

不忘初發心

Always Remember the Initiation

■ 文 / 吳雅惠 慈濟醫院大林分院骨科病房護理師

在臨床工作中總會遇上形形色色的病患及家屬，大多數對護理人員是很敬重的，因每位天使忙碌的身影，病患皆看在眼裡。

工作情境的考驗

但工作情境中最常令護理同仁困擾的事情之一是「遭受病患或是家屬言語騷擾」。當同仁在執行換藥時，有些家屬喜歡站在同仁的背後說：「護士小姐，身材很好喔！」，或是有人跟著同仁走，待同仁詢問是否有事時，回應同仁說：「小姐，妳講話聲音好嗲喔！」同仁雖感受不舒服，但常在

那當下不知該如何是好，又不能回應不適當的話，但若愈迴避，似乎有更嚴重之情形，只能等到無法忍受時，才報告單位主管。

我想，若當下發生此類事件應態度柔和，語氣中肯回話告訴對方：「您的談話讓我自己覺得很不舒服，更覺得不受到尊重，下次請避免。」明事理之人，除了當下感到抱歉外，往後還會多一份尊重。

善解的天使

在我們慈院就診的病患，常會跟我們同仁說：「慈濟護士就是跟別家醫院不一樣，親切又有愛心，





每個都長的很漂亮。」針對長的漂亮的讚美，我認為其實「心若是美，身就是美」，於單位上也常用這句話來勉勵同仁。但是，臨床也有些家屬看著護理人員為病患執行照護，協助家屬幫病患清潔身體、更換衣褲或床單，會義正嚴詞跟同仁說：「你們是慈濟！服務本來就該比其他醫院好啊。」當下雖有些許的不快，但反向去思考，或許對我們有較高的期許吧，希望來到我們慈院就醫能有更好的醫療服務品質。面對這樣的期許，我想，多善解對方，有助於讓護病關係維持於最佳狀況。

有福報的膚慰者

護理工作有甘也有苦，有時也有幾番無奈，如同一些同仁閒聊時常掛在嘴邊的話是「以後有女兒不再讓她唸護理」之類的，一番考驗接

踵而至時，常會讓人幾乎忘了當初為什麼要做護士。

直到今年五月實習社區時，赴英國進修返國的老師向我們分享他參觀了南丁格爾博物館後的心得，我感受到，「護理」從之前至現今唯一不變的是對人類那份關懷及慈悲心，也如上人所說「護理」台語發音如同「給你」。自己當初選擇護理時的那份心意，慢慢地重新浮現腦海。突然，我發現有比護理工作更辛苦的了，那就是當你是「病人」時。生、老、病、死，只有生跟死最自在了，而老跟病是人間最擾人也最苦之事了，所以當自己躺於病床時，若有人膚慰我們的身、心、靈那是一件幸福的事，而膚慰者又是多麼的有福報；對了，我就是那有福報的人之一呢。