探討護理人員之額外關懷

Commitment

Exploring Why Nursing Staff Would Care for Patients Off Work



白衣光輝暖暖,時時在人間閃耀。 護理職場中,有種無所求的關懷, 是在醫囑、護囑與批價單上所看不到的無價之寶。

常規工作之餘,許多護理師會額外關心病人或家屬。 好不容易得空用餐,卻想到沒家屬照顧的病人, 就自掏腰包順手買個餐送去。

下班後,樂當小病人的乾媽,買新衣送玩具,過年過節包紅包。 多重障礙的棄嬰好不容易照顧到病況穩定,可出院等待安置, 乾媽們相爭輪流帶「寶貝」回家,暫享天倫。

難得休假日,三五成群,相約探望曾經長期照顧過的出院病友......

一分分關懷付出,從未出現在病歷的護理記錄中; 一絲絲真情流露,只因承擔護理職責之初, 心中早已許諾,要實現全人護理的真精神。



時常在交接班後的時間,看到一 些護理人員到心蓮病房關心他們曾 經照顧過的病人;也常聽到護理人 員在休假時間,到病人家中探望病 人或是喪親家屬; 小兒科護理人員 甚至將無人認養的棄嬰視為己出, 輪流帶回家中照顧,如同是小嬰兒 的母親;也有護理同仁在外用餐時, 會想到獨居的病人,幫忙買餐給病 人吃。這些真情流露的片段,不會 出現在正式的護理記錄裡,但這樣 的精神,其實一直都在護理工作中 被看見,護理工作的價值與意義, 在下班之後依然存在;也讓我們想

■ 文 / 王淑貞 花蓮慈濟醫院護理部副主任

試著探究,護理同仁是怎麼想的, 為什麼這樣去做?心理層次又是如 何運作?

非上班時段 七成主動延續護病緣

本期問卷以慈濟醫院六家院區護 理人員為對象,以電子信箱發出, 共回收1,349份問卷。女性佔最 多 (98.2%), 年齡在 26~30 歲佔 28.8%, 25 歲以下者有 26.6%, 職級 以 N 佔最多 (35.1%),工作職務以臨 床護理師居多(77.2%),工作科別以 内科 (20.0%)、外科 (19.2%)、急重症 (23.1%) 為主。

問卷基本資料統計

性別	人數	
男	24	1.8
女	1,325	98.2
總計	1,349	100.0
年齡	人數	
25歲以下	359	26.6
26~30	389	28.8
31~35	315	23.4
36~40	149	11.0
41歲以上	137	10.2
總計	1,349	100.0
職級	人數	
N	474	35.1
N1	272	20.2
N2	415	30.8
N3	122	9.0
N4	66	4.9
總計	1,349	100.0

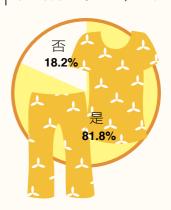
TON ZET CIL	Lab	
職務別	人數	%
護理師	1,043	77.3
副護理長	44	3.3
護理長以上	101	7.5
功能小組	48	3.6
專科護理師	113	8.4
總計	1,349	100.0
工作單位	人數	%
内科	270	20.0
外科	259	19.2
急重症	312	23.1
小兒科	126	9.3
功能小組	34	2.5
洗腎室	31	2.3
婦產科	49	3.6
安寧緩和	38	2.8
門診	156	11.6
手術室	34	2.5
身心醫學科	32	2.4
其他	8	0.6
總計	1,349	100.0

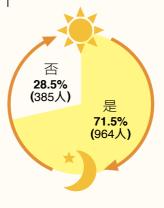
護理人員在每日工作中比其他醫護 **團隊成員接觸病人的時間多,提供給** 病人的也是最直接的照護。2011年 醫改會公告「血汗醫院」,有人形容 護理人員就像「戰鬥陀螺」,以及長 期關注的人力短缺導致護病比與護理 人員超時工作的問題,突顯出護理人 員工作的辛勞。雖然,消費意識抬頭 使醫病間的關係愈來愈緊張,但是, 實際上,護理人員對病人的照顧與關 心,很多時候並不會因為治療的結束 而結束。

