



山高路遠 幸我有你

Luckily to Have
Head Nurses with Me
in the Tough Maturing
Process



記得畢業剛到醫院面試時，因聽說內科病房很忙碌，所以就告訴面試官想去外科，最後也如願到神經外科病房，就這樣開始我的護理之路。從一個新手跟著學姊一步一腳印的學習，在大家互相扶持及阿長的鼓勵下，一轉眼待了 2 年多，學習許多專科知識及評估技能，使我能每天用愉快的心情工作，也讓我對臨床愈來愈有信心。

快樂的時光總是不長久；醫院決定要開新病房，每個單位必須推派年資滿 1 年以上的同仁轉調新單位，於是一場激烈的「生死戰爭」展開了，阿長決定以抽籤的方式，也因此，我踏上了一條不同的道路。

從外科到胸腔科 磨合默契新挑戰

新單位是 8A 胸腔科病房，病人的屬性與我原本的外科護理經驗真是天壤之別，外科手術後疼痛，就給止痛藥，病人不適的症狀，都能依預期表現出來，而及時給予處理；但內科的病人不一樣，可能一個呼吸喘，就有好多種原因，內科病人的護理，就是要靠不斷的經驗累積，才能適時正確的評估。由於同仁來自各個單位，大家都說我們是全院最資深的同仁，才匯集在此單位，但也因病房才剛開始運作，大家會因為一些作業常規不一樣而發生衝突及矛盾，幸好在單位護理長的帶領下，漸漸建立良好的合作氣氛及向心力，慢慢互相了解及熟悉，默契也愈來愈好，照顧病人也愈來愈上手，就這樣單位開始慢慢上了軌道，也對未來充滿著衝勁。

但平凡好像都不屬於我，眼看著就要過年了，按往年慣例，我們也等待著要暫時關病房到其他單位支援，但卻遲遲未被通知要去哪個單位支援，最後等來的消息是，病房即將與 8B 病房整併！而我也就這樣結束了短暫又溫馨的 8A 病房生涯。

再次適應新單位 喪親之痛強迫成長

過年後，大家就來到 8B 病房上班。這裡是血液腫瘤科及腸胃內科為大宗，又是一個不同的領域。畢竟我們來自不同單位，楊婉溱副護理長也是剛從其他單位調來的，副護理長擔任新手護理長；婉溱阿長分別找我們每一個人會談，了解大家對單位的期望及未來的發展，帶領大家能夠漸漸步上軌道；就在剛轉換單位的期間，一切都還在搖擺不定的適應階段，家裡卻發生了變故。



身為一家之主的爸爸突然倒下，當接到媽媽的電話時，想說應該只是單側無力，小中風之類的；但當我衝到醫院急診室時，他們說爸爸在急救室，我心裡涼了一半，看到神經內科曾啟育醫師積極安排檢查，知道事情沒有這麼簡單；果然出血位置傷及語言及運動中樞，即使開刀搶救，預後不好、風險也高，手術後最佳狀態是半邊肢體無力，需長期臥床或坐輪椅、有意識但無法講話。記得爸爸曾對媽媽說過，如果真有這一天，不要讓他痛苦，所以我們忍痛簽了不施予急救同意書。爸爸的病況惡化得很快，也讓我們家每個人心力交瘁，雖然我們期待奇蹟的發生，但以我在神經科領域兩年多的經驗，知道那很難，所以爸爸最後還是去當天使了，僅僅三天，一個人的生命就這樣結束了，也讓身為長女的我被迫成長，重新學習及適應沒有爸爸的日子。在這期間，也看到阿長努力的為我調班、同仁放棄休假補我的班，讓我心無旁騖的專心陪伴照顧爸爸，讓我深深感受到，我不是只有自己一個人，我周邊有滿滿的愛與關懷在支持著我。

爸爸的後事圓滿結束後，我知道日子還是要過，所以我也重新回到職場上，阿長因擔心我會不會因為這事而想離職，所以找我去談。我說生活還是要過，只是需要時間去釋懷，這段日子阿長對我很好，總是給我想要的假，讓我能帶媽媽出去走走散心，讓我可以兼顧工作跟陪伴媽媽，慢慢的也走出那悲傷的情緒。

單位像燙手山芋 儲備幹部接或不接

每當覺得應該要平順的時候，總是又有變化球，這似乎已是我的人生！護理部新政策頒布，各單位要增設小組長一名，協助阿長處理行政業務、作為阿長的代理人，也做為未來的儲備幹部。

