工作夥伴，有他們在才能成就居服督導的任務，而長照的個案，是我們共同服務的對象。

接了居服督導，每日忙得不可開交，我曾思考為何要多做？把自己弄得那麼忙！但是心中的聲音提醒「長照選擇了我」，轉念很重要，慈濟從一開始做慈善就是在做長期照護了，我要怎麼延續慈濟對長照的使命，怎麼讓照顧是有溫度的。後來心中有了答案，我不期望成為個案的貴人，但個案是我生活中的導師，是我的貴人，在生活中時時提醒我把握當下。上人提醒「苦難的人走不過來，有福的人走進去關懷」，我期許自己，對的事要堅持，莫忘那一年，莫忘那一念，走到最前面陪到最後面，陪伴很重要，這是我持續投入長照的動力。



失智照護據點總是因應時節舉辦各種課程、活動，讓長者開心動腦，延緩失智症狀。

# 陪伴長者， 做厝邊的好醫院

余黃素怡 長照股個案管理師



記得小學時的「我的志願」作文，寫著要像大姊一樣當「白衣天使」。國中畢業後，卻因為想跟同學一起去讀商科學校而捨去當初的志願。是父親的遠見說服了我，才又回到護理的路上。

護專畢業後開始進入臨床工作，但母親身體不好，在花蓮慈院住院，我就離職回來照顧她。陪母親住院的期間，我能感受到醫護人員細心耐心的照護品質，對家屬的衛教也很仔細，看到護理人員忙碌的身影就像看到「天使」的光芒在病房間穿梭，燃起自己心中的護理魂，也問自己想成為什麼樣的護理人員？想起在加冠典禮時的南丁格爾誓言，因此，帶著對護理的熱忱，回到故鄉，到關山慈濟醫院服務。

## 從慢郎中變成急診魂

二〇〇二年六月三日報到，單位是在急診室。從沒想過我會在急診室工作；因為不管是實習志願的填寫，或在校時期的單位屬性測驗，急診都不是適合我的單位，因為我的個性慢慢的，不喜歡

很急的步調，所以新人訓練的第一個月，我哭了一個月，本來是下午四點下班，我卻到六、七點才回家是常有的情形。但我從來沒告訴過主管或學姊們，其實心裡好幾次想放棄，因為在急診室上班的氣氛很愉快。

記得試用期時曾被罵：「考上護理師有什麼用，不會打針、不會準備大量點滴嗎？」學姊們都很忙，唯獨我的世界是停止的，腦中一片空白，因為照護的是一位大出血的病人，需要緊急處置。當時我的委屈都往肚裡吞，事後我很謝謝當時那位醫師，讓我挺過了那一場震撼教育。我知道我會長大，一切不會比現況更糟。皇天不負苦心人，通過了試用期。

已經適應急診室的工作步調，守得雲開見月明，感覺前途一片光明時，主管說要派我去急重症加護訓練，我沒多想就答應了。到花蓮慈濟醫院外科加護病房，又是另一波考驗的開始。與我同行受訓的阿美有重症加護照護經驗，常教導我，受訓三個月回到關



山時，是我人生中體重最瘦的時候，就知道當時有多辛苦！但也過去了。現在回想起來，都是品嚐甜美的果實，沒有努力怎麼會有收成。每一位護理人員的職場生涯一定有不順心或挫折，心中要有信念支持自己，我想到《聖經》：「因為神賜給我們的，不是膽怯的靈，乃是能力、愛、並清明自守的靈。」（提摩太後書 1：7）。

在急診室工作的十六年裡，除了急診基本功，還要有重症加護、新生兒護理及產房的照護能力，因為都要輪流值各單位。在這家小醫院，每個護理人員的功能都極大化。

人生的青春年華都在急診室度過，也當過護理主管，也經歷了自己和夥伴的許多人生變化，結婚、生子等等，很感謝夥伴們，共同在急診室打一場美好的仗，「急診魂」存在於我們每個急診人的心中。

### 轉搭長照列車 投入失智據點照護

從沒想過有一天我會離開急診室。

因緣際會，二〇一八年五月，我轉調到居家照護組的長照股，新工作是擔任失智社區服務據點的個案管理師。

失智照護，不要說對我是一項新的學習，對醫院來說也是一項新的業務。長照 2.0 實施後才有失智症照護服務，憑著一股傻勁，我開始摸索、邊做邊學怎麼帶領失智據點的運作、如何準備課



