



阿長，請聽我說

Please Listen to Me, Dear Head Nurse

學著放手

Learn to
Let Go

2015年，我從崇仁護專畢業後，就到臺北慈濟醫院就職。對一個初來乍到的社會新鮮人，面對陌生的環境，我的內心無比惶恐，加護病房又是一比二、一比三的護理工作模式，這讓剛畢業的我身心俱疲，所幸在阿長和學姊們的陪伴鼓勵下，漸漸適應，更在照護病人的點滴當中，堅定護理的初衷，要繼續幫助更多人！

回想初衷撐過沮喪

剛到加護病房任職不久，一位插著呼吸管的伯伯急促地敲著床沿，「咚、咚、咚」的聲響在病房迴盪。正在對面床換藥的我趕緊回應：「伯伯您等我一下，我馬上過去！」還來不及幫伯伯服務，探病時間剛好開始。家屬看到伯伯在紙條上寫著：「護理師都不理我」後，氣急敗壞嚷著要找護理師。一見到我，就不分青紅皂白指著我的鼻子質問：「我先生說妳都不理他！」不論如何解釋，家屬仍繼續大聲譴責！

頹喪地到護理站，委屈地跟阿長說：「我跟他說，『我在換藥』，又沒有不理他！現在伯伯還很生氣，認為我沒立即解決他的問題，我並沒這樣啊！」

回想就讀國三時，猶豫要考高中或五專？擔任護理師的阿姨建議我「做護理可以有份穩定的工作。」母親也贊同，但父親持反對意見。父親在嘉義新港自家附近的派出所上班，在印象中，兒時看見的父親，大都是指揮交通或處理交通事故的身影。父親不希望我像他一樣，從事無法正常上下班的工作而影響家庭生活，所以不支持我從事護理工作。

但我在小學時就有這樣的想法了。就讀小學五年級的某一天，帶著弟弟、妹妹到公園玩，妹妹見到路旁值勤的父親，興奮地要父親揹她回家，快到家門口時，只見父親臉色蒼白扶著牆壁說：「快叫媽媽出來！」待母親出來時，父親已因心肌梗塞躺在地上不省人事。父親住院一個多月期間，醫院護理師們的噓寒問暖，讓我非常感動。於是後來決定就讀護專，並將加護病房填為第一志願，希望能照顧急重症病人，也能學習父親做助人的工作！

受到伯伯家屬責罵的當下，確實難過沮喪，但冷靜反思自己「不就是想要助人嗎？何況伯伯的家屬是在不了解的狀況下，換成我是他的家屬，也會很生氣！」一位摯友也安慰我：「只求耕耘不問收穫，如果面對家屬指責，妳就謝謝他。」自己想到「助人為樂就是付出無所求！」也就對此事釋懷了。



真心關懷獲得回應

2016年，一位到院急救的年輕患者小博，因車禍導致他胸部到大腿嚴重受傷、內臟大量出血，經過醫療團隊用心治療，終於讓他生命跡象回穩。我跟著三位護理師為小博換藥，掀開身上包裹的紗布時，赫見他腸子外露、大腿骨清晰可見，整個人愣住了，「這不是解剖課本上才會出現的景象嗎？」

霎時，真是手足無措。換藥清洗傷口前，四個人小心翼翼地先幫小博翻身擦澡，我先護住他的頭部和胸部；換藥時雖施予鎮靜止痛劑，仍見小博雙眉緊促、眼角泛淚，表情痛苦至極！換藥結束翻完身，輕聲的對小博說：「對不起，現在沒事了，你受苦了！」小博換藥所承受的椎心之痛，仍在內心激盪著久久不去。

經過多次清創植皮手術後，隨著麻醉和鎮靜劑量的遞減，小博漸漸清醒，家屬也從先前的悲傷哭泣到展露笑顏，一切看似有了轉機——但從學姊口中得知，「他人雖清醒了，問他要不要聽家人寄來的錄音帶或音樂，他總是搖頭，成天只看著天花板不理人，而且將銀行的積蓄全領出來給了家人。」我思索著，他雖活了下來，卻什麼都不要，想見他面臨極大的心靈創傷，似乎有憂鬱傾向。所謂「醫病、醫心」，想著我還能為小博做些什麼？

於是每天上班打完卡就去問候，「哈囉！小博早安，今天感覺怎麼樣啊？」空檔時又去，「嗨，小博好，我來囉！你看今天天氣很好耶！」但不論如何互動，小博總是望著窗外，對我不理不睬，偶而為之的僅是搖頭示意。曾經一度灰心得想放棄，但想著小博所受的傷痛，還是堅持去關懷，最後竟成了我每天一定要做的事！

