

啟發 照護本心



廖金蓮 台北慈院身心科病房護理長

Nursing Profession Adds Points to Life

Jillian Liao,
Head Nurse, Psychiatric Ward,
Taipei Tzu Chi Hospital

■ 文 | 廖唯晴

「小時候阿姨跟姨丈開了一間診所，我經常在裡面玩耍。他們覺得護理對女生來說是個不錯的工作，又可以幫助別人，我也覺得不討厭，所以在選擇升學方向時就依循他們的建議，進入馬偕護校就讀……。」說起護理緣，台北慈濟醫院身心醫學科病房廖金蓮護理長侃侃談起往事。

呵護新生命的吸引力

護校畢業後，廖金蓮進入長庚技術學院就讀二專，畢業後到馬偕紀念醫院新生兒加護病房工作了八年，直至 2005 年台北慈濟醫院啟業時，才跟朋友相約轉換過來，因為離家較近。

「在新生兒加護病房實習的時候曾經看到小小的巴掌仙子，雖然只有我們手掌大，可是他們卻非常努力地想活著。」、「我看著他們一寸寸長大，每一個護理師阿姨都把他們當作自己的小孩一樣疼愛，跟他們分享周遭的事情，就像一家人一樣。」學生時期實習的經驗讓廖金蓮畢業後選擇照護新生幼兒，且早產巴掌仙子的生命力也帶給她力量，樂此不疲。來到台北慈院後，她還是選擇兒科加護病房。

台北慈濟醫院剛啟業，時逢生育率高的年代，所以儘管醫護同仁來自四面八方的不同醫院，有不同的照顧習慣，可是有著「要將新生寶寶照顧好」的一致信念。2006 年 1 月，體重僅有 770 公克的貝貝在媽媽懷孕 27 週時就等不及地來到世界，小小的她心跳與呼吸都十分微弱，還一度出現呼吸窘迫症候群、腦室內出血等嚴重併發症；貝貝的媽媽則是因為生產住到加護病房，爸爸徬徨失措，不知道該怎麼辦。當時，臨床習慣用於治療早產兒的藥物沒有健保給付，為了讓貝貝順利治療，廖金蓮在內的醫護人員主動到外面幫他們找藥。她說：「過去都是家屬自己買好藥讓醫護人員使用，但那時沒有在線上照顧的同仁都分工去詢問藥商，就是希望讓貝貝妥善治療。非常令人感動。」

廖金蓮在兒科加護病房升上副護理長，並在 2010 年轉任為婦產科病房護理長。可是事實上，一直都在加護病房工作的她並沒有真的待過病房，只有在台北慈濟醫院啟院時，短暫協助支援新開設的兒科病房的經歷。她分享那段同仁們支援兒科病房照護的日子，「加護病房照顧的病人數較少，必須密切觀察，跟病房的照護模式完全不同。我們一群加護病房的醫護人員不清楚要怎麼照顧病房病人，只

能將慣用的照顧方式套用在兒科病房裡。」其中一個情況危急的孩子在這群「臨時」護理師的照護下康復出院，後來全家人特地回到兒科病房道謝，但是當時負責照顧的團隊已經回歸兒科加護病房。這家人不放棄，打電話詢問總機人員，最後順利地找到廖金蓮護理長道謝，她也將病人家屬的感謝轉達給所有照顧成員知道，大家都非常開心。

從加護到帶領一般病房 學習看見不同的風景

「以前當 member(臨床護理師)時，自己抓好時間進度把事情做完就沒事了，可是當了主管之後，每件事情都需要很多人幫忙，因為那可能是涵蓋全單位的事。」從在兒科加護病房升為副護理長，接著轉調婦產科病房並接任護理長，廖金蓮一下面臨很大的變化需要調適：一是主管的角色，二是普通病房的屬性。

身為主管，她要尊重每個同仁的想法，了解每個同仁做事的特性、速度不同，她必須學習跟每個同仁溝通，帶著他們設定目標、設定期限，而這一切的不一樣，



一時之間讓她無法適應。她說：「病房的步調沒有加護病房那麼快，我做的雖然主要是行政工作，但還是會到臨床看同仁們執行的情形。常常我已經巡完一圈病房了，但同仁的進度還在很後面的地方。因此，我開始省思，練習放慢步調，看會不會發現更需要被留意的不同風景。」