程、如何做個案管理、學習失智症的相關知識、據點品質監控，每一件事情都是從摸索中成長。

真正跑社區後，才覺得在醫院裡面工作真是太幸福了，有資訊的問題打給資訊室，有工務的事情打給總務股；在醫院外面，一切要先自己處理，是校長兼工友的概念。另外，還要克服大自然給的考驗，風吹、雨淋、風飛沙，大太陽，不管什麼氣候，還是要外出家訪；而且，還兼任多重身分，包含：諮詢師、衛教師、社工、司機等，又要注意自身的安全，跑社區最怕遇到沒有被綁住的狗……。

真正跟失智症病人相處後，覺得他們其實是最沒有心機的，家屬們也表示，個案到失智據點後情緒較穩定，遊走行

為減少，笑容變多，講話變清楚，相信是因為個案變開心而有的變化。

### 不唱長照悲歌 陪伴照顧者

今年（二〇一九）業務增加「家庭照顧者支持性服務創新型計畫」，主要是針對家庭照顧者的服務。近年發生所謂的「長照悲歌」，就是因為照顧者不堪照顧壓力而發生的悲劇。我們醫院不僅照顧生病的人，也關懷照顧者，這是全方面的服務，理解家庭照顧者是同理的第一步，並且要相信「陪伴」是有價值的。有位家庭照顧者說：「參加（照顧者喘息服務）活動後，雖然照顧環境沒有改變，但是有得到新的力量，心境不一樣了。」

這也正是我們服務的目的之一。我一直相信護理的型態可以是多樣化的，不管是臨床單位或是走入社區，重要的是，護理的精神與價值是否可以發揮出來。

感謝關山慈濟醫院，不僅照顧所有員工的生活需求，更提供我們專業精進的舞臺。自己跟醫院共存十七年，深知經營一家醫院是多不容易的事，現在整個醫療環境都逐漸在改變，政策法令也不斷修正，醫院的經營型態及樣貌也要多元化，不能一成不變。關山慈濟醫院除了肩負縱谷線的緊急醫療，醫療團隊守護居民健康，也深入社區守護愛，多元發展，做每個家庭的後盾，讓民眾有感，努力成為厝邊的好醫院。



二〇一九年五月十日，關山慈院失智症社區服務據點透過手作客家布斗笠說故事活動，陪伴長者共度母親節。



# 努力 當個有智慧的人

邱燕婷 居家護理所居家護理師



五歲時，看著穿著護士服的大堂姊在小小的診所裡穿梭，一下幫忙量血壓，一下幫忙打針，轉個身又對家屬衛教用藥……，看著治療完的病人都微笑著跟大堂姊說謝謝，身為大堂姊粉絲的我，覺得大堂姊好厲害喔！幼小的心靈種下想當護士的種子。

## 為年邁奶奶回鄉服務

光陰似箭，十五歲國中畢業，想當護士的念頭消失，只想跟好朋友一起上海星高中，甚至畢業證書都先交了，誰知在教堂神父的一句「走！帶你們去長庚考試，全程免費」一句話又走回幼時的志願。現在想想，天主一直都在指引我，希望我勿忘初衷。

在長庚技術學院護理系五專部充實的生活即將落幕，本想跟同學繼續升學，但因在關山紅石部落獨居的奶奶已九十歲，需要人照護，我就放棄升學念頭回鄉服務。關山慈濟醫院離我家只有五分鐘的車程，所以我投了人生第一份履歷。我依然記得那天滂沱大雨，騎著摩

托車去醫院面試，不知是衣服濕透還是緊張而整個人發抖，還是硬著頭皮乘電梯至五樓面試，整個過程我只記得「是是，好！好！」最後面試主管說：「可以回去等通知了。」

## 玻璃心變成強化玻璃

二〇〇六年九月五日，穿上一身白色護師服踏進關山慈濟醫院，學姊經過身邊，小聲說：「制服墊肩其實可以拆掉。」我當下只覺得臉一陣發熱，為自己的「菜」覺得不好意思。第一天輕鬆的二十分鐘介紹後，接下來七小時又四十分鐘的第一天班，整個人非常緊繃，因為學姊說三個月後我將開始獨立上「一人」急診班，內心緊張吶喊，不行也要說行，不會也要學到會，這是我當三個月新人的感想。

當時的急診一人上班真的很累，我暴瘦成紙片人，但急診學姊的愛、協助與關懷，讓我想繼續待在急診賣命。我記得專科老師在課堂上曾提到「高薪，同事卻勾心鬥角的醫院；具人文氣息工

