[No. 1]

為病人賦能 護理升信心

Patient Empowerment Raises the Confidence of Nursing Profession

■ 文、圖／鄭雅君　花蓮慈濟醫院護理部督導

對於個人的經驗來說，身為護理人員，能從工作中得到成就感，會強化自己工作的復原力。從第一線護理師到成為護理長、督導，常常也是從輔導的新進同仁口中聽到，病人與家屬的感謝與回饋，是他們復能的動力，讓自己在耗能之後很快恢復的動力來源。所以，當護理人員感受到自己為病人「賦能」時，專業自信提升，復原能力也隨之強化。

愈難合作的病人，之後愈有成就感

小安接受人工生殖成功懷孕，後因故緊急剖腹，嬰兒 27 週早產，入住新生兒加護病房。小安和先生這對新手父母對於如何照顧早產兒非常沒有把握。每一次會客時間進到加護病房，小安的眼睛總盯著生理監視器，她說：「寶寶身上好多管子，我不敢摸他，怕會不小心拉扯，有時生理監視器一直響，更讓我擔心。」經由護理師說明，小安了解機器出聲響是孩子哭泣或憋氣造成，並非病情惡化，才稍微放心。

隨著嬰兒狀況逐漸穩定，護理師鼓勵小安親餵母乳，寶寶一開始無法順利吸吮，小安難過自責，覺得自己母親的角色很失敗，變得退縮。這樣的狀況讓護理師在指導時變得很更加困難，但決定做好「病人賦能」。病人賦能，是醫療照顧者透過指導讓病人發現自己的問題及解決之道，過程中改變自己及控制影響健康的決策和行動。

新生兒加護病房的護理師評估，小安的焦慮導致產後疲憊感加重，因此在指導哺餵母奶前，先教她肌肉放鬆的小技巧，等她心情回復時逐一進行哺餵母乳技巧護理指導內容。然後，每次會客時段，主動告知寶寶體重增加的好消息，增強其勝任感及成就感。此外，出院當天提供新生兒加護病房及嬰兒室電話，告知我們有 24 小時諮詢服務，有問題隨時可來電詢問。

小兒科護理師透過衛教課程及在病房教導新手父母照護新生兒，當家長學會如何照護嬰兒時，護理師也從中獲得成就感。

小安母子出院後，護理師執行電話訪視，小安表示寶寶已經可以很順利吸吮母奶，也感謝護理人員在住院期間的照護與細心指導，甚至連爸爸都能夠獨立協助照顧孩兒的工作，也主動分享返家生活照片及初次為人母的喜悅。新生兒加護病房的護理團隊們聽到這個消息，也覺得非常開心。

在早產兒照顧領域多年的護理師怡汝表示，接獲父母衷心肯定固然開心，最讓醫護人員感受到工作價值與意義的，是透過完善的出院準備計畫以及護理指導，賦能給早產兒的父母，得以讓早產兒順利出院並且適應良好。再次印證，對醫護人員而言，從照顧病人過程中體認工作的價值與意義，無疑是支持與工作復原力的重要動力。

疫情考驗護理初心，先照顧好自己

然而，2020 年因新冠肺炎病毒 (以下簡稱 COVID-19) 疫情影響下，醫療院所訪客時間一天僅能開放一次並且限制訪客人數，護理人員面對疫情多元的政策該如何因應？

身為第一線的護理人員身處高風險工作場域，難免易產生負面情緒，甚至產生工作倦怠與轉換跑道的念頭。來自各行各業民眾對醫護人員打氣加油的卡片或「我 OK，你先領」口罩禮讓行動等實際行動支持，來自受照顧的病人與家屬的肯定，都是支持護理人員在疫情之下堅持的動力。

面對複雜多變的醫療環境下，護理人員先照顧自己，才能看見病人的需要，提供最佳的護理。病人賦能的正向結果，展現護理工作意義與價值，更是逆轉工作倦怠及激勵醫療人員持續堅守崗位的重要元素。