

基本 在濟大學

Tzu Chi University 970 花蓮市中央路三段 701 號 TEL:03-8565301 701, Chung Yang Rd., Sec.3 Hualien, Taiwan 970

₩ 慈濟科技大學

Tzu Chi University of Science and Technology 970 花蓮市建國路二段 880 號 TEL: 03-8572158 880, Sec.2, Chien-kuo Rd. Hualien, Taiwan 970



花蓮慈濟醫學中心

Hualien Tzu Chi Hospital, Buddhist Tzu Chi Medical Foundation 970 花蓮市中央路三段 707 號

TEL:03-8561825

707 Chung Yang Rd., Sec. 3, Hualien, Taiwan 970

亚里慈濟醫院

Yuli Tzu Chi Hospital, Buddhist Tzu Chi Medical Foundation 981 花蓮縣玉里鎮民權街 1 之 1 號

TEL:03-8882718

1-1, Minchiuan St., Yuli Town, Hualien County, Taiwan 981

關山慈濟醫院

Kuanshan Tzu Chi Hospital, Buddhist Tzu Chi Medical Foundation 956 臺東縣關山鎮和平路 125 之 5 號

TEL: 08-9814880

125-5, HoPing Rd., Kuanshan Town, Taitung County, Taiwan 956

大林慈濟醫院

Dalin Tzu Chi Hospital , Buddhist Tzu Chi Medical Foundation 622 嘉義縣大林鎮民生路 2 號

TEL:05-2648000

2 Min Shen Rd., Dalin Town, Chia-yi County, Taiwan 622

大林慈濟醫院斗六慈濟診所

Douliou Tzu Chi Outpatient Department, Buddhist Tzu Chi Medical Foundation 640 雲林縣斗六市雲林路二段 248 號

TEL:05-5372000

248, Sec. 2, Yunlin Rd., Douliou City, Yunlin County, Taiwan 640

臺北慈濟醫院

Taipei Tzu Chi Hospital, Buddhist Tzu Chi Medical Foundation 231 新北市新店區建國路 289 號

TEL:02-66289779

289 Chen-Kua Rd., Xindian Dist., New Taipei City Taiwan 231

臺中慈濟醫院

Taichung Tzu Chi Hospital, Buddhist Tzu Chi Medical Foundation 427 臺中市潭子區豐興路一段 88 號

TEL:04-36060666

No.88, Sec. 1, Fengxing Rd., Tanzi Dist., Taichung City 427, Taiwan 427

蘇州慈濟門診部

Suzhou Tzu Chi Outpatient Department 中國江蘇省蘇州市姑蘇區景德路 367 號 TEL:0512-80990980

No. 367, Jingde Rd., Gusu Dist., Suzhou City, Jiangsu Province, China

Contents 目錄

上人開示 **Help Others to Stand Up Straight Again** 助人跨出自立的步伐 **Dharma Master Cheng Yen 計論 Learn from Florence Nightingale** 如夜鶯,面對挑戰與成長 to Face Challenge and Thrive 文/簡守信 Sou-Hsin Chien 編者的話 愛自己,鼓勵自己 **Always Love Yourself, Encourage Yourself** 文/章淑娟 Shu-Chuan Chang 白袍 vs.白衣 The Heart & Soul Effort of the Cancer Center 醫療擺渡人 **Team at Taichung Tzu Chi Hospital** 文/姚朝元 Dr. Chao-Yuan Yao 新聞解讀 The Reflection on News About Nurses with Odd 護理師染髮事件的省思 **Color Hair Dye Losing Their Professional Image?** 文/李玉茹 Yu-Ru Li 阿長,請聽我說 **Luckily to Have Head Nurses with Me in the** 山高路遠 幸我有你 **Tough Maturing Process** 文/古若萍 Ruo-Ping Gu 關懷不打烊 **No Closing Doors for Counseling** 文/楊婉溱 Wan-Zhen Yang 愛在護病間 病中見真情 **Family Bonding Through Sickness** 文/曾亞琪 Ya-Qi Zeng 人物誌 正向阿長 --吳東芸 Our Positive HN - A Profile of Tung-Yun Wu, **Neurology Ward Head Nurse.** 臺中慈院神經科病房副護理長 Taichung Tzu Chi Hospital 文/洪淑子 Shu-Zi Hong

> 志工伴我行 轉哀傷為祝福 文/黃美玲

Switch the Feeling of Loss to Bliss, Thank All Palliative-Care Volunteers Mei-Ling Huang 交流站 精實護理一日行 文/廖唯晴

54

Lotung Poh-Ai Hospital Visited Taipei Tzu Chi Hospital for Lean Management in Nursing Wei-Ching Liao

白衣日誌 **延續阿祖的愛** 文/陳晏柔

58

Pass My Appreciation for Granny to Patients
Yen-Jou Chen

助人無悔的奉獻路

文/林怡萱

Devoted Career in Helping Others
Yi-Hsuan Lin

微小而誠懇的好記性

文/張淑娥

My Memory Shows My Subtle Sincerity for Patients

Shu-E Chang

男丁手記 天使在人間 文/賴炤庭

Living Angels in ER Chao-Ting Lai





71 提升某兒科加護病房護理人員準時下班之專案

文/呂佳蓁、陳惠滿、王玉琴、陶菁

A Project to Enhance Rate of the PICU Nursing Staff Leaving Work on Time / Chia-Chen Lu, Hui-Man Chen, Yu-Chin Wang, Ching Tao

82 改善兒科護理人員大量輸液條碼給藥步驟執行正確率

文/鄭雅君、李依蓉、蘇慧群、鍾惠君、呂基燕

A Project to Improve the Accuracy of Pediatric Nurses in Operating Intravenous Infusion Barcode Medication Administration System

/ Ya-Chun Cheng, Yi-Rong Li, Hui-Chun Su, Hui-Chun Chung, Ji-Yan Lyu

93 照護一位重度乾癬個案之護理經驗 文/周郁惠、林小絹

A Nursing Experience of a Severe Psoriasis Patient Receiving Biological Agent Treatment / Yu-Hui Chou, Hsiao-Chuan Lin

103 運用羅氏適應模式於一位接受永久性腸造口手術病人之護理經驗 文/郭家伶、柯幸芳、王瓊香

A Nursing Experience of Applying Roy's Adaptation Model on a Patient with Permanent Colostomy Surgery

/ Chia-Lin Kuo, Hsing-Fang Ko, Chiung-Hsiang Wang

114 一位初患第一型糖尿病併酮酸中毒病童之護理經驗

文/鄭秀莉、高寶蓮、石季子、鍾欣伶

The Nursing Experience of a Child with Type I Diabetes Mellitus Complicated with Ketoacidosis / Hsiu-Li Cheng, Pao-Lien Kao, Chi-Tzu Shih, Hsin-Ling Chung

125 一位口腔癌患者術後身體心像改變之加護經驗 文/黃淑嬬

An Intensive Care Experience: An Oral Cancer Patient with Postoperative Body Image Change / Shu-Ju Huang

去為獲程

TZU CHI NURSING JOURNAL

第 **16** 卷 第 **2** 期 **2017** 年 **4** 月出版 Volume **16** · Number **2** · April **2017**

榮譽發行人 釋證嚴

榮譽顧問 王端正、林碧玉、陳紹明

社 長 林俊龍

編輯委員 王本榮、張文成、張聖原、郭漢崇、羅文瑞

楊仁宏、簡守信、林欣榮、趙有誠、賴寧生

張玉麟、潘永謙、莊淑婷

英文顧問 王瑋、Joan E. Hasse、Jess Willis、Ida Martinson

總編輯 章淑娟、何日生(科普人文)

副總編輯 陳佳蓉、吳秋鳳、李玲玲、張梅芳、彭台珠

曾慶方(科普人文)

論文主編 王淑貞、張紀萍、林玉娟、廖慧燕

撰述委員 王長禱、王琬詳、王美惠、江欣虹、江錦玲、何宣霈

余翠翠、李崇仁、李珮琳、李孟蓉、林惠美、林詩淳 林雅萍、林淑芬、林珠茹、吳美玲、柯貞如、凃雅薰

范姜玉珍、馬玉琴、徐美華、徐湘姿、陸秀芳

郭育倫、陳靜亨、陳美伶、陳淑玲、陳美慧、許琦珍

陳似錦、曹 英、莊瑞菱、張莉琴、張綠怡、張美娟

張凱雁、黃致閔、曾紀芬、傅淑瑩、黃俊朝、葉秀真

楊曉菁、楊招瑛、廖如文、廖珮琳、滕安娜、劉怡婷

蔡娟秀、蔡淑芳、蘇雅慧、賴惠玲、謝美玲、鍾惠君

(以上按中文姓氏筆畫排列)

主 編 黃秋惠

編 輯 沈健民、吳宜芳、黃昌彬

美術編輯 李玉如

網頁編輯 范姜文賓

行 政 吳宜芳、羅意澐

封面人物 潘羿盈 臺中慈濟醫院護理師

封面攝影 賴廷翰

内文攝影 賴廷翰

發 行 所 佛教慈濟醫療財團法人 花蓮慈濟醫院慈濟護理雜誌社

地 址 970 花蓮市中央路三段 707號

電 話 886(3)8561825轉 12120

傳 真 886(3)8562021

電子信箱 nursing@tzuchi.com.tw

網 址 http://www.tzuchi.com.tw

製版印刷 禹利電子分色有限公司



2002年1月創刊 2017年4月出版 第16卷 第2期

中華郵政北台字第 7784號 本雜誌内文章版權屬本刊所有, 非經允許請勿轉載或複製。 本雜誌使用再生紙, 並以環保大豆油墨印刷。 歡迎投稿, 投稿簡則及投稿聲明書請至 慈濟醫院網站下載。

http://nursing.tzuchi.com.tw/write



訂閱一年 **720** 元,海外郵資另計。 郵局劃撥帳號: 06483022

戶名:

佛教慈濟醫療財團法人花蓮慈濟醫院 請於通訊欄註明「志為護理雜誌郵資」 訂閱辦法請參考

http://nursing.tzuchi.com.tw/subscribe







助人跨出自立的步伐

Help Others to Stand Up Straight Again

人生無常,日日能平安,要時時有感恩心,更要把握因緣救拔苦難。

有位江先生,二十多歲時在工作中發生事故,造成脊髓損傷。本應由他孝順父 母,但剎那間的一場無常,反而讓他成為父母的負擔。曾經有十二年的時間,他 只能整天躺在床上望著天花板,因為無法運動一年年發胖,而雙腳萎縮潰爛好幾 年月愈來愈嚴重。父母日漸衰老,如何照顧這樣的孩子?可以想像這一家人的日 **子很不好過。**

一年多前經慈濟人提報,臺中慈院簡守信院長與護理師前去居家往診,當場先 處理潰爛傷口,但是這樣的治療不是根本,還是要評估如何讓這位年輕人能自立, 於是安排他住院接受治療。醫療團隊很用心,設法讓他恢復肢體力量,訓練自理 能力,否則將來怎麼辦?

很感恩醫護人員與復健科團隊合作,用心治療、不斷鼓勵,江先生也努力耐心 地復健,一步步達到最起碼的生活功能。人助自助,現在江先生可以乘坐電動輪 椅出門,還自己用電腦銷售水果乾,貼補家用,醫院同仁得知後都很捧場,出錢 出力令人感動。

澎湖也有一位年輕人阿成,國中時發現罹患僵直性脊椎炎,到了年近三十歲, 脖子有如往前縮似的抬不起頭,很辛苦。他在網路上看到大林慈院簡瑞騰副院長 成功治療的個案,抱著一絲希望跨海求醫,經過開刀矯正,進步很大。兩個月後 出院時,簡副院長和護理師特地陪他返鄉,請澎湖慈濟人醫會志工協助後續照護。 親友來接機時,看到阿成的脖子伸直了,都覺得很不可思議,也為他高興。

每一次看到這麼感人的互愛互動,讓病苦人生獲得轉變,總要向大醫王和白衣 大士們道感恩,感恩他們以真誠的愛心付出,實在是人間的救星。

釋證嚴



為什麼要報答父母恩? 父母恩要如何報答?

父為子女苦營生, 勞心勞力兩霜鬢 養兒育女慈母心,一生茹苦又含辛 父母恩情重如山,佛陀細説話從前



書名:父母恩重難報經講述

講述者:證嚴上人

全套二書

規格:25開(軟精裝)/16開(軟精裝)/16開(精裝)

定價: 880元 / 1100元 / 1300元

劃撥帳號:06677883 互愛人文志業股份有限公司

郵購依定價9折優惠,請另加郵資100元

全臺靜思書軒、靜思小築皆可請購

讀者服務專線:02-28989888





如夜鶯, 面對挑戰與成長

Learn from Florence Nightingale to Face Challenge and Thrive

◆ 文 | 簡守信 臺中慈濟醫院院長

世人都知道南丁格爾這位偉大的白衣天使。來自英國一個上流社會家庭的她, 在義大利佛羅倫斯出生,取名為 Florence,南丁格爾則是她的姓 Nightingale,翻 成中文也是「夜鶯」。她在德國學習護理後曾往倫敦的醫院工作,成為一家慈善 醫院的護士長,更在戰爭期間為士兵提供照護,最後也真如夜鶯般喚醒眾人,促 成醫療的重大進步,克服種種挑戰的艱辛過程傳為美談。

南丁格爾於一八五四年到克里米亞野戰醫院工作,分析堆積如山的照護檔案, 得出的結論是英軍在克里米亞戰役中,真正死在戰場上的人不多,反而是「戰場 外感染疾病」,以及在戰場受傷後,未獲適當護理,以致傷重死亡。挪動病位、 提供更大空間,加上勤於拖地成功降低死亡率,成為感染控制的第一個鼻祖。

更難得的是,她擇善固執的態度,堅持做對的事,不惜與意見不同的醫師爭執, 最後證實她的想法是正確的,也提高護理人員的社會地位與形象,建立白衣天使 的地位,對近代醫療史影響非常大。

我本身曾經前往紐約大學進行短期進修,發現當地醫師很有紳士風範,很客氣 的詢問 "Would you please, hold the hook for me?" 開口永遠是:「你可不可以幫忙 我?」醫護間的關係比臺灣要好,這代表的是一種尊重的態度,也就是慈濟所説 的「感恩、尊重、愛」。

相形之下,臺灣訓練出來的外科醫師,開刀通常都是用罵的,包括:對護理人 員口氣很不好等等不合理的狀況,明顯受威權教育影響比較大。對護理人員而言,

往往在照護病人之餘,也會承受一些額外壓力。此外,醫院暴力事件時有所聞, 病人家屬無理吵鬧,甚至對醫護人員暴力相向,感受社會氛圍對醫療人員充滿的 不信任,身處逆境,有時也會引發情緒低潮。

生與死是在醫院天天上演著的人生劇碼,也許我們常常接觸,以致忘記人的一 生,在生與死的過程中,最痛苦的就是那個病。身為醫護人員,在醫院裡工作, 讓我們有很多機會能幫忙到病人;在慈濟體系裡,我們幫忙的不只是病人,更多 的是幫忙這個社會、幫忙這個世界。有這樣的理念,相信改變是會發生的,不只 是被幫忙的人,也是我們自己。

能支持同仁在困難環境中繼續堅持下去的信念是:「病人的痛是無辜的」,只 有一本初心,好好用心去關懷病人,才能彰顯我們存在的價值。

臺中慈院溫馨的故事天天都在臨床上演,護理同仁在工作崗位上對病人付出愛 與關懷,尤其讓我十分感動。有病房同仁秉持視病猶親的精神,為紓解癌末病人 不適,下班後主動幫忙病人洗澡、到癌症中心找合用的替換頭巾,甚至下班在家 還誦《藥師經》回向,同仁所為何來?看到病人舒適的淺笑就是最大的滿足。

不只是住院中的病人,連往生病人的家屬也成為護理同仁關懷的對象。高齡阿 公長期照顧臥床的太太,直到另一半往生,卸下沈重負擔,卻因沒有家人可以「被 照顧」,只得隻身住進仁愛之家,病房護理師好心疼他的孤單,利用假日時間, 與同仁帶著營養品、禦寒衣物前往探視,讓阿公感受人間溫暖。

護理人員有愛心也要有解決問題的智慧。大陽直陽癌末的陳女士赴歐洲幫女兒 做月子,在海外買不到跟臺灣相同型式的造口袋,完全不知道如何更換,心急如 焚卻又語言不通,透過通訊軟體詢問臺中慈院傷造口護理師,護理同仁知道光用 文字敘述絕對無法清楚説明,最後直接用模型錄一段教學影片上傳,以視訊解決 她的燃眉之急,讓陳女士得以順利安享天倫、四處出遊。

〈牽手〉這首歌的歌詞寫得很好——「因為路過你的路,因為苦過你的苦,因 為悲傷過你的悲傷,所以希望幸福著你的幸福,沒有風雨躲得過,沒有坎坷不必 走,所以安心牽你的手,不去想該不該回頭。」我們都應該用心感受。

不論從事哪種工作,每階段都會面臨不同挑戰,也都是成長的資糧。正如南丁 格爾的啟示,只要著眼於品質提升,最後幫助了病人,也提升護理人員的地位。 環境再困難也能持續茁壯,陪伴病人、家屬走過艱辛的歲月,讓他們真正感受到 幸福, 這就是最大的福報!