作氛圍佳的醫院，你會先選哪一家醫院？」，一直到現在我的答案仍然是後者，也就是我現在工作的關山慈濟醫院。新人總是玻璃心，但志工師兄、師姊的一句「你做得很棒，繼續加油！」玻璃心都變成強化玻璃。有時在急診忙碌，看著師兄師姊跟著我一起分擔急診的苦擔，我只能更努力地完成急診業務。

### 在急診領會死亡的試練 人生要及時把握

在急診獨立當班的第一個月，不解當年大堂姊是怎麼做到帶著微笑治療病人的，奶奶也心疼我累過頭，問我要不要找個輕鬆的工作，我回答奶奶：「這不就是我辛苦讀五年書要做的事嗎？」一個月過去，學姊要帶我上大夜班，完了，白天睡不著，晚上怎麼上班。到晚上十點才好不容易入睡，十一點四十就要起床準備半夜十二點上班，習慣在客廳椅子上睡覺的奶奶，起身送我到門口，說：「騎車小心，上班要加油。」剛從睡夢中清醒的我，看著平常要用拐杖才能走的奶奶，卻直接站著走這一小段路來陪我出門，也沒時間多想，看著時鐘滴滴答答快十二點了，回答奶奶：「好，您快回床休息。」

所有的瞌睡蟲在踏進急診時完全消失，立刻精神奕奕的幫學姊點班。學姊說：「我今天要教妳急救備物……」三點鐘，急診九一一廣播器響起「關山911救護出勤，地點：崁頂六鄰六十

號」，學姊說：「來，正好我們先來備物，女性 endo(氣管內管)從7.0號開始備，男性 endo 從7.5號備。」我看著又硬又粗的氣管內管，喉嚨不自覺就一陣疼痛。廣播器又響起「關山911不是崁頂，是紅石六鄰六十號，一位女性 OHCA(到院前心肺功能停止)無呼吸無脈搏，請盡速前往」，學姊知道我住紅石，就問：「學妹妳家住幾號？」我回：「紅石六鄰六十號！」趕緊回撥電話給家裡，我從頭皮一路發麻至雙腳，電話中姪女哭著回應：「燕婷姑姑，阿嬤沒有呼吸了，已經叫救護車了……」學姊的一句話將我拉回現實：「燕婷，妳希望阿嬤被插管和壓胸嗎？」我想起三天前才幫一位瘦弱的 OHCA 阿嬤壓胸時，胸骨喀啦喀啦的聲響，我趕緊回電話給姪女：「阿嬤急診不要送了，我會趕回去！」騎車趕回去，明月高掛的夜晚，我的視線一路模糊。

奶奶一直是最親的人，也是我最牽掛依賴的人，哥哥和妹妹都在外地，住在我曾經和奶奶一起生活的房子裡，我認為我會走不出這段低潮。但是急診同事給我很大的助力，讓我丟掉悲傷繼續學習急診業務，於是三個月後，我就確定這是我要待的醫院。

轉眼待在急診也一年了，治療急救無數次，更喜歡和學姊們、醫師一起完成急救後的成就感。生老病死都看過，對死亡似乎也不再驚訝，甚至有點麻木了；但每個與死神拔河의當下，只想著要救活病人。



依然是最忙碌的小夜班，依稀聽到廣播器喊「海端九一一，即將送一位一個多月的嬰兒，目前無呼吸無脈搏，正在做 CPR」，當下我腳步停了三秒，但我的雙手仍專業的備起最小的氣管內管 6 號。海端九一一抵達，聽不到悽慘的哭聲，旁邊只有一張惶恐的小臉，他說他是嬰兒的舅舅，十五歲。雖然嬰兒已沒有呼吸心跳，但我和急診女醫師仍小心翼翼的替他插管，用兩隻手指壓胸，邊壓胸邊看著原本應該紅潤的身軀，現只像個蠟像寶寶，應該靈活的雙眼緊閉著好似在賭氣。當時我才二十二歲，突然意識到死神是無時無刻不在身邊，不分年齡，也不管你是否還有未完成的事情。遇到這件事後，我找天主教的修女談，自此我的人生清單也多了好多我想完成的事件……

