穿上家屬的鞋

從護理工作到家屬的角色反思

Wear the Carer's Shoes

-Reflections on Role Switching Between a Nurse and a Patient's Family

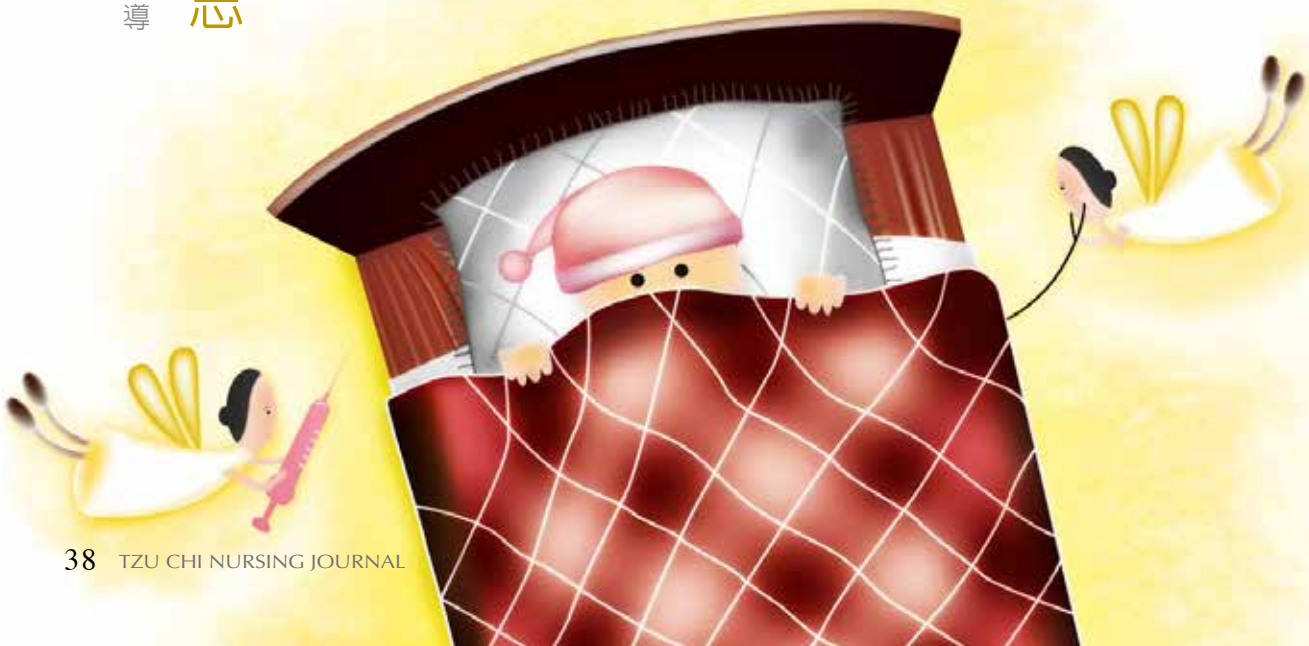
■ 編輯－楊慧貞　臺中慈濟醫院護理部督導

一直以來，護理人員親臨病人照護的第一線工作，在護理倫理的教育中，總是被賦予需秉持視病猶親的心來照護及關懷病人，是病人與家屬的最佳支持者，是病人與家屬最常求助的對象！

當習慣作為病人與家屬後盾的護理人員，頓時遇到至親生病，是鎮定因應？或是焦急、茫然失措？而家人對於身為護理人員的我們，又是怎麼樣的期待？面對這樣的期待，護理人員又會如何因應？有標準答案？

家人生病的無常降臨，護理同仁「被迫」穿上家屬的「鞋」；當從病人家屬的角色重新返回工作崗位，再次面對病人家屬時，這段身為家屬、為病人的治療身心煎熬的經歷，將為他們的護理工作產生什麼樣的影響？

