

# 借鏡

## Learn from Poor Services

■ 文/徐盈真 大林慈濟醫院呼吸照護病房護理師

我是一位在醫院工作的護理人員，正準備迎接肚子裡小生命的來臨。因為婆家和老公上班的地點比較靠近某知名醫院，為了方便探視與照顧，便選擇此醫院待產而沒選擇我所執業的醫院。

### 護理無專業 產婦心膽戰

生產前一天，因為出現產兆便到醫院待產，身體上的不適加上其他產婦痛苦的叫聲，加重我內心的不安，讓我覺得待產是一件非常痛苦的事。護理人員理應扮演安撫者的角色，但是我發現待產室的護理人員不僅講話沒有放低音量，還在上班時間嬉笑打鬧，訂便當的訂便當、吆喝吃冰的吆喝吃冰，從早到晚幾乎沒有間斷。天哪！待產室應該是產婦安心待產的地方，生小孩已讓身體極度不適，護理人員沒來安慰，還得讓產婦看他們自顧自的嬉鬧……。

在痛了一天後，還是未達到生產的標準，也陸續出現了頭暈、噁



心、嘔吐等症狀，醫生診視後表示只有剖腹才能解除目前的症狀，跟老公討論之後便決定剖腹產，但是我後悔了！因為我竟然聽到產房護理人員跟待產室的護理人員請教開刀準備的步驟，並表示自己的緊張和害怕，讓躺在病床上的我傻眼了，生產是何等神聖的大事，沒想到開刀的醫生和護士非但沒有專業的態度，還一路嬉鬧逗嘴到開刀結束。幸好，我跟我的小寶貝都順利過關了。

待產時受到護理人員錯誤對待的經驗，讓徐盈真謹記在護理崗位上莫忘真心的熱忱與體貼。



## 重新省思 從「心」出發

從這次生產的不愉快的經驗，引領從業多年的我進一步省思。我服務的是呼吸照護病房，病人需要仰賴呼吸器，多數無法言語或是呈現昏迷狀態，在那樣的工作場所，往往習慣成自然，我們很容易大聲和同事交談、忘記自己的專業、或忽

略病人需要一個安靜的環境，如今角色互換，猛然發現自己也陷入了每日例行工作的盲點，竟忘卻了剛畢業投入醫護工作時的那一份最純粹、最基本、最重要的「熱忱」與「體貼」。如今重新整理思緒，從「心」出發，希望充滿熱忱及體貼的我，能提供給病人更良好、舒適的醫護品質。

# 與死神交會剎那

## That Moment with Death

■ 文/ 劉麗慈 大林慈濟醫院心運病房護理師

從來就沒有這麼深刻的體會什麼叫做「生死一瞬間」和「奇蹟」！即將要生產的我，五月十五日下午覺得腹脹不舒服，感覺整個肚子就快掉下來，到了晚上撐不住了，只好掛急診，從這一刻開始，我便與死神搏鬥……。

### 不符產兆 產完持續肚痛

當醫師告訴我「已經開四指了，立刻辦住院」時，心裡不解的想，真的要生了嗎？可是跟學理上的徵兆不符啊！經歷了莫名其妙的陣痛、上腹痛，產程一直沒進展，醫

師告知避免危險必須要剖腹產，痛到不行的我一口答應了，五月十六日早上，終於把「大熊」生出來了。

可是，「生完了，為什麼肚子還是這麼脹、這麼痛？」醫師說我的三酸肝油脂高達九千多，我只覺得這數據是天文數字，後來一連串的會診似乎仍沒什麼改善，而身體的不適讓我變得煩躁，只希望每個症狀在最快的時間得到緩解，腸蠕動針劑、軟便塞劑都用了，但是一點作用也起不了，後來我要求放鼻胃管和肛管，心裡盤算著由上、下分