

好朋友 護理

何亞蓁

臺中慈院 9B 病房護理師



Patients' Good Nurse Friend - Ya-Chen Ho, Registered Nurse, Ward 9B, Taichung Tzu Chi Hospital

■ 文 | 曾秀英

曾經是被投訴常客，讓護理主管困擾不已的頭痛人物，臺中慈院腫瘤病房資深護理師何亞蓁，在短短幾年內蛻變為病患口中的「護士好朋友」，生命的無常讓她更珍惜愛與關懷要及時，能發揮護理工作的價值，就是她最快樂的事。

個性熱血樂助人 重原則卻常暴衝

何亞蓁，今年卅歲，臺北護理健康大學畢業，被「參加國際賑災」吸引，踏出校門的第一份護理工作選擇了臺中慈濟醫院，有理想又擁有專業背景，個性活潑開朗，是個喜歡與人接觸的熱情女孩，但踏入臨床領域之初，病患投訴卻層出不窮，究竟是為什麼呢？

原來，何亞蓁之所以選擇護理一途，是符合她天生喜愛助人的特質，但個性率直、堅守工作原則，一心只想要把病患照顧好，卻忽略溝通的重要性，只要家屬與看護照護程序做得不夠確實，心急之下，衝口而出的都是命令的口吻，結果就是不斷的投訴。

即使護理長試著想要導正她的想法，年輕的她很不服氣，滿心的委屈，「我又沒有不對的地方，不但仔細寫衛教、花時間說明，全都是為病人好，憑什麼還要被投訴？」於是在單位之間，何亞蓁留下「很不好帶，自我意識強的問題人物」的名聲，也讓她一度對自我產生懷疑，想要離開護理工作。

先生開導人際互動 全新心態再出發

婚後生子的她，留職停薪一年在家帶孩子，社會歷練經驗多的另一半，為她分析問題所在，開導她如何改善人際互動，兩年半前帶著全新的心態返回工作崗位，揭開從個性派的暴衝女孩到聞聲救苦的白衣大士的變身。一開始，9B 病房護理長許琦珍風聞她的「記錄」，用心觀察亞蓁的工作態度，發現她思緒清楚、自我要求很高，還認真負責，於是逐漸交付帶領新進學妹、實習生的責任，一路亦師亦友的陪伴她成長，亞蓁也像被磨亮的寶石，慢慢展現潛力光芒。

當一名護理師最大的成就，不只是藉由專業來幫助病人，重要的是，在照護工作的過程中，能去體現到助人的快樂，和獲得病患與家屬信任的支持與感動。讓亞蓁蛻變最大的關鍵，要算是接觸癌症病人。

有溫度的關懷 從術前衛教開始

9B 病房於 2013 年 4 月轉型為腫瘤病房，亞蓁構思如何帶動單位提升相關照護品質與技術，將「護理人員只是發藥」扭轉為「有溫度的關懷」。她明白，要開刀的癌症病患，進住腫瘤病房幾乎都是術前的一個晚上，面對生死關頭與漫長的身心折磨過程，護理人員的專業照護與同理，可以減少病人接受治療的恐懼與不安。

為去除病人因未知而產生的恐懼，亞蓁視「術前衛教」為重要事項，首先得跟各科醫師、專師了解不同癌症治療的流程，整理出相關衛教單張，再考量如何輔導學妹們在臨床工作忙碌的情形下，還可以利用餘裕，指導病人面對術後包括：尿管、氣切、約束等各項可能狀況。

「管路都會慢慢移除，必須及早下床、及早活動，有痰就要努力咳出來。」亞蓁對每一位病人不厭其煩，用半個小時左右衛教，一五一十的說明術後會走過的歷程。步步踏實的結果總是會得到肯定，一位舌癌病人家屬投書到院長信箱的內容詳細寫出了術前衛教對他們的幫助：「開刀時舌頭切了一塊，又要補皮，經過暫時的氣切、鼻胃管，還要去加護病房待上幾天，如果事前不講，讓我們有心理的準備，病人與家屬絕對會震驚、害怕，像 9B 病房護理人員在術前都有說明因應做法，病患可以做些什麼，讓身體快點好，鼓勵我們短暫的過程再辛苦也要撐過去，結果所有過程真的都遇到，因為有仔細的衛教，所以心就安下來。」

亞蓁說，遇到年輕、比自己的先生大個幾歲，或是跟爸爸年齡相仿的男性病患，她也會忍不住去想，「如果今天是我的家人、我的爸爸、我的先生，我會有怎樣的心情，又該怎麼辦？」

於是在每天例行的護理工作中，亞蓁總是主動地噓寒問暖，盡心扮演好專業護理的角色，期許透過嫺熟的臨床照護，減輕病患與家屬因病而來的壓力與不安。為了鼓勵病人，亞蓁會運用一些方法，例如：回家以後要自灌牛奶的獨居者、拿掉氣切的病人，亞蓁就幫他們拍幾張照，讓他們看見自己遵從醫囑以後的改善，讓病人對照顧自己更有信心。