答案，都是正面的；有些人因此而懂得家屬焦躁急切的心情，願意多些溫暖給家屬；有些人願意當一位家屬的代言人，讓病人及家屬在接受醫療照護期間得以身心輕安；更有人藉此檢驗了其他護理同仁的工作表現，而深以護理為榮。



陪病者

Be a Carer to a Family Patient

■ 文｜巫思詩　臺中慈濟醫院急診室護理師

暗夜電話捎來的變故

2011 年 12 月 5 日凌晨一點多，一通電話把我從睡夢中驚醒，聲音的那端是我不曾聽過的緊張、顫抖與啜泣聲，仔細聆聽後才發現，那是姊姊的聲音，電話中訴說著爸爸正在急救的消息，當時半夢半醒，還摸不著頭緒，把電話交給正努力打著實習作業的妹妹，之後妹妹告訴我是遠在臺北的爸爸睡到一半突然沒了呼吸，媽媽察覺時爸爸全身冒著冷汗，一動也不動的躺在床上，緊急通報 119 後，救護人員趕到家中，發現已無生命徵象，經由一連串的急救，現在正在醫院的急診室裡，結果未定。頓時我的腦袋一片空白，想著，明明睡前還好好的，晚上 11 點我們才通過最後一通電話，沒想到兩個小時後，傳來的卻是這樣的噩耗，焦急徬徨的心情任誰也無法承受。

媽媽透過話筒說著「你爸爸只是有點小感冒，一點不舒服症狀也沒有，但在睡前卻突然想打電話跟你聊天，或許他知道些什麼吧！」話語至此，我再也忍不住的放聲大哭，簡單收拾用物、緊急和單位聯繫後，搭上計程車很想此刻就陪在爸爸的身邊，只是坐在車上的我發現臺中到臺北的距離怎麼這麼遙遠，止不住的淚水，望著車窗外灰黑的夜色，我在心中不斷祈禱，希望爸爸會一直都在。

家屬最不願聽見的消息

兩小時後拖著沉重的步伐趕到醫院急診，此時爸爸已經轉入加護病房，經過主治醫師的說明，表示這突發性症狀暫時找不到原因，須持續觀察才能診斷，但因急救時間過長，腦部缺氧及受損情況仍須做日後評估，最壞打算就是一輩子躺在病床上，也就是大家俗稱的植物人，此時的我再也無法堅強振作，放聲大哭起來，這是身為家屬最不願意聽見的消息，腦子閃

過的是工作時守候在急診室門口的家屬們，那種心情原來是這樣痛、這樣椎心。

整理情緒，進到加護病房，遠遠看爸爸全身插滿管子，虛弱的躺在病床上，我知道一向愛美的老爸，一定無法接受現在理個小平頭臉上貼滿了固定管子的膠布，還需要忍受無法洗澡的日子，看著監測生命徵象的儀器，我的心情就跟儀器上的心電圖波形一樣上下起伏不斷吶喊，只是，我們依舊要堅強，全家人共同努力陪伴爸爸走過這最辛苦的日子。

女兒與護理的雙重角色拔河

爸爸住院期間，主治醫師因了解我們姊妹都是護理人員，除了主動的跟我們討論病情，徵詢我們的相關意見，面對病情的治療與預後狀況，甚至往後的長期照護，再再的衝擊著，站在護理的角度，同為急診室護理人員，面對過往類似的病人，我心中比誰都清楚未來的結果，只是此刻身為家屬的我，多希望醫師可以告訴我有更好的答案，甚至是有更好的治癒結果，讓原來的爸爸可以永遠都陪在我身邊；雙重角色的拉鋸戰，翹翹板總是不停擺動著，可能就是因為自己了解醫療環境，因此對於不懂得除了多方聽取醫師的意見外也盡量不要要求太多造成院方不便，放心交給醫師且盡力配合醫療，有時醫生們做的處置與臨床上所學所知的有些微出入時，也會

