



阿長，請聽我說
Please Listen to Me, Head Nurse

繞出 捆綁自己的圈圈

Unleash
Myself in
Bondage of
Confidence
Breakdown

攝影 / 于劍興



應屆畢業，來到大林慈濟醫院，帶著期待又緊張的心情，順利地被分配到當初面試時最嚮往的單位——婦產兒科病房 5A，5A 的瑞伶護理長以及學姊們都很有耐心的指導我，但臨床上所有的一切都生疏、在校學的學理無法融入工作，感到非常挫敗、困惑。因為對臨床上的自己非常沒有自信，學姊即使不經意說了什麼，我都聽成很負面的話，一直鑽牛角尖；一方面心急的想著，為什麼我無法快點進入狀況？快點能獨立面對臨床工作啊！每天回想的重點就停在：自己動作怎麼那麼慢！事情怎麼都做不完！下班複習了學理怎麼還是沒有用！……自己一直給自己更大的挫折感，我繞不出被自己所網綁的圈圈……

當時的室友是加護病房的學姊，她也給我鼓勵與建議，分享臨床工作的

訣竅，同儕的關心和臨床分享也不少，但我卻總覺得心有餘而力不足，一段時間累積下來，負面的心理也影響了生理，每天睡眠不足、精神緊繃，我已經到了崩潰邊緣，甚至時不時心裡冒出「很想死」的念頭，真的撐不住了……我去找了護理長，直接說「我要離職、做不下去了」。護理長慰留我，也找莊慧瑛督導及林興隆督導跟我會談，每位主管都溫柔而耐心的傾聽，也給我建議及鼓勵，希望我能繼續待下去。

在阿長和督導的開導與建議下，我轉調來到慢性呼吸照護病房 (RCW)。換了病房，還是一樣莫名的緊張、無法放鬆，但蕙屏護理長、學姊們、同事們都對我非常寬容，雖然我一樣動作慢，但輔導學姊淑鈴總是耐心的陪我、教我。淑鈴學姊在臨床照護上雖慢條



吳蕙屏護理長（右）依著徐立緣（左）的步調與特性調整單位學姊輔導的方式。



斯理，但仍盡自己所能做到最好，且會撥出時間複習、吸收學理知識，是很值得我學習的。

另外，單位的屬性和上個單位非常不同，RCW 是慢性病房，雖然有常規的臨床工作，但是由自己依個案情況作調整與安排，只要在當班把該做的事情做好就行了。當然也遇過緊急情況。記得蕙屏阿長說過：「我們 RCW 病人屬性都是長期使用呼吸器，每個人躺在病床上好像都一樣，但實際上每個病人的疾病大不同，只要妳有心，可以學到各種疾病的照護，及如何協助病人脫離呼吸器，陪伴焦慮的家屬及病人接受現況，更重要的是介入人性化的安寧照護，讓病人能善終、家屬能安心。」我觀察單位許多優秀學姊們如何在臨床上不斷的學習進步，

漸漸的能體會到這句話。其實，我轉到 RCW 的前一段時期，也曾主動找阿長談我遇到的困難，感覺又快要撐不下去了。

蕙屏阿長是我的貴人之一，除了輔導臨床工作以外，常常關心我，在我們會談時建議我要改進、不足的地方，總是很有組織、條理的分析，也引導我學習的方向，讓我感到很暖心。

工作上難免還是會遇到挫折、沮喪，但自己下定決心要好好留下，別讓大家的辛苦白費，也是對自己負責。也很感謝家人及親朋好友，當我強大的後盾、心靈的支柱，在最脆弱的時候伸出援手拉我一把，像站在斷崖邊被拉了回來。有這段磨練才有現在的我，心懷感恩，目前我已在 RCW 第六年，會繼續努力。



阿長這樣說：

撿回一個寶

Recruit an Unsuitable Nurse into a Capable One

■ 文 | 吳蕙屏 大林慈濟醫院慢性呼吸照護病房護理長

這些年來，各單位護理人力總是不足，相較於急重症病房，我們屬於較後線的慢性病房，也就比較不容易優先補新進人員，我非常珍惜來到面前的每一顆護理種子，盡量給他們一個較好的工作環境，希望人人都可以克服困難通過試用期。

