

替無名氏 尋歸鄉路

文 / 張建中 大林慈濟醫院社服室社工組長

社服室接獲病房的來電，護理人員表示有一位不知名的患者，意識清醒，但精神狀況似乎有些異常，又像是位瘖啞人士，加上不識字，護理人員完全無法與其溝通，因此尋求社工員的協助。

他院轉來 無法溝通的無名氏病人

上了病房，看了看病歷，但發現有點不合常理，因為病人沒有很嚴重的傷害，轉來的醫院與大林慈院是同一個等級，沒有理由他們認為傷重無法醫治的病人轉到大林慈院便可以醫治。於是詢問護理人員有關病人之情況，護理同仁只知道是上週六晚上從其他醫院轉入，因醫師評估要開刀，但是病人似乎不了解醫師的說明，也沒辦法簽手術同意書，又因為病人沒有家屬，手術完畢後也沒有人照顧，所以希望社工能協助尋找家屬，於是社工員便試著尋找這位無名氏阿伯的真正身分與尋找家屬。

首先判斷是否為遊民 接著回溯事發經過

仔細觀察這位阿伯，他的穿著還算乾淨，也沒有很重的體味，社工組初步判斷他不是遊民。那麼，阿伯究竟發生了什麼事？又是怎麼來到大林慈濟醫院呢？

社工再去進行了解，據國道警察指出，這位阿伯騎著腳踏車，不知何故騎上了高速公路，結果在員林路段與大客車發生擦撞，造成他左手肱骨骨折及全身多處擦傷，被送往雲林的醫院，在急診室待了一天一夜，進行一些檢查後，沒有任何積極地處置，就被該醫院以病人傷勢過重無法醫治為由，僱用計程車將病人轉送到大林慈濟醫院。

大林慈院急診醫師表示，該間醫院在將病人轉至大林慈濟醫院前，均未與大林慈濟醫院聯繫，僅在病人上計程車後，打電話到大林慈院的急診，說明該

醫院無法醫治如此「傷重」的病人，因此轉來大林慈院尋求進一步的治療。約莫十多分鐘後，這位阿伯就由一輛計程車送過來，計程車司機在留下一張轉診單後便離開，表示自己只是位司機，其他什麼事情都不知道。

傷勢不嚴重 醫療費用與行政處理很費力

這位不知名的阿伯情況是否真如前一間醫院所說的那般嚴重？既然如此嚴重，為何轉院是用計程車，而不是用救護車呢？

急診醫師看了看轉診單，也找來骨科醫師一同會診，發現這位無名氏阿伯僅有左手肱骨骨折與全身多處擦傷外，其他身體無任何明顯外傷，做了進一步檢查，身體內也沒有內出血的情況。主要

是骨折的部分必須處理，但也無須緊急處理。那麼，為何之前的醫院判定為傷重必須轉院呢？

過去的經驗告訴我們，轉院的原因應該是認為這位無名氏阿伯是位遊民，而這一類型的病人往往不但收不到診療費，可能還會因為無法確認身分而一直待在醫院無法出院，住院期間也需要去聯繫很多事情。因此，部分醫院對這類的病人敬謝不敏。所以這位阿伯可能就因為這樣而被轉了過來。

欣然收置住院 先找出他是誰

大林慈院自啓業以來，醫護同仁均誓言成為守護民眾生命的磐石，絕不因為病人的年齡、性別、種族、經濟環境之不同，而有不同的處置。當然也不會因為病人是無名氏，而任意將病人轉出。

基此信念，急診醫師與骨科醫師決定將這位不知名的阿伯收置住院觀察，之後再來開刀。

社工員進行對阿伯身份的探查，發現他好像受到很大的驚嚇，也疑似有精神障礙，但應當救護車送來突發意外的傷患，有時傷患會因突發意外而驚嚇過度，造成無法言語、或短暫失憶。





若遇傷勢嚴重或創傷腦部無法言語者，或許會以無名氏稱呼一段時間，但若長時間不知身分，社工便會動員起來幫助患者找回自己。

分。可能是我們的祈禱感動了佛陀，阿伯在志工師姑陪伴下，漸漸地會寫一些字，一開始他的字大家都看不太懂，兩天後大家才終於猜出阿伯的名字，但只知名而

不是遊民，應該是走失才會送到醫院，想必他的家人一定也很著急地找尋他，想到這裡，感到責任又重了些。但我們遇到的困難在於：阿伯不會講話、不識字、身上也沒有任何身分證明文件，要如何得知阿伯的身分呢？於是我們先替阿伯拍了照，將他的照片發至車禍地處的派出所、大林分駐所、警政機關的尋人專線，和車禍當地的平面媒體，希望結合多一點人的力量，能夠讓阿伯早日「找到自己」。

志工陪伴走出驚嚇 原來阿伯會寫會說

此外，大林慈院醫療最大的後盾就是這群發心付出的醫療志工們。我們請分派到病房區的志工多陪伴阿伯，希望等他的情緒較平復後，能夠透露些訊息，讓社工可以根據這些線索找到阿伯的身

不知道戶籍地，找尋工作依然如大海撈針，但已經有很大的突破和進步。

志工師姑不放棄地一直與阿伯講話與筆談，終於阿伯寫出自己是南投人，於是社工趕緊聯繫南投縣民政局，詢問南投縣是否有符合這一類型的居民，查到南投中寮鄉有一位鄉民符合阿伯各項特徵(年齡與姓名)，於是再聯繫南投縣中寮鄉戶政事務所，查詢其所屬之戶籍地，再聯繫該村的村長。

就這樣，在醫院同仁的努力不懈與各方的信任與協助下，我們終於查到的阿伯的真實身分，也就在我們聯繫村長的同時，村長表示阿伯的家人這幾天都很著急地在尋找阿伯，深怕阿伯出了什麼意外，而村長也才剛剛陪同阿伯的家人去派出所報案，現在接到醫院的電話，他們簡直是太高興了。

守護生命是天職 同理心讓我們更堅持

南投中寮到員林，這是段幾十公里的路程，為什麼阿伯會在員林發生車禍呢？原來阿伯有精神方面的障礙，常常會騎著腳踏車到遠處去「遊玩」，每次都會自己回家，只是這次騎得太遠了，又出了車禍，所以才沒有辦法回家。

阿伯也不是瘖啞人士，只是在車禍中受了驚嚇，加上到了陌生的環境，因此不肯開口。因為慈濟眾多志工與同仁的愛心和溫馨的環境，這才化解了阿伯不安的心情。

阿伯的家人在得知阿伯車禍住院後，連忙趕到醫院來關心他的傷勢，在眾人

的關心下，數天後就出院了。

其實阿伯的遭遇並不複雜。我們能夠了解，在實務上，遊民們帶給醫療院所及社會資源的沉重負擔，甚至難以回收。但是，若能多一點將心比心，設身處地的想若是自己的家人走丟的那份著急的感覺……

在大林慈院，我們立願「尊重生命，誓做守護生命的磐石」，同理心使我們看到病人的需要，讓我們思考如何醫治阿伯身體的病痛，怎麼樣早日確定阿伯的身分，因為阿伯與他的家人都在焦慮的等待。將心比心、一視同仁地對待，不僅讓我們獲得民眾的信任，也讓醫療團隊的良能得以充分發揮，為更多的民眾謀求福利。



同理心使我們看到病人的需要，醫護、志工、社工願意想盡辦法幫無名氏找到回家的路。