



[No. 1]

人形圖為護病升溫

Humanoid Figure Raises the Stakes in Nursing Care

■ 文 | 蘇筱雅 花蓮慈濟醫院外科加護病房副護理長

在新冠病毒肺炎蔓延全球之際，身處後山的我們，也難以倖免。2022年5月，花蓮的疫情攀升到最高峰，身處在一線臨床工作的我們，也在這巨大的變化中不得不有所應變。防疫專責加護單位的設置，重症病人的攀升，所有的護理人員無不動員。

隨著防疫政策的更新，所有的集會活動也不得不走向暫停或視訊取代。本單位護理人員數幾乎為全院之首，每年的新進護理人員高達 10-15 位，PGY2 年期內的學員高達 35 位左右，教學活動為本單位除了臨床病人照護外，最為重要的活動之一，舉凡在職教育、跨領域團隊討論會以及人形圖的報告等，無不都是單位舉足輕重的活動之一，一旦停止，對新進護理人員來說是莫大的影響。

因應疫情，教育訓練活用資通訊科技

疫情，是危機，亦是轉機——雖然疫情讓我們不得不改變活動的形式，但也因為疫情，數位科技蓬勃發展，全球各大視訊軟體皆有所突破與進展。既然如此，不妨打破舊有的方式，試試看新的方法吧！當時我們確實是這麼想的，雖然可能會有點辛苦，但風來了就走慢一些，與其被這疫情打敗，不如想想如何與它共生共存，畢竟停在半路比走到終點還要辛苦。因此，我們開設了單位的 Google 帳號，申請專屬於本單位的帳戶、Line Office，也在各個教學活動中嘗試將各種視訊軟體、電子設備引進。從在職教育開始，我們嘗試著使用手機、iPad 以及電腦在 Google Meet 中同步視訊，接著購入鏡頭，開啟了第二階段跨領域團隊的討論。這些視訊功能也有一些意外地收穫，那就是超級符合年輕人的胃口，透過視訊會議，我們發現單位的教學活動參與率變高了！在家就能參與教學活動，也符合輪



班的需求，不需耗費舟車往返的時間。鏡頭有了濾鏡，學員也變得更有自信，更喜歡參與。

人形圖是升溫計，是一種藝術治療

有了這些成功的經驗，當護理部開始將每個月的 Grand round 改為視訊時，我們也能無縫接軌的應變，2022 年 9 月，開啟了我們單位一場的人形圖報告。緊緊著護理價值的人形圖，是我們在沉重的疫情中意想不到的收穫。面對無情的病毒，我們不得不戴起口罩、穿起隔離衣，關上負壓隔離病房的大門，與病人保持著幾乎無法感受彼此溫度的距離，流於機械式的照護，也失去了在照護過程中的個別性；慶幸的是我們對人形圖的堅持，除了是學員學習過程的重要工具之外，也意外地從中發現人形圖是多麼好的升溫計及喜愛繪圖學員們的一種藝術治療。

人形圖裡，有著我們必須深入探討的部分，那就是 FIFE。為了要了解病人的 FIFE，即便有著兩層口罩的距離，學員們也還是會硬著頭皮和病人說說話，然而，也因為如此，有更多機會可以貼近病人，好好地傾聽與陪伴。

還記得有一天，下大夜班的學妹一見到我就開心地告訴我她與病人的互動，告訴我她照顧的阿伯有多可愛，搞得我一頭霧水，因為前一天她才告訴我病人很冷漠看起來很兇。原來她前日照顧的病人是一個肝衰竭正等待肝臟移植的病人，肝衰竭的照護中，繁重程度前幾名的照護工作便是輸血，病人常因凝血功能受到



影響而需要大量的輸血，往往一個班（8 個小時）內，便須掛上二三十袋的血品，在如此繁重的工作量下，仍要去和病人說說話，傾聽他們的心聲實屬不易，然而意外的驚喜與收穫總在這些時刻。或許迫於要準備報告，也許是因為幾乎沒有辦法離開這位病人，所以更有時間待在病室內，結果發現以為難以親近，冷漠又暴躁的病人，其實有非常擔心害怕與一顆極為柔軟的心。

感同身受的共情，被看見與肯定的力量

這位病人有 B 型肝炎的病史，也有酗酒的習慣，直到必須住院接受治療時才發現為時已晚，自己的身體狀況真的變得很嚴重不知道自己還能做什麼而覺得很絕望。知道自己的小孩要捐贈肝臟給自己，不由得覺得慚愧，覺得自己沒能在孩子成長的過程中當一個好爸爸，很希望換肝後能更有重生的機會，讓自己能好好彌補，當個好爸爸、好外公，還想要背著金孫出國玩。雖然與夢想的距離在急性期時非常遙遠，但病人在面對病痛、因疫情而限制會客的過程中，出現了一位願意停下來聽他說說話的護理師，也梳理了自己腦海裡那些既複雜又深沉的情緒，在另一個層面，亦是種療癒。有了這樣的互動，護病關係更加地親近融洽，這位病人也會一直留意著時間，擔心照顧他的護理師因為他而延遲下班，這樣的相互貼心與陪伴，無論是對病人或護理師，皆是一種正向且溫暖的鼓勵。

我們若沒有這樣的傾聽與接觸，也不會知道病人真正的感受，正面臨著什麼樣的苦痛，這個世界，原來也不只是我們想像的那樣，不是只有工作，每個人都有自己的生命故事。而正是這樣的互動，又拉近了彼此之間的距離，有了傾聽，才有理解，有了理解更能感同身受，這般的共情，讓我們在照護上多了溫暖與細膩的質感，而病人在我們願意多花 5 分鐘的互動當中，所給予學員的正向回饋，更是這波疫情疲倦不堪的身心下，最好的良藥。我想，主管給了再多的物資、食糧，都比不上病人說出的感謝，因為這些感謝與回饋，總讓人想起選擇護理的那分初衷，以及被看見與肯定的力量。

臨床教師與學員，彼此的努力與成就

面對病毒的擴散，人們其實很脆弱，護理人員亦是，在繁瑣而複雜的工作中，正需要這樣的力量，也進一步幫忙新進的護理人員，在工作結束之餘，願意花一



些時間，探討病人發生的問題，理解醫學領域的奧妙，若非有這分想理解病人的動力，很難在下班之後還欣喜且持續地探究其真理。但因為有了理解，有了那分想要幫忙、照顧好病人的心，才有自我深度學習的動力與渴望，以及內心那分與生俱來人類共有的良善。資深學姊相互扶持，彼此努力與成就——人形圖的報告者為 NPGY 學員，而指導者則是單位的臨床教師，所幸有夠多的教師，所以每個人每一年僅需好好照顧一至兩位要報告的學弟妹，這也是我們單位能持續推動人形圖的助力。

在過程當中，因為理解，眼前的病人就不只是病人，不僅僅是要完成的一份工作，更有一分茁壯的同理與共情，知道他／她的哀傷、憂愁，以及對家人的眷戀，知道他／她的感受、期待與盼望，更知道，站在他們身邊的我們，是這段時間的依靠。當病人願意信任，把他們的生命交給我們的同時，也讓我們更謙卑地從一個又一個疾病體現中學習寶貴的知識與經驗。如此的悸動與感動，也正是能延續這份工作的動力與熱誠，這些良善的經驗，將轉成豐富的養分，讓整個團隊能迎接更多的挑戰。或許，正因在每一次的風浪中，我們仍願意向前追趕，所以在疲憊的時候回頭仰望，才有如此的如常，在平凡中的不凡。