那兒有一股
穩定的力量

Inner Strength of Young Nurses

文／朱紹盈　花蓮慈濟醫院小兒部主治醫師

兒科 153 門診來了一位新進護理同仁，非常年輕，對工作非常有熱忱，做事非常有效率。跟診時一直勤做筆記，不瞭解看診狀況時也會向醫師提出很多問題。記得剛來時請她衛教家屬如何退燒，就把她嚇壞了。但是第二次後就可以配合看到醫師開了哪些退燒藥後順暢地把衛教完成。她後來還可以衛教拉肚子時的低渣飲食原則、疫苗注射後注意事項、如何添加副食品、腸病毒重症的徵兆以及如何教導家屬拍痰技巧等等。

護理同仁們在門診時需要安排好報到病人的看診順序，之後得按燈叫號、登入小病人身高、體重、BMI 至電腦，小病人一進診間馬上確認小朋友的姓名並請家長坐下來。看診過程中要接不少病人打入診間的電話與回答問題，有些要求協助幫忙掛號，有些來問孩子不吃飯怎麼辦。有些病人一直敲門要求先看他因為他趕時間，電腦和印表機出問題時、報告沒有按時出現時、病人吵鬧與時情緒不穩時、調閱病歷或送錯病歷皆需要處理。她們還要指導病人填寫許多檢查同意書，聯繫病床並完成病人住院登記流程，當家屬有問題在和醫師討論時，她還要主動照顧到吵鬧的孩子，以及預防孩子破壞診間的公物。看診結束後還要向病人說明追蹤計畫、回診時間，說明抽血、檢驗前置作業或指引抽血、檢驗場所、疫苗注射後要注意的事項，消毒病人可能留下的感染物，耐心地回答病人一直重複問的問題等等。

她們是全能的，身為醫師的我很依賴她們的專業和非專業上的協助，雖然我常會質疑非專業的事項到底是不是她們的工作內容。我感恩她們在延診時要跟著一起餓肚子、憋尿、或是不能喝水，我很佩服她們的應對能力，例如有的家屬會質疑看診流程，甚至對護理人員咆哮，她們都能展現高超技巧與溝通能力來解決，我尤其敬佩她們會記得許多小病人與家屬的生命故事，門診裡多了醫病、醫護、與護病之間的連結，是個令人工作愉快的場所！

她是新人，我知道我跟年輕人會有很大的代溝，我知道她和病房裡的護理同仁工作內容不同，但我卻看得見她展現了一貫以病人為中心、身心靈皆顧及的專業護理價值，那真的是一股穩定的力量。她還很年輕，她即將走入婚姻和家庭，之後會懷孕生子養育下一代，她會走入職業與家業兩頭燒的掙扎；我希望她找到人生的意義，希望她堅持住自己的理想，也希望她不會被這個對女性不友善的勞動體制（如：工作負荷過重、超時工作、臨時加班、假日無休、無法選擇工作時數等等），醫療常識與能力待加強卻動不動就回應惡劣的情緒反應和提告的病人與家屬，複雜的人事與僵硬的行政系統給打敗。我更希望門診裡新人不會出現得過度頻繁，穩定的力量才能得以延續！