阿長詢問我想不想挑戰這個任務，我想了很久，因當時單位的人事變動很頻繁，離職的離職，轉調的轉調，年資分配不均，以至於排班困難。每個班別幾乎都只有一個資深學姊搭配其他不到一年的學妹，學妹不會的問題都會問你，有時候專師也會把學妹們比較困難照顧的病人告訴你，請你多去注意一下，壓力其實是很大的。心想，自己都還在適應新單位，一下子這麼多事情攬身上，我自己也有病人要照顧，不可能一直去注意學妹們，這樣的狀況我真的可以勝任嗎？而且單位當時不知怎麼了，每天都有異常事件發生，像是給藥異常、病人跌倒、化療潑灑……等等，當時，連化療的病人都嫌棄來我們單位住院，每當病人說他之前在其他病房被照顧得多好的時候，內心都會覺得可笑，我們不是血液腫瘤科病房嗎？化療不應該是我們的專業技能嗎？一度都會懷疑這單位是適合自己的嗎？人見人嫌棄的單位，就連之前單位的同事都會問說：「你們單位最近又出事了喔！」讓我都無奈的不想去回應。

當時，每天上班都覺得難熬，每天上班時，就期盼下班的時間、放假的日子。各種負面的訊息接踵而來，讓我思考著這樣的單位，我有辦法跟阿長一起帶領大家走出自己的路嗎？

扛起小組長責任 成為每個病人的家人

在猶豫的這幾天，我把我擔心害怕的原因跟阿長分享，阿長也利用一些時間跟我分享她一路從基層人員到晉升主管的心得，也與我分享了生涯規劃、對單位的期待。就這樣，我被阿長的用心及努力感動，也決定跟她一起從做中學，努力改造單位。

在確定要承擔小組長這份工作後，阿長和我便積極討論該如何解決這樣的困境，從如何分工帶領學妹、單位內的工作如何補位，到學習如何營造單位向心力。因我們單位住院病人都是癌症患者居多，需用更多的愛及用心去照顧病人，且每個療程都是長期奮戰，護理教我們的同情心及同理心，病人從一開始的確診、手術、化療及電療，整個過程，我們都參與其中，阿長與我們都成為病人的朋友及家人。

阿長告訴我們要記得每個病人，因為他們長時間療程都會由我們參與及照護，每當他們完成整個療程，我們會製作獎狀以茲鼓勵，當他們不慎被病魔打敗時，為他們完成最後一道護理，陪他們走完最後一哩路，引導家屬四道人生：道謝、道愛、道歉、道別，讓生死兩無憾。





阿長也會在病房會議的時候，鼓勵大家，並一起慶祝單位的優良事蹟，像是洗手稽核前三名、無病安事件等等。在特別節日，像是聖誕節，發起同仁之間舉辦交換禮物、舉辦病房報佳音活動，將祝福傳遞在病房的每個角落，送給病人滿滿的愛與關懷，這是之前所沒有的，透過活動凝聚大家，增進大家的情誼。

心與心連結 引以為傲的 8B 病房

在一番的努力下，單位的異常事件逐漸下降，加上新人陸續報到，阿長告訴我，這些都是生力軍，我們要將她們當自己的妹妹一樣用心教導，給她們「家」的感受。在大家努力下，新人們都陸續通過試用期，願意留下來一同奮鬥。中生代的學妹也都慢慢地成長，畢竟有新人的加入，加速她們的成長，覺得自己已經是學姊了，要做好榜樣，所以工作上也都愈來愈沉穩，單位也漸漸穩定。

現在，我在這個單位工作已 2 年多，單位屬性及疾病進展，大概都可以掌握，身分也是單位小組長，常在心中告訴自己，要成為學妹們的榜樣，並不斷的進修研習，才會有最新的護理資訊可以教導她們。也感謝阿長在單位非常不穩定時期，身體力行帶著我們一起走每一步路，讓我體驗到護理可以做更多的事。單位的文化是大家共同努力經營的，現在 8B 病房是血液腫瘤科病人搶著入住的單位，對於我們的病人，我們 2017 年的目標是「一個心與心的連結」，來經營屬於我們的 8B 病房。

阿長這樣說：

關懷不打烊

No Closing Doors for Counseling

■ 文 | 楊婉溱 臺中慈濟醫院 8B 內科病房副護理長

8B 病房是在 2013 年 10 月 1 日成立，起初服務對象是綜合內科，在 2014 年改為收治血液腫瘤、腸胃內科病人，病房服務的護理同仁多半是從各單位抽籤或者自願轉調過來，多是沒施打過化學治療且為外科病房未滿一年的新人；病房剛開始只開了一半床位，讓同仁熟悉單位病人屬性及穩定品質。

