

封面故事



# 勇於承擔 疫起守護花蓮





# 花蓮慈濟醫院 承擔花蓮縣加強型 防疫旅館照護任務



文／林芷儀、曾慶方

二〇二二年四月十八日，花蓮慈濟醫院協力樓二樓護理部辦公室外的挑空走廊，突然聚集了十幾位身著藍色工作服的護理師，他們陸陸續續推著行李默默出現，空氣中沒有歡樂擾攘的氣氛，反而帶著些許緊張感。在羅慶徽副院長與護理部主管們的殷殷叮嚀聲中，確認快篩劑帶的夠不夠？隨身用品有沒有

帶齊？不一會兒，感染管理控制室小組出動幫忙大家做篩檢，護理師們一一在篩劑上寫下姓名與檢測日期、時間，篩檢結果一出現，自行用手機拍下結果上傳群組。在確認每一位都健康平安之後，他們推著行李，穿過二棟建築之間的連通道，前往大愛樓大廳，準備搭車前往「加強型防疫旅館」。



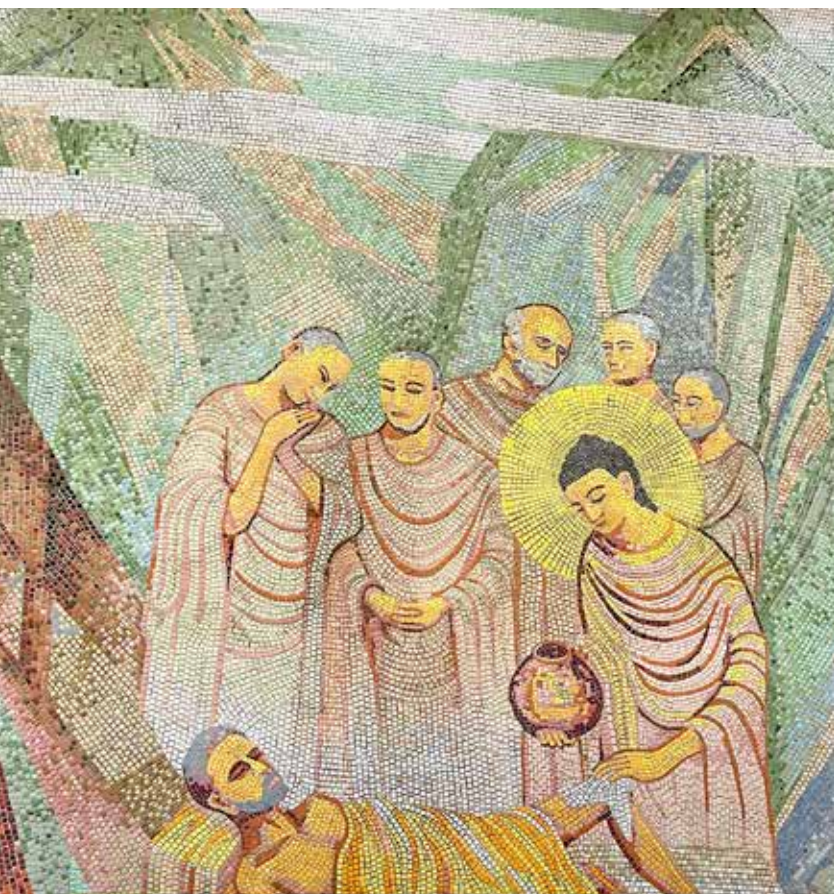
四月十八日早上八點過後，在協力樓二樓護理部辦公室外陸續有穿著藍色工作服的人過來集合，找王淑貞副主任（站者）報到。攝影／曾慶方



花蓮慈院感控室小組人員幫忙進駐團隊做行前篩檢，確認每一位夥伴的身體健康狀況。攝影／江家瑜



要出隊的護理師報到集合完畢，接著排隊等待感控室江惠莉副主任一一為大家行前快篩，確認陰性才能出門。攝影／陳安俞



## 虔誠祈願 ♥ 善念共振

誠摯邀請您和我們一起來，寫下心中的願望與祝福，祈求疫情早日平息，人人健康平安，感恩！



四月十八日上午十點，出發到防疫旅館之前，醫院舉辦「虔誠祈願，善念共振」祝福會，醫院同仁及現場民眾紛紛留言為防疫英雄加油，院長室主管及護理部鍾惠君主任也逐一致贈防疫祝福包，並為同仁戴上平安符。攝影／曾慶方

花蓮縣加強型防疫旅館入住者主要以十八歲至六十五歲無慢性病者為主，若是十八歲以下或生活無法自理者，則需要主要照顧者陪伴入住。「他們其實是健康的人，可是確診了，掛上新冠肺炎確診的疾病名稱，所以我們不是稱呼他們『病人』，而是旅館的『住民』。」王淑貞提到，生活自如的輕症確診「住民」其實並不能完全當作「病人」看待，團隊謹記證嚴上人的叮嚀，用歡喜和熱誠的態度來照護住民，陪伴他們解隔康復。

