

因緣來，  
做就對了



## 王蘭英

臺北慈院長照部居家護理師

Accept the Karmic Cause & Effect, Just Do It

Lan-Ying Wang,

Home Care RN, Long-Term Care Dept.,  
Taipei Tzu Chi Hospital

■ 文 | 彭鳳英

早期不少人受到卡通影片「小甜甜」的影響而選讀護理，加上護校一畢業就有工作，也是原因之一。從小家住永和，王蘭英小時候就想要像小甜甜一樣，當個可以幫助人的護士。排行家中老大的她認為：「長大了，就要幫忙家裡的經濟。」於是在稻江護校畢業時，她考上慈濟護專，1993年，成為第一屆二專畢業生。

### 接觸佛法 培養因緣觀

在慈濟護專時期參加的社團之一是佛學社，常能回靜思精舍聆聽師父開示；接觸了佛法，意外成為王蘭英度過實習與臨床工作心情考驗的良方。回想實習時要照顧小病人，她坦言：「根本就是大小孩照顧小小孩，看到小孩子因癌症病苦、意外創傷需要截肢甚或骨肉分離的境遇，真的很難忘。」尤其是剛開始在加護病房服務時，面對病危、掙扎、死亡的恐懼，與面臨病人急救工作壓力，還好一路走來有佛法幫助她了解生老病死都是自然法則，因緣和合，進而將恐懼昇華，給予祝福。

### 從重症加護轉任居家護理師 單純一念心

1997年政府推動長期照顧服務機制，王蘭英也在這一年結婚，有了自己的家庭，過去曾在護專公共衛生護理實習時，奠定好家訪技巧的基礎，她因而轉換跑道，離開加護病房，選擇不需輪夜班的工作，在耕莘醫院擔任居家護理師，過著8點上班、5點下班的正常生活，一邊工作一邊兼顧家庭、小孩，轉眼工作資歷就超過在加護病房4年的經驗了。

從每天看起來一塵不染的加護病房，換成巷弄裡一戶戶不同的居家環境，剛走進新個案家庭的第一眼可能有「驚喜」有「驚嚇」，習慣在醫院工作的護理夥伴曾問她「害怕嗎？」她回答：「最重要的是單純一念心。一旦想太多，就什麼事都做不了。」蘭英省思自己非常認同上人的想法——做就對了，在護理生涯的幾次轉折，也是靠著這麼簡單的信念就轉了個彎，沒有什麼適應上的大困擾。

### 回歸慈濟大家庭 尊重生命的全人照護

2005年就是一個轉折點。蘭英正於國立臺北護理學院（現「國立臺北護理健康大學」）在職進修，在新店、中永和跑來跑去的她，過去一、兩年來總會看到位於新店建國路上、興建中的臺北慈濟醫院正逐漸成形。心裡也隨著時間起心動念，自己當年是以公費生的身分完成慈濟護專二專的學業，是不是到了該回饋的時刻？或許因緣成熟了？

2005年5月8日，臺北慈濟醫院正式啟業，蘭英於8月到職，等於大學學業修業完成，剛好順勢轉換職場，回歸慈濟大家庭，同樣從事居家護理師的工作。

居家護理師的工作，簡單來說就是顧好「三管」：鼻胃管、氣切管、尿管，當然實際上還有許多重要而瑣碎繁雜的事，家屬或外籍看護的衛教、教導及訓練他們如何照顧病人並兼顧生活品質，有時甚至個案與家屬太信任她，連家務事也想請教她的意見。

多年的工作經驗告訴王蘭英，如果患者尚有一點吞嚥功能，可以嘴巴進食的話，會建議家屬不一定要急著插鼻胃管。其實裝鼻胃管對照顧者是很方便的，只要花個五到十分鐘，就把個案餵飽了，但能從嘴巴進食，是每個被照顧者的希望，是生命尊嚴的象徵。所以蘭英不怕麻煩，她會先向營養師、復健科物理治療師等相關團隊學習，再和案家分享、說明、建議，教導家屬吞嚥的基本概念及幫助病人訓練的方法，家屬信任的話就會接受建議。秀儂阿嬤就是蘭英照護下的受患者，雖然失智而有吞嚥障礙，連喝流質食物也會嗆到，蘭英還是教著家屬自製絞食加配方牛奶，使用「細心手工餵食」技巧，如使用小湯匙、空針慢慢餵，即使要花三十分鐘或更久，但看著阿嬤滿足的表情，是身為居家護理師最感欣慰的時刻。



居家護理師負責病人的鼻胃管、氣切管、導尿管「三管」，即使會花自己較多時間，王蘭英還是希望給病人感受較人性的對待，較好的生活品質。





王蘭英在臺北慈濟醫院啟業不到三個月就報到，與臺北慈院共同成長，把握因緣參加義診，有機會也帶孩子一同參加慈濟活動。

### 每戶家庭好朋友 靈性關懷與陪伴善終的準備

為了病人，要不斷地學習，連臨終與死亡，也是居家護理師希望延緩但要練習面對的主題。這些年來，蘭英也會將有關安寧療護與醫療自主、善終的資訊、新聞報導與案例故事分享給個案的家屬，讓他們知道將會面臨的問題，雖然她在教導他們的同時，也在調適自己內心隱然浮現的淡淡的失落感。畢竟相處久了，累積了不少的信任感，許多長者也都變成她心中的寶貝，每個家庭也是她掛念的所在。