### 深夜臺九線上仍亮著的急診招牌

狹長的臺九線上，夜深了的臺九線上，從池上到鹿野，只有關山慈濟急診亮著招牌，也照亮了深夜為疾病所苦的居民。本來該忙翻的小夜班，意外的寧靜，卻在快結束前的十一點十三分，廣播器響起「海端 911 救護支援埡口路段，落石壓休旅車，兩名重傷，一名 OHCA，一名輕傷」，我心想，下班前的一秒鐘都不可放鬆。但埡口路程遙遠，應該大夜才會送到急診，充滿熱情的我想報答平常學姊的照顧，所以自告奮勇留下來幫忙。

果然救護車從埡口下來，三點才送

到急診。原本被瞌睡蟲打敗的我，聽到救護車尖銳的聲響，馬上醒來，第一位送達的是年輕女性 OHCA 患者，胸口已被落石壓到雙肺塌陷，泛白的臉顯示她現場失血過多，壓胸急救後五十分鐘了，急診醫師宣告急救無效。其實，再多的五十分鐘對這位年輕女性來說，都是無效的，與其壓斷她的肋骨，不如停手整理好她的衣裳，擦乾臉上的血跡，擺好因壓胸亂擺的四肢。每每急救一個案，都在提醒我，生命無限好，要把握當下，不做傷害自己的事，不碰菸、酒、檳榔……還來不及為她哀悼，同事的另兩名重傷患者也送到了。當一般人在夢鄉時，我和學姊、急診醫師與死神拔河；忙到清晨，年輕女性急救無效送助念堂，兩名重傷者插胸管轉院，還有一名毫髮無傷，但出現創傷症候群，一直在重複話語。

聽救護大哥們說，OHCA 的女性和沒受傷的男性同車，路上車子拋錨才搭同行友人的便車下山，誰能料到巨大落石偏偏砸中這輛車！整起事件真是「世事難料」，又再次提醒我勿浪費生命。

### 參加四川震後義診的體悟

二〇〇八年五月四川發生大地震，慈濟總是早早投入賑災義診，我有幸參加四川災後義診，幻想災區應該是血淋淋的場面，我會忙著注射、包紮傷口，但其實抵達時已過了緊急時期，看到一間間倒塌的房屋，和一雙雙水汪汪大眼的孩子。沒有繁忙的急救業務，倒是幫忙



## 單人作業的居家護理師 二十四小時開機

結婚生子後，不得不捨下九年來最愛的急診家人和最愛的急救工作。二〇一五年公衛室有空缺，帶著不甘不願的心情投入了居家護理工作。居家護理師工作時間上午八點到下午五點半，週六、日放假，每天可以睡飽再上班，還可以兼顧家庭，我漸漸喜歡上居家護理師的上班步調。但習慣團隊作業的我想突然要一個人拉著皮箱單打獨鬥，令人卻步，但我還是勇於面對。

走入案家後，內心常高喊「哇！怎麼可以……」，「病人怎麼可以忍受五天沒洗澡？」、「怎麼可以全身壓瘡共十處，一級到四級傷口都有！」、「怎麼可以讓便便在身上一天，等隔天居服員到再換尿布？」、「怎麼可以一天只喝兩罐管灌牛奶？」、「怎麼可以放置鼻胃管還瘦到三十公斤？」，很多的驚嘆號和問號出現在腦海裡，也想著為什麼在急診沒看到這些？

在急診，專注在治療當下，現在我走進案家的居住環境，坐下來聽個案家屬說他們的不便和不適。在急診時常會對家屬說：「為什麼病情拖這麼晚才送來？」踏入居家護理才知道，原來對臥床個案來說，到醫院看診是很大費周章的，甚至家屬要請假來陪同就醫。為什麼在急診有時會看到不耐煩的家屬，原來是因為這些家屬的負荷過重。回想起來，急診的疑問在居家護理好像都

貼了很多痠痛貼布，震後的醫療資源很缺乏，痠痛貼布變身為高級藥材，我去義診後幾天，連貼布也要減半省著用。對比平常在關山，有人酒後大鬧急診室，或是病人久候不耐、家屬咆哮，或是有些人會每天來急診要求注射……，我心情很複雜。在四川看到震災後的人間疾苦，人生最苦就屬疾病和貧窮共存，也讓我想到了關山慈濟醫院在小鎮上的價值。這場義診讓我知道，我所認為的不幸及難題都不是苦，也提醒我更用心對待每一位病人。





