



阿長，請聽我說

Please Listen to Me, Head Nurse

從失措到從容不迫

From Panicking
to Be Undisturbed
in Clinical Practice



國中時因為同學一句「我們去讀護專好不好」而送出了免試入學的資料，得知錄取後依然按照父母的要求報考基測，最後為了要就讀嘉義女中還是臺中護專跟家裡的人鬧起了革命。有趣的是，當初邀約我的同學反而沒有就讀護理。我的家人們極力反對我讀護理，但秉持著想出外闖闖、想要家裡至少有一個成員是具備醫護知識的念頭，任性的我，國中畢業後就孤身一人從雲林來到了臺中，然後一待就待了八年。花了七年讀完五專及二技，畢業後終於踏出臺中護專小小的校區。

因為和想像中的差距太大而沒有留在最後一哩的醫院就職，來到臺中慈濟醫院後，卻又走上自己從來沒有想像會待的婦產科。

「臨床工作和學校實習是完全不一樣的。」這是到單位報到後第二個禮拜所總結的心情。陌生的環境、陌生的系統、陌生的科別，種種都需要重新學習，每一步都小心翼翼害怕出錯，卻又求好心切的想要更快上手。然而，就是這樣的心情，讓還是新人的我忽略了很多需要注意的細節，三讀五對是給藥最基本的步驟，是對病人安全最重要的把關，但到職剛滿兩個月，我就犯了三次錯誤。

知道要「被」阿長會談，自己反省且慚愧已經過試用期怎麼會犯這種基本錯誤，也氣自己怎麼就這麼不懂得改進；第一次犯錯還能安慰自己孰能無過，到了第三次，連自己都不知道如何替自己辯解了，所以面對阿長的會談及詢問、關心，我只能沉默以對，因為我知道是我自己沒有做好。

而當時帶我的學姊，我以為會被狠狠罵一頓，因為連自己都很想修理自己，甚至懷疑自己是否擁有繼續從事護理工作的能力，沒想到學姊只說一句：「這樣妳就會記得了！」是啊，大家都會犯錯，重要的是從錯誤中汲取經驗，從錯誤中學習，避免再犯相同的錯誤。

學姊這一句話，讓我放下深深的罪惡感跟自責感，重新調整自己的步調，不再心急，凡事先求做好，再求速度，漸漸的，原本驚慌失措的我，現在可以從容不迫。但三次的給藥錯誤提出三張的病人安全事件檢討，像是我給自己貼的標籤一樣，時刻提醒著我，照護及基本功要更加細心，多看一眼多份保險，沒有百分之百的確定，即便有九成把握也要多問其他學姊，當有學妹加入這個單位時，我也會大方分享自己新人期的挫折，讓她們引以為戒。其實病安事件就是一個警告，不只能讓自己反省缺失的部分，也能告誡他人這是易犯錯誤，需時刻注意。現在的我，不僅可以協助其他學姊學妹，也主動跟阿長互動，不再因為害怕曾經的不好經驗及懊惱而噤聲不談，這樣的改變也讓我覺得很感動，是單位大家及護理長一起協助我度過我心中挫敗的那個「坎」，一同帶我在護理生涯裡成長。

雖然開始工作也才剛滿一年多，重新審視一遍自己的護理路，路上也許充滿意外，



但留在這個單位，或許是場最美麗的意外。就像今年面臨單位需要外派支援時，想著護理長說要趁年輕多學多看，不要讓自己局限在唯一的專科領域，要為未來的康莊大道鋪些路，讓未來的生活更豐富，視野更寬廣，於是，鼓起勇氣主動向阿長提出自願外派支援。

在支援的單位裡，來自不同單位背景的同事一起工作，雖然有時步調不同，卻讓我更懂得互相協助的重要性，雖然只有短短的半個月，但對自己來說，卻是不一樣的體驗，除了科別屬性大不同，但驕傲的是，我可以管理及照護好自己照護的病人，我想這樣就是對支援單位最大的幫助吧。自己走了支援這一遭，完整了護理的另一個版圖，更了解自己的不足之處，除了穩定病人的病況之外，還有很多魔鬼藏在細節裡，需要我更仔細的去學習及了解，才能讓病人可以微笑健康的出院，所以在接下來的日子要更精進學習，也期許未來可以有其他機會或訓練獲得更多的版圖經驗結合，壯大及豐富我的護理生涯。