像 96 歲的秀儂阿嬤，有兩個兒子和一個女兒，主要照顧者是大兒子和女兒，女兒都 65 歲了，本身也算是老人了。大哥料理一切，包括阿嬤的就醫、家庭採買，還照顧罹患大腸癌的妹妹，結果大哥居然心肌梗塞發作，比罹癌的妹妹更早離世。妹妹感到非常哀傷，情緒低落，王蘭英開導她照顧好自己，接受哥哥死亡的事實，再慢慢引導不久的未來可能面對母親的離去。

在一次次與個案接觸的過程中，王蘭英了解到居家護理師照護的不只是一個病人，而是以家庭為中心照顧病人，除了生理，還有靈性護理，還要關照家屬必須面對的照顧問題。

### 專注用心 助人最樂

「工作觀是什麼？通常來說就是賺錢。但我覺得要昇華，要回到幫助人的初衷，護理是助人的事業。」助人最樂，王蘭英欣言：「最快樂就是病人、家屬對我們的肯定、信任和讚美；當然，也有人是肯定我們快又準的技術，我們也從中建立更多的自信。」



2017年承擔臺北慈院長照A個案管理師的第一顆種子，培訓出六位之後，再回到居家護理領域，輔導傳承。

二十多年的工作經驗，熟能生巧是必然的；但是每一次的居家照護都可能面對新的問題，還是要很用心，所以蘭英也養成了不斷追求新知、不斷學習的習慣。醫院總不時發布一些新的教育訓練及成長課程，當得知身心醫學科開辦的「正念」研究計畫，蘭英馬上報名參加。她說：「我常感受到照顧者的家屬也承受著莫大的照護壓力，而且我們居家護理的業務非常繁雜，常需一心多用，恨不得有三頭六臂，一天有48小時可以用……」透過課程，蘭英學習到「正念」就是活在當下、專注當下，培養專注力，因為臨床工作時專注、用心都很重要。有時家屬想和她亂聊，她會很認真地告訴他們：「先不要講話，等我做完我們再討論……」

在輔導新進人員時，除了技術面，她最重視的是「正念、專注」，如果沒有正念、不夠專注，照顧病人品質就會有落差。

### 能幫助更多的人 長照A個案管理師第一顆種子

2018年臺北慈濟醫院經衛福部審核通過成立社區整合型服務中心，投入新北市長期照顧服務五十多萬名失能高齡長者。2017年籌備、申請之際，院方即徵召王蘭英受訓成為「長照A個案管理師」（社區整合型服務中心個案管理人員）的第一顆種子。

全新的領域，蘭英不免害怕，內心掙扎，壓力很大又累，只能矇著頭拚命做。那時，先生告訴她：「妳能幫助的人群更多了。」先生的這句話成為她最大的支持。此外，累了就想一想上人，想一想上人的法語，提振一下自己的士氣，期許自己用上人的法擔任領頭羊功能，在新的工作領域下建立好新的工作流程，減少後進人員的適應期，能盡快上軌道。她又說了同樣的話：「真的不用想太多，不用擔心太多，繼續做下去，做就對了。」

相較於居家護理，長照的個案不但增加數倍，家屬的照顧壓力讓溝通難度更高，但慢慢的，她找到會讓家屬不舒服、生氣的原因，也知道和家屬溝通討論個案照護需求的方向一定要做好，希望符合家屬的期待及個案在家中接受完整的照顧服務，能夠有尊嚴的生活品質。

擔任「A 個管師」兩年的經驗，她更了解：「傾聽、同理最重要。家屬可能把我們當做紓壓管道，傾聽、同理他們照顧家人的心情和壓力，就可以避免抱怨。」現在，如果遇到叨叨絮絮說個沒完的家屬，她會傾聽，然後很有技巧地引導他們講重點。

### 隨順因緣做傳承 繼續學習吧

「A 個管師」是長照服務使用的最前端，先全面評估個案及家屬、家庭的需求，再寫照顧計畫，照會相關單位媒合服務，如：交通接送、專業照顧或居家服務、輔具服務、喘息服務的介入。有時候家屬不懂，為什麼與個管師討論之後，還有很多人打電話給他們問東問西的，這時，王蘭英就會解釋道：「這些詢問是為了資源盤整提供服務，是為了你們日後方便找到需要提供服務資源。」

在長照服務個案管理工作了兩年，現在又回到原來的居家護理師職務，蘭英想了想，笑著說：「有需要我，我就去，『A 個管師』已經培訓了六位，現在回到居家護理就是要做傳承、帶新人。」十五年來，她把握因緣，隨著因緣用心在當下。

「我很相信因緣，因緣來了，就去把握；要妳做，就是妳，去做就對了。」王蘭英認為，做應該做的事，其實是幫助別人也是幫助自己。跟上新的長照政策（長照 2.0），一邊工作一邊學習，如何克服困難，真的很花心思也很傷腦筋，她總是以「我不會得失智症」這句話，讓自己更有能量、更具信心，不斷學習繼續工作下去。

她希望傳承二十多年來累積的專業知識與豐富經驗，幫助同事跟新進護理人員減少摸索的時間與挫折。「教學相長，新人輪替，就是為了傳承。人生本來就是不斷在學習，繼續學習吧！」☺