



阿長，請聽我說

Please Listen to Me, Dear Head Nurse

沒有說出口

Freshman's Words in Silence

的
話



在單位的一次案例報告，正訴說病人的故事時，不自覺地掉下眼淚，因為我想起了自己的叔叔。

從聰明的病人想起部落的叔叔

我報告的這個病人是一位獨居、無人照護的中年男士，因為騎機車事故導致左手左腳骨折入院手術，一開始覺得這個病人很囉嗦，經常按鈴就是要我們協助裝水、翻身移位，或是拿東西等等。現已開完刀，醫生準備讓他出院時，卻堅決不回去，他說：「讓我回去就等於讓我去死，回去沒有人協助換藥，也不能自由活動，我不能回去……」因此透過社區出院準備服務護理師協助後續居家照護，包括：由衛生所護理師到他家協助換藥，透過出院診斷書可至鄉鎮機構申請輪椅補助……等等資訊，逐一解決他所提出的問題，最後病人不再那麼排斥出院，終於願意放心回家，跟我們護理師溝通的態度也慢慢變好。

護理人員在臨床一次要照顧很多病人，當病人不主動提出或不知道怎麼說，或是不能把問題直接說出口時，常常是我們很容易忽略的需要，所以，我報告時說這個病人是一個「聰明的病人」，因為他都會反映表達他的需求。這讓我聯想起自己那死去的叔叔，屬於「不聰明的病人」。

叔叔一生默默為我們付出，沒結婚沒小孩，生病不舒服也不會就醫，有時會以喝酒麻痺自己，某天在工地工作途中昏倒再起來時，告訴同事他要回家，回到家以後倒在家裡就不再醒來了。回想在那之前幾天打電話回家時，叔叔試圖想跟我說話，說想我了，要我多多回家，但因為那時他喝醉我沒多理他。他離開了我才知道，我很後悔我沒搭理他，聽他的話多回家，告訴他我多愛他，像我的爸爸一樣重要，我也想告訴他就算他多愛喝酒身體多差，我長大了我會養他我會照顧他，可是正當我可以賺錢時，他就這樣一聲不響的離開了，我連陪他，告訴他我很感謝他對我們的付出，我們一直都有放心上，並沒有覺得無所謂或應該的，但是卻已經來不及了。這對我來說一直是挺遺憾、難過的事。

為脫貧自立選讀護理 打工也為就業準備

從小我們家很簡陋，天花板容易漏水，地板是坑坑洞洞的水泥，浴室的排水不良，濕氣很重，左鄰右舍對我們家的評價就是窮，主要經濟來源是爸爸及叔叔，他們都是臨時工，一天大概可以賺 1,800-2,000 元，可是每當半個月要發工錢的時候扣下來只剩下一萬元左右，甚至有時光付給店家賒帳的菸、酒、檳榔及家用品後完全沒有餘錢了。因為我家人不懂得理財，有錢就花，也不想寄望他們可以幫



我支付學費，在國中老師的鼓勵下得知讀慈濟科技大學護理科不但可習得一技之長，念書期間不用繳學費，連三餐也都不用擔心，甚至每個月還有零用錢，所以我毅然決然選擇，也考上了慈濟的公費生。記得那一年是六百多個人報考，我是考上的那五十個人之一，那時也覺得自己還滿厲害的。

但學校的第一次基護實習就遇到很大的挫折——沒自信不敢講話。為了讓自己做好未來就業的準備，每年寒暑假我都應聘於醫院工讀護理助理員的工作，這段時間讓我對醫院的環境較熟悉，對護理病人的流程較有概念。

正向樂觀改進缺點 接受磨練累積自信

但實際進來醫院工作時，也沒預期的順利。專科環境不熟悉，又會時常忘記東西的擺放；不自信的表現在和醫生、專師溝通上更容易緊張，經常被批評評估不夠周全，未能發現病人問題，例如病人血壓高，就直接通報專師及醫生要他們處

理，卻忘記評估病人可能因傷口疼痛沒有受到緩解，才導致血壓高。慢慢的，我不斷從他人的建言中自我提醒：照顧病人要先了解病人的疾病過程，要多跟病人互動。從護理長及資深學姊身上，也學習到護理評估跟衛教是我們必備的專業之一。

