



阿長，請聽我說

Please Listen to Me, Head Nurse

# 護理再啟航 跟上資訊化

Embracing  
Digitalization,  
Nursing Sets Sail  
Again





雖然我不是護理新人，但前一份工作是在診所，一下子來到台北慈濟醫學中心工作，內心不免擔心。感謝單位學姊和一直在旁邊觀察陪伴的林思吟護理長，幫助我在這次重新回到臨床工作，在這一個全新的環境盡快適應。從外表看我或許很有經驗，但心裡很怕自己跟不上，尤其最難的地方，是我早期在臨床工作時資訊化沒有這麼普遍，像現在有行動護理車，要掃病人手環條碼，有手機 APP 等等，都是跟過去不同的模式；還有一些設備比以前先進，使用方法也有些差別，對我在操作上也是考驗。感謝林思吟護理長的主動指導和鼓勵，我逐漸掌握操作技巧，也在資訊化醫療環境中找回了信心。

### 發揮耐心 結果雙贏

「阿公本來好好的，怎麼突然生病就走了……」從小疼愛我的外公因癌過世，帶給我很大的衝擊，也因此走上護理之路。聖母醫護管理專科學校畢業後，到汐止國泰醫院工作六年，回學校讀二技，之後到雙和醫院，又轉到中和區的私人診所工作，後來決定再次進入臨床，今年(2024)六月到台北慈濟醫院報到，到現在快半年了。

我覺得慈濟醫院是一個很特別很溫馨的地方，而且阿長和學姊們對病人和家屬特別有耐心。那時我剛來，接一位從加護病房轉出來的新病人，外籍看護什麼都聽不懂，什麼都不會，家屬也搞不清楚狀況，讓我覺得很煩，每一件事都要教，要講，這時思吟阿長提醒我換一個想法，她說：「想想妳是很榮幸可以教她。」想一想，我就跟單位的前輩們學習，拿出最大的耐心，一樣一樣教外籍看護，每次多給她一些鼓勵，過了一星期，她都學會了，什麼都會做，而且做得很好，也把病人照顧得很好，家屬也很放心，我還因此收到家屬的感恩讚美信。

### 建立護病信任感 身教示範護理的溫暖

我觀察到，當思吟阿長帶著護理師在病房裡面，她不會回答護理師所問的問題，她說如果在病房裡回答護理師不懂的問題，病人及家屬可能因此不信任這位護理師的照護，所以她會走出病房後再說明或教導。而且阿長的學理也很強，覺得考不倒她。有一次在心臟外科有一位病人需要接胸管，阿長就帶著我一起去操作，一邊是接病人端，另一邊是引流空氣，不能插錯洞，但我做錯了，阿長馬上幫我換正確的位置，離開病室之後教導我哪邊做錯了，又帶我回病房去再看一次，增加印象，免得再做錯。



在一旁看著阿長跟病人或家屬的互動，對照起來，自己有時候講話太直了，或許會讓病人心情不好，阿長講話的技巧，對我來說都是學習。我記得阿長曾說：「病人因病苦有時候會覺得很奇怪、很煩，但也不能對他們發脾氣，要好好的跟他們講話，他們不喜歡被命令。」而且阿長連病人的一些生活細節也會關心，例如：病人要出院了，她會去問問他們家裡是否有準備需要的東西，或回去是否有安置的地方，主動從病人及家屬的角度設想。

我有一個病人體重一百一十公斤，醫師希望他可以下床復健，照顧他的母親才不到五十公斤重，年紀大、個子又小，光要拉他坐起來都有困難。思吟阿長就提醒我要鼓勵他下床，我發現光用嘴巴跟他說「要下床運動」是沒用的，我就拿助行器到床邊，幫他穿上鞋子，然後帶著他開始走，一天三次，在旁邊陪著，教他怎麼用助行器。看到病人的復健慢慢有成效，就覺得很開心。阿長也會追蹤這位病人做了什麼復健，效果如何，問我交班時是否把復健目標納入，遇到什麼困難……如果阿長發現復健老師沒到，也會打電話詢問，在 13B 病房對病人的復健是非常注重的。總之，阿長所說所做，我看在眼裡，默默記下，學在心底。





### 實踐護理價值 珍惜身邊每個人

我的護理師經歷已經第九年，其中兩年診所工作相對簡單，所以都沒有去考慮護理進階的需要。而現在又回到臨床，我想該要進階了，開始要寫個案報告，也是一種新的挑戰。雖然回到臨床工作，病人多，事情也多，還要抽時間寫個案報告，但我很珍惜，覺得很充實，看到病人在我的照顧下能夠出院回家，尤其是從加護病房轉來的病人，能夠健康回家，真的很有成就感！我想這應該就是思吟阿長常告訴我們的「護理人員的價值」吧！

來到心臟科病房，病人可能上一秒還開開心心的講話，下一秒就會突然沒呼吸了；或是本來以為治療得不錯，但病況又變差……原來無常一直在我們身邊；這也常讓我想起爺爺，因為突然昏倒送去急診，發現得了肺癌，不久就過世。還記得過程中，當爺爺住進加護病房後，家人很慌亂，一起討論但也沒辦法當下做決定的那種處境，現在臨床上也還是常常發生，如何做選擇？救或不救，對或不對？再加上這兩年的新冠肺炎，讓很多確診的人說走就走了……重新回到臨床來，我更懂得珍惜當下，該做的就要趕快去做，包括：多陪陪家人，愛惜身邊的每一個人。