在急診的護理工作步調快速，巫思詩原本很難理解家屬的心急，等到自己變成病人家屬就完全能體會了。

回家搜尋資料再跟醫師討論，了解的更清楚，畢竟我們最終都只希望爸爸是很好的。

爸爸住院的這個月中，因為扛著護理背景，很多決定的選項便會落到身上，只是，我也不過是爸爸疼愛的女兒，我真的可以幫他決定很多嗎？這也是這段時間以來最常自己問自己的話。

親身體驗陪伴父親住院的過程，回到護理工作的巫思詩提醒自己，對焦躁不安的家屬多一點耐心與體貼。

感謝單位與各方協助

經過個把月的時間治療，醫師說爸爸可以出院返家，脫離呼吸器，昏迷指數十來分，帶著鼻胃管，我很清楚知道，路才真正要開始，協助媽媽安排好後續照護的工作，這段期間家人們身心受盡煎熬，但是心中還是有一股溫暖，除了很感謝身邊所有幫助我關心我的親戚朋友外，更重要的是單位同仁的協助，讓我可以安心的留在臺北陪伴爸爸度過最危急的日子。當然還有很多的鼓勵，讓我可以更加堅強的面對這突如其來的意外，感動很滿、感謝很多，無法言喻的我終將銘記在心。

返回急診工作　多些溫暖給家屬

經過這重大的轉變，如今再度回到臨床上工作，急診室是醫療院所的最前線，面對的不僅是最危急的病人，重要的是還有心急如焚的家屬，過去總會以處理病人為優先，卻遠遠的忘記守在一旁的家屬，傾聽他們需要的、陪伴他們不安的。現在的我更可以以同理的心情了解家屬口氣急，或是很緊張的提出需求，甚至是對病人病情的迫切詢問。身為家屬的這個月當中我彷彿又有不同的成長，手心向下的力量更加強烈，爾後將會用最多溫暖關懷這些讓我在生命中學習的大德們，用最真誠的心祝福。

鐵床上的苦痛最苦，我想在爸爸身上我清楚看見了，希望我可以用心、用愛膚慰這些苦痛，讓鐵床不再只是制式化的常規，讓鐵床可以更有溫度。感謝生命中的學習，未來的每個人生腳印，我將用感恩的心，堅定的踩著。

願當家屬代言人

Willing to Be a Patient's Advocate

■ 文｜黃姵瑄　臺中慈濟醫院內科加護病房護理師

剛進入臨床　母親成病人

我的家人口簡單，我、媽媽和妹妹三人，從小到大媽媽就非常重視全家人的營養與健康，在記憶中媽媽連小感冒都非常的少，孰不知在我護理專科畢業後打算放棄進修先進入職場幫忙分擔家計之時，母親竟得了末期癌症，因當時臺中慈院剛啓業又考量交通問題，就選擇了離家較近的醫學中心開始接受一系列的化學治療及放射線治療，雖然有效的控制腫瘤大小，但放射線治療所帶來的傷害卻如惡夢般的出現，如：腹膜纖維化、放射性腸炎、腸萎縮、腸阻塞等，整整有四年多之久，母親無時無刻無不飽受疼痛的煎熬和腸阻塞的苦，發作起來媽媽都會痛到不時的拿手、拿頭去撞牆壁、甚至嚎啕大哭，媽媽形容就像刀子在割腸子般那樣的疼痛，即使自費一系列的高壓氧療程及反覆進入安寧病房做疼痛控制，然而，效果也是有限的。

分擔母親的苦　同仁動員協助

我時常在背地裡哭泣著，總思考該如何能減輕媽媽身體上的痛和分擔媽媽眉頭之間的苦？直到半年前媽媽又再次住進安寧病房邊做疼痛控制、邊協助解決排便之苦，在該醫學中心多位大腸直腸外科醫師遲遲不敢動刀，協助決媽媽無法排便的痛苦。

