

從護理師討厭病人或家屬的 十件行爲中省思

Reflection on the “10 Things Nurses Wish You’d Stop Doing” Survey Report

■ 文 | 廖如文 臺北慈濟醫院護理部副主任

2016年10月19日國外網站Prevention分享護理師最討厭的10件事，用意提醒大家能以將心比心的態度和善對待守護國人健康的醫護人員。但身為護理人員看到這個訊息又有何感想，是拍手叫好嗎？因為總算有媒體為我們發聲！還是應該省思病人與家屬為何會出現這樣的行為？難道護病關係已經到了如此緊張的狀態？

Prevention網站分享護理師最討厭的10件事，內容包含：

- (1) 病人等待護理人員處理問題，但等一下就沒耐心，甚至還計算等待時間。
- (2) 病人與醫師交談時本應該解決自身的疑惑，但病人對於專業術語經常不提問，卻又愛裝懂，導致後續又來問護理師相關問題。
- (3) 病人或家屬無視探視時間，隨意進出病房、診間或坐在空床上。
- (4) 病人不使用或過度使用呼叫鈴，造成需協助下床的病人自行下床可能跌倒或昏厥，也可能過度使用造成資源浪費。
- (5) 當護理師進行一些工作流程或照護（如清潔排泄物等），要求家屬離開病房反而得罪家屬們。
- (6) 找民意代表或具權力的人電話關說、耍特權安排看診、床位或手術順序等。
- (7) 病人或家屬有時會忽視某些症狀，甚至隱瞞病情，造成藥物治療或檢查受到拖延，嚴重者如旅遊史可能造成傳染疾病擴散。
- (8) 病人可能一邊吃藥，一邊和護理師說話，即使護理師不介意，但因邊吃藥邊說話，相對讓噎到的風險提高。
- (9) 要求護理師做超出本分的事情。
- (10) 當護理師在向病人或家屬解釋時，病人或家屬的電話響起並接聽，可能造成訊息中斷，也會影響護理師照護工作。

看這十件事真的是護理工作中十分常見的狀況，幾乎所有護理師都會拼命點頭。但換個角度想，這些都是病人或家屬的問題嗎？記得自己剛畢業時，單位護理長不喜歡同仁在護理站卻又聽到病人呼叫鈴響，因為病人呼叫鈴響表示病人的需求未被滿足而我們卻在護理站未主動去照顧病人，她指導我們應該事先發覺病人的需求、並主動滿

足病人，自然而然病人呼叫鈴不會再為了點滴、喝水等小事而響起。

其實，這樣的工作方式也讓自己在照顧病人時獲得很好的回饋，印象中曾有過一次，病人問我：「我沒有按紅燈，你怎麼知道點滴沒了？」我告訴他：「我有計算點滴的速度，而且我剛剛也在門外看過。」沒想到病人直說：「這樣我就敢睡覺了，否則我好擔心點滴會滴完。」原來主動關懷、探視病人可以讓病人減輕如此大壓力。

再想想那十件事，真的是病人或家屬喜歡這樣做，還是護理師造成的！護理專業自學校養成教育即要求須具備同理心，我們也常將同理心掛在嘴邊，但同理豈是如此容易做到？口說同理，但心未同理就會淪為口號，要如何讓年輕護理師獲得經驗是要找更多機會體驗的，醫院提供各式義診活動、居家訪視，讓全院各類醫事人員均能參加活動，也在訓練計畫加入各種體驗課程，例如手術室辦理臥位體驗，讓手術護理師了解各種手術臥位可能引起不適的狀況或是受壓部位在那兒？病房護理師甚至嘗試食用各種治療伙食，才能知道病人為什麼不喜歡治療伙食或是低鹽的味道，唯有自己親自感受才能更了解病人的想法，在談到同理時才可切身感受。

證嚴上人在靜思語中提到：「勇於承擔的人，會將壓力轉為使命，則力量源源不竭，能做到歡喜。」其實護理工作就是如此，當病人與家屬出現上述十項狀況時，一定是遇到疾病、出現困難了，我們何其幸運，可以在此時用我們至誠的愛心溫暖他們的心靈。當我們想到此處，還會覺得病人或家屬有出現甚麼討厭的行為？很多行為是因為他們的不安才出現的，往往護理師真誠的關懷、細心的詢問、主動的協助，就可以減少病人或家屬這些行為。

現今社會講求速度，造成整個社會環境缺少溫度，曾有位實習學生提到「慈濟醫院是個有溫度的醫院」，因為我們都是一家人，以照顧家人的心自然讓病人或家屬不出現上述的十項行為。

在今年慈濟宗門法脈精進營中，醫療志業執行長林俊龍向大家宣布，一則網路新聞媒體發布 2016 年世界頂尖醫院評比結果，佛教慈濟醫院在世界各醫院評比為第十三名、亞洲第一名，這個成績既不是因為醫院床位多寡的比賽，也不是設備競賽，評比的原則是各專科品質、病人照護成果、研究、和照護的原則。

醫療與護理的光輝並不在於得那些獎項，在乎的是那令人感動的初發心，有時只是病人一句輕聲的謝謝或是病情恢復出院都足以讓我們開心許久，世界的評比結果讓我們覺得與有榮焉，同時也更鞭策我們需要繼續前進，因為需要我們的人是如此多，我們要做的事還很多。☺

參考資料：

Gazette Review(2016年，10月)·2016 Top Hospitals in the World·取自<http://gazettereview.com/2016/09/top-hospitals-in-the-world/>

Prevention(2016年，10月)·10 things nurses wish you'd stop doing·取自<http://www.prevention.com/health/10-things-nurses-wish-you-d-stop-doing>