

疫情之下，責無旁貸

Volunteer to Shoulder the Responsibility Under the COVID-19 Pandemic

■ 文、圖 | 謝美如 大林慈濟醫院小兒科專科護理師

「您好，我們是大林慈濟醫院居家關懷照護門診，請問您是 000 嗎？衛生局委派我們進行居家關懷，等一下我們會發一通簡訊至您的手機……」

之前在新聞報導中得知某些醫院已經開始視訊看診，心裡也有底，我們醫院應該也會有相同政策。經了解，視訊看診是考量現階段感染個案以無症狀或輕症居多，既可保障病人就醫安全，也能有效分流，強化醫療量能。視訊看診的遠距醫療方案，

由醫師看診開立處方，民眾可透過紙本或電子處方箋由親友代為領藥，或藥師調劑送藥到宅取得藥品。5月中旬，兒科組接獲訊息，將開設「確診個案居家照護視訊門診」，同時連續電話訪視一週的任務，預定四天後開始執行。

接到變化球，我們立刻行動，處理各種執行細節，包括：在哪裡進行？如何進行？我們可以幫忙什麼？大家全員配合，互相補位，使命必達。

視訊看診準時開張。第一天，因同仁們的上診權限未設立、對電腦操作程序不熟悉，或家長操作手機、聲音、影像等等問題，一陣手忙腳亂，光看診一位個案就花了不少時間，幸好有門診護理長及護理師、資訊室及行政同仁的協助，仍然及時在中午完成看診。

視訊看診第二天，我們也開始電話訪視，負責大林、中埔、民雄及番路鄉等區域的確診個案。藉由電話訪視，我們很快就了解家長們最關心的問題，例如：何時可以解隔離？解除隔離前是否要再做快篩？快篩結果陰性才能解隔離？……透過電話訪視，我們直接解答了家屬的疑問，了解確診者病況的進程，適時給予關懷；需就醫者，也可以立即提供醫療資訊協助。



攝影 | 黃小娟



最有印象的是一位越南籍媽媽，雖然已經嫁來臺灣五、六年，但語言還是不太通，我們就要想辦法「轉譯」，例如要問孩子還有沒有發燒，就改為「他身體會燙燙的？」，模擬狗吠樣的咳嗽、喘鳴音的聲音，問她是否孩子有這樣的聲音，就是哮喘……語言不通，照樣可以正確問診！

身為兒科的專科護理師，我平日的工作環境都是在病房，負責照顧住院中的孩童，教導家屬照護技巧，並不需要參與門診業務。這一次因為新冠肺炎疫情，除了配合醫院防疫政策參與醫院戶外篩檢站，協助社區民眾採檢之外，我有幸參與此次居家關懷照護門診工作，跟醫師一起視訊門診，透過鏡頭畫面了解遠端的病童病情，對症給藥；接著也參與第一線打電話關懷患者及家屬。

這次的任務，對於我，都是很新鮮的經驗。在過程中，雖然視訊關懷門診的流程不是自己所熟悉的業務，但我可以「做中學，學中做」，與大醫王們及其他醫事職類夥伴們一起並肩前進，一步一步地累積自己的經驗，而且學會互相包容，發揮團隊的力量，共同成就守護生命與健康的使命。☺