

陪他們一同走在回「家」的路上

徐阿姨長期在街頭流浪，在醫院遇見她時，身上什麼證件都沒有，因為剛中風、連話都講不清楚，每次問的答案也不一樣，一下說自己的家人都不在了，一下又皺著眉頭毫無回應，像是聽不懂或聽不見我們在問什麼。護理師們費了好大的勁把她梳洗乾淨，換上善心人士捐贈的全新衣物，緊接著開始一連串的治療與復健之路。

當遇到身分不詳的病人，除了保障緊急就醫權益外，同時也要開始大海撈針尋人，拜託警察協助進行人臉辨識或指紋比對，有時遇到病人因臉部或手部創傷而困難核對，內心便會祈禱病人治療後可以順利清醒，不要有憾事發生。好不容易辨識出徐阿姨的身分後，透過戶政端的查詢才知道徐阿姨未曾換過新式身分證，要補辦身分證須回去戶籍地的戶政事務所，有了身分證才能補辦健保卡，否則自費身分就醫的費用十分可觀。然而，住院中的徐阿姨根本無法請假外出，也找不到家屬幫忙，所以接連幾天，社工師只得充當起臨時家屬，忙著聯繫戶政事務所；與健保署溝通健保費欠費問題如何分期；發公文協尋家屬；也持續與社會局溝通徐阿姨出院後該何去何從。為了讓不同單位伸出援手，徐阿姨的故事我們大概講了有七十七四十九遍，遇到冷漠的承辦人，常會讓人憤怒又挫折；但遇到熱心

的合作單位，即使幫不上忙，也會一起想想辦法，又會使我們感動萬分，覺得助人的路上一點都不孤單。

徐阿姨剛到病房時話很少、眼神閃躲，時常緊緊地抱著一件老舊的外套，看護大姊說徐阿姨捨不得丟掉那件外套，勸了很久才願意讓人拿去洗，為了怕細菌感染，洗了三、四次才稍微乾淨些。記得那天為了拍大頭照辦身分證，我們推著徐阿姨先去剪了頭髮，剪完之後整個人煥然一新，頓時年輕好多歲。漸漸地，我們看到徐阿姨會不時露出淺淺的微笑，偶爾有一句沒一句的跟旁人聊天，像是知道病房是安全的環境，周遭人都是友善的，讓她願意卸下防衛的心跟人交流。70 歲的她原本堅持出院後要回去街頭繼續流浪，但因徐阿姨短期記憶受損、認知未完全恢復，走路還要靠助行器，需要別人幫忙備好餐才能自己慢慢吃，獨自一人生活容易再次跌倒、發生危險，社工師和醫護人員只能憑著三寸不爛之舌，苦口婆心的勸說徐阿姨入住老人養護機構，安養天年。

在床位有限且價格高漲的社會環境下，找機構對社工師而言是一大挑戰，特別是無家屬的個案常被機構婉拒，因擔心無人支付費用，最後遺棄在機構乏人問津。為讓徐阿姨出院後能妥善被照顧，不再顛沛流離，住院期間除了積極協尋和聯繫家屬外，遇到找不到家

屬、或家屬不願意出面時，我們也只能先通報衛生福利部「社會安全網-關懷 e 起來」(<https://ecare.mohw.gov.tw/>)，由戶籍地的社會局出面一起幫忙，能看到徐阿姨老有所終，讓我們這幾個月辛苦奔波與溝通聯繫都有了意義。

大部分無家者的身心狀況都不佳，因沒錢看病，常是小病養成大病，忍受不了才到急診求助，反覆身體病痛、失眠、睡不飽、飢寒交迫和焦慮真的很容易擊垮一個人的意志，令人消沉。其中，女性無家者往往更是弱勢中的弱勢，求生不易又常遭受語言、肢體騷擾，有時還要故意把身體弄得又臭又髒，才能自保。所幸現在有些非營利組織已顧及到女性無家者的需求，例如醫院附近南陽街上的「重修舊好」，提供無家者友善空間、以工代賑的用餐形式、女性專用的洗澡空間、住宿等；芒草心慈善協會也於萬華成立專門收容女性無家者的據點「潭馨園」和香香澡堂。

我想，沒有人願意一直露宿街頭、三餐不繼，「重修舊好」網站裡的一句話令人印象深刻：「人生無法重來，但能維修。」如果可以，希望這個社會可以多給這群無家者機會，不要排斥他們，而是創造一個與他們共融的環境，願意試著去了解他們人生裡的不幸與無奈，讓他們感受到被接納，慢慢長出力氣重新站起來，多一點點的

包容和友善，都會讓這座城市更有溫度。

社會工作室社工師 林育如

NTUHF