問卷首先從一個輕鬆的問題切入: 護理同仁有沒有穿便服被認出的經 驗,而且對方要是很愉快的。答案是, 有八成 (81.8%) 以上的護理人員曾經 在穿著便服的時候,被自己曾經照顧 過的病人或家屬認出來,而且很高興 見到護理人員。反映出,護理同仁的 專業表現是有受到肯定的。

至於曾經在非上班時間,主動 關心病人或家屬的護理人員,有 71.5%。關懷 (caring) 是人與生俱來 的特性,《護理照顧的倫理實踐》一 書作者蔣欣欣教授指出:「當人活著 自然有對食衣住行等生活事物的操 煩 (concern),當人與他人同在時, 自然會有對人的牽掛 (solicitide),護 理人員時常要面臨操煩與牽掛。」在 臨床處境中,護理人員忙於常規的處 置,容易忽略了病人的生活經驗及對 疾病的看法; 當護理人員卸下自己任 務的重擔時, 反而能輕鬆地與病人或

我曾在穿便服的時候被病人或 家屬認出來,而且他們很高興 見到我?(N = 1.349)





家屬互動,多一點瞭解,溝通好像也 變得容易多了。

針對三成(29.5%)未曾在非上班 時間關懷病人及家屬的護理人員,則 有80.7%表示有機會也願意嘗試。

地點最常在醫院 公共場合次之

關懷病人及家屬的地點,以在 醫院最多(93.8%),公共場合次之



(43.3%),電話訪談(27.4%),病人 家佔 19.6%, 有少數是經由網路, 如 Facebook 或 e-mail。關懷地點 在「醫院」,推測是利用自己下班 後,再去多花點時間看一下病人, 或是在院内舉辦的活動碰面。隨著 護理師工作的多元與場域逐漸跨出 院外,不管是居家護理、個案管理

間之外主動關懷病人 /家屬? (N = 385)



電話訪談 27.4%

對方家中 19.6%

關懷病人與 家屬,是在? (N = 964,複撰)

其他 0.8%





師、或是社區健康篩檢等等,護理 師與病人或家屬在公共場合碰面的 機會也逐漸增加。而在病房單位主 管或志工的帶動下,也有近兩成護 理同仁有機會到病人家中探訪。許 多同仁因此為自己的護理生涯寫下 一個嶄新的紀錄。

而隨著資訊的進步,對於年輕族群 的病人,藉由網路的關懷或許也可以 做為醫院網路服務的參考,慈濟醫院 骨髓移植病房就有一個提供病人及醫 護人員互相打氣的部落格,心蓮病房 的護理人員也有自己的部落格,大家 在下班時間,還常常會在網路上討論 病人的問題及解決的方法,不只解決 病人問題,也疏解護理人員自己的困 境。當然,不涉及病人隱私是大家運 用網路討論的共識。

回歸本質的對等性關懷

至於問及護理人員為什麽會想關 心病人及家屬,回答以「因為病人 /家屬很沮喪」(66.2%) 佔最高,其 次為「病人及家屬開口請求協助」 (43.4%)、「覺得病人病情危急」 (29.4%),接下來為「已經末期」、 「已經下班,就乾脆多做一點」、 「院方或病友團體活動」,各約將 近兩成,而參加告別式的有約一成 (10.6%),「同事相約」的比例也 是一成。其他零星的答案有: 想瞭解 出院後狀況、避冤醫療糾紛、已與病 人成為朋友、巧遇、病人太可愛了、

會去關懷病人與家屬, 是因為?(N = 964,複選) 主動關懷病人/家屬的目的?(N = 964,複選)





