一輩子的朋友

邱沛淇

大林慈院腹膜透析室護理師

Be Patients' Friend Always - A Profile of Pei-Chi Chiu, Registered Nurse in CAPD Room, Dalin Tzu Chi Hospital

■ 文、攝影｜謝明芳

「當病人選擇腹膜透析的那刻，注定了我們要成為彼此下半人生的好朋友。」五年多、二千多個日子，邱沛淇結識一位又一位的知己、關懷一個又一個的家庭，她與病人、家屬的關係已超越朋友的定義。

貼心是招牌　陪伴是承諾

邱沛淇在 2008 年 3 月來到大林慈濟醫院血液透析室服務，這時她已有 11 年急診和內外科護理的經驗，不過仍得從頭學起。熟悉快一年，好不容易上手了，卻因為缺人力而轉調到腹膜透析室。「剛開始滿有壓力的，每晚都要用功讀書補足專業。」

「腹膜透析室目前有三位護理人員一起照顧九十位病患，我們每個人負責照顧三十位。」「只要有乾淨的密閉空間，患者都能自行換藥水，在沒有傷口、腹膜感染情形下，患者只需

每月回診一次，平日則固定一天四次的換藥水和傷口清潔；對需要工作或年輕患者而言，腹膜透析會比每周週三次到院做血液透析來得理想。」沛淇總會細心地了解病人的家庭背景、居家環境、生活作息等條件，而給予最佳的建議。

有些病人免不了有其他慢性病，沛淇會順便幫病人掛其他科的門診，時間也會安排好，讓病人來一趟醫院作透析複診，也看完其他門診。她的小小貼心舉動，病人、家屬都很窩心。

萬一病人沒有家屬陪伴或是第一次就診其他科別，沛淇就陪著去，「有醫師誤以為我是病人的家屬，因為我跟病人太熟了。」「我們很像個案管理師，定期追蹤、電訪關懷病人狀況，並且二十四小時待機，只要病人、家屬有疑問或突然緊急入院，我們能馬上答覆或到場了解、陪伴。因此，我們與病人相處的時間很長。」即使病人狀況惡化，沛淇的陪伴也不中斷，不管是血液透析、進行腎臟移植，甚至到病人離世。

如心理輔導師　感動病友真愛

「廖先生因無法接受洗腎的事實，一開始都不愛理人、不想說話，後來我請一位年紀更輕的病友鼓勵他，加上我們的真心陪伴，他感受到溫暖，漸漸有了笑容，還會跟我開玩笑呢！他去年也有出來參加腎友會聯誼活動。」見著廖先生的成長，沛淇隨之歡喜。

「沛淇真的很用心照顧，一直不厭其煩地鼓舞我們。與她熟識後，我都會捉弄她，譬如她幾次來電話，我都騙她說：『您好！這裡是某某派出所。』她真的相信了。」童心未泯的廖先生，讓人感受護病情長的可貴。

對廖太太來說，沛淇的存在更是重要，「先生剛生病期間，我要同時面對他的大發雷霆與婆婆擔心的臉色，結果得了憂鬱症，還好有沛淇的傾聽、鼓勵，還當我們夫妻的和事佬，伴我走過新婚的低潮。」沛淇對他們來說，猶如心理輔導師。可是沛淇卻說，她才被他們夫妻倆的真愛感動。

膚慰過那麼多病人、家屬，仍有讓沛淇花不少心思之時。曾有一位七十三歲的阿婆，學不會腹膜透析而感到挫敗，不論沛淇如何指導、鼓勵，阿婆就是要放棄，於是她請了一位七十多歲的病友跟阿婆溝通，病友對阿婆說：「我不識字都學會了，妳怎麼可能不會。」好一個激將法，阿婆竟然學會了。

