



阿長，請聽我說

Please Listen to Me, Head Nurse

從失誤中站起來

Revive
from My
Near-Miss

我做錯事了！我勇敢承認也積極處理，覺得自己都有認真努力想要照顧好病人，但受到的打擊卻是從未料想到的……

初入護理 平遂無波

高中的社團指導老師，也是我們學校的校護，她對我說：「你要不要考慮護理系？如果想要實際幫助人的工作，護理也是一個選擇。」就這樣，我抱著一分助人的心選擇了護理這條路。

轉眼間四年已過，畢業後順利拿到人生第一張通過國考的證照——護理師執照，選擇花蓮慈濟醫學中心成為出社會的第一站。

踏入臨床之後，在學姊的悉心教導下，成為一位獨立且能處理常規事務的小小護理師，與同事一同面對病房的各種大小問題。

直到發生那件事情之前，我都認為我的護理之路是一片平坦不起波瀾的。

道歉惹爭議 想當護理逃兵

就在進入臨床工作 4 個多月後的一天白班，我竟然發生給藥異常事件。

在小夜班學長來交接班核對藥物時，發現給藥異常。當下知道時，心情非常緊張、也非常擔心是否對病人有影響，只想著要立即為上午回覆家屬的不當行為向病人致歉，就直接到病室去跟病人說明。

就在我跟病人說完後回到護理站預備要通報的同時，另一邊，從外面回到病床的家屬知道此事後，非常氣憤的來到護理站要求醫療人員到床邊再次解釋事情的始末。我立刻跟著當班小組長學姊過去，緊張的我與學姊一同走到病房內面對家屬，隱約注意到家屬藏在交叉雙手下的手機鏡頭，面對家屬咄咄逼人的質問，我一直道歉一直道歉。

回到護理站我繼續著未完成的工作，尚處在六神無主的震驚中，便接到值班護理長來電告知，家屬將剛剛對話的情況，轉播到社群網路，有媒體接收到消息前來醫院尋找當事人，當班的同事們一起幫我把工作完成後，催促我離開醫院。同事不放心，還跟我一起行動直到我到家，深怕我一時衝動做出不可挽回的舉動。回到家後，我只想著如何彌補犯下的錯誤，然後結束一切跟護理相關聯的事物，從此逃避下去。

當晚阿長發來訊息告知，主治醫師們正在討論對病人會有何種影響。發生事情的隔天早上，從醫師們說明的過程中，知道還在合理治療範圍內，心情有稍緩一下，但是我又想，當下對病人或許沒有影響，未來若是發生了怎麼辦？！又開始胡思亂想、不斷自責的循環。



阿長提醒反思情境 勇敢面對失誤

當晚阿長接獲消息後，確定我回到家，用手機跟我通訊，隔天進行當面會談時，除了了解事情全貌，還有關心我的心理狀態。確定我暫時穩定心情後，指導我要主動告知雙親實情，比在被媒體報導後知道，心情上會比較穩定。阿長也提醒我思考如何改進，引導我回想當時給藥的情境，當時有出現那些錯誤，杜絕以後有類似情形發生。

在之後科主任了解完事情原委後，約家屬進行說明會，家屬希望我也能在場，當時阿長詢問我的想法，我也想勇敢的面對病人及家屬，於是點頭答應。

隨後，院方主管、科主任及阿長陪著我與家屬面對面會談時，病人表示誰也不願發生這件事情，但事件當下有跟病人通知這件事及馬上做出處置的我，表示這需要極大的勇氣，病人的家屬看著我對我說，要我好好記住這次的失誤，往後要更加小心。所幸，結果來說，病人只期許獲得妥善的處理就好。

感恩主管師長同儕關懷 家人提醒真正的負責

隔了幾天，因為我還在放假，阿長轉達了單位內同事甚至外院同儕的關心；有一位醫師說，如果需要 men's talk(男人之間的對談) 可以找他聊聊；一位來自外院的同業寄信來院，信中說到「您的失誤需要責難，但您道歉的勇氣需要讚許，這張小卡是為了後者而寫。這社會對醫護不太友善，但您有善良團隊陪您成長，相信您一定很自責，但相信，日後一定會更加負責……」這些在在都安慰我的心情，並勉勵跌倒後站穩腳步重新站起。在當時內心處在極大壓力下的我，無疑是能夠繼續支撐走下去的動力。





我是在事件隔天向爸爸媽媽提起這件事，他們先是震驚，也替我難過，緊接著詢問我內心的想法，並表示無論如何都要做到負責，對這件事還有對自己。再隔一天，院方針對事件發了一份對外的正式聲明稿，阿長也將聲明稿傳給我，指導我可以給爸爸媽媽看，較能了解院方針對事件的處理立場，較能安心。

事件發生後，阿長安排我臨時休假處理這次事件，之後就接續著原本預定的假，讓我得以暫時離開這環境，沉澱混亂的內心。在放假期間我找了母校關係很好的老師，我沒完整的說明事情原委，老師也僅提問了幾個跟事情無關緊要的問題，但總覺得老師已經了解事情全貌。過程中也跟老師討論，想在事情結束後離開醫院，結束護理生涯，老師反問我：「既然你能面對家屬以及談妥事情的解決方向後，為何事後要選擇逃避？」

重啟助人能量 震撼教育自我提醒

在這事件處理過程及後續大家的支持，讓我決心留在護理，努力改正自己、精進自己，以及察覺可能會犯錯的地方。

當我再次回到工作崗位，與阿長討論工作流程如何改善，改變工作習慣與面對不熟悉的事物時，盡快查明清楚到能把握事情全貌的程度，以及與學長姊討論處理問題的方法，對於這事件最根本的導因：給藥步驟，也做了一次最詳盡的複習。除了情境模擬的演練外，也思考在當初流程上會疏忽掉的部分，仔細檢視並改正。

直到今天，回想起當時的情況，仍歷歷在目，如此清晰。在內心發誓，謹守護理規則，絕對不能再發生同樣或類似的錯誤，一步一步踏實發揮護理助人良能。