



# 衆心護持 重心做人

文 / 尹寸欣 臺北慈濟醫院社工師

「師兄師姊，我們有轉介一位個案給分會，再請您們協助訪視瞭解，評估後續是否還有可以幫忙的地方。」這是作為慈濟醫院社工師的我們，最常跟慈濟基金會志工互動的對話。除了一般的經濟補助以外，究竟還有哪些關懷與陪伴，是醫院社工師與慈濟志工能共同合作的呢？

臺北慈濟醫院於二〇〇九年底開始，進行第一例心臟移植手術，至今已成功移植十例。根據這些心臟移植病患的生活經驗追蹤得知，手術後雖可恢復大部分生活自理的功能，但要達到返回職場的期待，往往需要休養半年或一年以上，甚至可能必須離開原本的工作職場，改從事體力負擔較輕的工作；因此術後是否還可以負擔家計，常常考驗著病患及家屬的耐心與挫折忍受度。除此之外，病患需一輩子服用抗排斥藥物，也增添不少心理負擔。

無論醫院提供再怎麼適切的醫療服務，但病患總有出院之時，移植成功的喜悅，很快就會被現實生活各種隨之而來的變動消磨殆盡。如何結合慈濟志工的長期關懷及陪伴，一同走過這段艱辛的復原之路，以「衆心」護持、重「心」做人，是我們最深的期待。

## 心臟移植之後 社工的考驗開始

「人才也沒有，錢財也沒有，我想我只能到慈濟醫院……」

阿海因心臟重度衰竭，經醫師評估後表示需進行心臟移植手術，於是他輾轉來到臺北慈院心臟內外科門診，歷經住院及追蹤，一年多後，在二〇一一年完成心臟移植手術。相較於移植前等待期的未知與不確定感，能夠完成心臟移植並清醒起來的當下，病患通常第一個反應都是「太好了，我又活過來了！」活過來的感覺很好，覺得「心生新生」，充滿希望，所以即使術後因藥物副作用有些不適，仍然會配合醫囑及相關的復健治療。

因為阿海的家庭支持薄弱，經濟狀況不佳，所以他說：「自從心臟不好以後，就無法去工作，一直靠別人也不是辦法。出院以後，我就要去找工作了。」

多次住院期間，雖然偶爾有朋友送來一些生活日用品，但阿海幾乎都是獨自一人待在病房，其實他並非沒有家人，也許是過去年少輕狂，導致家人對他有許多不諒解，所以關係不太好。為了追蹤治療效果，也希望能發展出屬於臺北慈院的移植術後照顧關懷模式，團隊在考量了阿海的情況後，希望能協同慈濟志工接續陪伴與關心。

## 資源回收也是復健之路

「我怎麼還是有一點喘？我走路怎麼還是一跛一跛？醫生不是說換回心臟就會好？我什麼時候可以去工作？」

移植雖然成功，但藥物的副作用以及各種適應上的問題開始困擾阿海，不若剛出院時重獲新生的喜悅。我們愈來愈常聽到阿海抱怨著「為什麼要作心臟移植？」「為什麼手術後還是沒有力氣工作？」此時，心臟移植對阿海而言，彷彿就像沙漠旅人眼中的海市蜃樓，費盡千辛萬苦走到目的地以後，卻無法達到原本的期望。

於是我們與志工們討論，如何幫助阿海適應移植後的生活，並且讓他實際參與一些活動，帶領阿海「走出來」。

經過討論，我們認為做環保回收對阿海而言，不僅能幫助打發時間，避免胡思亂想，最重要的是可以創造復健的效果。剛好在阿海的住所附近有一處環保站，我們就請志工帶領他走出家裡，並關懷復原的情況。



器官移植病友的關懷是一條永續之路。圖為臺北慈院移植團隊慶祝病人出院合影。攝影／吳裕智

## 調整關懷的溫度 放慢腳步

擔心阿海的自暴自棄會影響癒後的恢復，志工們的關懷很積極。「總不能讓阿海繼續自暴自棄下去，這樣豈不是浪費了一顆心臟？我們現在一定要很積極地關心啦，最重要是能拉他一把，幫助他走出來。」志工們熱情的說。但關心的尺度很難拿捏，當阿海順著大家的心意開始做環保，他的腳步宛如快速旋轉的拉丁舞，而不是我們期待的優雅華爾滋。