### 人力調度吃緊 勇於承擔接手

花蓮慈濟醫院同意要接手「加強型防疫旅館」的時間點，剛好是花蓮縣新冠

疫情成為全臺焦點的嚴峻時刻。

那時花蓮慈院剛平息一波從急診救治一位遊客小病人開始的院內感染，而原本進駐「加強型防疫旅館」的衛福部花蓮醫院卻接續爆發嚴重的院內群聚感染，不但該院護理之家住民遭受波及，醫護、照服員與清潔人員也無法置身事外，導致該院人力短缺，必須將在外支援的人力撤回院區。花蓮縣府衛生局統籌縣內醫療資源，考量花蓮市四家主要醫院的動能後，轉而向花蓮慈院徵詢接手加強型防疫旅館的意願。

花蓮慈濟醫院身為東部防疫急重症收治責任醫院，加上原有醫學中心等級的急重症、門診業務，既有的醫護人力又



四月十八日，花蓮慈院十四位防疫英雄進駐花蓮縣加強型防疫旅館，守護確診鄉親。攝影／江家瑜



花蓮慈院羅慶徽副院長（前左一）擔任防疫旅館支援任務的副指揮官，進駐首日陪伴團隊前往旅館進行交接。前右一為花蓮慈院護理部主任鍾惠君。

必須因應防疫進行分流、分組輪班！院長林欣榮在花蓮縣府與衛生局的請託之下，雖然得面對捉襟見肘的人力調度，但無論有多少困難，身為守護花東最後一線的醫學中心還是得挺住！院長毅然決然應允了接手「加強型防疫旅館」的重任。更令林院長感動萬分的是眼前這個團隊成員幾乎都是自願參加的！有第一波為搶救兒科小病人染疫剛痊癒的護理師，認為運用自己罹病的經驗更知道病人的需求；還有剛退休回家開店的專科護理師也出現了，知道疫情緊繃院內人力不足，就去電人資室，告知自己願

意重回第一線，與全院同仁一起守護鄉親！

當這十四位被視為英雄與菩薩的醫護團隊出現在院內大廳時，所有主管、同仁、常住志工響起熱烈的掌聲！這次出發，意味著他們要在陌生的環境中執行護理專業的抗疫任務，疫情何時會平息？到底要在加強型防疫旅館駐守幾日？都還是未定數。雖然有太多未知，他們依然勇敢前行，寫下心願卡，貼上祝福牆，接下來自靜思精舍與醫院用心準備的防疫物資包，他們義無反顧啟程前往目的地，進行任務交接。

## 團結部署 臺北慈院經驗傳承

護理部王淑貞副主任回憶，四月十五日週五花蓮慈院確定要接手加強型防疫旅館的任務後，院長室立刻召開緊急會議，羅慶徽副院長與護理部鍾惠君主任詢問她是否願意負責進駐旅館的管理工作，王淑貞沒有考慮太多，只想起羅慶徽副院長曾經分享自己在 SARS 期間進駐國軍松山總醫院承接抗 SARS 專責醫院的重任，有很長一段時間不能回家、無法與家人見面，所以支援前一定要先跟家人溝通清楚。「當時民眾對疫情感

到很恐慌，我們也不知道未來的走向會怎麼樣，那陣子同仁都在忙著疫情的事、沒什麼休息，可是旅館又需要有人去承接，我想幫忙就決定去了。」

面對刻不容緩的照護任務，花蓮慈院團隊必須在短短二天內完成部署，緊急進駐花蓮縣加強型防疫旅館。十六日，護理部王琬詳副主任公開招募自願進駐防疫旅館的護理師，透過護理各單位群組的徵詢聯繫，不少熱心的護理師陸續答覆願意加入支援；王淑貞副主任也著手規畫進駐旅館的作業流程，由於這是花蓮慈院首次承擔防疫旅館的照護工



基金會林碧玉副總、院部主管、花蓮慈院同仁與志工，以及來院民眾都出來歡送，伴著聲聲祝福，花蓮慈院進駐團隊精神抖擻地前往防疫旅館。攝影／江家瑜



臺北慈院護理部吳秋鳳主任慷慨提供去年承接防疫旅館的相關資料給花蓮慈院做參考。攝影／王淑貞

作，對於旅館環境如何？現場需要提供哪些醫療服務？防疫動線該如何配置？都不清楚。「幸好，臺北慈濟醫院曾在去年（二〇二一）承接防疫旅館，照護經驗和作業流程都很完整。」收到花蓮慈院護理部的請託，臺北慈院護理部吳秋鳳主任立即提供相關資料與經驗分享，王淑貞副主任再將資料整合，逐步彙整出適用於花蓮縣加強型防疫旅館的照護措施。

由於中央防疫政策做滾動式調整，相關防疫規定也隨著不斷異動，王淑貞副主任必須上網逐一檢視疾病管制署針對防疫旅館確診者的指引，再請急診護理師黃珊珊以急診收治經驗進行流程的

修訂，品質管理中心陳惠蘭高專則負責安排進駐團隊的班表及住宿事宜，醫事室王巧雯師姊協助處理防疫旅館的批價及視訊急門診等行政作業，總務室保管組協助備妥防疫裝備、醫療用品、採檢棒及試劑等物資。當進駐前的準備工作告一段落，王淑貞抓緊時間，整理了加強免疫力的穴位按摩、緩和身心靈、茹素護生等影片，以 QR-CODE 搭配宣傳單，製作「身心靈安住妙方」，希望幫助確診或居隔的住民調適心理壓力。