部落生活多為原住民語言，在學校都講國語，然而在病房裡很常需面對講臺語的家屬及病人，在對話上很難溝通，臺語不夠道地也出了許多笑話，像是「阿嬤吃藥」我很常說成「阿嬤吃柚子」等等。還有，有時與醫療團隊溝通時，講的跟想的似乎也有不同，也影響我的學習。不過，我還蠻正向的，聽不懂臺語就請家屬或隔壁病友幫我翻譯，聽不懂別人的指導我就再問一遍，確認對方的意思，用和顏悅色的態度與他人互動與搞笑來化解尷尬場面，因為我知道當自己擺一張很臭很臭的臉，會讓生病及難過的病人更雪上加霜，因此提醒自己微笑是要時常掛在臉上的。

在技術上，剛進來的時候我最害怕的是幫病人抽血及放置留置針，因為技術不純熟，臉上也明顯掛著新進人員的稚嫩臉孔，使得病人常常對我們抱著懷疑及害怕的心態，像是一針沒抽到血，便生氣甚





至鄙夷的說：「你去找資深的來，我不要給你打。」我也只好苦苦哀求也在忙碌的學姊幫忙，也覺得很抱歉在團隊裡時常造成學姊的負擔，我也催促自己要努力要加油。針打不上，我就多看學姊打針的技巧，也掌握到難打的病人給予熱敷，手擺在心臟以下是可以讓血管明顯的浮出來。現在經過三年來的歷練，我不再懼怕幫病人打針這件事，我也會把自己的經驗告訴學妹如何會更好找到血管，鼓勵她們不要害怕打針這件事。

回想自己在三個月試用期時有沒有哭？或許有，不太記得了。因為我本身的心情不太會說出來，只有在技術上的問題會問，帶我的伶潔姊和阿長可能感覺我怪怪的，會問「妳怎麼了？」我也都說沒事，會躲，什麼都不講。可是做了一年多，情緒積壓到一個點，我第一次主動找阿長，我說：「阿長，我不要做了。」才被阿長帶去喝咖啡，阿長跟我說我是在逃避，叫我要正視問題，她說：「自己要上進，至少要到有 N1、N2，出去才不會沒成長……」也有提醒我公費生身分的問題，那次我就有哭。想一想阿長的話有道理，我就繼續留下來了，也開始在職進修二技。

從事忙碌及高壓力的護理工作，是挺疲累辛苦的，每天都要面對你無法預知的下一秒，在病房又有許多的大小事，大的攸關生命，小的還要安撫病人家屬心理焦慮等等，對於新進人員來說是件很辛苦甚至無法負荷的工作，但是我覺得這是必經之路，不經一番寒徹骨，焉得梅花撲鼻香，沒有磨練也就不會有好結果。曾



經我也是病人看到我就不敢讓我打針的對象，現在雖不能說我一針即上，但我會拿出我的氣勢來告訴自己我可以，一針就可以，甚至有病人跟我說我打針都不會痛時，我知道我技術又更上一層樓，也覺得很開心。我也從學妹慢慢變成了學姊，這對自己意義重大，我不再是一直接受幫忙的對象，也該去協助幫忙新進學妹快速、順利融入醫院裡。

學習設身處地 理解體諒

在部落裡也有不少像我叔叔一樣「不聰明的病人」，我多希望叔叔可以像個聰明的病人一樣告訴我他需要什麼，或者可以試著向社會向外求援、發聲，而不是自己喝悶酒，封閉自己不找救援，而什麼都沒得到，一生就遺憾終了。其實想想叔叔不是不想說，只是不知道該如何做、該如何去說，而被忽視，省略了。

也因此讓我覺得社會還是有很多常被我們忽視的人，酗酒、精神疾病、走上幫派或混混……，一般人可能只覺得他們行為不好，思想不好，常常忽視背後為什麼要喝酒、打架鬧事、甚至精神失常的真正原因，並進而試圖去包容理解。雖然要解決他們問題的真正原因是一大難題，但是試著設身處地及試著理解體諒很重要，也讓我常省思及提醒自己，在忙碌的工作中學著停下腳步聽聽病人心聲，了解其需求，適時給予協助才是護理最高品質。



阿長這樣說：

接上天線

Connect the Antenna for Junior Nurses

■ 文 | 劉玉玲 花蓮慈濟醫院合心十樓病房護理長

擔任護理長多年，看到護理人員來來去去，就像媽媽帶小孩一樣，從襁褓中呵護到一步一步教導能走、能跑到獨當一面，甚至飛往另外一片天，有時挺感傷，但仔細想想也是一種成就，就像許孟庭，日日看她、「唸」她，沒發覺她長多大了，但是當我看到她寫的文章脈絡思路如此清楚，又聽她在志工早會侃侃而談分享她的成長經歷，突然發現原來孩子長這樣大了，其能力遠遠超乎我的想像。