外冷內熱　執行力強

「當年因為我同學的姊姊讀護理，同學也邀我一起去讀，我本身不排斥、父親覺得做護理不錯，而且我家住在高雄六龜，於是國中畢業後就近在育英醫護管理專科學校就讀，接著進修

輔英科技大學。」沛淇說，她在學生時代是很內向的，因為職場上需要接觸人而強迫訓練自己。

沛淇覺得自己的缺點可能就是比較「執著」吧。她說：「我想到要做什麼事情，就會馬上去做。」腹膜透析室的同仁們覺得沛淇是個沉靜、穩重，執行力很強的人，也很有耐心，懂得傾聽病人的心聲。不熟的人會看到她外表的冷靜，酷酷的，接觸或熟識後就知道，她很熱意幫人解決問題，很愛分享。

邱沛淇協助病患清潔傷口與導管。

第一年的失誤　永不忘的反省

但沛淇的過去，也是有忘不掉的挫折。尤其是剛畢業工作的第一年。

那時沛淇覺得主管說什麼就該唯命是從，有一天，一位入院一、兩天的老伯要出院，護理長誤以為是農藥中毒的阿伯要出院，交代她把一瓶農藥交還給他。老阿伯以為農藥是藥，不慎誤食而又入院。沛淇被眾人指責，被請到院長室訓話，質問她是哪間學校畢業，怎麼會犯那樣的錯，院長室還連絡沛淇的父母，慎重告知她的錯誤，要他們叮嚀女兒以後做事要小心。

沛淇以為可能無法再從事護理工作了，但很感恩的是，老阿伯知道她不是故意而沒有追究，醫師也沒有怪罪的意思。過程中陰錯陽差，總之，沛淇反省自己也有錯，應該要再與老阿伯、家屬確認那瓶農藥是否是他們的，而讓老實的庄腳人以為是可服用的藥物而誤食。

家人話題圍護理　適應環境真成長

11 年的時間，沛淇待在同一家地區醫院，是因為醫院即將關閉而決定離職的。想想已經快三十歲了，已經結婚有小孩，現在又住在嘉義縣民雄鄉，剛好有先前的同事在大林慈院的血液透析室，離家很近，就選擇來大林了。

到血液透析室，不用輪三班，是沛淇身為三個孩子的媽而作出的選擇。

而邱沛淇可算是護理世家了。「我排行家中的老大，有兩個妹妹和一對龍鳳胎的弟弟妹妹，其中二妹、三妹因我的影響也去讀護理；每當我們聚在一起，就有共同的話題，聊的都是護理。」

其實沛淇當年也是有讓病人多挨了幾針的，只是她清楚逃避氣餒也沒用，反而更要學會。所以往後她的護理臨床工作，也抱著勇於面對、解決事情的態度，已經成習慣了。

所以她在一個地方也都待很久。「我一做下去就沒換過醫院，我認為護理人員要去適應環境，而不是環境適應我們，這也是對醫院認同感的表現。」但沛淇也坦承，護理的忙碌，有主管要求、醫師指責、交班工作、許多紀錄要寫、評鑑等等的人事物交雜下，也曾感到身心疲憊而想放棄。只是她明白，不管是換行業或換醫院，同樣都會有困難或壓力，唯有面對並一一處理，才是真正的成長。

真的心情不好時，沛淇的方式就是與同事、先生聊一聊。這是她的優點，事情過去就好了，不會把自己困在低落的情緒或事相中。

病人有福　持之以恆的心路

而來到大林慈院後，她感覺這一家醫院很特別，她說：「我很喜歡參加人文活動，像是朝山、浴佛節、志工早會、人文營。」「每每參加這些活動，總能讓身心沉靜，學到專業以外的道理，尤其回到精舍尋根、走一走，遠比放假出去遊玩來得有意義，雖然在精舍的那幾天都要早起，但我整個身心是輕鬆的，師父們才是真正的辛苦。」

邱沛淇（前排右三）陪伴病友、家屬無微不至，圖為她與腎臟內科黃振森醫師（右一）參加腎友會聯誼活動。

在工作之外，沛淇除了參與慈濟活動，也跟著小妹參加華山基金會的訪貧，關懷一些獨居老人。因為小妹在臺南區的華山基金會服務，所以從今年七月起，只要時間允許，沛淇就會跟著妹妹去。沛淇的工作，本來就有每月至病人家中關懷的行程，尤其是腹膜透析的新病人，沛淇與同仁會去他們家中關心生活起居、透析的環境、經濟狀況等，家訪是很熟悉的，但是

