

# 醫西護家中坐

隨遇而安往診行

文·圖 / 程玫娟·李美玉

二月中旬這幾天不止吹起了怪風，讓雨不時橫飄，氣溫也濕冷得讓人直打哆嗦，但是二月十八日這天早晨，天氣轉好的讓人想趕緊到戶外踏青。有一群人，正邁開步伐，但不是去踏青，而是到幾位身體狀況比較不佳的照顧戶家裡進行往診。

### 醫療結合慈善共同往診

一早，醫療協力一隊許文林副院長師兄、哈鐵木爾醫師師兄、今年要報名培訓慈誠隊的復健科陳俊亨醫師、社工師潘國揚師兄、林怡嘉師姊配合基金會社工師陳珮甄、張雅惠以及李惠珍護理長師姊，前往加灣與志工郭素玲、徐月妙、朱芳松師姊會合，一起進行往診。

當車子一發動，社工怡嘉便開始報告今天要往診個案的病況讓大夥了解，而由於今天是二月的第一個周六，個案都是慈濟的照顧戶或關懷戶，所以再由珮甄、雅惠補充個案的背景。

今天預計探訪六位患者，原本怕行程太緊湊，無法看完，但是由於基金會社工師及志工地緣熟悉，所以不只完成六戶探訪，還沿途多看了三戶，期間還不忘順便幫個案的家屬看診。

### 行程外為小孩老人看診 安排到院追蹤

途中在某一個車停點時，怡嘉突然想起昨天(二月十七日)才陪同早療協會到訪的案家就在斜對面。而那位二歲的小

朋友，都踮腳尖走路，而且常跌倒，在抱起他時，才發現頭頂凹陷。而今天正好有神經外科專家哈鐵木爾醫師在場，所以便領著團隊到對面探望。

診察之後，哈醫師表示，如果以盒子來形容頭腦尺寸，這個孩子頭的盒子太小，太早定型，無法容納在發育中的大腦，於是建議他來住院一周進行檢查。

在往診過程中，也有一位血壓過高的阿嬤。護理人員幫阿嬤量血壓後，發現她即使服了藥，但血壓仍是太高，而且阿嬤直說頭暈。許副院長在了解阿嬤的用藥後，發現阿嬤一連看了幾家診所，但都無法獲得良好的改善，於是建議家人先到慈院將血壓控制好之後，然後再到一般診所繼續做控制。

另外一戶也是「順道」看的阿嬤，由於社工表示阿嬤心臟有問題，而且整個人神情萎靡，所以許副院長當場拿出聽診器為她聽診，但是由於聽不出有任何雜音，所以擔心可能是梗塞的問題，於是建議阿嬤到醫院就醫。許副院長立刻打電話回院，問問今天是否有心臟科醫師的門診，確認後，便請怡嘉要了阿嬤的健保卡，當場掛號，並請家屬帶阿嬤去看病。

### 預見家庭危機 避免生出先天缺陷兒

而周女士育有四位女兒，其中兩位有唇顎裂。當一行人前往時，問及抱在手中的老么幾個月大？得到的答案是二



許文林副院長應一婦人的邀請，前往他們家探視中風的公公。

歲，但她瘦弱過小的身形卻讓已為人父母的醫護、志工們一再關切的詢問。這個已動過一次唇顎裂手術的老公，由於體重太輕，所以無法繼續進行。而年輕的周媽媽生了兩個唇顎裂的孩子，社工擔心她有可能再懷孕，也建議她進行結紮。於是眾人不斷的提供意見後，最後決議，要這位年輕的媽媽帶老公去看病，而且也請她拿出健保卡，由社工幫忙掛婦科，讓年輕的媽媽做結紮或者裝避孕器。

當場許副院長看了這位唇顎裂的小朋友之後，決議下周往診時，也將她列為再次探訪的對象，並將邀請小兒科醫師一同前來。

## 半路巧遇照顧戶 協助有成真歡喜

最後在大夥兒結束行程要走向停車點時，半路上，珮甄突然問社工潘國揚師兄：你記不記得小楊（化名），這就是我們幫他蓋的房子。當大夥繼續前進時，小楊可能是聽到有人喊他的名字，於是就開了門出來瞧瞧。

