

# 雲端心蓮 安心居家

## Cloud Palliative Care Home-Visits

■ 文 | 江青純 花蓮慈濟醫院心蓮病房安寧居家共同照護護理師

某天午休快結束時，電腦傳來視訊的呼叫聲，叮鈴叮鈴……趕緊接聽起視訊，「大哥，怎麼了？是不是大姊哪裡不舒服？」，「欸啦，想說給您們查勤一下，看看有沒有認真上班！」，「^\_^!!! 那一切都還好嗎？」詢問著他們最近的近況，想起這一對可愛的夫妻……

住在瑞穗的他們，妻子有俗稱漸凍人的疾病，伴隨著呼吸衰竭的大小狀況，半年內不斷出入醫院，實際待在家裡的時間不超過十天，因為需要長期使用正壓呼吸器，更是不敢回家，初到心蓮病房，他們不易接觸且衝突質疑不斷，初次出院準備失敗了。再度回到心蓮病房住院，護病關係好轉，建議他們使用剛建立的雲端照顧系統，我教導先生在家時使用生理量測儀器，將所量測到數據傳送到醫院主機，若有異常的狀況，通知醫護團隊，我們會隨時電話或視訊關心在家的狀況，也教他利用平板電腦學習視訊聯繫，方便緊急狀況時可直接線上面對面溝通，也教他點選系統上的照護資訊頁面，在家可隨時查詢。

一開始回家的時候，機器量測不是問題，而是先生非常緊張隨時有狀況發生，隨時隨地在量測上傳，我們不厭其煩地回應，他逐漸放心，然後他們成功在家待了五個月！

先生一開始使用視訊還滿生硬，常常連線後都不知道該怎麼表達，多幾次視訊後逐漸適應，也開始會用視訊跟團隊成員諮詢聊天。印象最深刻的是病人其實很想念呼吸治療師蘭姐，跟病人和她先生及蘭姐商量後，安排一個時段讓他們視訊通話，沒想到平常不開口的病人，竟然跟蘭姐聊了一個多小時，真是超乎我想像。視訊過

程中看到病人的笑容和眼淚，既感動又激動，沒想到視訊也能搭起著溫暖的連線。

教導老人家使用生理量測儀器跟視訊連線，會不會是一個很困難的事？我的經驗是「不會」。老人因為不會，通常更努力，反而學習得更好。這是一個有趣的經驗，一個 70 多歲的兒子照顧 90 多歲的媽媽，這位阿伯有一支智慧型手機，但都只是拿來打電話，我教阿伯用手機進入我們的雲端平臺，正在安裝通訊連體，沒想到視訊電話突然響起來了，原來是阿伯遠在美國的媳婦發現阿公裝了通訊軟體，馬上視訊通話，阿伯看著遠在國外的媳婦孫子很開心笑著聊天，結束後一直感謝我們的教導，返家後每天早晚都會跟我們視訊通話報平安。

不只是生理量測，通訊諮詢，更重要的一部分是衛教資訊。護理人員在準備出院的過程，要確保照顧者的照顧能力，會花費許多心力時間教導照顧者基本身體照顧技巧。有了雲端平臺的幫忙，可讓家屬及照顧者隨時隨地上網學習及複習，也可以選擇熟悉的語言版本觀看學習，更加清楚明瞭，加速學習的速度。記得有一次居家訪視遇到一個新來的印尼看護，必須從頭教起，翻身擺位、移位到輪椅、按摩及身體清潔等等，一打開平板電腦給她看，她一看就懂了，直說很棒很棒。我們也將這些影片連結做成一個個 QR CODE 帶在身上，當居家訪視有需要時，請家屬或照顧者隨時拿起手機掃描，馬上就能學習，真是一個很方便的方式。

時代科技的進步，遠距照護、生理量測及通訊資訊，讓我們跟病人家屬照顧者有多重管道可以溝通討論，運用多媒體的衛教，讓我們的照顧更進階，能幫助更多的病人家屬及照顧者，甚至外籍看護，落實運用科技提供高人性化的照顧。