訪貧看到與感受的又更不同。

「訪貧時看到老人就住在小小破破的鐵皮屋裡，有些臥床無法行走、有些行動不便；見苦知福後，我都會跟我的病人說他們都是有福的人，還能行走、搭交通工具出來就醫，那些無法到院就醫的人才是苦啊！」

在繁忙的工作中，沛淇很感恩有先生的支持，感恩大姑幫忙照顧孩子，讓她無牽掛地專心服務人群。

近二十年的護理生涯，是她持之以恆的心路。問為何能有耐心地為病人、家屬付出，只因沛淇同理病人和家屬的苦，「生病是一件無奈的事，照顧者相對辛苦，我們具足專業多協助一些，就能減少病人、家屬心頭的壓力。」

面對沛淇主動關懷、不時叮嚀照護的注意事項，病人們的心情就如〈你打開我的眼睛〉歌詞：「起初我以為你很像太陽，溫暖但靠太近會灼傷，後來才了解你也像月亮，溫柔肯傾聽我的迷惘……」而受到沛淇真誠的照護、關愛，病人們對自己的健康與生活有了信心與力量。

一輩子的朋友——邱沛淇，就像病人們一包換過一包的腹膜透析溶液，流除病人身體的毒素和煩惱，注入乾淨的養分與希望。

邱沛淇（前排右二）從參與人文活動中充實心靈、增長慧命。圖為她與同仁們回到花蓮靜思堂參加人文營活動。

守護仁者心

助人者的心靈防護手冊

賴奕菁 著

面對頻仍的災難和社會上許多需要幫助的人們，慈濟志工總是走在最前、留到最後。四十多年來，全球慈濟志工或定期訪視貧病，或於災難現場濟助膚慰，鮮少留意自身是否產生創傷後的憂鬱和壓力。而志工在協助受災者或其家屬時，除依憑經驗，也需自我能力提升。為此，賴奕菁醫師以精神科醫師的專業觀點分析與建議，特別為慈悲助人者，量身籌劃、採訪編撰這本實用手冊，期能對於志工服務時的自我心靈守護，提供幫助。

護理到宅 傳溫情

■ 文、攝影 ｜ 謝明芳

Home Care Nurses at Dalin Tzu Chi Hospital
——大林慈院居家護理師群像

圖為社區居家護理師鍾秀華參加菲律賓義診賑災。

身心居家護理師
楊雅慧、曾亭雅

「我覺得病人好可愛喔！」「雖然要『風吹日曬』，內心還是很快樂。」雖然照顧的對象是身心科病人，居家護理師楊雅慧、曾亭雅還是樂在工作。

像病友的媽

近六十位身心科病人，範圍遍布雲嘉鄉鎮，每一個月會去探訪一個病人二次；算一算，楊雅慧、曾亭雅平均一天要去六個病人家，若無充沛體力和持久耐力，怎麼辦得到？

可是曾亭雅、楊雅慧直呼：「我們很幸福，不是一人獨立完成所有任務，我們互相分擔與協助，還會彼此加油打氣、分享病人的生命點滴喔！」

身心居家治療，主要對象是較無病識感，不願到院就醫、日常生活功能退化、情緒起伏較大的慢性精神病人，或者是家人的精神衛生觀念不正確，無法妥善照顧病患，或是家屬年紀老邁等。

「我們與病人的關係很親近卻又有距離，有時像朋友，傾聽他們訴說，有時像偵探，懂得察言觀色，更多時候我們像媽媽，關心他們的生活起居，提供就業資訊等。」「病人比較會有人際退縮的情形，我們則適時給予鼓勵。」

身心科病人如果情緒較不穩定時，可能免不了出現攻擊行為，雅慧與亭雅還要學會保護自己。但在雅慧心中：「我覺得病人好可愛喔！」而亭雅的感覺是：「內心很快樂啊！」從互不相識到合作無間，雅慧與亭雅一同在身心居家護理的耕耘，歡樂多於淚水。因為他們清楚，這些不到醫院的病人，很需要他們時不時去看看，能讓病人狀況穩定，當然就顯現出可愛的一面了。

