

敘事護理

in Yuli Tzu Chi Hospital

Narrative Nursing Contest in Yuli Tzu Chi Hospital

■ 文、圖 | 黃小燕



玉里小鎮護理師也開始用「畫」説故事。

2017年11月21日上午,玉里慈濟醫院的七樓 講堂顯得熱鬧非凡,因為「敘事護理團隊」競賽 即將展開。

此次共有三組團隊參加,每組使出渾身解數, 各有特色的人形圖,再加上發表人細膩的解說, 從「畫病人」可感受深刻的醫病故事。由花蓮慈 院護理部王淑貞副主任評比與頒獎,第一名代表 將在12月8日到大林慈院參加成果發表。

「哇!」人形圖海報一擺出來,立刻吸引各組 成員的目光,玉里慈院今年度重點推動敘事護理 教育訓練,從10月19日的教育訓練,再到11月 21日的小組競賽,短短一個月的時間,各組成 員「功力大增」。這不僅是各團隊成員努力的成 果,也有賴花蓮慈院護理部王淑貞副主任的親自 指點,幫助護理同仁以「人」為根本,藉由敘事 護理,以病人的故事帶入照護。

三組團隊分別是急診、加護病房和門住診團 隊,每組各有20分鐘的表現時間。由於各單位的



功能不同,藉著這次的敘事護理團隊競賽,也能讓彼此了解不同部門的工作重點 和辛苦的地方,像是急診團隊特別強調與時間賽跑的急迫性,而門住診團隊則是 與病人有較長的接觸時間,如何有效溝通成了重要課題。

在三組的精采表現下,讓評分工作顯得不容易,王淑貞副主任直言各組表現都 相當優秀,令人難以取捨,最後是急診團隊以精緻的人形圖略勝一籌,取得冠軍 寶座,將代表玉里慈院在12月8日到大林參加成果發表。對於玉里慈院同仁的精 彩表現,王淑貞副主任也鼓勵大家繼續加油,透過團隊合作,讓護理生涯的動能 源源不絕,也讓病人得到最好的照護。



慈濟六院 人形圖說故事

Figure Map Story-Telling Competition for Six Tzu Chi Hospitals Nurses

■ 文、圖 | 張菊芬

為促進慈濟六院間護理標竿學習,傳承以病人為中心之全人醫療照護模式,以 海報口頭發表,與人氣海報票選方式,分享院際推動成果,互為交流學習。

藉由「人形圖」説故事的方式,一種不限場合、不限方式運用畫來説話,呈現 個案照護問題,以人為中心,反思如何提供個案更適切的照護。藉由六院同儕敘 事成果發表,透過標竿學習交流,激勵同仁以個案全人照護進行努力,甚而提升 臨床照護的成就感、人文關懷照護之目的。

敘事理論 臨床反思運用

大林慈濟醫院護理部繼花蓮慈院推行敘事護理之後,2015年也開始推行敘事護 理,隔年,更激請慈濟大學醫學系郭莉娟助理教授及花蓮團隊過來協助教學,同 時選出種子人員,2017年推展到全院各護理單位,也邀約所有護理單位來參加這 次六院聯合成果發表。

2017年12月8日這一天,再度邀請郭莉娟老師以「敘事理論、臨床反思之運 用」來傳授給六院護理同仁,從敘述醫學發展的背景,到什麼是敘事,以及為何 要學敘事,如何運用,最後帶著大家藉由觀察、辨識出生活中所經歷各種事件、 活動,進行一種個人的反省與檢視,並從中總結出經驗與心得,甚至於原則與教 訓來做反思。

讓大家聽見、看見病人,並且協助自己在每一次的照護經驗中學習,提供以病 人為中心的全人照護,並累積專業實力。

人形圖的變動性與感受性

舞臺上出現一對護理同仁飾演夫妻,先生説:「我怎麼會得這種病?」妻子說:「我不相信你會得這種病。」「我不要洗腎我想要活下去……」這是第一組的海報口頭發表,由大林慈院以一對夫妻的日常對話引出護理的照護,最後主角接受腎臟活體移植手術,過程生動有趣,從中引出病人的照護問題,也讓護理同仁更堅定守護鄉親健康。

臺北慈院張瑜芳分享一位年僅三十二歲,種植有機茶葉的農夫,在一次嚴重車禍中住進醫院,不能與人溝通,無法下床,因腸子破裂導致無法灌食,長期臥床使他心情低落,瑜芳想盡辦法陪伴與鼓勵他,幫助他找回失去的定向感,最後病人不但打開心房,瑜芳也多了一位名義上的哥哥……分享這位哥哥最後仍不幸往生,瑜芳在報告時還是不捨地落下淚來。

遠從臺東來的關山慈院王愛倫護理長,工作已十六年,談及因為醫院較偏遠, 護理同仁都是從網路上去揣摩敘事護理,聽到老師的教學也讓她們更加認識敘事 護理。而花蓮慈院以頭頸癌病人做分享,其他院區也紛紛地上臺分享口頭海報, 這次共有十一篇的海報做口頭發表。

郭老師以玉里慈院的人形圖為例,認為人形圖最有趣的地方是它有一個變動性,大家都沒看過病人,藉由人形圖可以看到病人不同的面向。

中間休息時間,護理部陳佳蓉主任帶著大家一同前往護理站看李玉珍老師帶領 大林慈院護理同仁精實5S的部分,其他院區看到大林慈院的精實護理成果,彼此 鼓舞激勵。















海報琳瑯滿目 充滿感性情懷

除了口頭發表敘事護理的海報以外,為了讓大家都能真正瀏覽海報,廊道上也 擺滿了各區的海報共四十五張,並舉辦人氣海報票選。

臺北慈院得到人氣海報票選佳作,由張瑜芳護理師上臺受獎:「我覺得反思是 蠻重要的,會讓人反推在照護病人上面,不管病人或是自己本身的感受。有時候 工作太忙會忽略到這些,所以這次藉由活動,聽聽別人的照護經驗,很棒,如果 下次再參加,應該可以再做得更好。」

