找回三代同堂的家

Got Back the Atmosphere as Three Generations Under One Roof

■ 文 | 邱麗美 大林慈濟醫院門診護理長

某天，一位先生來到辦公室，要求我不要用太嚴格的標準看待中醫科的學妹，因為原先中醫科門診如大家庭般快樂的氣氛不見了。之後他又說：「我受傷前也是主管，了解管理的學問很大，主管不好當，但是過度的管理會造成反作用的。」這位先生希望以將心比心的想法來勸我，為的就是希望護理長不要管理太過嚴苛，讓護理同仁心理壓力太大而影響工作的好心情，看診的病人及家屬也感受到緊張與不快樂的氛圍。當下心想，這其中應該是有所誤會了。

尋千里到大林，只為溫暖醫療

這位先生也自我介紹一番：「我是因為脊椎受傷，長期在中醫科治療，家住臺北，租房子在大林已經一年多了。」問他北部醫院這麼多，為什麼選擇在大林慈濟醫院治療？他說了三點理由：一來是醫師治療及態度讓他覺得安心與親切，二來因為護理同仁對待病人的噓寒問暖及服務態度，感到溫暖與尊重，醫護人員不只會注意病人身體病痛給予相關教導，也注意到他心理層面的需求，三來是志工師兄姊的服務真貼心，讓他覺得就是要在這裡治療了。

進一步了解為什麼他會覺得所謂「家」的和樂氣氛不見了呢？

他回應說，以前中醫科的護理人員總是像朋友一樣地招呼著每一位病人，帶著悠閒的口吻訴說著家常事，講些幽默的腦筋急轉彎，也不忘問問病人之前的治療狀態，有沒有比上次更好……這些都會讓病人會心一笑，倍感關心。「我知道護理長每天都會來中醫科門診看看，病人也會主動告訴您『班長』今天有事沒來，『副班長』現在在作治療了，某某阿嬤車子拋錨今天會比較晚到，有的病人或家屬也會關心您今天來得比

較晚，是不是太忙了？還有陪同就診的小朋友會叫著『醫師爺爺』、『醫師叔叔』、『護士姊姊』……我這個『老客人』常覺得這不像個醫院，是一個三代同堂的家，來醫院看診就有回家的感覺。」這位熱心的病人接著說：「但最近氣氛不對，我私底下去了解，原來是有病人誤會了護理人員而造成抱怨，所以護理人員心情不好。希望護理長能幫幫忙恢復以往歡樂的氣氛。」

誤會化解，感謝真情關懷

終於搞清楚這位老病人的誤解與擔心，我趕緊告訴他，其實，是因為學妹們在每個月的中醫讀書會上進行學術討論時太投入，聲音大了些，讓當時的病人抱怨我們太吵了，所以學妹們可能就收斂過頭了，才會讓他覺得氣氛怪怪的。

病人了解原委後，知道我們受了委屈，反而為我和學妹們加油。感恩他如此關懷著同仁，也告知他會轉達他對我們團隊的愛護。

後來再遇見這位先生，只見他笑容滿滿地告訴我，中醫科診間有家的快樂氛圍回來了，他要分送卡片祝福大家。真是感謝，我們有這麼真情付出的病人。

年輕的勇者 媽媽的大愛

A Young Life's Great Giving

■ 文 ｜ 楊曉菁 大林慈濟醫院 內科加護病房護理長

小琪在單親家庭中成長，唯一的妹妹從小過戶給姑姑，所以家裡剩她和媽媽母女倆相依為命，小琪從小就會分擔家務，長大了就趁下課後去打工，只為了減輕媽媽的經濟壓力。

一般 17 歲的少女，可能都是生活在父母愛的呵護，只要專心課業，小琪的生活完全相反，但她沒有怨言，珍惜平日在飲料店打工賺錢的機會。

那天下班後，與表姊相約去唱歌放鬆一下，結束時約晚上 11 點多，小琪騎著機車載表姊回家，誰知在路上不慎撞到電線桿，由 119 送來醫院時，小琪已失去意識與心跳，緊急安排全身電腦斷層檢查，發現體內脾臟破裂出血，顱骨及身上多處骨折，立刻入手術房進行手術，術後轉來我們加護病房。

這時的小琪雖然回復心跳與血壓，但是仍需依賴升血壓劑及呼吸器來維持生命。但是小琪的腦受撞擊造成腦神經損傷，醫師照實跟小琪媽媽說：「整體狀況不好，但因為小琪年紀輕，我們團隊會盡力搶救，積極治療，但是，仍有生命危險……」同學們也來到小琪的床前陪伴她，也折紙鶴為小琪祈福。

每次會客時間一到，媽媽腳步緊湊地走到小琪身邊，摸摸她的頭，臉貼近小琪的耳朵，跟她說話，然後就轉身問我們小琪的狀況。當班的護理師會告知今天的生命徵象，跟媽媽說：「您辛苦了！」小琪媽媽的淚水又開始流下。同仁的膚慰，讓媽媽對我們的照護很放心，媽媽跟我們說著小琪的故事，談到小琪的貼心處時，媽媽的淚水也止住了，捨不得地再摸摸小琪的頭，護理師也跟著摸摸小琪的頭，並在她耳邊說：「小琪，你要加油哦，媽媽一直在你旁邊，同學也都在幫你加油，你也要加油哦。」

在加護病房工作難以避免病人經搶救仍不治的悲劇發生，但病人與家屬的大捨大愛，常令醫護同仁感動敬佩。

每每小琪的病情一有變化，醫療團隊會立即處理，並由醫師向家屬清楚解釋，可惜，小琪的病情並未停止惡化。每一次的病情解釋，護理同仁都在一旁陪伴，當醫師解釋完離開，護理同仁還是陪著媽媽，輕輕拍拍她的肩膀。媽媽說，每一次醫師詳細解釋小琪現在的病情，但是對她來說都如煉獄般的煎熬，每次聽到護理人員找她，心裡很害怕，怕聽到不好的消息，更怕小琪就此離開，再也無法相見。

因為這些天來小琪的狀況一直走下坡，且已經到了醫療的極限，我們在安慰媽媽與家人的同時，能做的就是引導他們做好心理準備。同時也傳達器官捐贈的訊息，引導媽媽思考如何讓小琪善終。

在社工與志工的關懷與陪伴下，媽媽漸漸接受小琪的病情每況愈下，最後同意器官捐贈，讓女兒成為助人的大菩薩。醫護人員安排腦死判定進行地很順利，還記得捐贈器官當天，外婆來看小琪，輕撫小琪的頭對她說：「妳是我的乖孫，不用怕開刀，開刀後去天上做快樂的小天使。」媽媽也說：「小琪會非常高興，能在生命的最後做有意義的事，幫助這麼多的家庭。」在大家的助念聲中，在家人的陪伴下，小琪入開刀房捐了心、肝、腎與胰臟，成就了四個家庭的重生與圓滿。

看到一個殞落的年輕生命發揮大愛，一直陪伴著的我們，覺得小琪和媽媽都非常了不起。

過幾天就是母親節，對小琪的媽媽來說，雖然失去了女兒，身旁沒有了女兒的陪伴，但女兒幫助了四個其他家庭的媽媽，小琪永遠是媽媽心中的驕傲。