四月十七日週日上午，花蓮慈院團隊至衛生局與部立花蓮醫院進行交接說明，陳星助副院長及王淑貞副主任主責報告，包括團隊分工、動線規畫、住民



入住及返家的管理、緊急後送或照護作業等事項，並提出進駐前先場勘及環境採檢的要求。王淑貞副主任說：「我們的要求，朱家祥局長也覺得很重要，所以那天下午就到防疫旅館場勘，張淑萍感控護理師幫忙進行環境採檢，結果就在某間房間的廁所檢測到病毒，好在有提前驗出來，房間也緊急關閉清消。」從接手任務到完成籌備的時間有限，花蓮慈院團隊竭盡全力地完善所有前置作業、留意每處細節，好讓進駐旅館的醫療同仁能處於安全的工作環境，才能安心駐守，發揮專業與大愛，將高品質的醫療服務帶進加強型防疫旅館，提供最溫暖的照護。

## 整頓交接優化設備 防疫效率大升級

四月十八日週一，花蓮慈院第一批進駐旅館的十四位同仁，一早就在協力樓二樓集合、完成行前快篩後，來到大愛樓大廳參加祝福會。慈濟基金會林靜嫻副總與院部主管與常住志工陪伴團隊寫下心願卡，院長室主管一一致贈防疫祝福包，祝福團隊能順利完成任務，健康平安歸來。許多等候看診或批價領藥的民眾，對花蓮慈院團隊奮不顧身守護確診鄉親的精神非常敬佩，不斷為這群勇敢的防疫英雄聲援。「防疫英雄！加油！加油！加油！」溫馨的祝福儀式就



花蓮慈院團隊與部花團隊進行任務交接，由於部花團隊人力較少，慈院夥伴也協助他們整理物資。攝影／江家瑜

花蓮縣加強型防疫旅館位於花蓮縣壽豐鄉鹽寮村，旅館前方就是遼闊的太平洋，景緻優美。攝影／江家瑜



像一劑強心針，伴隨著一聲聲的祝福，團隊隨即啟程，精神抖擻地前往防疫旅館。

交通車沿著濱海的臺十一線直行，公路旁是蔚藍的太平洋和美麗的礫石海灘，花蓮縣加強型防疫旅館位於花蓮縣壽豐鄉鹽寮村，從醫院出發約四十五分鐘的車程抵達防疫旅館。同仁們沉穩的穿戴好隔離裝備、互相檢查衣著防護，拉著行李箱緩緩踏入旅館大廳，花蓮慈院羅慶徽副院長與部立花蓮醫院林哲民副院長帶領雙方團隊進行交接儀式，花蓮縣衛生局副局長鍾美珠及洄瀾國際文教會館總經理陳厚穎皆參與見證，羅副院長隨後透過飯店廣播系統通知住民們：「花蓮慈濟醫院正式開始照護服務。」

兩院團隊進行任務交接之餘，花蓮

慈院同仁也認真學習收治流程、熟悉現場環境，眼見部花團隊人力不足，又趕緊協助他們一起清點設備、整理剩餘醫材，再將花蓮慈院帶去的物資清點安置。王淑貞副主任說：「大家動作都很快，部花的護理師只講一次，我們很快就上手了。」只是，從部花承接過來的資料是以紙本為主，各式各樣的紀錄單非常繁瑣，花蓮慈院先將資料重整，接著在資訊室同仁的協助下，架構出完整詳實的加強版防疫旅館資訊系統。

王淑貞副主任提到，「我們進駐的第二天就要開始幫住民做 PCR 檢測，當時根據中央防疫規定是要在入住的第五天、第七天進行採檢，可是我們承接到的住民資料是用紙本或是簡易版電子試算表做的紀錄，同仁必須開啟後逐一比對表格，手動計算當天有哪些住民要



採檢、這次是入住後第幾次篩檢，再檢視入住日及後續採檢日的CT值分別是多少、有沒有相關疾病史或特殊狀況……」由於資訊設備是承接旅館原有的櫃檯電腦，裡面沒有配備辦公用的文書處理軟體，使用上很不方便。羅慶徽副院長得知後，立刻申請添購兩套辦公用軟體，並請慈濟醫療法人東區資訊室同仁李德誠與賴世恩趕到防疫旅館重新架設兩組電腦設備，醫事室也調度一臺貼紙印表機送到防疫旅館，直接列印採檢貼紙，加速篩檢作業。



在旅館執行防疫照護，對於這些醫學中心的護理師，都是頭一次的經驗。攝影／王淑貞

資訊系統方面，慈濟醫療法人東區資訊室陳銘偉師兄協助移植臺北慈院防疫旅館資訊系統至花蓮，而陳銘偉師兄正是該系統的程式設計師，他表示：「臺北慈院防疫旅館資訊系統在開發時的基本架構已經很完整，所以再根據花蓮進駐團隊的需求及最新法規做調整，像是解隔時間就因為政策變動修改了幾

次。」花蓮慈院進駐團隊使用的系統，除了每日健康評估、心情溫度計簡式量表、醫護交班總覽、檢驗查詢、房間人數控管等內容，陳銘偉師兄也在檢疫紀錄單新增 CT 值查詢，只需要輸入住民資料，就會自動排序要篩檢的日期，所有資料一目了然，最重要的是節省了工作的時間。