國揚師兄一看他整個人不僅長胖了而且神清氣爽，馬上上前向他道賀。原來他是位肝硬化的患者，狀況糟到不行。經過治療以及戒酒後，整個人都不一樣了。無怪乎，國揚師兄連聲說恭禧，還祝福他平安。那種打從心裡發出的歡喜，讓不太懂得表達的小楊，也只能笑嘻嘻的回應。



### 三位醫師個性不同 「親民」態度一樣

參加此次往診的醫師共有三位，分別是許文林副院長、神經外科哈鐵木爾醫師、復健科陳俊亨醫師。

一路上，三個人雖各有風格，但是「親民」的態度是一樣的。許副院長隨身攜帶了一隻迷你型「探照燈」，遇到有人牙齒紅紅的（還包括一位沒有牙齒的阿嬤），就拿出「探照燈」來，為他或她檢查口腔，然後告訴他們，「不要再吃檳榔了，你的口腔已經纖維化了」除此之外，對於每個往診的個案，他通常也都是走在最前頭的。

許副院長提及，今年已向證嚴上人許願，每周六上午都出來往診。而往診的最大意義，重在預防，所以將朝衛教方面盡力去協助，希望能慢慢改善他們的健康以及生活環境。

與許副院長的熱情相比，哈醫師看起來則顯得冷靜、客觀。他表示，我們的運氣不錯，這幾天天氣陰冷，而今天天氣回暖，想要往診的對象也都在。而哈醫師不只提供患者專業上的建議以及對患者的用心看診，沿路也展現為人父親的親和，和小朋友有良好的互動。

而陳醫師給人最大的印象是很隨和，很像鄰家的大哥哥。他的招牌動作就是蹲下來、摸摸頭，看到坐著的阿嬤、小朋友，他都會蹲下來和他們對話。而且若是小朋友，他總會像大哥哥一樣，摸

摸他們的頭。

由於有志工帶路，省卻了找路的時間，也由於有醫師的專業，讓為病所苦的照顧戶、關懷戶又得到了醫療上的建議。有了慈善加上醫療的緊密結合，今後花東的照顧戶的健康，將更加有保障。

### 往診團隊撲空 依約逐戶探訪

「遠山含笑，春水綠波映小橋」日光朗朗，春色爛漫，坐在前往秀林鄉的往診列車上，忍不住心中哼唱黃梅調，和著窗外明媚的山光水色，帶著愉快的心情前往照顧戶家探訪。

四月一日參與往診的人員除了固定班底之外，用心的社服室果然邀請了小兒科醫師，朱紹盈醫師帶著小女兒參與，還有藥劑師劉采艷、社區健康中心護理長鄭麗娟、慈發處同仁徐雅玲、文發處同仁李美玉，以及花蓮區志工吳玉雲、林月英、吳貴美師姊、劉家錦師兄。今天又是四月份的第一個星期六，是花蓮慈院與基金會慈發處合作往診感恩戶的日子。

秀林鄉居民以原住民為主，雖然事前知會有醫師要來看病，但近一半的人還是忘記了，走得不見人影。所以確實有拜訪到的照顧戶只有幾戶而已。相鄰而住的柳姓姊弟，姊姊柳阿妹右手掌截肢，且曾經中風而行動不便，弟弟柳阿金因酗酒導致腦梗塞及痛風而臥病在床，也因此失去了原有的工作，目前由妻子負責照顧。蔡阿妹他的女兒陳小妹

妹，因染色體異常，而發展遲緩，語言能力不佳。最後一戶為許阿連，但也只有媽媽在家。

### 鄰居喜見醫師 帶回家中看病人

訪視過程中，附近的鄰居也成了我們關懷的對象，有些是主動前來請醫師到家裡看病人，有些是志工們自行發現的。還有一位阿嬤因為身體不適躺在門外休息，師姊們看到後誤以為她昏倒了，消息傳得大家很緊張，趕緊把醫師請進門去了解。原來阿嬤患有卵巢炎，醫師在問診、叮嚀後，便放心的離開。