病人或家屬心情很沮喪 66.2%

病人/家屬激請或開口請我協助 43.4%

覺得病人病情危急 29.4%

已經末期 19.4%

已經加班了,乾脆多做一點 19.2%

院方或病友團體等活動 18.8%

送病人最後一程(告別式) 10.6%

同事相約 10.0%

其他 11.0%



瞭解其背景 29.1%

給予支持 25.5%

提供持續性照護 17.0%

關心其居家狀況 13.2%

協助解決其居家問題 10.9%

沒有目的,只是想看看 6.2%

同理病人或給病人心理支持,或者有 些回答是很酷、很率性的,例如:沒 有任何目的、剛好有時間。

顯然,護理同仁在褪下規定的工 作職責之後,「人性」的本質反而 出現,人與人之間的關懷,不再能 以角色來分隔。

病友團體的存在,除了讓病友間 彼此的支持外,醫護人員也會提供 照護技巧,有很多護理人員反而從 中獲得支持與安慰。目前的病友團 體涵蓋在各科,像早產兒、心臟病、 巴金森氏症、大腸直腸癌、乳癌、 遺族團體等等,活動地點不局限在 醫院舉辦,為了讓病友及家屬有機 會到外面踏青,有很多活動都在郊 外舉行。每星期六下午,還有針對 住院病人舉辦的茶會,讓病人及家 屬也可以走出病房,在醫院大廳參 與活動,由護理人員及志工共同設 計不同的單元,就如呼吸治療、戒 菸的重要、預防跌倒等等。



主動關懷病人 / 家屬時讓



助人的快樂 74.0%

充實自己生活經驗 41.9%

視病如親 41.7%

體會生命的意義 40.8%

學習助人專業 29.5%

獲得病人/家屬感恩 26.3%

自我提升 22.8%

更愛自己的親友 22.1%

更愛自己 17.3%

其他 0.5%

護理照護強調身、心、靈的全人 照護,平日護理人員用大部分的時 間,解決病人急迫的生理問題,心 靈及社會問題與其他團隊共同解決, 即使在下班時間,但護理人員仍犧 牲自己休息的時間陪伴有需要的病 人及家屬,度過最困難的時期。

再深入追問,護理同仁利用自己的 時間去關懷的主要目的,主要是「瞭 解病人及家屬的背景」(29.1%)、 「支持病人及家屬」(25.5%),以及 「提供持續性照護」(17.0%)、「關 心居家狀況」(13.2%)、「協助解決 居家狀況」(10.9%)等。例如玉里與 關山慈院的護理同仁會常去關懷弱 勢的病人或獨居老人,看到病人的 居所,就更能理解他們的處境,知 道該如何衛教,幫他們維持健康或 避冤疾病的惡化。

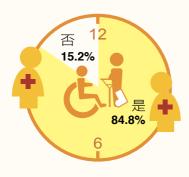
主動付出多重感受 助人最樂

透過主動去關懷,護理同仁的感 覺如何?

回答比例最高的,是體驗到助 人的快樂,74.0%,難怪俗諺都說 「助人為快樂之本」。其次為充 實自己的生活經驗(41.9%)、視病 如親(41.7%)、體會到生命的意義 (40.8%)、學習助人專業 (29.5%)、 獲得感恩(26.3%)、自我提升 (22.8%)、更愛自己的親友 (20.1%)、 更愛自己 (17.3%) 等;「主動」,居 然帶給護理同仁這麽多的收穫。

現今的照護過程,護理人員從病 人入院就開始做出院準備,期望病 人能夠在出院後,仍能受到好的照 顧,不會很快的再入院,或因為疏 於照顧,產生合併症而再度入院。 很多病人在住院中都是由外籍看護 或看護人員照顧,出院後家屬又忙 於工作,或照顧者都是年長者,這 些都讓護理人員擔心病人的居家照

我會鼓勵同事,如果有機會 的話可以在工作時間之外主



護,進而以不同方式像家訪或電訪 瞭解病人是否有受到合適的照顧。 曾經與一位末期病人坐在花蓮慈院 的空中花園,傾聽他述說自己過去 的工作經驗,當病人講完後,突然 又說了一句話,讓我很感動,病人 說:「我覺得病好了許多。」其實 我們並沒有做任何事情,只是坐著 聽病人講話,但提供一個機會,讓 病人抒發情緒。也曾經以電訪訪問 喪親的家屬,關心他們在病人離世 後的狀況,家屬都很感動,覺得雖 然病人走了,但還有人關心他們, 家屬甚至還會關心到其他護理人員, 及同時期住院的病人的狀況。

護理人員與病人間的關係好像不是 只有護病關係,而是人與人之間存在 著關懷,不單只是護理人員關心病 人,病人及家屬也一樣關心護理人 員,藉由這樣互相關懷的關係,讓護 理人員從中獲得成就。這些曾經利用 非工作時間接觸病人與家屬的護理同 仁,有84.8% 願意鼓勵自己的同事, 在非工作時間去關懷病人及家屬。