臺中慈院副主任蔡淑芳分享,接觸到敘事護理,是參加臺灣護理學會創新教 案的發表會上,第一次就是聽到慈濟在那裡發表敘事護理。她分享:「在以前 的醫院工作了三十三年,所呈現病人的護理,都是比較制式化的專業跟知識, 來到慈濟,去年參加臺中慈院第一場的敘事護理,由院內同仁做的發表,今年 是第二次,很震撼,好像只有慈濟有這樣子的特色與陳述,這裡面加入感情、 關懷、感覺,而且看到每家慈院不管照護病人的時間長短,從門診、社區、育 嬰、急診……即使是短暫的照護,或是延伸到長期照護,都能在海報中呈現出 來。」「六院一家親,每張海報都讓人很感動,很震撼,這真的是我們慈濟的 特色,希望我們好好地像一家人,能繼續傳承與發展,讓整個護理展現不一樣 的部分,我今天在這裡也是一個初學者,真的是學習非常多,收穫非常多,感 動非常多。 1



從人形海報引導護理同仁的思考,以及全人的照護,敘事護理不是很制式照 護,它可以引導護理同仁做到整體性,展現出全人照護,可以看到病人的心理、 家庭,甚至從中去引發思考,不是那麼生硬的,是有感情的,很深入對這個人的 協助。

說病人的故事 精進自己的專業

人氣海報票選第一名由大林慈院獲得,由5A病房曾芳玲護理長上臺領獎,她客 氣地説同仁因為團結、積極拉票,所以才拿到第一名。

大林慈院護理部規定單位每個月至少有一篇敘事護理海報呈現,看是以組別或 是以個人為單位做一篇,如果超過也沒關係,因此芳玲就決定三人一組,每月輪 流製作海報。

曾芳玲分享:「我們單位是以兩到三人為一組,一個月做一次,完全看自己要 怎麼規畫這個海報,剛開始同仁都有壓力,做久了有方向之後,就知道大概都是 這樣模式。有些人覺得海報就不用做得太華麗太漂亮,注重的是護理過程,可是 有的人就會覺得還是要做漂亮一點,選到之後再看背後故事。評審老師説她看海 報也是有看元素,之後再去看護理照護的過程,人家第一眼就會看到這個海報很 亮眼,當然選的時候亮眼的就會被選出來。」



芳玲發現做人形圖有助於同仁架構故事能力的提升,也看到從原先制式化,只 表現個案交班的過程、從何時入院……到最後有種子老師或督導來指導,人形圖 與報告漸漸地能展示出病人的住院經過與症狀,從中學到很多,了解如何真正照 顧到病人。

外院觀摩 研擬最適全人關懷

屏東基督教醫院外科督導、教學督導帶著兩位護理長來學習,蔡玉梅督導參加 後分享,「我們醫院也有在做全人關懷的護理,剛好有機會聽到貴院在做敘事護 理,想説來了解敘事護理怎麼做,怎麼推行。因為我們身為護理人員都希望怎麼 讓病人愈來愈好,所以有這樣精進的學習機會,看看大家怎麼做,回去以後可以 想想我們在地化怎麼去做,可以讓我們這邊的病人得到更好的照顧。今天也著實 看到一些文化上的不一樣,我們可以把這樣的精華,回去再思考一下我們怎麼做 可以讓病人受到更好的照顧。看到(慈濟)院區之間這麼合作,互相交流,其實蠻感 動的,這也是今天額外的收穫,謝謝你們讓我們可以有這樣互相學習的機會,希 望慈濟以後有機會能擴展到其他醫院,我想這是對社會很大的貢獻。」





病人最苦難時 護理握著他的手

大林慈院楊鵑瑜與廖怡惠一起上臺分享,一位食道癌合併腫瘤壓迫住院的病 人,兩人研究如何協助病人接受第一次化療,並且運用跨團隊的資源去幫助病人 挺過後續的挑戰,最後病人在安寧團隊的協助下,帶著家人對他的期盼舒適地離 開了。

兩位護理同仁在臺上分享這位病人的敘事護理經驗,讓她們一再反思,這樣的 護理經驗,往後是否能得心應手,依舊用心照顧於每個癌症病人。

她們分享,以前不懂為什麼要做敘事護理,但經歷一年來協助單位同仁敘事報 告後,再回頭看一年前畫的人形圖,恍然大悟,以往的照護經驗歷歷在目,每一 次敘事護理就是進行一次敘事教學機會,臨床同仁向照護團隊敘述照護經驗,團 隊成員藉此提供臨床護理同仁措施建議,敘事護理的教學方式淺顯易懂,創造照 護情境協助同仁進入病家的世界,了解病家的需求,提供個別性的照護,藉此凸 顯出做敘事護理的價值。

最後,郭莉娟老師回饋,看到不同院區做敘事的介入,「看見病人的故事,就 是看見你們的痕跡,一個好的工具會激發你們的工作創意,但不要被故事淹沒了 你們做護理的本質,故事只是在你專業裡面挑出來病人的生命歷程,你們共同經 歷了這段時光,所凝結出來的一些片段,但不能讓故事喧賓奪主,不能忘記故事 的本質,來自於我們護理專業的照護,本質上需要回到照顧病人的專業度上,有 些故事很吸引人,但這些都是你們用心做出來的,在病人最苦難的時候,其實你 是握著他的手的。」◎