愛自己,鼓勵自己

Always Love Yourself, Encourage Yourself

◆ 文 | 章淑娟

美國伊利諾州利伯蒂維爾的磁吸醫院 Advocate Condell Medical Center 護理 教師黛安 · 古德曼 (Diane M. Goodman) 在她的部落格討論「當『好』還不夠 時」(When "good" is not enough),值得深度思考;當護理人員很努力工作, 仍難以避免錯誤的發生,不論資深或資淺,藥物錯誤、管路異常時有所聞,一 般常發生在經驗較淺的年輕護理人員,但當人力不足時,認真的資深人員也可 能忙中出錯;此外,護理人員心中有煩惱,心未聚焦在工作當下時,也容易發 生錯誤。有時面對病人往生,會想哪個地方沒照顧好,是否盡力了?不論有沒 有錯誤發生,當自覺做得不夠好時,就易心生挫折,情緒低落,萌生離開護理 工作的退轉心……不管在美國或臺灣,都是一樣的。

我想,此時身旁的人若能耐心傾聽、包容與安慰,當事人會感受到被關心和 理解,也就能找出更適切地處理問題的方法。回到原點,再次體認能在被需要 的行業繼續工作,是一種幸福。

記得有一次準備帶婆婆到花蓮慈院的日間照護病房輕安居去「上學」,出門 前她在浴室鏡子前慢吞吞的,經過長久的忍耐,我終於忍不住大聲説:「每次 都那麼慢,好了沒有?」婆婆愣住了,因為我從未對她大聲説話。她憂鬱空洞 的眼神看著我,突然間感覺很罪惡,我從未對婆婆發脾氣,那次的情緒發洩讓 我懊惱不已,婆婆不是故意的,是因為她的疾病;若以專業面的我,知道應該 如何應對,但是身為家人的我,卻再也忍不住壓力,情緒如洩洪潰堤。平時被 認為最沒耐心的先生,無語地站立在旁,輕輕牽著他母親,接手過去。雖然我 和婆婆這輩子相處,只發生這樣一次無禮的應對,卻令我永生難忘且自責。之 後把心情跟輕安居的護理師曾玉玲分享,她以專業的角度建議我與先生協調向 家人求助,於是開始有家人每週末來接班,不但讓我們有休息的時間,也成就 了所有的兄弟姊妹都來盡一分心力照顧婆婆,一家人更為凝聚。

很多護理人員在面對工作上的壓力時,會有自己的調適方法,這是很棒的, 每個人一定要有可以宣洩情緒的方式。而如果感受到對病人或家屬開始失去耐 心,就需要尋求協助。記得曾聽過蕭淑貞老師的「兒童發展」課程,她會帶著 心理有壓力的兒童丟沙包,讓孩子盡情地發洩情緒,有些孩子會一直洗手,深 怕手髒而感到焦慮,其實這些狀況偶而也會發生在成人,甚至護理人員身上; 例如,為了要將病人的事情處理好,會要求病人、家屬或是其他同仁按自己的 方式處理,長久下來使得旁人壓力很大,造成惡性循環。

有時壓力大,感覺時間不夠用的人,會找方法放鬆、恢復體力,但是心靈卻 缺少滋養,或是把寶貴的時間花在網路臉書或部落格的負面發言,逐漸地成為 網路的奴隸,臉書的受害者;雖然有人會想取暖也獲得安慰,但是抱怨的結果 並不會解決問題,反而讓人心裡產生罣礙,流連在威脅他人和受迫害者的負面 循環中。證嚴上人在《靜思晨語》開講曾提到,勿輕忽因緣果報,開口動舌、 起心動念,都是因緣種子驅使行為,成因結果,所以要重視。人與人的關係、 情誼,如同絲紡成紗、織成布一樣,如果方向偏差,糾纏下去理也理不清,關 係一直延續,情纏下去變迷情,人間有苦有樂,情投意合即和樂,心生煩惱則 苦不堪,起心動念間就很難去除煩惱,不悦的情緒會流露在表情上,別人感受 這個情緒,也生出煩惱心甚至跟著聞雞起舞造業。因此臉書的抱怨流傳很快、 很廣,不可不慎!

護理人員除了身旁的同仁、臉書的朋友外,單位主管應是最好的支持來源, 可以及時關心安慰,協助解決線上問題。但是如果主管工作負荷大,同樣需要 抒發情緒的管道;在慈濟醫院有志工擔任各單位的懿德爸媽,是很好的分享、 舒壓的對象,有時帶好吃的東西來、有時提供芳香療法、帶動手語、或安排同 仁出遊;另外也有許多動靜態的社團等等,忙碌的同仁可以有各種選擇放鬆身 1,7.....

而如果同仁有被愛、被關懷、被重視的感覺,就更有力量再出發。今年獲得 臺灣兒童醫療貢獻獎(護理類)的鄭雅君督導便是一個典範,不僅在兒科病房 照護癌症病童並努力協助圓夢,她在面對同仁情緒不佳、人際互動瀕臨衝突 時,總會適時幽默的化解衝突,讓大家破涕為笑;她帶著兒科同仁一同經過三 對連體嬰的照護,體現了上人的靜思語——「勇於承擔的人,會將壓力轉化成 使命,則力量源源不竭,且會做得滿心歡喜。」

身為護理人員,我們勇於承擔,促進健康傳播愛;國際護師節在即,每一位 在線上的護理師,都是最優秀護理人員,請給自己掌聲鼓勵。◎





醫療擺渡

The Heart & Soul Effort of the Cancer Center Team at Taichung Tzu Chi Hospital

文 | 姚朝元 臺中慈濟醫院血液腫瘤科主治醫師

「請問佳荺在嗎?」瑟縮在癌症中心的門口,病人小心翼翼地出聲問道,四處搜索 的眼睛, 彷彿是迷途的孩子, 尋找他唯一知道的親人……在預備上診的早晨, 忍不住 停留下來協尋,提供他們必要的幫助,雖然是再也熟悉不過的情境,儘管詢問的臉孔 不盡相同,患者,因所患腫瘤的分別,尋求協助的個案管理師也不同;佳筠負責乳癌, 佳琪負責大陽直陽癌、婦癌;妍菲負責肝膽胰臟癌、胃癌、甲狀腺癌;寶華負責胸腔 癌症、血液癌;苓蓁負責頭頸癌、泌尿道癌症;僅管對象不同,但是笑容可掬的應對, 彷彿如家人般的加油打氣,問候關心,同樣地提供癌症患者及家屬相關照顧資訊,撫 慰安定心情。癌症資源中心的靈玉社工師,也會提供患者關於營養品,租借假髮,以 及社會補助的相關訊息。

面對生病的當下,種種未知與惶恐,剛開始的不安和擔心一定會有,並不是説放下 就能放下的,但隨著這群白衣大士的引導,接受了疾病的現實,按照預定行程接受治 療,從緊張到踏實;有些人順利通過和疾病的鬥爭,彷彿在生死法庭中爭取到了緩刑, 走出被禁錮的命運,有些人則得留下來,繼續難分難解的延長賽;治療過程中身體種 種不適,擔憂疾病的進展惡化時心理負擔,作為並肩作戰的伙伴,在暗處點亮明燈安 慰,同時也會適時提醒腫瘤治療的醫師們,患者所需要的幫助和應注意的情緒反應。

診察室內,時間短促,患者尊敬醫者,客套產生距離,更加上惜字如金,有些時候, 醫師能獲得的訊息有限,出了診療室之後,如沐春風的遭遇裡,患者不會輕易啟齒的 祕密,在她們的溫柔關懷中,掏出了聞所未聞的一切,完整了對病患的全人照顧。禪 宗有個故事,兩位和尚在討論觀世音菩薩千手千眼,哪裡算來的?另一位有智慧的和 尚回答,觀世音菩薩通身是眼,當然也通身是手。如果能相比擬的,是癌症中心,這 些伙伴們,讓我們這些兩手兩眼的醫師們,多了一些膚慰病人的手,熨貼他們受傷的 身體,多出一些心眼,體貼患者和家屬的茫然不知所措的心!

身為醫師,用心勞神審慎評估病人疾病狀況,提供適切適宜的治療方針,我們知道每一種治療最新進展,臨床研究報告上的效果、副作用和可能的併發症,但卻不一定都可以掌握病人治療期間的身體不適,家人照顧上承接患者的情緒壓力……這些細節,都關係到醫療上的照顧品質和病人本身的生命品質。由於大家同舟共濟,從生病的開始,到疾病的結尾,儘管不一定每段航程都是令人雀躍的大豐收,也可能是失望的返航,但如同電影擺渡人的四階段:我來了,我累了,我好了,我走了;病人也可能有類似的標語:我來了,我病了,我好了,我走了。腫瘤醫師和癌症中心個管師們,未嘗也不像擺渡人一樣,擺渡著來自不同背景,有著不同故事的病人和家屬,在悠悠生死長河中,一同經歷風平浪靜或是洶湧暗濤,生病這件事,不見得令人開心,也讓每個人知道自身的有限,但有限的時空中,一起體認愛、智慧和希望的無限展延,和這群認真仔細的伙伴們共事,在我們面對患者和家屬時,可以全力為患者拼搏,無後顧之憂,盡心盡力,放心大展身手,未嘗不是職場裡的確幸!





護理師染髮事件的省思

The Reflection on News About Nurses with Odd Color Hair Dye Losing Their Professional Image?

■ 文 | 李玉茹 臺中慈濟醫院護理部督導

2016年7月11日中區衛生主管機關一封函文內文寫道「護理人員染紫色頭髮、 塗紫色指甲、邊騎車邊滑手機」有損專業形象,此文一出,頓時在網路上引發一陣 熱潮,很多醫護人員紛紛留言表達自己心中的看法,甚至有更多的網友認為醫療不 是服務業,染髮也不等於沒有專業,把髮色與專業放在一起比擬,完全是兩個不相 關的議題。

此新聞延燒多天,也有很多護理人員留言,有更多醫療人員表示病人不是顧客, 病人身體疾病有需求時,醫療專業提供的是治療,而非僅是點餐式的服務,對於主 管機關內文諸多人擔憂,用語不當恐將醫療導向商業化,給予民眾錯誤觀念才是應 當警覺的。網路延燒了幾天,每個人的表達似乎也都足以被認同,熱潮退去後我們 依舊省思,在現今時代轉換的世代裡,美麗、專業、形象、潮流,如何從中取得平衡?

依稀記得專科學生時期,加冠典禮時很多人都慎重的打理自己的服儀,挽髮、制 服燙有摺線,就是要用心地留下最具紀念的一刻,那一年技術考的時候老師也會叮 嚀,手上的指甲飾品都要去除,才能執行最重要的洗手,這個在現在的工作常規中 也是標準流程之一,許多研究也證實落實洗手可降低院內的感染發生率。過去的臨 床工作經驗中也聽聞學妹因為指甲過長,工作中不慎碰撞導致指甲外掀,當場疼痛 的模樣真讓人心疼。

現行染髮劑種類繁多,其內所含的對苯二胺可引起接觸性皮膚炎,頭皮是毛囊最 多、最密集的地方,染髮劑的成分透過毛囊進到體內,若不當使用會產生過敏反應 如紅腫、發癢等,除過敏外亦會破壞人體內的血球、阻礙代謝因此可能引起貧血, 長時間接觸甚至致癌。染髮的樣式、顏色也隨著時代進步愈趨顯著,之前也耳聞同 仁染髮後抱怨髮質變得更糟糕,額外得花費不少金錢與心思照料,時代轉換的年代,

潮流推著世代的孩子們前進,專業的形象不是一種約束,不是受限自由,我想對於 髮色的關注,最終只是擔心長時間的使用染髮劑進而影響己身健康。近幾日在護理 單位內也可以發現紫色、藍色等髮色蹤跡,單位護理長以關懷角度循循善誘,其實 年輕的孩子還是可以理解,同時也願意再將髮色更換回來,我想這不是一種制約, 而是真心關懷與良好溝通的表現。

護理總不喜歡被民眾當成服務業,專業的定義又是什麼?護理專業的展現除了本 身的專業技能外,外貌形色又是如何呢?我想應該是由內而外散發出的自信與對病 人真誠的關懷,這讓我想到臺中慈濟醫院十周年慶演繹的藥師如來第十二願〈得妙 衣具願〉:

「禦寒防蚊身莊嚴,得妙衣具十二願,願我來世得菩提,若諸有情頻無衣,聞我 名號念受己,得免寒冷熱惱襲,一切妙衣華鬘具,隨心所翫生歡喜」;「再莊嚴的 身軀也要上妙衣,得體的穿著才能具威儀;……舉止動靜合禮儀,輕裝重裘才相宜。」 衣服可以禦寒,可以防止蚊蟲侵襲,穿衣也是一種禮貌,在許多貧瘠的國家裡很 多人因為沒有衣服穿,因此每年寒冬時都會有冬令發放,為的就是希望讓他們有保 暖衣物,不再受寒冷之苦。現代文明的國家穿衣則是講究藝術、新潮,然而衣著可 以看出一個人的涵養,衣服穿得端莊得體,言行舉止優雅,自然就顯現高貴與氣質。 記得演繹人員由各職類工作人員擔綱,醫師、護士、社工、藥師、營養師等,大家 穿著自己工作的制服,逐一上臺,無形中展現的就是一種專業,沒有包裝、展現自 己對於工作的自信與熱忱,我想這就是最美的體現。