花蓮慈院總務室保管組協助備妥相關防疫裝備、醫療用品、採檢棒及試劑等物資。攝影／王淑貞



資訊室賴世恩師兄（左）與李德誠師兄（右）至防疫旅館支援安裝電腦及印表機等硬體設備。攝影／王淑貞

陳銘偉師兄架設的花蓮慈院防疫旅館資訊系統，方便操作且資訊一目了然，如採檢只需要點選住民資料，就會自動排序需篩檢的日期，大幅節省查詢時間。攝影／王淑貞

項	每日健康狀況	醫院動向		
確診日	預計採檢日	篩檢結果	體溫	血氧
1110423	1110427(D4)		36.3	
1110421	1110428(D7)	21.2(D3)	35.6	96
1110425	1110428(D3)		35.9	
1110425	1110428(D3)		36.2	
1110423	1110427(D4)		36.0	
1110425	1110428(D3)		36.6	
1110426	1110429(D3)			
1110426	1110429(D3)			
1110426	1110429(D3)			
1110426	1110429(D3)			
1110421	1110428(D7)		35.8	
1110423	1110427(D4)	2.6(D3)	36.0	
1110424	1110427(D3)		36.1	100
1110424	1110427(D3)		37.0	100
1110419	1110426(D7)	23.6(D2)		
1110421	1110428(D7)		35.9	
1110422	1110429(D7)	25.1(D0)		

王淑貞副主任表示，「除了查詢住民的資料，也可以彙整出所有住民的總資料，如果是在花蓮慈院快篩或看診的民眾，相關資料會自動連結，不用再逐一查詢或請感控護理師幫忙調閱！」花蓮慈院這套「防疫旅館資訊系統」還加入了醫護交辦提醒追蹤、增加預約門診及科別註記、新冠藥物副作用評估，以及具有慈濟醫療特色的淨斯本草飲服用紀錄，讓護理師評估及交班的效率大大提升。

### 主管與全院醫師排班助篩檢

二〇二二年的這波疫情來勢洶洶，每日確診人數居高不下，花蓮慈院除了急



首兩日的住民採檢工作，由徐中平（上圖）、羅慶徽（下圖）副院長打頭陣來為鄉親服務。攝影／王淑貞

診的篩檢，另外配合中央政策設置社區快篩站，不但精心設計的採檢車天天出勤支援，院內採檢工作應接不暇。入住加強型防疫旅館的民眾必須在規定的天數進行 PCR 篩檢（二〇二二年六月一日後改為快篩），王淑貞副主任回報醫院請求協助。考量到防疫旅館裡皆為陽性確診者，羅慶徽副院長與醫務秘書李毅醫師決定固定派出一臺採檢車專門為防疫旅館的住民服務，因為全院排班分流分艙，臨時找不到可以支援的醫師，徐中平副院長與羅慶徽副院長立即挺身支援。

由於受檢住民在離開房間後嚴禁交叉會面，一進一出要花費不少時間，前兩日的採檢又出現各種意外狀況，王淑貞說：「有些住民接到採檢通知時，正



進駐團隊與房務人員共同規畫簡易路線並張貼指示，幫助受檢住民順利下樓找到採檢車，圖為製作好的指示牌。攝影／王淑貞

在洗澡或哺乳；有些住民因為入住後就沒有走出房間過，所以一踏出房門就迷路，還有人直接走進管制區。種種狀況導致第一天採檢，一小時大約只採檢了十位住民。」採檢時間一再延遲，兩位副院長仍歡喜地等候、溫和地為住民服務。徐中平副院長提到，其實出發前不敢告訴太太要去防疫旅館支援，但採檢車上防護措施都做得很好，完全不用擔心。

羅慶徽副院長返院後，立即協調拜託家醫科醫師支援採檢任務，醫務部主任吳雅汝醫師也提前在醫務部公開徵詢，將四月三十日之後支援採檢的醫師人力安排妥當。有了花蓮慈院醫師們的大力支援，進駐團隊就無後顧之憂。而為了改善採檢時間過長的狀況，進駐團隊向駐警與旅館人員討論，將採檢過程改為：護理團隊提前通知採檢時間，警察人員全程監控確認住民移動方向，房

務人員規畫標示一條簡單的路線讓住民順利下樓找到採檢車，車外也會安排一位護理師引導住民接受篩檢。執行幾天後，採檢流程終於變得愈來愈順暢，後來即使同一天有超過三十位的住民需要接受採檢，團隊都能精準控制在兩個小時內完成。

### 供膳組設計素食餐點 茹素顧健康

加強型防疫旅館與花蓮市區有一段距離，附近的餐飲店不多，部立花蓮醫院承接時防疫旅館任務時，就與餐飲廠商簽約，供應醫護團隊與住民的每日三餐。慈濟醫院進駐後，素食餐點也隨之引進，一開始，為了應援進駐防疫旅館的團隊同仁，花蓮慈院總務室供膳組每日特製元氣素食便當，讓同仁們天天都能吃到健康的蔬食料理，滿足味蕾又兼顧營養；當同仁反映水果不足時，供膳



總務室供膳組準備愛心素食便當，進駐團隊也邀請住民一起茹素，增加自身抵抗力。攝影／江家瑜

組組長「江姊」江月貞也趕緊依照同仁們的需求加碼供應。根據美國約翰霍普金斯大學的研究指出，素食可降低罹患 COVID-19 發生重症的比例，且蔬果富含大量礦物質及維生素，可有效提升免疫系統，因此進駐團隊也希望邀請住民一起茹素，他們特別製作推廣茹素的問卷，以 QR-CODE 連結影片說明茹素的好處，王淑貞副主任說：「如果住民想要吃素，可回傳問卷到我們的 LINE 群組上，供膳組就會一起準備他們的素便當。」