她驚喜地發現，相較於兒科加護病房著重的「團隊」、「速度」，婦產科病房有些事是可以等待的。在她的婦產科病房，同仁不會只做「本分事」，即便自然產只需要住院三天，大家依舊會努力地跟產婦互動，看有什麼需要。而且在產婦出院回家後，同仁都會主動去追蹤她們的情緒，協助解決遇到的問題；若有需要安胎的孕婦，大家也會輪流陪伴、聊天，化解住院的無聊，紓解她們安胎的壓力。

有一次，一名孕婦住院安胎，幾天後的晚上，孕婦的先生到護理站跟護理師說：「明天是我太太的生日，可是我要工作沒有辦法陪著她，你們可不可以幫幫忙，多陪陪我太太？」之後，廖金蓮護理長驚訝地發現，夜班跟早班的護理師主動發起慶生會，不但到醫院樓下買蛋糕，還親手畫卡片送給孕婦，幫她過了一個難忘又感動的生日。

相處幾年下來，婦產科病房同仁所做的一點一滴，是廖金蓮護理長眼中的美好風景。

挑戰身心科 從全人到全家庭

2016年，懷孕生子的緣故，廖金蓮申請8個月的育嬰假全心全意照顧孩子。之後回到職場，護理部主管請廖金蓮接手身心醫學科病房。

「我只在學校實習時接觸過身心科病房，所以跟一般人一樣對身心科病人有刻板印象，免不了擔心害怕。可是既然主管覺得我可以，那我就願意嘗試看看。」廖金蓮護理長將精神科護理全部複習一遍，也特別去請教督導，也請教身心科同仁需要注意的事項，她不會因為自己是主管就高高在上，而是將自己視為團隊一分子，遇到專業問題就不恥下問，花了將近一年的時間，總算適應新生活。

不僅如此，她還將以前在兒科重症加護的經驗活用到新單位。廖金蓮提到：「兒科要看整個家庭的狀況，而身心科病人的狀況也跟過去家庭結構、家庭動力有關，所以我看似跳離了過去領域，實際上是把過去、現在所有東西串聯起來，從家庭面綜觀，就能帶著同仁提供更多協助。」

改善防暴機制 保護同仁身心健康

身心科病房與婦兒科病房最不一樣的地方，廖金蓮護理長認為是「說話語氣」。以前跟小朋友講話的語氣不外乎溫柔、溫和，可是在新單位她必須用堅定、肯定的語氣來勸服病人。儘管大部分的病人都可以溝通，可是仍然會有暴力相向的時候。曾經有名病人家屬剛到院就拿著刀想亂砍人，醫護團隊趕緊報警處理，化險為夷。這起事件讓廖金蓮護理長重視到「同仁自我保護」的重要，她說：「同仁在暴力處置的過程中受傷是我們最不捨的部分，因此我們跟督導進行討論，請外面講師前來指導，做了一系列改善機制後便不再發生這類事情了。算是很有成就感的一件事。」

换位思考的帶領風格 啟發人人照護愛心

從事護理工作不知不覺已經 20 餘年，她感謝教會她領導單位的徐美華督導，雖然現在已經不在院內服務。「美華督導是我在護理工作中很重要的 Role Model，





剛晉升時，是她指導我如何照顧單位學妹、維持單位品質以及如何向主管報告。最重要的是，她提醒我，當主管後不能自我意識太強，必須全面性地看事情，學會換位思考。」

廖金蓮護理長笑說以前的自己個性嚴厲，對工作的彈性也不大，所以同仁常常無法接受她的指導，而美華督導從旁提點，告訴她如何跟同仁互動後，現在她可以笑著說：「我已經是個很有彈性的人了。」以給藥的三讀五對為例，以前她覺得給藥是本分事，當同仁沒有確實對藥、發生異常時她會非常生氣，但現在她已經會從同仁的角度思考，認為時代差異下每個人的工作態度、生活習慣不同，身為主管必須發現同仁遺漏的問題點，進而加強，而不是責怪。

「我對我的工作很有熱情，因為幫助人是一件很開心的事，看著我們付出的對象從狀況不好變成好，會很有成就感。」日前，病房來了一個指甲有二三十公分長的病人，他不願意讓家裡人協助，可是護理人員幫他打理身體、剪頭髮、剪指甲，把他整理得乾乾淨淨的，廖金蓮護理長看著這一切，直說「這就是工作的成就感所在！」

未來，她期待自己能繼續用心耕耘護理這塊大福田，她覺得「如果可以用自己的小小力量去帶動其他同仁，啟發他們願意主動去幫助病人的心，那我的用心就算是成功了。」👁