換一個角度尋找護理價值

本期問卷有一位護理人員提到為什 麼要寫這一份問卷,很感恩這位護理 人員提出這一個問題,而且還完成問 卷。我們的重點,不在於變相鼓勵同 仁在下班之後還要再另外付出,而是 擬出這份問卷,讓身為護理人員的 你、我,從一個既存的實際現象,來 反思從事護理工作的價值。

總和問卷的結果,確定絕大多數 的護理同仁都願意多花點時間去了 解病人,讓自己的人性能夠與護理 工作融合。在臨床工作中,有很多 護理人員即使常規工作做完,都有 可能會延遲下班,但心中卻還想要 有更多的時間關心病人,心有餘而 力不足,因此利用很多私人時間, 彌補工作上的不足。護理時分不分 晝夜、心中的牽掛不喜歡被張揚, 護理同仁只是默默地做著這樣的事。

回歸醫療大環境,我們期待讀了 護理的學生能夠都走進護理工作, 就職率100%;已經在臨床工作的 護理人都領受到自己的價值而堅持, 留任率提高;接下來,每家醫院的 護病比都達到理想狀態,護理人員 不再需要超時超量工作, 護理品質 提升,護理同仁就更有機會以自我 的人性與病人及家屬互動,更深化 自我的個人與工作價值。



■ 文 │ 林宜靜 花蓮慈濟醫院呼吸照護中心護理長

在加護病房工作超過十年的我,每日面對生命的殞 落,跟時間競爭、與死神拔河的工作性質,從來沒有 想過,會有那麼一天可以走出醫院的象塔,真實的走 入社區。

呼吸照護中心裡的醫護團隊人員很少、力量很小, 但不知不覺中,近一千多個日子來,這個單位所照護 過的個案,已經累積兩百多位,在這裡我們聽見很多 人的快樂悲傷,編織出許多美麗動人的生命詩篇。在 2010年耶誕節的一趟家訪,是我們整個團隊第一趟 溫暖幸福的家訪之旅。我們突破距離所帶來的隔閡, 收起原本脆弱渺小的力量並且凝聚,釋放最大的能 量,綻放光芒,將我們的關懷化成最實際的行動。

面對盡頭的生命教育

第一次看到他時,令人印象深刻,因為破傷風病毒 侵襲,在加護病房内夜以繼日燈火通明的日子裡,只 有他保持一貫的黑暗,為了把干擾降到最低,連床頭 牌的名字也以「★★★」來替代,無法忘記他為了不 讓病苦、疼痛、全身僵硬等後遺症打敗,比誰都要認 真突破、完成復健計劃的堅毅神情;他偷搖鈴鐺試探 護理人員是否如同承諾會「一直陪他」的得意微笑; 無法忘記當他再次「走進」病房,而不是躺臥時,護 理人員發出如迎接偶像般的尖叫讚嘆聲,他的眼神所 透露對未來的冀望。

無奈在家訪前二天,突然接獲他因感染往生的訊 息,多麽令人震驚且無法接受。但是行程不變,只是 形式不同。所有的溫馨互動,如捻香時餘煙裊裊感動 在場每一位的心。★★★,謝謝您,是您教會了團隊 在學習面對人生的盡頭時,找到了出口,讓醫療真實 的走出專業、放下身段、尊重生命。

Gathering Strength to Bring Energy to Patients

以平行姿態看世界

「カカカ」,才剛踏進阿倫叔叔家, 就聽到他用我們教他的方式在呼叫我 們趕快過去。我一直記得,在踏進叔 叔家門那瞬間,所有團隊成員非常有 默契,立即就定位,各司其職做好各 專業領域的評估,以最快速度馬上匯 整資料,將家屬及病人所有的問題給 予回饋及解決方式,而他也跟著我們 不斷哈哈大笑,彷彿那場意外沒有在 他身上留下後遺症似的開朗,讓我們 體會他是用力、用心在過日子。

阿倫叔叔,在這一段路上,是您教 會我們,要用平行姿態、用病人的眼 光來看世界,躺在床上的視野與站著 時,果真有很大落差及不同,因為您, 我們更懂得醫療、護理應回歸關懷基 本面,因為唯有感同身受,才能提供 「最適護理」。

