



多一點 關懷鼓勵

Give More Praise to Clinical Nurses

■ 文 | 曾國枝 大林慈濟醫院內科部部長暨腸胃內科主任

回憶起一位病房護理同仁要離職前，遇到我時特地來跟我道謝。當時我還摸不著頭緒，想說要離職了，怎麼還跟我道謝，就坐下來聽她說……

給新人多一點激勵 營造團隊和諧

原來，她在兩、三年前剛來時，因為是社會新鮮人，照顧病人時常感到挫折，幸好有同校的學長姊、單位護理長或熱心的醫師給她一些工作經驗的分享。她說我就是當時那位醫師，她說：「要不是您給我鼓勵，或許在當下我就離職了。」

所以，我覺得護理同仁是必須要被激勵的，尤其是剛從學校畢業的護理師。我們應該多傾聽臨床護理師的聲音，創造一個和諧、相互關懷的環境，創造優質的工作氛圍。

舉例來說，我們現在講八大癌症多專科團隊，團隊要有默契，對一位醫師來說，最關鍵、最密切合作的是護理同仁；

記得在我當住院醫師的年代，常會主動幫單位護理同仁上課，除了幫助他們成長，也可藉由這樣的互動相互了解，增加團隊的共識；珍視護理同仁，是我從醫生涯最重要的理念之一。

護理同仁適時回饋 照護品質共提升

我們希望病人被照顧好，不是主治醫師一個人可以做到，還包含住院醫師、專科護理師、護理人員及其他職類、團隊，靠團隊的力量，照顧的品質才會有深度。我常對年輕醫師、住院醫師或醫學生講一句話，護理師和其他職類同仁，常是醫師專業成長的助力，尤其是護理同仁，因為他們是照顧病人的第一線，也是最能夠將資訊回饋給醫師的人。

護理同仁會將最真實的狀況反應給我，或是提醒我有什麼地方疏忽了，例如這個病人有什麼抱怨或是這個家屬怎麼樣，我就可以提早處理或因應。護理同仁在第一線守護病人，事實上是讓出

錯率降低，醫護雙向溝通，醫師也得到適時的回饋，照顧病人的品質也因而提升。

單純助人的天性 自然展現的力量

在前年颱風天前一夜的門診，有一對母子來看診。七、八十歲的母親帶著中年、有點智能不足的兒子，他們一早搭公車來，當天門診量較多，他們安安靜靜地坐著候診，我看到那對母子時已經是最後幾位了，那時風雨增強，醫院的接駁公車也因此停駛，他們住得稍微遠一點，這時看到那位老母親的焦慮和憂愁，得知他們是低收入戶家庭，擔心要花錢請計程車，我正在想著可以怎麼幫忙時，突然聽到跟診的護理師說：「伯母你等一下，還剩一兩位病人，看完我就載你們回去。」

這一件事凸顯了一個意義，就是人跟

人的互動可以是很純真很自然的；單純一念的去幫助對方，那是很自然的人性。這種單純自然助人的人性，存在於主治醫師、住院醫師、存在於所有醫療人員當中，只是你我常會基於很多原因而把一分熱心隱藏了起來。

在當下那個氛圍，我很感動，身旁的護理師憑著直覺主動地去做這樣一件事情，我覺得我受益很大，很有體會；因為我覺得在醫療的過程當中，撇開你的職級，撇開你的收入，我看到人跟人之間最直接最真誠的互助展現。

我們不吝惜的一句話，或是有時搭個肩膀的加油動作，不管是我對那位病房護理師，門診護理師對那位母親或甚至對於我，或是你給病人家屬的鼓勵，都可能改變一個人的感受，或許，在當下那個時刻，正好給了他一個驅動往前的力量…… ☺

大林慈濟醫院內科部曾國枝部長（後排右二）提及從醫最重要的理念之一就是珍視護理同仁。圖為曾部長與病房護理師及住院醫師合影。攝影／張菊芬

