

從臨床護理到長照個管

聽他們的生命故事

From Clinical Nursing to Long-Term Care Case Management:
Listening to Their Life Stories

■ 文，圖 | 葉駿穎 屏東縣慈濟佳冬社區整合型服務中心個案管理師

如果有人問：「從臨床護理師轉換長期照顧個案管理師的工作，差別會很多嗎？」我的回答是：「整個世界都和自己想像的不一樣。」

我擔任臨床急診護理師時的工作時總是分秒緊迫的急救、搶時間解決問題；服務長照個案時，步調變得相對緩慢許多，呈現很大的反差。我覺得這不僅是工作角色的轉變，更是一種對生命的重新認識。

決定走上長期照顧之路的時候，自認憑藉著還算豐富的臨床經驗，自信滿滿地覺得自己一定可以勝任這份工作。然而，很快就被第一次的長照現實經驗狠狠上了一課。

我的第一位長照個案是一位中風患者，行動不便且脾氣急躁，完全不配合復健，拒絕所有專業的建議，甚至跟家屬有許多意見上的大小衝突，我原本想著「能者多勞」的熱忱加上護理專業，總能解決一切問題，結果得來的是滿滿的挫敗感及失落感。

想不透，我明明這麼努力，也把所學的專業用在個案及家屬身上，為什麼事情還是不如預期？

我在團隊會議裡提出了這位個案的狀況，組長和同事提醒我，長照服務光靠個人是沒辦法解決所有問題，團隊合作才是重要的關鍵。於是，我調整自己的心態，虛心向長照前輩請教及尋求幫助，並將所得到的建議實踐之後，所遇到的困境一一出現轉機，也從過程中逐漸找回對自己的信心。

我漸漸發現，每一位個案的生命都像一本未完的故事書，只有用心去閱讀體會，才能真正理解到他們的世界，長期照顧服務也才能進入他們的生命。



記得有一次我去訪視一位男性長輩個案，他家裡掛了一張穿著筆挺軍裝且精神抖擻的照片。我隨口問：「阿公，這是你年輕時的照片

喔？」阿公起初愣了一下，接著微笑起來：「嘿，對，那是我當兵的時候。」接下來的半個小時，他滔滔不絕講起他的軍旅生涯，那些光榮與驕傲全都寫在了他的臉上。訪視結束要離開時，他對我說：「有空的時候要多過來找我聊天喝茶。」那一刻，我有感而發，有時候我們做的不只是照顧，而是用心陪伴和傾聽，讓他們的故事有被看見及認同的機會。

這些年來的長照服務工作教會了我很多，它讓我懂得用心傾聽、真誠陪伴，也讓我感受到每一分付出所為他人帶來接納和溫暖。在未來的日子裡，我仍會持續秉持慈濟的精神，用最真誠的態度去陪伴每一位需要幫助的個案和家庭。我相信專業助人者不是只有專業，更是一次又一次對生命的回應及禮敬，讓我內心持續成長，豐盛生活的體悟及心靈的富足感。