有天，需再度做清創手術，當學姊對小博說：「等一下進手術室了喔！」躺在床上的小博，使勁地搖頭，拒絕做手術，接著滿臉愁容繼續望著天花板。我過去摸了摸他的頭：「小博，你別害怕，希望你好好加油，手術完，還是會回來加護病房，我們都會陪你一起努力的，好不好？」小博終於點了點頭，大家也放下一顆高懸的心。

術後，小博回到加護病房，一早換藥時，我精神奕奕地問候他：「嗨，小博早安！你還好嗎？」他微笑點了點頭，還對我豎起腫脹的大拇指比讚！「你是跟我打招呼嗎？」他又點頭。「你可以用再三八一點的姿勢嗎？把YA比到眼睛旁！」他居然照做了，隱約聽到從呼吸管發出會心的微笑聲，這一景象，讓我忍不住紅了眼眶。一路走來，小博從不搭不理，到終於有了熱切的回應，怎不讓人欣慰。

帶著故事傳愛

當小博知道自己再也無法行走時，他從抗拒排斥，到無奈妥協。換藥時在紙板上寫著：「一周？一個月？半年？」「學姊說傷口太大，要半年或一年才能回家。」這個回應，讓小博沮喪地揮了揮手，示意要我離開！

為鼓勵小博，我到書店買了一些圖畫紙，想要做本小書卡送他；只見小博認真地翻頁閱讀，我故意取笑他：「有沒有感動到想哭？」他眼光泛淚點點頭。「天哪！你該不會感動得掉了一公升的眼淚吧！」兩人相視而笑。之後聽到學姊的轉述，進病房換藥時，小博仍緊握著卡片不肯放手，這真是讓我超級感動。

星期假日，仍會去探望小博，他在紙上寫著：「妳沒出去玩？」「今天要到醫院做報告與討論，所以沒出去玩。」之後小博比了比我又指著自己，「什麼意思，我不懂。」小博寫著：「妳是我義妹，等我病好了，我們一起去玩！」「當然好，但……『義妹』，是從什麼時候開始決定的？」我疑惑地問，「是我送你粉紅色卡片的時候嗎？」小博微笑點頭。

在加護病房裡，小博每天只能望著病房前的時鐘，擔心他會出現「加護病房症候群」，決定做一本日曆，增加他的定向感，於是買了本書冊，利用下班時間做成翻頁日曆，上面寫著上人《靜思語》與一些勵志小語，希望小博能對未來懷抱



護理長與學姊們看到張瑜芳對病人的用心與投入，提醒她在加護病房難免面對死亡，需自我調適。

希望和期待。孰料，隔天送日曆去時，卻怎麼也喚不醒他了。

詳細看了檢查報告後，令我震驚不已，他因細菌感染造成腦中風。雖然醫療團隊傾全力照顧，但他確實再也不會醒來了！這個結果讓人難以接受，含淚在日曆裡寫著：「小博，你要趕快好起來，你不是說，要帶我出去玩？你要加油！」並不時到他床邊鼓勵他，為他加油！

某天上小夜班時，學姊語重心長地跟我說：「一直想跟妳說，妳要自我調適好，未來的日子還有很多類似的情形，妳要看淡些，不然會影響護理工作。」聽完學姊一席話，忍不住哭了，發現自己已情感轉移，將小博視為親人、哥哥，也常為了他心情起伏不定。望著牆上的祝福板，上面寫著對小博的滿滿祝福，看到有這麼多人為小博打氣加油，我真心祈禱奇蹟出現。

8月6日，還在睡夢中，學姊傳來訊息：「妳的義哥走了，不要哭喔，這對他來說是解脫！」不願相信這個事實，打了電話詢問，仍是令人心碎的答案。趕到加護病房，看到小博身上的管子已拔除，我握著已冰冷的手，「我來看你了，你不是要帶我去玩？這輩子你不能當我哥哥，下輩子要當我哥哥，你有沒有聽到，你不能再爽約喔！」回想那天揮手招呼的人，如今卻一動也不動……，小博真的走了！

阿長安慰我：「知道這段時間妳為小博做了很多事，妳願意花自己的時間做卡片、做日曆，鼓勵他、陪伴他，在最後這段時間，他是幸福的，妳是他的小天使！」

送走小博，我對護理工作有了更深一層的體悟，心想：「對呀！我是在幫助他！」爸爸在加護病房時，護理師不只照顧爸爸的身體，也照護爸爸的心理，我應該帶著這個故事去落實「守護生命、守護健康、守護愛」的精神，再去幫助更多人。（採訪整理／胡淑惠 慈濟人文真善美志工）



