



阿長，請聽我說

Please Listen to Me, Head Nurse

陪伴給我力量

Energy Revived by Head Nurse's Company



我叫楊鎮宇，我來自一個平凡的家庭，我選擇護理也沒有什麼特別偉大的故事……。還記得國中畢業，當時的我對於高中職那樣的升學生活感到厭煩且畏懼，所以我毅然決然的選擇五專護理科就讀，五專就學的前兩年簡直是我人生的谷底，算了算成績好像都是全班倒數前幾名，讓我對護理這門專業產生了疑問，我適合嗎？我還要再走下去嗎？帶著這些問號展開了我第一次的實習「基本護理學實習」，也因此遇到了我的護理啟蒙老師。

實習後開竅 態度擺正積極求知

這一個月的實習是我護理求學生涯很大的轉捩點，我真正體悟到了護理的專業，也肯定選擇護理成為自己的志業，我在老師的身上學到了除了知識、技能外，更多的是態度，也是造就我往後的路。回到學校後我更積極的學習專業知識，對於未來也有更多的憧憬。四年級為期一年的高護實習，我更加精進，休息時間也在讀書想辦法解決病人的問題，現在回想起來忽然驚覺，我不是最討厭念書的嗎？這才知道原來我感受到護理這門專業是這麼有興趣，也很慶幸我當初選擇了護理工作。實習結束後返校準備考試，順利的取得執業證書外，也如願的考上了同學口中還不錯的二技。

二技實習兼就業 面臨大挫折

二技期間沒有太多的學理教育，多的是報告的撰寫教學，但也是因為讀了二技我才跟慈濟結緣。記得當時二技入學時，學校便要我們選擇組別，一組是正常的學生畢業後再就業，另一組是讀一年書，後一年去醫院實習兼就業，當時因為覺得想早點工作便選擇後者，也因此學校幫我安排進了大林慈濟醫院加護病房。

在大林的頭一年，我非常的不能適應，一來我是城市長大的小孩，不習慣大林這種純樸但略顯無聊的鄉村小鎮，二來是其實我在實習期間遭遇了不小的挫折。學生時期，我是在老師口中的好學生，甚至可以說讚譽有加，但是到了臨床，我發現我根本不成氣候，覺得自己怎麼什麼都不會，面對重症病人更是不知所措，深怕一個不注意會讓病人生命受到威脅，讓我十分害怕，所幸指導我的學姊一步一步帶著我做，也就讓我撐過了那一年的實習。實習結束必須選擇是否要繼續留下來就業，我開始思索自己到底適不適合重症，到底適不適合這裡，我非常的焦慮，也不知該如何選擇，甚至還讓家人帶著自己去問神，當時的無助現在想起來都覺得害怕，最後我還是選擇留在大林，展開我的護理之路。



