

生命的終曲不等於服務的終止 醫療團隊的全程照顧

文／黃慧娟 慈濟醫院台北分院社會服務室社工師

普天之下最痛的——莫過於是失去骨肉至親的悲慟
心頭上最難放下的——莫過於是對親人離去的不捨
生命中最難接受的——莫過於是沒有說一句話就走的遺憾

一場沉重的序幕

在醫院的急診室一角，如排山倒海而來的傷痛，正吋吋撕裂著痛失至親的家屬，陣陣重擊著他們的心頭，一聲聲的用力呼喊夾雜著不聽使喚的淚水，不再作用的理智、因悲痛而疲軟癱瘓的身軀，要跟自己最愛的人永不再見，這個告別是如此地不願卻又那麼地不由自主。

即使身為一位專業工作者，一直以來，我仍舊不夠勇敢地說我能承受要面對亡者家屬肝腸寸斷的痛楚，一種再也不能與身旁的人生活在一起的悲痛，這是一種沉重到令人喘不過氣來的悲悽，對家屬是這樣，對一般人是這樣，對身為一個社工的我又何嘗不是這樣。然而恰巧在我擔任急診室的輪值社工時，電話鈴聲響起，電話的那頭是護理人員急

促地請我過去協助，因為有個病人在到院前就已無生命跡象，經過急救後仍然無法挽回生命，但家屬無法接受一個年輕的生命就此殞落，情緒全然崩潰。

當我速速趕到急診時，看見在急診服務的志工師姊正緊緊地環抱著幾乎昏厥的母親，不停地在耳邊對她細細說話，護理人員仍舊守在病人旁邊顧著儀器及病人狀況，但不時地對我說：「媽媽情緒崩潰需要協助，其他家屬也都在外面。」我趕緊走出急救室，正找尋家屬的蹤影時，大廳的保全警衛快步趨近前來提醒我：「病人的爸爸在外面打電話，坐在椅子上的是媽媽。」我見他三不五時在經過家屬身旁時，伸手輕撫著因啜泣而顫抖的背……。原來，在當下，不是只有我一個人照顧家屬，而是整個急診醫護團隊在照顧著病人全家，我不用擔心害怕，因為團隊給了個

人力量，而我相信這樣的團隊全程照顧也同樣給了家屬支持的力量。

病人最終還是宣告不治，但護士仍仔細地跟家屬說明急救醫療處理、拆卸的步驟，在進行每一個動作時，也引導著家屬一起陪著病患走完最後一段路，口中不斷輕聲地說著「……已經沒有病痛了，要跟著佛祖走哦……」，雖然氣氛仍然哀痛，家屬臉上依舊佈滿強烈的悲傷、依舊淚如雨下，但卻沒有了驚慌失措，漸漸浮上的是沉澱、祝福和安心。

團隊的極致表現就是美

很多時候在醫院裡我們不停地說著「醫療團隊」，然而團隊的意義是什

麼呢？我的解讀是——“the efforts attribute to members—TEAM”，一項任務的成功是歸功於群體裡的每一個人，只有每一個人同樣看重這樣一件事，同樣注重著流程上的小細節，同樣在自己的專業上相互搭配、相互扶持，才能成就一個令人滿意的結果，即使病人的生命經過醫療上最大的努力而依然結束，我們接續著盡量做到讓病人跟家屬安心；「整體的美，來自於個體的美」，美是一種盡力的極致表現，是一種認真負責的態度，也是一種對自我專業的認同與實踐。

持續的、醫療和非醫療的陪伴

在非預期情況下面臨親人死亡對家屬



志工師兄姊也是醫療團隊的重要一環，總是適時給患者與家屬一個情感依靠的肩膀。



我們也同樣感傷到說不出話來，呵護的心意已然足夠。當家屬已漸漸意識到病人真的已經離開他們了，會開始珍惜能與病人（即使是遺體）相處的最後一點時間，此時我們會盡量協助家屬完成他們想要對病人好的想法，如陪同助念送病人一路好走，陪伴家屬一同將

而言是一個不可能準備好的非常處境，發生當下必然無法接受、盼望奇蹟、不能理解為什麼會發生，一連串的問題跟不可置信。但當醫生宣布無法挽回時，家屬被迫要在短時間內接受親人已經離開不會再回來的事實，一種從此以後再也觸摸不到他、聽不到他的一言一語的殘酷事實，這種突如其來的壓力事件必然帶來強度極大的情緒宣洩，此時若過早強迫家屬轉化情緒立即接受實在太過殘忍，也不可能。

此時能做的就是「陪伴」了，允許並接納病人家屬極致的情緒反應，也讓家屬在不傷害自身的情況下進行脫軌失序的宣洩，家屬間也許想要相互安慰，但彼此都是疲軟的身軀、哀傷的心靈，怎承接的住另一個人的潰堤。此時，我們的出現，給予家屬另一個堅強的臂膀，輕輕地、緩緩地調整家屬的呼吸，即使

病人遺體安置於助念堂，並協助家屬連絡處理相關事宜，讓家屬不致於過度慌亂。有時候，靜靜聆聽家屬說著與亡者平日共同生活的點點滴滴，都是在陪伴著家屬走過這一段不知所措的過程。

「陪伴」，其實就是「用心觀心」而已，用疼惜病人及家屬的心貼近傷痛不已的心，從醫療開始，直到落幕。

最終的落幕，祝福另一段路的開始

醫院，是一個搶救生命的地方，醫護人員在這裡只秉持一個最終宗旨—守護生命，守護每個人的至愛，守護著每個家庭的希望，但，當一盞燭火終將熄滅時，雖然守護不了病人的生命，但我們也希望讓離開的人走得安心，在最後一刻用親情緊緊相繫包圍著他，帶著滿滿的祝福邁向他另一段路，這是整個團隊真心的全程陪伴。