另一位婦人則是自行前來請醫師前往探視中風的公公，在許副院長前往探訪後，發現家人對公公的照顧良好，還會陪他到處串門子，在雜貨店和鄰居聊天。見此，許副院長也給予家人及病人讚賞及鼓勵，並建議家人可以自行準備

血壓計，時時注意老人家的血壓情形。

### 民衆用藥千奇百怪 藥師耐心細叮嚀

另一位雜貨店的老闆娘，因病收攤近半個月，今天才開張就遇到慈濟的醫護人員及志工，在請劉采艷藥劑師幫忙了解用藥情形後，才知道她吃錯藥了。采艷組長除了叮嚀阿嬤以後千萬不要把藥袋丟掉之外，還細心的一一將每種藥分裝，並註明服用方法。

不只阿嬤如此，不少個案也都沒有正確的用藥觀念，大家都拿出一大包一大包的藥，種類繁多，也都全混在一起，真是讓在一旁的我們看傻了眼。但令人很感動的是，采艷組長每到一個地方都是那麼輕聲細語的和案主互動，特別是在與因屁股褥瘡未癒，只能臥在床上的柳阿金互動時，采艷組長乾脆跪坐在地上，以和

阿金平行視線的角度，靠近他的身側，拿著一大疊的藥袋，一一解釋每袋藥的用途，並以鉛筆在上面註明。

采艷組長那種不厭其煩，一戶一戶細心地詢問

劉采艷組長跪坐在地上，以和阿金平行視線的角度和他互動。





感恩慈濟人協助她的兒子就學，溫女士每個月都歡喜捐獻，志工師姊說，一個硬幣也不嫌少。

他們是否知道這些藥物的作用、及服藥方式，並為他們逐一做藥品分類、重新裝袋，而且除了口頭上叮嚀外，還會用筆逐袋寫下，她那種用心解說的態度，讓旁觀者都覺得很窩心。

### 志工不忘募愛心

志工們在助人同時，也教導村民們參與助人的行列。訪視志工吳玉雲師姊把福慧珍粥小撲滿從包包裡拿出來，說要找照顧戶的家人募款。當時我心想，他們這麼窮怎麼可能捐錢啦！話還沒說出口，玉雲師姊就說：「錢的多少不重要，重要的是可以募得他們的心。」醫護人員在為照顧戶服務時，師姊已和其

他訪視組志工，到附近去關心居民們生活近況，並找機會募款了。

印象最深的是一位溫阿妹女士，她說她每個月都會來找師姊捐款，詢問下才知道，她的孩子一直到國中的學齡時都沒有辦法入學念書，後來在慈濟的協助下，孩子目前已經念到小學二年級了，雖然起步得晚，但在這位媽媽的眼裡卻有著說不盡的感恩與滿足，如今在志工們鼓勵下，她也有助人的能力了，雖然只是幾個硬幣，卻已帶給她無限的希望與信心。

### 最佳療養環境 卻成肺結核溫床

記得在到達第一戶訪視的個案家時，



看到藍天白雲加上青山綠水，及清新的空氣，鄭麗娟護理長就說這樣美好的大自然環境，應該是肺結核患者最佳的療養環境才對啊，居住在這裡的人怎麼會患有肺結核呢？在訪視後，麗娟護理長才發現很多人的住家都非當矮小，且陰暗潮濕不通風，加上長久未清潔打掃，到處都是灰塵及家中寵物的毛，這就是他們會罹患肺結核的重要原因之一。

### 醫師攜女同行獻愛心

而帶著小女兒同行的朱紹盈醫師，除了攜帶必要的醫療用品外，還準備了一盒貼紙及糖果，只要有小朋友出現，她

那可愛的小女兒就會大方地送出糖果和貼紙與大家結緣。

冬去春來，春天無私的蒞臨每一個角落，將山明水秀的秀林鄉，點綴得美不勝收，而慈濟醫護人員、志工的到來，特別是醫師、藥師的親切到府服務，更讓秀林鄉的春天，增添一筆溫情色彩。