上人尊稱護理人員為白衣大十,不久前有位病房的家屬來信致意,信中提到,照 料先生的夜晚裡他睡眼惺忪的醒來,發現護理人員彎著身子蹲跪先生旁邊,細心照 料那身影猶如觀世音菩薩化身,鐵床上的苦痛,護理人員用愛膚慰,這是最真實的 價值。當網路上掀起一陣護理師染髮有損專業的旋風時,護理的本質其實未曾更改, 護理的核心在於「關懷」,這是不變的使命,愛惜自己、疼惜別人,若有體悟,我 想答案呼之欲出,讓我們用健康的態度生活、用最美的莊嚴走我們的護理大道。 🥯

參考資料:

2016年7月11日聯合新聞網「民衆投訴染髮=不專業!護理人員貼照道出心聲」 https://udn.com/news/story/8864/1820389

2016-07-11三立新聞網「發函醫護「不染髮、擦指甲油」臺中市衛生局挨轟」 http://www.setn.com/m/news.aspx?newsid=163362

2016年7月14日蘋果日報「護理師的指甲油與染髮劑」

http://m.appledailv.com.tw/realtimenews/article/new/20160714/907912







■ 文 | 林舒婷 臺中慈濟醫院 10B 外科病房副護理長 陳諭萱 臺中慈濟醫院護理部副護理長

曾有位企業總裁提出人生有五顆球 的比喻:「工作」、「健康」、「家庭」、 「朋友」、「靈魂」,健康、家庭、 朋友及靈魂這四顆球是像玻璃一樣, 掉地下是會碎的,必須要好好維持保

護。工作,是唯一的塑膠球,如果掉 下去還可以彈起來,而對護理人員來 説,工作這顆球可能還滿常掉地下然 後再彈起來的……而且,護理人員工 作時的心絕對不是玻璃心,因為常常 會面臨各種酸澀苦辣,當然,不時也 有「甜」滋味。

職務別 人數 %

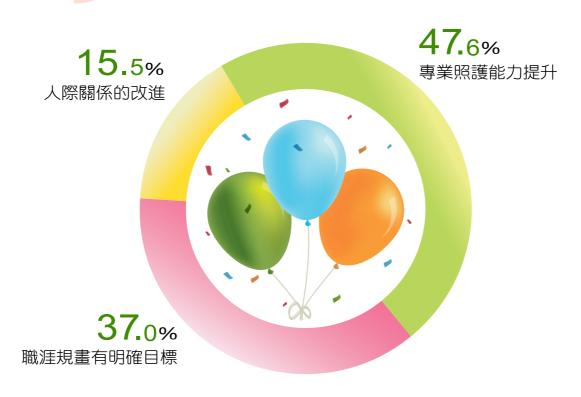
問卷基本資料統計

性別	人数	%
女	1,290	96.3
男	49	3.7
總計	1,339	100.0
工作科別屬性	合計	%
內科	246	18.4
外科	198	14.8
小兒	67	5.0
婦產	59	4.4
急重症	251	18.8
功能小組	23	1.7
血液透析室	47	3.5
手術室	82	6.1
門診	206	15.4
心蓮	23	1.7
行政	27	2.0
其他	110	8.2
總計	1,339	100.0
醫院年資	人數	%
1年以下	215	16.1
1年~2年	187	14.0
2年~3年	159	11.9
3年~5年	207	15.4
5年以上	571	42.6
總計	1,339	100.0

서타 시 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기	八奴	70
護理師/士	1,087	81.2
副護理長	50	3.8
護理長	54	4.0
督導以上	15	1.1
個管師(功能小組)	47	3.5
專科護理師 (含資深護理師)	86	6.4
總計	1,339	100.0
職級	人數	%
N	404	30.2
N1	232	17.3
N2	535	40.0
N3	111	8.3
N4	57	4.2
總計	1,339	100.0
年齡	人數	%
≦20歲	33	2.5
21-25歲	426	31.8
26-30歲	254	19.0
31-35歲	213	15.9
36-40歲	224	16.7
41歲以上	189	14.1
總計	1,339	100.0



請問您認為自己在過去這半年所突破的工作逆境, 最主要在以下哪一方面?(單選,N=1,339)



專業能力與職涯有目標 突破關卡肯定自我

相信每個護理人員都同意,在護理 工作職涯的不同階段,一定會面臨不 同的挑戰和關卡,當工作出現不如意、 不順心等等的情緒逆境時,克服之後 便是自己的成長與收穫。所以我們在 這一期針對克服情緒困擾與障礙的主 題進行問卷調查。

以六家慈濟醫院護理人員為對象發 出電子問卷,本期共回收 1,339 份有效 問卷。第一道問題列示了三個方面,想 知道護理同仁現階段所「突破」的工 作逆境,得出的答案,最高比例的是: 「專業能力提升」(47.6%),其次是「職 涯規劃有明確目標」(37.0%),最後是 「人際關係的改進」(15.5%)。

這樣的答案並不讓人意外,因為專 業能力的進步、職涯目標都是很具體目



容易衡量的,也替大家感到開心,能突 破目前的專業關卡,找到眼前的目標。 而情緒方面的逆境,相對來説是很抽 象,而且很個人的;也因此, 15.5%的 人感受到自己人際關係的改進,可見 他們一定花了很大的心思與努力在這 一方面。

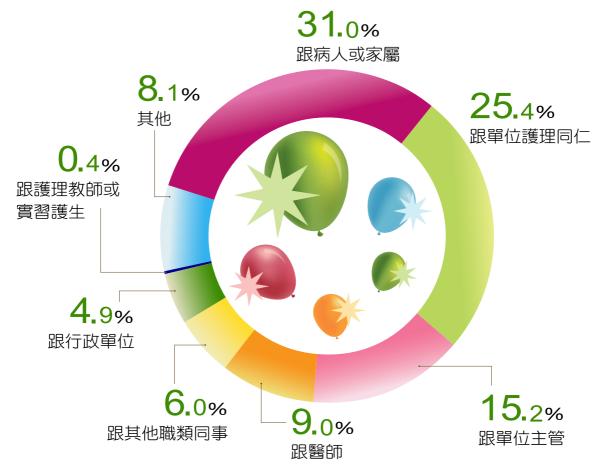
接下來的問題皆聚焦在情緒方面的 障礙與逆境處理。

易被病人及家屬影響情緒 其次是單位同仁

過去半年來在工作上最易導致護理 人員情緒低落的對象,比例最高是「病



過去這半年,在工作上最容易讓您情緒低落的人際 關係是?(單選,N=1,339)



人與家屬」31.0%,緊跟在後的是「單 位護理同仁」25.4%,第三是「單位主 管」15.2%,接著是其他類別的同事, 如醫師、其他職類及行政等等。

而選擇「其他」的人,甚至有一個 人寫「病人家屬、主管及同仁」,可 見他想複選,無法單選某一種對象。 還有人也是覺得選項沒有他要的答案, 所以寫下「工作內容繁瑣,常常吃不到 飯,情緒低落,無法開口與人交談」, 顯然這一位坦白的護理師正在情緒的 幽谷中。

上述的答案順序跟我們的臨床經驗 是相符的,尤其是比較資淺的同仁, 更是會被病人和家屬的情緒左右,比 較難抽離。

在你的菜鳥時期,是不是曾被病人或 家屬罵哭?或是和病人或家屬吵架? 如果你現在看到了我們的提問,表示 你已經挺過來了。記得某天夜間值班 經過一個護理站,學妹哭著説:「某 床(病人)説要投訴我,説我對她説話 的態度很不好。但我也沒有態度不好, 她希望我幫她移除點滴,我跟她説明醫 生指示要繼續滴注、不能幫她移除後, 她就兇我,我又沒有哪裡得罪她……」

筆者之一的舒婷回想自己的護理生 涯,也是等到對自己的專業技術有自 信,才不再怕病人或家屬的質疑。研 究指出,新進護理人員的壓力源主要 來自知識及專業技術的缺乏及不足, 導致挫折感很重,萌生退縮的念頭。 「護理師,到底什麼時候開刀?」、「為 什麼我的藥還沒給我?」、「可以辦 出院了嗎?」、「為什麼醫生還沒有 來?」「可以來幫我一起翻身嗎?」本 來還滿正常的情緒就在這些一個接一 個的問話之後變得愈來愈低迷,這時遇 到一個家屬不耐煩甚至兇兇的口氣説: 「為什麼你動作這麼慢?」本來就夠 沒信心了,又被病人或家屬把氣出在 自己身上,情緒就盪到了最低點,心 想——我也不過剛出社會的新進人員, 有需要這樣嗎!?

舒婷菜鳥時期的某一天,因為經驗 不足而忽略了病人的變化,小夜班學 姊及時發現,接手處理,冷冷地説:「你 先下班吧。」舒婷頓時更沮喪,擔心病 人會不會因為她的疏忽而怎麼樣了? 「我果然不適合護理」、「我反應及 動作太慢,常常出錯」、「每天壓力 好大」、「好想放棄」、「趁年輕轉 行吧」,心裡的負面念頭又一個個冒 出來了……

可見醫病關係帶給護理人員負面的 情緒影響,尤其常見在新進的護理人 員,可能是牛面孔老病人的因素、也 有可能是新進人員剛入職場,有的一 切人、事、物,應對都還沒那麼上手, 導致病人甚至於帶領的主管、學姊, 對其有微詞甚至是關心,都會造成護 理人員的壓力甚至負面情緒。其次工 作上最常相處的人就是周遭的夥伴, 故夥伴的溝通協調也是直接影響同仁 情緒的一部分。



抒發情緒管道多元 院外院內都有人傾訴

護理人員一天的工作,至少要跟多 少人互動?少則十人、二十人,多則可 能上百人,有人就可能有情緒,一波 又一波的情緒又該如何抒發?有52.1% 的護理人員選擇「院外的朋友或家人 開導陪伴」,45.3%選擇「由護理同事 (或學姊、主管)開導陪伴」,「與對 方當面溝通把話講清楚 125.6%, 開誠 布公還是有用的。

詢問醫院較年輕的同事,為何選院 外的朋友或家人開導陪伴?同仁表示 因為院外的朋友能以第三者的立場及 角度來看待事件,幫助自己釐清盲點, 講話也可以暢所欲言,不用顧忌。

而緊接著的答案卻是跟很熟悉護理 工作的同事及主管分享,因為他們聽 得懂你工作中的「眉角」,為什麼而 受苦。護理同事和主管能以過來人的 經驗開導自己,再一起手牽手面對, 有種共患難的情誼。

相信當護理人員遇到情緒的瓶頸, 一定會找多方管道的,所以有的人去 翻勵志書、心靈成長的書,有的人從 宗教信仰中得到化解情緒低潮的力量。 而在慈濟醫院,有時煩得受不了,一 抬頭看到的靜思語,就點通了自己過 不去的關卡。

這一題有 13 個選項都有人勾選,選 「其他」的 7.3% 中, 答案包括: 哭、 放假、逛街吃飯、暴飲暴食、運動、

隨時間流逝、師兄姊陪伴、自我調適、 內在省思、不理他們、在職進修、轉移 重心、轉念、下班就沒事了、沒有情緒 低潮……情緒抒解管道多元多樣,表示 護理師都懂得對外及向內尋求方法,讓 白己的護理路繼續下去。

輔導宣洩情緒 不能用圍堵防衛

現在身為護理主管,總是在輔導學弟 妹,聽到學妹的回饋,才確認自己的輔 導是真的有幫到他們的。有個學妹很可 愛地説:「學姊,你記得嗎?有一次因 為病人血管比較細,我的靜脈留置針第 一針沒有上,家屬就面帶不悦地說:『你 是實習生嗎?』我當下雖然鎮定的回 答:『不是。』可是因為家屬已經不信 任了,所以還是請學姊來打針。當下我 內心很難過,覺得自己不夠專業、實力 不夠,甚至跟不上大家步調造成同仁負 擔,所以萌生了離職的念頭。」「但一 提出離職當下,你及單位夥伴都紛紛給 予肯定,你們還甚至跟我爸爸說我表現 很好,已經很棒了,讓我覺得有歸屬感, 是大家的一分子……雖然工作辛苦,但 大家願意互相幫忙,單位氣氛好,想要 留下來和大家一起打拼,最後才決定不 要離開,現今覺得很慶幸……」

這位學妹簡單的話,卻説出了很多 護理同仁的心聲,「很多時候我們只是 要一個發洩的出口,抱怨完了依舊向前 走。跟你們(主管)說,你們都會好好 地聽我們説話,也會跟我們一鼻孔出 氣,等我們冷靜下來後,再分析事況該



請問您是怎麼調整度過上一次最嚴重的情緒低潮? (複選至多三項, N = 1,339)

與對方當面溝通把話講清楚 25.6%

中護理同事(或學姊、主管) 開導陪伴 **45.3**%

由院內非護理同事(或學姊、主管)開導陪伴 11.7%

院外的朋友或家人開導陪伴 52.1%

網友的開導支持 1.4%

自己的宗教信仰 10.5%

參加心靈成長等團體活動 3.3%

醫院的在職教育 1.3%

看相關的勵志書、心靈成長書 13.3%

從靜思語看到答案 4.9%

求教自己學校的老師 2.2%

求診身心科醫師或心理師 1.4%

抛出想離職的想法,主管輔導後重新調整工作心態 7.8%

其他 7.3%





怎麼處理,而不是阻擋、拒絕我們抱怨, 甚至指責我們。」想來所有現在仍在崗 位上的護理同仁,就是靠著這樣不斷找 方法、各種管道化解情緒困擾、挫敗的 心情,而逐漸強化自己成為一個堅強而 認真的專業護理人員。

走過低潮的收穫 事理圓融更抗壓

因為工作情緒的低落,經過適時的調 整並度過後,同仁們收穫最多的為—— 「學會更多人際處理的方式」46.0%,

其次為「抗壓性增加」44.7%,再者為 「肯定自己的 EQ 成長」38.5%。而且 有 19.7% 的人可以用自己的經驗來輔導 其他人,19.0%人際更和諧。

最後一道提問是想參加的情緒管理或 溝通課程,以下三種佔最多,依序為「正 念減壓」51.0%、「溝通技巧」49.1% 及「同理心訓練」21.4%。

許多人就表示正念減壓課程有助於情 緒管理,筆者之一的舒婷分享,有時會 把上班的情緒帶回家,對親人易動怒,



走過上次情緒低潮後,您的收穫? (複選, N = 1,339)

肯定自己的 EQ 成長 38.5%

學會更多人際處理方法 46.0%

得到他人肯定 15.4%

人際關係更和諧 19.0%

抗壓性增加 44.7%

幫助了類似處境的同事 19.7%

其他 4.5%



如果由醫院開辦提升情緒管理或溝通的相關課程, 您想參加的是?(複選,N=1.339)

正念減壓 51.0%

跨領域討論 14.2%

同理心 21.4%

溝涌技巧 **49.1**%

醫病關係 16.1%

回饋技巧 12.9%

TRM 團隊資源管理 **7.7**%

其他 4.3%

因為個性求完美又急,怕當主管會控制 不了自己的情緒而傷害同仁,參加完正 念減壓課程後學習到一些技巧,舒婷説: 「當很生氣的時候就喝一口水,感受水 壺重量、水的溫度、吞嚥的動作,讓自 己的腦袋冷靜下來,冷靜後感覺就沒這 麼生氣,看事情也不會看這麼重,才不 會把情緒遷怒於他人,回家後更能夠真 正的放鬆,不會心繫醫院的事到夜不安