享用了兩週的愛心便當，考量到花蓮慈院公務車每日配送便當，一趟往返就要耗費九十分鐘，王淑貞副主任主動與原有的供餐廠商討論是否能協助提供素食餐點，廠商欣然答應，並且從四月三十日開始配送。王淑貞表示，供餐廠商非常熱心，經常和團隊同仁討論哪些素食菜肴比較有營養。而茹素問卷宣導也有不錯的回響，同仁們發現有三成住民從葷食改成茹素，並且有愈來愈多住民願意品嚐看看素食餐點的好滋味。

## 舒緩確診後焦慮 心靈會客妙解憂

其實，加強型防疫旅館視同另類的醫療院所，醫護人員進駐後必須全天候把關，留意住民身體狀況，團隊每日觀測住民的血氧監測（後因 Omicron 變異株病毒感染後較少出現「快樂缺氧」狀況，所以暫停觀測）、定時請住民回報體溫、早晚以電話關懷住民健康狀況、

協助有就醫需求的住民轉介視訊門診或轉至院區收治。除了日常的醫療處置之外，團隊還得想辦法幫忙住民解決生活上所有非醫療的需求。而住民的心理情緒亦是團隊關切的另一個重點。

在慈院團隊進駐防疫旅館的第一天，就遇到一位女性住民，頻繁的打電話到櫃檯訴說著許許多多的症狀或不安情緒，掛上話筒不久又會再次接到她的來電。剛巧在第一批進駐防疫旅館的同仁裡，有四位是精神科病房的護理師，她們發現這個情形正是住民表現出的焦慮反應。「她其實是部花團隊交接時，



精神科病房護理師林麗屏發想「心靈會客室」，幫助住民消除確診及隔離的焦慮情緒。攝影／王淑貞

有特別交班的住民。」曾思瑜護理師表示，在四月份那時確診的民眾，還是很害怕自己遭受旁人的異樣眼光，加上當時隔離的時間比較長，導致有些民眾無法工作，又產生經濟壓力。曾思瑜說：「我在精神科病房服務時遇到過焦慮症的病人，他們需要傾聽、陪伴，而護理可以適度回饋一些情緒支持及同理心。所以我有找學姊一起討論該怎麼跟那位焦慮的住民溝通比較好。」經過多次的電話關懷以及 LINE 的文字訊息交流，曾思瑜護理師終成功幫助她降低焦慮，順利解隔返家。

另一位精神科病房護理師林麗屏表示，精神科病房江國誠護理長在他們出發前特別叮嚀：「我們看到的是病人確診 COVID-19 身體上的不舒服，但更危險的應該是潛在心靈層面的問題，要注意到住民確診後的焦慮。」林麗屏護理師提到，自己在支援期間的某天，遠眺著窗外的海景，突然靈機一動，想到可以用一個新的方式與隔離中的住民互動、幫助他們紓壓。「我向國誠阿長提出想法，阿長也覺得很好，建議我跟淑貞副主任說，我當天就跟副主任討論『心靈會客室』的事情！」很快地，「心靈會客室」的活動擬定、會談內容的保密防範、活動宣傳單設計，林麗屏和王淑貞副主任一一提案，宣傳單內容也請醫院法務人員檢核；正式上路前還做了試營運，測試網路和通話效果。

林麗屏護理師表示，防疫旅館的照護是透過電話或 LINE 群組對談，很難在



林麗屏感謝願意參與「心靈會客室」訪談的住民，因為願意信任她，才可以聊到許多心情故事。攝影／王淑貞



進駐防疫旅館初期，花蓮慈院團隊有先針對確診症狀預備藥物，林麗屏護理師利用工作空檔做藥物小卡，方便住民用藥。攝影／王淑貞



曾思瑜護理師（右）結束支援返院時，夥伴特別為她特製的專屬「解隔單」。左為王淑貞副主任。圖／王淑貞提供



常規服務中發現住民的情緒變化，除非住民主動提出。「實際上有精神科問題的民眾可能沒有很多，一般人會覺得焦慮情緒自我調適就可以了。」真正需要會談或願意嘗試的人雖然不多，但「心靈會客室」確實撫慰了許多不安的心。「有一位會談的住民是一名外籍作業員，會談的前半段都還好，但是一談到有關家人的話題，光提到『家人』兩個字，她就落淚了。」林麗屏表示，那位外籍女性邊哭邊敘述自己的經歷，她為了家人獨自來臺工作，薪水全部寄回去給父母、提供妹妹讀書；林麗屏適時給予回饋及同理，並緩緩導回重點。「到底是什麼原因，讓她住進來之後情緒不太穩定？後來談到她來臺後的工作狀況，隻身在異鄉的不安、與業主相處的

磨合、確診後的輿論壓力……我大概了解她的情境，站在她的立場，她講到壓力時也是哭到不行！我不是故意弄哭她的，但這是好事，讓她抒發出來，因為她壓抑很久了，從來沒有一個人可以好好聽她的故事。」林麗屏很感謝住民願意信任她，才能談那麼多內容，雖然訪談中住民的情緒一度很激動，後來也逐漸緩和。針對這名外籍作業員，林麗屏安排了持續的關懷，因為她很需要一個說話的窗口，才能放鬆緊繃的情緒。

