



阿長，請聽我說

Please Listen to Me, Head Nurse

# 保護自己，

Protect Myself  
and Seek Help  
from the Team

# 向外求援



回想起三年前五專剛畢業，進入五加二產學合作專班，懷抱著理想與未來，初次踏入花蓮慈濟醫院任職護理師時，對一切都抱持著新鮮的熱情，期待每天上班與病人互動，卻在新人撞牆期一度準備離職另謀高就。幸好有學長姊、阿長及督導在我受委屈時給予關懷及安慰，使內向的我能持續歡喜學習。

### 不要自己硬扛，我們是一個團隊

還記得第一次接加護病房轉入的病人，對病人的關心問候被誤當成案妻，不斷偷摸屁股、胸，甚至是拋媚眼、摸手等性騷擾行為干擾，因為對於 ICU Syndrome(加護病房症候群)不太了解，明明很害怕卻不知道該如何跟學長姊開口，並且因每日都需將病人移至輪椅上復健，一度害怕到不敢上班。後來鼓起勇氣與指導學姊討論後，學姊立即將排班調開讓我不用再照顧這位病人，並且告知主治醫師，醫師嚴厲指責病人的行為，隨後不斷安慰我，表示下次遇到一定要立即按鈴請學長們支援，「因為我們是一個團隊，遇到事情都會互相幫助，不需要自己一人承擔。」給了當



教學護理長江如萍(左)聆聽彭宣燕(右)人形圖案案例分享。



時的我很大的鼓勵。事發後幾個月內，阿長都會不定時關心我的心理狀況，鼓勵內向的我表達自己的想法，阿長告訴我：「護理師除了照顧病人外，還要學會照顧自己，傾聽自己的聲音。」

還有一次照顧一位譫妄病人，因家屬無法前來陪病，且病人經濟狀況較差無法申請照服員，所以需要全責照顧，某次將病人由輪椅抱至病床上時，病人突然發作把我當成壞人，用力咬住我的右上臂，當下受驚的我連忙大聲呼喊支援，直到學姊們前來，才將病人的嘴角捌開。慶幸自己當天穿的衣服較厚，僅有一排牙印以及門牙導致的小傷口。事後病人不記得此事，我也因為進修長照相關課程，了解譫妄症狀及原因，不再追究，只是因此在與病人互動時總會刻意保持距離。待下班後學姊來關心我，當下發現傷口立即上報給護理長及督導們，除了醫院提供免費的定期抽血檢查追蹤外，阿長及督導們的暖心小點心，讓我感覺慈濟滿滿的愛。

### 健全護理的身心，日常問候與病人交流

因此，獨立作業後，我在照顧病人時，除了溫柔地傾聽病人敘述外，學習到不僅要精進臨床技能，更要保持健全的身心，及關心病人的愛心、耐心、包容心，因為在病痛中的病人常會無法控制自己的行為及情緒。延伸至後來帶領實習生時，實習生們都會寫卡片告訴我，因為我會細心注意學弟妹間的不知所措並給予協助，幫助學弟妹能更加融入臨床照護。學妹還表示畢業後要來當我的同事，當然我也很歡迎新血加入慈濟大家庭一起努力。

我也將阿長安慰我的方法，應用於與病人交流，藉由每日的日常問候，例如「早安！今天天氣真好！早餐吃了嗎？」開啟一天的活力互動。

### 尊重他人的信仰，找出最適照護模式

某次照護一位診斷腸胃道基質瘤的患者，很特別的是這種疾病多好發於胃部，而病人則是極少數發生於肛門口的案例，有地中海型貧血病史。這位病人信仰耶和華見證人，因此無法接受輸血及進食任何血製品，血紅素持續偏低讓病人很焦慮，病人一度自責，孩子及先生必須困在醫院照顧她，當得知檢驗結果又是血紅素數太低時，甚至有放棄治療的念頭。

這是我初次照護信仰耶和華見證人的病人，因此在飲食的衛教及陪伴方面，單位



學姊、阿長都會給予建議，幫助我給予病人更完善的照護，而我也發揮自己除了護理專業外的傾聽及陪伴技能，舒緩病人焦慮的情緒，幫助她逐漸拾起信心，願意與家人傾訴住院期間的擔憂，也很感恩病人願意分享自己的經歷，協助我撰寫個案報告，也讓我在照護中不斷自我省思，尤其在遇到不熟悉的事務時，不可抱持固有偏見，在認識及理解後給予關懷及愛。

就像慈濟大家庭一般，當我還是新人時受到委屈，學長姊及阿長會為我挺身而出，在病人因病情迷茫無助時，給予陪伴、安慰、理解，就是最好的反饋。期望今後的每一日，我都能帶著滿滿的笑意及溫暖，協助病人及家屬走出黑暗。