

陪您一段

文／吳思慧 台北慈濟醫院社區暨長照服務部居服督導

手機的 LINE 鈴聲響起，台北慈濟醫院長照個案師莉琴在電話那頭傳來訊息：「我剛進阿滿阿姨家，就發現她兒子阿壯在咳嗽，阿姨也好幾天都有感冒的症狀耶，他們需要快篩試劑做檢測。」

阿滿阿姨目前以長照低收入戶的身分接受居家服務，聽到他們的困境，我在辦公室準備了一些 COVID-19 新冠肺炎快篩試劑，下午立即帶去給阿滿阿姨及阿壯，阿壯低下頭說：「我沒有錢可以付。」我回覆他：「沒關係的，趕快檢測。」居服員小芬熱心地幫他們準備及教導篩檢的方法，阿壯做完快篩後也幫阿滿阿姨測試，看到桌上二個快篩試劑上漸漸顯露出一條線，我、小芬、阿壯都鬆了一口氣，也把訊息告知莉琴，請她放心。

愛在長照

從出生呱呱墜地開始，老、病、死是人生必經的路途，以各種不同的面貌出現在社會各個角落。莉琴轉調至台北慈院長照團隊三年的時間，從醫院的照護延伸到居家長照，莉琴看到更多不同類型家庭的長照難題，個案師的職責是將長照的資源轉介導入到長照家庭，使孤立無援的照顧困境、家屬們孤獨的奮



張莉琴於台北慈濟醫院服務已十多年，現投入長照擔任個案管理師。圖為新冠疫情期間協作防疫物資。攝影／范宇宏

戰，有一雙溫暖的手安撫依靠。

「是的，平姨出院時我們會先去接她。感恩社工的幫忙，好的。」莉琴掛下電話，與醫院社工一起幫平姨安排出院後的安置。平姨因血糖過高，週日便在床上昏睡，到週一居服員訪視時才發現。我與居服員一起安排叫救護車送她到醫院急診。平姨的先生剛開完刀，身體尚未恢復，無法去醫院照顧平姨，二老沒有子女，雖然有居服員一起陪同平姨到急診處，但後續平姨就是隻身一人。

我與莉琴討論後，先聯絡醫院社工請求協助，同時平姨經急診治療轉病房住院治療。

住院十多天後，平姨的血糖恢復正常得以出院。但先生的體力已無法負荷照顧責任，住家環境也不適合尚虛弱的平姨。

「是不是先用機構喘息，讓平姨有良好的出院後照顧呢？」莉琴與我討論著，徵詢平姨及先生的同意後，醫院社工也協助找到願意收平姨入住的養護中心。

知道平姨與先生兩人感情很好，如果平姨暫時去住機構，先生會有十多天看不到平姨，莉琴跟我決定平姨出院時，先安排居服員帶平姨回家，讓先生可以先和她講講話，也順便收拾入住機構的物品。隻身在家的平姨先生，也請居服員持續到家裡照料他的起居飲食。

平日工作投入長照，照顧其他家庭的長者，放假時間，我們也珍惜著陪伴自家長者的時光。

「爸，這枝擺這位置比較好看……」假日回到娘家，在爸爸身旁一起做植栽，將綠色的小草一一插到小盆栽，莉琴告訴媽媽，這叫「綠色療癒」。植物的力量，讓人感受到自然界的生命力，各種的天然芬芳滿室盈溢，陽光穿過窗扉像是相機閃燈留影，映照這一刻家庭的溫馨。

居服有情

政府自二〇一七年推動長照十年計畫，規畫建立社區網絡，照顧長者，慈濟則早自一九六六年即開始長期照護；就是對老人接案，一直將他照顧到他最後，深入社區及鄰里關懷，甚至是窮鄉僻壤，結合慈善訪視及醫療系統，守護老病貧窮，一直照顧到最後。現階段，慈濟依循政府長照政策，二〇一八年提供社區化的長照服務，從長照服務單位、醫療和預防保健等資源，提供社區長者在地安老所需之照護服務。