快把自己壓垮 前人經驗找到動力

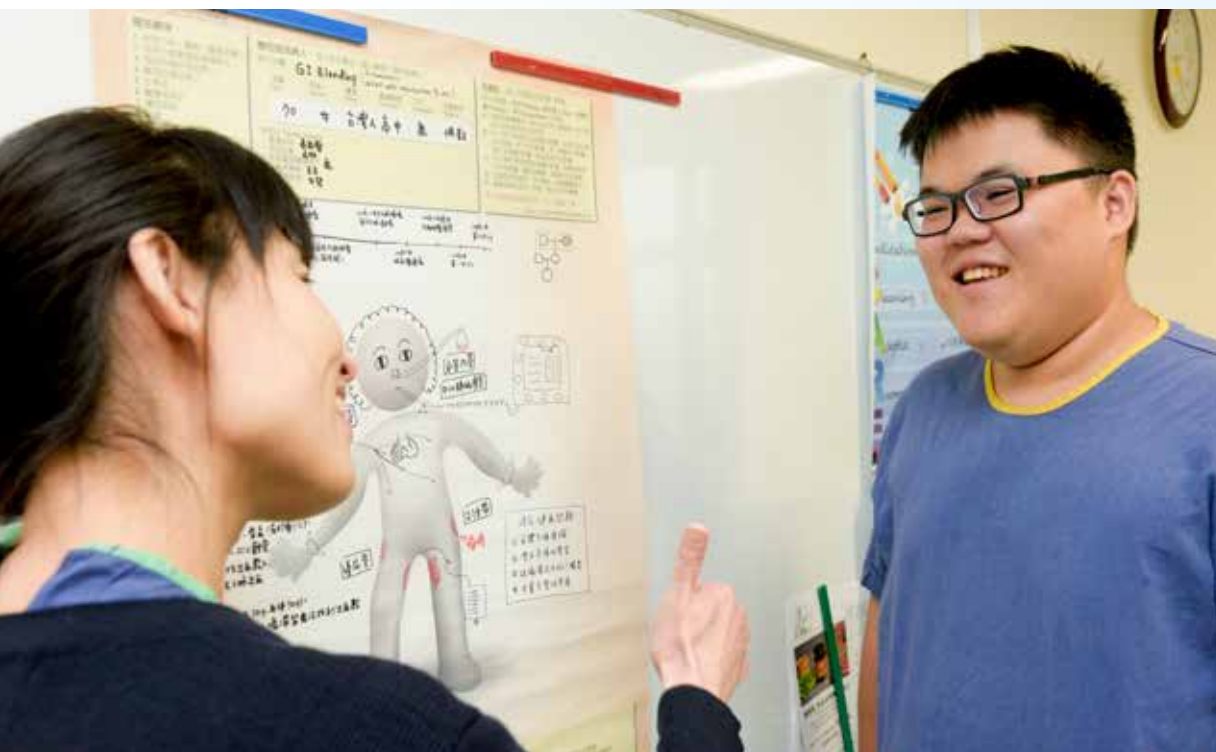
開始工作後一切又變得不太一樣了，明明同樣的單位、同樣的同事，但是因為身分的不同，別人對自己的要求也就變得不同，我是個對自己的專業要求很高的人，所以開始的前半年我過得非常痛苦，脫離了學姊的羽翼後，才發現自己原來如此的不足，每天除了工作的壓力外，更多的是自己給自己的壓力，每每發現有東西漏了，或是被別人問回答不出來時，我都會問自己「為什麼連這個都不會？」，這些沉重的壓力，壓得我快喘不過氣了，我好想休息、好想放棄，帶著這個想法我來到了護理長辦公室。阿長告訴我她以前的經驗，也跟我分享了許多前輩的小故事，忽然我覺得自己好像又有一些動力走下去了，眼淚擦一擦，繼續向前邁進。

展現學術能力 繼續深耕護理的力量

很快的一年過去了，臨床工作好像開始沒這麼大的壓力了，也照護過許多重症病人，我就在想，還有什麼是我可以做的，所以我開始學習報告的撰寫。剛開始

懵懵懂懂，帶著學校學習的微薄知識寫出了一篇實證讀書報告，交給阿長時，阿長的反應出乎我的意料，因為我覺得寫得不怎麼樣，甚至交出來我都覺得有點害羞的報告，居然得到很大的讚賞，也因此讓我展開了我的學術之路。這段故事我從來沒告訴過阿長，我會開始這麼積極地寫報告，是因為阿長當初的鼓勵，讓我從這個地方找到了工作以後最大的成就感。

在讀書報告之後我就開始鑽研實證的知識，同時開始撰寫個案報告準備送審，因為實證報告的經驗，被阿長指派去參加實證的比賽，雖在院內比賽有一些成績，但在院外的比賽卻是輸得一塌糊塗，不過也因為比賽的經驗，開始在院內從事一些教學的工作，雖說自己也是有點心虛，認為自己的知識還是不足夠的，不過陸陸續續跟很多人分享自己的學習成果，這些都讓我覺得自己是個被需要的人，也給我很多繼續深耕護理的力量。在臨床我真的是一名新手，也是一位還在學習的菜鳥，但是我會繼續在護理這條路耕耘，未來我也會再往上精進，期許自己在專業領域有個更美好的未來。





