



阿長，請聽我說

Please Listen to Me, Head Nurse

Report My Near Miss to
Head Nurse

報告，

我差點犯錯



住院時，愛上護理工作

國二、國三的時候，我怎麼吃都吃不胖，還一直變瘦，去看醫生，診斷是先天性的第一型糖尿病。我和妹妹國中畢業都選讀護理科系，因為媽媽覺得我們去讀護理才有能力照顧自己。念書時，一切還算順利，但到了實習階段，因為壓力大、血糖控制不好，雖然身體不舒服我也是忍著；結果那次是老師發現我怎麼好像喘不過氣來，趕緊把我送到急診，結果是「血糖太高合併感染乳腺炎」，病情嚴重到立即轉送加護病房。

在加護病房插著鼻胃管，我想如廁，請護理師幫忙拉上圍簾，她卻回說：「這邊又沒有人看到，為什麼要拉起來！」護理師不尊重我的隱私權，讓我當下覺得很羞愧；反觀另一位護理師，怕扯到點滴軟管，很仔細將貼布多繞了幾圈！我提醒自己，「看到好的要多學習，不好的，謹記不要再犯。」

住院期間，對代班的學姊深感歉疚，我給自己打氣，「身體要趕快好起來，下次要努力做得更好。」在加護病房住了一星期，又轉往普通病房一星期，自己從一個奄奄一息的病人，到能開心的笑著出院！從病人的身分恢復健康，回復成護理學生，我感受到，做護理真是一個很棒的工作！很甘願的認真學習。

自我要求高，但差點犯錯的愧疚感

2017年，我從護專畢業，選擇到臺北市區一家醫院的血液腫瘤科上班，負責注意病人化療針劑是否有外滲、潑灑的情形，看到有些爺爺奶奶有很多話想說，礙於血腫科太忙了，所以下班後，我就留下來陪爺爺奶奶聊聊天、聽他們傾訴心聲。

「心理快不快樂，樂不樂觀，會影響病情，病人需要有發洩的窗口；醫院只能解決病苦，無法顧及他們的心理層面！」我跟姊姊這樣敘述我內心的感受。姊姊陳怡霖在臺北慈院做行政工作：「慈濟醫院是重視人文的醫院，給病人身心靈需要的，妳可以轉來做做看。」

2018年4月，我到臺北慈院報到，加入12A病房團隊，我們單位涵蓋了腎臟科、腸胃科、新陳代謝科、風濕免疫科、胸腔內科、心臟科、感染科的病人。到院時有次因病人血管微細下沉，軟管針遲遲無法打上！副護理長張君瑜知道了，很熱心地來幫我替病人打針，還安慰我：「沒打上沒關係，打針累積的經驗會愈來愈多。」學姊不但沒有責罵我，還鼓勵我，陪我一起找問題，讓我很感動！

阿長不責罵，嚴肅分享經驗談

前一陣子，我在核對藥物時，學姊發現我的藥物數量不對，當下我很慌張，心想我怎會犯這種錯誤，阿長會不會責怪我，於是我趕快去向阿長報告了這件事。我一



向很小心謹慎的，怎麼會犯這種錯！我沒辦法原諒自己！只能慶幸沒對病人造成傷害。

我原本擔心阿長會生氣會責罵我，沒想到，阿長只是用嚴肅的表情，分享自己的經驗，告訴我做任何事都要小心，才不會出差錯。

聽到其他醫院的護理同學提及，問問題時，學姊叫她自己去查！尋求問題解答時，我很怕被說：「問這方面的問題，妳很笨耶！」很幸運來到這裡，遇到很好的阿長與副護，有問題時隨時可以獲得解答，還會帶著我們一起討論問題，教我們工作之外，下班還會帶我們聚餐；下班紀錄表太晚完成，阿長會像位媽媽一樣，開車送我們安全回家。

多做一點的心意

回想起媽媽從小叮嚀：「人可以笨蛋；但不能沒有善心。」所以我很喜歡參加志工性社團，五專二年級就當上社長，帶著同學到社區幫老人家做簡易式健檢。我發現在臺北慈院有一個好處，就是有很多做志工的機會。最近 823 南部水患後，慈濟要去義診，歡迎醫護同仁報名，我本身是高雄人，就報名參加，我也想為鄉親盡一點力。9 月 2 日抵達高雄時，我看見災區已快清掃乾淨了，替他們開心，在義診區





幫忙時，看到鄉親治療後的笑容。雖然我的體力很差，一下就有點累；但覺得做了一件很有意義的事情，做完後感覺身心舒爽。

我們單位有一次幫一位先天性糖尿病的弟弟籌辦生日會，我印象非常深刻，一方面是訝異；因為臨床上有太多治療要做，大家還願意花時間照顧小弟弟的心情！另一方面是我能同理小弟弟的感受。我看到生日會上小弟弟的笑容，看到阿長帶著單位團隊一起用心準備，雖然準備時間很短，但大家團結力量大，真的有做到我想要的「身心靈」的醫療。

