



# 跑一場學習馬拉松

徐筱茹

花蓮慈濟醫院氣喘個案管理師 慈濟大學護理學系第一屆 86 級

Nursing Is Like Running a Marathon

Hsiao-Ju Hsu, RN & Asthma Case Manager, Hualien Tzu Chi Hospital

■ 文 | 李懿軒

有位氣喘控制得不太好、固定上午 11 點報到的病人，明明都接近中午用餐時間了，卻仍然呵欠連連、睡眼惺忪。徐筱茹覺得很奇怪，查詢病歷資料後才了解，病人服用高劑量的精神科藥物。「這些藥的副作用可能讓你早上不太清醒耶，要不要試試其他的方式或作一些調整？」徐筱茹問，她甚至擔心病人如果自己騎車或開車來醫院，在意識迷迷糊糊的情

況下，不知道有多危險？沒想到對方沉默半晌，眼淚忽然嘩啦啦掉落。徐筱茹一陣錯愕，但很快就冷靜下來。她先等對方哭完、情緒稍微平復後，才重新和病人對話……

有時，病人會突然「失蹤」，讓徐筱茹特別在意，因為在失蹤的背後，往往有一段令人鼻酸的故事。其中有位病人只來過一趟衛教室，再見到人時，已經

是在急診了。她趕快去關心，已經很虛弱的病人這才說出自己的無奈，原來不是他不想繼續追蹤病情，而是工作上人力吃緊，實在抽不開身請假，才會氣喘一發作，就嚴重到「躺著進醫院」；老闆對他說，如果不能把身體照顧好，真的沒有辦法再雇用他了。徐筱茹勸他：「你想想看，身體不好，工作能穩定嗎？還是要先調養好身體，對不對？而我能替你做的，就是改善你的氣喘症狀。」

「氣喘個案管理師」的工作，從字面上聽起來好像很簡單，就是衛教讓病人不氣喘，但在臨床這些年照護了這麼多病人，筱茹清楚地感覺到，很多人的氣喘不是單一原因，也不是病人不想聽話照做，而可能有層層疊疊的原因，包含心理、家庭等各方面的問題。也因為想替病人多找找解決辦法，徐筱茹在氣喘照護的專業外，去參加了心靈療愈課程，也想增進自己心理諮商的能力，以更完備的能力來照顧病人。

### 第一屆的使命感 自我要求好表現

1997年9月，徐筱茹從桃園來到花蓮，成為慈濟大學護理學系大學部的第一屆學生。

面對自己選擇的護理，又是慈濟大學新創辦的學系，她深感迷惘，沒有一般科系裡的學姊、學長這些前人的經驗傳承，能學到什麼嗎？幸好，有時會和慈濟護專（現慈濟科技大學護理系）二技及慈大護理研究所學生一同上課，其中許多學生是從臨床回來進修的學長、學姊，不吝嗇地分享經驗，讓他們這些第

一屆也有了學姊學長，得以更熟悉未來的路。甚至在她畢業進入臨床後，偶而也聽到：「啊，這是第一屆學妹！」筱茹聽到的是前輩的照應關懷，也是自我要求的期許。

大學三年級，徐筱茹經過莊嚴的加冠典禮後進入臨床實習，和當時大學五年級的第一屆醫學生一同開始花蓮慈院的實習生涯。看著前輩們鎮定又俐落地處理各種狀況，她在心裡直喊：「天哪！怎麼可以那麼厲害？」一股使命感油然而生——身為第一屆學生、代表慈濟大學護理學系的他們，絕對不能表現得太差！

也由於同班同學都是「第一屆元老」，當時課程、制度都還在嘗試階段，他們意外參與了各種新事務的規畫，所以同學和老師們畢業後三不五時就會聚會聊一聊，感情都特別要好。

### 茹素護生 大學意外收穫

大學期間還有什麼收穫，徐筱茹毫不猶豫地回答：茹素。高中就接觸關懷生命協會、關注流浪動物議題的她，在升上大學後更受震撼，「殺生是不應該的」這個念頭從此在她腦海扎根，剛開始也因此掀起多場家庭風暴，爸媽認為：「孩子在學校都吃素，回來當然要好好補一補啊！」只是本身極有個性又年輕氣盛的她哪裡肯照做，甚至看見兩老開葷，就有股無名火在心頭橫衝直撞。

直到後來深入體會佛教信仰，筱茹才逐漸意識到，有時一件事是由眾多因素構成，很難依照自己堅持的去發展；何

況想吃什麼是爸媽的選擇，怎麼自己吃素卻吃到因為他們開葷而動怒？於是她首先妥協，和爸媽一起吃飯時，就吃鍋邊素，如今反倒是爸媽時不時會問她：「阮去呷菜甘好？附近有家蔬食店很不錯喔。」

### 實習臨床順接軌 「預知」能力速成長

實習期間，徐筱茹來到胸腔科病房，沒多久就被科內和諧的氣氛打動，不僅護理長和她原先以為的「超兇超可怕」的刻板印象南轅北轍，而且還是溫和但不失領袖風範的主管；碰到問題時，同事們也不會閃得不見人影、認為「這是你的病人你的事，與我無關」，總是大夥一塊兒討論，一塊兒想法子，就連出

