



阿長，請聽我說

Please Listen to Me, Dear Head Nurse

獨當一面 我可以

I Want to Pass the
Probation and Be
On My Own Soon



今年6月從育英醫護管理專科學校護理系畢業後，8月就從臺南的家北上到臺北慈濟醫院任職，成為11A血液腫瘤病房的護理新鮮人。媽媽是臺南永康區慈濟志工，從小在慈濟世界中成長，念書時也加入慈青社，我非常喜歡慈濟知足、感恩、善解、包容的人文。

克服初學的艱難

選擇成為護理師，是順應媽媽的期待，因為媽媽本身是護理師，她說護理工作是一門終生受用的學識及技術，不論對家人、朋友都能有所照護，對社會也是一種貢獻，但沒想到護理領域的內涵是這麼艱難。一開始念護理系時真的很痛苦，生理、解剖這些課程，對我來說很不容易，但不想讓媽媽擔心，還是努力學習，一步步，也走到實習階段。

開始實習後，每個階段所學都不同，排山倒海而來的工作壓力，讓我幾乎要放棄這條路。兒科實習時，老師規定下班前，要把跟學姊交班的內容先跟她講一次，才能交班，如果超過時間太多次就會被扣分。那段期間，我常常被扣分，每天騎車回家的路上都在掉眼淚，非常想休學。但「人要克服難，不要被難克服」這句話縈繞腦海，就不斷告訴自己，「再撐一下，再撐一下。」終於，圓滿實習，也順利通過國家考試，取得護理師執照。

實習結束後沒多久，媽媽檢查出罹患乳癌，內心震撼又難過，而發願要更加強自己照護病人的能力。應徵臺北慈濟醫院護理師時，填了血液腫瘤科病房，除了希望學習好如何照護癌症病人，也期待這樣的經驗可以讓自己更懂得如何陪伴與照顧媽媽。幸運的，很快就接到醫院的面試通知。記得面試那一天是個颱風天，媽媽擔心我北上的安全，還猶豫是否讓我獨自一人去面試，我請媽媽安心，搭高鐵當天來回，順利完成面試。

選擇臺北慈濟醫院，還有個重要原因，是醫院會積極輔導護理師繼續進修，很期待自己能夠進入國立臺北護理健康大學進修，所以希望能在臺北慈院累積臨床經驗，並進入大學持續精進。面試時，陳美慧護理長了解媽媽不放心我獨自北上，希望選擇離家近的醫院，於是當天晚上主動與媽媽聯繫，表達歡迎我來臺北慈院工作的心意，並請媽媽放心，鼓勵我工作同時繼續進修大學學業。

美慧護理長與媽媽同是慈濟人的對話，快又順利，立即取得共識，媽媽也同意了。來到臺北慈院血液腫瘤病房，與另外兩位新同仁，一起成為林秋涵副護理長的學生，並承接了自己第一個照護的病人。



嚴謹細心的好老師

雖然到醫院實習過，但要實際執行臨床護理工作，還是讓我的心忐忑不安，擔心沒能照顧好病人、害怕帶我的學姊很兇……。上班第一天，見到親切的秋涵副護理長，我的心安定許多。秋涵副護理長帶領我們非常有耐心，一開始都陪著到病房，將護理照護的動作先做給我們看，再讓我們自己操作一遍，確定都學會了，她就不再跟在身邊。

秋涵副護理長從電腦系統開始教我們，循序漸進的依照每個人來單位的時間和吸收能力做訓練進度調整。如果有做錯的地方，她都會再教一遍；秋涵副護理長每次教導時都會說：「要認真看，要學會獨立作業，才能發揮良能。」也提醒我們：「到病房執行照護動作時，一定要先向病人說明清楚，說明完才可以開始執行照護工作。」