### 清明時節往診 為病患團隊晚歸

「清明時節雨紛紛」，這陣子，花蓮的雨真的與節氣還蠻相映的，但是昨天的雨，也下得社工林怡嘉心頭起了一陣漣漪，擔心著今天（四月八日）的往診，不知會不會在雨中進行。還好，今



朱紹盈醫師用心的為患有染色體異常的小妹妹聽診，她的女兒大方地分送小朋友糖果和貼紙。

天的天色還算晴朗，又因為第一站是前往秀林鄉文蘭村，所以一路上盡覽山光水色、鳥語花香。

今天參加往診的菩薩群有整形外科許宏達醫師、黃欣怡藥劑師、林美秀營養師、社工師林怡嘉、黃靖玲、社區健康中心護理師宋美惠、梁娟娟、志工郭瓊媛師姊及其三位子女、盧玉綿師姊，及黃榮福、陳石軒兩位師兄。

雖然今天只往診兩個個案，路程並沒有特別遠，但是一行人卻比往常還晚回來，回到醫院，都已經超過十二點了。到底是什麼原因呢？總歸一句，因為「大愛」。

### 問診追根究底 但需維護患者自尊

準備離開王家時，社工林怡嘉又回到正屋門口，蹲在門外交待坐在門內地上的阿成：「下次，我們會帶一個人來教你做運動。」而一行人也一一的和阿成以及他的父母、妹妹道別，才結束了第一站的往診。

能言善道、不愛上班、藉口要照顧哥哥阿成的妹妹（二十八歲），在大夥離開時，還對大夥兒表示：「不要那麼快走，很捨不得你們走。」

其實，大約九點一刻進到王家，出門時已是過了十點半了，一個多小時的探訪，時間不算短。到底這群大醫王、白衣大士為什麼「駐診」這麼久呢？難道是阿成的病情很棘手嗎？不是的。

在許宏達醫師、護理師、藥劑師接續問診、量血糖血壓、看過藥品後，阿成並沒有任何問題，只是體重過重、血壓血糖過高、便秘罷了。但是就因為阿成有這些問題，所以大夥兒開始問起阿成的飲食，阿成表示三餐只吃稀飯配肉鬆，沒吃蔬菜、沒吃水果，一旁的妹妹也是如此附和。

但是當媽媽一回來時，在許醫師的追問之下，阿成的謊言，立刻被戳破。然而許醫師並沒有讓這個戳破的謊言繼續擴散，馬上維護起病人的自尊，要我們別再在這件事上著墨。

### 席地而坐輕安自在 慈悲智慧相輔相成

由於阿成罹患小兒麻痺，雙腳不良於行，只能在地上爬行，所以許醫師蹲下來看診後，索性盤坐在地上與阿成互動。而在許醫師與阿成問診時，營養師已經在一旁問起阿成的妹妹，有關阿成三餐的飲食。

當營養師拉著妹妹的手一起去看冰箱裡的食物時，發現冷藏室、冷凍室裡都是魚肉，阿成告訴我們，冰箱裡的魚肉都是爸爸吃的。當志工又在阿成臥室的小冰箱裡找到一袋香瓜時，營養師美秀馬上拿出來，告訴阿成，一天的水果量，就是要吃這樣香瓜的一顆半才足夠。真是善良的美秀，她依然沒有懷疑阿成「沒有吃水果」的這句話。而許醫師機智的問阿成，香瓜的味道如何？阿



成表示，不知道。這下子，又讓人摸不著頭緒了，既然阿成沒吃水果，那水果為何要放在他臥室的小冰箱裡呢？

接著上山採山蘇的父母回來時，眾人又與阿成的媽媽圍坐在地上，許醫師又問起阿成的飲食狀況。原來阿成一餐都吃好大一碗飯，而且配肉吃，看來肥胖的原因的確是與飲食有關係。

而看完阿成，連帶的也幫阿成的父母看病。於是最後大家做成決議，讓媽媽看腸胃內科，過度肥胖的阿成與妹妹掛新陳代謝科，爸爸就近到文蘭衛生室看診拿藥。

因為文蘭村離花蓮慈院有一定的距離，每次看病都要叫計程車，來回就要花上一千兩百元，於是社工建議可請復康巴士載送阿成，媽媽與妹妹可同行，只需花費一半的費用。當場，社工找到了長期照護管理中心的電話，且慈院每周四上午都會在文蘭衛生室看診。今後，爸爸看病可免費，家人看病只要帶著阿成出門，費用也減少了一半。這對他們家裡的經濟來說，可真是一大福音。

