

# 少年醫生與 社區管家婆

A Young Doctor vs. Community “Nurse”

■ 文 / 邱雲柯 花蓮慈濟醫院家醫科臨床研究醫師

走進社區裡，很多人都叫我「少年醫生」。事實上在社區醫療的參與上，我也的確是一個不折不扣的新手。所以在我住院醫師的第三年，有較多機會參與社區醫療的時候，就常常思索，社區醫療的特質是什麼呢？很幸運的，從一群長期參與社區醫療的居家護理人員身上，我慢慢學習到社區健康照顧的特質。以下，就是這群「社區管家婆」幫我開的社區醫療課程。

## 第一印象 建立信任

還記得第一次走進居家病患的家裡，在簡短的自我介紹完畢後，我就變成了一個陪襯的角色，在一旁呆站。看著居家護士和病患家屬熱烈的討論照顧問題，間而夾雜著三姑六婆式的抬槓時，心中不禁想著，這些人怎麼這麼厲害，可以和家屬聊這麼久啊？快點把事情做完不是更好？可是一次又一次地，看著家屬和居家護士們彼此間熱絡的互動，並且發出會心的微笑時，我才發現這項「三姑六婆」的功力，

不是一般人輕易可以做到的。如果沒有對個案問題和家庭狀況有足夠的了解，是不可能和家屬有這麼深切的互動。而對於社區健康的照顧者而言，和家庭建立良好的信任關係，就是最基本的一課。

## 雞婆的特質

居家護理人員個個都是專業與熱忱兼具的「管家婆」。為了因應每一位病患的特殊性，居家護士都會絞盡腦汁地設計因人而異的護理方式，並且適當地給予實用的建議。而為了給予病患最完善的全人照顧，居家護理師往往會旁敲側擊地打探，好找出病患照顧的問題所在。而在這樣鏗而不捨，甚至近於「雞婆」地探問下，我們才能發現有許多的個案之所以照顧不佳，背後的原因可能是多面向的，例如家庭不和、經濟不佳、語言溝通不良、照顧者的個人習慣等等。這時居家護理師會將雞婆的特質進一步發揮，千方百計地尋求資源來幫忙解決個案的問題。個案要是缺

年輕的邱雲柯醫師跟著居家護理師進行家訪後，反而學到與病患閒話家常更能找出病因。



人，護理師就會轉介相關的人員進來，包括營養師、復健師、醫師、社工、心理師、居家服務員等；而個案要是缺錢，護理師更是好人做到底，除了社會福利的引介外，愛心尿布和愛心便當的提供，對這些「社區管家婆們」來說，都是家常便飯。

### 無所求的愛心和責任感

居家護理師對她們照顧的個案，就好像母親對孩子一樣，任勞任怨不求回報。面對個案和家屬的質疑和情緒時，她們必須耐心地傾聽。當個案病狀有變化時，她們又急著安排居家訪視，有必要時還要聯絡醫師臨時家訪。等到病患狀況穩定了一些，她們仍會不厭其煩的按時追蹤後續狀況，深怕稍有疏忽而延誤了治療的時機。除了這些特別狀

況之外，平日例行家訪時，不管是腐臭的傷口，還是發酸的衣褥，只要病患哪裡有需求，我們這些居家護理師二話不說，袖子一捲馬上埋身於病患的照顧工作裡。也難怪有許多家屬都把居家護理師當成是家人一般熱情款待，連帶地也造福了我這個隨行的年輕醫生，讓每次的家訪行程都充滿了人情溫暖。

所以，這些兼具親和力、雞婆個性且富有愛心的居家護理人員們，對社區的病患以及家屬來說，都是不可一日或缺的「管家婆」。而看到這樣的無私付出，有幸參與其中的年輕醫生怎麼能不受教，並且期待自己有一天也能有這樣的表現。

下一次，這些親愛的社區管家婆們，又會給我安排怎麼樣的一堂課呢？下一次的社區家訪，令人期待。✂