

走過震痛

成大醫院黃金四角 搶救震災全方位

撰文、攝影／曹沛雯

春節期間南臺灣發生了6.4級大地震，成大醫院在最短時間召集了專業醫師、護理師、社工師、心理師組成了黃金四角，大力投入救援工作，成立「0206成大醫院緊急應變指揮中心」。校刊力邀曲終人未散的成大「0206成大醫院緊急應變指揮中心」伙伴們共同留下珍貴的工作記錄。

0206 地震小組成立

2月6日清晨，梁惠茹護理師回憶當時：「我一如往常安然在睡夢中，等待天亮展開今年的過年值班。天未亮，房子瞬間晃動搖醒我，打開手機，網路上已經陸續可以看到相關報導了，有房子倒塌，且已開始搶救中。心想多少天倫夢已碎，將承受天人永隔之慟；多少人的畢生心血一夜化為虛無，身心將飽受煎熬。看來今年這個農曆新年，並不好過！」

清晨04：57，成大醫院啟動大量傷患緊急應變的第一時間，許博翔、李政昌副二位值班副院長即進駐「指揮中心」，隨即楊俊佑院長更是長時間坐鎮，蘇慧貞校長亦一路關切，救災與緊急應變如同作戰，各級長官的督軍是團隊的定心丸。

為掌握即時資訊，楊院長總是緊盯電視新聞看，而鐵漢性格的他，其實很細膩，指揮中心的餐飲幾乎全是院長親自搬來，成大醫院社工部兼法制室許夙君主任打趣地和院長開個小玩笑

說：「原來，總指揮官院長的工作是負責看電視與送餐飲」。

院長當下也迅速成立了Line群組，名為「0206地震小組」，成員多達60人，這訊息平台有效發揮下達決策、任務調派、物資補給、訊息傳遞、關懷支持的強大功能，在寒冬中建立起珍貴美好的革命情感。

任務過程難免有需要磨合的地方，但是，團隊們各自展現訓練有素的專業與無我無私的熱忱，個個堅定信守行醫的初衷、一心擦亮成大醫院的招牌。這塊土地上的大小災難事件，醫療人員總是站在第一線，令人感動。

個案照護

地震受災個案綜合了社會、家庭、心理等問題多元複雜，成大醫院護理部積極啟動，在張瑩如主任、柯乃瑩副主任、及郭雪敏副主任帶領護理師，行為醫學所郭乃文教授帶領心理師，許夙君主任帶領社工師及精神部楊延光、

陳柏熹帶領醫師，迅速合組「黃金四角」，協力展開個案的心理復健工作，每天上午9時meeting後一起訪視個案，下午4：00再meeting，就訪視評估與處置計畫交流討論，各自發揮專業並互相補位。此次建立的團隊服務模式在未來可做為處理「災難性心理重建」工作的常模。

社會資源湧入與政府部門參與

臺灣這個愛心滿溢的社會，當遭遇任何重大事件，大量捐輸往往隨即湧入。本次震災災區救援工作之漫長艱難、死傷人員之眾多，觸動人心，來自各界的熱心捐款不斷，成大醫院院長立即明快確立了處理原則：(一)本院代收代轉，避免影響醫療或干擾病人照護(二)即時公開徵信，落實責信。這樣的服務原則，社工師即時向受災戶輸送了社會溫暖，但當下明確的處理方式，獲得了各方讚譽。

本次震災的病人量大且問題多元，除醫療需求外，災民尚須面對安置、法律、補助等各方面問題，這些都是政府應該關照的，於是，社工部許夙君主任在第二天旋即聯絡市政府主管，促請調員派駐本院，共同協力合作服務個案。社會局則連結「世界展望會」派遣每日3班、每班2名社工師提供安置協助、福利諮

詢服務。許夙君主任表示：「這次我們學到了二件事：首先，我們的角色是醫療，醫療以外的問題，自應促請政府力量善加承擔，以竟全功。其次，政府力量有限，民間能量無窮，民間充沛的人力、物力、財力是臺灣社會的珍貴資產，臺灣民間資源從不曾讓有心做事的政府孤單無籌碼，因此，政府部門更不該以人力編制、預算經費為藉口。」

繼救災、醫療之後，災民們很快必須面對多元複雜的法律、經濟、心理、社會、家庭等生活重建事宜，例如：監護、繼承、賠償、保險、安置、社會扶助等，社工部許夙君主任於是向政府部門建議：(一)速成立「災民聯合服務中心」(二)速公告政府的補助、扶助措施。當2月10日行政院張善政院長蒞院時，許夙君主任向隨行的臺南市政府社會局官員表達上述建議，當時，有一位女士從後方箭步跨近說：「許主任，您的建議很好，我們會立

右為社工部許夙君主任，代表團隊贈送卡片歡送即將光榮退休的成員。



刻處理，這是我帶下來的資料留給您，我們倆交換名片，隨時聯絡。」原來她是「衛福部社會救助司李美珍司長」非常慶幸中央有這樣一位敬業認真、劍及履及的好公務員。隨首長同進退如潮水的政務官往往可能不熟悉職掌業務，而嫻熟國家機器運作、熟稔職掌業務的事務官，卻是國家機器的中流砥柱、政務推動的基石。政黨輪替已成國家常態，也因此國家政府更應重視並培養優秀穩健的文官系統。