從慈濟社區志工開始參與慈濟慈善，我進入慈濟的第十一個年頭，從志工的身分轉換為台北慈院長照部職志合一的同仁，與莉琴及居服員們一起照顧社區的長輩。

「你們在急診室？了解，我馬上趕去！」一接到居服員阿健的電話，我馬上聯絡阿順爺爺的女兒，隨後趕到醫院急診室時，阿順爺爺的兒子跟阿健已等在門外，布簾內的醫護人員仍在為阿順爺爺急救。

「督導，我爸爸醒了嗎？我已經在



二〇〇九年八八風災時赴屏東災區義診，當地志工借來腳踏車方便大家行動。左一為張莉琴護理師，右一為常佑康醫師。攝影／李老滿

路上了！」阿順爺爺的女兒在一邊趕過來的路上一邊來電跟進爸爸的狀況，雖然不忍也需跟女兒告知實情，「醫師說已盡最大的努力，現在爸爸仍插管，等妳過來最後的見面！」感受到女兒的哽咽，掛上電話。時鐘秒針滴答滴答，將我的記憶拉回十年前的心蓮病房內。

我跟血腫科醫師通完電話，剛走進心蓮病房，看護嬌姨正向外探頭揮著手，著急地說：「小姐，妳去哪了？伯伯吸呼轉弱，現在護理師跟志工們都來了陪在旁邊。」我快跑奔向爸爸的病床邊，他的眼睛內眼球轉著圈圈，看著爸爸已進入彌留狀態，呼吸明顯地轉慢，隨著時間的每一分秒流逝，正逐漸劃開他與我在這一世血濃於水的因緣。我站在床邊，空洞的腦袋聽到護理師凝重地最後倒數的聲音：「三、二、一，時間是九點五十九分。」我禁不住內心的激動，眼眶中眼淚打轉，「妳不可以哭，這樣爸爸會很難過。」志工師姊溫柔地對著我說：「快跟爸爸說『您已經好了。』」「爸！您的病已經好了！」我忍著眼淚傾訴，看到爸爸這時眼角滑落一滴淚水。

「姊，妳到了！」阿順爺爺的女兒趕到急診室，弟弟的聲音將我的思緒拉回這一對著急的姊弟。

我通知護理師家屬到了，護理師過來向姊弟說明將為爸爸拔管，請他們進去跟爸爸做最後的道別。女兒的淚水落下，我輕撫著她的肩膀，告訴女兒：「不要哭，爸爸會很難過。」女兒點點頭，



台北慈濟醫院社區暨長照部不定期舉辦聯誼活動讓家屬連絡感情，居督督導吳思慧肯定投入長照對自己與長照家庭的幫助。攝影／林文玉

與弟弟一起走向阿順爺爺床邊，二人輕聲地向著爺爺訴說最後道別的話，我與阿健一起陪伴著姊弟，圓滿這一家最後居服的任務。

二〇一九年底開始，嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）全球開始蔓延，二〇二〇年三月十一日世界衛生組織宣布此次疫情已構成全球大流行，臺灣在二〇二一年中有社區擴大傳染趨勢，疾管署在二〇二一年五月十五日宣布全臺進入三級警戒。二〇二二年三月爆發大規模 COVID-19 Omicron 病毒株感染事件，至二〇二二年五月中，臺灣總確診數突破一百萬例。

「居督，玲玲阿嬤剛咳嗽有痰。」一早居服員小麗警覺性地回報。

「小麗今天不要帶阿嬤出門了，等會我帶快篩試劑過去。」

單身獨居的玲玲阿嬤有輕度失智，住中部的阿嬤妹妹拜託居服團隊每天送三

餐給阿嬤，玲玲阿嬤是慈濟志工，社區的慈濟組長也常常來阿嬤家關心，新冠疫情前，組長也會帶阿嬤參加每月二次的樂齡據點活動，阿嬤很喜歡去那跟大家一起活動。

我抵達玲玲阿嬤家，怕阿嬤不敢做快篩，準備好快篩試劑，我對玲玲阿嬤說：「阿嬤，要去據點要做這個快篩，您把棉棒伸到鼻子裡擦一擦，老師要看喔！」玲玲阿嬤聽到是樂齡老師要求



