



阿長這樣說：

勇敢要搭配智慧

Bravery Works with Wisdom

■ 文 | 余佳倫 花蓮慈濟醫院合心八樓病房護理長

「大喇喇的，感覺就像是深山裡的大熊，闖進醫院做護理師……」這是我對子齊的第一個印象。

闖進護理界的熊

一頭沒自信的大熊，外表看起來很威武勇敢，面對阿長講話卻很小聲，推著工作車就像是沒有進入過城市的泰山，到處碰碰撞撞，小型的冰箱、小量氧氣筒也一肩扛起……。這樣類型的護理師，我真是第一次遇見，每天要不停地叮嚀：「車子推慢一點……，東西用手提起就好……」就在細細叮嚀子齊通過試用期的2個月後，發生了這件讓大家都很難忘記的藥物異常事件。

值班護理長傳訊息告知，我們單位發生了一個藥物事件，在護理同仁說明的過程中，家屬錄下影像，轉發到社群網站。在這通訊發達的世代，影像的轉發是一點都沒有說明的空間，我可以想像同仁的焦慮及擔憂。

同儕的理解與陪伴

三讀五對，一直是護理人員給藥的聖典，就比如佛教徒口說阿彌陀佛，基督徒說阿門，但這輕輕的三讀五對，卻可能在給藥的過程中被不同事情干擾，需要集中再集中，注意再注意。了解事件當下發生的過程中，儘管主管們和顏悅色，同仁了解自己犯的錯誤，當他面對主管時一定更加緊張，如果有同儕陪伴，我想是比我這個主管出現來得重要許多。單位的學姊妹們，當天不但自發性的陪著子齊完成當日的工作，還陪他用晚餐直到回家。



這種在同事有難，能夠相互的支持和陪伴的行為，做為他們的主管，我不但充滿感恩，同時也感到驕傲，因為他們已將關懷 (caring) 的觀念深植心中，不但用在照顧病人的過程，也充分發揮在同事間的相處。

由團隊共同面對處理

當發生事件時，護理師隻身面對病人及家屬說明，也只是片段而無全貌，有勇無謀，只是徒增彼此的緊張與不安。當面承認自己犯了錯，是需要很大的勇



氣的，但是表達的方式及內容卻也是非常重要的，並非是規避責任，而是全盤考量相對的影響。事件當下，當事者一定很慌張，先通報主管及主治醫師一起評估對病人造成的影響，再由主治醫師完整說明始末，及後續的處置，也能盡早安病人與家屬的心。

在這個通訊發達的年代，訊息的傳播，都是幾秒間上下的事情。在我自己當第一線護理師的年代，壓根不用去考量家屬是否有錄音、錄影的問題。當然，擔心的不是自己的治療過程有什麼問題被錄下，而是訊息的轉播往往並非整件事情的始末，發布訊息的人或許無心，閱讀訊息者卻可能斷章取義，會讓醫療從業人員倍感壓迫。當發現對方在錄影或錄音時，建議可以暫時停止話題，反問對方是否在錄影或錄音，除非你也同意他錄製，否則，維護自己的肖像權是可以制止對方錄影的。

一步一步改進 異常通報 系統優化更安全

我們的重點是讓同仁了解錯誤及改正，在自己的臨床常規能徹底落實，不要被忙碌的護理工作干擾了給藥過程中。事件過後，我們全面檢視單位常用藥物劑量的辨識，強化三讀五對的情境訓練，並請醫院資訊人員調整電腦系統中不同劑型之劑量與支數換算的警訊功能，大大提升用藥上的安全。

對於醫院內的病人安全事件通報，我非常認同。就如這次給藥異常事件，個人當然需要反思及行為修正，而系統性的檢討與調整也協助同仁給藥更安全，例如：給藥系統中劑量與總施打瓶數的標示、單次施打劑量以餐包包裝等等，都是鼓勵通報後的系統優化，幫護理人員每班操作 20-30 次的給藥動作加上一層把關，病人用藥更安全。

在此之後，子齊當然戰戰兢兢，但是，習慣不是一朝一夕可以改變的，雖然沒有再犯一樣的錯誤，卻仍然有很多空間需要調整。在這個事件後，子齊多了很多問題，會再三確認及不停的發問，雖然，問題需要不斷的重整及聚焦，甚至會冒出許多讓人意想不到的問題，在我看來，至少比較不會自己做出令人擔心的決定。從一開始的說話很小聲，到現在會一句一句的辯答，或許思路還不是很清晰，橫衝直撞的熊，漸漸地會探頭探腦，懂得瞻前顧後，我相信他已經走出了那個六神無主的深淵。 ☺