當時我在加護病房內上班非常焦急，只能向我們護理長求助，請他幫我找願意幫媽媽開刀的醫師，真的感謝大家的幫忙，院內大腸直腸科邱建銘醫師在了解媽媽的狀況後，建議立即轉回來，經再一次大腸鏡檢查後即安排開刀做一個腸造口以利排便(因末期故無法做大腸切除及子宮切除手術)，媽媽整整住院二十天，期間照會了家醫科、安寧個管師前來做疼痛管理的

控制，也照會了傷口護理師前來教導媽媽如何與人工造口和平共處。也多虧了媽媽是在自己上班的醫院治療，醫師與護理同仁都特別用心呵護，也讓我少了到他院探視的奔波及擔憂。媽媽仍非常勇敢的繼續抗癌當中，目前有了腸造口之後排便已改善許多，雖然仍因腸阻塞又再次住院，疼痛依然伴隨著她，但是疼痛指數以前都是破表 (超過 10 分) 而現在都大約 4~5 分的痛，氣色也紅潤許多，那也算是一大進步了。

漸成病人的親人

而在進入護理職場時，媽媽同時罹癌，反覆進出醫院，我的心中常想著：我在照護病人的同時，而我的家人也正被別人給照顧，每個病人都有親人在為他擔憂關愛，我用心、細心照護好我的病人，同樣的，媽媽也被充滿愛心的白衣大士所照護，想到此，心中總是滿滿的安慰及放心。

即使自己在加護病房中面對的大多都是意識不清的病患和焦急不安的家屬，雖然有些病患不能回應，但在做任何治療前我仍會用尊重且輕柔的聲音跟他們說說話，打打氣，說著要幫他們抽痰囉！要換尿布囉！要喝牛奶囉！再加油點就可以出院囉！……等等，病患照護久了說沒有感情也是假的，有病患往生之時，我時常會忍住呼吸不讓眼淚掉下來，誠心祝福那些阿公、阿嬤沒有病痛的去當快樂小天使。誰也不願意讓一個不專業又不懂禮貌的護士照顧；所以時時警惕自己腦袋裡要充滿專業，而笑容裡要充滿智慧。

願替家屬代言

而在短短的會客時間裡，陪伴撫慰家屬焦急的心情也是非常重要的部份，主動告知病患目前生命徵象變化以緩和家屬不安又未知的情緒，也要嘗試著了解家屬焦慮不安的原因為何？他們目前需求是什麼？……等等，視情況要站在家屬立場與大醫王們溝通，也就是所謂「家屬代言人」的角色。

也許給病患及家屬一個笑容、一個鼓勵甚至一個安慰，溫暖自在心頭上，而護理人員做的有限，在有限的照護和陪伴中，盡我所能奉獻自己的專業和誠懇的態度，就像對待自己生病的母親那樣，去面對病患及家屬。

具有護理專業背景，可以成為家人與醫療團隊溝通的橋梁，黃姵瑄也警惕在工作中的自己，腦袋要充滿專業，笑容要充滿智慧。

陪病一週的成長

The Growth After One Week Caring an Inpatient Family

■ 文｜陳亭宇 臺中慈濟醫院內科病房護理師

在醫院實習時，看到病人及家屬進進出出，總是無法瞭解他們的心情與辛苦；當自己在醫院從事護理工作後，似乎也還是無法體會他們的心情，所以每次看到家屬焦急的詢問著親人的病情時，總會覺得這家屬似乎太過於緊張、太大驚小怪了。直到那一年父親因大腸癌住院手術，我才真正體會到身為一個家屬內心的痛苦與擔心。雖然過去不是沒有親人住過院，但是沒有那麼深的感受，也許是因為從事了護理工作所以才有特別深的感受，也或許過去還只是學生所以沒去思考那麼多吧！