珍惜護理種子，先讓她安心同仁只要具備還不錯的基本能力，能與大家和平相處、願意試試，我都很歡迎她成為我們的一份子。目前我們單位，有六成的護理師是在其他單位適應困難，無法順利通過試用期而轉任的，立緣就是其中一位。

還記得督導帶她來單位的時候，她整個臉「青筍筍」，她的眼神透露出緊張和害怕，她的手微微顫抖，我很自然地伸出手要握握她，握了一下，她就趕緊縮回去，心想，是什麼事情讓她如此驚恐？我告訴自己，初期的目標，是先讓她把心安下來。

立緣曾在我們醫院實習，實習成績很不錯。前一任職單位的護理長表

示，她一開始表現得還不錯，但動作卻愈來愈慢。她延遲下班，甚至白班曾延到凌晨一、兩點。我要求立緣每天準時下班，午餐一定要吃，也請學姊將其列入指導計畫，沒有良好身體狀況怎有精神學習。我安排帶過很多新進人員通過試用期的優秀學姊來帶她，過了一段時間，學姊表示她的動作實在太慢，慢到事情做不完，連帶學姊也很有壓力。立緣的學習壓力，若加上學姊自己的時間壓力，將會增加壓力的強度，只好先讓學姊鬆口氣，再另外想辦法。

挑對人帶，釋放壓力恢復能力

壓力可促使人進步，但過度的壓力反而令人畏縮，無法正常發揮。立緣的基本能力很好，但動作較慢，學習的壓力不但使她更慢，並且削減了她原有的實力。為了減輕彼此的壓力，所以，換一位做事比較慢條斯理的學姊來帶她，目前她的動作已經超越了該學姊。去年還獲選為單位的優良護理人員，今年，還擔任單位 QCC(品



管圈)的圈長,她自動自發、盡心盡力,投入許多時間,讓我很感動,時間證明了她的能力與實力。

她的個性溫和,做事細心、認真,對病人很溫柔,能適時關心家屬,我很慶幸自己又撿到了一個寶。她的乖巧溫婉,不但得到家屬的肯定,還將她娶回家當媳婦呢!成就了一段美好因緣,真是有緣千里來相會。

前幾天,我們病房召開一個安寧緩和家庭諮詢會議,討論一位拒絕氣切,又有自拔管傾向的病人,他的兒子不忍心爸爸受約束,要求我們幫病人解除約束,在充分說明,自拔管風險與所有可能之後,他與媽媽決定解

除約束;萬一病人自拔管,且拔管後無法自主呼吸,就不再插管。但太太很捨不得放手,傷心落淚,拖著沉重的腳步走出病房。

一起參與會議的立緣,安慰著阿嬤,會後,送他們到門口。一進門,她放聲大哭:「阿長,我真的受不了了……。」方才的情境,令她想起插著管、靠著呼吸器維生,身體無法動彈的公公,家人也常掙扎不已,不忍心看病人受苦,卻又難以割捨。對婆婆而言,只要公公一口氣尚在,還可以每天探視,心靈還有個依靠。

我抱一抱、安撫她,「有些事情需待時間慢慢化解,給家人一些時間調

適，有機會再慢慢討論，也可以約家人與團隊，召開安寧緩和家庭諮詢會議。」沉澱過後，眼淚擦一擦，掛著一抹微笑繼續去照顧病人，把病人當自己家中長輩般呵護。

每個人都有強項， 互相照應共創佳績

十多年來，和同仁一起成長，雖然我們不是頂尖的，每個人也都有優點和弱點，但只要發揮個人強項，互相照應，就能彌補彼此之不足。所謂天生我材必有用，集結大家的才華，單位同樣能運作並共創佳績。

我對同仁的要求與期待，就像對自己孩子一樣，希望她們懂得應對進退與做人的道理，懂得彼此尊重，進而尊重生命，善待病人、關懷家屬。盡量去發掘他們的優點並鼓勵其發揮自己的潛能，當然，也提醒他們意識到自己的弱點，進而加強、收斂或修正。一點一滴的累積，昇華成彼此之間的情誼，也成為單位的後盾，形成一股默契和向心力。

把在家裡當媽媽的經驗，用來管理單位，雖然做得不完美，但我要求自己盡可能地做到最好。☺