宿命和使命

「當年從護理系畢業後，我因為喜歡餐廳的工作就跑去學端盤子，做一陣子才回到醫院。實習時接觸過而喜愛身心科、小兒科的我，選擇了在身心科病房服務。2011 年到大林慈院上班後，展開了我身心居家照護的新旅程。」雅慧意想不到，自己會重回護理的懷抱。

走上護理又選擇身心科，對亭雅來說更是跌破自己的眼鏡。「當初選擇讀護理，是為了逃避數學科目，沒想到畢業後真的從事護理工作，只是當時有個想法，覺得患有精神疾病的人是瘋子，我絕對不碰身心科；因此，我接觸的主要是加護病房的工作。後來，還是到彰化一家醫院服務身心科病人。」

「那一天，我是負責照顧病人的護理師，有一位病人偷跑出去，當我們

身心居家護理師楊雅慧（左一）、曾亭雅（左二）與身心醫學科徐鴻傑醫師（中）至病人家中關懷。

發現時他已從隔壁公寓頂樓往下跳。這件事成了我生命中的遺憾。天哪！我的護理生涯就要在 23 歲結束了嗎？」亭雅至今仍為那位病人心疼，「他覺得家人都不懂他，都把他關在醫院，即使他回家，家人還是會把他送回來，而選擇斷送生命。」

2003 年，亭雅來到大林慈院的身心科病房服務，2012 年後投入身心居家照護。有過遺憾，亭雅更加用心對待身心科的病人。

「每一次開著車，走過相同的路、關心相同的病人，但心境卻不一樣，如果我是帶著歡喜的心去到居家，則病人、家屬的心情也會受我感染。」

向家屬學堅強樂觀

雅慧說：「隨著時間飛逝，身心病人會老，他們的長輩更老，往往形成七、八十歲照顧五、六十歲的病人，所以這些『老家屬』都很感謝我們，甚至期待我們到來。」

雅慧從一個個的家庭故事，見證親情的偉大。「一位阿公六、七十歲，他的女兒和太太都患有精神疾病，他一個人要照顧兩位病人很不容易，但在他的身上我看到堅強與樂觀。」

「我們每個月去居家訪視，了解病況及協助送藥，阿公說：『她們要規律吃藥，病情才可以穩定，我有年紀了，出門也不方便，還好有你們來（居家照護）。每當她們精神狀況不穩時，幸好有你們在。」

雅慧、亭雅形容她們猶如病人的針與藥，不只給實際的口服藥物，期許也是病人的心理藥物。「身心科與內科、外科一樣，只是病症不同而已，能讓病人感到舒服、穩定，這就是我們的成就感；見到病人病情穩定且適應日常、社區生活，我們就很開心了。」

「靜思語『有願就有力』，我們成長還要成長。繼續當他們的『比媽媽還像媽媽』的媽媽，清楚他們的藥都放在哪裡，知道他們不在家時，都上哪散步去……」雅慧與亭雅相識而笑。

社區居家護理師
許巧琪、鍾秀華

「恁常常來，阿ㄋㄟˋ甘ㄟˋ合？（語譯：你們常常來，這樣划算嗎？）」、「來！我教恁種菜。」……鄉下老人的樸直與熱情，總讓居家護理師許巧琪、鍾秀華倍感窩心，老人家的可愛，增添了她們在居家護理路上的幸福滋味。

找回單純護理心

從大林慈濟醫院啟業就到職的鍾秀華，在內科病房服務十多年後，轉調至社區健康照護室已有一年多，「一開始讓自己無法適應的，是要學會比在病房時更『雞婆』，除了注意病人的傷口、管路，關心病人的飲食、生活作息等，還要向家屬或看護叮嚀許多注意事項。」