話說那天單位的 grand round 報告，孟庭選了一位常見的骨科術後病人，疾病不難照顧，卻是單位同仁不太喜歡照顧的病人。報告重點是針對病人出院準備相關的問題，案例報告平實並無特別突出，在討論時郭老師一句：「你為何覺得病人聰明？」孟庭回覆時有感而發而開始邊說邊哭，令在旁的我也跟著掉淚。我想起孟庭在校念書時也是領慈濟基金會新芽獎學金的孩子，她也是像她的叔叔一樣不善表達內心想法，學習過程也遭受一些挫折。而現在的她卻能細膩發覺病人不想出院，「若出院會死」這句話後面隱藏的內情。





回覆示教 接上天線通過試用

孟庭剛進單位時就如她所言，極易緊張、沒自信、說話會輕微結巴，言不及意，但可能是原住民樂天知命的性格使然，即使臨床表現差強人意，她的個性仍樂觀且不拘小節，講白一點就是有點神經大條，別人的情緒已經明顯很高張了，她有時還沒察覺到，經常與團隊成員溝通臨床照護問題發生誤會甚至引來抱怨，惹得跟她互動的人又氣又無奈，這些當然全反應到護理長的耳朵，我非得夾在兩方之間分別處理。

像是專科護理師或資深學姊伶潔常形容她「像是沒接上天線」或是「天線斷了」，跟她說什麼有時彷彿會聽不懂，或是她說懂了，做出來又不一樣。記得有一次還在



新進人員試用期間，她的臨床教師跟她兩人下班後一起抱頭痛哭，還以為是孟庭被罵或是臨床教師被氣哭，原來兩人各自為了對方都想努力做好但卻一直未達期望結果，臨床教師說出心裡的話：「妳期望我應該要怎麼教妳才能幫妳學會？」終於兩人將壓力都釋放出來。孟庭需要清楚與直接的指導，回覆示教很重要，有了信任的基礎，少了心裡負擔的學習，她終於順利通過試用期。

低潮挫折終開心門 證明自己也找到方向

但是臨床表現仍無法達到團隊期待，抱怨與批評多了，樂觀的她也漸被挫折打敗，她有察覺到醫護團隊對她的專業能力質疑故變得很低潮，曾於工作一年多時提出想離職，我想找她深入了解原因，但她關閉心門不願告知，拒絕會談而一意孤行就想要離職，身為主管當然要盡力慰留。最後經不起我這個阿長再三邀約，帶她去喝咖啡聊天談心，終將最根本的原因說了出來。

我協助分析優勢劣勢，給予建議：「你是獎助生，若離職則要承擔違約金償還所有念書的費用，況且離職後到哪裡都無法改變能力不足的問題，唯有讓自己茁壯才不會讓人看不起。」孟庭聽了建議也很爭氣，不再讓挫折情緒造成負向影響，有了方向努力，同年考取慈濟科技大學二技在職班繼續進修，讓自己的學識技能增強。進修後見識變廣，更思考之後的生涯規畫想朝長照方面發展，期對部落同胞更有幫助。現在也正積極準備自己，如到其他科病房支援累積不同照顧經驗，目前臨床照護、溝通技巧明顯進步很多，與團隊互動良好，也會以過來人的心態幫助新進學妹盡早進入狀況。

孟庭給團隊中學姊們的感覺是，踏入臨床工作，從零到一，從無到有，過程中看見她對自我的努力及要求，對於自己不熟悉及從未著手的事務都能虛心求教，努力不懈要自己變得更強，個性樂觀天真，面對挫折都能在短時間內化解，而不會一直沉浸在低氣壓。從起初到現在看見她的進步及轉變，在臨床照護及人際關係，也可感受到孟庭逐漸學會批判性思考，不再只是聽從他人的指令或 by order 按醫囑做事，也可以感受到她照顧病人的用心。對於自己所負責的工作，都可以在時間內正確、落實的完成，不怠惰從容不迫。

像靜思語所說「有願就有力」，孟庭讓我覺得有理想心就踏實，她也一直朝這個目標去努力去達成。生怯的小女孩長大了，能細心體會病人的需求及傳承個人的學習經驗，後面的路仍很長，但我相信妳一定可以的，加油！☺