

阿長這樣說：

關懷不打烊

No Closing Doors for Counseling

■ 文 | 楊婉臻 臺中慈濟醫院 8B 內科病房副護理長

8B 病房是在 2013 年 10 月 1 日成立，起初服務對象是綜合內科，在 2014 年改為收治血液腫瘤、腸胃內科病人，病房服務的護理同仁多半是從各單位抽籤或者自願轉調過來，多是沒施打過化學治療且為外科病房未滿一年的新人；病房剛開始只開了一半床位，讓同仁熟悉單位病人屬性及穩定品質。

病房合併的考驗 逐一面談凝聚共識

我是 2014 年 4 月承擔 8B 病房的主管，原本是位於臨床第一線照顧病患的臨床護理人員，我對於同仁來說是陌生的，同樣地，我對同仁們也不熟悉，承擔主管的心情一直都是緊張不安的；剛開始先從建立關係及互相認識的階段，每天跟著同仁們一起照護病人，另一方面也在學習行政業務，及瞭解同仁們個性、興趣，正當自己漸漸熟悉時，在過年前，收到醫院需要將 8A 與 8B 兩個病房合併；而 8A 病房本來是胸腔內科病房，當時才剛成立 2 個月。

認識我現在的得力助手，也是我們單位的小組長古若萍，當然是源於合併病房。或許是因為經歷過兩次調動，起初，若萍覺得壓力很大也很委屈；科別屬性不同，疾病嚴重度高，太大的變化讓她覺得每天都不快樂，內心搖擺不定。而當時，我也需要重新認識轉任到 8B 的同仁們，於是一一找他們各別會談，了解大家對單位的期望及未來的發展，思考著未來單位的定位及同仁們的成長規畫。



親教技術培養信心

此時若萍家裡發生變故，父親因腦出血而狀況不佳，若萍及妹妹都是從事護理工作，依循爸爸的心意簽立不施予急救同意書，短短三天辭世。當下我唯一想法就是盡自己所能來關懷及協助她，在她放完喪假及處理完父親的後事回來單位後，我發現她長大了許多。另一方面也心疼著她，再一次與她聊聊，看她對自己的生涯規畫及有無需要協助的地方，剛好單位要增設小組長一名，是未來的儲備幹部之選，也給了她建議並分享當初自己從護理同仁到護理主管的心得。

經過幾天的思考，她告訴我，她願意承擔小組長的職位，我當下替她開心。接下來，我就開始帶著她，重新學習照顧化療病人細節，例如打人工血管針這件事，同仁都以為只要打在圓盤上就好，其實是有技巧的，圓盤要如何才能固定好、入針角度要與圓盤呈 90 度角等等的小技巧。若萍在旁邊先看著我執行操作，幾次後漸漸抓到訣竅，之後病人打化療都會指定要由若萍施打，需要施打難度較高的人工血管時，也會請若萍協助幫忙，無形中與病人建立良好的治療性人際關係並增進團隊互助氛圍。

適時打強心針 管理與專案突破瓶頸

在臨床上照護技能純熟後，若萍也參加了行政主管在職訓練班，面臨了許多困難，專案題目一直無法決定，決定後，指導老師認為題目不合適需重新再進行，又加上好朋友退出訓練班，還有失去父親的哀傷，讓她一直想放棄退出。

我跟她分享，「當初自己在參加主管訓練班時，護理專案是跟院內全面品質管理課程(TQM)一同進行的，可以做到一魚兩吃，題目的決定可以從目前單位常見的問題去訂定，好麻吉的退出一定會感到難過，但是有我跟琦珍督導一起幫忙，還沒做前都不該說放棄……」而事實證明了，若萍是個黑馬，今年TQM榮獲佳作，而專案也順完成並且投稿到護理學會。

當單位的媽媽姊姊 幸福的責任

這一路走來，看著若萍的成長及蛻變，感到非常開心；因為自己是個新手護理長，在帶領她們時，我一直把她們當自己的妹妹們去關心，我常常覺得我像個媽媽桑一樣，每位同仁發生的大大小小的事都要處理，也會感到疲乏，但是轉個念，回想當初我在當小護理師時，我的主管也是這樣帶著我的，這是個幸福的責任。到現在我都還會跟她說：「妳看，當時遇到的困境及挫折不一定是好的，仔細想想會帶給自己另一種經驗及成長，當初要是放棄了，就沒有現在了。」我也常告訴她：「護理是一門藝術，當感受職業倦怠的時候，想想護理的初衷，那分關懷與助人的心，就會好受一些，秉持著這分初衷，就會有動力。」

我的手機不會離身，24小時開機狀態，常常跟單位同仁說，有任何的問題不管是家裡的事情、朋友的事情、感情的事情、開心的事、任何小事，在辦公室不方便跟我談時，只要你們願意與我分享，我24小時隨時開機歡迎你們。我希望，我不只是個副護理長及主管，而是她們的好朋友或姊姊。感謝若萍目前擔任單位小組長，對單位的付出及對我的信任，單位同仁的進步，也是我當單位主管最大的回饋及成就。☺