父親罹病的考驗

陳亭宇的家屬體驗，讓她感覺自己對護理工作價值的肯定與期許，同理心已無形地融入與病人及家屬的互動中。

記得當時接獲父親確診的消息時，我剛下班，內心充滿著焦急的情緒，完全無法去顧慮有些事情要先安排或交待，只巴不得自己當時就陪在父親身邊，幸好身邊還有一些同事陪伴著，幫我安排及處理我所無法顧慮的瑣事，讓我可以無後顧之憂的回去陪父親接受治療。回到家，我看到的依舊是我所熟悉的那個父親，但是似乎多了分沉默與憔悴。我很感動父親為了不讓我們擔心，總是用著沒什麼大不了的表情與態度和我談論病情，但當父親一個人時，我還是發現他擔憂的面容，這不禁讓身為家人的我感到心疼，但又無能為力去改變什麼，竟然已成事實我們也只能勇敢面對與接受。

用護理還是女兒的角色解釋？

在所有檢查結束後，醫師幫父親安排了手術治療，在父親進入手術後我們一家人只能在手術室外焦急的守候著，並且在內心默默的為父親祈福，希望等一下醫師可以告訴我們手術一切順利，忽然一位手術室護士走出來要我們

其中一位家屬進手術室，說是醫師要和我們討論病情，因為從事護理工作所以只好由我代表家人與醫師討論，進入開刀房映入眼簾的是一個被剖開的肚子，當時我的內心充滿了不捨與心痛。在和醫師討論後瞭解到父親的病情並不很樂觀，為了可以接受後續的治療，父親需要做一個人工肛門，我知道這是父親開刀前最擔心會有的結果，所以走出開刀房後我開始擔心，等一下我要怎麼跟父親解釋人工肛門的存在才比較適當。

家屬的痛　原來病人那麼苦

當父親術後醒來我根本無法去思考那麼多了，看著他身上插了三、四條引流管跟面對疼痛的那種痛苦表情，我的心跟著痛了起來，我多麼希望這一切可以由我來承擔，看著父親的痛苦我卻無能為力，只能不斷的要求護師幫父親打止痛以減輕其痛苦。每天在病房等待著醫師的巡房跟病情解釋，看著父親每次看到主治醫師來時，用著期待的眼神、祈求的語氣詢問著可不可以拔除引流管，我才瞭解身上放著引流管是多麼痛苦的一件事，我開始想著以前幫病人放引流管時，似乎都未曾去在意到他們的感受，看到父親的痛苦我才深刻體會到，任何一條再唯不足道的引流管都可能會讓病人感受到無比的痛苦。

完全體會了　家屬的焦急苦楚

我在醫院陪了父親一週，後來因為工作所以我回到了工作崗位，由母親接手後續的照護。回想起在醫院的那一週，我才體會到病人生病是很辛苦，要面對身體的病痛，也要擔心自己病情的任何變化與進展；但是在旁照顧的家人也有不一樣的辛苦，像是，看著家人痛苦，但自己卻無法為其分擔的無奈與心疼，還有可能要面對家庭重心的改變與經濟壓力等。而醫院內雖有休息的空間，但家屬很難釋放身心的疲憊，因為內心永遠會擔心記掛著。

時常想，身在醫院工作的我都有如此深的感受，那其他非此專業領域的病人家屬呢？他們怎麼辦？那時我也才可以體會家屬詢問病情那焦急的心情。

多幫忙一點　自己內心喜悅

回到工作崗位後，面對醫院內人來人往的病人家屬我總會給予鼓勵，哪怕只是一句您辛苦了，或是讓休息中的家屬可以多休息五分鐘，也總會分享一些如何節省照護必需品的支出，希望可以多少減輕一些經濟負擔。在與病人家屬應對同時，我也會用比較多的時間跟耐心去說明與解釋，雖然能做的有限，但是聽到家屬一句感謝的言語，內心也有一股莫名的喜悅感。