找到答案了。這時的我更能體諒家屬的不便和病人的不適，說我是居家個案的代言人不為過。每回協助居家個案掛號、拿藥、送藥、衛教、協助更換管路、抽血、疾病諮詢……得到的回饋都是案家的微笑和謝謝，讓我甘願做。讓我憶起當我奶奶身體不適時，只要身為護士的大堂姊來家中一趟，和奶奶噓寒問暖，奶奶的身體不適也好一半，身為家屬的我也好有安全感。所以在居家護理之路，我最大的期望是，我的存在讓家屬、個案有安全感，並且緩解個案之不適，我也不吝對家屬說：「我的手機二十四小時開機、歡迎諮詢。」



## 不說奉獻，繼續學習

數數手指頭，我在關山慈院工作十三年了，要說奉獻，不如說學習，對我來說關山慈濟醫院像我的醫學院，讓我學習護理的專業知識及做人的態度，只是我還不想畢業，因為護理知識一直在翻新，唯有不斷的學習才能讓自己更強大，替個案及家屬解決問題。因為我不聰明，所以上人說的一段話我謹記在心——「聰明的人不一定有智慧，有智慧的人一定很聰明。」所以我正努力當個有智慧的人。

關山慈濟醫院，說是我的家人也不為過，因為在我最低潮的時候，醫院同仁及師兄師姊陪我走過難關。在我最開心的時候，也希望和醫院同仁分享，所以當有人誤會關山慈濟時，心也會很難過，當有人問我在哪裡工作時，我也很有自信的說：「關山慈濟醫院」。

關山慈濟醫院更是我人生的老師，因為在工作裡遇到的人事物都能提醒我，上人說「人生無常，人命只在呼吸間，一秒間過不了關，生命就結束了。所以，要好好把握每一分、每一秒。」提醒我己所不欲，勿施於人，更要把握當下時時孝順長輩。人生無常，有誤會要解開，不要帶著遺憾離世。

期許關山慈濟醫院繼續為民眾提供專業的服務，我也會繼續帶著熱情提供居家護理服務，尤其是協助不便就醫的個案。🍀

# 期許利稻 為健康部落

古金福 利稻村村長



「利稻」在布農族語的意思是黏糊糊的山枇杷，因為早年利稻的土地上滿山都是野生枇杷。利稻是位於南橫公路上的部落，海拔一千零六十八公尺，是關山慈濟醫院醫療團隊服務的最高的部落。

因為利稻村的交通條件是很嚴苛的，自二〇〇九年八月八日莫拉克颱風過後，一直到二〇一八年六月為止，臺二十線南橫利稻段的道路是封閉的，實施交通管制，每天只有中午十二點到下午一點的一小時時間開放通行，對利稻居民的生活是相當艱難的，對要上山來的慈濟醫療服務團隊也是相對困難，但也因如此，我們村民看到了慈濟人的堅持、團結，那種服務的精神，著實令人感動。

除了交通及氣候條件嚴苛之外，我們利稻村民長年來的習慣是不喜歡吃藥，生病了不喜歡吃藥，更不會按時吃藥，痛到很不舒服了才吃醫生開的藥，身體稍微有好轉，就停止吃藥了，更有甚者，不定時的換醫院看診，讓上山來的慈濟醫療團隊無法正確診斷，不能追蹤病情，造成病人無法得到適當的醫療，也讓醫師束手無策。

利稻村病人無法得到妥善的醫療照顧，無法固定看診、按時吃藥，主因之一一是道路交通不便。慢性病人每個月都要去臺東馬偕（醫院）、署東醫院（現為衛福部臺東醫院）等等醫院看診拿藥，對身居深山的利稻村民來說，是一個很大的問題。

非常感謝關山慈濟醫院張志芳院長，於二〇一九年八月起，利稻村民現在只要拿相關證件（處方箋）給慈濟醫院，慈濟的巡迴醫療團隊就會幫病人拿藥送到府上。此措施讓利稻村民減去了驅車勞頓之苦，著實受惠許多，雖是小小舉動，但對利稻村民來說是非常大的恩惠，真的很感謝。

這幾年我們利稻部落村民的健康情形都有大大的改善，平均壽命提高很多，這都是因有了慈濟醫療團隊進駐利稻部落，這是大家有目共睹的。時值關山慈濟醫院二十周年慶，特別感謝慈濟，除了感謝還是感謝，因為有你們，我們利稻村民才會得到完善的醫療照顧，謝謝你們，期待我們部落能成為最健康最快樂的部落，也期待慈濟的愛能灑滿全世界各個角落。