李美珍司長當天提供的「政府救助資訊一覽表」，正是社工部嗣後編訂而備受好評的「震災社福資訊懶人包」基礎資料。

家庭親情的支持

身處第一線的救災人員，往往在廢寢忘食投入工作的同時犧牲了許多與家人共處的時間，家人的支持與體諒更是救災人員勇往直前的精神支柱。社工部許夙君主任分享了多年的心路歷程說：「多年公職，我惟愧對二個兒子，因為，我錯過他們的成長。近年來，我抱著贖罪的心情自我承諾不可再錯過！十分珍惜孩子們成年就業後有限假期的相處時光，但是今年面對這樣的重大災害，依舊悵然。」

災後(2/21)，心理師們、護理部主管舉辦別具意義的「災後員工子女關懷」親子活動，聽著年輕同仁們輪流上台講述對家人的虧欠，台下的許主任那從不曾癒合的傷口再度隱隱作痛，她想起，兒子告訴外婆說：「當年讀南一中時，每當放學，我總須在校門口等媽媽來接，常常，同學一個個都被家人接走，只有我，仍佇立校門口，天色愈來愈暗，卻盼不到勝利路那一頭媽媽的出現。」聽到母親的轉述，我才得知兒子心中有個未獲治療的黑洞，

這也成了一位母親心中難以結痂的傷口。

由於震災，許多參與救難工作的英雄們在重要節日成為了缺席的父親、母親、丈夫、妻子、兒女。當然，能在工作崗位上承擔社會責任，內心滿是欣慰，但卻對於家庭往往充滿了愧對。

災難過後

歷經了一週分秒必爭的救災行動，救難工作人員與災民早已身心俱疲。那幾天的臺南還下起了大雨，災民在忙亂的救災過後，傷痛才正要開始，卻又面臨淒風苦雨，令人萬分不捨且憂心。許夙君主任回憶當時有位院內合作金庫的值班同仁走進辦公室：「主任，外面下大雨，想向您們借把傘！」聽聞此話，許主任彷如醍醐灌頂，「雨天借傘！」社會工作者不就是個雨天借傘的人嗎？任何人在生命中遭遇風雨時，能夠很自在來借傘，給人一把遮風擋雨的傘，陪他們走一段風雨的路，不正是社服部門的角色！「無緣大慈，同體大悲」，許主任說：「這樣的頓悟，讓人思緒頓時清明，當時，雖然窗外依然下著雨，但我的心卻已晴朗過來。」

接踵而來的是撫平傷痛關懷行動展開。「0206地震就醫者心理關懷電訪」行動開始。為了使關懷服務更加完善，實際提供電訪前，護理部集結了精神部、社工部共同凝聚訪談追蹤共識，討論電訪時可能遭遇的情況之應對方式，護理部柯乃熒副主任、郭雪敏副主任、李秀花督導也以生動活潑的角色扮演方式，帶領大家練習如何以同理心回應民眾的情緒感受。此外，護理部也將追蹤名單做了適當分配，例如住院病人由社工部負責，具複雜性的病人由精神科負責，護理部則協助輕傷未住院病人的

追蹤，而護理部劉麗瑋督導也貼心地製作心理關懷電訪資料夾。所有的努力，都是為了順利投入這項深具意義的工作，更是由於心中那份對於受災民眾的關切之情。

執行過程中，團隊中的梁惠茹護理師表示，與受災民眾雖沒有當面相逢，可謂素昧平生，一場地震，卻讓彼此以聲音相遇。感謝受災民眾在電話中所訴說的一切，帶領輔導同仁進入他們內心幽微的世界，看見閃動於心底的種種，或恐懼，或擔憂，或感恩。災民傾訴著天黑了，晚上不敢睡，深怕再發生地震會來不及逃生；傾訴自己活了下來是不幸中的大幸，卻要面臨茫茫無所知的未來，承受失去畢生心血的無力與痛楚；提到旁人看似自己已回到正常生活，有時會

以玩笑態度談論這場災難，內心真是生氣！這些字字句句都是切膚經驗，電話這頭的輔導人員能做的除了傾聽，就是盡量嘗試以同理方式回應。梁惠茹護理師曾對著一位大姊說：「您自己離鄉背景孤身來臺南打拼，地震卻毀了您這幾年的努力，老天爺讓您活下來面對這個難題，雖然別人給您的幫助有限，不論是實質上或精神上，但別忘記您沒失去的是，從過去到現在您累積的人生智慧，我相信這一切還留在您的生命當中。」

一位民眾的簡訊回饋「有人關心，真的很好！」除了傳達感謝，也表示接到電話後，知道有人關心感到安慰。梁惠茹護理師說：「原來，以真誠的心與人互動，不僅溫暖了他人，也溫暖了自己。」。



由醫師、護理師、社工師、心理師共同組成的黃金四角團隊。