眠。」因此建議醫院可多開相關課程, 利用團隊及提升知能的力量,培養護理 人員的情緒掌控能力。

宏碁董事長施振榮曾説:「沒有挫折 的人生,就不是人生。」當你把挫折看 成「挑戰」,當成「逆增上緣」,就會 愈挫愈勇;處理情緒的能力是累積的, 你永遠不知道後面有什麼樣的收穫及成 就在等著你。



暖心夥伴的支持

The Support of Affectionate partners

■ 文 |鄭妮 臺中慈濟醫院 9C外科病房護理師

以前我總認為,一個護理人員就是要跟病人維持很好的護病關係,所以實習的時 候,特意跟病人聊很多,也喜歡這種感覺。但是剛來上班的時候,我發現壓力使我 無法跟病人有任何交流,只顧著完成眼前的工作,忽略了很多人、事、物,這時有 一位學姊對我説:「你還很年輕,所以容易緊張,但是不要忘了病人的感受。」這 句話,我一直牢牢記著。

同理心,是人際互動很重要的三個字,但是這是雙向的,當我試著理解你,我也 希望你能理解我。隨著時間慢慢的進步,在學姊的帶領與教導下,懂得如何去對待 「人」,像是在自己的手臂上貼膠帶,讓自己明白,僅僅是撕除膠帶就有多不舒服, 慢慢的跟病人的關係也愈來愈好。但是,正當一切都很順利的時候,第一次,發生 了讓我在護理站落淚的事情。

第一次在護理站落淚 學姊接班安慰

那時一個特別忙碌的上午,開刀的病人、下刀的病人、入院的病人……很多事情 追著我跑,卻有位特別喜歡按鈴的病人,有時候是要幫忙她撿些東西,有時候甚至 是幫忙沖馬桶,還有時是按鈴讓我解釋已經説了兩三次的事。對她的情緒一次又一 次的累積,但一直忍讓,最後她卻說我對待她的熊度很差,要投訴我,還要我道歉 諸如此類的話,讓當時已經很忙碌的我,第一次在護理站掉下了眼淚,沒有辦法處 理自己的情緒。

那時,同時段上班的學姊們第一時間安慰我,叫我趕快吃飯,不要想太多,知 道我的情緒無法處理,甚至是每一個關於那位病人按鈴要處理的事情,都協助我完 成,更耐心的告訴我要怎麼調適心情。連來接班的學姊們,也一個一個的關心著我, 讓我不會感到迷茫與孤單。第二天,我又恢復照護者的專業角色,好好的去面對那 位病人。

有帶來溫暖的病人 夥伴是自信支柱

在臨床上總是會遇到不同的人,有的病人會體諒我的忙碌,有的會笑著感謝我, 有的甚至會熱情的向我打招呼,當然也有的病人,或許是因為病痛、焦慮,總是沒 有辦法有很好的互動關係,但是隨著一次一次的經歷,我再也沒有掉過眼淚,因為 有學姊們的陪伴和支持,也因為有對我展露笑顏的病人。

一開始的挫折,一開始的不適應,因為自己的不熟練,因為自己的緊張,忽略了 病人的心情,也甚至讓病人連帶不信任自己,還好有身旁的學姊、護理長甚至是專 師、醫師等,提供我意見,並且成為我最大的支柱,讓我可以安心的去學習,更有 信心的去照顧病人,讓病人能得到更完善的治療。

如今,現在已經可以自己獨立上線,慢慢找到了屬於自己的步調,知道自己應該 要做些什麼、能夠做些什麼,雖然還是有做不好的地方,還是有很多需要再加強的 地方,可是因為總是有溫暖的病人,還有一直陪伴在身旁的學姊們,讓每一天上班 的時間,快樂了許多,現在的自己,可以大聲的說,我是一位護理師。





理解自己處理危機

Understand Ourselves and Solve the Emotional Crisis

■ 文 | 林頌庭 臺中慈濟醫院開刀房護理師

一個人離鄉背井由高雄到臺中的慈濟醫院上班,那種緊張感到現在還記得;當初 在學校的校園招募博覽會上,我試投履歷到多間醫院,也都被錄取,最後我選擇了 臺中慈濟醫院,因為我想走出高雄來看看外面的世界有多美麗。我知道一旦決定了 就不能反悔,因為有簽合約,上班再辛苦我都要咬牙忍過去。

檢視壓力可能破表 找護理長提離職

到職後,我撰擇自我挑戰到加護病房服務,但真正上班後,我才發現每天要處理 的工作非常多,尤其在護理紀錄、交班,更是我的一大罩門,非常無法勝任;總是 在下班前開始焦慮,因為不會交班,導致下班後還需再延後三到四個小時,處理未 完成的事務,才能下班回家。

一開始我覺得我是新人,熬過去就好,畢竟沒有人能一開始就上手,但日子一 天一天過去,我發現我生活品質愈來愈差,因為一下班回家就開始查資料,查完資 料才去吃飯、洗澡、睡覺,壓力大到每天都睡不好,甚至失眠。線上的學姊及護理 長,都對我非常有耐心指導、不斷的給我鼓勵。但在要獨立的前夕,我硬著頭皮找 護理長溝通,因為想到獨立後凡事都要自己一個人完成,這些壓力已經影響到我的 情緒,甚至於影響到日常的作息,我無法承擔,想臨陣脱逃,提出離職的念頭;但 在跟護理長談過後,在她的協助下,幫我安排到不同屬性的護理單位:開刀房。

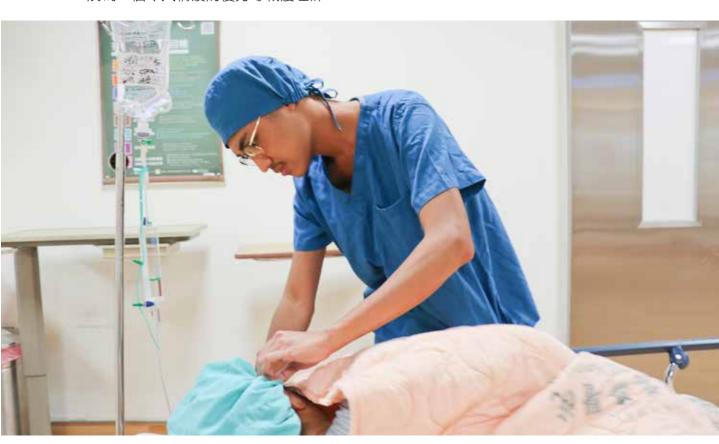
換單位發現志趣 感恩前輩包容與耐心

我才發現,開刀房是我的天堂!雖然有很多事都不會,但我很努力學習,而跟我 同期一起進來的另外兩個同事,在開刀房兩個月後轉調至其他單位,據我所知他們 現在過得還不錯,而我是唯一一個留下來的。

其他同事總會虧説,「你真的很適合開刀房へ,那麼厲害,居然留下來了,還每 天過得這麼開心。」我心想,我只是比較豁達吧,但其實我每天壓力都很大,只是 我不會輕易表現出來。每當我一個人在家時,我總會一直想,該如何完美的上好一 臺刀,該如何輕鬆地記住每臺刀的流程。最後,在學姊引導下,我找到學習方向, 在每次自己獨立上過的刀,便在下刀後寫筆記,如果忘了馬上問學長姊找答案,回 家後再從頭想一遍上刀的流程,這樣才會印象深刻,永遠不會忘記。

最後我也要謝謝之前帶過我的學長和學姊,這麼用心的教導,我知道我比較笨, 凡事可能要做很多遍才記得起來,但有學長、學姊的包容與耐心帶領,和主管的包 容與善解下,我現在終於找到我的一片天。

到開刀房四個多月了,對於我固定的神經外科,跟刀流程已都很熟悉,至於其他 科的刀也稍微了解;現在開始在學習跟骨科的刀,我也讓自己又重新歸零,以當初 剛進來開刀房一樣的用心,來認真學習,總有一天能得心應手的上刀。現在我能從 容的面對每臺刀,回想起半年前我剛來到慈濟醫院時的緊張和焦慮、擔憂,總會會 心一笑,告訴自己這所有的一切只是一個過程,相信一年後的我,一定能脱胎換骨, 成為一個令人稱讚的優秀專職護理師。





學習膚慰的功課

Take Lessons in Soothing Sorrow

■ 文 | 唐慧君 臺中慈濟醫院 7B 內科病房護理師

如果,時間可以倒流,那些告別的時刻,我能如何做得更好?而什麼又叫做好? 單位屬性使然,來來往往都是多病痛的內科老人,一遍遍看著生命在我手裡消逝… …人是有感情的動物,情感隨著相處堆疊,隨著時間累積,又怎麼能忍住淚水説再 見,更何談生死之遙。承認自己是個易感卻不善於表達愛的人,但這份工作做到現 在,留下了幾個特別深刻的身影,一直放在心裡靜靜的陪著我,給我力量,學習著 膚慰的功課。

病人與家屬的尊重 想付出更多

那是個暑熱難耐的盛夏之時,遇見了曾經擔任藥師的您:劉爺爺,您選擇積極面 對病痛並設法保留能與上帝談條件的權利。安排好的療程,您都正面應對,從容的 捍衛著,即使過程不很順遂,那都是您心細使然,期盼不讓病痛折磨愛您的人,而 不是自己,你就是這樣堅強而溫柔的人。

我遇見的您,已是歷經了開刀與第一階段化療,除了傷口,身上也裝了好多個引 流管。身體努力抗戰著,而病痛卻如猛浪般席捲而來,漸漸削弱了您強悍的身影。

剛開始照顧的時候,很是小心翼翼,畢竟不僅僅您是同行,您們一家子幾乎全是 醫療從業人員,擔心自己的解釋或做法疏漏,或是顯出自己的不足。但意外的是, 您們是那麼有禮而熱情,每次出入病房,從來沒因病情急轉直下或病痛折磨影響應 對,懇切的溫暖招呼和道謝依舊,感謝著醫師的建議與治療,感謝著護理師的照護 與評估,感謝著每個團隊人員,全心信任的把自己交給我們,哪怕有疑惑或是需要 討論的時候,態度依然溫暖,這樣的回饋變得正向,我也漸漸的卸下心防,想做得 更多,腦子裡不斷想著,能如何給您更多。

所以,每次工作車推進病房,我並不因為您疾病的每況愈下而讓氣氛低迷,鼓勵 著您的每次進步。換藥的時候,和您討論傷口的變化;檢查的結果是正向的,就與 您約定下個小目標,和您一起努力慢慢把管子一個個拿掉,讓身體輕鬆點,就可以 下床好好看看窗外這片陽光;症狀加劇時,心急的想找出方法,與團隊討論,在處



理過程中輕輕安撫您的焦急,等待症狀緩解的時候,再摸摸你的肩,撫著你的手, 告訴您,都會過去,都在注意著的。別擔心,很棒的,你那麼忍耐,辛苦一下,我 們就要做到了。

最難是告別 情感如何割捨

從八月中一直顧到秋初,從目標至少可以回家兩天也好,到看著您默默在那天有 氣無力的說:「想回家了……」我忍不住情緒崩潰,但在眼淚奪眶前若無其事的逃 開病房。

這一刻還是來臨了。不是沒遇過死亡逼近,最難是告別。任性的堅持著在每一個 上班日,都要親自照顧著,感謝單位同事的理解與包容,但隨著時間累積的情感, 所有錯綜複雜的情緒,也在此刻撲向了我。

那天下班,心裡一直想著一部日本電影《多桑的代辦事項》,我知道此刻能為您 做的是什麼了。忍住不捨和心疼,我必須找出方法,不讓遺憾作為這趟旅程的句點。 不善於表達的我,向做安寧工作的學姊求救,口氣又急又慌,電話裡直撲撲的就説 了我心裡所想的,因為我不知該如何表達我想做的,想著要把這部片子送給爺爺和 他的女兒們,讓他們感受這最後一步如何走好。此刻學姊只是靜靜聽我説完,等我 平靜下來,然後緩緩的説,「或許此時你想給的,對現在的他們來説反而會是一種 傷害。那樣的感念,那樣的影片,或許比較適合放在離別之後。」



最難是告別 最後的情感交流

曾是同單位出身的好感情,拜幾個老同事都投入安寧療護所賜,在此刻是我最強 大的後盾。當時的我與時間賽跑,當那句「想回家了」脱口而出之時,心裡明白那 就是種預告。我必須要最短時間裡,想好所有可行之事。

老同事們出了很大資源,教我在此時如何引導家屬和病人緩緩説出心裡的話,這 內容有道歉、有道謝、有道愛、有道別;如何善用按摩的技巧讓病人放鬆,讓家屬 與病人在難以啟口的此時,藉由這樣的撫摸也慢慢的宣洩出來;準備好留言板,回 到病房內,畫好了讓姊姊們還有爺爺可以交流的姊姊 Ending note。下班時間再出現 在病房,讓姊姊們嚇了一跳,當我拿出那個交流彼此言語的板子時,大姐忍不住流 下淚來,緊緊握著我的手,忍住了抽噎,深怕吵醒了昏睡的爺爺,當下一句又一句 的「謝謝妳」……。我還是忍住了眼淚,把學姊教給我的,即使不熟稔,也要一步 步的完成,必須沒有遺憾;您們是這樣溫柔而真誠的人,這是此時的我僅能送給你 們最後的禮物,我必須完成。走出病房時,大姐送我到門口,對我説:「謝謝妳一 直這麼用心顧爸爸,謝謝妳為我們做的,真的謝謝妳。」

病人的信任 一場道別成為延續

該説感謝的是我,謝謝你們一家,謝謝緣分讓我們依賴彼此,爺爺還有姊姊們, 教會我好深奧的一課;我會一直陪你們,直到最後,最後那刻,請選我上班的時候, 心裡默默想著。

還好那天早起,我提早就到了單位,才來得及摸摸您的手和您好好道別。緊緊牽 著姊姊們的手,壓抑著捨不得劉爺爺的情緒,忍住淚眼,再對著爺爺,輕輕在他耳 邊説:「我們回家了喔。」兩個月的相處,當初就是衝著一句爺爺説的話:「你就 是我的曙光……」於是這樣任性的,盡力著要為那個回家的願望添上亮光,只要能 讓您安心、舒適,就算是在換藥時您仍睡著,打呼也罷;即便最後沒了力氣的您, 在喘息間起伏著就只有那麼一刻也罷,我希望的只是,我會在,為了讓您放心,所 以我一直在。謝謝您用身教,您們一家的溫暖與愛和扶持,教了我好重要的一課。 謝謝您。才是我該説的。會一直在心裡,這樣的溫暖,這樣的存在。幾天後,姊姊 們回來單位找我,提著一份禮物,可惜那天我休假,同事原本想替我收下,姊姊們 很堅持一定要親手交給我。等到隔天上班了,姊姊提著那份禮物來說:「這是爸爸 記掛著的,他交代我們一定要親手交給妳。謝謝妳,爸爸走得很安詳很平靜,有跟 我們每個人好好的告別。 1

