



阿長這樣說：

# 有時轉彎可以走得更遠

Sometimes Taking a Detour Gets You Further

■ 文 | 吳玉蓉 台中慈濟醫院門診護理長

早上八點，我習慣走進門診區，一間一間診間巡視，看看同仁開診的情形，留意候診區動線是否順暢，確認各診間運作是否穩定。走到每個診間門口，我總會停下腳步，輕聲問一句：「今天還好嗎？」、「最近過得如何？」短短幾句問候，卻能讀出她們的眼神，給她們一分安心感。

門診的步調不像病房那樣分秒必爭，卻有另一種細膩而緊密的節奏；病人帶著期待或不安走進診間，而同仁在這樣的節奏裡學著站穩腳步，找到屬於自己的位置。

只要還願意努力，就值得被等待

那一天，我走進中醫門診的針灸區。佳芹剛從病房轉調過來，還在熟悉門診的環境與節奏。只見她站在針灸治療區旁低著頭忙碌，清點治療車內物品，並反覆確認電針線路是否完整、插座是否穩固，顯得格外謹慎，彷彿每一個細節都怕出錯。當我走近時，她抬頭對我微微一笑。那笑容裡有禮貌，卻也藏著緊張不安。

很多人以為轉換單位是一種退讓，但我始終相信，轉彎，是為了走得更遠。第一次和她深談，是在她來門診的第一天。她坐在辦公室的椅子上，雙手緊握著，明顯感覺到她的不安，聲音壓得很低：「護理長，我是不是不適合臨床？在病房常常覺得自己跟不上，現在來門診，又怕拖累大家……」我看著她，心裡很清楚，那不是能力的問題，而是適應的過程。身為護理長，我更在意的不是她會不會犯錯，而是她是否在壓力中失去了對自己的信心。因為我知道，一個人只要還願意努力，就值得被等待。我告訴她：「妳不是不適合護理，只是還沒找到適合自己的節奏。」

病房講求即時判斷與多工處理，門診則需要細心傾聽與條理分明。單位的專業不同，能力展現的方式也不同。「在門診，妳會發現，妳在病房學到的觀察力與臨床敏感度，是妳最大的優勢。」我這樣對她說。



我安排她先到中醫門診學習。她的個性細膩，做事沉穩，我心裡很清楚，中醫門診相對從容的節奏，或許更適合她慢慢站穩腳步。她與我分享，剛到中醫診間時，她常常小聲問淑惠小組長：「這樣跟病人解釋可以嗎？」、「針灸區這樣安排流程對嗎？」每一次回答病人前，都會反覆確認，深怕說錯一句話、漏掉一個細節。有一次，一位固定回診針灸的病人詢問治療後痠麻反應是否正常，她一時緊張，急著翻衛教單張確認內容。淑惠小組長走到她身旁，輕聲提醒：「先把病人的問題聽完整，再慢慢回答。妳其實都知道。」這句話讓她備感安心，她深吸一口氣，重新整理思緒，用平穩的語氣說明針灸後可能出現的痠脹感、觀察重點與回診時機。病人聽完後安心地點頭道謝。等病人離開，她轉身對淑惠小組長說：「原來我其實知道答案，只是太緊張。」聽完這個分享，我笑著告訴她：「急的時候，就慢慢來。分清楚事情的輕重緩急，一件一件完成，事情一定做得完。門診不是比快，是比穩。」這句話，是我多年的體會。護理工作不怕慢，怕亂；不怕多，怕慌。慢，是一種沉穩；穩，是一種力量。

### 找對位置，比逞強更重要

佳芹還分享了一段讓她印象深刻的暖心經驗。中醫門診有許多病人是長期回診的熟面孔，其中有一位阿姨每週都會固定來接受針灸治療。有一天，阿姨在看診前輕聲對佳芹說：「妳笑起來很溫柔，我看到妳就安心。」那一刻，佳芹愣了一下，眼神中流露出一絲驚喜與感動。對她而言，這句簡單的話語，讓她感受到自己在照護過程中帶給病人的溫暖，也逐漸建立起對工作的信心。在病房，護理的價值常展現在急救、處置與專業技術；在門診，護理的價值更多時候展現在傾聽、陪伴與解惑。

她開始學會在中醫診間裡細細觀察病人的神情，留意醫師問診時病人語氣中的遲疑與不安；在針灸區，主動關心病人在留針過程中是否出現暈針、冒冷汗或臉色蒼白等反應，適時走到床邊輕聲詢問：「還好嗎？有沒有不舒服？」；在候診區，也能耐心回應病人關於回診時間、療程安排與診斷證明申請的問題。

她曾經告訴我：「我覺得自己好像從零開始。」我回答她：「不是從零，是把舊有的能力，換一種方式使用。」把在病房學到的優先順序判斷、感染控制觀念、藥物知識，都成了她在門診的底氣。她開始能獨立處理診間流程，能與醫師溝通安排，也能在忙碌時維持清晰的思緒。如今的她，在門診已能獨當一面。偶爾忙碌時，她



仍會緊張，但眼神不再慌亂。她知道，背後有團隊支持，有經驗累積，也有屬於自己的專業價值。

護理這條路，不一定筆直。有人在病房發光，有人在門診綻放；有人適合急重症的節奏，有人適合長期陪伴的溫度。重要的不是在哪個單位，而是妳（你）是否相信自己的價值。我常對同仁說：「找對位置，比逞強更重要；站穩腳步，比跑得快更重要。」轉彎的地方，也許風景不同；但只要心不放棄，哪裡都能成為舞臺。◡