



阿長，請聽我說

Please Listen to Me, Head Nurse

學習安寧伴行

Learning the Palliative Care



「我的志願」，想必許多人都寫過這樣的作文題目，曾經有過無數天馬行空想法的我，在閱讀南丁格爾及德雷莎修女的傳記後立定了志向，嚮往護理這助人的職業，還記得加冠典禮時「盡力提高護理專業標準，勿為有損之事，勿取服或故用有害之藥，慎守病人及家屬之祕密，竭誠協助醫師之診治，務謀病者之福利」，短短幾句誓詞，成為自己於護理工作中的準繩。

剛畢業即投入內科加護病房，兩年多的時間經歷也看過無數緊急醫療處置場景，見證醫療救人的奇蹟，但當治療回天乏術時如何生死兩相安的問題常常讓我困惑。一個週末下午，有位中年病人出現危急狀況，醫療盡了最大的努力，眼看一袋又一袋的血輸進體內，血壓卻遲遲沒有上升，太太及子女們祈求著醫護人員，「拜託你們，救救我先生！」、「救救我爸爸！」最終仍無法挽回生命，太太哭得淚眼婆娑。辦理出院手續時我安慰她：「阿姨，妳要堅強點！」當下，她突然情緒崩潰，大喊：「我要怎麼堅強？到底要我怎麼堅強！」這場景久久迴盪在我的心中，揮之不去，反覆地思考：「是啊！換作是我，我也無法堅強。」我想安慰而說的話，卻成了傷害哀傷家屬的利劍，這個挫折成為我學習安寧療護的契機，也決定轉調到心蓮病房。

剛轉入的前幾個月，發現一切和自己的想像有落差，無助的負面情緒接踵而來。幸好，單位常有開放討論的氛圍，讓同仁相互支持，且讓我「抽離」情緒，看看問題的現象，再次解讀時有不同的發現與看見，如美玲阿長說的，「有時我們不知不覺中把病人『揹』回家，這樣會很辛苦。」琇媚學姊也要我自己常想想「善終善別，是病人的需求？還是我的需求？」她們的提醒都幫助我學習還原生命原有的樣貌，我們只是「陪伴苦難過程的同行者」。

透過美玲阿長及琇媚學姊的支持及建議，讓我有被傾聽的感覺，無論是利用上班的空檔或是下班後的時間，相互討論及交流近日的心情或是照護上的瓶頸，都是讓我再次充電的泉源，以及抒發情緒壓力的管道。還記得在一個日常裡，一位病人告訴我「我痛故我在」，但我聽著的心情是不捨而複雜的，因為想讓他更舒適、生活更有品質，卻遲遲使不上力，帶著失落及無力感與阿長及學姊分享，還記得當時學姊的提點：「當病人和家屬都覺得舒適，當他們都不害怕死亡時，這就是一樁美麗而安詳的事。」原來病人接受了痛，不接受的人是我！

有一天，和一位口腔癌末期的阿芳大哥筆談時，因為感受他經歷的痛和苦，不知不覺我淚水撲簌流下，模糊了紙上的字跡，他卻寫下：「不要替我傷心，我不怨任何事，有你們的照顧和祝福，我已準備好且期待那一天的到來，要歡喜送我一程，我了無牽掛。」本該是自己來安慰病人，沒想到卻是阿芳大哥教我看見生



命的出口。我想面對臨終的患者，其實也是學習看見自己，猶如解開了內心的死結，也讓我重新站在病人的角度去感受和體會。

照護阿芳大哥的過程中，我有許多困擾，例如：灌食量的增減問題，複雜的疼痛問題，他是好人為何受這麼多的苦？這些問題困擾著我。還好在心蓮病房的晨間交班，是團隊一起交班，有問題可以當下再次澄清，也有床邊教學活動。討論個案時，阿長形容臨終過程像是「毛毛蟲蛻變成蝴蝶」的歷程，生命蛻變的過程是無價的，要相信護理幽谷伴行的價值：「不是將苦拿掉，而是過程中有護理師協助病人一起面對困難，病人會有所感受。」

照護病人的過程中累積了經驗，而除了看書之外，學姊們及護理長的經驗，有如一本本活生生的書，願意分享及和我討論，讓我學習安寧療護的過程更加順利。在阿長及學姊們的教導中，我學會靜下心，真誠地傾聽病人及家屬所要傳遞的訊息，用心的交流；也學會各種讓病人舒適的基本照護功；逐漸了解如何引導家屬們進行臨終時的準備；同時接納自己的不足，因為我仍在學習中。也逐漸體會到美玲阿長所說：「我們就像導演，如何引導家屬及病人，讓善終的過程更美好圓滿。」的確，在這生命故事裡，每個人扮演著不同的角色，而醫護人員就是那催化劑，牽引並凝聚著當中的每一位成員，讓這最後一哩路的途中，增添不一樣的色彩，創造酸甜苦辣的回憶。