「另一位印象深刻的會談住民是一位同志。」林麗屏說，這位住民是在快解隔前主動打到櫃檯表示想跟心理醫師談談，團隊同仁介紹了「心靈會客室」，雖然不是心理醫師，但有精神科專業的護理同仁協助會談，住民了解後願意聊



第一批進駐防疫旅館的夥伴裡，有四位是精神科病房的護理師，花蓮慈院精神科病房護理長江國誠在同仁生日時特別來到防疫旅館探班。攝影／王淑貞



花蓮慈院特別準備「淨斯本草飲」與住民結緣，陳俐琦護理師會在電話關懷時，熱心向住民分享本草飲的益處。攝影／王淑貞



看看。「我蒐集了一些資料後才知道，他是女生變男生（跨性別者），其實有這樣子的轉變很不容易！我先關心他住進來後的感受、身體狀況，再慢慢切入到他這次想要談的問題。我們阿長說過，有時候病人可能礙於不信任，不願意跟你講那麼多，所以要先建立關係，從他的生活日常開始、再慢慢深入到最核心的問題。」由於那位住民敘述的家庭問題無法立刻解決，林麗屏坦誠對他說：「你的這些問題，我沒有辦法馬上幫助你，但是你可以詢問縣府社工或是其他資源，大家一起來幫助你。」

林麗屏說，「其實『心靈會談』是精神科病房裡很重要的工作，每分每秒都在進行，很高興在防疫旅館透過這樣簡單卻暖心的互動，讓民眾感覺到花蓮慈院所提供的服務有別於其他醫療院所，更讓大家看見精神科病房護理師在疫情下可以做到如此不一樣的事。」她接著

說明：「防疫旅館的照護模式看起來也許比院內的常規照護簡單，但是我們沒辦法面對住民，而是要面對著手機或電話來溝通，我們要試著在對話過程中散發『我想要關心你、貼近你』的感覺，而不是讓住民覺得有距離。」

進駐團隊中，另外兩位精神科病房護理師分別是陳俐琦跟許翊萱。王淑貞副主任提到，陳俐琦護理師是介紹「淨斯本草飲」的達人，每次進行電話關懷時，俐琦都會細心向住民說明：「這是我們慈濟證嚴上人及花蓮慈院醫療團隊研發的本草飲，嚴選八種天然草本成分……」讓住民了解本草飲的益處，緩解確診後的不適症狀。而許翊萱護理師，則是每次有外籍確診者入住防疫旅館時，總會第一個站出來接手服務，她還利用空檔製作外語小字條，希望在身體狀況監測或電話關懷時，把握時間向外籍住民進行慰問，消除確診後的身心



五月底開始，花蓮慈院個案管理師加入支援防疫旅館，讓照護服務更多元化。右一為簡純青遺傳諮詢師、右二為王懿萱個案管理師。攝影／王淑貞

壓力，讓身處異鄉的外籍住民感受到滿滿的溫暖。王淑貞感動的說：「其實在支援防疫旅館照護任務的前幾週，精神科病房才剛經歷過病房病人確診、全體人員隔離、搬病房大清消等挑戰；當病房解除隔離不久，大家又收到防疫旅館支援招募，這四位護理師二話不說，再次投入前線戰役。」王淑貞副主任感恩每一位同仁們的發心支援，而精神科病房撫慰身心的護理方式，也在加強型防疫旅館發揮極大的良能。

### 自願前往發揮專業

隨著新冠疫情逐漸趨緩，花蓮縣加強型防疫旅館的住民人數減少，進駐團隊的照護模式也跟著機動調整。六月初，

第一批團隊同仁陸續返回院內崗位，防疫旅館固定留守五位護理師，當同仁們休假時，護理部會調度個案管理師協助填補空缺，確保照護工作不間斷。

簡純青是遺傳諮詢中心遺傳諮詢師，最先是在個案管理師辦公室裡，聽到同事們正在討論支援防疫旅館的人力需求。「我覺得護理師會有一個所謂的護理魂！我本身是護理背景，在疫情或災難當下，很希望能貢獻自己過去所學、貢獻一點點自己的力量，儘管去現場可能只是幫忙慰問或倒茶水都可以，剛好有這樣的機會，滿開心可以去參與！」簡純青表示，先生一開始聽到自己要去加強型防疫旅館，多少都有點擔心，但自己正是因為知道那裡是收治確診者的地

方，所有的防護跟清消都會做得更徹底，甚至可能會比在外面還要安全。

簡純青在五月三十日至六月三日、八月二十六日進駐支援，「住民進來的時候，除了個人基本的詢問外，也會詢問他的用藥，了解他帶來哪些常用藥物，我們都知道 COVID-19 抗病毒藥是有特定的使用對象，年齡或相關疾病別都需要注意。」某天有一位很年輕的住民入住，她注意到對方沒有特殊疾病史，卻在服用抗病毒藥物。「你心中就會有一個問號，然後就問他為什麼會使用抗病毒藥物，是有什麼特別的狀況嗎？當時他的室友在，他就沒有多說，後來透過 LINE，也是講得比較隱晦一點。」簡純青了解後，得知那位住民是 HIV 感染者，當時他的同住室友在發燒，團隊立刻安排他換到單人房，保護彼此。

