



加護心情寫真版

讓心放晴

文／彭淑敏
李品漾
花蓮慈濟醫院加護病房副護理長
花蓮慈濟醫院加護病房護理師

Lightening Up
Your Heart –
ICU Feeling Board

雖然每天有忙不完的事，但單位融洽的氣氛及團結精神，一直讓我很慶幸能在這個單位工作，這裡是我所喜愛的環境。

晨會靜思語 善意提點互支持

在單位主管及同仁支持下，我們推動了每天在晨會分享靜思語，讓同仁在分享的過程中能啟發他自己與其他同仁新的感受。記得有一位同仁說她那天要分享的靜思語是「生氣是短暫的發瘋。」表達中告訴大家：「工作過程中，如果看到我快發瘋了，請大家諒解一下。」另一位同仁就開玩笑回說：「你好像常常在發瘋！」那時雖然是一句玩笑話，在惹得大家一陣歡笑的背後，其實也「點一下」這位同事。分享的同仁馬上回說：「真的嗎？那真要謝謝大家平日的包容啊！」大家笑著結束了晨會，精神來了，同仁也從過程中省思一些事。

自組生活輔導員 有人相挺過難關

單位是個高壓力環境，很多從外縣市初到的新進同仁，除了要適應職場生活外，人、事、物的陌生，也是非常大的壓力源，那時單位有一位已受證慈濟委員的同事潘鎮鈺號召了一群熱心學姊，組成生活輔導員，每季固定召開座談會，親自準備一些小點心，提供新進同仁表達及發洩的管道，過程中亦分享許多經驗給新人參考。

有一位學妹在分享過程中就哭了，說自己壓力很大，本來快撐不下了準備提離職，但那時她的生活輔導員知道後，每天關心的問候她，提醒其他同事、學姊要多鼓勵她，有

一段時間，學姊們看到她都一直問她還好嗎？或是跟她說：「你表現很棒了，就快熬過去了。」等等的話語，心中真的很感動，也不好意思走人了。現在這位同仁也已工作兩年半囉。

身為臨床教師的我們，最能貼切感受到新人剛來到單位的壓力，而單位有一個傳統，只要有新人報到，護理長在晨會介紹新人之後，會讓臨床同仁給予新人一個最熱情的擁抱。擁抱的人可能是和新人來自同一個居住地或是母校的學姊，希望藉此讓新人立即感受到單位全體的歡喜心。曾聽學妹分享，剛開始覺得不知所措，但是心裡很溫馨，並覺得學姊人都好好喔！通過試用的新人們，也會藉著病房會議回饋自己這段學習過程。有學妹還寫了一張卡片，讓人有種吾家有女初長成的感動。

寫真版到留言版 笑臉哭臉都看見

之後開始了心情寫真版的推動，猶記當時好多同事常在一起寫下：覺得上班好累、工作時間拖很長、生活品質下降等話語。看到這樣的念頭存在同事的心中，能為大家做些什麼？

因此，我們組成了一個小組，運用 TRM 概念希望能改善同事間交班時間過長，進而延遲下班的現況。在小組討論簡化交班的流程中，發現同仁上班過程的心情是很重要的，若是心情低落或身體不適，除了容易導致自己專注力下降，更易影響週遭同事工作的氣氛及整體士氣。在大家的腦力激盪下，製作出了特屬於外科加護病房我們這一家的「心情留言板」。



一走進花蓮慈院外科加護病房，護理站旁就掛著心情溝通版，同仁的心情表情都寫在上面。



在花蓮慈院外科加護病房晨會上，主席問 Are you safe? 同仁口說 I'm safe，手跟著比出 I、AM、SAFE 三個動作（由上到下圖），第三個動作中可見有人比圈、有人比叉來表達心情。

這樣的留言板結合了單位同事快、狠、準的性格，運用哭臉、笑臉、皺眉臉等圖示，讓同仁可以快速表達當時的心情，除了讓同仁彼此間有一個管道可以抒發心情外，更提供一個平臺讓同事間可以彼此關心，每次有同仁看見心情版貼上哭哭臉時，總會聽到有人在問：「某某某怎麼了！為什麼放哭哭臉？」大家就會彼此分享那天發生的事，一起幫她出氣、或是誰遇到什麼不可思議的新奇故事。看到那個心情低落的同事，就會關心問候她或是主動給予協助。而主管更是每天看著心情版立刻了解到同仁的心情，進而關心，讓同仁感受大家是一體的。

透過簡化交班流程的推動，延遲下班的同仁越來越少，大多數同仁都會在留言板放笑笑臉來表示自己下班的心情，那時真的覺得很有成就感。

心情好 工時不拖長又安全

另外，有時的晨會，主席會問大家 Are you safe?(你安全嗎)，同仁透過簡單的動作及口號，表達上班前的狀態是否安全，除了讓大家開開口提振精神，更可知道自己今天工作的夥伴一日狀態如何。

還記得那時有一位同仁比著 no safe(不安全)的手勢，我們就問她怎麼了？她說：「昨天玩太晚沒睡飽，心情不美麗。」那時大家哄堂大笑，起鬨跟她旁邊的同事說：「記得常常看一下你旁邊這位有沒有睡著呀！」頓時，另一位彷彿還在和周公對話的同仁瞬間醒來，跟著大家開心的笑了一會。單位同仁品漾說：「工作氛圍就像一家人一樣，讓我好喜歡這種感覺。」

準時下班本是我們推動 TRM 的主軸，卻不知心情留言板間接地改善了單位的工作氣氛。透過每次放心情臉譜時，本來常常聽到的是「今天我比誰早下班」，漸漸地，聽到越來越多是「○○發生了什麼事」的內容，大家彼此關心著週遭的同事，讓大家越來越靠近。鄭麗娟護理長常常說：「護理人員的忙碌，很多時候是沒有辦法避免的，大家要平常心看待，但是，工作的氣氛是可以營造的，需要大家共同努力。」因此我們大家一起往營造良好的工作氣氛及氛圍努力前進中。