

阿長這樣說：

真情對待， 護理團隊大家庭

Be Sincere To Make a Harmonious Family

■ 文 | 吳美華 臺中慈濟醫院內科加護病房護理長

上班日清晨，一如往常的到單位換上工作服，進到辦公室，開始先檢視有無重要信件及主管預交辦事務需緊急優先處理，之後就會看到一顆顆在辦公室門口逐一冒出的人頭，帶著小心翼翼又含著擔心被「唸」的眼神看著我說：「阿長，有一件事要跟您報告……」、「阿長，可以麻煩您來評估一下……」就這樣展開加護病房的工作日常。

重返職場適應期，與新人共感

2012年，那時剛好「育嬰留停」結束後返回職場，就選擇臺中慈濟醫院，由基層護理師一步步重新適應，重新學習。因每一家醫院作業流程不同，再加上育嬰留停期間重心皆在小孩身上，來到新的職場領域，自己就回到應屆畢業生的狀態一樣，且對院內的醫療資訊、護囑系統等電腦操作介面很不熟悉，學過後下一次要用時就想不起來，或是漏東漏西，每一天皆戰戰兢兢，筆記本記錄得滿滿的，每天下班就在後悔為何要換職場，負向的想法一直循環到適應後才結束，直到今日仍在加護病房工作崗位上堅守著這一分守護生命、守護愛的初心。

每當新進人員進入加護病房，在適應期間所面臨的壓力，甚至萌生出離職念頭時，我都將自己的過往經驗拿出來跟學弟妹們分享——忍一忍、勤做筆記、不懂就開口詢問、不要害怕被罵，新人適應階段本就「壓力山大」，熬過去就好了。就這樣，單位新進人員的留任率都很高。



持續精進，初心不變

陳家瑛是 2018 年 8 月到職的新進人員，初看到她，猶如一隻小白兔誤入叢林，帶著面對未知野獸般的害怕心情來學習照護重症患者，到現在逐漸茁壯成長並獨當一面，在面對複雜重症個案時，皆能從容判斷，若有異常能及時通報；在會客時，面對難纏的家屬，也能極具耐心的一一與家屬解釋並獲得家屬稱讚。

聽過家瑛分享她每天刻苦勤奮的努力學習，下班後回到宿舍會查閱文獻複習當日不懂的臨床處置或做不好的事務，懂得進行反思，以求下一次遇到時不會慌亂……觀察她的臨床工作，加上她的分享，我肯定家瑛對於護理專業及病人的負責態度，也沒有辜負自己學習護理的初心。

家瑛也分享自己在菜鳥階段遇到這件病人送檢查時發生的病人安全事件，身心靈皆在崩潰邊緣，但單位同仁、專師學姊及當時的護理長皆陪伴在旁給予鼓勵，才讓她能順利跨越，未因此次挫折而中斷護理臨床照護工作，至今仍持續努力付出熱忱。家瑛感念當時的經驗，更深刻體認到護理工作照護的是生命，比其他行業更需要謹慎小心，勿因個人因素的失誤讓病人及家屬受到傷害，那會是自己一輩子無法抹滅的陰影……

家瑛在開始分享時是帶著微笑陳述，但說到一半時眼眶就泛紅了。我不是事件當下的護理長，但我感受到這件事對家瑛真的衝擊很大，我也鼓勵她，我們要好好感謝一路上陪伴鼓勵自己的人，也不要因挫折而抹滅自己的努力及付出，每天保持初心，工作上維持警覺心及反思，可以讓我們在面對病人狀況時，各種變化球皆能接到並好好處理。

期許領航護理路，育才輔導成長

在畢業後踏入護理臨床工作，見識過各種類型的護理人員，也帶領過無數新進人員適應臨床工作，在指導中因學妹們的反應會不斷的修正調整自己的指導方式；初入臨床的護理新血，學習標竿的對象就是引領自己的臨床輔導教師，所以領航者是很重要的。

直到今日我也會跟單位資深學姊們分享自己帶學妹的心路歷程，過程可能疲憊或心累，但看到自己一步步指導的學弟、學妹成長，就如看到自己的小孩長大成熟懂事般感到欣慰。



現在身為單位護理長，不只是在工作面向的要求嚴格，在慈濟大愛環境中，我們需比別人更多的是那一分真情，任何一位有心在臨床工作的新進人員，只要自己不放棄，我們也不會放棄妳／你，護理臨床工作並非孤軍奮戰，我們一定都陪在旁邊給予支持鼓勵及協助，我希望當同仁想到自己的單位，都覺得是很溫馨的大家庭。☺