



阿長，請聽我說  
Please Listen to Me, Head Nurse

妳不放棄我，  
我不放棄自己

Since the HN Didn't Give Up  
on Me, I Wouldn't Give Up

我出生在音樂世家，爸爸媽媽從我小時候開始，就努力栽培我當音樂家、讀音樂班、拉中提琴，原本我的夢想是到美國留學，希望有朝一日能踏上卡內基音樂廳的舞臺，接受掌聲。但是在求學的過程中，人生劇本出現了轉折……

### 從浪漫到科學的衝擊

阿公阿嬤的身體不是很好，患有家族遺傳疾病，在跟著爸爸媽媽探望他們的回憶裡，我知道照顧老人家的辛苦，因而再三思考：「怎麼做才能幫忙，做個孝順的孩子？」左思右想，最後，我選擇了護理系。

這是一個很大的挑戰，文組的思維跟科學的邏輯是天差地遠的，學音樂讓我能隨著心性自由發揮，憑藉感覺拉出不同的音樂調性，但護理是門科學，有各式各樣的技術，在在需要 SOP，講究邏輯，不能偏差。無法隨心所欲地發揮讓我非常痛苦，所幸，在求學過程裡，我參與一次次的服務學習，前往各家老人院，接觸長照，讓我從未忘卻踏入這行的初衷，並珍惜與這些長者互動的機會，將感動運用到現在的工作裡，視病人如家人。

2016年，我從慈濟大學畢業，正式走入臨床，我選了距離家裡很近的醫療院所，在加護病房服務，看盡生離死別。但初入職場的熱忱卻隨著臨床事務慢慢消磨，看到躺在病床上無法表達的垂危病人，我不知道自己做的事情是幫助他還是傷害他，我們沒辦法互動，我很害怕自己無意間傷害了病人，造成無法挽回的遺憾，恐懼的感覺愈來愈明顯，兩個月後，我離職了。

找不到人生方向，不知道什麼工作適合自己，在這個徬徨的十字路口，我來到臺北慈濟醫院的醫療品質中心，想好好當個行政人員。無奈的是，沒什麼臨床經驗的人在這裡就像紙上談兵，跟主管討論一番，我轉到 9A 外科病房服務，在賴昱伶護理長的帶領下重新學習。

### 解決問題不會只有一種方法

臨床工作真的很不容易，我遇到好多困難，最難的是跟病人、家屬的溝通，因為我雖然活潑，但天生急性子、神經大條、心思不算細膩，又不擅長表達，每次到病床邊，都不知道怎麼跟病人講話，常常產生衝突。有一次，一個洗腎病人住院，裝有慶管的右手不能打針，只能打在左手，但他又要用左手吃飯，那時，我的技術還不純熟，打不到他想要的位置，所以他生氣地跟我說：「為什麼別人都打得到，妳打不到？」這句話很重，重到讓我倍感挫折，我懊惱為什麼自己做不到，陷入情緒低潮；但昱伶護理長適時引導我，跟我分享經驗，她說：「護理是



一個團隊，不是只有妳自己，所以我們可以互相幫助，透過團隊可以讓病人得到更好的照顧，帶給病人更好的感受。」在這之後，我會試著求援，不再只想打到針，也知道要解決事情不是只有一個方法，在把眼前目標放大前，要先縮小自己。

### 不放棄自己，永遠都有希望

還有一次，那時我剛上夜班，照護的床數比白班多很多，尤其在特定時間點事情會突然增加。在照顧這麼多病人的情況下，某一房的四個病人同時請我幫忙，他們都覺得自己的事情很重要，但我事情很多，只能告訴他們「等一下」、「等一下」、「等一下」、「等一下」，卻沒想到有些人因此沒耐心了。事情傳到昱伶護理長的耳裡，她知道後，教我換一個方式溝通，「先跟病人說妳現在在處理什麼事，等處理完了，馬上就去幫他處理他想要的事，這樣子病人就可以理解妳要他等是在等什麼，也不會這麼生氣了。」

在我眼裡，昱伶護理長是個以身作則、善解人意又體貼的主管，每天早上八點，她集合同仁，反思前一天的作為、叮囑注意事項，讓大家知道今天該做的事情，串起同仁的凝聚力，我們會因此吸收到正能量與養分，在八小時的工作時間裡盡情發揮。然而，溝通不良著實讓我吃了很多苦，每當負能量累積到頂點，就會壓得我喘不過氣，想放棄。洞察力敏銳的護理長發現我的壓力，及時點醒我，她說：



「妳現在就像一匹吊在懸崖邊的馬，大家都在拖著妳，如果妳不自己往上爬，選擇掉下去，結果就只會是掉下去的那匹馬；但如果妳現在選擇往上爬，大家都是支持妳的。」

她總是站在我的立場為我著想的，叫我相信自己、不要忘記自己是有潛力的人，並時時在身邊提醒我「找回熱忱」，讓我知道，只要不放棄自己，永遠都會有希望。

### 阿長洞察我的心，我同理病人的心

曾經照顧過一名口腔癌的病人，那位先生在年輕時加入慈濟，但因為工作繁忙忘了初衷，中年時確診口腔癌，因病復發住院。剛手術完的他很痛苦，每天躺在床上無法行動，我們不是耳鼻喉科病房，但我很想幫他做點事，於是設計許多靜思語小紙條，每天分享些好話給他，陪他走出生病的陰霾；生病前，他是家裡的支柱，他生病對兩個初入社會的女兒打擊很大，無法面對，我邀請家屬、兩個女兒來院，設計桌遊互動，重建起病人和家庭的連結。

日子一天天過去，出院前，他畫了一張畫給我，上面寫著：「很感謝王嘉苡護理師，讓我減輕病痛，有這麼不同的住院回憶。」這是我的護理生涯中很有成就感的事。昱伶護理長在整個照護中擔任從旁支持的角色，在說了「交給妳發揮了」這句話後，她就放手讓我執行，但仍三不五時提醒我「還可以怎麼做，讓病人得到最好的照顧。」我很謝謝她的信任，也謝謝有機會碰到這麼好的主管，是她讓我感受到「護理價值不在照顧多少病人，而是自己能不能從病人角度思考，給他們真正需要的照護。」正因為護理長能夠洞察我們的心情，我們才能同理病人的心。

回想一路走來的點滴，真的很辛苦。過年前報到的關係，沒有同梯的夥伴，也沒有人分享我的菜鳥心聲，還好有昱伶護理長的陪伴，讓我挺過漫長的過渡期！畢竟，護理長都這樣鼓勵我了，再放棄自己好像也說不過去。2021年1月，我就在9A病房服務四年了，也逐步成長取得臨床教師的資格，護理工作雖然每天都在做重覆的事，但我已經能從中找到不一樣了，我學會觀察病人的一言一行跟他們身體所透露的訊息……，而這些點點滴滴都有賴護理長的帶領跟好同事的支援、關心。

現在，我期許自己盡可能地累積經驗，扎實地培養好基礎能力；未來，好好地將護理長帶領我們的精神傳承給學弟、學妹，用愛與尊重照顧病人，發揮護理價值。（整理／廖唯晴）