

學姊這樣說：

不要怕吃苦，不要怕提問

Don't Fear to Ask & Do Hard Work

■ 口述 | 彭莉云 臺北慈濟醫院婦產科病房護理師

時間過得好快，從馬偕護專畢業，來到臺北慈濟醫院也快滿十年了。回想來的那一年(2012)剛好是龍年，迎來一波小龍女和小龍子，好不熱鬧。這些年少子化，下一個龍年不知道還有沒有那種盛況。

回想當年是在校園徵才時，感受滕安娜督導(現為護理部副主任)的親切，看了慈院的環境感覺很溫馨，就決定來這裡。會選擇婦產科病房是因為覺得照顧產婦媽媽相對單純，這些年來，深刻體會慈院人文的特殊性，有很好的支持系統，個管師、社工師、心理師團隊會加入我們來關照患者的身心狀況、家庭經濟，甚至連照顧者的情緒都會關心，真的有做到全人關懷。

疫情下的變化球 對資淺資深都是考驗

此次疫情爆發，一天之內就要徵集人力去支援專責病房，護理長詢問意願時，想到要去照顧確診病人，當下每個人都很害怕！因為當時兒科要併到婦產科，最後的決定是絕大多數的兒科護理人員都去「支援前線」，只有二位留下，來不及做好完整的交接與傳承。由於每個病房都有它的屬性，像婦科病房的對象是大人，除了生產，罹患的不外乳房、子宮、卵巢等各類疾病，我們對病況有一定程度的熟悉。再者，婦產科病房的作業比較有規律性，產婦何時要來剖腹事先都排好了、要進行的手術也有一定流程，較能預期和掌握工作內容。兒科的對象是零歲到18歲的病人，在我們護理養成的過程接觸不多，關於兒科的了解大多僅止於教科書，對想把事情做好的我們，真的是很大的考驗。過去並沒有實務經驗，我們必須從零開始去了解兒科病房照護的稜稜角角，各種內外科病人的狀況都會遇到，就只能邊做邊學，難免令人心情忐忑不安，有時不得不向專師、小兒科醫師求助，麻煩他們，也覺得對他們很不好意思。

曾有在兒科服務過八年的同仁分享，現在的兒科疾病有很多是她過去不曾遇到的棘手病例，這也增加了照護的難度。她在八年期間只遇過一位川崎氏症患者，我們從六月到八月就遇到三例，前所未見。除了對罕見疾病治療的陌生，最近遇



到注射疫苗發生顏面神經麻痺或是很多腸胃炎的，可能跟疫情期間訂購外食、食物保存不理想所造成有關。這都是原來不會碰到的情形，我們卻必須學著去因應。遇到了，除了認命，也只能用「承擔」來自我安慰。遭遇挫折後，還是要很快調整情緒，繼續善盡職責，守護病人。

疫情突如其來，因為擔心影響家人，有四個多月我都是住在醫院宿舍，只能夠透過視訊跟家人互道平安，一直到九月疫情緩和後才回家。這中間有遇到要照護確診產婦，我們穿了嚴密的防護衣，每一個環節都很仔細，唯恐有任何感染的破口。因為她是新手媽媽，我們使用新生兒模型教具，讓她模擬如何抱小孩，幫小孩換尿布和洗澡等。我們盡可能在每一位產婦的住院期間，教給她們養育的知識和技能，讓她們回家照顧新生兒時能比較上手。

最困難的都一起經歷了 長養智慧與耐力

本來在病房工作，瑣瑣碎碎的雜事就非常多，對護理人員來說，因為是責任制，要想準時下班是很大的挑戰，交班後延遲個一、二小時甚至更久，成了常態。如今加上兒科，突發狀況更多，往往要交班了，又送進來病人，得把各種醫囑都完成，安頓好病人，才能順利下班。原有的日班、小夜班、大夜班輪值，生活很難像一般人正常、規律。好好睡上一覺，成了奢求，遑論生活品質，以致會有護理人力流失的問題，若未能順利補充新的人力，大家工作起來的負擔就會更繁重。

對剛踏出校門的新進人員來說，在不到一年的時間，婦產科病房的學習好不容易稍稍穩定了，就又遇到疫情和病房整併，真的是很吃力、很辛苦，可以理解瑞萍承受的壓力，她能做到現在這樣子很不容易。其實不僅僅她，包括我在內，我們很多人都還在適應和摸索這次改變所受到的衝擊，希望我們都能一起挺過來。

面對疫情變化起伏，短期內，兒科還是必須持續支援諸如快篩站的工作，不太可能回復充足護理人力的狀態。思及那些專責病房的護理同仁，比我們更沒有選擇的餘地，因為他們原本就是負責內外科或加護病房，一旦有確診病人需要照護時，他們也沒得選擇，也是去承擔這一切。改變，誰都可能遇到，如何在無從選擇時，承擔下來，就像上人說的，「在變數中考驗智慧，在艱難中激發韌力，在繁瑣中學習耐性，在複雜中欣賞優點」，最困難的我們都經歷了，相信接下來會愈來愈好。

適時放手 給予正面支持的力量

我觀察到瑞萍學妹很會察言觀色，會細心地去看到病人的需求，這反映出她把病人放在心上，時時為他們著想。她也有自己獨到的想法和做法，因此有時我不會給她下太多指導棋。適時的放手，才能讓她自己長出力量。

因排班不同，有時也無法給她什麼實質的協助，只能請她下班後傳個 LINE 給我。從下班的時間就可以知道她當天忙碌的程度，關心她、給她精神鼓勵或是討論一下遇到的特殊病例，舒緩她的情緒；當她覺得疲憊時，我會找一些紓解压力的資料提供給她。做為從她前三個月的試用期開始陪伴的學姊，我深知正面力量的重要，學姊的一句鼓勵或責備的話，比起其他人有更大的影響，期許自己能在亦師亦友的關係中帶著她、看著她長大。

對於現狀，我鼓勵她藉此多看多學，因以後不太有機會再遇到；如果有不懂的就盡量提出來，不要怕提問，我會盡我所能分享我所知道的。我也想跟她說：「要為自己的未來做打算，不要被眼前的事卡住，埋沒了自己的未來。」以我為例，已完成了國北護二技的進修，未來希望能再進修碩士學位，栽培自己，提升專業和學歷。

「人不怕吃苦，怕沒有人知道你在吃什麼苦。」我也是從新人歷練到現在，還是在學習中。很感恩當年有廖金蓮護理長呵護陪伴我們，像媽媽一樣地照顧我們這些後進。她非常有母愛精神，同時又會幫我們發聲和爭取權益，是許多同期的同仁念念不忘的「阿長」。這樣的理念和精神，我也想把它傳承下去，給後進的學妹，讓她們能在護理這條路上更順遂。(整理／朱秀蓮) 