正向面對困難的典範

A Role Model for Facing Difficulty with Resolution

◆ 文｜ 趙有誠 臺北慈濟醫院院長

10 月 17 日中午是醫院的例行行政會議，每次會議都會抽出三個單位報告過去一年他們的精進作為。那天我聽到血液腫瘤科病房陳美慧護理長報告，自己從心蓮病房轉調腫瘤病房後一年內的三件精進作為，覺得非常感動。一直以來，我都認為她是一位很優秀的臨床護理主管，除了用心體會病人的苦痛，也總是親身帶領年輕同仁去學習。調到腫瘤科病房後，她所做的第一件事是「縮短病人入院等候時間」。

平常入院接受化療的病人，報到程序是先到醫事室取單，然後前往門診的住院中心抽血、驗尿、做檢查，最後才會到病房報到。之後，要等候醫師開立化療醫囑、由藥學部調配化療藥物，藥物送到病房，再開始接受治療。每個星期一都是最多人辦理住院的日子，陳美慧護理長分享自己在去年年底，看到一位年約六十的男性癌症病人，花了很久的時間在等待，天氣相當冷，她於心不忍，於是開始思考如何讓這一切能夠更有效率。

她著手分析病人的入院流程後，發現病人從入院準備到化療藥單開立的平均時間高達 236 分鐘。她想「既然病人上來病房前，臨床端還有些許空檔，不如就讓我們來協助這些檢查的進行，紓解住院中心的壓力。」將這樣的想法告訴護理同仁後，她順利得到大家的支持。此後，癌症病人的入院流程調整成到醫事室取單後，直接前往病房報到、由病房護理師主動承擔抽血等準備工作，讓醫師先開出化療抗癌藥，最後才到檢驗科快速檢驗，每一項

作業都因為一個環節的打通而進行的更順利，病人整體等待時間也縮短為平均 78.5 分鐘，一共降低 157.5 分鐘。

第二件事情是「降低病房中病人感染率」，癌症病人的抵抗力弱，陳美慧護理長分析 2015 年到 2017 年的病房感染率後發現，每年 4-6 月是感染密度最高的月份。但季節交替、環境清潔、空氣潮濕、身體清潔未周全等因素都有可能導致感染發生，因此她進一步去分析感染菌種，整理出造成病人感染的內在因素及外在因素，將菌種予以分類後，她發現環境、口腔、皮膚、寵物都有可能是菌種的來源。找到了問題點，陳美慧護理長不僅結合工務室將病房內所有出風口、紗窗作了仔細的清掃，也強化護理工作上病人身體的清潔及加強衛教的宣導。

每個護理同仁都有照顧人的愛心，當初才會選擇護理專業，只是在新進單位、初試啼聲的階段一定都會遇到挫折，覺得自己專業不足、與病人的溝通有障礙，這時，資深學姊和主管的帶領就非常重要。陳美慧護理長分享的最後一件事情就呈現在「新進同仁的帶領」上，她從過去到現在都非常盡心盡力在帶領同仁，除了一般醫院的訓練課程外，也不斷抽出時間帶學妹們走出醫院，在病人出院後前往探視，了解他們的居家環境，整個過程不僅融入慈濟人文，也讓新人能在專業上認識自己的價值。

聽完這三個分享，我覺得獲益良多，也深深覺得這幾件作為稱得上是主動發掘問題，積極面對困難的典範。每個人在職場上都會碰到不同的困境，有些人會抱怨同事不配合、有些人則怨懟資源不足，當然也有安於現況、不予置評的人，但是陳美慧護理長讓我看到在同樣的環境中，只要保有疼愛病人的心、創新的心，用這樣的心去做事，就會產生完全不一樣的結果。

「人要克服難，不要被難克服」，我覺得心態很重要，大家都曾經當過新人，人生路上是否碰到好長官、好老師，我想都因緣不同，有不同際遇。也因此，佛法將挫折解釋為「消業障」的方式，我們若能抱持感恩的心來面對挫折，就能時時保有正能量，透過堅定的宗教信仰，不僅能轉念，也有助自我培養積極、正向的特質。正向看世界的人會覺得處處是貴人、是因緣。反之，負面看事情的人就會覺得別人都不照顧他、提拔他、原諒他。心態決定一個人的心境、快樂與煩惱、成功與挫折，我們時時都要用心，正向面對一切的際遇。