憑藉著服務個案時的專業態度，簡純青冷靜的追根究底評估各種潛在的問題。她說，其實自己只是多留意住民的用藥史。「在防疫旅館主要是透過電話去理解住民的需求，幫他解決問題或是評估，這部分就跟我們平時在做的個案管理跟諮詢的工作很類似。雖然沒有見到住民，但是透過電話去理解他們所有的問題，甚至要發現各種身體狀況的變化，我覺得這正好是我的能力做得到的！」簡純青感恩團隊裡每一位夥伴，「每位護理師、個管師都有不同的背景或功能，大家都有不同的照護特色，這次剛好可以讓大家看到我們也可以在防疫工作上發揮個案管理的專長！」

開始進駐防疫旅館後，簡純青變得 clearer 也更留意防疫政策的滾動，因為隨時都可能有「最新版」的防疫訊息必須馬上跟進，「政策會一直變，所以你要一直修正自己的作法。」簡純青很感謝旅館房務人員，「房務人員負責引導住民入住、發送物資餐點，還要完成退房後的環境清消。他們接觸住民的機會比我們高很多，也經常幫忙我們，例如住民入住前，我們會提醒入住時要帶的東西，類似行前通知，不然住民東西沒帶齊會一直跟你要，有時候我們忙不過來，房務就會協助聯繫，我覺得很感恩！」



因應政府防疫政策滾動式調整，團隊夥伴隨時注意最新的防疫規定。圖／王淑貞提供

## 用心衛教誠摯祝福

糖尿病個案管理師王懿萱分享自己支援的因緣：「疫情很嚴重時，醫院門診量也降低，我是在個管師 LINE 群組上看到防疫旅館需要人力支援的訊息。當時病人比較少，不需要那麼多人在單位，所以就申請去支援，剛好五月中有機會，就過去幫忙，一直到現在。」八月過後門診量開始上升，王懿萱依然錯開門診時段繼續支援，每個月支援兩到三次，每次一到四天不等。

「學姊，你太厲害了！」條理分明的衛教順序、如同家人般的叮嚀，王懿萱個管師進行電話關懷時總是貼心又詳細，讓一旁的同仁讚歎不已。「應該是說我們個管師的個性比較雞婆。」王懿萱提到，個管師常需要一對一向病人衛教，所以遇到住民本身的疾病跟她的專

業相關，或是曾在臨床上遇過的健康問題，她就會加強衛教說明，提醒住民注意身體狀況。「有慢性病的民眾確診新冠肺炎後，嚴重度可能比一般人來的高，所以我們會特別關心，看看他們慢性病控制的情形，有人可能因為確診要吃抗病毒藥，把原本的藥停掉，這也是我們會擔心的。」當遇到患有糖尿病的住民要入住，王懿萱會特別多放幾顆糖果在入住包裡，避免住民發生低血糖的情形。

對於支援期間印象深刻的事，王懿萱個管師說：「常常會遇到一家人同時確診入住，這樣感覺只是換一個環境隔離，家人還是在一起；但如果是小孩確診，會來陪同孩子的通常是媽媽，我覺



糖尿病個案管理師王懿萱支援多次照護任務，將個管師衛教的專業能力帶入防疫旅館中。攝影／王淑貞



花蓮慈院承接防疫旅館照護任務，當住民有任何問題時，除了有進駐旅館的第一線護理師提供醫療照護，還有醫師、藥師、醫檢師等人在群組上針對症狀或用藥疑慮進行討論，共同守護住民健康。圖／王淑貞提供

得媽媽真的很偉大！」曾經入住的確診者是兒童，陪住家屬是媽媽，但那位媽媽本身沒有確診，甚至還是孕婦。「我們很擔心她沒有確診又正在懷孕，還是來照顧小孩，很擔心她在過程中染疫，所以會特別追蹤關心她的身體狀況，請她有任何問題一定要跟我們說！」王懿萱表示，這種放不下孩子的心，應該就是母親的天性，讓她很感動。

「防疫旅館跟個管師的工作其實很雷同。一個是用電話衛教關懷，一個是在門診面對面溝通，都是要加強他們的認知，讓他們知道得到這個病之後要怎麼樣照護自己、回去後要注意哪些事情。」當住民解隔要離開前，王懿萱個管師會仔細衛教返家後自主健康管理的注意事項，再加上一句：「回去路上小心！」王懿萱提到，有些住民是自己騎車或開車來防疫旅館入住，雖然解除隔離，不舒服的症狀不一定完全舒緩，所以她習慣提醒住民回程注意安全、保重身體。不論是面對醫院的病人或是防疫旅館住民，王懿萱的用心始終如一，「我覺得做這個是我的興趣吧！我很喜歡跟病人的互動！」

### 防疫不防愛 守望相助過疫關

洄瀾國際文教會館從二〇二一年起便承擔防疫旅館，提供海外入境的民眾檢疫住宿，旅館工作人員有豐富的防疫服務經驗，今年擔任花蓮縣加強型防疫旅館，共提供五十間房間，最多可收納一百二十位確診者入住；由於今年疫情



花蓮縣全中運期間，曾有選手因確診入住防疫旅館，花蓮慈院薛仔恩護理師除了悉心照護，當知道選手沒有車錢返家時，更自掏腰包購買車票讓選手安心解隔返家。洄瀾國際文教會館訂房經理林子凱表示，「向仔恩、姣羽、柏萱致上十二萬分感謝之意，有您們無私無悔的付出，才有住民安康的生命。謝謝！愛妳們。左起為李柏萱護理師、王懿萱個管師、徐筱茹個管師、薛仔恩護理師、王淑貞副主任。圖／王淑貞提供

