



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

轉調不代表失敗

**Unit Transfer
Does Not
Mean Failure**

西病房 20W . Ward
(2058-2066)



2020年二技畢業，根本沒想過會來到離家鄉屏東三百多公里的異鄉花蓮工作，但因緣就是這麼奇妙，與朋友一起選擇了花蓮慈濟醫院，開始了婦產科護理新人的訓練生活。

手中拿著護理師與助產士的證照，我毅然選擇從婦產科出發，除了興趣以外，更多的是夢想著在臨床證明自己的學有所成。但計畫總與現實有著不小的落差，朋友很快適應了臨床步調並在婦產科通過試用期，而我卻過於緊張，遲遲無法適應外科的節奏，當時婦產科林嘉慧護理長極力輔導我，幫我量身訂做學習步調，然而我始終無法跨越夢想前的那道牆，眼看兩個月的試用期快到了，難不成這方向是錯誤的？

當我陷入自我懷疑時，林嘉慧護理長也開導我，不見得是志向出錯，有時只是時機不成熟，也鼓勵我換單位試看看，她說：「先通過試用期，婦產科永遠等著妳。」所以，我在兩個月後轉調至二十西，也就是精神科急性病房這個大家庭。

剛來到精神科病房，在這個強調溝通的病房單位，我說話結結巴巴，因害怕或不自信而行為慌張，驚覺自己又在重複上個月在婦產科的學習夢靨，腦海中開始浮現一些逃離的念頭，例如：「南部有家人，有很多朋友，回去比較好？」、「我還要留在花蓮嗎？」、「乾脆離開醫學中心？換個職場會不會好一點？」……兩週過後，心想，我只剩最後一個月試用期衝刺了，不趕快上軌道不行！然而，隨著照護的病人數也增加，交班不時發生疏漏。每天上班，我感覺自己很忙，但其實內心更「茫」，超級茫然……因為不斷被問：「怎麼現在才再追這個問題？」、「奇怪，妳們護理沒交班嗎？」、「交班要交代妳評估的病人症狀啊？怎麼都只有瑣事？」……

我這一切近乎災難式的學習追趕，江國誠護理長都看在眼裡。某天晨會，護理長直接把我負責照護的五位病人降到只剩一位，要我把這一位病人的照護任務完成後，就去幫助別人做功能性護理。護理長要求我每天打開門準備出去做治療之前，都要先到辦公室向他報告今天的白班行程與照護計畫，確認我從大夜交完班後，對病人資訊的掌握程度，才讓我照護病人；吹毛求疵到診斷發音怎麼念、醫師與專師的分機幾號、電話接通的第一句話要說什麼，都要我做到正確而有自信。下一階段，就是一直不斷問我「然後呢？」有時護理長扮演接我電話的人，劈頭第一句就吐槽，讓我適應最糟的狀況；接著，從疾病診斷、會談溝通、藥物學理到突發狀況的辨識與處理，像是病人拒藥、生命徵象變化、跌倒、暴力等，每次的討論都是以「小時」計算的，甚至有同事跟我說：「妳的上班位置就是阿長的辦公室！」

從試用期開始，國誠阿長就要我養成反思的習慣，他還送給我一本日記本，還會不定時要我帶日記來給他檢查，後來是改成打在記事本上印出來簽名交給阿長……分享幾則我自己的反思——



3月30日

唉~今天又把阿長叫成學姊!又是沒經大腦思考的反射,下次一定要想清楚再說!

3月30日

不要被質疑就馬上否定自己,要先說好的,「感謝提醒,我會去確認。」要感謝指出我們錯誤的人,這樣才能進步。

4月26日

今天接手一位假性癲癇的病人,第一次我搞不清楚處理方式,感謝阿長教我判斷方式……不過我總是沒等阿長講完就插話,阿長叮嚀我,這種著急反問的過程,往往背後在意的是自己的以為……,我要學習沉得住氣!

6月11日

今日未經評估,就直接把病人的話跟醫生說,我是傳聲機嗎?下次我應該在報告醫師之前,先評估病人與查資料……今天居然講不出來抗精神病藥 EPS 的徵象,這是每天在給的藥,被問到講不出來真的很丟臉……

6月17日

今天得知有個中風的阿伯因肺炎轉到內科,後來病況惡化轉至加護病房後往生了。阿長在晨會討論這案例,也要我們養成測量血壓時補做 SPO2 的習慣,小動作大效率……我查了血氧濃度的相關學理,也跟阿長討論。

6月21日

這星期收穫滿滿,我完成了第一次團體衛教!從擬大綱開始跟學姊討論,活動前兩週把計畫表跟簡報給學姊看,按部就班完成真的很有成就感!

我很感謝阿長這樣盯我,持續輔導我發現問題,一步一步帶領我踏進精神科領域,從共同翻開課本認識精神科疾病,到如何與病人治療性會談,再到醫療團隊討論照護方向,終於在花蓮慈濟醫院的第三個月,我通過了試用期,在精神科正式展開我的護理生涯,這當中也從無知到現在可以發現問題,並與團隊共同討論,不結巴。

大約一年前,有一位反覆入院的女病人跟我說:「妳剛來的時候做事很緊張,現在我感覺妳可以輕鬆的完成每一件事。」國誠阿長說過:「臨床工作不是為了得到護理長的讚美,而是希望妳可以從病人或同仁之間得到認同及讚美。」這位病人說的話,充分肯定了我的成長,讓我更有自信。





【錯 = 昔日的黃金】

還記得有位強制住院的女病人，因情緒不穩定與暴力徵象，持續於保護室隔離，當下因激躁行為需要約束，阿長請我與護安人員共同去進行勸撫與評估約束。進到保護室後，因病人對我非常有敵意，當下我真的慌了，也不知所云，反倒是護安大哥開口勸阻與說明約束考量，我則退縮到護安大哥的身後。完成任務後回到護理站，我看見護理實習生、護理長就站在監視螢幕前討論，想必我剛剛的一舉一動都被看見了。下午大交班時，我心中想著「慘了，一定要檢討我了」，果不其然，護理長真的提到這件事——護理師的角色任務；護理師是領有執照的醫事人員，在精神衛生法中，護理師有責任與義務須對病人狀況進行評估，並將評估結果反映給醫師，護安人員是輔助人力，因此護理師面對緊急狀況更應當責，不退縮。當下我真的很自責，但是想著未來還是會碰上這問題，一定要面對，所以我就與阿長討論當下我可以如何做，下次該站在哪裡，才可以保護自己，也可以處理好事情。

【有信心不一定會贏，但沒有信心一定會輸】

剛畢業踏進職場至今，有淚水也有汗水，起頭雖艱難，但按部就班，多問多學，不怕被「唸」，人都會有第一次，如果肯學，態度是對的，學長姊都願意幫助你的。家人也安慰過：「堅持下來，就會是妳的！」我也很謝謝這一路幫助過我的學長姊，你們都是我的鏡子，找出我的問題，並提醒我，而「有自信不一定贏，沒自信的人一定輸」是國誠阿長送給我的一句話，因我一開始的沒自信，緊張導致出現很多錯誤，如今我都撐過來了，在給阿長的反思心得裡，我常這麼寫——「對自己有自信，勤能補拙，在護理這段路，你是不孤單的，一定可以成功的！」加油吧！