阿長這樣說：

走出悲傷的成長

The Nursing Juniors Mature
While Walked Out of Patient Loss

■ 口述 | 康芳瑜 臺北慈濟醫院外科加護病房護理長

1999年，從慈濟護專畢業，選擇離中壢家最近的楊梅怡仁醫院上班。實習時，謹記學校所教導：「用無私大愛的心，去照顧病人的身心靈！」並將此精神落實在臨床照護上。有天學姊不解地問：「妳為什麼要幫病人剪指甲、挖耳屎，做些額外的工作？」我回她：「他指甲長了，幫他剪短，他聽不到，我就幫他把耳屎清一清，做護理工作不就一直救人，不求回報嗎？」我只是將學校所教導的，轉化成自己的模式照顧病人。

多一點鼓勵與讚許

2006年2月，回到臺北慈院服務。因自我要求嚴謹，也用同樣的標準去要求學弟妹。有位護理部主管提醒我：「帶學弟妹臉色不要那麼凝重，不要讓他們害怕到想離職！」回到家跟先生提及此事，「過去學姊帶我們的方式很嚴厲，我們只會覺得是自己沒做好，是自己做錯了。」先生卻回我：「不能要求每個人做事方式跟妳一樣，妳認為的八十分，也許學弟妹們認為自己已做到一百分！」

先生的話讓我回想起兒時，從小媽媽因忙於工作，將我寄養在舅舅家，由阿嬤照顧長大。從事教職的舅舅家教甚嚴，但自己卻像脫韁野馬難以約束，還常帶著表弟妹嬉鬧使壞，每天玩到天色昏黃才在阿嬤的催促聲中，心不甘情不願的回家。也因為功課很差常遭舅舅懲罰，但我就是不愛念書。為了避免受罰，決定稍微用功，讓自己下一次的學業成績，勉強達到舅舅要求的標準就好，然後保留實力逐次遞增分數。

初到慈濟護專求學時，每當想家情緒低落時，就會打電話給阿嬤，「阿嬤，妳好不好？」只要聽到阿嬤溫柔的聲音，我的負面思維就會轉換，更有勇氣持續走下去。



離家的落寞得以緩解，除了阿嬤的支持力量外，還有懿德爸爸、媽媽們的陪伴與鼓勵。他們非親非故，卻感覺比自己父母親還親！懿德爸爸、媽媽如良父良母般用心傾聽、用愛關懷陪伴我們，期許我們能成為有愛心的優秀護理師。

2015年，從8B病房轉任外科加護病房，同年6月27日就遇上八仙塵爆意外事件。十多位燒燙傷患者的照護與心靈陪伴、患者家屬的情緒膚慰，以及負責照護的護理師們的安撫與鼓勵，讓身為護理長的我承載極大的身心負荷。

這段期間雖然辛苦，但上人的話語：「要改變別人前，先改變自己。」讓我體認到，要用好的聲色照護病患及與家屬溝通，而當學弟妹有事情不能解決時，身為阿長，應給予多一點鼓勵與讚許，不要讓學弟妹們覺得自己永遠都做不好；若自己看事情順眼，並適時給學弟妹一點鼓勵與期勉，處事自然就會圓融。

冷靜分析，反思同理

有了這層體悟，更清楚應如何圓融面對事情，所以當學妹瑜芳遭到家屬譴責，來到面前忿忿抱怨說：「阿長，我有跟他說，我換好藥就馬上過去呀！但伯伯還說我不理他，家屬還……」我明白眼前的學妹和病人家屬，都是需要被關懷的。

「我知道，妳很努力照顧病人，我都看得見！但妳想想，伯伯床前的世界就只有他一個人，妳的一分鐘，對他來說或許像是一小時。當家屬認為妳不理他時，他們

一直自我要求到成為單位的護理長，康芳瑜（左）改變自己，不再嚴以律他人，試著客觀分析，適時給予鼓勵與期許。





康芳瑜發現處事圓融，有助於讓單位在專業表現的同時維持和諧。攝影/余翠翠

心裡又是怎樣的感受？」同理病人的心境讓瑜芳了解，並提醒她：「妳一向很優秀也做得很好，但今天卻忘了，妳是位護理人員，怎麼會有這些情緒？」先分析讓學妹了解，再讓她冷靜自我反省缺失，並鼓勵她不要因為遇到一時的委屈挫折，而想逃離護理工作。

