

接聽每個急與怕 隔離不隔心

全臺輕症居家照護人數以新北市最多，居家隔離者也大幅增加，生活突然改變需要協助，與疾病共處的焦慮需要有出口，志工支援電話前線，接應民眾的每個「必要之急」。

新冠肺炎Omicron疫情猶如「野火燒不盡，春風吹又生」，感染者雖然多為輕症或無症狀，但病毒傳染力高，全臺確診病例暴增。為了擴大醫療應變量能，中央流行疫情指揮中心強化確診者輕重症分流；確診人數全臺最多的新北市，於四月十四日啟動「居家照護計畫」。

無論是輕症居家照護或者是密切接觸者的居家隔離，因為無法出門，立刻產生種種困難，例如物資採買、居家照護關懷箱派送、垃圾清運、心理諮詢、寵物

照顧、弱勢家戶協助、防疫旅館安置及其他緊急事故協助等。因此，新北市政府及各區公所、衛生所成立居家照護關懷中心，開設近千條電話專線，並招募社會團體志工投入接聽，協助民眾解決疑難雜症，每日來電高達六、七萬通。四月下旬，慈濟志工應中和、汐止、八里等區公所邀約，至公所、衛生所支援繕打資料及電話關懷。

豈料，進入五月，新北市單日確診已突破萬人，居家照護人數也超過三萬人；市政府擴增居

家照護關懷專線，急需人手。慈濟基金會宗教處北區會務組許美雀組長提及：「當我將人力需求提出，社區志工踴躍報名；市政府的關懷中心試運行時，就有近九十位志工投入！」

「這裏是新北市居家照護關懷中心，請問需要什麼協助嗎？」於市政府大樓六樓禮堂，電話聲此起彼落，新北市政府局處同仁以及各界志工，忙得不可開交，提筆寫下電話那頭的醫療或生活需求，以溫言婉語紓解孤單在家的壓力和焦慮，傾聽後提

報給市府單位進一步解決。不少志工都異口同聲地說，接起每通電話，最想要傳達的就是，「別怕，有我們在！」

沒有人願意生病

電話關懷對慈濟志工而言並不陌生，中和區慈濟志工陳慧娟表示，前年起，中和區公所成立全臺第一個區級「居家檢疫關懷中心」，慈濟志工即受邀加入「防疫志工」，電訪海外回臺的居家檢疫者；爾後有不少志工持續支援衛福部及中和區公所相關事宜。「雖然有經驗，但這次挑戰更大，因為防疫政策每天都隨疫情滾動式調整，志工也必須了

解中央流行疫情指揮中心每天下午兩點的記者會，和民眾互動時才不會造成誤導。」

陳慧娟也提到，此次疫情來得很快，確診量暴增，公部門同仁難免措手不及，「接到中和區區長的邀約時，志工們就覺得必須挺身而出。」

電話中，民眾透露出「急」還有「怕」；陳慧娟表示，確診人數陡升，讓原有作業流程塞車，「民眾告訴我們，需要隔離通知書，因為上班、孩子上學也要請假；還有獨居者急需關懷箱、快篩試劑和溫度計，更有人自己和家人都確診了，需要我們幫忙聯絡防疫旅館和就醫、視訊看診……」對民眾而言，每個需求都是必要之急！

投入電訪關懷的慈濟志工，多數在慈濟會所擔任諮詢志工，或是有社區弱勢家庭訪視經驗。淡水區志工張瑞珍提到，一通電話往往要對談十幾、二十分鐘，



慈濟志工應新北市衛生局邀請，接聽民眾來電，回應居家隔離期間所遇到的各類問題。

必須耐心傾聽。民眾都知道基層工作人員的難為與辛勞，但遇到困境難免著急，例如會激動提到尚未收到關懷箱和快篩試劑，張瑞珍回應：「真的很抱歉，但現在確診者實在是太多了，請您再等一下。」對方的語氣也趨緩：「我也知道人很多，你們辛苦了。」張瑞珍也感恩對方的體諒：「最辛苦的是你們，沒有人願意生病！」

志工也用祝福化解焦慮，土城區慈濟志工蔡束止表示，有一位確診者表示自己昨天喉嚨很痛，今天稍微好了一點，她便恭喜對方：「祝福你喔！相信你會慢慢恢復健康，會愈來愈好！」

蔡束止真誠地說：「我們在第一線能夠發揮最大的功能，其實就是安撫民眾的情緒，關懷他們的需求！」

「我確診了，該怎麼辦？」、「家人被隔離了，該怎麼辦？」這類電話內容比例很高，蔡束止

會先關心對方是否有哪裏不舒服，得知大多數人都是輕症，她會安慰對方多喝水、好好休息，隨時注意自己身體狀況；她也叮嚀民眾，在快篩陰性後才能出門。

「電話真的是『熱線』，一掛上接著又一通來，喝水的時間也很少，中午吃飽就要趕緊回到接線位上！」蔡束止說。

用體貼取代害怕

許多公益團體加入居家照護關懷中心的服務行列，包括法鼓山、新北市社團領航員、新北市樂活公益協進會、中華民國紳士協會等。和慈濟志工一樣，應對疫情，都是新手上路，需要熟悉每日的政策調整。

來自新店區的法鼓山義工廖淑珍，在疫情嚴重時也曾協助接聽法鼓山的安心專線。不少民眾遲未收到確診單、隔離通知單，

她除了請民眾再等待，也把目前系統塞車的實情告訴他們，「如果真的是緊急事件，我們也會趕快送單給市府同仁。」

話關懷不怕嗎？陳慧娟有感而發：「疫情中，每個人都想保護自己，每個人都希望自己平安；但是上人教導我們，要讓每一個人平安，自己才會平安。」

廖淑珍也說：「社會有需要時，就要出來付出！」政府與民間團體通力合作，固守民眾健康，盼人人都平安，度過疫情難關。

居家隔離這樣做

花蓮慈濟醫院心理治療與諮商中心主任林喬祥醫師指出，居家隔離期間，有些人會經常感覺心神不寧、坐立不安、精神不易集中，或是不自覺的肌肉緊繃、心跳加速、容易流汗。這種焦慮的心理狀態，是人在生命安全遭受威脅時，會出現的自我防衛機制，是正常的壓力反應，建議可以透過下列方式來改善：

維持日常生活作息：隔離期間應避免過多的臥床休息或過長的小睡補眠，保持規律作息，持續平時所從事的家務或運動習慣，才能避免因白天睡太多、活動量減少，而導致晚上沒有足夠睡眠，或睡眠生理節律打亂，進而干擾夜間睡眠品質。

充足睡眠：睡眠充足有助於壓力與情緒調

適，睡眠時間至少要七至八小時；建議將室內溫度調整至攝氏二十至二十五度，營造較容易入睡的就寢環境。

安排睡前放鬆儀式：累過頭的亢奮會讓入睡更困難，建議睡前安排和緩且放鬆的活動，像是喝杯熱牛奶、聆聽慢板音樂、瑜伽伸展練習、閱讀散文；或就寢前一至二小時泡澡等；也可以練習緩慢呼吸進行放鬆，以降低急性壓力誘發失眠的可能。

林喬祥主任強調，假如透過上述方式仍無法改善焦慮情緒，甚至出現頭痛、肌肉痠痛、心悸、胸悶、全身無力、發抖、拉肚子等自律神經功能失調症狀，可進一步至身心醫學科就醫，尋求專業醫療協助。



志工專心傾聽民眾來電內容，也緊跟著中央流行疫情指揮中心政策調整，在回覆詢問時才能準確傳達。

撰文·張郁梵