## 南華村探訪 屋宇滿溫情

來到南華村的小巷弄裡，阿水家有一個很大的廣場，住宅的地坪也不小，但是瘦得皮包骨、毫無行動力的阿水，卻住在離大門最遠的一個偏遠又通風不良的小臥室裡。

這一次，被社工們大加稱讚的同居女友離家出走了。阿水的哥哥表示，起因是用鼻胃管餵食牛奶量的多寡。這個原

因聽起來實在是太牽強。當社工怡嘉在和哥哥聊天時，社工靖玲便到另一個空間找阿水已成年的兒子問個詳細。

原來事出有因，泡牛奶事件只是引爆點，主要是阿水的哥哥表示近日要送阿水到療養院，而費用則是要從兩人共有的土地出售所得來支付。對於這個已經逾十年沒有工作哥哥的好意，社工囑咐阿水的兒子，要謹慎處理。

在看完阿水後，一行人又在客廳裡待了近二十分鐘。主要也是為了與阿水的家人多互動，關懷照顧者的心，也多了解阿水家中的情形。

這當中，許醫師到臥室為阿水看診時，為顧及病人隱私，許醫師便開口要大多數人出去，只留護理人員幫忙。看到許醫師又是對阿水的病因追根究底，又是站在阿成、阿水同一陣線，維護病人自尊心為優先，這樣優秀的醫師，實在不得不叫人欽佩！

而看著這群醫護、社工菩薩們，用心用愛用智慧去關愛患者及其家屬，回程還在車上討論著這兩家人棘手的問題，因而錯過了山光水色的美景，並且在不知不覺中，這一天的往診已告尾聲。

花蓮慈院的慈善醫療往診，不因為天候影響而喊停，也不因文章的結束而停止，每一個周六，固定的團隊，帶著新加入的生力軍，拎著醫療用具與關懷而尊重的心，走進患者的家，照顧他們的身體，看護他們的家庭所需，更持續幫助他們的生活回歸正常。

# 行入社區 貼近民衆

## 花蓮慈院往診始末

文 / 林怡嘉 花蓮慈濟醫學中心社福室社工師



早期台灣社會的醫生並沒有自己的診所，他們多半拎個藥箱應著病人家屬召喚而到家中幫病人看診，這般醫療行為台語俗稱「往診」。隨著醫學發達、檢查儀器進步，中大型醫院形成，醫師與病人的關係也變成「病人自己要想辦法來醫院給醫師看」。慈濟義診服務從早期與好心的當地診所醫師合作，到後來人醫會大規模的組織架構規劃，一直不變的是：進入社區、貼近民眾。

花蓮慈濟醫學中心在堅守專業的同

時，殷切期許能延續「往診」的美善理想，充分發揮醫療志業的使命。

在林欣榮院長、許文林副院長、志工老兵顏惠美師姊的大力支持下，自二〇〇五年三月起承接秀林鄉IDS計畫（Integrated Delivery System，健保局整合醫療效益提升計畫）的同時，花蓮慈院就嘗試

與慈濟基金會社工組、社區訪視志工合作，針對駐診點附近的感恩戶進行「主動」、「到宅」的健康關懷服務，開始慈濟「慈善、醫療」結合的往診行動。

隨後二〇〇六年一月起，社會服務室正式承擔起規劃與協調的工作，在許文林副院長以身作則親自帶隊下，每週六上午固定外出半天，至今已經進行十一次、三十餘個家庭的居家往診關懷，地點零星散佈於偌大的花蓮各鄉間，從花蓮市區、吉安鄉，往北走進秀林、新城