謝謝這一路幫助我完成的學姊與同事們,能讓這場道別不止是終結,而是一個延 續,讓我學會如何成為溫柔而有力量的曙光。

化障礙為階梯

Turn the Obstacles into Ladders

■ 文 陳佛恩 臺中慈濟醫院預防醫學中心護理師

已經算不清楚,小時候身體不好的我到底住過幾次兒童病房,只記得常有師父及 神父來給我祝福;病床上塗鴉,消耗住院堆疊起來的日子,這時候最閃閃發光的, 就是正在抽藥的護十阿姨,往往那麼一針我就會比較舒服;醫院對我來説是個比家 裡還熟悉的環境。

國中為了排解課業的壓力,瘋狂迷上歐陽林、侯文詠二位醫師的作品集,成了日 後當護理人員的指南針,指引我國中畢業踏入護理的養成之路。

實習的結論 決定壓抑情感

順利考入了五專護理科,但天真爛漫的日子只有兩年,專三開始在臺北的醫院實 習時,馬上遇到衝擊;「阿妹啊,妳的臺語這麼破,是不是臺灣人啊?」類似這樣 的病人的質疑;「學妹!妳只跟帶妳的學姊説早安,妳把我放在哪裡?」遇到有的 學姊很可怕;「佛恩,你做事很沒系統,講話又不清不楚,沒有邏輯,要不要去看 身心科?」或是老師無法理解初到病房的臨床實習生的心;再加上實習單位的護理 長這麼講評:「佛恩是一個天兵,那個臨床的 OO 學姊是天將,妳們是最佳組合。」 內心簡百是万雷轟頂……

從小家中的管理嚴格、教育嚴謹,從沒去過同學家,也不敢約同學來我們家,母 親很重視我們的儀態,行如風、坐如鐘、立如松,不能有自己的主見,吃飯就不能 講話。我選擇了需要高度理性和獨立自主的護理工作,卻發現自己不太會表達自己 的意見。常因我很容易察覺到對方的感受和需求,但又不太會拒絕別人,我沒辦法 勇敢跟他説:「很抱歉,我不能幫你。」結果造成自己的為難。另一方面,自己又 熱心過頭,不知不覺讓自己更忙碌,不知道是不是水瓶座的關係,還是爺爺、爸爸 是從事藝術工作,在中規中矩的常規工作中,偶而還是會想有點不一樣滋味,於是 心裡有很多衝突。在經歷實習的階段後,我發現,一定要壓抑這種感覺!我要有社 會期待的表現,和強迫自己進步、仔細的態度,千萬不要再當「天兵」;這是實習 後的體認,我第一次強烈讓自己攤在光譜儀下,認清自己的角色。





練習勇敢表達 勇敢做自己

在很壓抑的情況下,累積了很多壓力,開始覺得身上有包袱。第一份工作在婦 產科病房,雖然上班時都是精力充沛,但要接觸個案建立信任的醫病關係,需拋 掉個人情緒,融入同理心,才能進一步把工作做好。在一次跟學姊談心時,她發 現我常陷入愁雲慘霧,我説:「學姊,我覺得我像個演員,一直在扮演我的角色, 但下班後還在演。」『我們上班,的確是要守好護理人員本分,但下班後,是爸 媽的心肝寶貝,那就去當心肝寶貝;妳是男朋友的可愛女友,那就去享受被疼愛 的感覺。』雖然學姊那麼説,但心中總是覺得自己沒有主見。直到學姊引導我, 要我勇敢做自己,愛自己,認清自己的需求,勇敢表達,後來才能慢慢轉變自己 困擾的心境。

被比較不要計較 心境轉換巧克服

在婦產科病房工作兩年後,有機會到急性病房工作,在那裡經歷了另一次情緒 低潮, 導火線是因為「比較」。

同一批新進人員,很容易被並列作比較,雖然我是新手,且沒有做得很好,卻

沒有太多負向的批判,同儕無法接受,於是我被排擠了!剛開始意識到這樣的事 情發生在自己身上,實在無法接受!與同儕一起工作時,深呼吸,當做不知道被 他們排擠,後來冷靜想想,如果有機會和他們互動,就要把握機會,我也想要融入, 我不想變成邊緣人!每天都很難受,得到團體的認同,是我內心所渴望,但實在 太累,勉強自己做這麼多,人家還是不喜歡我。

有位很好的同學看不下去,她跟我説:「你在乎人家,人家才不在乎妳呢!你 只要做妳該做的就好。」經過同學點破及內心反思後,發覺為什麼我需要人家在 乎我,只是我內心的不安全感,但這不影響工作不是嗎?且工作上也有很要好的 學姊、同事真心對待我,這不就夠了!我只是被同一批人排擠而已,不是被所有 的人流放孤島,真心對待我的人是我值得用洪荒之力去珍惜的!每個人都有權利 選擇他喜歡與不喜歡的感受,我繼續維持一致的態度;正當我轉換了我的想法, 同儕也不知在何時,也接納我;我知道,自己克服了!

珍惜逆緣 時時感恩

每個階段碰到的困難點都不盡相同,曾經,我也經歷過「黑羊效應」,這是一 個很可怕的經驗,不知為何的,感覺當所有的人目光都放在自己身上,用放大鏡被 檢視,感覺所有的小錯誤,都很嚴重,所有的人像在竊竊私語討論我有什麼問題, 當時的感覺比被排擠還要無助!當時仍是透過心境轉換,告訴自己面對這問題, 虚心接受別人的指教。另外,不要讓自己一直扮演上班的角色,下班後要愛自己, 做自己,開始培養自己的興趣,適度的休閒,要玩的時候用力地玩,肚子餓的時候, 更要讓自己吃飽;除了照顧好自己,也告訴自己:「不在乎你的人,不需要在乎他。」 我仍然是個很熱心的人,也是個愛欣賞別人的人,不因為某些不在乎我的人影響 到我;經過了這分磨練,我知道我已經拋開那沈重的包袱,感恩有機會受到挫折 的磨練,讓我更加成熟。在走出了「黑羊」的感受後,發現了有趣的地方,就是 又出現下一隻「新黑羊」,「舊黑羊」竟然被邀請參與,依常理來説,「舊黑羊」 絕對會參與,且變本加厲對付「新黑羊」!然而,感同身受的我,不想聞雞起舞, 知道自己有更重要的任務要走下去,生命和智慧要浪費在對的人事物上,這樣的 經驗,我想也是對自己的考驗及學習。

某個人對自己的好、對自己的愛,絕非理所當然;需要提醒自己,有機會要報恩, 更要時時感恩;逆緣的部分,反而要靠智慧去珍惜,還要發掘支持系統,讓自己 在痛哭流涕的學習中,將逆緣變成自己的上緣;我珍惜身邊的每一個人,希望自 己有夠彈性的心和堅韌的姿態,去滋養上緣,直到老去,看著自己變成巨人踩著 障礙化成的階梯,逐夢成長的樣子。



山高

Luckily to Have Head Nurses with Me in the Tough Maturing **Process**

記得畢業剛到醫院面試時,因聽説內科病房很忙碌,所以就告訴面試官想去外 科,最後也如願到神經外科病房,就這樣開始我的護理之路。從一個新手跟著學 姊一步一腳印的學習,在大家互相扶持及阿長的鼓勵下,一轉眼待了 2 年多,學 習許多專科知識及評估技能,使我能每天用愉快的心情工作,也讓我對臨床愈來 愈有信心。

快樂的時光總是不長久;醫院決定要開新病房,每個單位必須推派年資滿1年 以上的同仁轉調新單位,於是一場激烈的「生死戰爭」展開了,阿長決定以抽籤 的方式,也因此,我踏上了一條不同的道路。

從外科到胸腔科 磨合默契新挑戰

新單位是 8A 胸腔科病房,病人的屬性與我原本的外科護理經驗真是天壤之別, 外科手術後疼痛,就給止痛藥,病人不適的症狀,都能依預期表現出來,而及時 給予處理;但內科的病人不一樣,可能一個呼吸喘,就有好多種原因,內科病人 的護理,就是要靠不斷的經驗累積,才能適時正確的評估。由於同仁來自各個單 位,大家都説我們是全院最資深的同仁,才匯集在此單位,但也因病房才剛開始 運作,大家會因為一些作業常規不一樣而發生衝突及矛盾,幸好在單位護理長的 帶領下,漸漸建立良好的合作氣氛及向心力,慢慢互相了解及熟悉,默契也愈來 愈好,照顧病人也愈來愈上手,就這樣單位開始慢慢上了軌道,也對未來充滿著 衝勁。

但平凡好像都不屬於我,眼看著就要過年了,按往年慣例,我們也等待著要暫 時關病房到其他單位支援,但卻遲遲未被通知要去哪個單位支援,最後等來的消 息是,病房即將與 8B 病房整併!而我也就這樣結束了短暫又溫馨的 8A 病房生涯。

再次適應新單位 喪親之痛強迫成長

過年後,大家就來到 8B 病房上班。這裡是血液腫瘤科及陽胃內科為大宗,又是 一個不同的領域。畢竟我們來自不同單位,楊婉溱副護理長也是剛從其他單位調 來的,副護理長擔任新手護理長;婉溱阿長分別找我們每一個人會談,了解大家 對單位的期望及未來的發展,帶領大家能夠漸漸步上軌道;就在剛轉換單位的期 間,一切都還在搖擺不定的適應階段,家裡卻發生了變故。

身為一家之主的爸爸突然倒下,當接到媽媽的電話時,想説應該只是單側無力, 小中風之類的;但當我衝到醫院急診室時,他們說爸爸在急救室,我心裡涼了一 半,看到神經內科曾啟育醫師積極安排檢查,知道事情沒有這麼簡單;果然出血 位置傷及語言及運動中樞,即使開刀搶救,預後不好、風險也高,手術後最佳狀 態是半邊肢體無力,需長期臥床或坐輪椅、有意識但無法講話。記得爸爸曾對媽 媽説過,如果真有這一天,不要讓他痛苦,所以我們忍痛簽了不施予急救同意書。 爸爸的病況惡化得很快,也讓我們家每個人心力交瘁,雖然我們期待奇蹟的發生, 但以我在神經科領域兩年多的經驗,知道那很難,所以爸爸最後還是去當天使了, 僅僅三天,一個人的生命就這樣結束了,也讓身為長女的我被迫成長,重新學習 及適應沒有爸爸的日子。在這期間,也看到阿長努力的為我調班、同仁放棄休假 補我的班,讓我心無旁騖的專心陪伴照顧爸爸,讓我深深感受到,我不是只有自 己一個人,我周邊有滿滿的愛與關懷在支持著我。

爸爸的後事圓滿結束後,我知道日子還是要過,所以我也重新回到職場上,阿 長因擔心我會不會因為這事而想離職,所以找我去談。我説生活還是要過,只是 需要時間去釋懷,這段日子阿長對我很好,總是給我想要的假,讓我能帶媽媽出 去走走散心,讓我可以兼顧工作跟陪伴媽媽,慢慢的也走出那悲傷的情緒。

單位像燙手山芋 儲備幹部接或不接

每當覺得應該要平順的時候,總是又有變化球,這似平已是我的人生!護理部 新政策頒布,各單位要增設小組長一名,協助阿長處理行政業務、作為阿長的代 理人,也做為未來的儲備幹部。

阿長詢問我想不想挑戰這個任務,我想了很久,因當時單位的人事變動很頻繁, 離職的離職,轉調的轉調,年資分配不均,以至於排班困難。每個班別幾乎都只 有一個資深學姊搭配其他不到一年的學妹,學妹不會的問題都會問你,有時候專 師也會把學妹們比較困難照顧的病人告訴你,請你多去注意一下,壓力其實是很 大的。心想,自己都還在適應新單位,一下子這麼多事情攬身上,我自己也有病 人要照顧,不可能一直去注意學妹們,這樣的狀況我真的可以勝任嗎?而且單位 當時不知怎麼了,每天都有異常事件發生,像是給藥異常、病人跌倒、化療潑灑 ……等等,當時,連化療的病人都嫌棄來我們單位住院,每當病人説他之前在其 他病房被照顧得多好的時候,內心都會覺得可笑,我們不是血液腫瘤科病房嗎? 化療不應該是我們的專業技能嗎?一度都會懷疑這單位是適合自己的嗎?人見人 嫌棄的單位,就連之前單位的同事都會問説:「你們單位最近又出事了喔!」讓 我都無奈的不想去回應。

當時,每天上班都覺得難熬,每天上班時,就期盼下班的時間、放假的日子。 各種負面的訊息接踵而來,讓我思考著這樣的單位,我有辦法跟阿長一起帶領大 家走出自己的路嗎?

扛起小組長責任 成為每個病人的家人

在猶豫的這幾天,我把我擔心害怕的原因跟阿長分享,阿長也利用一些時間跟 我分享她一路從基層人員到晉升主管的心得,也與我分享了生涯規劃、對單位的 期待。就這樣,我被阿長的用心及努力感動,也決定跟她一起從做中學,努力改 **浩**單位。

在確定要承擔小組長這份工作後,阿長和我便積極討論該如何解決這樣的困境, 從如何分工帶領學妹、單位內的工作如何補位,到學習如何營造單位向心力。因 我們單位住院病人都是癌症患者居多,需用更多的愛及用心去照顧病人,且每個 療程都是長期奮戰,護理教我們的同情心及同理心,病人從一開始的確診、手術、 化療及電療,整個過程,我們都參與其中,阿長與我們都成為病人的朋友及家人。

阿長告訴我們要記得每個病人,因為他們長時間療程都會由我們參與及照護, 每當他們完成整個療程,我們會製作獎狀以茲鼓勵,當他們不慎被病魔打敗時, 為他們完成最後一道護理,陪他們走完最後一哩路,引導家屬四道人生:道謝、 道愛、道歉、道別,讓牛死兩無憾。





阿長也會在病房會議的時候,鼓勵大家,並一起慶祝單位的優良事蹟,像是洗 手稽核前三名、無病安事件等等。在特別節日,像是聖誕節,發起同仁之間舉辦 交換禮物、舉辦病房報佳音活動,將祝福傳遞在病房的每個角落,送給病人滿滿 的愛與關懷,這是之前所沒有的,透過活動凝聚大家,增進大家的情誼。

心與心連結 引以為傲的 8B 病房

在一番的努力下,單位的異常事件逐漸下降,加上新人陸續報到,阿長告訴我, 這些都是生力軍,我們要將她們當自己的妹妹一樣用心教導,給她們「家」的感受。 在大家努力下,新人們都陸續通過試用期,願意留下來一同奮鬥。中生代的學妹 也都慢慢地成長,畢竟有新人的加入,加速她們的成長,覺得自己已經是學姊了, 要做好榜樣,所以工作上也都愈來愈沉穩,單位也漸漸穩定。

現在,我在這個單位工作已2年多,單位屬性及疾病進展,大概都可以掌握, 身分也是單位小組長,常在心中告訴自己,要成為學妹們的榜樣,並不斷的進修 研習,才會有最新的護理資訊可以教導她們。也感謝阿長在單位非常不穩定時期, 身體力行帶著我們一起走每一步路,讓我體驗到護理可以做更多的事。單位的文 化是大家共同努力經營的,現在 8B 病房是血液腫瘤科病人搶著入住的單位,對於 我們的病人,我們2017年的目標是「一個心與心的連結」,來經營屬於我們的 8B 病房。

阿長清搽説:

關懷不打烊

No Closing Doors for Counseling

■ 文 | 楊婉溱 臺中慈濟醫院 8B 內科病房副護理長

8B 病房是在 2013 年 10 月 1 日成立, 起初服務對象是綜合內科, 在 2014 年改為收治血液腫瘤、陽胃內科病人,病房服務的護理同仁多半是從各單位 抽籤或者自願轉調過來,多是沒施打過化學治療且為外科病房未滿一年的新 人;病房剛開始只開了一半床位,讓同仁熟悉單位病人屬性及穩定品質。

病房合併的考驗 逐一面談凝聚共識

我是 2014 年 4 月承擔 8B 病房的主管,原本是位於臨床第一線照顧病患的 臨床護理人員,我對於同仁來說是陌生的,同樣地,我對同仁們也不熟悉, 承擔主管的心情一直都是緊張不安的;剛開始先從建立關係及互相認識的階 段,每天跟著同仁們一起照護病人,另一方面也在學習行政業務,及瞭解同 仁們個性、興趣,正當自己漸漸熟悉時,在過年前,收到醫院需要將 8A 與 8B 兩個病房合併; 而 8A 病房本來是胸腔內科病房,當時才剛成立 2 個月。

認識我現在的得力助手,也是我們單位的小組長古若萍,當然是源於合併 病房。或許是因為經歷過兩次調動,起初,若萍覺得壓力很大也很委屈;科 別屬性不同,疾病嚴重度高,太大的變化讓她覺得每天都不快樂,內心搖擺 不定。而當時,我也需要重新認識轉任到 8B 的同仁們,於是一一找他們各別 會談,了解大家對單位的期望及未來的發展,思考著未來單位的定位及同仁 們的成長規畫。



親教技術培養信心

此時若萍家裡發生變故,父親因腦出血而狀況不佳,若萍及妹妹都是從事 護理工作,依循爸爸的心意簽立不施予急救同意書,短短三天辭世。當下我 唯一想法就是盡自己所能來關懷及協助她,在她放完喪假及處理完父親的後 事回來單位後,我發現她長大了許多。另一方面也心疼著她,再一次與她聊 聊,看她對自己的生涯規畫及有無需要協助的地方,剛好單位要增設小組長 一名,是未來的儲備幹部之選,也給了她建議並分享當初自己從護理同仁到 護理主管的心得。

經過幾天的思考,她告訴我,她願意承擔小組長的職位,我當下替她開心。 接下來,我就開始帶著她,重新學習照顧化療病人細節,例如打人工血管針 這件事,同仁都以為只要打在圓盤上就好,其實是有技巧的,圓盤要如何才 能固定好、入針角度要與圓盤呈90度角等等的小技巧。若萍在旁邊先看著我 執行操作,幾次後漸漸抓到訣竅,之後病人打化療都會指定要由若萍施打, 需要施打難度較高的人工血管時,也會請若萍協助幫忙,無形中與病人建立 良好的治療性人際關係並增進團隊互助氛圍。

滴時打強心針 管理與專案突破瓶頸

在臨床上照護技能純熟後,若萍也參加了行政主管在職訓練班,面臨 了許多困難,專案題目一直無法決定,決定後,指導老師認為題目不合 適需重新再進行,又加上好朋友退出訓練班,還有失去父親的哀傷,讓 她一直想放棄退出。

我跟她分享,「當初自己在參加主管訓練班時,護理專案是跟院內全 面品質管理課程(TQM)一同進行的,可以做到一魚兩吃,題目的決定 可以從目前單位常見的問題去訂定,好麻吉的退出一定會感到難過,但 是有我跟琦珍督導一起幫忙,還沒做前都不該説放棄……」而事實證明 了,若萍是個黑馬,今年 TQM 榮獲佳作,而專案也順完成並且投稿到 護理學會。

當單位的媽媽姊姊 幸福的責任

這一路走來,看著若萍的成長及蜕變,感到非常開心;因為自己是個新 手護理長,在帶領她們時,我一直把她們當自己的妹妹們去關心,我常常 覺得我像個媽媽桑一樣,每位同仁發生的大大小小的事都要處理,也會感 到疲乏,但是轉個念,回想當初我在當小護理師時,我的主管也是這樣帶 著我的,這是個幸福的責任。到現在我都還會跟她説:「妳看,當時遇到 的困境及挫折不一定是不好的,仔細想想會帶給自己另一種經驗及成長, 當初要是放棄了,就沒有現在了。」我也常告訴她:「護理是一門藝術, 當感受職業倦怠的時候,想想護理的初衷,那分關懷與助人的心,就會 好受一些,秉持著這分初衷,就會有動力。」

我的手機不會離身,24小時開機狀態,常常跟單位同仁説,有任何 的問題不管是家裡的事情、朋友的事情、感情的事情、開心的事、任 何小事,在辦公室不方便跟我談時,只要你們願意與我分享,我24 小時隨時開機歡迎你們。我希望,我不只是個副護理長及主管,而是 她們的好朋友或姊姊。感謝若萍目前擔任單位小組長,對單位的付出 及對我的信任,單位同仁的進步,也是我當單位主管最大的回饋及成 就。



病中見真情

Family Bonding Through Sickness

■ 文 | 曾亞琪 臺中慈濟醫院 10A 病房護理師

「護理師,我的點滴沒有了。」、「護理師,我的傷口濕了。」、「護理師, 我的電視不能看。」、「護理師,我不舒服、胸悶。」……這是護理人員每天所 聽到的「家常便飯」,但在焦頭爛額的工作中,也有暖心的話;「護理師,妳真 好!」、「妳們有沒有吃飯啊?要記得吃飯喔!」、「妳們有沒有休息啊?」, 或是因為怕我們沒吃而偷偷塞點心,這也是我在護理生涯中遇到的小確幸!

而我印象最深刻的是阿雪姨,因為總膽管發炎需放置引流管並施打抗生素,所 以住院治療,阿雪姨的先生總是無微不至的照顧,從他們的互動看得出他們感情 很融洽;他一定會紀錄阿姨的生命徵象,一有變化馬上詢問,若阿雪姨想喝什麼 吃什麼,他立刻準備;阿雪姨體力比較好時,夫妻倆就手牽手去散步,看到他們



感情這麼好,忍不住讓人欽羨,即使另 一半生病也可以不離不棄。

但老天爺的考驗總是令人措手不及, 有一天阿雪姨突然病情惡化,急轉直下 的呼吸喘、臉色蒼白,虛弱,身為主責 護理師的我也不禁擔憂起來。經過一番 抽血檢驗後,主治醫師解釋這是電解質 不平衡所導致,爾後,開始一連串的治 療與「苦難」。從那次之後,阿雪姨的 病情每況愈下,不再能看到他們手牽手 散步或談天説笑的聲音,病房裡只剩下 機器運轉的聲音……

看著阿姨從量血壓時能和我們聊個兩



句,到只能虛弱的躺在床上讓我們抽血,連喊痛的力氣都沒有;阿雪姨的先生及 子女也只能擔心地在床邊陪伴,無能為力。主治醫師提到 DNR,家屬聽到這份 同意書後,也認真的討論,怎麼抉擇才是最好的。

那天,阿雪姨的精神好轉了一些,家人就趁著這個時候跟她講講話、聊聊天, 儘管內心為她的病情糾結著,但還是一起共享溫馨的午餐。過不久,聽到護士鈴 響,接起話筒聽到説阿姨突然很喘,我立即衝到阿雪姨身邊,先給予她氧氣,發 現沒有好轉,通知醫師後,立刻準備抽血檢查,正當我們在抽動脈血時,阿姨的 生命徵象驟然停止,那時我的腦袋也像斷了弦的琴,兵荒馬亂地進行一連串的搶 救。千鈞一髮之際,阿雪姨有了脈搏,一夥人在手忙腳亂下將她送到加護病房。

但阿雪姨的狀況實在不樂觀,值班醫師表示需要與家屬討論是否需要簽署 DNR 同意書,由我先去詢問一下。當我走進家屬休息室時,沈重且哀傷的氣氛壓得我 一句話也説不出口;兒女淚流滿面,先生雖然沒有哭泣,但哀傷無助但卻只能接 受這一切的表情……

我驚覺,哀傷輔導是我沒有做到的,我沒有注意到,其實家屬的心情是很重要 且迫切需要被關懷的。

任職於外科急性病房,有時候我們只會意識到病人的急症,而常常忽略疾病之 外所帶給病人的痛苦。從照護阿雪姨的過程,我體會到全面性的護理是多麼需要 耐心、細心和用心!



吳東芸 臺中慈院 9A 外科病房副護理長

Our Positive HN

A Profile of Tung-Yun Wu, Neurology Ward Head Nurse, Taichung Tzu Chi Hospital

▼ 文 洪淑子 臺中慈濟醫院 9A病房護理師

「吳東」、「吳東」……,在護理站常聽到我們私底下這麼叫,就是指吳 東芸副護理長,要不然就是稱「阿長」,因為她是我們 9A 病房的副護理長, 但本單位副護理長就是當阿長用。

東芸説話總是慢慢的,聲音不大, 細細的,但語氣中透著一股堅定,讓 人有安定的感覺,給我們的印象是好 脾氣、有條理,而且總是有計畫性的 安排人生,常對著我們說起人生哲學、 《心經》,或是「佛説……」開頭的 話。如果看到我露出困惑的眼神回應, 她通常微笑著淡淡地説:「沒關係, 你先放在心上,當因緣來到時,自然 會體驗到這個意境。」東芸相信,每 個人來到這個世界,都有他的使命以 及必須完成的仟務。

念醫管到醫院實習 喚醒自己的使命

東芸國中畢業考上大仁科技大學的 醫務管理科,畢業前夕進入醫院實習, 協助醫院企劃室進行滿意度問卷訪查, 因此有機會走進了急診、加護病房和各 病房, 這是她第一次看見一個又一個與 疾病奮戰、這麼多面臨苦痛的人;母親 從年輕時就常讀佛經,篤信佛法,東芸 自然也從小就耳濡目染,在醫院看到的 一幕幕景象,讓她直接聯想到聞聲救苦 的菩薩,她感覺到,這就是觀世音菩薩 希望她承擔的使命。從那時候開始,她 心裡就想著下一個目標就是要報考護理 系,她要當護理師。

繞個彎也要堅持 朝護理目標前進

2003年,在東芸五專要畢業那一年, 臺灣陷入 SARS 危機,聽到東芸想念護 理系, 母親怕護理工作會有生命危險, 而且東芸從小身體柔弱,如果要輪三班 會不會撐不住?心疼女兒的媽媽帶著這 種種擔憂,不支持女兒繼續升學轉報考 護理科的決定。

但是東芸意志堅定,五專畢業後,除 了在私人公司擔任助理的正職工作外, 還每天凌晨四點起床到早餐店兼差,只 為了用自己賺的錢繳補習費及學費;看 著東芸為了目標這麼拚,父母默許了她 這個人生繞了個彎的決定。

有心有願就有力 學業榮耀父母為傲

東芸考上了輔英科技大學護理系,因 為由四技部重新開始讀護理,年紀比一 般同學大上幾歲,看著本是念護理科的 同學好像事半功倍,讓她明白自己必須 花費加倍的時間來努力,沒想到這個在 別人心目中落後的非本科生,後來以第 一名畢業,而且在學期當中還獲得學校



吳東芸就讀輔英科技大學護理系時,獲學校 全額補助到英國奇切斯特參加菁英體驗生活 營。圖片提供/吳東芸



全額補助,到英國奇切斯特(Chichester) 參加兩星期的菁英體驗生活營,與國外 學子交流學習、增廣見聞。

東芸回想起畢業的那一幕,「看著 母親坐在臺下引頸期盼司儀叫到我的名 字,全神貫注的看著我領獎,那個眼神 讓我知道這條護理之路不再孤獨,因為 我的父母將會是我最強大的後盾。」東 芸的努力,為她自己贏得榮耀,也成為 父母的驕傲。

嚮往安寧療護 行事風格柔中帶韌

護理系畢業後,東芸的心中有張清楚 的藍圖,計畫經由四年的急性單位訓練 後走進安寧病房,原來是系上與成大醫 學院視訊上過趙可式博士的課,啟發她 對安寧緩和療護的嚮往。

臺中慈濟醫院是東芸的第一份工作, 淑子雖然比東芸小約四、五歲,但比東 芸早一年報到,我們從2010年4月相 識到現在。

東芸剛來的時候,話不多,要説沒有 存在感,卻又默默的做,一定把事情做 到最好,其實是很有存在感的。她常説: 「事情不是做完就好,而是要做好,從 中學習體會,我們能給病人的比自己想 到的更多。」

在面對病人的時候,她總是可以很詳 細、很有耐心、不帶任何脾氣的輕聲對 家屬衛教,説明護理活動;認識她這麼 久以來,一如往昔,從未改變過,其中 讓我印象最深刻的是她在照顧即將臨終 的病人,如何引導家屬與病人道愛、道 別、道歉、道謝,讓病人在最後一程有 尊嚴地離開,也讓家屬在這一刻遺憾及 哀傷獲得緩解的兩全護理照護。

感恩病人導師 也鼓勵常別人的老師

還記得有一次,當往生者由助念堂人 員協助離開病房單位時,原本埋首於工 作的東芸阿長突然站起身,大家轉頭看 見阿長鞠躬,便自然的跟著彎腰送別病 人及家屬。事後我不解的問她為何如此 做?她説:「病人付出生命,做為我們 的導師,莊重的態度及感謝是我們必需 回報給病人及家屬的。」原來,東芸之 前在內科病房工作時,因為照顧的病人 相繼往生,累積了她對搶救生命無效的 無力感,一度告訴護理長她要離職。在 護理長的鼓勵及協助至外科病房先支援 2個月後,才走出了自己的低潮,也因 此,她更加的尊重每一位帶給她學習的 「病人導師」。

以前我既有的印象是,學姊們都很排 斥帶新進同仁,因為覺得學妹會影響工 作效率,停下來等待及解釋會延遲下班 時間;但是我看著東芸從當護理師,到 當上副護理長的現在,都是用同樣的態 度在帶人;也常聽到她鼓勵學妹的話: 「不要氣餒,學姊們動作快是熟能生巧, 你們的專業能力一定會隨著時間及經驗 累積而增長,重點是要保有好奇心,不 斷精進自己。」她覺得謙虛非常重要, 教學相長,每個人都可以是別人的老 師,都有值得學習的地方。

懷抱初衷 把愛傳出去

東芸在2015年時告別單身,她自覺 這是菩薩給的好姻緣,因在婚後,先生 及同住的公婆,也都能善解護理忙碌的 工作,而且為她這個能助人、膚慰人心 的工作,感到非常驕傲。

在工作了7年後,東芸接任單位的副 護理長,她曾説人生藍圖沒有按照計畫 所想進入安寧領域,內心感到失落,畢 竟那是自大三懷抱至今的理念,一直向 前的動力,更擔心會不會就此與安寧療 護遠離,想著心情都惆悵了,後來是受 到許多學姊的鼓勵,讓她回想到趙可式 博士曾經説過:「不必有安寧病房,而 是每一個病床都能提供安寧照護,讓病 人可以不要受苦,有善終的可能,生命 美到最後。」她體悟到「沒有安寧病房

才是真正的安寧」這句話的意義,這也 許是觀世音菩薩給予自己的課題,讓她 從不同的角度延伸安寧療護,推廣到病 房各處。

現在聊天,她一改先前的低落,重拾 信心。認識東芸副護理長也有7年多 了,回想我們一起革命至今,從當初的 小護士到現在的大學姊,每當她遇到人 生轉折或挫折考驗時,都可以很快轉念 思考,正面迎戰,她常跟我説:「不要 把事情想的那麼複雜,人性本善,做就 對了,有些收穫不會是肉眼所見的!」 以前我常常想不透,她看待事情那麼正 向,總覺得她傻,但隨著自己慢慢成 熟,人生也有了許多體悟後,現在能夠 了解她所説的話,甚至私下聊天時幫她 取了一個封號——「正向阿長」!





