

護理人愛喝飲料？

The Facts Behind the News Headline That Nurses Love to Order Delivered Drinks in Taiwan

■ 文 | 許琦珍 臺中慈濟醫院護理部督導

還記得加冠典禮時我們在南丁格爾提燈的肖像前一起許下誓詞，要效法南丁格爾「燃燒自己、照亮別人」的精神。但是這幾年醫療照護服務被導向餐飲、旅遊服務業般，講求精緻的服務流程，客製化的需求提供，護理師都快把自己燃燒殆盡仍無法讓病人及家屬滿意……

常常會聽到在不同醫院服務的護理兄弟姊妹們分享「現在的臨床跟以前不一樣了……」但是說的「不一樣」是指護理工作失去焦點了，近期也在社群網站看到一些護理漫畫，畫著護理師在幫忙連絡家屬來探病、提醒家屬來院時要順便幫病人帶日用品、無線網路連線有問題要幫忙解決、找不到要看的節目要幫忙找……等等，覺得所有的事都找一直看得到的護理師來處理就對了。而護理師，覺得工作時間都不夠了，哪還能好好教育病人和家屬關於護理的工作範圍，錯誤的認知就在時間的流逝中繼續發生……

難怪看到新聞報導「為什麼醫護人

員愛訂飲料？」，我們也覺得「對啊，為什麼？」一稍微想一下就懂了，因為——要省時間啊！

護理師寧願將自己的吃飯時間壓縮，處理接踵而來的醫囑、處置、檢查、治療照護，還有病人及家屬的個別性需求；不斷地穿梭在各病室間，將回護理站坐下寫記錄、喝口茶、吃個飯的時間都節省下來，但為了要有能量讓自己有體力的完成班內的任務，便選擇既能果腹又能止渴的方法——訂飲料，最好還是有附帶有飽足感的珍珠、粉條、愛玉、仙草凍之類的飲品，然後再利用空檔的幾秒鐘快速吸食幾口，接著繼續奮鬥。

當護理師一預想到接下來要做的許許多多的事項後，通常在接完班的第一件事就是——先想好今天要訂什麼飲料，因為，即將是需要戰鬥的一天了。

曾經有病人及家屬向我抱怨說：「護理人員每天就只是幫忙打針、給藥、換藥，除了這些事情，護理人員就只會會在電腦前一直打電腦、拿著電話一直講電

話。都不知道在幹嘛，都不來幫我們倒尿、換尿布、翻身！」我才驚覺，原來我們的工作在病人及家屬的眼中竟然是這樣的印象，在我們為了照護病人忙得團團轉的同時，卻有家屬覺得我們的忙碌不是為了病人。

我便仔細跟病人及家屬解說護理人員一天的工作內容，從照護多少床病人、每一床多少時間講起，讓他們了解我們為了病人所付出的努力與用心。所以像倒尿、換尿布、翻身這些事，不是我們不幫忙，而是必須由家屬學會，在住院期間確認這些照護動作執行正確，出院回家之後才能順利接手照顧，免得又造成感染或傷害而反覆住院。我們也才會不厭其煩地對主要照顧的家屬進行衛教指導，直到他們學會為止。

經過解說，家屬較能了解護理人員上班時的工作，也較能接受我們給予的衛教，而不是反過來質疑我們因為不想做事而叫家屬自己做了。

我們要為了每個病人的個別性絞盡腦汁，挖掘各項問題，並一一解決，而且還要把握分秒，掌控著每個病人的治療檢查進度，讓病人得到適切的治療，也讓家屬了解護理工作真的很不簡單！順便教育家屬，不能事事都找護理師。

身為單位主管的我，也一直在思考，為何臨床護理人員總是每天不停的忙碌著？總是為了不吃飯這件事跟我錙銖必較？我常跟他們說省下 15-20 分鐘吃飯的時間，不會讓你更早下班，希望他們至少能坐下來好好吃頓飯再繼續工作。但是他們的回答總是：「至少不會讓我

延遲下班太久。」所以也經常上演著護理長追著護理人員揪團吃飯的狀況。

因為如此，每個病房的懿德爸媽們（慈濟志工）總是疼惜著我們這群孩子，每月定時的家族聚餐，總是開放讓我們點菜單，使我們在繁忙的工作裡，會為了爸媽們的美味料理而停下腳步盡情享用美食。另外也會看到穿梭在病房的醫院志工們，除了關心病人及家屬，也會經常聽到他們輕聲關心護理人員：「吃飯沒？」、「需不需要幫忙打餐？」、「有空要吃飯喔！」這些溫暖的關懷也讓護理人員感到窩心，再忙再累，總覺得我們的背後仍有許許多多雙的手在給我們力量。

該如何幫助臨床護理人員減少工作負擔呢？近來院部主管開始推動「精實醫療專案」，主題包括「住院退藥流程改善」、「改善檢查排程作業」、「改善出院作業」。的確，這幾項工作流程的繁瑣造成護理人員工作時間的浪費，希望經過三個月的努力之後，能真正簡化工作步驟，減輕護理人員的重擔。

我們依舊會秉持著「照亮他人」的南丁格爾精神，但要補充足夠的能量，才不會在讓自己燃燒殆盡後，仍無法帶來光明。期望透過精實醫療專案的幫助，護理同仁開始少訂飲料，坐下來好好吃飯，照顧自己的健康，讓職場更友善。☺

參考資料：

2016年2月22日蘋果日報 「醫護人員愛訂飲料 背後原因竟充滿心酸」

2016年2月22日 聯合新聞網 「醫護人員為何愛訂飲料？護理師：因為沒時間吃飯」