三月二十五日社工柯文山帶著醫師、社區健康中心護理人員等一路奔赴萬榮鄉往診。圖為曹汶龍醫師(中)關懷患者身體情形。

鄉，甚至南到萬榮鄉！而再往南的地區，則已有玉里慈院持續七年的居家往診了。

但到底什麼樣的往診才是「慈濟式往診」呢？把醫師帶到家裡去給病人看病就算嗎？當然不是！既然是「慈濟醫院」出門，那麼就一定要讓「慈悲喜捨」、「尊重生命、人本醫療」的精神與態度充滿整個往診過程，甚至出發前準備工作、結束後追蹤服務，也要用心。

### 醫護職志合一 定期深入社區

譬如，今年每月第一周的往診行程，

早在去年底就規劃完成，是由花蓮慈院社會服務室就與基金會社工組、花蓮訪視組委員共同合作規劃訂定。在這一天，醫療團隊會跟著訪視組委員師兄師姊、本會社工師，共同往診秀林鄉的照顧戶與關懷戶。而每月第一周往診的特別之處，在於往診醫療團隊成員同時具有另一種身分：他們也是已受證或正在培訓、見習的慈濟委員或慈誠隊員，跟著社區訪視委員深入家庭，讓醫療成員們增加對慈濟精神的了解與認同，力行「職業」、「志業」合一；而社區訪視委員師兄、師姊也可藉由跟隨醫療團隊往診，了解感恩戶全家的健康情況，作為未來例行居家關懷該戶的目



標。

## 顧全病患隱私 團隊人數精簡

除了每月第一周的往診對象為基金會感恩戶外，其餘時間往診對象多半為社會服務室或社區健康中心轉介，曾在本院住院、門診的病患。為尊重案家意願與隱私，也為了讓團隊良能得到最有效的發揮，精簡往診團隊成員與人數是必要的！一般而言，固定團隊成員包括：醫師、護理師、藥師、營養師、社工師、醫院志工，視病情需要則另外邀請其他專科醫師、復健師等同行。整個人數控制在九人以內，以免人數過多帶給病患家庭壓力。

## 出發前詳細分工 各司其職

每次出發前，所有團隊成員都會集合在社服室內閱讀病患病歷，由社工師跟團隊報告病患家庭評估結果、過去就醫史、本次往診目標、團隊成員角色分工，隨後成員彼此溝通，達成共識後才一起出發。路途上，大夥兒不免因為這個難得「白天出門逛逛」的輕鬆心情，隨口聊聊花蓮人文、生活點滴，無形中，不同專業人員間默契與熟悉度更增加，為等會兒合作看診建立基礎。

到了病患家中，各專業開始各司其職忙碌起來，照顧的不只是病患個人，也包括他的主要照顧者、其他家庭成員：醫師、護理人員忙著檢視一家人的身體健康情況、藥師協助家庭了解正確

用藥方式、營養師關心病患均衡飲食，社工師評估家庭系統與社區資源、志工則關懷支持家庭。有時候問題無法當場解決，社工師也會即刻協助安排掛號回院檢查；有時候目標無法藉由一次往診達成，團隊也會繼續第二次、第三次的到府探視。所有人只有一個期待：期待自己不只能幫忙病患與家庭解決眼前困境，也要協助讓問題不要惡化，甚至盡力預防將來其他問題的發生。

## 回程紀錄溝通 往診關懷持續

回程途中，團隊再次討論溝通確定未來該病患及其家庭的服務計劃，並完成書面紀錄，志工師兄師姊也會分享他們在此次往診中的感受與學習，這分享往往激起其他醫療團隊成員呼應與感動，一個真善美的循環就此開始。

抱持著「慈善、醫療、教育、文化」四合一態度，花蓮慈濟醫學中心自我期許能透過醫療團隊的「全隊」動員，讓被往診的病患與家庭得到「全人、全家」延續性照護；而參與往診的醫療團隊成員，也能在志工同行陪伴下親自體會並力行慈濟「尊重、重點、直接」與「安身、安生、安心」的救助文化。而花蓮慈院的醫療團隊也利用周休的時間，深入社區，為病者解痛苦。

翻著這段時間以來的照片紀錄，回想著往診病患與家屬看到醫療團隊走進家門的那種驚訝、喜悅表情，我們知道這條路我們還是會繼續走下去！