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。