



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

指引迷航小船的 溫暖明燈

My Head Nurse Guides Me Like a
Homey Light to a Lost Ship

在繁忙的臨床工作中，如果又遇到看不懂、不理解的醫囑，或是病人的靜脈留置針施打不上、個案不配合治療、家屬態度惡劣等等的狀況，就會讓我力不從心，覺得工作難以負荷，處在壓力即將破表的邊緣。

記得在這一年多來的防疫期間，曾有一位家屬先在護理站怒罵我們這些正在忙的護理師，接著又不顧門禁管制闖進來！當我一下子不知所措時，阿長從辦公室走出來，以堅定沈穩的口吻對這位家屬說：「先生您好，我是護理長，請問有什麼事嗎？請不要大聲的說話，這樣會把護理師嚇壞了，對照護安全不好啊！」家屬明明是在咆哮，阿長卻只請他不要大聲說話。阿長接著說：「你穿得這麼體面，一定是有頭有臉的大老闆，這樣也影響了你的形象啊！」一招奏效，那位家屬一聽，頓時變得有禮貌的說：「啊！我個性比較急，歹勢、歹勢！」阿長出馬，就平息了護理站的小風暴。

回想我短短的臨床工作生涯，剛開始問題非常多，我有學習困難、不適應職場、不知道怎麼跟同事相處……幸好，怡玲阿長總是主動感受到我需要協助的時刻，適時的用溫暖的語氣和鼓勵的態度協助我、輔導我，讓多次的爭執變成有效的磨合，我也逐漸在與他人的對話中學習，增進護理知識與技巧。還有，即使壓力大的時候，也懂得耐心的傾聽及陪伴。

去年要接受 ISO 外部稽核之前，阿長帶著我們一起檢視工作環境，希望我們從中發現問題和需求，並帶著我們一起想出解決方法。我記得阿長說：「工作的是妳們，以妳們便於臨床作業為主，只要合理、安全，我都支持。」讓我們放手去發想解決的辦法，例如：修改動線，找出最快速方便的動線來提升工作效率。每當遇到教學指導、單位事務、布達政策時，阿長也總會用心傾聽，從不同的角度進行分析，帶著我思考及探討，讓我在討論中也能夠擁有批判性思考及正確的溝通技巧。

我發現，每當我們有困難或需要協助的時候，阿長總在緊要關頭補位，讓棘手的問題迎刃而解，並帶著我去面對工作上不一樣的挑戰，像家人一樣的陪伴著我。

我告訴自己：「我要持續學習。」時時充實自己的技能與知識，期望可以在工作上跟同事間給予全方位協助和心靈上的關懷，就是給予阿長最好的回應。

對於這波疫情，在照護上，我是沒把握甚至是迷茫的，阿長似乎也感受到我的無助，一步一步的帶著我，從認識病毒的學理、感染控制原則、醫院的政策等等，讓我原本害怕不安定的心踏實了許多，讓我這艘迷航小船有了指引，變得更有自信的迎戰疫情。

我想，單位就像一個大家庭一樣，在這麼繁忙的工作環境裡下，每個人都背負大小不一的壓力，除了要執行照護還要接受家屬的情緒，若沒有一個很好的支持力量，身心有可能會像被洪水淹沒般潰堤。

感恩阿長帶著我一起適應因應疫情蔓延而生的措施和政策，秉持同理心把個案跟家屬當成是家人，做好照護工作！阿長提醒我，在嚴峻的疫情之下，不要讓照護失溫！她說：「將我給妳的溫暖也讓個案跟家屬感受得到，為他／她們點一盞在治療路上明亮溫暖的燈。」