於是在每天例行的護理工作中，亞蓁總是主動地噓寒問暖，盡心扮演好專業護理的角色，期許透過嫺熟的臨床照護，減輕病患與家屬因病而來的壓力與不安。為了鼓勵病人，亞蓁會運用一些方法，例如：回家以後要自灌牛奶的獨居者、拿掉氣切的病人，亞蓁就幫他們拍幾張照，讓他們看見自己遵從醫囑以後的改善，讓病人對照顧自己更有信心。



最愛的三個女人

<http://www.masalili.com>

何亞蓁感謝先生引導她調整在職場與人相處的方式，帶著全新的心態重新出發。圖為何亞蓁全家福。(何亞蓁提供)



剛入行時做事理直氣壯、為病人好卻被投訴，讓何亞蓁差點離開護理工作。



何亞蓁會運用各種方法鼓勵病人，因為她學會了設身處地，把對方當成了家人。

忘年之交的提醒 常記將心比心

腫瘤病房跟其它的病房最大的不同是，病患痊癒出院的比例相對低，病患或是來來去去的接受化療，或是不敵病魔，最後離開人世。9B病房轉換為腫瘤病房三年了，至今，跟亞蓁一提起忘年之交病患「老洪」，仍是忍不住陣陣鼻酸沖上心頭，那是在心中一塊永誌不忘的情誼，也彷彿在護理道路上，為她點亮如何將心比心的明燈。

年過六十的洪姓肺癌病人，因病與亞蓁結緣，彼此互稱「老洪」、「小何」，兩人特別有話聊，病榻上常跟她分享面對生死的心情點滴，自費的標靶藥所費不貲，他明白再怎樣治療，效果也有限，他告訴亞蓁，雖然做的是進出口貿易，家庭經濟不能算是不好過，但自己看得很開，女兒長大了，想要把錢留給太太。

9B病房護理同仁的共同特色，只要有空就會去看加護病房有沒有照顧過的病人的名字，有沒有誰在裡面，任何一個班，只要有空，下了班都會前往探視，那天在加護病房，老洪說：「小何你終於來了，這次可能很難熬過。」她當下直問：「你有準備好了嗎？」他說：「女兒、太太都交待好了，家裡東西也準備好了。」結果，老洪幾天後轉出普

通病房，交給她一篇文章，裡面寫到「一定要活著出來，才能常看到小何。」

最後離別的時刻，快得讓人措手不及。周休二日的前夕，何亞蓁到病房探視時，老洪還好好的，周一上班時，知道兩人情誼的安寧護理師通報「可能快不行了。」她匆匆趕去，老洪已是彌留狀態，當下她心想「不要強留，太辛苦了。」寫下紙條——「不會跟你說要加油，這樣夠了，可以放手了。」放進老洪已更換的衣服口袋裡，隔天凌晨兩三點，他就走了。

資深護理師透露，依洪先生的身體狀況，本來上周六應該就撐不下去了，想不到多留了兩天。頭七結束後，老洪的女兒帶著爸爸生前常買的伴手禮到 9B 病房，向亞蓁與護理人員致謝，她說：「爸爸常說有一個護士好朋友叫亞蓁，家人都知道，彌留時的爸爸，在等著見她最後一面。」



病人需進行 12 次化療，所以在終於完成全部療程時製作了一張可愛獎狀，並拍照留給病人紀念。(何亞蓁提供)

癌末病人求生意志堅強，長期住出院也和護理都成了好朋友，在病人生日這天為她慶生。(何亞蓁提供)



為癌末病人圓夢，利用聖誕節活動安排求婚驚喜，兩人並扮成聖誕夫妻報佳音。(何亞綦提供)

給病人支持 護理繼續的動力

重情的忘年之交走了，歲月或許能沖淡些許感傷，卻在亞綦心中烙下難忘的印記，會不會因為擔心這樣沉重的心情而不敢再付出真心？琦珍護理長安慰她：「這就是人生，與其感傷，不如在病人離開前，讓他過得好一點。」如今的亞綦已能釋懷，因為她懂得，曾經付出就不會有遺憾，「臨床做久大家都會，能給病人心理的支持，才会有繼續工作下去的力量，發揮在護理崗位上的價值。」

何亞綦喜歡照顧病人，病人也需要他，在她第二胎生產期間，病人總是會問同事「亞綦回來沒？生完沒？」可見亞綦很受病人「愛戴」呢。

她說，有了家庭的牽絆，還要長時間的工作，不是不會疲累，但經過院內樓梯間看到的《靜思語》給了她力量，意思是「有心就可以做，做就有福報」。

亞綦鼓勵自己勇於突破，戰勝挫折，她陸續接受腫瘤護理師、加護病房、行政主管儲備幹部與腫瘤個案師訓練，累積自己的實力，持續在護理路上甘願付出。☺