轉哀傷為祝福

Switch the Feeling of Loss to Bliss, Thank All Palliative-Care Volunteers

■ 文 | 黄美玲 臺中慈濟醫院心蓮病房護理長

每一位癌症末期病人忍受至少五項不同症狀之苦,加上面臨死亡前的心理壓 力,家屬的預期性悲傷,所以住進心蓮病房的病人需要的照護不只是生理上的問 題,心理的支持及家屬的陪伴,在臨終前需要更多的時間來傾聽。醫護人員忙於 例行性的治療及護理,常常是分身乏術,還好心蓮團隊中有一群「全方位」的癌 症關懷志工(簡稱癌關志工),他們有如千手觀世音菩薩般來協助我們。怎麼説 呢?

心蓮病房成立五年,在這期間相互合作、默契逐漸穩固,癌關志工在臨床上是 深度陪伴,機動配合舉辦各種活動,目總是帶給病人歡笑……,我發現這群可愛 的癌關志工真是文武雙全,熱情有勁。上人常説,「把握時間,分秒不空過。」、 「行善要即時。」在他們的身上充分展現。

這群熱情親切的癌關志工,是心蓮病房醫護們的最佳得力助手,而且高手雲集, 各展專長。

提供舒適照顧 又不忘尊重病人

經由專業人員訓練過的穴位按摩及精油的調配課程,讓病人舒適的精油按摩是 志工們的基本能力。

林阿姨因為乳癌末期長期忍受骨頭的疼痛,坐也坐不住躺也不舒服,長期的失



眠,加上先生小孩都忙於工作,心理極度沒有安全感,轉入病房後沈默不語對人 淡漠,提出許多的護理介入,都被她拒絕,於是,志工想到一個方法,跟林阿姨 説,要教新進護理人員按摩,所以請她勉為其難當一下模特兒,調好放鬆的精油 輕柔地推移在每寸肌膚上,在規則穩定的旋律中,阿姨睡著了。一覺醒來後,她 説:「下次可以再幫我按摩嗎?我好久沒有睡得這麼舒服!」感謝癌關志工貼近 受苦的人,而且表現尊重,有智慧地滿足她最基本的舒適需求。呼應十六世紀時 就有醫學家所言:「偶爾治癒,時常緩解,總是舒適。」(To cure sometimes, to relieve often, to comfort always.) 提供舒適的狀態,是心蓮團隊一起努力的方向, 幸好有癌關志工。

將歡樂帶到床邊

許多病人及家屬不敢轉到「心蓮病房」,因這裡不是很吉祥,來到這邊就等於 在「等死」,這是不要轉安寧病房常見的原因之一。的確,若是時時刻刻都是在 想「生命何時結束」,這樣壓力真的很大,就如有一位病人説:「現在我每天想:



臺中慈院心蓮團隊感謝有全方位服務的癌症關懷志工,為病人緩解疼痛,將音樂融入安 寧療護,也引導病人與家屬安定心靈,化哀傷為祝福。

如何快樂的過剩下的每一天?這樣日子就輕鬆許多。」因此,志工們需具備一項 技能,就是能夠將歡樂帶到床邊。

從早上一起晨間大交班結束後,志工們緊接著準備奉茶,他們會考量病人及家 屬的需求而有所變化,例如:準備新鮮現打果汁、有機紅茶、熬煮的牛蒡茶、加 上精心設計的點心等等,一早就將關懷送到床邊,也初步評估哪幾床需要特別的 關懷。另外,還依照病人的狀況陪伴,包含:讀繪本、編織、藝術創作、四道人 生的圖卡等等。快樂的時光過得特別快,就如一位病人所說:「這裡一點都不可 怕,反而可以好好過日子,想想什麼事情還沒完成。我知道了!我下輩子要和您 們一樣來做志工。」聽到這席話,深深地感謝癌關志工們,已經將愛和慈悲帶來 的內心寧靜,無形中已經影響所接觸的人事物。

音樂陪伴 讓心靠近

安寧療護一個很重要的核心價值是「讓生死兩相安」,有時候這是很困難的, 但是有時候在營造的氛圍中讓家人相互道謝,説出一輩子未曾對親人的感謝,這 對身為親屬是有意義的。音樂有如魔法,能勾起深藏的記憶,宣洩情緒,有時亦 能安撫人心、編織幸福。

在每週一固定由專業的音樂志工加上癌關志工,推著行動電子琴逐一到床邊演 奏或帶唱。家屬説,「這是我阿爸常唱給阿母聽的歌。」、「這是阿嬤最喜歡的 音樂。」病房中傳來悠揚歡樂的歌聲,但有時也帶著低聲啜泣,在音樂歌聲中將 家人的心帶到過去共同的回憶中,彼此的心也更加的貼近,志工會説:「是否抱 抱媽媽,跟她説謝謝您,我好愛您喔!」難以啟齒的一句話,就這樣很順利的説 出來。在癌關志工的引導下,音樂已經成為背景,每位病人是生命中的主角,切 切實實活在當下與親人相聚的時光中。

協助生與死的教育

生死的離別讓病人對未來有所擔憂,讓家人不捨分離,此時病人可能有一些的 疑惑,或是害怕,家屬也不知道如何協助他。癌關志工依照同理心傾聽,去關懷 病人及家屬的需求,及預期性悲傷情緒的抒發。

因為志工本身就有佛教的信仰基礎,若是病人可以接受佛法對生死的觀點,分 享陪伴死亡經驗中,如何安定身心的方法,例如:念佛、描繪觀音、抄寫經文等。 進而説明助念的意義及建立來生期待,病人及家屬因為信任志工,經過這樣的説 明後,讓他們的心逐漸穩定下來,也有努力用功的方向。癌關志工以病人的善終 為目標取向,化解家屬的焦慮,成為團隊照顧的助力。當我們清楚死亡並不是永 絕,只是暫時的分離時,有一個地方可以讓病人過得更好。這樣的希望被癌關志 工點出來,讓家屬轉哀傷為祝福。

感謝癌關志工「一路相伴」,自癌症病人一診斷就開始介入關懷,陪伴治療過 程的艱辛,有些病人無法治癒而進入末期,仍然持續膚慰直到善終,甚至後續的 哀傷輔導,真正落實「五全照護」中的全程照護。心蓮病房五歲了!癌關志工依 然一路相伴,照顧病人之外,更照顧心蓮團隊如家人,這也包含了身心靈的深度 陪伴,點點滴滴的回憶,我們感恩在心中,問他們:「為何做得如此開心?」, 他們回答:「上人説,做就對了!」真的「做就對了!」不求收穫只求付出。下 一個五年,仍然需要癌關志工陪我們一起走下去! ◎



精實護理一日行

羅東博愛醫院參訪臺北慈院

Lotung Poh-Ai Hospital Visited Taipei Tzu Chi Hospital for Lean Management in Nursing

■ 文 | 廖唯晴 攝影 | 干占籬

「歡迎各位遠道而來的家人,今天我們就兵分兩路,一組跟著我們安娜督導到各 樓層參觀實境的管理方式,另一組則在原地讓怡婷督導介紹我們資訊系統在護理作 業上的應用。」聲音來自十六樓大會議室護理部吳秋鳳主任的介紹。2月21日上午, 十位羅東博愛醫院的護理主管從東部北上,參訪臺北慈濟醫院護理管理作業,從 5S 目視化管理、醫院條碼作業,到醫院人文教育,豐富的分享行程,讓每位參訪貴賓 都收穫滿滿。

資訊起飛 臨床落實

由劉怡婷督導介紹資訊系統,她指出醫院從2008年開始便整合護理資訊小組, 以「落實全人醫療」、「跨團隊合作」、「護理各項評估」、「啟動相關照會」四 項重點為設計理念,並利用條碼作業應用在病人的辨識上,讓訊息能夠即時傳遞給 同仁,避免發生作業重複抄寫的情形。同時也希望藉由資訊化來降低護理同仁的文 書作業。

「護理同仁從病人入院開始就啟動各項評估,算出分數後如果有需求的部分就會 啟動應有的照會,而跨團隊平臺可以讓相關人士在上面提供建議,護理人員就能夠 在臨床執行時給予病人更好的服務。」除了簡報介紹,怡婷督導也透過電腦實際操 作讓參訪者更清楚資訊系統的運作。此外,怡婷督導也指出醫院的條碼作業目前搭 配行動工作車與行動裝置配合無線網路來執行,目前應用在給藥、抽血檢驗以及輸 備血的部分。這種方式增強了病人辨識、提升用藥安全、也將檢體傳送的過程透明化,免去傳統紀錄模式容易產生的錯誤。「條碼的作業不是萬能,它可以針對病人、時間、藥物作核對,但是劑量方面、滴數的部分仍需要護理人員仔細核對。」怡婷督導向貴賓們表示,雖然資訊系統相當便利,但是還是必須依靠臨床的落實度,才有辦法發揮最大的成效。

實境巡禮的學習

跟隨滕安娜督導進行醫院巡禮的貴賓們,由十六樓開始逐層步行下樓,「這個地方是研究大道,稍後你們可以看到我們整個建築的牆壁及空間都使用溫暖色系,希望可以提供病人家的感覺。而且每個病房入口處都掛有病安十大目標的海報以及逃生指示,讓所有醫護人員及病人在進出時都可以清楚看到。」安娜督導首先帶領貴賓們至十二樓病房,除了介紹病房空間規畫外,更説明電子白板在護理人力、病人動向與病人資訊的相關運用。

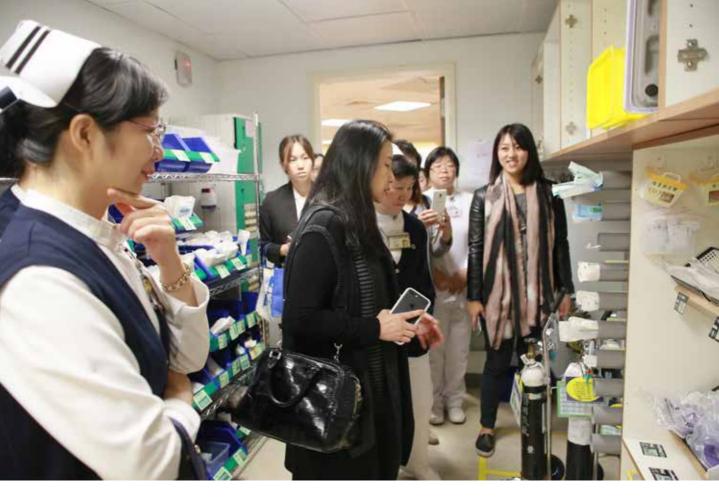




對醫院的護理作業有初步概念後,一行人來到 9B 會議室,由陳淑琴護理長以「從 5S 到目視化管理提升單位倉儲管理效能」為主題向參訪者進行介紹。護理長首先指 出過去的倉儲擺放,容易發生「缺乏標示物品,取用耗時」、「庫存量堆放過多, 無先進先出,容易造成過期浪費」、「不符合人體工學」、「新進人員環境熟識有 困難」等缺點,而臺北慈濟醫院由 2015 年開始使用 5S 的目視化管理,這種管理是 依循 IKEA 的模式,從「整理」、「整頓」、「清掃」、「清潔」、「教養」五個層 面進行跨單位合作,汰舊換新,並以顏色作區分,重新擺放醫材位置。「粉紅色是 針頭、點滴類,黃色是小便相關器材,與腸胃道相關的醫材是黑色,呼吸道相關醫 材是藍色,綠色則是各種敷料、手套及棉枝、其他無法歸類的就用白色作區分。」 她説這樣的推廣,除了書記減少了整理記錄時間,庫存成本也有顯著減少,讓同仁 作業滿意度提高,也省去管理者的費時檢查。

用心陪伴的人文特色

「『心如明月照遍大地清淨性,蓮若菩提開滿人間智慧花』是對心蓮病房很重要 的兩句話,期許我們在陪伴末期病人的過程中,也洗滌自己的心靈,護理人員的心 靈照顧也是相當重要的。」高靜儀副護理長向貴賓們介紹自己單位的照護特色,她



説:「曾經有病人蓬頭垢面的來到病房,同仁看到便向家屬提出協助沐浴的建議, 結果才沐浴完病人就離開了,前後不到兩個小時。事後兒子告訴團隊,母親生病時 沒有時間陪伴讓他們感覺很遺憾,但藉由這次的沐浴照顧讓他們可以親自為媽媽做 點事情,覺得很感動。」

她從病房的設置説明單位如何詮釋醫院所重視的全人醫療,帶領眾人參觀了空中 花園、芳療室、病人安全室、菩提居與祈禱室。靜儀副護理長也道出病人安全室的 設立初衷在預防跌倒,「面對躁動的末期病人,我們不使用約束,而是讓家屬便於 陪伴,讓他們保有尊嚴安心的辭世。」讓參訪貴賓們有感而發:「有時候在醫療產 業作久了,這種習慣會忽略掉一些病患及家屬的立場、想法,其實讓躁動的末期病 人一直沈睡並沒有辦法讓家屬做到真正陪伴。」

離開六樓,參訪過程進入尾聲。羅東博愛醫院廖護理長表示:「讓我印象最深刻 的是你們的人文與文化,你們用感受去體諒病人,這種從心出發的人文特色,讓每 個員工能用病人的角度去提供他們所需要的服務,做到設身處地的對待與用心。」 面對科技進步的現代社會,如何使用資訊作業讓護理管理者達到最大的管理成效, 是每個醫療院所的共同目標,一上午的醫院巡禮讓每個參訪者感覺受益良多,透過 參訪的相學相長,共同期許能為彼此院所的護理作業帶來更多的良性成長。◎



Pass My Appreciation for Granny to Patients



一踏進阿祖的房間,聽到她問:「你是誰?」我説:「我是柔柔。」原以為這只 是阿祖跟我開的一個玩笑,但她認真的眼神穿透我的眼底又問了一次:「你是誰?」 我才發現我錯了,阿祖的反應是真的,她忘記的不是今天星期幾,不是吃過飯沒, 也不是東西放到哪兒,而是忘了最疼愛的寶貝孫女,頓時,我的心就像浸泡在檸檬 原汁裡面,酸澀不已,兩行眼淚倏然滑落,我只能躲回房裡,蒙著棉被哭泣。

看著我長大的阿祖,是我的曾祖母,九十歲時還能把狀似米其林寶寶、肥肥胖胖 的我抱上抱下,或是揹著我到處串門子,聽到我的嚎啕大哭,總是心急的瞧瞧我有 沒有什麼事……隨著時間過去,我的身形慢慢挑高長大,阿祖卻漸漸衰老,從健康 的走路,到拿拐杖、助行器、輪椅,甚至最後連翻身的力氣都沒有了,被病魔折磨 到只能發出呻吟聲……眼見阿祖的變化,對當時讀國中的我衝擊不小,當時無助的 心情,在我的心中埋下一顆想從事護理工作的種子,這顆種子促使我慢慢成長為一 位護理師。