病房合併的考驗 逐一面談凝聚共識

我是 2014 年 4 月承擔 8B 病房的主管，原本是位於臨床第一線照顧病患的臨床護理人員，我對於同仁來說是陌生的，同樣地，我對同仁們也不熟悉，承擔主管的心情一直都是緊張不安的；剛開始先從建立關係及互相認識的階段，每天跟著同仁們一起照護病人，另一方面也在學習行政業務，及瞭解同仁們個性、興趣，正當自己漸漸熟悉時，在過年前，收到醫院需要將 8A 與 8B 兩個病房合併；而 8A 病房本來是胸腔內科病房，當時才剛成立 2 個月。

認識我現在的得力助手，也是我們單位的小組長古若萍，當然是源於合併病房。或許是因為經歷過兩次調動，起初，若萍覺得壓力很大也很委屈；科別屬性不同，疾病嚴重度高，太大的變化讓她覺得每天都不快樂，內心搖擺不定。而當時，我也需要重新認識轉任到 8B 的同仁們，於是一一找他們各別會談，了解大家對單位的期望及未來的發展，思考著未來單位的定位及同仁們的成長規畫。



親教技術培養信心

此時若萍家裡發生變故，父親因腦出血而狀況不佳，若萍及妹妹都是從事護理工作，依循爸爸的心意簽立不施予急救同意書，短短三天辭世。當下我唯一想法就是盡自己所能來關懷及協助她，在她放完喪假及處理完父親的後事回來單位後，我發現她長大了許多。另一方面也心疼著她，再一次與她聊聊，看她對自己的生涯規畫及有無需要協助的地方，剛好單位要增設小組長一名，是未來的儲備幹部之選，也給了她建議並分享當初自己從護理同仁到護理主管的心得。

經過幾天的思考，她告訴我，她願意承擔小組長的職位，我當下替她開心。接下來，我就開始帶著她，重新學習照顧化療病人細節，例如打人工血管針這件事，同仁都以為只要打在圓盤上就好，其實是有技巧的，圓盤要如何才能固定好、入針角度要與圓盤呈 90 度角等等的小技巧。若萍在旁邊先看著我執行操作，幾次後漸漸抓到訣竅，之後病人打化療都會指定要由若萍施打，需要施打難度較高的人工血管時，也會請若萍協助幫忙，無形中與病人建立良好的治療性人際關係並增進團隊互助氛圍。

適時打強心針 管理與專案突破瓶頸

在臨床上照護技能純熟後，若萍也參加了行政主管在職訓練班，面臨了許多困難，專案題目一直無法決定，決定後，指導老師認為題目不合適需重新再進行，又加上好朋友退出訓練班，還有失去父親的哀傷，讓她一直想放棄退出。

我跟她分享，「當初自己在參加主管訓練班時，護理專案是跟院內全面品質管理課程(TQM)一同進行的，可以做到一魚兩吃，題目的決定可以從目前單位常見的問題去訂定，好麻吉的退出一定會感到難過，但是有我跟琦珍督導一起幫忙，還沒做前都不該說放棄……」而事實證明了，若萍是個黑馬，今年TQM榮獲佳作，而專案也順完成並且投稿到護理學會。

當單位的媽媽姊姊 幸福的責任

這一路走來，看著若萍的成長及蛻變，感到非常開心；因為自己是個新手護理長，在帶領她們時，我一直把她們當自己的妹妹們去關心，我常常覺得我像個媽媽桑一樣，每位同仁發生的大大小小的事都要處理，也會感到疲乏，但是轉個念，回想當初我在當小護理師時，我的主管也是這樣帶著我的，這是個幸福的責任。到現在我都還會跟她說：「妳看，當時遇到的困境及挫折不一定是好的，仔細想想會帶給自己另一種經驗及成長，當初要是放棄了，就沒有現在了。」我也常告訴她：「護理是一門藝術，當感受職業倦怠的時候，想想護理的初衷，那分關懷與助人的心，就會好受一些，秉持著這分初衷，就會有動力。」

我的手機不會離身，24小時開機狀態，常常跟單位同仁說，有任何的問題不管是家裡的事情、朋友的事情、感情的事情、開心的事、任何小事，在辦公室不方便跟我談時，只要你們願意與我分享，我24小時隨時開機歡迎你們。我希望，我不只是個副護理長及主管，而是她們的好朋友或姊姊。感謝若萍目前擔任單位小組長，對單位的付出及對我的信任，單位同仁的進步，也是我當單位主管最大的回饋及成就。☺