阿長這樣說：

陪伴臨終陪伴的新手

Accompany the End-of-Life Companionship Novice

■ 文 | 黃美玲 臺中慈濟醫院心蓮病房護理長

2012年，心蓮病房成立時是第二院區唯一的病房，護理成員中，瑋婷和彩琳來自內科病房，了解院內常規，代理護理長欣欣及新加入的我，對安寧熟悉卻不了解護理資訊系統，而且三班只有一位護理師上班，「交班」是彼此交集的唯一時間，也成為重要的「教學時間」。隔年，我接任護理長，當時安寧療護的護理人員不容易尋找，前後共3位應屆畢業生到心蓮病房，沒有任何臨床護理經驗基礎就要面對病人身心靈整體問題，在教學上就有相當的困難度，所以運用安寧病房新人2年期訓練手冊，由學姊學妹制一對一的帶領下，將新手逐漸帶起來，這個過程中需要無私的學姊全然的付出，除了自己的病人之外，帶領學妹一起討論護理問題，一起準備報告，一起給予舒適性護理等等，剛畢業的學妹雖然常常一臉茫然狀，但是資深學姊用心把她們拉拔起來；有時反而是學妹認真的精神感動了學姊，而更用心調整教學方法……這是良性互動的「教學相長」歷程，共同的核心是「有一顆能善解病人的心，用盡心思找方法增進舒適」。每位加入心蓮病房的護理師，都有各自來此的因緣，都是一塊寶，希望我們能夠建立最佳教學模式，協助臨終護理的學習，讓他們的愛心在此能夠發光發熱。

蔡怡文轉調來心蓮病房後，在症狀控制方面的學習很快上手，一些輔助療法或新的護理方式，不管是按摩、精油、或是洗澡的基本功，怡文學得很快。相對地，心理問題及家屬的哀傷輔導，對她而言，就顯得困難許多。有一次怡文問：「哀傷中的家屬，很難安慰他們，到底該怎麼做？」我引導她：「悲傷是一個失落的哀悼歷程，不會一下子不見，更不可能透過安慰就能解決，重要的在生命最困難的階段，有一群人願意陪著他們，一起想辦法，一起陪伴病人，一起哭一起笑，讓即將喪親的家屬能有人可諮詢及討論。談話技巧及對話雖然重要，但是更重要是一顆願意陪伴及主動關懷的心。」有時，什麼都不做，只是在一旁靜靜陪他們坐著，也是深度陪伴的好方法。



我發現怡文具有「能自我反省」及「對別人的需要敏感」的特質，這是在照護末期病人的過程中，讓自己持續成長及學習的重要元素。

一次的個案討論中，怡文照護一位年輕的女病人，頂著腹水只能端坐，病人忍受著喘、疼痛及種種不舒服，卻堅持不要使用嗎啡，怡文想盡辦法要幫助她，卻被堅定的「謝謝，我暫時不用」給拒絕了。怡文描述整段對話，一邊忍不住掉眼淚。這讓我回想到剛接觸安寧病房時，自己的情緒也常在期待及失落中擺盪，下班了仍人掛心著病人，有時不放心還常常回去探望他們，所以護理人員有時困難處理的是自己「陷入」的狀況，怡文的優點是她願意說出來，在敘說中整理自己，也讓我們知道目前的狀況，才能分享對她有幫助的經驗，或是提醒她沒有關注到的另一面向，這在臨終護理是很重要的經驗交流。

其實怡文學習過程中也有遇到瓶頸，因為她來了後發現，並非和想像中可以有充裕的時間來協助病人準備死亡，家屬的哀傷情緒更是多元，常常要在時間的壓迫下處理許多事情，不熟悉及挫折的困難仍在。我分享雖然從事安寧已經 20 多年，但是有許多狀況我也不會，我面對極度哀傷的家屬也依然無力，這就是人生，我們總是在做中學習，這也才顯示出生命多面的樣貌及豐富性，而我們正參與其中。





陪伴怡文學習安寧領域的過程，似乎也看見年輕時代的自己，憑著自己的熱忱去協助及解除病人的痛苦。生理的痛容易處理，但病人一輩子尚未處理的問題，累積到生命的倒數階段，許多結是難解的，但是年輕的我無法理解這些，只是拚命做，上班的困境帶回到宿舍，持續找同學、室友討論，回想起這些「討論」的時間，事實上是我情緒出口的管道。

護理人員內在都有一個欲望，想去緩解他者的疼痛，此欲望可能來自過去生命中的經驗；人也具有「倫理自我」（ethical self），包含：正義、同感、友情、大愛、同情、憐憫、善等特質，而倫理自我也是護理的本質。怡文具有這些良善的本質，這是難能可貴的，可是依照自己過去慣性的方式照護，可能造成「撞牆經驗」，用盡力氣卻讓自己碰壁受傷，這個過程，需要有經驗的護理人員陪同討論，及引導看見護理問題的全面性，盡量去做可以改善的部分，但同時也接納無法改變的部分。身為阿長，我很肯定怡文真誠面對自己的極限，且清楚看見自己的情緒起伏，這些是學習心理靈性關懷很重要的基礎。

安寧療護對於一位護理師的意義為何？除了單純的學習護理技巧之外，它提供一個環境，在鄰近「死亡」及「苦難」情境下，讓護理人員習慣頻頻回應當下問題，但事實上挫敗仍在，甚至引起愧疚感無力感。轉變的契機，是回到直接面對生命苦境的本身，學習以尊重、開放的方式，接納自己的極限，在苦難的中解放出來。這是人生需要一直學習的課題，若是能夠了解這點，安寧療護將會是有趣且充滿挑戰的領域。感恩，願意接受挑戰的護理人員來到心蓮病房，一起努力。☺