嚴峻，隨著確診人數的快速爆增，當時入住防疫旅館的住民可能會有一起隔離的室友。王淑貞副主任提到，有室友的好處是當有事情發生時，可以有人幫忙通知護理團隊，「曾經發生住民在浴室跌倒，被室友發現緊急通報，同仁立刻著裝進去房間關懷；也有遇過一位失智的爺爺，剛來的第一天，他的太太就一直打電話告訴團隊人員：『阿公醒不來！』同仁著裝衝進去後發現爺爺只是熟睡。」



母親節時，有家屬特地來到防疫旅館，在停車場草地上用超大紙板拼寫「母親姊（節）快樂」，讓隔離中的家人看見祝福文字。攝影／王淑貞

而一起隔離的室友也會相互扶持，「如果是長者入住，我們會盡量安排年輕的室友，像是有一位院內的護理同仁確診入住，我們安排她與一位重聽的奶奶同住，那位同仁也很熱心地幫忙奶奶的生活起居。」另外還有年輕人教阿公室友如何用手机撥電話給家人聯繫；也有帶著三個幼兒的媽媽跟一位八十歲的阿嬤是室友，阿嬤會幫忙看一下孩子，媽媽也常協助阿嬤，後來雙方都康復解隔。

進駐防疫旅館的期間，團隊同仁看見許多溫馨的故事，也發現需要幫助的貧病家庭。王淑貞副主任分享：「母親節的時候，有家屬特地開車停在旅館外面的草地上，在遠方用超大紙板拼寫『母親姊（節）快樂』，讓住在高樓層房間

的確診家人看見祝福文字；有家屬想要幫隔離中的家人慶生，就站在旅館外面和住民相望，也和我們分享蛋糕。」另外一個家庭比較辛苦，「那是一位單親媽媽帶著兩個女兒入住，其中一個女兒是腦性麻痺患者，無法正常進食，吃的東西必須弄碎，防疫旅館規定不能攜帶危險物品入住，我們還是通融讓媽媽帶剪刀進去剪食物；因為女兒很會流口水，我們也會多備一些浴巾給她們使用。」

### 匯聚多方力量 清零圓滿任務

確診民眾入住防疫旅館前，花蓮慈院進駐團隊會先收到花蓮縣衛生局的通報，團隊同仁根據通報民眾的年齡、症

狀、活動力等資訊，安排房間樓層及同住室友，民眾抵達旅館後，身穿全套防護裝備的旅館人員引導他們入房，並將慈院團隊準備好的入住包送給住民，進駐團隊立即啟動全天候的健康監測及關懷；住民進行採檢時，則有旅館駐警人力協助維安。經過六個月的相處配合，花蓮慈院團隊、旅館工作人員、駐警人員已培養極佳的默契。

「記得有一天下雨，房務阿熊主動走出來為引導採檢的護理師搭了一個簡易的遮雨亭。阿熊說，因為他覺得我們可以親近，跟他們站在同一條線上、很像同仁的感覺，所以很樂意幫助我們。」王淑貞副主任表示，旅館人員對住民的服務非常用心，曾經有住民臨時需要嬰兒奶粉、尿布，或是女性住民急需生理用品，房務人員會在外出時幫忙採購、甚至代墊費用；當進駐團隊感謝他們時，房務人員就說：「大家都是互相幫忙！」王淑貞很感恩，這次的進駐任務除了花蓮慈院強大的後援，特別要感謝旅館人員和駐警人力的大力支持，眾人集結力量、合和互協，形成一個強大的工作團隊，共同守護疫情第一線。

中央流行疫情指揮中心根據疫情逐步放寬現行政策，因應中央政策調整及考量醫護量能，花蓮縣加強型防疫旅館於二〇二二年十月十六日起停止收治新個案，十月二十一日上午，花蓮縣衛生局、花蓮慈院團隊、洄瀾國際文教會館人員三方互道感恩與祝福，朱家祥局長指出，在疫情緊張期間，加強型防疫

旅館扮演很重要的角色，讓醫院可以全力投入照顧中重症確診病人。歷經一百八十八天，花蓮慈院進駐團隊在十月二十二日完成現有住民的解隔，花蓮縣加強型防疫旅館正式清零結案，任務圓滿結束。



遇到下雨時，房務人員主動為引導採檢的護理師搭起簡易的遮雨亭。攝影／王淑貞



感恩本次承接花蓮縣加強型防疫旅館照護任務，共計有花蓮慈院三十位護理人員、四十位醫師、五位感控小組成員、三位藥師、兩位醫檢師、十九位行政人員協助，旅館現場有五位駐警人員輪班、五位旅館人員共同合作，統計自四月十八日開始至十月二十二日止，一百八十八天內，一共收治服務二千零三十四位住民，另有六百三十三位陪病家屬；提供視訊門診四百零三人次、視訊急診三十五人次，後送醫院治療十九人；提供護理人力達一萬八千八百八十八小時、發送一萬二千條淨斯本草飲濃縮液，近三百六十趟交通車次。



駐警人力負責維安及檢查行李違禁品，並協助花蓮慈院進駐團隊進行住民的採檢。攝影／王淑貞



花蓮慈院於二〇二二年四月十八日開始進駐加強型防疫旅館，歷經一百八十八天，在十月二十二日完成現有住民的解隔，清零結案圓滿任務。攝影／陳安俞