

聽懂他的不適感

Understand His Discomfort

■ 文 | 蔡惠涵 台中慈濟醫院 7B 病房護理師

時光荏苒，護理的臨床工作已往第十個年頭邁進。記得在進入臨床初期常常被提醒要有「同理心」，當時我的腦袋裡充滿對同理心的抽象感，無形中很抗拒，因為我本身不是一個善於言詞的人，也不擅與病人或家屬溝通，我也不是一个笑臉迎人的護理師，直到臨床工作第三年奶奶生病住院時才有所體悟。

身為護理人員，家屬的提問常讓我在心裡喊：「天啊！到底都問了什麼問題？為什麼連這種問題都要問？」等我以家屬的身分與醫療團隊進行病情討論，觀察護理人員照護的情況，才理解身為病人家屬的焦慮與擔憂；在護理人員眼中看似稀鬆平常的事情，對家屬來說，可能是陌生、恐懼、未知的過程。

雖然奶奶在經過處置後的病情變化不盡人意，但是過程中我發現一件事：原來維持良好的護病關係及溝通，可以有效安撫家屬情緒。經歷過奶奶住院的事件之後，我好像懂了什麼是「同理心」。

自此之後，當我面對病人病況的突發狀況或家屬的提問，我會從家屬的角度思考，而願意主動安撫家屬情緒，有耐心地向家屬說明對於病人的照護內容，主動提醒家屬可以多注意哪一些狀況。而在照護病人的時候，不自覺地也多了一分溫柔。雖然這樣的改變無法減少突發狀況的發生，但我不再覺得對方煩躁討厭，而是逐一面對並嘗試解決。

一位因大腸癌住院治療的陳大哥，手術後放置尿管。某天大夜班，陪病家屬向我反應陳大哥的膀胱脹得很不舒服且一直有尿意感，想要移除尿管。如果是以前的我，聽到這件事肯定會當成是「被找麻煩」，而且心裡還會冒出很多嘀咕的聲音。但是這一次，我先評估病人的不適原因，查看尿管有無壓迫、反折導致尿液引流受阻引起不適，並安撫家屬擔心的情緒，隨即電話向值班醫師告知此事。病人因病情緣故無法立即移除尿管，但我知道這件事情若沒有解決，病人一整晚會因為尿管的事情無法入眠，家屬也跟著擔心而沒辦法好好休息，隨後腦袋出現一

個想法：「會不會是尿管的水球打得太多壓迫導致不適感？」

所以我重新將尿管內的水球抽出來，重新注射合適的水球量，之後陳大哥的不適感緩解，尿管引流也順暢了。

整個過程，我清楚地向陳大哥及家屬說明我所做的步驟及目的，雖然沒有將尿管移除，但病人的不適獲得改善，家屬的擔憂也跟著減輕。讓人傷腦筋的問題，居然迎刃而解了。如果當時我沒有同理病人的不適、沒有同理家屬的情緒，我就會先被我自己的情緒給淹沒。

陳大哥出院當天，我收到一張感謝卡。家屬很感謝我把病人的需求放在首要的位置並且積極地處理。我讀卡片的當下，真是受寵若驚！原來從病人角度出發的舉動，可以在病人及家屬的心中種下愛的種子，又將正向的回饋送給了我，這個愛的循環給了我滿滿的成就感，也讓我想起成為護理人員的初心。

現在的我，時時感恩自己是手心向下助人的白衣大士，將照護生命的這一道光，照進病人心中。☺

