

天使真心

內文攝影 / 劉敏妃 江珮如
黃小娟 劉權鋒

化壓力為動力

Transform Pressure into Motivation



守護著雲嘉地區民眾已逾六年的大林慈院，護理同仁固守在各單位，面臨著不同的工作壓力，他們以真誠澄淨的心坦然以對，並將挫折轉化為繼續前進的動力，讓護理路上結出歡喜的果，永永遠遠，守護著雲嘉鄉民的健康。

慈濟醫院大林分院護理部呂欣茹主任以台語「石磨心」帶出了護理人員在面臨倫理與專業兩難、法理情三面之間的難度與取決；也以自身的經驗引領讀者體會護理人員身為患者家屬，面對病情的詢問時，「到底該不該說實話？」大林慈院護理團隊一同寫下了在這間溫馨和樂的「田中央大病院」中，如何以真心對待，讓病患與家屬理解許多難以承受與抉擇的生命課題。



天使石磨心

Angels Like Millstones Facing Difficult Choices

■ 文 / 呂欣茹 慈濟醫院大林分院護理部主任

石磨是台灣早期磨米的主要工具。一般分上、下兩塊石，上石稱為「頂座」，下石稱為「下座」。用石磨磨米時，通常由兩人密切合作，一個推磨，另一個舀米進磨孔（也可以一人操作，但比較耗時及費心）。石磨每轉一週，便加一次適量的米，水若放多了米就很容易磨細；利用石磨磨出的米漿，經過精心的手藝，即可做成精緻的糕點。「石磨心」指的是石磨的中心部分。常用來比喻被夾在中間左右為難，受折磨的人。護理是服務人群的行業，所以專業、病人與同儕以及自身的家庭所產生的問題，都是在群居生活中的護理人員服務的範圍，當服務過程中產生自我的衝

突、矛盾時，該如何化解？又如何能進一步將衝突矛盾等壓力轉變成不斷精進的動能，是值得我們一起分享的。

專業與家人期待的折衝

「欣茹，我的身體很不好嗎？」六年前，我敬愛的公公如此問我。我的內心回答他：「爸爸，其實您得到肺癌，需要先開刀，開完刀接受治療會比較好。」但我耳旁聽到我的婆婆及家人們告訴我：「不要告訴爸爸實情，他會受不了，妳千·萬·不·能·說。」我的朋友告訴我：「妳只是媳婦，要尊重夫家的意見。」唯一支持我的先生，在聽我說了一堆知情同意、自主權

不管是家人或病人詢問病情，護理同仁總是在說與不說之間飽受煎熬與挑戰。





護理人員對於醫療照顧熟稔而周到，但是若面臨家屬親人在專業之外的要求，充分考驗智慧。圖為大林慈院護理同仁入社區照護，同時教導病人家屬。

對公公的重要性之後，他消極回答我：「妳說的我都了解，但是長輩們更了解爸爸，聽他們的吧！」

醫師向公公解釋X光的情形，公公說：「我不識字看不懂，我媳婦是護士，你告訴她就好，她會幫我處理。」我呢？在說與不說之間拔河；說了將成為家族的共同敵人，不說又違反了病人自主原則及知的權利，心裡很掙扎。如果一向好強的公公在對醫療知識不足的情況下知道了診斷，真的一時受不了打擊而傷害自己怎麼辦！既然公公把治療的決定交給我，望著公公疑惑的眼神，我堅定的告訴他，「您只是肺部長了一顆需要開刀的瘤」，而後每一次的化療或治療，就要編製一次又一次合理的謊言，慶幸的是信任我的公公一切治療均按照醫師指示進行。

左右鄰居帶著各式各樣的秘方，左閃右閃與婆婆竊竊私語，偶爾提高分貝的說：「媳婦是護士，怎麼不拿一些營養的針回來打？」夜半時分，我起床偷偷的看看這些秘

方是否有危害公公的身體，或只是強身的補品。一年後，公公突然因為細菌感染，呼吸困難入住加護病房，緊急狀況下插了氣管內管，我知道脾氣固執的公公，是無法忍受管路插在自己體內的不自由，主動交代同業朋友，請將我公公保護約束好，依照他的脾氣以及過去住院的經驗，他是會企圖拔管的，雖然先生不捨，我也不捨，為了維持公公的生命，也只好如此。公公住了三夜，明知道氣管內管的重要性，在層層保護下仍舊連拔三次氣管內管。