秋涵副護理長常常關心我照顧病人的狀況，溫言軟語的詢問有沒有遇到任何問題；每當有新的醫囑出來時，她也都會提醒我趕快去了解、去執行。很感謝秋涵副護理長的用心帶領，雖然新手護理師的我常會不小心製造一些問題，但她總是很有耐心地回應。

有一次，因為執行護理工作的時間掌控不佳，沒空吃午餐，一直到晚上 6、7 點才將工作告一段落，變成午晚餐一起吃；也常常在交班後，整理當天的病人資料，拖到晚上 10、11 點才下班。這樣沒效率的工作狀態，讓我沮喪。秋涵副護理長注意到我的時間掌控問題，總會提醒我還有哪些事情沒做，或是幫忙一些瑣碎的事，讓我能早點下班。就如有一次，我接了兩個需要化療的新病人，當忙完手邊工作要去找輸液幫浦時，看到兩臺機器上分別貼著我的名字，當下覺得好感動，原來秋涵副護理長已先幫我預約了。

堅定護理選擇 做好眼前每件事

從事護理工作，雖然載負著媽媽的深深期待，但也是我自己的選擇，在護理系的課程學習之後，更加堅定這個選擇。因為自己是護理新人，許多臨床上要執行的護理工作都在學習，加上個性使然，會一再檢視確認，所以常常讓時間拉長，整個照護工作變得很沒效率，甚至延後下班；有時這樣仔細的檢視卻不見得代表萬無一失，還是會有失誤，得讓秋涵副護理長來幫忙善後。每每見到秋涵副護理長辛苦的帶我們，就好希望自己趕快把所學的都記住，早日成為一個熟練獨立的護理師，可以照顧好每一位病人。

正式成為護理師近三個月，有自己需要負責照顧的病人，即便有秋涵副護理長



的指導與鼓勵，還是期許自己要趕緊學習獨立，承擔起照護病人的護理工作。也給自己設定目標，要更準時下班，不讓秋涵副護理長擔心，才可以運用下班時間繼續進修，提升護理專業能力。

照顧病人的時候，常常會想到媽媽，很自然的將病人當做自己的家人，會去思考他們的需求。了解生病的人除了身體的不適，心裡也是苦悶，所以到病房照護病人時，都會在執行護理動作時，跟病人和家屬聊天，問他們睡得好不好、吃得好不好。

很感謝我照顧的病人和家屬，都很愛護我，也常鼓勵我。有一次，幫一個身上滿是壓瘡的病人做了一整天的傷口、管路護理，並教導看護做鼻胃管護理與換藥。後來病人出院前，他的家屬居然特地到美食街買水果給我，當時真的好感動，之前的沮喪一掃而空，更體會到那分人與人之間彼此牽引的感覺，只要我用心對待病人，他們是感受得到的；病人和家屬的信任感就像無聲的鼓勵，我也從中獲得不小的成就感。

對我來說，在護理領域裡，要學的事情還有很多，希望能學習到秋涵副護理長的高EQ與細心。雖然還不是非常清楚未來的道路會如何延伸，要花多少年的時間才可以像秋涵副護理長一樣，但自己要做好眼前的每一份工作、每一件事，多加把勁，向每位學姊學習。（採訪整理／廖唯晴、吳燕萍）



阿長這樣說：

妳一定做得到

Sure, You Can Do IT

■ 口述 | 林秋涵 臺北慈濟醫院血液腫瘤科病房副護理長 攝影 | 范宇宏

啟業那一年，也就是 2005 年，才從護專畢業，取得護理師執照後，就加入臺北慈濟醫院。啟業之初，一切從零開始，整個醫院裡，無論是在他院服務過或像我一樣剛畢業的，對臺北慈院而言，都是新進護理師，由花蓮慈院調任來的學姊負責訓練。