遊也是成群結隊一起出去玩。「好團結的單位，如果能在這裡工作就太好了！」徐筱茹由衷期望。

身為公費生的她，對於畢業後的分派聽天由命，並不強求什麼，沒想到竟然真的分派在胸腔科病房工作，心願實現，她真是開心極了，掛上新人專用的紅邊名牌，她向帶領自己的兩位學姊逐一學習放靜脈留置針、抽動脈血與靜脈血種種技術。

記得有一次要替一位病人放靜脈留置針，卻怎麼樣都不成功，正慌張時，病人笑瞇瞇地說：「沒關係，你慢慢打。」「注不到也無要緊，再注就好了。（臺語）」原來，帶她的學姊早先跟病人打過招呼。

試用期間可說是手忙腳亂，醫囑、病



➤ 慈濟大學護理學系第一屆畢業合影。(圖/徐筱茹提供)

人各式各樣的要求，就耗去了 8 小時，等到真正坐下來寫記錄，已經是交完班後才有時間了。「那就學著『預知』病人的需求吧。」學姊告訴她訣竅，像給藥時就先思索病人等會兒可能哪裡會不舒服？哪裡會痛？掛上點滴後，也算好 15 分鐘或半小時後過來查看，以確認滴完了沒有，不用再等病人按鈴。

幾次訓練下來，徐筱茹已經駕輕就熟，不必等病人找就自動出現，不僅擺脫對時間管理束手無策的生活，也讓對方大吃一驚：「你竟然知道我點滴沒了！」、「哇，護理師居然能料到我身體不舒服耶！真不簡單！」

### 發現研究重要性 勇於嘗新再進修

在胸腔科病房服務 4 年後，2005 年，徐筱茹成為副護理長，之後又升任護理長。當時她正為自己對臨床逐漸倦怠，以及胸腔科病人容易發生壓瘡的情況而苦惱，和幾位相關專業的護理師商量後，才赫然發現「研究」對臨床的重要性：如果能夠進入研究所，深入了解相關領域，就能懂得使用更快速並讓病人舒適的方法做事，也可以節省時間來處理其他事務了。

徐筱茹發揮一貫對新鮮事物躍躍欲試的精神，一頭栽進書海中，順利考上陽明大學護理所，每周在花蓮和臺北之間奔波。談起選擇陽明大學的原因，爽朗的她笑得有些不好意思，「其中一個就是覺得國立的學費比較便宜嘛，沒想到錢全都砸在車票上……那時真是太鈍了呀。」科內則為了減輕她的工作負擔，



➤ 擔任氣喘個案管理師，徐筱茹了解病人狀況有沒有改善的同時，也會關心病人的生活和心理健康。

而讓她轉調值班護理長，讓徐筱茹在舟車勞頓又蠟燭兩頭燒的生活裡，能多一點喘息空間。

### 管理氣喘個案 以細節取得信任

後來，即將結婚的她決定以家庭為重，選擇不輪值三班，在 2011 年轉任氣喘個案管理師。雖然擁有多年的護理經驗，但徐筱茹轉職的過程仍然不輕鬆，因為醫院的氣喘個案管理師空缺很久沒有人補，新接任的她沒有人教，只能從零開始自己摸索。

面對病人「你是誰啊？」的懷疑眼光，她發現，一定要先取得病人信任，後續的對話才會有意義，病人才聽得進去。所以她總是先自我介紹，然後追蹤病人的氣喘照護「到底 ok 不 ok」？更認真記住病人脫口而出的每一句小牢騷。

接著，徐筱茹從各種牢騷中抽絲剝繭，關心起病人生活大小事，一步一步解開病人心防：「家裡種菜種得怎麼樣啊？」、「鳳梨田的狀況都還好吧？」、「之前遇到的困難，解決了嗎？」出其不意的問句都讓病人驚訝：哇，個管師居然連這種事都記得！常常就這麼話匣子一開，病人更願意傾訴許多心裡事，氣喘照護就能更切身了。



## 傳遞護理溝通藝術 感受人生美好

擔任氣喘個管師後，徐筱茹也兼任實習指導老師，印象最深刻的學生是位校護。「因為他的處境跟我比較像，常常要聆聽學生的內心話。只不過他面臨的是全校學生的各種狀況，可能包含一些很健康的人，卻碰到了很糟糕、很棘手的事，讓他不知道該怎麼辦？」

徐筱茹讓那位校護跟著自己看個案，觀察如何與病人對話、和病人建立關係的種種過程，並再次強調治療氣喘的根本：「有時候我們看的不是疾病本身，而是它背後的成因。其實很多疾病和情緒反映出來的，正是原生家庭的各種狀況。當我們知道方法之後，就要試著讓他們慢慢拉回跟家人之間的連結。」

家人講的病人不聽，但由自己來講卻願意聽。發現這點以後，熱心的徐筱茹主動擔任起溝通角色，希望藉由傳達這些不一樣的思考方向，讓病人慢慢去理解自己為什麼不開心，以及家人何以擔心，當對方能夠理解，情緒的結才會慢慢解開，進而讓氣喘獲得更好的控制。

已為人妻為人母的徐筱茹，對待病人有更深一層的關懷與理解，面對自我與未來的種種挑戰，活力滿點的徐筱茹期許自己，除了要幫助病人擺脫氣喘擁有健康，如果可能，也協助病人感受人生的美好。☺

徐筱茹也是臨床實習指導老師，除了教導專業，也分享溝通的方法與技巧。