以家人心照顧，化悲傷為動力

2016年，一位到院急救的年輕患者小博發生嚴重車禍，導致身體臟器外露，生命垂危，經醫護團隊用心照護，總算搶救回他的生命，但他醒來時第一句話竟是：「我想死！」我們開始給小博一系列的心理治療，讓他心情先平復下來，再請家人帶手機來給他使用，希望透過與朋友的通聯、觀賞影片，分散注意力，也期待激勵他的生存鬥志。

瑜芳學妹非常用心照顧小博，將他當成自己家人般，知道小博心情沮喪、失去生存的意志時，瑜芳自己的心情也受到影響。有天護理師們幫小博換藥時，看他緊抱著卡片，誤以為是女友送的，之後看到卡片上的署名，才知道是瑜芳用心製作的卡片。瑜芳的用心讓我欣慰，因為瑜芳父親生病住院過，所以她會站在患者立場想，也會對家屬多分同理心。

當小博迫切想知道出院的時間時，瑜芳問我：「我還能為他做些什麼？」這分貼心讓人感動，於是給她建議，「不然妳幫他做月曆，可以讓他寫幾月幾日誰關心他、鼓勵他、為他做了什麼？讓他有生存的目標。」於是瑜芳很用心做了每天



翻頁的日曆，上面還彩繪一顆大紅心，封面寫著：「我們愛你！」送去給小博時，小博卻已因細菌感染造成腦中風而昏迷不醒！

當看到小博第一次從昏迷清醒過來時，護理師們都很開心，小博的家人對病情也有了期待。看似病情有了起色，然而他的腹部及腿部沒有皮膚覆蓋，漸漸地因為細菌感染擴散到全身，小博再次陷入昏迷，之後就再也喚不醒了！病情突然急轉直下，讓他的家人一度無法接受。小博的母親是慈濟委員，萬般不捨寶貝兒子即將離開，法親前來膚慰開導，「放他走，孩子才能走得輕安自在！」小博的母親才含淚簽下放棄急救同意書，希望孩子快去快回，再來人間做個可愛的小菩薩。

帶著護理師們為小博做臨終護理時，大家都是盡所能做到最完好，處理後，正當我們對著小博深深一鞠躬，祝福他一路好走時，轉身看到瑜芳已趕到加護病房，掩面痛哭、泣不成聲。我非常能體會一位護理新人，對病況的突然改變是很難接受的，於是安慰瑜芳：「人生無常，他離開得這麼早，相信可以很快回來。妳該做的護理與心靈輔導都做了，千萬不要自責，他的離開，並不是妳做不好。妳給他很多支持，他應該會很感激妳。身為護理人員這麼傷心，又怎麼能去安撫家屬？我們要『以病為師』，將經驗用在臨床上，讓其他患者得到更好的照護。」

康芳瑜護理長(左)看著張瑜芳(右)為病人小博打開心房所付出的努力，也為小博的離世悲傷，希望瑜芳化悲傷為動力。



康芳瑜欣喜看到學弟妹在護理專業的成長與蛻變。攝影 / 余翠翠



樂見新人成長，用慈母心傳承

如今的我已育有二子，分別就讀國小三、四年級。當自己工作忙碌無法陪伴孩子時，兒時寄人籬下的感受，就會浮現在腦海中，「難道自己要像母親一樣，為了工作而疏忽孩子？」想起上人所說：「將家裡顧好，才可以做額外的事，家人也才能更接受妳做的事。」於是盡量空出時間陪孩子，也用疼自己孩子的心境，帶領學弟妹們。

一般人對慈濟有更深的期待和要求，在慈濟醫院工作相對壓力較大；學弟妹們來自不同的家庭，加上可能存在的觀念落差，即便已對病人做了很多，病人家屬卻可能冀求更多，讓學弟妹們有時因達不到患者與家屬的要求而受氣。雖為學弟妹們叫屈，但想到護理的使命，還是鼓勵學弟妹們要有更多同理病人和家屬的心，莫忘護理初衷。

我的護理生涯已二十年，職場中難免遇到挫折壓力，屢屢以上人的《靜思語》、《藥師經》、《說法無量義無量》等書來惕勵自己。照護小博的過程，讓瑜芳有了很多體會；一路的陪伴和帶領，我看到她的成長，照護病人和與家屬的應對越發成熟，欣喜看到她的蛻變。

期許自己，除了上班時間專注在工作上，也要騰出時間多陪伴孩子；而對待學弟妹一如母親般，用愛循循善誘，傳承自己的護理經驗，家業志業都能兼顧，將護理工作盡量用心做到完善。（採訪整理／胡淑惠 慈濟人文真善美志工）