「我曾去過一位病人的家兩次，注意到看護從臺籍換成外籍，不變的是病人的傷口上仍貼著黑藥膏布。我叮嚀看護，黑藥膏布會有細菌感染的可能，建議不要使用，在旁的家屬突然對我破口大罵：『換完管子，妳就給我滾。』我輕聲細語地對他說：『不好意思！我們有義務告知照護者或家屬注意事項，所以叮嚀的事情會比較多。』」「不需要，我不想聽妳說那麼多，妳給我走。」家屬憤怒以對。

社區居家護理師許巧琪（左二）與鍾秀華（左一）與醫師們討論。

家屬的情緒，是居家護理一定會面對的，若對方心情不穩定，秀華會試著善解，不會拿對方的脾氣來挫折自己。「會挫折我的，往往是自己的態度或事情做得不對，反省與調整做法後，心境也會跟著轉變。我覺得這就是自己的成長。」

接觸居家護理儘管只有一年多，秀華卻從付出中體會成就，「有些家屬知道我們要前去居家關懷，會迫不及待地在門外等候。而家屬對我們的感謝和肯定，是我們持續下去的動力。其實，我『付出有所求』，我求病人能被家屬或照護者好好照顧。」

在慈濟服務，讓秀華實現了平凡中見偉大的生命價值；她參加過江蘇省的眼科義診，去年也到菲律賓為海燕颱風賑災及義診。「從菲律賓回來後，我開始參加雲嘉區人醫會每個月的往診、義診，懂得珍惜擁有的一切，並找回單純的護理心。」

真實的生命教育

許巧琪則是在 2011 年來到大林慈院當居家護理師。

「我們除了定期的居家護理，也透過電話關懷家屬和病人。曾遇過一位病人阿公營養不足，我把營養師建議的量透過電話告訴阿嬤。可是溝通了很久，阿嬤還是堅持『何必吃那麼多』而不耐煩地掛了電話。不久，我又再撥電話給阿嬤，不放棄地溝通，阿嬤

參加菲律賓海燕颱風賑災義診後，鍾秀華更珍惜擁有的一切。

終於感受到我的苦口婆心，就對我說：『歹勢啦！我的脾氣有卡壞。』」

「有我們居家護理的介入，病人原有的壓瘡等傷口，透過照護者願意學習且用心照顧，能見到傷口逐漸復原；更讓人歡喜的是，病人、家屬把我們當成一家人，分享他們的生活點滴，我們成了他們的忠實聽眾，有時還成為居中協調者喔！」

「我們時常去居家關懷病人，順勢經過另一戶病人的家門時，就會下車進去探望一下，有一位家屬阿嬤忍不住對我們說：『恁常常來，阿ㄋㄟ甘ㄟ合？（語譯：你們常常來，這樣划算嗎？）』這句話直入我的心坎，感受到阿嬤不僅指我們花費時間、油資等的奔波，更是我們付出的心力她感受到了，反過來關心我們。」

巧琪也常把工作的感動與女兒分享。「女兒今年八歲多，我會跟她分享病人狀況如何、哪個病人過世了，她會不捨而雙眼泛紅，卻能接受自然法則的道理；曾經，她看到我的手機還留有已故病人、家屬的電話而對我說：『媽媽，這個人不是往生了嗎？』沒想到病人的生命歷程，在小小年紀的女孩心裡，一點一滴產生變化。」

與病人及家屬、照護者真誠的互動，帶給社區居家護理師巧琪和秀華工作的動力。

巧琪與秀華期勉她們不只是換管、換藥等實質的協助，盼望做到讓病人舒適，也讓照護者的壓力減至最低。問她們的快樂來自何處，她們皆答：「就在與病人、家屬、照護者的真誠互動間。」

安寧療護居家護理師 蔡秀美

曾經在安寧居家照護的路上迷茫過，曾經想放棄護理的工作，曾經覺得失去了生命的價值……蔡秀美在一次次的服務和轉念間，重新找回人生的方向，珍惜活著的每一天。

了解安寧護理的價值

一位住在嘉義縣東石鄉的老奶奶，「阿嬤到後期都無法說話了，且有泌尿道感染的情形，看著阿嬤非常痛苦，我左思右想是否該請醫師為阿嬤開抗生素。打不定主意之際，我握起阿嬤的手……我不會形容那種感覺，我們之間彷彿有了心電感應，我可以明白她在對我說：『不要開藥，請不要再為我治療了。』」