畢業後,來到臺中慈濟醫院,這裡的環境完全顛覆我對醫院的刻板印象;印象中 的醫院充滿藥水味及冰冷感,而我們醫院卻是溫暖又祥和的感覺;看到志工師兄師 姊的親切,忐忑不安的心也頓時安定了下來。內科加護病房的病人年齡都偏高,身 形都很瘦弱,不禁聯想到阿祖生病的模樣,無形中對病人就像對阿祖一樣,對家屬 就像對家人一樣的親和與柔軟,這些點點滴滴的互動,不知不覺彌補著我對曾祖母 的遺憾。

菜鳥階段當然受過很多挫折,記得那時,自己踏入職場才三個月,剛滿九個月的 寶貝女兒因肺炎黴漿菌感染住院,卻因為工作而無法時刻陪伴的負疚感,讓我疲憊 不堪,甚至想放棄工作,多虧先生與婆婆的體諒,婆婆也以「能夠付出幫助病人, 也算是做善事」這句話給我打氣、加油,支撐著我一步一步往前邁進。

現在,工作一年多了,忙碌的情節每天都在不斷重複,像個陀螺似的,內心覺得 忙碌又充實,雖然偶爾難免力不從心;有一次幫病人進行床上沐浴、翻身、管灌牛 奶一系列的護理活動時,病人不斷比著手勢想要説話,但礙於氣管內管留置而無法 發聲,原以為他是哪裡不舒服,急忙拿筆與紙給他,他吃力的在紙上寫著「護士小 姐辛苦了,謝謝!」病人回饋帶來的小感動,讓我又活過來了。

護理之路雖然難行,但只要有家人的支持、同伴的同舟共濟、病人的善意回饋, 就不會感到寂寞。病人及家屬曾經誇讚我,脾氣溫柔又親切,看見我就像看到自己 的女兒一樣,對我來説,何嘗不是我把對阿祖的愛延伸到每個病人身上。感謝阿祖 替我安排了這條路,讓我能為病人貢獻小小的心力。





助人無悔的



當初因為一個「想要助人」的念頭,讓我選擇了護理這一條漫長的奉獻路。像是 不久前才發生一樣,剛大學畢業就來到臺中慈濟醫院,在這裡遇到了人生的伴侶, 相知、相愛、相惜然後共結連理,生下三個寶貝蛋;轉眼間邁入了第十年,覺得非 常不可思議。提筆的當下,回憶的片段在我腦海中迴盪,辛苦的、流淚的、歡樂的、 還有幸福的,也很感恩在此期間幫助過我的每一位貴人。

與臺中慈院同步成長 迎接工作與人生的變化

記得臺中慈院剛開業時,每位同仁都是從早忙到晚,我也因為剛畢業,充滿了對 護理的熱情,也慢慢習慣了每天忙碌的生活。直到結婚有了自己的孩子之後,我真 正的考驗才開始;要工作輪班回家還要幫忙照顧孩子,先生對我説:「你要不要和 單位的同仁協調,大部分的時間上白班,作息正常之外,還可以照顧到孩子?」這 讓我開始考慮未來的路。

搬遷到新院區之後,一切又重新來過,我無可避免的還是需要和其他人一樣輪 班,加上因為其他單位人員不足,需要支援及配合醫院開新單位,常常會提心吊膽 的想——「自己會不會就是下一個被犧牲的人?」疲憊的身心讓我常常想要放棄護 理工作,沒多久我又懷了第二胎,心想「藉著生下老二後,在家放個育嬰假,讓自 己好好休息一下吧!」生完第二胎,我就放心的在家帶小孩,讓自己的心理好好休 息放鬆,儲備自己回來工作的能量。



當媽媽的收穫 正向積極滿能量

一年的育嬰假結束後,我返回同樣的兒科領域。因為當了一年的全職媽媽,每天 自己帶小孩的甘苦,讓我更能理解兒科病人的父母心情,和家屬有更多共通話題; 因為被自己的孩子「磨過」,自己在帶學妹時,更有耐心。我發現經過這一年,我 的心態逐漸調整,調整成正向、積極、充滿能量;每天開心地工作,正面的思考。 當然,單位同事們討論過後,體恤我有家庭以及孩子需要照顧,我大部分都是上白 班居多;不過,需要配合排班時也會全力以赴。

當醫院提出有「單位小組長」這個職缺時,護理長詢問我的意願,因為可以上白 班,我很快答應了,但需花額外時間完成醫院的幹部訓練課程,反而更忙,但我正 向接受,有付出才有收穫啊。

承擔了單位小組長後,感謝護理長的分享,尤其是單位同仁們看到我的轉變,我 也感受到自己的成長與進步;例如:我變得較為客觀,有時候將話説直接説出來, 比在背後討論要來得好,猜測對方的想法,並不能得到真正的答案;有疑問就是提 出來一起來討論,無論怎麼做,都是為了單位及同事好。在做人處事上學習更加圓 融,勇於承擔更多責任,提升自己在工作上的能力,為更多人服務。

近十年來,雖然對護理這條路曾失望、甚至想放棄,但我很慶幸我挺過來了,因 為我懂得運用正向的思考能量愛自己,然後才有力氣去愛更多的人。我們都需要一 份工作,但我們可以自己選擇快樂或鬱鬱寡歡,不是嗎?照顧病人的感動以及單位 內團結的氣氛,讓我確信,雖然我們都深處一個正在改變的時代,但我們需要團結 一心,才能繼續步行在這條崎嶇卻又讓人無限回味的護理路。◎





微小而就想的

My Memory Shows My Subtle Sincerity for Patients

子幫己件

證嚴上人曾説,白衣大士需具備獅子的勇猛心,純真的赤子心,駱駝的耐力;被 病人和家屬責罵雖然心裡難過,擦乾眼淚,調整好心情,轉身繼續工作;這種情形 在身為護理人員的你我,肯定不陌生,甚至有人可能更慘烈,但大部分的人還是堅 持走在這條路上,我認為原因應該是護理工作有它的獨特魅力。

與護理結緣已有 26 年,中間有 16 年的時間回歸家庭,實際在護理崗位則是有 十年的光景,但感覺自己未曾離開過。

重返護理崗位後,投入門診工作,在注射室執勤,是我最常在的舞臺,每天來往 的病人,大多是熟面孔,因不同的病,常需定期注射針劑。其中血液腫瘤科的病人 最讓我心疼;他們真的很辛苦又勇敢,其中有位十八歲的帥氣大男孩令我最不捨, 正是青春洋溢的美好年紀,卻因抗癌失去了光采,一路走來,看著他臉上的笑容漸 漸消失,轉而被病容及疲憊取代;我心中的不捨只能用盡量減緩他身體疼痛的護理 行為來表現,下針時總得克制住差點奪眶而出的淚,並提醒自己,為了如此一位小 戰士,總得為他斬掉一些荊棘,讓他的抗癌之路順遂些,但從他每況愈下的病情及 日益消瘦的身形,讓我有無力及不安感,雖然他一直是勇敢沉默的,但眼神中的失 望,常讓我在夜深人靜時想起。2017年初,他離開了,讓我再次知道,人生的無 常及生命的短暫,他感激又勇敢的眼神還深深烙印在我心中,雖人已不在,但很慶 幸在他短短十八個年頭的人生裡,我曾為他付出了一分善。

深深相信,只要有信心踏入護 理界就不怕苦,不怕難。就怕做 到流汗,被病人及家屬嫌到流涎。 尤其是忙到快虚脱,連腰都快挺 不起來時又聽到病人及家屬的微 詞,那真的是一點也不想把腰挺 直,因為心已經在淌血。相反的, 若此時聽到來自病人及家屬的鼓 勵或讚美,瞬間充滿了電量,一 股暖流由心底流竄至全身,挫折 相對變微小,世界變得多美好呀! 所以,一直認為護病間的正向回 饋,是讓我在護理這條路踏穩每 一步的能量來源。

天下沒有白吃的午餐,想要怎 麼收穫就先要怎麼耕耘。要讓病 人及家屬滿意且從心底感恩認同 我們所付出的一切,真的不容易, 因為人在不舒服時看什麼都不太 順眼,任何事物皆要用放大鏡「吹 毛求疵」一下,所以滿意任務相 對困難。但是,我卻認為這更有 挑戰性,因為難度愈高,獲得的 成就感愈大。其實,我有一項特 殊技能, 記憶力超好, 想記得的 事,一次就在我腦海留記憶。病 人常被我嚇到,因為我會記得他 們的名字跟需要的護理項目,甚



至是曾經討論的病情及治療,因而病人及家屬一見到我就很安心,因為,他們知道 我瞭解他們的需求。這是我開始良好護病關係的第一步,雖然微小但最誠懇。

想想,每位病人願意把自己珍貴的生命託付在護理人員手中,到底是下了多大的 决心跟勇氣,所以,更應該好好呵護每一個病人期盼的心情。與每位病人的緣分不 會只有一次而已,真心希望我們一起快樂又永續的在護理崗位上努力。





天使 在人間

Living Angels in ER

■ 文 | 賴炤庭 臺中慈濟醫院急診護理師 攝影 | 馬順德

護理從不是我人生中的一個選項,還記得小學時,老師問:「你們長大後想 要當什麼?」在那個年紀,是快樂而且無憂無慮只顧著玩耍,哪想那麼多,不 過在心中仍有些答案,軍人、警察、消防員,但都是模糊、無法確定的。小學 六年級那年即將畢業,是人生中一個小小轉折點,看著身邊的同學為自己的未 來做準備,自己也開始靜下心來,思考著自己想要什麼。看到表哥當海軍威風 帥氣的樣子,心中似乎有了答案,於是,我報考了中正國防幹部預備學校。

在那之前,我每天都幻想著軍旅生活,期待收到入學通知,但人生總要有點 曲折才過得精彩。直到現在,我依然記得那天我雙手顫抖拿著信封,明明是涼 爽的春天,我額頭上卻是滿滿的汗珠,全家人的目光全注視在我身上,搞得好 像金鐘獎開獎一樣,小心翼翼的把信封斯開,深怕把裡面的文件一起撕壞了, 打開信封前我還吞了一口口水,映入眼簾的卻是「體檢不合格」大大的字樣… …就這樣經歷了人生的第一個波折!我開始認真完成國中學業。

經過兩次中正國防幹部預備學校報考失敗,我就像無頭蒼蠅一樣,迷失在人 生的道路上。爸爸鼓勵我——念護理吧!至少有份穩定的工作。就這樣我好像 也被命運自然的推著走。

還記得那時對護理沒有很大的興趣,就是安分的上課下課,時間到就順利畢 業了。退伍後,我什麼都不懂,什麼專長都沒有,只有一張護理師執照,雖然 沒興趣但也不排斥,也只能去醫院上班。

要選擇什麼單位呢?想想自己最有興趣的就是精神科,因為實習期間跟精神 科病人特別談得來。事與願違,我進入了急診,從沒想過的急診,作夢都沒夢 到過的急診!

剛開始工作的前半年真的非常辛苦,因為我找不到工作裡面的快樂,更別説 成就感了。

不過,有些道理是要經歷很大的磨練才能體會,心境,才是面對挑戰時最重 要的態度;我發現,其實我只要心態稍稍轉變,就會輕鬆許多。終於,我漸漸 進入佳境,同時我也選擇進入了急救室訓練。

某天,一位到院前心跳停止的病人,由緊急救護技術員送入急救室,來到我 面前。雖然説,這是我第一次處理到院前心跳停止的病人,但我就如同廢人般 楞在那,什麼忙也幫不上,也不能説什麼忙都幫不上,應該説什麼都不會。當 下我真的很氣自己,一個寶貴的生命竟因為我不努力的學習而流失。從此之後, 我誓言要救活每一位病人,就算不可能,但我也要盡力。另一次也是一位到醫





院前心跳停止的阿嬤,體型非 常瘦,在我執行高品質的心肺 復甦術時,壓著壓著,感受到 我每壓一下,就有個力量在撞 擊我的手掌,兩分鐘後,再次 評估病人,她恢復了心跳!原 來撞擊我的手掌的那個力量, 是阿嬤的心跳。靠著我的雙 手,及整個整團隊,救活一個 人, 甚至是一個家庭的希望、 一分愛,那感覺是無法言喻 的。

急救室,是重症病人集中 地,在這裡,每位病人的病況 一個比一個差,而且複雜,比 起診間,多了死亡與恐懼。但 在這裡我也看見了更多的愛。 有天凌晨,一位癌末的阿姨因 意識改變進了急救室,生前簽 署了 DNR(不施行心肺復甦術),醫牛向家屬解釋可能時間 不多,就讓家屬進急救室陪陪



阿姨,此時的急救室只有阿姨一位,非常的安靜,安靜到連空調都顯得刺耳, 阿姨的先生走進急救室,看得出來他勉強忍住淚水,不讓眼淚滑下,深怕阿姨 看見、聽見,阿姨的先生對著已經無意識的阿姨訴説著從前的點點滴滴,以前 兩人多愛唱歌,説著、説著,阿姨的先生就在急救室裡唱起阿姨以前最愛的歌, 在這寧靜的急救室裡顯得格外悦耳,頓時我的眼眶濕濕熱熱的,悸動的心情久 久無法平復;我想我在生命的盡頭,看見最美的風景。

現在的我熱愛護理這份工作,對於急診的熱情,更是滿腔熱血,心中更是滿 滿的感恩,或許我從小的志願不是當一位白衣天使,但我卻在現在的工作裡發 現天使真的就在人間。何其有幸的可以在工作中又同時助人,我想我要努力的 還有很多,我也一定會繼續努力,感謝每位陪我走過的工作夥伴,還有每位在 我生命中流轉的病人。◎

TZU CHI NURSING JOURNAL



VOLUME 16 NUMBER 2 APRIL 2017

學術論文

2017年4月 第十六卷 第二期 慈濟護理人文與科學



論文推薦

Research Articles

提升某兒科加護病房護理人員 準時下班之專案

A Project to Enhance Rate of the PICU Nursing Staff Leaving Work on Time

護理人員準時下班是目前的熱門話題,因此如何在有限人力下,妥善運用策略 改善延遲下班現況更顯重要。本院兒科加護病房因收住對象病情嚴重度高,護理 人員工作負荷相對加重。單位平均準時下班率為23.8%,而各班別的準時下班率, 分別為:白班0%,小夜班9%,大夜班14.8%。故成立專案小組深入探討,並擬 定方案進行改善,準時下班率目標80.0%以上。

經專案小組深入探討,發現單位有「點班、交班時間過長」、「白班照護量大」、「接新病人花費時間長」、「醫療儀器保養時間耗時」等問題。以點班交班為例,單位設有「職務説明書」,規範於交班前須完成點班作業,點班項目過多常延誤交班時間。單位採分組交班,實地觀察發現平均花在每位病人交班時間約 15 分鐘,而一組交班時間則平均花費 49 分鐘,如果該組有新病人或新接段落者即會超過 60 分鐘。

提出改善方案如: 1. 修訂交班規範、2. 修訂職務説明書、3. 修訂醫療儀器管理、4. 制訂接新病人工作職責、5. 宣導點班規範等;經執行後評值,單位準時下班率由 23.8% 提升至 90.6%,下班平均延遲時間則由 49 分鐘降低至 15 分鐘。期望藉由減少護理時數以達準時下班之目標,得以延展護理人員的職涯生命。(完整論文見 71 ~ 81 頁)