



阿長，請聽我說

Please Listen to Me, Dear Head Nurse

觸動柔軟心

**The Vulnerability
of Patients Moved Me
to Be a Better Nurse**



五專在安寧病房實習時，內心的衝擊與感動無法用言語形容，所以二技畢業後來到臺中慈院面試，第一選擇當然是安寧病房，但被分配到腫瘤科病人居多的 9B 病房，一邊開始適應臨床工作，一邊還是想著要到安寧病房，才能進從事所嚮往的安寧緩和照護。直到後來才發現，臨近死亡是任一個病房都可能發生的，要執行緩和醫療，要看自己是否做好準備。

再怎麼努力也沒用，想逃離的心情

工作約半年時，照護到一位罹患淋巴癌末期的奶奶，我看著原本可以跟護理人員談笑風生的奶奶忽然病情急轉直下，不管我再怎麼努力依醫囑給藥、換藥、輸血，也無法讓病情有所好轉，我覺得自己每天像個機器人一樣重複做著同樣的事，眼睜睜看著病人奶奶狀況愈來愈差，上班的心情也愈來愈差，懷疑自己或許不適合這份工作，難過得就想離職算了。

我跑到護理長辦公室，告訴許琦珍護理長（現為督導），「阿長，我沒辦法再繼續照顧這床病人奶奶了！我覺得壓力好大，想要跳過她。」但琦珍阿長告訴我，不要這樣就被打敗，愈艱難的病人可以學習的愈多。並請當時的江芳瑩學姊（現為護理長）輔導我。

理解生命的必然，做護理該做的事

芳瑩學姊與我討論病人奶奶的病情變化，也主動犧牲下班時間陪伴我查閱書

籍，了解病人的疾病進展，如何給病人最好的護理，並手牽手的帶我去執行護理作業，讓我很感動。因為，我終於不覺得自己是一個只照醫囑做事的機器人，我懂得當醫療所有該做的都做了，生命還是可能朝結束的方向走；但在學姊的示範帶領下，我還是可以用行動做出護理的獨特性，尤其聽到病人家屬對我的稱讚，抑鬱的心情隨風散去，更加肯定自己。

但當病人奶奶時辰到了的那一天早上，我慌亂得不知如何是好，最終還是芳瑩學姊運用安寧護理方式，引導家屬完成四道人生，道謝、道愛、道歉、道別，並帶我用恭敬的心情執行遺體護理，讓生死兩無憾。有時在夜深人靜時還會想起此次的照護經驗，想著當時如果我懂得多為病人做些什麼多好。我決定是時候充實自己了。

進修安寧，感謝強大後盾

當時看到單位的學姊們陸續去上課取得知識及學分，我也想著應該要跟上學姊們的腳步。那時應是工作滿兩年時，我去找琦珍阿長和學姊聊：「阿長，我有時在想我的未來還能有什麼樣不同的發展？在照顧（癌症）病人時，總覺得很想再為他們做些什麼？覺得自己能力還不夠……」，提出我的疑惑，也說出想在職進修安寧護理課程學分的想法。想不到琦珍阿長欣快地答應，還提供我一些課程資訊。

然後，我第一個想到邀約一起上課的



就是芳瑩學姊，如意算盤是，如果有這麼強大的後盾一起進修，絕對一帆風順。要考取安寧護理師證照需要上初階、進階課程及在外院實習五天，且額外累積40個學分才有資格應試，感恩芳瑩學姊排除萬難的排假與我一起去上課跟實習。

觸動內心柔軟角落，領受護理的美好

上完一系列課程後，遇到一位一經診斷就肺癌末期的阿姨。從她住院一開始表現出無助、焦慮、害怕死亡的到來及對醫療過程充滿不確定感，第一次互動，阿姨就抱住我大哭，我感覺，我身為護

理人的開關被「啟動」了。我與阿姨建立了良好的護病關係，幫助她後續願配合治療；印象最深刻的是阿姨臨終前那段清醒的時間，她握著我的手告訴我，很謝謝我的照顧。我當時內心最柔軟的一個角落被觸動了，默默發願一輩子都要從事護理工作啊！後來阿姨的時辰到了，這次我不再不知所措，可以熟練的帶領家屬執行四道人生，並帶著家屬一同執行遺體護理，讓阿姨有尊嚴的走完人生最後一程。原來，這沒有我想像中困難，只要我願意先踏出第一步，我也可以做到。





雖然初入職場的張佩瑜（中）對安寧療護具高度興趣，但臨近死亡時心情卻無法承受，在學姊江芳瑩（左）等人的輔導及陪伴下，現在臨床工作已得心應手，也有能力開始帶新人。

在醫院服務已經快五年了，在遇到臨終或是需要安寧護理的病人時，都能把所學的相關照護技巧及學理知識應用的得心應手，也可以教導新進學妹及實習生正確的觀念，讓他們不至於無所適從，而我也從中累積寶貴的經驗，更獲得無限的成就感，上班也變得更有自信及愉快。昔日親愛的芳瑩學姊，現在的芳瑩阿長，我有話要對您說：謝謝您帶