用笑臉迎接無常

第一次在凌晨接班時,認識她,第 一印象是:她好瘦、雖然有氣切但還 是不斷寫字跟大家聊天,還有她右手 無名指上的笑臉刺青。她是一位公務 人員,家境優渥,平時身體強健,家 裡有一面牆專門擺設參與鐵人三項所 得的獎牌。因為氣喘未接受正規治療 而造成嚴重肺高壓症,需要一輩子依 賴氧氣。她說:「曾經很挫敗、怨天 尤人、怨丈夫、怨上天也怨自己,但 是既然無常來了,生病是不變事實, 哭也是一天、笑也是一天,所以我要 把握當下,用笑臉來迎接每一天。」 所以她把笑臉刺在她的手上,時時提 醒自己要用笑臉來面對困境。芬姨, 謝謝您,因為您發揮生命的力量,讓 團隊感受您的智慧:人生,更要學習 用笑臉來迎接無常。

感謝病人一同創造的美好

最後,我要對所有的病人們說:「謝 謝您們,陪我們走過這一段美好,讓 我們團隊有持續下去的動力。希望可 以透過您的認同,在明天之後能不斷 持續下去。」更希望如這樣的一趟幸 福之旅,能讓低潮與無助的人獲得力 量,讓快樂的人也願意分享。



林宜靜護理長(左)感謝所有病人,給予呼吸照 護團隊肯定,讓大家有持續付出的動力。圖為家 訪一景。攝影/楊國濱





此,

■ 文 │ 王淑貞 花蓮慈濟醫院護理部副主任

護病間的價值,並不一定在於治療痊癒與否,而是彼此 之間存在著的友誼,或甚至培養出如親情的關係,這或許 就是護理人員願意默默付出不求回報的原因。在許多不欲 人知的護理同仁中,請洪一文護理師勉為其難地說說自己 的想法。

護病的心都滿足

一文在二技畢業後即到心蓮病房工作,第一個照顧的病 人小品才 16 歲,是肝癌末期的病人,在病房住一陣子, 病情穩定即出院回家。雖然小品出院後繼續有居家護理師 的照顧,但一文心中仍掛念著,將小品當朋友般關懷,想 要去看看他回家是否有照顧上的問題或病情變化,也記掛 著小品的母親,因為在小品住院期間,媽媽因他即將離世 而非常傷心,還好有醫護團隊一起陪伴,讓小品與母親有 獨處、互相剖白的時間。

一文說:「當初要去病人家裡,其實心裡也很矛盾,因 為學校教我們治療結束,就是關係結束,很怕別人說我。 後來問了薰丹學姊,她鼓勵我,我才去。」「到病人家裡, 好像家屬和我都滿足到了。」一文會花時間和病人和家屬 一起討論、解決在家裡照顧遇到的各種狀況,有時二、三 個小時過去了她也沒注意到。一文想一想,說:「這個跟 上班完全不一樣,沒有一點壓力,雖然花時間,但自己好 像也被照顧到了。」

當時小品的心願是要在家裡往生,但他住的是媽媽的娘 家,有很多長輩有忌諱,希望小品在醫院往生,經過許多 努力與溝通,才完成小品最後的心願。

療癒彼此悲傷 給情緒出口

即使在病人往生後,一文仍會去探望喪親的家屬,她覺 得自己與家屬共同走入病人在生命中的一段時間,有共同

Curing Each Other

的回憶,到病人家裡,讓家屬有一個情 緒的出口,也療癒自己的悲傷。經過 這麼多年,一文利用很多休假的時間, 默默地去訪視病人及家屬,有時候是 想去看看他們好不好,有時候是在病 人住院期間、在出院準備時,曾答應 過家屬要去家裡看他,所以就去了。

但一文也曾經到喪家探視被拒絕, 原來,每一個人的需求不同,有些家 屬可能不願意再勾起悲傷,經過與心 理師討論,或許可以先寫一張卡片, 再打電話或探視,只要是為病人或家 屬好,總是想要利用各種不同的方法 來解決病人的問題。

圓滿護理照顧 尊重自己的心念

這幾年,一文發現原來其他的護理 人員也會到病人家裡,而且學妹也會 如當初自己的疑惑,而來請教她。— 文說:「我也會鼓勵他們,有時候, 也會結伴一起去。」一文也同樣問學 妹:「上班都這麼累了,還要去病人 家裡?」大家好像都覺得應該要去, 照顧才算圓滿。