台北慈濟醫院長照服務部從二〇一八年九月開始，執行居家照護員上門照顧長輩的服務，二〇一九年九月十四日滿周年，長照服務部第一批居服員親切的與長輩和家屬問好。上圖右一為李孟蓉主任。攝影／林文玉

的，乖乖地將棉棒塞往鼻子，雖然有點不舒服地還打了噴嚏，還是笑嘻嘻地將棉棒交還給我。

雖然心裡已有準備，看到篩檢液流過後明顯的兩條線，已事先穿好防護配備的我，仍開始為阿嬤接下來的照護著急。「秀本師姊，姊姊確診了。」趕緊聯絡玲玲阿嬤的妹妹，妹妹在電話另一頭說她毫無頭緒不知道怎麼辦才好，也想起週日到姊姊家，姊姊曾跟她說會畏寒。我安慰妹妹：「秀本師姊，不要擔心，您有接觸姊姊，最好也先做快篩，我會先協助姊姊掛號醫院做視訊確診通報及拿抗病毒藥。姊姊的居家照顧，我們仍會安排，您不用擔心。」

一連串的確診通報手續後，我與居服團隊協助幫玲玲阿嬤拿藥、代購額溫

槍、藥盒等用品，將阿嬤的用藥七天分類完成，我也接到居服同仁們一一回報，表達他們願意繼續照顧阿嬤，我考量居服同仁們的接觸風險，向孟蓉副主任報告及申請防疫衣、N95 口罩等防護物資，讓居服同仁們可以更安全地照顧阿嬤。

「我今天已經用漂白水將阿嬤家的地



台北慈濟醫院長照服務團隊深入社區各個需要的角落。圖／吳思慧提供



二〇二〇年十二月底衛生福利部舉辦第六屆社區金點獎，慈濟體系共有四位同仁投入長照倍獲肯定。慈濟基金會臺中市慈濟居家長照機構陳宣羽（左二）照服員、花蓮慈濟醫院失智共同照護中心曾玉玲個管師（右一）獲獎。入圍者慈濟基金會臺中市慈濟居家長照機構黃國航（左一）、台北慈濟醫院社區暨長照服務部副主任李孟蓉（右二）。攝影／顏福江

板跟桌面清消過了喔！」玲玲阿嬤的居服 LINE 群組內，居服員小麗傳來阿嬤的照片，七天後的解隔日，阿嬤的家恢復了平靜，疫情下的有情天，像照片裡阿嬤與居服員的笑容，溫暖人心平易可親。

平安是福

「大家拿出愛心收據，笑一下。」社區暨長照部孟蓉副主任邀約部內同仁們，一起到台北慈院五樓空中花園，拍下全家福照。

即使疫情嚴峻加重大家的長照工作負擔，同仁們珍惜平安當下付出的因緣，紛紛秀出響應慈濟捐助疫苗以及援

烏難民的愛心收據，捐款收據上印有證嚴上人法語——「人人一進慈濟都是慈悲利他，看別人歡喜，我們法喜」。莉琴、我與台北慈院社區暨長照部數十位同仁們，從台北慈院延伸到社區的各個角落，遵循著證嚴上人的期許，想方設法為社區長者們提供有溫度的關懷與服務，人生因利他而豐富，因自覺而成長，期待各個長照家庭的長者「老有所安」、「老有所用」、「老有所依」，用誠懇的心祝福家屬與長者都能安穩樂處，回歸和樂有品質的溫馨家庭生活。

（本文為慈濟醫療法人主辦之第三屆最美的醫療人文徵文比賽參賽作品）