

我們走過的那些長照路

◎文 / 曾郁璇



圖：此照片攝於 110 年 1 月，個案師協助經濟弱勢獨居長者轉介社福團體進行屋頂漏水修繕評估

去年 11 月時我們單位收到了一位個案，資料顯示是一位獨居的 59 歲身心障礙伯伯，於家中自行從事製茶業多年，近幾年因患有糖尿病導致雙眼逐漸失明。案主離婚育有一子，但兒子在外工作可提供協助有限，家庭支持系統不佳。目前獨居在自有透天厝，因失明僅能在熟悉的範圍活動，無法自行外出，日常生活需他人協助。此案先前曾由伊甸社會福利基金會視障重建中心提供定向行動服務以及智慧型手機語音操作指導服務，後因伯伯學習動機不高所以服務成效有限，現況仍然無法自行外出，日常生活侷限在自家，並有外

出家門數公尺因無法定向回不了家的情形發生。

接獲台南市長照服務照顧管理中心派案後，我們第一時間與伯伯電話聯繫確定訪視時間。我騎機車循著地址找到案家，雖然地處市中心，但伯伯居住的鄰里區域皆為數十年屋齡的老宅區，房屋大多老舊未經修繕，四周雜草叢生，巷弄道路狹隘迂迴，且附近常有野狗群聚（後續家訪也曾被野狗追車）。第一次造訪案家，一進門就注意到地上堆積的食物殘渣垃圾、滿地蟲蟻，以及周遭擺設擁擠的佛像、製茶工具等等雜物。我小心翼翼的穿梭在堆

積的雜物間，走上樓梯看見伯伯坐在茶几旁泡著茶等我，他十分熱情地招呼我並與我大談他製茶的心得，言談之中提及因失明無法外出，需依賴友人協助至銀行提領存款當生活費、日常生活用品與餐食都仰賴友人協助購買。因雙眼失明行動無法定向，曾經走出家門數步就迷失方向數小時後才摸索回到家中，也無法自行外出到巷口倒垃圾，所以就經常將垃圾堆積在家中樓下，或是偷偷丟到門外，等友人有空時才會協助整理。

我一邊聽著伯伯敘述失明後生活的種種不便，一邊觀察著他的居住環境。透天

厝一共三樓，一樓為伯伯臥室起居空間，二樓為製茶工具間，三樓是伯伯平時泡茶的空間，二三樓皆為鐵皮屋加蓋建築，空間較為狹隘且雜物堆積。我趁機詢問伯伯平時作息安排，他說現在大多時間都待在三樓泡茶聽廣播，晚上也在三樓椅子上勉強躺著入睡，因樓下有老鼠蟲蟻，夜晚睡在臥室床上常被老鼠嚙咬騷擾難以入睡，所以只有冬天天氣寒冷迫不得已時才會到樓下臥室睡覺。因三樓為鐵皮屋加蓋，屋頂鏽蝕多年不經修繕，下雨天常有屋頂漏水室內積水情形。家中窗戶紗窗也壞損嚴重，無法阻擋蚊蠅，常被蚊蠅叮咬，居住



圖：衡山基金會提供個案屋頂漏水修繕工程

品質十分糟糕。

經過我們媒合長照資源，居家服務很快開始介入，照服員定期協助伯伯清理垃圾與簡易家務整理，並且會協助伯伯購買餐食、水果、代領縫補衣物等等，對伯伯日常生活有明顯幫助。因案家環境老舊影響生活品質，我們也積極尋求相關資源提供屋頂修繕服務，但這部分遇到較多困難，主要原因為伯伯欲修繕的範圍為違建加蓋，許多社福資源無法提供違章建築修繕。陸陸續續聯繫過慈濟基金會（無法提供違章建築修繕）、老人福利推動聯盟（可提供違章建築修繕但個案未滿 65 歲不符收案條件）等社福團體皆無法提供協助。經過多方詢問，後續終於成功轉介衡山基金會，該單位有針對身心障礙弱勢者提供環境修繕服務，期間多次的電話討論與家訪評估，基金會已於今年年初完成伯伯家中屋頂修繕，並同時進行紗窗以及大門的改裝，伯伯對此表達十分感謝。

擔任本院長照服務個案管理師至今兩年多時間，我接手的長照服務使用者來來去去約有數百個家庭，上述伯伯的故事是我最近印象深刻的案例。我們長照 A 單位個管師主要服務對象為高齡長者與身心障礙者，針對這些服務使用者的需求協助媒合合適的長照服務或其他合適的社福資源。大部分的時候我們都在院外騎機車來來去去，奔走在不同的案家之中，實際踏入個案家庭了解個案真實生活樣貌與居家

環境。兩年多前甫一接手這個工作，每天上班都覺得戰戰兢兢，在外訪視萬事靠自己，要帶著勇敢的心臟與穩健的心態面對各種不同挑戰。我們曾在颱風天頂著風雨在巷弄穿梭、曾在路邊被狂奔的野狗追車、曾收到騎車交通違規的罰單，也曾遇過訪視時案主生命徵象危急緊急送醫急診等危急狀況。所幸工作過程中一直有溫馨的主管以及有愛的同事們一路支持，我們歷經許多的困難挑戰，也都說說笑笑的互相支持一同面對。從單位草創一路耕耘至今，我們大家都在成長茁壯，現在可以很有信心地自詡我的每一位同仁都是最棒的個管師，我們提供個案最適切的個案管理服務，也許未來還有更多的成長空間，期許我們彼此不忘這份工作帶來的感動與熱忱，繼續幫助更多有長照服務需求的民眾。



圖：地上為屋頂修繕施工後拆卸的老舊鏽蝕鐵皮屋頂