

阿長這樣說：

# 團隊護航留人才

Retain Talents with Team Efforts

■ 楊鵬瑜 大林慈濟醫院 10B 病房護理長

季節的時序，來到了莘莘學子畢業的氛圍，大林慈濟醫院東側的圍牆內，鮮黃的阿勃勒樹海盛開，每當這個季節，總有幾位青澀臉孔的年輕人在樹下拍照與玩耍，我心想，該是護理新兵來報到了。

我是 2008 年自慈濟科技大學護理系日二技畢業，2010 年到大林慈院服務至今，也屆滿 13 年了。當年選擇科別時，確認自己的特質不適合外科單位，且因家人生病的因緣，第一站的命定單位便是 10B 血液腫瘤科病房。

回想自己在大林的新人時期，因為我有外院的工作經驗，因此試用期只有 30 天，當時還沒有臨床教師制度，因此不確定我的輔導員是誰，但我很清楚瞭解我的試用期目標，就是要熟悉單位常規、技術流程、科室溝通等工作流程，最後能獨立照顧病人到一個段落。時間飛快經過，很快的我就能獨當一面，甚至擔任一個班的 Leader(組長)，指導同班的學妹臨床照護。

## 適性選擇臨床教師，形塑新人的思考能力

第一眼看到翊玆，是給人充滿自信、謙虛有禮貌的孩子，思考評邏輯性佳，因此，根據新人的特性，選擇合適的臨床教師黃怡菱帶領他。90 天的新人試用期，或許對他來說是臨床地獄，但是，我認為這是一段塑形的關鍵期，因為臨床教師用心教學，依照翊玆的資質條件，除了帶領他熟悉工作常規以外，最重要是引導新人去思考每一件事背後的原因，期望翊玆在獨立作業的狀況下，懂得如何去思考執行任何一件護理處置的目的，而不是陷入被規定要做而去執行。



獨立之後的翊玆，一開始難免會受到挫折，然而，觀察翊玆遇到問題是不會迴避，而是正面處理的態度，心裡便篤定這位新人一定可以適應職場環境。

印象深刻的是有一次翊玆剛學習小夜班工作，隔天小夜班的 Leader 跟我反應，說他在夜班看到同伴忙碌沒有主動幫忙。我心裡想，這似乎不是翊玆會有的表現，因此我主動找他瞭解當日小夜班的狀況。翊玆誠實坦言，自己當時確實警覺性不足，沒有立即意識到小夜班的同伴需要幫忙，是自己還要加強的地方。因為他有正視自己的問題，我給他正向回饋，沒有責備他，也接著說明白班與夜班工作特性的差異，為何在護理人力少的夜班更需要注重團隊合作的重要性。

### 得到前輩的肯定，自信倍增

有次護理部詩淳督導跟我說：「你們單位一位剛來的學弟，專師姊姊都誇獎他表現不錯，在統整病人問題、匯報病人狀況，非常清晰明瞭有邏輯，想不到一位未滿一年的新人，在臨床學習上有這樣好的表現。」那也是我第一次看到翊玆發自內心的滿足，覺得自己的工作終於有成就感。

安寧共照師玉雲姊也不止一次稱讚這位新手學弟，在與團隊的互動溝通十分有耐心有禮貌，照顧病人及家屬也能展現專業，且細心有條理的解說各項事情及照護注意事項等。

經由團隊觀察新人的表現，並適當給予新人正向的回饋，良善的循環之下，逐漸會提升新進同仁願意待在臨床工作。所以，單位主管理當要去護航團隊中的每一位成員。

### 臨床工作千變萬化，適時反觀自照更精進

回想，初踏入腫瘤科的領域，畢竟是新手，照顧病人總是依循症狀進行照護，跟著醫療團隊及跨領域團隊的學習下，病人對我而言，不再是一個床號、疾病、治療去形容我照顧過的病人，每位癌症病人的罹癌經歷都具有獨特性，源自於人本身就是一個獨立的個體，人本身的生長背景、人際環境各異，當他們得到癌症，來到大林慈濟的血液腫瘤科病房住院治療，當我們放緩臨床緊湊的腳步，陪伴任一位癌症病人及家屬，聽他們的故事，述說這他們對疾病的期待。如果我們的病人已經癌末，生命有限的狀況下，可以陪伴癌末病人生命回顧，從中肯定他生命歷程中的人事物，這些歷程都是從用心照顧每一位癌症病人所得到的專業成就感。身為一位癌症病房的護理師，我們看盡每一位癌症病人在住院期間與疾病抗戰的歷程，有的病人比較幸運抗癌成功，有的病人則因癌症轉移末期抗癌失敗，而愈來愈多癌症病人選擇與疾病共存，我們也從這類選擇與疾病共存的病人，學習他們的面對壞消息告知的從容及處變不驚，學習他們的智慧及勇於面對。

所以我想跟翊玆說，每一位癌症病人都是我們的臨床老師，不要輕易對臨床工作感到麻木，隨著我們每天面對不同的病人、家屬，病人的疾病進展，環境的變化，會讓臨床工作處於千變萬化的狀態，當我們的能力不足以提升去面對外在的改變時，我們將會感到壓力而停滯不前，所以，要適時的反觀自照，時時精進再造，才能不愧於師長的期待，期待翊玆同行於大林慈院這艘法船，做一位用心、專業、智慧、善解的白衣大士。☺