

阿長這樣說：

# 區分輕重緩急

## 按部就班 Do Clinical Work in Order of Priority

■ 文 | 柯渝菱 臺中慈濟醫院 7B 病房護理長

每天的上班日，七點多到單位更衣並與大家道聲早安後，就會進辦公室打開電腦收信、整理稍後進行晨會時需要宣導的事情以及詳列醫院的資訊與公告讓大家了解，晨會結束後就會去聆聽班別間的交班，之後就會有人慢慢且默默「飄」到我身邊告訴我：「阿長，昨天發生了一件事情……」、「阿長，可以請妳來幫忙……」有時候也會有專科護理師在辦公室門口跟我分享學妹做了什麼「可愛」的事情，每天都這樣展開在病房工作的一天。

2013 年透過校園招募認識慈濟這個大家庭，被招募人員的熱情打動立即簽約踏入慈濟。還記得剛進來醫院，被挑高的天花板、很寬大的健保房、志工師兄師姊隨時的親切熱情與微笑問候打動，也記得剛來病房第一天護理長的笑容。

### 同樣的新人時期，同樣的心法傳承

新人時期，對護理技術、病房常規、護囑系統不熟悉，總是在板夾上寫滿各項檢查的注意事項、護囑系統操作的每一個步驟、常使用的電話等，但仍然忘東忘西，臨床工作獨立以後，很常同一時間發生很多事待處理：病人呼吸喘、發燒、輸血、送檢查、家屬找，讓我像一個陀螺般在病房間打轉但卻沒有任何章法。我記得帶我的學姊告訴我：「任何筆記都要經過自己整理過、想過，才能成為自己的東西。」看著我像無頭蒼蠅在病房間穿梭的時候，學姊提醒：「做事情按部就班，按照每一個步驟、分清楚事情的輕重緩急去執行，事情一定做得完。」學姊告訴我的這些，我謹記在心，半年後才真正適應這個單位。臨床工作中透過病人的狀況、家屬的正向回饋累積的成就感，讓我在這個工作崗位上雖然辛苦卻笑得幸福。

在 7B 病房 10 個月的時間，迎來 6 個新人加入這個家庭。每當看見他們受挫、



被罵或是壓力大的時候，我總會與他們分享我新人時期的經驗——遇到不會的就發問、查資料、做筆記，醫療團隊間的每一個成員共同努力的目標就是病人要安全，並告訴他們每個人的新人時期狀況大同小異，壓力大的時候出去走走、找人傾訴，適應環境以及單位後，壓力會小很多。

### 阿長也曾經是菜鳥，急的話就慢慢來

盧映寧是 2021 年 4 月到職的新進人員，見到她的時候是她到職一個月左右，仍像一隻受驚嚇的熊，學姊對她講話，教她臨床上的事務，她一臉惶恐、眼神透露著害怕的感覺，不信任自己的臨床能力，從她的應對顯而易見。

第一次跟映寧深談，是她即將通過正式任用的前幾天。我記得她踏進辦公室忐忑、緊張的神態。映寧說她覺得自己沒有進步，讓學姊失望，認為自己上班的狀況很糟。我將學姊的回饋及建議轉述給她知道，希望她給自己時間建立信心，每個人的新人時期都是這樣過來的。

漸漸地，在映寧身上，看不到當初容易受驚嚇的樣子，取而代之的是她豐富的表情，以及與病人及家屬間自然的應對。

印象更深的是，映寧有天下班後自己帶了一張椅子進來辦公室，我問她：「怎麼了？還好嗎？」她哽咽叫了我一聲後，眼淚開始劈哩啪啦的掉。她說擔心自己不夠好而影響病人，如果手上的工作在她的預期之外，她就會焦慮不安、腦中一片空白……

我把自己新人時期的心得原原本本的告訴她：「動作慢、事情多沒關係，只要



按部就班，分清楚事情的輕重緩急去執行，事情一定做得完。」接著不忘說一下自己新人時期漏氣的事：「我也曾經發早上的藥發了兩個小時還沒發完！」她破涕為笑的樣子讓人難忘。

### 異常病安事件當警惕，挫折當養分

有一次映寧發生病安異常事件，事情過了一個星期，她的工作情緒還是明顯低落。與她深聊後發現她仍然處在自責、愧疚的情緒裡，我告訴映寧：「每一次的病安事件都是警惕，好讓我們看清楚自己的工作狀態，進而修正，很慶幸的是病人平安，事情發生了一定會有自責、愧疚的情緒，但透過病安事件妳學到什麼？這是更重要的。」從那次之後，映寧每天下班回到宿舍會想想當天發生什麼事，學到什麼，以及如何讓自己更好。

進入護理臨床工作後，新進人員學習模仿的對象就是帶領及陪伴自己的臨床老師，包括單位學姊及護理長。透過臨床上一些錯誤、挫折的經驗，不斷修正自己工作的狀態及習慣，讓新進人員了解「原來大家都一樣，自己並沒有比較差」，隨著時間的累積，新進人員的成長除了專業知識以外，工作狀態及應對也會是其他學弟妹的標竿典範。

現在身為單位主管，除了在工作場域要求事情做好做對以外，也了解引導、鼓勵的方式，更能深入護理夥伴的內心引發思考。在慈濟醫療的人文環境中，學會以愛及善為出發點，握住每一位新進人員的手，讓他們知道，單位永遠是他們最強大的後盾，也是最溫暖的家。☺