我一起共同成長，也讓我知道原來安寧療護並非只有等待死亡，更不只局限於安寧病房才能夠執行，在腫瘤病房甚至一般病房，很多患者都有這個需求，所以我在臨床照護上，必須時時精進自我，謝謝您陪伴我去上課精進，一起共同成長，期許我們今年就能考到安寧護理師的證照，一同在 9B 病房繼續為病人服務。



阿長這樣說：

陪你做足準備

Convoy the Juniors to Be Well-Prepared

■ 文 | 江芳瑩 臺中慈濟醫院 9B 病房副護理長

我是在 2009 年那一年，從學校一畢業就加入臺中慈院，每天上班都是戰戰兢兢甚至以淚洗面，度過最難熬的新人時期；下班就開始翻閱內外科課本、做好筆記隨身攜帶，因為害怕學姊明天會抽問。因為我的個性比較內向，所以常常有問題也不敢問學姊，常因不知如何跟學姊溝通而被罵得一塌糊塗。很慶幸學姊們很有耐心也願意指導，所以壓力再大也熬過來了，最神奇的是，竟然不曾萌生要離職的念頭。

不當好好學姊，也不當恐怖學姊

因為醫院也是啟業初期，所有人事物皆在變動，很快的，自己開始擔任指導學妹和小主管，可能是因為自己過去的學習經驗，所以為了避免學妹內心受創，常常扮演「好好學姊」去收拾善後，但是後來發現這樣下去只會害了學妹們，讓她們無法獨立上線。我應該讓學妹一起做，從中學習，而不是幫她完成。所以我開始調整教學方式。

遇見過各種類型的新進學員，也在她們身上看到過去的自己，但是在忙的時候情緒也可能失控，覺得學妹怎麼會連

這麼簡單的事情都做不好！直到有一天我發現學妹竟然會害怕跟我交接班的時候，我開始重新檢視自己，因為不知道從什麼時候開始，我也變成了學妹眼中的恐怖學姊！

新世代輔導方式，與你同在

這幾年的經驗告訴我，只要學妹開始害怕與妳相處或是害怕被罵，那她就有可能會對妳有所隱瞞，所以我必須去重新調整自己的觀念、控制自己的情緒。因為隨著世代變遷，帶領現在的學妹不能依據自己以前的經驗教法，要讓自己成為她的同學、朋友，知道她的想法、學習她們的語言，她們才會誠實告訴我不懂的地方及困難，這時再適時帶著她們去補強。從佩瑜身上，我看到一個新進學妹從什麼都不清楚到能夠完整的照護自己所負責的病人，並且主動發現病人問題、協助解決處理，這讓我覺得蠻有成就感的！

新人時期的佩瑜，其實是我差點脫口說出「你要不要考慮不要當護理人員」的學妹之一。記得那一次情形是，病人消化不良，但佩瑜沒有去評估，就請家

現為單位主管的江芳瑩副護理長（右），在自我成長的同時，也陪伴新人成長獨立。



屬直接為病人灌奶，導致病人嘔吐。我當下非常生氣，因為在學姊的立場會認為消化評估及灌食是非常基本的護理評估，站在病人立場，這是一件危險的事，因為嘔吐也可能會導致病人嗆咳吸入性肺炎產生。雖然佩瑜當時回答，她是請家屬把牛奶灌進去，但沒想到家屬也是一位新手，不知道要反抽看消化情形，她也不知道家屬會誤會成要把全部的牛奶都灌進去病人體內……聽得當下我臉色凝重，但還是再一次仔細的教導。

陪伴成長，開展所有可能性

隨著自我的成長與升遷，我擔任腫瘤外科病房護理長也二年；當時帶領我的琦珍護理長給了我一個重要的觀念，就是要幫單位同仁去做生涯規畫、培養相關人才、自我能力的提升。所以我在提升自己的同時，也要讓同仁跟我一起成長，現在也有很多位優秀的學妹了，佩瑜也是其中之一。看著佩瑜的成長，不

管是護理專業或個人生活，因為她也結婚當媽媽了。她的專業目標非常明確，就是想成為安寧護理師，所以我也一起協助她，規畫取得相關學分。

佩瑜的主動學習、追求新知及自我規畫，其實也連結帶動了單位其他同仁的上進心。因為要讓同仁知道護理並非只能永遠在臨床上照護病人，一直不斷做著常規工作，所以只有讓單位的每一個人自己去體驗，藉由傳承、單位人員的升遷以及職涯跑道的轉換，讓單位學妹及同仁看到表現很好的學姊後續都有很好的發展空間，大家就會有學習的標竿及方向。單位陸陸續續都有同仁主動爭取去外院取得腫瘤、安寧相關學分及證照，這除了讓病人能夠獲得更妥善更有品質的照護之外，也能讓單位能夠一起共同成長茁壯。有時我也會舉自身經驗來鼓勵同仁，告訴他們，其實人生還是有很多可能性，我們必須隨時準備好自己。☺