學會對病人體貼，休息後再繼續

也因為自己帶著病，臨床上會更細心，幫病人抽痰時，動作會輕一點、快一點，以減輕病人的不適感；雖然體力比別人差，身體不適時，告訴自己不要硬撐下去，不舒服的時候先坐下來喝口水，安慰自己工作做完，等一下下班，就可以休息了。

忘不了國三時媽媽聽到我確定得了糖尿病時痛哭傷心的模樣，幸好樂觀的爸爸說：「還好，我們找到方法了。」我也曾經埋怨過，「為什麼人家可以正常吃，為何我不行？」每當情緒低落時，就選擇最不耗費體力的方式，搭乘公車去散心，驅散自己的負能量，告訴自己只要病情控制好，就不會造成別人的負擔。

很高興來到符合自己理想的醫院和單位，雖然很忙、壓力很大，但阿長、副護和學姊們都對我很好；否則錢再多也可能留不下來！希望可以長長久久在這裡，在護理路上為更多人服務。（採訪／胡淑惠）



阿長這樣說：

準備好才放手單飛

You Can Work on Your Own When You're Ready

■ 口述 | 何佩柔 臺北慈濟醫院 12A 病房護理長

算算時間，陳宥彤到單位也超過一年了，目前的表現已上軌道，值得稱讚。那是她到單位 4 個月的時候，宥彤自己跑來告訴我她在給藥時差點發生錯誤，還好學姊即時發現，才不致對病人造成傷害。

一聽到的當下，其實是生氣的，但要準備開始罵的時候，心裡出現一個聲音告訴我，今天她願意來告訴我她所犯的錯，這件事可大可小，因為藥還沒送到病人手上，她是可以隱瞞的，但她願意說出口，我其實是高興的，因為她是鼓起很大的勇氣來告知我這件事，所以我沒特別責備她，但以過來人的心情及經驗告知她如何處理事情及要看的面向。

想當初自己也是從一個常被「唸」的菜鳥，到一個不會帶人的小主管，再到現在能有更深一層的體會與帶領單位的想法，而這也花了我十幾年呢！

走過菜鳥期，受責罵就要更細心

透露一下，我國中時是想做幼教老師的，是爸媽說：「未來少子化，應該朝老人社會服務。」那做導遊？他們又說那沒前途！問了鄰居有兩個女兒都走護理的意見後，爸媽建議我選擇護理。

考上康寧護專，實習時才知道護理系課程這麼艱深。記得第一次實習時，我害怕：到跑去躲起來，老師很不高興地說：「妳轉科系，妳不適合做護理！」因為答應爸爸要完成學歷，就撐住，護專畢業還是沒到臨床工作，就去讀二技醫護管理，以補足大學學歷，大學畢業時遇上 SARS，也覺得做護理時機未到。等到 2005 年臺北慈院啟業後，剛好我的心也定了，就到臺北慈院上班。

一開始在 8B 病房三個月，之後轉調至 12 樓，就一直到了。阿長人很好，但只帶了我二個月，因為她升任督導了；值班護理長雖然很好但很忙；工作遇到

壓力、遭受責罵時；回家跟爸爸抱怨工作遇到了困難，爸爸安慰：「工作上遇到，工作過了就好了。」不想讓爸爸擔憂，我就自我期勉：「被罵是有理還是沒理？被罵是因為工作沒做好，就要更細心！只要出了這扇門就不想它，晚上睡覺就是一天的結束，隔天眼睛張開就是一天的開始。」

不再嚴以律人，帶人循序漸進

2015年，我升任副護理長，卻高興不起來，因為我完全不適應！身為副護，除了做好自己的臨床工作外，還要知道學弟妹的心情，要求自己以身作則不能出錯，即使一點小事也擔心學妹有樣學樣。不想升但又回不去了，壓力大到打開人力網想另找工作，思忖：好不容易熬了八年，現在放棄，到別家醫院又要再從基層護理做起……於是打消了念頭！

有天護理部主任問我：「為何你們單位中生代會斷層？」護理講求老中青三代，中生代斷層即難以銜接。這個問題好像問倒我了。我想，我總是自律、以身作則，每天步步為營，到底問題出在哪？2016年當了護理長，教導學妹如何照顧病人，

從第一線護理人員到成為病房護理長，何佩柔（中）發現雖然要嚴以律己，但不能嚴以律人，帶新人要循序漸進，且視對方特質調整輔導方式。





擔心他們有沒有做好？會不會抱怨？此時才恍然大悟，原來自己嚴以律己，卻也嚴以律人，採取斯巴達教育，帶學妹一個月，就放手讓學妹自己照顧病人！

知道斷層的問題癥結所在，於是開始改變做法。新進學妹進來第一個月，只讓她跟著學姊從旁觀摩學習，第二個月讓她照顧一位病人，第三個月視能力遞增照顧病人人數，循序漸進至半年，才放手讓她照顧八位病人。雖然可能有的主管會覺得這方法很笨，但從我改變做法的這三年來，新進的學妹全留下來了，我覺得很感恩，主管們在這方面沒給壓力，我可以照自己的想法去做。