「再次握她的手，是她要臨終之時，我深深感覺到她死去前的不安與恐懼，我輕輕對她說：『阿嬤，咱嘸免驚，咱媽祖廟的媽祖會保護您，您這世人很辛苦為這個家付出，大家都很感謝您，子孫也不免您擱煩惱了。』不可思議，阿嬤漸漸地安下了心。」

眼前這一位溫柔、感性的蔡秀美，擔任安寧療護居家護理師將近 13 年。陪伴無數病人、家屬走過傷悲，如此善解人意的護理師，卻曾在護理之路走得十分氣餒。

2001 年 7 月，秀美來到大林慈院報到。「秀美，安寧居家護理這部分就麻煩您了。」主管放心地交代著。「結婚的緣故，我從花蓮慈院轉到大林慈院。在花蓮九年的時間，我做過一般病房、身心醫學科病房和社區健康照護的工作，就是沒有接觸過安寧，心真的有點慌呢！」

千里之路始於足下，秀美從安寧病房的臨床照護學起，並努力至院外研習安寧照護的初階、進階課程，外加一次又一次走入病患的家與癌末病人、家屬互動，秀美逐日熟悉安寧的一切。「為什麼病人會這樣？為什麼與我期待的不一樣？覺得快做不下去了，我開始懷疑自己在這個區塊的價值……」一個個癌末病人的狀況愈來愈走下坡，與秀美預設的好轉期望背道而馳，讓她開始質疑護理師的專業與存在價值。「曾經想要放棄，但持續與許多的病人、家屬相處後，慢慢地我轉化心境了——我明白病人是不會好的。」

快樂自在地面對死亡

「我愈做愈感動，而且體會到不是我去幫忙他們，而是他們教我很多事。因緣很奇妙，每當我遇到生活上的困境，剛好都會有病人或家屬需要我去處理他們的事情，經過幫忙處理，回歸到自己的生活也能處理相同、類似的問題了。」

蔡秀美投入安寧居家護理，愈做愈感動。

念一轉，心明又輕安，秀美無形中還成了病人、家屬們的定心丸。「病人的病況就像在下階梯，他們下了一階停在平臺，正是他們較穩定的時候，他們通常會想離開病房回到熟悉的環境，此時承擔照顧的家屬們會因不知如何照護病人而感到無助、有壓力，我們居家護理就扮演輔佐、指導的角色。」

「病是苦的，有些病人為了家人而撐得很辛苦，當我們的醫師、宗教師、社工師等團隊介入陪伴、引導，我看見病人與家屬在面對死亡反而變得快樂、自在，而不會繞在病、死這些事上。」

來到心蓮病房，秀美找回單純的喜悅。看見醫護同仁們想盡辦法逗病人笑、解開他們的心結，她不由得讚嘆同仁的用心與付出：「原來醫療也可以那麼快樂啊！」

真心的付出，得來真心的感動

性情中人的秀美，不壓抑或漠視情緒，「難過就難過、想哭就哭吧！我去居家照護一個人開車時，遇到悲傷的事就在車上哭一哭，準備到下一戶前，整理好情緒再面對。」

「我獨處的時間比較多，可以體會病人或家屬孤寂的感覺，就能在他們的心情、精神上給予一些幫助和分享；特別在獨處時，我的腦海會浮現與病人們相處的畫面，常會感動地微笑，也是我能量的來源。」

真心的付出，能得真心的感動。「一位住在嘉義縣東石鄉的阿嬸有一天突然對我說：『小姐，請妳靠近一點，我想好好看清楚妳的臉。』這句話讓我好感動，代表阿嬸想好好認識我。」

安寧居家照護的觸角遠至嘉義布袋、雲林水林、南投竹山等地，蔡秀美的生命故事也在一家接一家的居家服務中繼續。