尤其他開始有一些自我意識膨脹，甚至比較哪個志工對他比較好，誰為他開的方便之門比較多，誰有給他私底下的協助誰卻沒有，甚至處處要求例外的對待。阿海說，「是你們要我出來做志工，我都很給你們面子很配合啊，難道你們不能讓我快一點受證穿上慈濟志工的制服嗎？」

身為醫院社工師，我們常常強調反觀自照的重要性。也就是說，我們必須在自己的工作中保持覺知，並藉著觀察、覺知自我來辨明自我的價值與立場。

因此，察覺阿海的問題後，社工和志工們共同討論，重新檢視這一段

時間的互動經驗究竟出現了哪些問題，並決定把對阿海的關懷溫度稍微降溫，放慢腳步，讓阿海重新認識慈濟這個團體，以及受證的意義。當然，調整的這段期間，阿海也明顯感覺到了，還曾經提出抗議，幸好總能在大家持續不斷的關懷之下堅持下去。

慢慢的，阿海的改變愈來愈明顯，除了環保站，他服務的身影也更寬廣了。

例如加護病房團隊會請他來鼓勵目前在等待心臟移植的病患；社區裡，也會看到阿海用自己的專長協助其他感恩戶修繕房屋；在安寧病房裡，因為某一位長期關懷他的志工癌末住院，結果阿海哭得比誰都傷心，生死交替的時刻，阿海在志工耳邊輕輕地說：「謝謝師兄這段時間的陪伴，你好好地走，我會自己照顧自己，會一直往前走，不會再往回頭走了。」

### 浪子回頭最艱辛的路 回家當媽媽的兒子

對一個醫院社工師來說，陪伴移植病患走到這裡，或許可以稱得上功德圓滿了。但是經過長時間的關懷，志工們發現阿海與家人長期疏離的問題，提醒我，是時候讓阿海回過頭來面對家人了。這也是阿海一直不願意提起的過往，畢竟年輕時的揮霍與任性，用「紙醉金迷」都不足以形容，從未曾對疼愛他的母親盡孝，更是家人對他最不諒解之處。志工們提醒他「證嚴上人最常說有兩件事不能等，行善與行孝。你已經走進來慈濟了，行善有了開始，行孝更是不能再等了。」

回家的路，對浪子來說是一條最艱辛的路；媽媽所在的地方，更是鄉愁的盡頭。

志工們知道阿海很難跨出走進家門的第一步，所以他們一次、二次……盡量陪伴他回家；一開始家人還是冷言冷語、冷眼相待，逐漸地，家人看到他的改變而願意重新接納。阿海感慨的說：「我覺得我最大的收穫不是幫助了多少人，而是離開媽媽二十年後，我終於又作回了我媽媽的兒子。」不再彼此惡言相向，與家人之間關係的改善，是我為阿海感到最欣慰也最驕傲的地方。

### 陪伴是一條長期合作的關懷之路

長期擔任醫院社工師，我已經習慣把「上下班」的時間點作為角色進入與退出的界線，我讓自己有明確的上下班時間，希望不要把上班時背負的情緒帶到我的私人領域。但是在下班後，案主就不需要關懷嗎？另

一方面，一位病患出院結案後，每一位社工師的手上也同時還有好幾位住院與門診個案必須服務，因此，對於出院後的個案我們究竟能給予多少程度的關心與追蹤，是我這幾年來一直盤旋在心底的問題。透過這個案例，我看到了社工與志工共同合作的契機。

「如果我不是在慈濟醫院工作，能找到這麼健全而穩定的志工體系共同協助嗎？」書寫至此，我忍不住再問自己這個問題。因為這篇文章雖然寫完了，但我們的關懷與陪伴其實遠遠超過三年的時間（即使到現在，阿海已正式受證成為慈濟志工，但其他志工們對他的陪伴仍未曾間斷過）。三年的時間需要付出多少努力？有多少志工能夠持續這樣的長期關懷？我不知道，但身為一個醫院社工師，我非常感激所有志工的幫忙，並且會盡可能運用所有的資源，陪伴每一位病患走向未來。🌱

寫給阿海：

與你擦身而過時，和你交換一個微笑，你不知道的是，其實在你走遠了後，我停下了腳步，認真看著你愈走愈遠的背影。從如雪的流蘇望過去，我知道，你持續在改變中……故事並沒有結束，而協助與陪伴也從未結束……