曾有學妹抱怨：「別的單位半年就可上大夜，為何我們一年才可以上大夜？（多薪資津貼）」「你們經驗還不多，萬一半夜遇到緊急狀況，叫天天不應、叫地地不靈，你們不會害怕嗎？」經由我的解釋，學妹也了解我是基於愛護的心理，所以學妹也會跟想上夜班的小學妹說：「不要還沒學會走，就想要飛。」

示範放軟態度，以柔克剛

遇到病人很兇，家屬又要求非護理職責之事，有些中生代學妹不解，怎麼我還能笑著應對？我會帶著學妹，很溫和又帶點玩笑地跟家屬說：「我們一

在何佩柔（右）的陪伴下，張君瑜（左）度過接任副護理長的適應期，且鼓勵她有壓力要適時說出來，才不會破表。



起來，我（體格）這麼這麼小一隻，病人這麼大一隻，我們一起來幫忙。」然後，在幫病人服務的時候也順便做衛教，讓家屬了解照顧病人不只是我們護理師的工作，回到家還是家人要幫忙。

學妹抱怨：「病人都不起來！」我說：「妳去拍拍他的肩，說『我們一起來』。」不然就找個子最小的去協助，他們看到護理師這麼瘦小，心裡會質疑可以嗎？就會主動幫忙。「人是互相的，如果病人無理，不用回應他的話，態度放軟，以柔克剛；旁邊看不慣的人也會幫妳發聲。記得，出了這扇門就忘了剛才的不愉快。」

傳承經驗，默契需要培養

2017年，中生代學妹張君瑜剛升副護理長，她覺得工作很緊張、很累，學妹還不尊重她，有時學妹沒做好她去幫忙善後，但如果做得不夠完善又被學姊說：「做這麼久了，還沒做好！」雙重的壓力壓得她無法喘息！我的方式就是跟君瑜分享：「垃圾滿了就要倒出來，不然就會有果蠅。當初我剛升副護也是壓力大，還想回去做護理，或是改做書記行政之類的，想想，從基層開始做起，後來難免還是會當主管，還是會遇到相同的問題呀！」

「我們互動不是冷冰冰的機器，你跟爸爸媽媽相處一、二十年，還是會跟爸爸媽媽有爭執，我跟你相處七年，學妹才跟妳相處半年，你要給學妹機會，能在一起這就是緣分，默契需要培養！你既然接了就好好的做，我們一起把這單位顧好，妳主外、我主內，妳把外面病人照顧好，我把家裡的『小朋友』顧好，妳好、我好，這單位就會好。」我這麼分析完，君瑜想想有道理，也慢慢接受了，還對我說：「請幫我多跟學妹說好話。」

行政事務有時效性，我先完成，等君瑜回來坐在旁邊，再把剛才的行政事務告訴她，請她記錄下來，因為兩人的相互協調，也讓事情更快完成、更臻圓滿了。

「要如何將自己的經驗傳承，學妹們有可能是未來的主管，將來如果沒做好就是我的責任！」所以如果我去上一些課，回來會跟副護君瑜說：「我們一起在單位試試看。」也會跟其他學妹說，今天學到了什麼。

而如果看到學妹哭泣，總會激起我的過來人心情，我會帶著學妹繼續走下去，不希望學妹遇到太大壓力，我常拿自己開玩笑說：「我還沒結婚，已經像位少婦了，我本來頭髮很多，現在變得很稀少，已經像你們的媽了！」

把握當下，修正計畫趕上變化

每次聽到別院下午六點下班，慈院七、八點才下班；反觀電腦工程師男友，因臺灣跟美國有時差，常常半夜還在工作！看看別人想想自己，我覺得護理工作還不錯，也滿好玩的。有時靜靜地觀察學妹如何跟病人互動、如何做衛教，有時學妹做錯了自己也不知道，我就學她跟病人互動對話，指著簽單說：「你這邊簽一下、這邊簽一下。」學妹反駁：「我哪有！」但也笑出來，下次學妹就改正了，會說：「請你在這邊簽一下。」

護理雖然不是我的初衷抉擇，但從臺北慈院啟業至今已就任近十四年了，帶單位也難免艱辛，但看到學妹們盡心盡力為病人付出，就覺得這工作很有趣！

母親常說：「妳做事都沒計畫！」我覺得計畫永遠跟不上變化，小時候計畫好了，卻事與願違；三年前跟工程師男友計畫結婚，東西都買了，但男友要去以色列……所以，我現在最想做的就是把握當下，用心修正不好的計畫，讓這個單位恆持長久走下去。（採訪／胡淑惠）



與臺北慈院一起成長，十多年來，何佩柔從輔導新人、帶領單位照顧病人的過程中感受護理工作的成就感。