以前的護理師訓練比較像是戰鬥營的「魔鬼」訓練方式。學姊都是不苟言笑、非常嚴格的，照護工作稍有不慎，立刻會被嚴厲指正。那時剛畢業、還是新手護理師的我，每天戰戰兢兢，下班回家也不敢休息，不斷查閱內外科的教科書和文獻，生怕隔天上班被學姊問倒。雖然在高壓管理下，心裡壓力非常大，卻因此吸收更多醫學知識，真所謂「因禍得福」。這樣扎實的魔鬼訓練日子並沒有太久，大約一個多月後，因為新病房陸續開啟，我被轉調到新病房，擔負起教導「更新進護理師」的責任。

繼續鐵的紀律 換來反對聲浪

醫院初成立階段，所有的人事物都在磨合，更是需才孔急，一批批的新人加入，只要到任一個月以上的都可謂「資深」，因此沒有帶人經驗的我，只能打鴨子上架，開始學習帶新人。自己是在高壓、魔鬼訓練的帶領方式下學習護理工作，自覺壓力下的成長學習效果蠻好的，所以剛開始帶學弟妹時，也很自然遵循學姊的方式；學姊怎麼教我，我就怎麼教學弟妹。當時的我，理所當然的以為，那樣的方式就是教學的唯一模式，是效果很好的方式，所以也不假辭色的繼續以「鐵的紀律」來訓練要求學弟妹，完全不知道，背後正蘊釀著一股「反秋涵」聲浪。

帶著一梯又一梯的新進學弟妹，我只想著要將護理經驗傳承給他們，讓他們成為一個可以獨立作業的護理師，所以嚴格要求學弟妹們護理動作到位、盯著他們要照顧



林秋涵副護理長（右）即時指導，讓高瑀蓮（左）可以立刻練習操作。

好病人。那段期間，感覺自己像陀螺一樣，日子就在教學弟妹、盯學弟妹到學弟妹獨立作業中度過。認為「嚴師必可出高徒」，卻沒想到我這個「嚴師」居然成為護理部主管們眼中的「頭痛人物」，他們開始擔心我帶領的模式，認為有些學弟妹會離職，是因為我太嚴格而造成的；當時甚至有主管直指：「新進學弟妹不能給秋涵帶，不然會被逼走！」盡心盡力帶學弟妹，卻換來這樣的論斷，心中起了許多掙扎與疑惑，「以前學姊也是這樣帶我啊，雖然會有壓力，但我理解學姊嚴格是希望我能盡快上手，做好護理工作，才能好好照護病人，為什麼學弟妹們就沒辦法接受？」

將心比心調整 教學能力受肯定

感謝護理部主管們體解我希望學弟妹好的那分心，經過溝通討論後，還是支持我繼續帶領學弟妹。歷經一兩年的時間，漸漸從帶領及與學弟妹們的互動中，領悟出一些管理的道理；開始將心比心的回想以前被學姊教導時的點滴，雖然可以有效率的吸收所學、縮短護理工作上手的時間，但內心所承受的壓力卻大到不可言喻。反思學弟妹們被自己用同樣嚴厲的方式帶領時，必定也是每天經歷「恐怖」感受，這樣不成了一種「惡性循環」？那段期間，自己的人生也跨到另一個重要階段——結



婚，也生了寶寶，多了妻子和媽媽的角色與身分，可以感受得到自己的心在微妙變化，變得柔軟了，更能以同理心去看待學弟妹們的心境，「為什麼學弟妹們就沒辦法接受」的疑慮漸漸解除，並調整帶領的方式；一晃眼，從新手護理師到帶學弟妹，至今已 12 個年頭。

回想那段剛開始帶學弟妹的時光，心裡還是有些酸酸的，當時聽到主管的責難時，心裡真的很不平衡，後來告訴自己，「只要對得起身為學姊的角色，對的事，做就對了。」學習慢慢放下、不執著在那些點上，也不去在意那些語言，一段時日後，所帶的學弟妹表現漸漸展現出來；事實證明一切，主管也漸能理解，不再苛責。最欣慰的是，得到學弟妹的肯定，這是最直接的成就感。