阿長這樣說：

我懂你的心

I Know Your Heart

■ 文 | 楊曉菁 大林慈濟醫院內科加護病房護理長

內科加護病房屬於高壓力的單位，要進到加護病房服務的新人，最好能有高抗壓性、高主動性及高求知欲等特質。

病人是我們的老師，從重症病人身上，能學到很多知識，除了透過資深學長學姊的帶領，還得靠自己用功，才能有所成長。而鎮宇就是一位很

認真的學弟，他從五專畢業取得執業證書後，又考取二技，並選擇產學合作的一年上課、一年工作，當時，我也比照帶新人般，請資深學姊帶他。

令我開心的是他二技畢業後，仍然回到內科加護病房服務，畢竟，這是他熟悉的環境。他真正踏入職場，我們同樣給他一個月的適應期，在這一個月，他也能獨當一面。

真要說他的學習過程跌跌撞撞，應該是臨床工作遇到的挑戰。我印象中，他曾被病房的護理同仁和家屬客訴，他怎麼會被客訴呢？原來是應對上的口氣不佳，讓他人感受不好，因此，我一直提醒他：「要理解家屬因為親人入加護病房的情緒很焦急，若在應對上沒有注意自己的語氣，家屬就會認為我們的態度不是很好，常因溝通訊息的出入，導致不必要的誤會產生，所以，以後講話前，先深呼吸吧！」他聽進去了，並且改變自己。

每當鎮宇臨床上遇到什麼困難，他就會跑進來辦公室找我，我跟他聊一聊，他的思緒、情緒轉換後，又能重新再上。其實，不只鎮宇，很多學弟學妹遇到一些事情，我也會找他們來談。

每一個人都是需要被鼓勵，與其責備，不如深入了解事情的緣由，就會發現，大家猶如瞎子摸象，有人摸到耳朵、有人摸到尾巴、有人摸到肚子，就以為自

已看到了全部開始判斷下結論，要知道每個人的立場、角度不一，想法便不同。當一件事情發生，我的立場要很公正，我必須為學姊們想，同時要為學妹們想，這社會原本就會有不同的聲音出來，我除了會問本人以外，也會問其他人的想法，再思考如何共識解決。

由於我們單位同仁大多口直心快，說話無惡意，只是針對事情直接表達，有學妹聽了後覺得受傷，我對學妹說：「她講話不是要傷妳，她只是針對這件事情，認為妳應該怎麼做會更好。」學妹也很認同，和學姊們一起上班相對很放心，因為學姊們的應變能力強，會把事情處理得很好，這是她們應該學習的。

多次的經驗中了解到，每個人會因成長背景不同，接收、理解和感受人事物的程度不一樣而造就了現在的特質出現。因此，反應某人有怎樣的行為出現時，我會了解他所發生的狀況，用學姊的角色來建議及經驗分享過往的經驗值，供學弟妹們參考，並告訴學弟妹們護理這條路我們一直在走，這個職場上所遇到的情況，我們比爸媽們了解，所以應該聽聽學姊的意見，用這樣的角度和學弟妹們溝通。

目前，我在帶兩個副護理長，也會與他們分享，有些事情要讓所有同仁清楚過程，為什麼會發生這樣的狀況，或是為什麼要做這一件事情，我們要怎麼處理或更改。大家聽了都能理解，配合度自然會高。

很慶幸，同仁們的心無形中在凝聚，對事不對人的氛圍，也逐漸形成單位的風氣。我曾經參加院內開辦的品質管理改善教育訓練課程，講師吳宛庭，現任衛生福利部臺北醫院品管中心副主任說：「一個單位都沒有異常事件，就是好事嗎？不是，有異常沒有通報。反之，一個單位的異常事件特別多，表示單位的通報文化非常好。」講師舉例某家醫院有二百五十床，假設一床一年平均應有四件異常事件，一年至少要有一千件。在臺下聽課的我，聽了好感動，因為我的單位就是落實異常事件通報，同仁們皆有這樣的正向概念。

就如鎮宇，來院服務兩年，很有志向，知道自己未來想要投入行政工作，目前不只是單位內，也是護理部推行護理實證的種子之一。此外，他在去年、今年參與醫院舉辦的實證醫學競賽，獲得不錯的成績，他自己今年也規畫再進修，並從通過 N3 階段往 N4 邁進。他是一位積極進取的學生。

來到我單位的新人，不管有幾個，我能留一個就是一個，我可以留的，我通通都要留。雖然，我在陪伴同仁們的過程，不敢說做得很好，但至少我沒愧對他們和自己，我都覺得，我是和這一群學弟學妹結善緣，也許我現在是為他們付出一點點，但或許哪一天，別人回饋給我的是那麼多。☺