阿長這樣說：

越過人生坎 康莊大道行

Grow Stronger by Getting Over the Near-Miss Events

■ 文 | 陳美鳳 臺中慈濟醫院 6B 病房副護理長



「京蔚在嗎？」

『不在！』（京蔚的回答。）

「好啊！現在都這樣，都不要理我啊！」

『阿長等一下啦！我現在很忙啦！』

看著京蔚在護理站及病房間來回狂奔，期間還為了回應我的叫喚而稍微停下了動作，之後又繼續因為非當科的患者有狀況而打著電話，口氣著急卻不失禮貌，最後搞定一切後才走到我辦公室門口問我剛剛有什麼事情要吩咐。

誰能料想到，這個看起來毛毛躁躁，做起事情卻意外俐落有效率的學妹，其實才剛滿一年不久，而且曾經在護理站崩潰哭著說她

扛不住一個人照顧那麼多的病人，如今，在眾多學姊的帶領下，也從最初的驚慌失措到現在的從容不迫，雖然偶爾還是會急躁的像這樣在護理站穿梭，但在新人期自嘲自己是一隻毛毛蟲的她，已經蛻變成蝴蝶了。

記得錯誤，但不要被錯誤困住腳步

她之前一直很懼怕走入阿長辦公室，從前一任阿長，到我這個帶她的學姊都一樣，尤其是關上門，更能發現她的坐立難安。經過會談才知道，因為她在剛到職的兩個月內，因給藥過程相關之異常提出三件病人安全通報，一次給藥劑量錯誤、



一起未刷藥先開藥瓶、一起給藥前未行盤尼西林測試，都是屬於欲速則不達的錯誤，雖然未造成病人傷害，但這些事件讓她內心一直有深深的罪惡感跟自責感，三起病人安全通報事件就像是她給自己貼上的標籤一樣，所以她下意識的認為，只要主管找她，甚至是叫到辦公室內講話的，肯定是她哪裡又犯錯了。儘管我一再的跟她說其實病安事件就只是一個警告，不單單是讓自己能反省缺失的部分，也能告誡他人這是易犯錯誤，需時刻注意，不過她似乎還是過不了她心中的那一關，直到另一個較資深的學妹跟她說，記得錯誤很重要，但不要被錯誤困住自己的腳步，想通的她這才漸漸釋懷。

而現在，單位陸續有新血加入，京蔚也從最資淺的小學妹成為了學姊，面對懵懵懂懂的學妹們，她會大方分享自己新人期的挫折和經驗，讓她們引以為戒，會引用當初學姊跟她說的名言佳句去安慰學妹、鼓勵學妹，讓我深刻的感受到護理傳承的意義。

教學的成就感與感動

踏入臨床十多年的時間，我從基層護理人員、進階成小組長，到現在成為副護理長，從 Member 到 Leader，一路上帶領過無數學妹，看著她們從初入社會的青澀，



到可以獨當一面成為單位的棟梁，甚至帶領更小的學妹，並且不藏私的給學妹們建議跟鼓勵，這樣的成就感及感動，是無法一一用文字來描述的。

當然，我也曾陷入教學困境，帶領的學妹一個個離職，這樣的無力感嚴重打擊我的自信，但仔細思考後，慢慢調整教學方式，與學妹一同討論臨床業務或教學如何改進，互相學習及磨合，找到和學妹相處的方式，也更能



了解學妹的難處及挫折點，雖然帶學妹需要承辦很多事情，需要額外花費很多時間，但當得到實質的回饋時，比如：試用期結束後學妹會回饋小卡片或手作感謝卡，也許只是簡單的道謝，都能讓我感動很久，與此同時，我也會回贈三色筆當作鼓勵，因為她們也帶動我學習成長。

調適失落感 學習當主管

成為主管後，大多時間都待在辦公室內，常常有種與世隔絕的感覺，特別是以往擔任小組長的時候，總是可以知道單位的第一手資訊，比如誰跟男朋友吵架、誰跟家裡的人生氣、誰又去亂花錢等等的，但從同事變成主管後，相處上不免俗的產生一些隔閡，有些祕密或小故事，我都是輾轉得知或是最後一個知道的，單位同仁會因為怕我忙碌而不太找我談心事，這莫名的失落感是很大的。當然，從同事的相處變成要帶領同仁進階、一起成長，這過程需要下很多功夫，因此這也是我目前面臨最大的困難及挫折。

剛成為主管，在行政業務上仍有許多需要學習的地方，但幸運的是，只要我願意開口詢問，各級主管及督導甚至主任都很樂意教學，而且非常有耐心；單位同仁也會包容我的不足，每當我陷入困境時，他們都會要我適時放鬆，不要把自己繃太緊，會告訴我，我很棒！雖然是不起眼的小舉動、一句鼓勵，都是我最大的收穫。這個單位就像一個大家庭一樣，大家彼此關心，彼此鼓勵，也一起成長。👁