記得當時帶的一位學弟，因為人力調整，學弟調到其他組，但他工作壓力大到想離職，後經主管關懷輔導，學弟願意留下來繼續努力，但明白表示希望能讓我帶他，這個學弟對我的肯定，除了給我一劑強心針，更讓我有不一樣的感受，體會到帶領可以有不一樣的方式，可以把學弟妹當自己的弟妹看，用同理心帶他們。逐步調整自己的帶領方式後，漸漸發現與學弟妹的相處愈來愈自在。

林秋涵（左）帶著高瑤蓮（右）與家屬衛教互動。



更柔軟的帶領 適性教導陪伴

帶領學弟妹的過程，讓我學習很多，所謂教學相長，將自己的經驗和所學教給學弟妹後，學弟妹的回饋又讓我可以不斷修正護理模式及帶領方式。現在帶三位學弟妹，每個都要細心陪伴，隨時隨地提醒與教導；每個人的個性、學習方式和速度都不一樣，有的會落東落西，需要盯很緊，有的卻是自主性高，把自己逼得太緊，所以要因材施教。例如高瑤蓮的特性，就是她自我要求高。

瑤蓮到任已兩個多月，學習力很強、EQ 高。照理說，像瑤蓮這樣會自我要求的學妹很好帶，但我一樣費心，因為她讓我放心不下的地方就是，過於急著讓自己進入狀況，給自己太大壓力。平日見瑤蓮工作非常投入，對病人、對同事都很和善，不曾見她生氣，但看似平穩的情緒，往往在下班交接時會崩潰，因為交班時，接班的學姊問問題時，瑤蓮若答不出來，就開始難過，然後忍到下班回宿舍哭。我只要發現這樣的狀況，就會趕緊介入關懷，因為了解瑤蓮很「 \llcorner 」，所以都會等瑤蓮工作告一段落，才去了解狀況，互動中若覺得瑤蓮可能快要哭出來，就故意說：「幹嘛哭啦……」利用輕鬆的方式，透過聊天安撫、淡化她的緊繃情緒，並給予正面鼓勵。

瑤蓮非常自律，自我要求高，每次遇到護理執行工作上有缺失，她一定會修正確認後才下班，所以剛開始幾乎每天都很晚才下班。我開始要求瑤蓮，要以準時下班為目標，要從一開始的 11 點多下班，到 10 點多，漸漸調整，直到可以準時 4 點下班。

瑤蓮很認真，但仍然有需要提醒與修正的部分，就好比無菌技術和戴手套，其實都有相關 ISO 可查詢，我都鼓勵她自己去查詢，多了解。如果一直無法做正確，就讓她回家自己用功，重複練習，做到正確為止，漸漸看到瑤蓮進步了。每次修正錯誤後，瑤蓮都會請我再確認，她真是一個很用心要學好護理工作，有心照護好病人的學妹，學習態度好，有慈悲同理心，但就是需要不斷給予及時又明顯的溫暖與鼓勵。

信任新人能獨當一面

這麼多年來帶學弟妹，覺得以前我們是這樣被帶過來的，我可以做到，相信學弟妹們也能做到，所以常鼓勵缺乏安全感的瑤蓮要相信：「真的沒有做不到的！」畢竟她總有一天要自己獨當一面，所以只要確認她的無菌技術、護理技術沒問題，我就會放手。遇到問題時，再一起討論是哪個環節出狀況。這樣下次遇到一樣的問題，她自然會知道要怎麼處理。

瑤蓮跟病人的互動很好，常得病人和家屬的讚賞。有一位她負責照顧的病人出院時，還特別準備水果表達謝意，病人說，瑤蓮很細心、有耐心地幫他護理傷口，他很感謝瑤蓮。期待瑤蓮可以在護理工作上愈來愈自在，更有自信的面對病人與家屬。

（採訪整理／吳燕萍）