



阿長，請聽我說
Please Listen to Me, Dear Head Nurse

不放棄，就能堅持

Don't
Give Up &
Get Better

攝影 | 黃小娟



若是回到過去，我不會覺得現在的我會是護理師。上學期間成績普通，從馬來西亞來到臺灣求學，填寫志願選了護理這個看似體面的職業後，從未努力成就什麼，人生中插播的護理之路還是父母隨口的建議下開始的。

忙中找步調，失敗又何妨

大林慈濟醫院 6B 病房，屬一般急性病房，去年 (2021)12 月份初次報到，看到的場景就是「忙」。阿長帶著我介紹環境，我畫著單位的環境圖，心裡沒有底氣地接受護理的開端。我茫然地看著學姊完成病房常規，忙碌的腳步聲和偶然的突發狀況是病房常態。這期間主要是文斌學長帶我，他大略告訴我病房的常規，很多時候都是我邊做邊學。

剛開始不熟悉常規，休假回來後常處在當機狀態，無法好好地分配時間，導致事情都延後完成。當下挫敗感油然而生，那憶阿長告訴我，大家都會經歷這個過程，她說了很多鼓勵的話讓我重振旗鼓。畢竟有機會去學習才是最難得的，失敗又何妨。

找不到放棄的理由

有人來就有人離開；才報到上班一個多月，一位同期但比我早來一點的同學先離職了。為了能讓自己堅持下去，我告訴自己，現在的晚下班只是因為不熟悉、焦慮和無助，只是因為沒經驗。同期夥伴離開這件事，可能會讓人想放棄，要不然就是





反向的激勵，當阿長問我能不能堅持下去，沉思後我告訴她我找不到放棄的理由。

依稀記得他她讚許的眼神，分享她以前只想做 5 年就離職，卻默默做了 15 年，也只是因為沒有給離職找理由。以往她是單位的護理師，而現在初次成為護理長，跟我一樣探索不熟悉的領域。因此我的情緒和困惑都能被她的幾句話安撫，在她的分享中解惑，我想這就是堅持的人所擁有的力量。

內心的兵荒馬亂

距離獨立作業剩不到一個月，學長開始放手讓我自己來，有問題才請他協助。當月的月初到月中我剛好照顧同一個病人，她是讓我見識到生命無常的一位女士。我到她住院中段才照顧她，她從最初意識清醒，誤食入魚刺導致腹膜炎，到後來意識混亂到無法動彈，靠著每天不同劑量的升壓劑維持生命。長期臥床和升壓劑使用導



致她皮膚極度脆弱，小小的傷口可以短期內惡化，那些傷口至今刻劃在我的腦海。

內心一陣兵荒馬亂是發生在有一次交班後的清晨，阿長在病床旁打開固定她腹部的 7 條管路的束縛帶，過往每次翻身時我絕對不會將束縛帶打開，僅僅是害怕翻身後管路滑脫。以至於藏在束縛帶底下的後背，已經有 6 處破損的皮膚。

我沒有意識到必須將新的傷口告訴護理長或主治醫師的觀念，而這隱約地讓我自己陷入危機。我以為避免醫療糾紛就只要把護理紀錄寫好，卻忽略溝通或報告資訊不夠全面的重要性，而危機常在粗心時無預警侵入。

先好好聆聽，再回覆

事情發生約 3 天後，這件事在晨會被提出檢討，阿長再次叮嚀交班後都要確實翻身。當下藏在心底的情緒再次被喚起，我帶著滿腹歉意和遺憾感開始做事。

阿長後來走到我身邊，她還沒說出完整一句話，我就急著道歉和回覆。阿長帶著無奈的眼神說：「妳先聽我說好嗎？不要急著回答。」

我常在與別人的對話中插話，不論說的是自己的看法，或是安慰別人的話。臨床上有許多聲音，不論是別人給你的回饋，病人的肢體語言或傾訴，或是抱怨和疑問。我該學的應該是先好好聆聽，再回覆。

在職的第五個月，單位因新冠疫情調整為專責病房，我穿起兔寶寶裝，依舊處理著病人的問題。不過我不再覺得無助，因為我知道護理是一個團隊，會讓我們在處理問題中成長。我不時會想起阿長說的話，不要給任何事情找理由。

