



阿長這樣說：

# 為你多放一張椅

One More Chair in the Head Nurse Room

■ 口述 | 馮瑞伶 大林慈濟醫院 5A產兒科病房護理長 攝影 | 于劍興

在我們大林慈院婦產兒科病房服務的護理同仁，除了是一開始就進到單位的新人，多半是從加護病房（ICU）轉來，許多都是耳聞待在這加護病房的封閉空間，可不必與家屬、病人有太多互動，且病人數又少，就很嚮往，但是到後來常因無法適應環境、無法勝任工作等種種因素待不住，莉婷也是其中一位。

她們來到婦產兒科病房，其實跟之前在 ICU 一樣，照顧的是成人科，技術、溝通上比較沒問題，反而是兒科部分，由於缺乏臨床經驗，在蒐集剛入院小朋友的一些資料時會感到挫敗，而工作流程突然從大人變成小朋友，心境的調整對她們來說也較困難。

或許是因為帶著失去自信的心過來，起初，莉婷覺得壓力很大。疾病的嚴重度，有太多東西要整理，她無法融會貫通，學姊給什麼她就記什麼，完全用死背的。而小病人們對於我們的語調高低，或是只要看到我們這些護理阿姨，就會很敏感地哭鬧起來，面對這樣的情境，莉婷更是不知所措，加上現在生育率低，每個小朋友都是媽媽捧在手心的寶貝，護理與家屬之間的互動，相對更加緊張。



發現莉婷欠缺自信與溝通經驗，馮瑞伶護理長就帶著她實作，同時助她調整心態。



我發現這些問題之後，就帶著她做，例如打針這件事，我們會用有別於大人的口吻跟小朋友溝通，「阿姨幫你把裡面的蟲蟲抓出來，你就可以快點回家喔！」莉婷在旁看著我們與小朋友的互動，漸漸地抓到訣竅。說真的，現在的她比我們還會跟小朋友互動，小朋友看到她也會有親切感，覺得她就像大姊姊一樣，她會對小朋友說：「哎呦！你在哭什麼？等一下阿姨拿貼紙給你，你不要哭哭，要乖乖喔！」或是給個小糖果來安撫小朋友，無形中建立起良好的護病關係。

有些小朋友因發燒而入院，隨著疾病進展，反覆發燒是無法避免的，但家屬們不了解，認為我們沒有對症下藥。遇到這樣的家屬，解釋了好多遍還是一樣，莉婷會覺得很挫折，我說：「妳要不要換個方式跟他們溝通？」

我就會舉證，「媽媽，我們不讓小朋友發燒，其實很簡單耶！我們定時給他吃退燒藥，就不會燒起來了，但是您覺得這樣子對小朋友的抵抗力會有改善嗎？」、「小朋友發燒，就是他產生免疫力的一種反應。」如此解說，讓家屬理解，發燒不見得是一件壞事，反而讓小朋友養成抵抗力。

莉婷再次與家屬溝通，她感覺到，「真的耶！家屬好像比較能接受這樣的想法。」很多事情都是一體兩面，我們說的語言，家屬未必聽得懂，若能多一分理解他們的



馮瑞伶護理長觀察到莉婷進步很多，變得會主動詢問和關心病人，又願意學習，覺得不適合護理，只是這個可愛的新人當初想太多了。

擔心，然後，分析怎麼做是對小朋友最好，家屬的接受度通常很高，甚至從住院經驗獲取一些照護或是醫學知識也是很好，護病間自然減少衝突。

突破了兒科，產科對莉婷是另一個挑戰。以她一個還沒經歷為人妻、為人母的階段，就要去指導產婦一些照顧技巧，別人也會質疑她，「妳又沒生過、妳又沒餵過，妳都教我這些，今天角色互換，妳做得到嗎？」莉婷便氣餒了，「為什麼自己沒辦法做到跟學姊一樣？」

我會跟她分享，衛教內容是死的，但是人是活的。假如是教媽媽餵母乳，不要一進去就說怎麼餵，應該要先肯定和體諒，「媽媽，您做得很好耶！您看起來很累喔，我覺得您真的很棒！」釋出善意、同理產婦的心情，媽媽們不會認為我們為了宣導而強迫她們哺乳，反而會覺得護理人員很關心她們。

莉婷試著改變互動方式後，有產婦跟我提起：「她很主動關心我的身體狀況，不只專注在餵奶這件事情，她也關心我在住院、生產這段時間的恢復情形，我覺得好窩心。」

我經常偷偷觀察她，真的進步很多，變得會主動詢問和關心，證明，當初可能只是她自己想太多了！她本身蠻喜歡小朋友，只是一開始不知道怎麼表達、互動而已。她也是很願意學習，尤其她又是大林在地人，我對她說：「其實妳很幸運，妳的工作職場就在妳家附近，不用離鄉背井，有這樣的工作環境，妳如果要放棄，真的是太不惜福了。一方面就業，又可照顧家庭，一舉兩得有什麼不好呢？妳之前不適應 ICU，但在婦產兒科妳也慢慢適應下來，這樣妳還會想走？」莉婷回答我：「不會！」其實，我也覺得她會待很久，因為她愈來愈喜歡這樣屬性的病人。

婦產兒科的疾病複雜度不高，但必須花心思，有很多像是與小朋友溝通、為小朋友打針、幫媽媽擠母乳、協助媽媽哺乳等小細節，是需要一些技巧和耐性，多站在病人、家屬的立場想，我們的關係會更和諧。

我常認為護理人員不要處處把醫療擺第一，醫療有醫師，我們站在第一線，與病人、家屬朝夕相處，信任感都是在這時候建立起來，往往也是我們第一個發覺病人身心靈的不舒服，若能再把問題提出來和醫師溝通，病人、家屬總會感受到我們是真心對待的。

在我的辦公室裡，總是多放了一張椅子，而那張椅子，是特地為學妹們準備的，只要她們有任何問題，都歡迎進來坐一坐、聊一聊，我希望「阿長」我在她們的心目中，是一位「大姊」而不是主管，而阿長所做的，也只是護理與職掌經驗的傳承。感恩莉婷對我的信任，對單位的付出，看到她一路成長到現在充滿自信，真的是當阿長最好的回饋！（整理／謝明芳）☺