

# 二十四小時 照護不打烊

◎社區醫療群聯合執行中心  
林彩鳳護理師

為了提供家庭會員更即時且完善的健康照護，社區醫療群聯合執行中心特別成立了24小時緊急諮詢專線，由我們幾位護理師全天候提供醫療保健諮詢服務，並配合社區之家庭醫師及轉診醫院，共同為大家的健康把關。

從事醫院臨床護理多年，一直希望能挑戰不同領域的護理工作，而擔任24小時的個案管理護理師，又是人生的一種新經驗；雖然短短的幾個月，已經接了許多諮詢電話，讓我感觸良多，其中，某日下午當我快下班時，鈴…電話響起，我趕緊地接起電話：「社區醫療群執行中心您好，我是林護理師，很高興為您服務」，沈醫生語氣急促的說：「我的診所目前有一位會員有氣喘和良性前列肥大的病史，現有發燒和呼吸喘鳴音且肚子壓痛……等之情形，需至醫院急診室作進一步治療」。過了一會兒黃先生送至急診室，我已經在急診室檢傷分類站等候，當我看到慌張的家屬，便先推了一張床將黃先生扶上床休息，將病人安置好，再自我介紹，家屬脫口而出說：「竟然有這麼好的服務！是真的嗎？」讓我會心一笑。經過了一番精密的檢查，醫生告知家屬必須緊急開刀，當家屬聽到這個晴天霹靂的消息，頓時不知所措，此時的我們更義不容辭地陪在身旁協助，不但降低了家屬的焦慮，也增加病人的信心，在我的扶持下進入了開刀房，並順利完成手術。

次日，我前往加護病房探視黃先生，雖然他插著呼吸器，手被約束著，但是他仍然舉起顫抖的手向我打招呼，雙眼之中泛著淚光，我詢問病房護理人員病人之病情狀況，並且告訴病人請他好好靜養，我也會告知家庭醫師一切的處理過程，提供家庭醫師後續照護之參考，病人一直點頭向我表示謝意，家屬也表達感激並肯定24小時緊急諮詢專線的服務。

在以上這一段經驗後，讓我更深深體會到病患及家屬在慌亂無助之中，急需旁人的協助與指引，藉由我們專業及熱誠的服務態度，使其在遭受病痛的打擊中，仍能感受到我們溫馨的關懷與協助，讓他們的傷痛減輕了許多。因此，我們更應該要繼續努力為社區民眾服務，成為社區民眾健康之守護及諮詢者。

## 健康家庭會員卡