當然,有更多病人家屬是不會忘 記曾經照顧過他們的醫護人員。每 一個季節到了,都會出現某位病人 家屬的關心;這個季節,正是桔子 成熟時,心蓮病房已經連續四年收 到一大箱手工桔子醬,這是屬於代 恆伯伯女兒的思念季節,每一位醫 護人員接到桔子醬的同時,也揭起 對伯伯一家人的回憶。

身為一位護理人員,能與病人或 家屬良好互動,關係存續,真是最 **佳**回饋。



去到病人家裡探視,洪一文心裡的懸念才放下,有一種圓滿的感覺。攝影/李玉如





■ 文 │ 廖智俐 花蓮慈濟醫院二五西病房護理師

來到花蓮將近五年的時間,才發現自己每天都 忙碌在工作上,每天都喊著「沒時間、很忙」, 孰不知,其實有許多的時間應該都被自己給浪費 掉了!從來也都沒有想過要去看看已經出院的病 患住家環境和後續狀況。一直到單位辦起口腔癌 病友會,讓我第一次接觸了癌症病友的家訪。

記得探訪的是一位下咽癌的病友,開著車子沿 路問著沒有門牌號碼的位置,因為那就是我們病 友家的地址,當我們好不容易找到,往前走近時, 突然被好多隻流浪狗包圍,空地上都是廢棄的電 視或桌椅,然後映入眼簾的是一棟廢棄的貨櫃, 屋内只有一張床一條棉被,一盞小電燈泡,連走 路都有些困難,沒有如廁的地方,沒有鍋碗瓢盆 更沒有熱水可以洗澡,換洗衣物也永遠是那一套。 當時正值冬天,記得當時在想,那樣的環境真的 可以居住嗎?更何況他是一位癌症病友。

環顧周圍,是一大片樹,周邊沒有房舍,他就 像是自己一個人居住在荒島,沒有家人可以為他 準備三餐,只靠一位友人和社福團體接濟他的日 常生活。當時每日每夜陪伴著他的唯一夥伴,就 是在貨櫃屋前面陪伴他的幾隻流浪狗吧!

現在回想,如果沒有藉由這樣的機會深入了解 病友,是無法深刻體會病友住院時是多麽珍惜這 樣的資源,當替病人做出院準備時,想著他一定 是住在「家裡」,但他卻可能是沒能力如期回診 的。就像上人說的「對的事,做就對了!」希望 藉由如家訪這樣多一點時間給病友,我們也學會 知福、惜福、再造福,陪更多病友不孤單的走下 夫。

Pay Your Patient a Home Visit Anyway



■ 文 │ 張英琦 花蓮慈濟醫院心蓮病房護理師

還記得第一次上大夜,一向待人親切、對病情 樂觀的慶叔,就這樣離開了這個短暫停留在世間 的軀殼,家人的不捨與眼淚到現在仍舊歷歷在目。

叔叔,相信您到現在都還感受得到大家對您的 愛,在您離開後,阿姨常常來電,訴說著對您的 思念和不捨,彷彿您還在,更確切說,應該是您 還活在她的心中,沒有離開過。所以,就在空出 休假的時間後,和阿姨約了見面,走訪您位於楓 林步道上美麗恬靜的家園。

阿姨才一見到我,在問好後,我就看到在她眼

慶叔,隨後阿姨好認真的帶我認識您,從牆上 微微泛黄的照片,看得出您過去的意氣風發,和 眼神中散發出來對生命的熱忱和認真,圓潤的臉 龐對照生病後病榻上消瘦的您,不變的是眼神中 對耶和華的愛和虔誠。翻著聖經,阿姨驕傲的 說,您是耶和華見證人,是對家庭對鄉里用心付 出的人,同時也是好父親,好丈夫,好榜樣,並 分享著您們過去相識相戀到最後相互扶持的過 程。

聽完這些分享,心裡是感恩的,好謝謝阿姨願 意對我分享這些她心中珍貴且重要的回憶,更感 恩的是,謝謝阿姨給我這個機會,讓我在一個病 人往生後,能有機會和他的家人去共同重溫只屬 於這個人的回憶,並且體認到,對一個個案的照 顧並不是隨著他(她)生命的逝去而就此結束,在 之後對其家屬的靈性溝通及相互撫慰,更是能促 進彼此走出傷痛,卻又能保有對往生者珍貴回憶 的最佳良方。◎

Shared Memory with a Patient's Wife