

以關係為中心的照護

Relationship-Centered Care

◆ 文 | 章淑娟

人的心理和靈性需求在工作場所需要受到關懷和滋養，特別因為護理工作會面對生、老、病、死等苦難實象，護理人員心中常會升起「人是什麼？」「我在做什麼？」、「我該如何做？」、「我面對這些苦難那麼忙碌是為了什麼？」……很多「我」的疑問產生。護理人員想要尋找出「我」的價值的渴望，需要吶喊出來，需要抒發，這是一種心靈枯竭，意欲回復朝氣和熱忱的初發心，這種心理與靈性的需求，需要被看見

我存在的意義是什麼？如果護理人員照見了「我」，獲得價值感，就將擁有無法被取代的堅定意念而留在護理工作。我的價值和我的需要被看見，各種「關係」非常重要：我和病人的關係、我和同仁的關係、我和主管的關係、以及我和我自己的關係，同時也進入到病人與家人的關係、病人與他人的關係、病人與社區的關係以及病人與環境的關係，歸結到學者們對護理理論的建構：人、環境、健康和護理四大內涵。

人生命經驗的多元性，與更多的人產生關係，每一個關係都是一種經驗，種種經驗交錯之後，就編織成了自身寶貴的、與眾不同的價值觀和意義，護理工作就是一種得天獨厚擁有和人們有多重關係，如能再和環境接觸更多更了解環境改變的現象，如氣候變遷和人的關係，更能增進更多健康照護的知能。

前一期有提到我們需省思氣候變遷的情況下，護理人員的角色是什麼，而氣候變遷對人類的健康影響，包括新興傳染病和非傳染性疾病的慢性病等，也影響人們的心理健康。對護理師很重要的是建立與病人之間的關係、了解個案和家屬之間的關係、個案與環境的關係，再和家屬溝通提供病人的照護、與醫師討論治療計畫，並且看病人的需要與其他團隊成員密切聯繫，都是透過人與人之間的關係上運作。

近年來發展各種慢性病個案管理師的角色，常常是在慢性病各疾病群體為基礎的照護管理上針對疾病和個人的生活型態著力，然而個人的健康不僅在個人，而是與家庭和周圍社群和職業生涯的環境息息相關。《易經》賁卦彖辭：「……觀乎天文，以察時變，觀乎人文，以化成天下。」天文是自然現象，人文是人的活動，也是在

談人跟人之間關係的經營，人的活動也和自然現象有很大的關係，藝術家能夠將其藝術跟自然結合形成美的作品，科學家將自然的理論應用到人的活動，因此也是人和自然的關係。但是若過度使用就會破壞自然，因此人對於自然其實應該更妥善對待。

本期長照的主題，看到臺北慈濟醫院居服督導賦予照服員的能力令其產生價值，也看見照服員和長者的家人照顧者的關係以及和長者的關係，居服督導和長者的關係等等交錯的關係互動，可以看到過去以病人為中心的照護 (patient-centered care) 或以家庭為中心的照護 (family-centered care) 無形中已經轉型為以關係為中心的照護 (relationship-centered care)。

病人自主權利法推動之後，筆者因為參與預立醫療照護諮商門診，對於每位來諮商的個案一定會提到他與其親屬的關係，有的關係濃厚，有的則較為淡漠，但是他們一致認為臨終時不要麻煩或拖累家屬，大部分都反映如果遇到臨床五種狀況，直接就勾選「不要執行」維持生命治療和人工流體餵養，但偶爾會有因為在意家屬短期內不能接受而決定選擇再等三個月後才「不要執行」，這樣等於為了家屬而多忍受痛苦三個月。關係，其實可能牽絆著家人。另外有糖尿病病人自己調整藥物會告訴護理師，但是會囑咐不要告訴醫師，因為怕醫師會生氣，足見關係的重要性直接影響到病人的治療。

最近很多人在探討學校醫學人文的課程是否有必要，因為年輕人在學校還沒有看見病苦，不會感覺其重要性，於是有人感嘆年輕人與人的關係漸薄，有人問我對現代年輕人會不會感覺很悲觀，這樣下去未來會是什麼樣子？我回答他們說：「『一代不如一代』這句話永遠不會退流行，但是我們真的不如上一代的長輩嗎？這一代的年輕人真的會不如我們嗎？」如果前者答案是否定的，後者也一定不會成立。我們和年輕人要形成一種密不可分的關係，這樣他們才能帶著我們的經驗發揮他們的創新思考，創造他們的未來。

年輕人看似在反對年長人的思想理念的表現，其實只是一種他們對和我們中間關係的一種反應，這樣的反應也讓我們學習，應該用什麼樣的態度跟年輕人融合在一起。臨床上在照顧病人時也會遇到類似的狀況，有時病人看似反對我們的衛教建議，但實際上病人也在教我們應該尊重他的生活，怎麼提供一種能夠融合他的生活的照護方式，他們才會真正的面對自己的健康問題，找到最適合自己的治療照護方式。證嚴上人最近一直呼籲疫情帶給我們的是「大哉教育」，從未停止強調「感恩、尊重、愛」，也是再度顯現除了人與人之間，人與萬物、人與宇宙之間的關係，都是我們要省思、要尊重的。☺