情、理、法的順序？

是不是當護士變成病人家屬時，情、理、法的順序就變得難決定。其實也不是非專業身分時，才會這樣。十多年前我在加護病房上班，有一位兩年都沒洗過澡的阿嬤因為氣喘來住院，身上的油垢厚厚一層，看在每天以自己的病患要是最乾淨才有面子的我們，怎可忍受。每天好幾桶水洗刷就是要幫阿

嬖換膚，終於出院時，阿嬖的皮膚變得粉嫩粉嫩的。

不久之後阿嬖又來了，身上的皮膚多了些紅疹，阿嬖不停的抓，原來是阿嬖居住的環境太髒了，被疥蟲咬了。哎呀，是不是我們害的，把阿嬖的保護層洗掉了！為什麼沒聯想到由阿公照顧阿嬖的環境是不是需要協助處理？因為怕阿嬖亂抓會把氣管內管扯出來，所以阿嬖的雙手被保護性約束。大夜交班後，阿嬖苦苦的看著我，眼神非常的哀怨，希望能將約束帶解除，因為照顧阿嬖許久，彼此也有感情，再加上有點內疚，也能想像阿嬖皮膚癢不舒服的感覺。所以，與阿嬖口頭約法三章：「我把約束帶鬆掉，但手不可以動到氣管內管，這個管子是送氧氣到肺部，對生命很重要的！而且管子的前端有一顆球，如果故意去拉扯，會流血的。」

阿嬖非常感激的點頭答應。「鬆綁」之後觀察了一下，阿嬖表現出非常合作的樣子，就放心的到隔壁床去協助輸血，不一會兒「咚咚咚」機器聲響，心想不妙了，「啊，阿嬖你怎麼把管子拔出來了？！」只見阿嬖看到我之後，連忙仰著頭把氣囊還未消的管子往嘴巴裡送，奈何阿嬖嘴巴張得再大也無法裝入鼓鼓的氣囊，這一幕弄得大家哭笑不得，最後還是再幫阿嬖重插一次氣管內管。「阿嬖我是不是傷害到您呢？我真的很想讓您自主，不相信約束是制止您拔管的唯一方法，文獻上也是這麼說的，但結果卻是傷害您同時也責怪自己。」

在人間的白衣天使心

世人常用白衣天使來形容護理人員，證嚴上人則尊稱護理人員為

當護理人員面臨難以抉擇的內心衝突時，如同石磨心雙面摩擦。但方向正確就當成是增長智慧的機會，用同理與真愛用心研磨，天使心也將磨出歡喜的果。



白衣大士，兩者皆代表護理人員的純潔與慈悲的心，奉獻心力服務人群。

然而，不論被尊稱為天使或大士，護理人員在家也是扮演為人子、為人媳的角色，當學理與家庭倫理衝突時，即使是工作已經數十年的我也是困境。在團隊醫療工作中，護理人員被賦予「聞聲救苦我最先」的使命，當天使遇到難以抉擇的內心衝突時，天使心如同石磨心，雙面摩擦需自我調適或是當機立斷做決策，過程皆是一番磨練。

「我很抱歉必須離職，雖然我很想上班也知道人力現在不足，但是我家人希望我回家照顧小孩」、「我很抱歉，因為我想升學，但是擔心單位排班會有問題，所以選擇離職」、「我很抱歉讓我走吧！因為護士不是我喜歡的工作」、「很抱歉我想轉行，因為我對於必須隱藏自己不穩的情緒，要親切的對待無禮的病患，我感到無奈」、「我很為難，病人的要求違反醫療的原則，無法滿足，再三說明還是堅持」、「我很不捨，小朋友非得接受點滴注射，媽媽哭，我也好想哭喔！」每當同仁分享他們的兩難困境時，我總是心有戚戚焉，內心感到心疼不捨。

因著承擔此期封面主題之緣，我以電子郵件方式讓同仁表達工作與

生活面臨的兩難情境，回覆非常踴躍，在工作相關之人際——於病人及家屬、於團隊同儕間，在工作相關之事——於進修、輪班與休假的平衡，在家庭相關多元角色的衝突等等，都道出護理人員在多重角色下面對各式各樣的情境時，內心的掙扎、自主與不傷害家庭與工作之間何以平衡？

愛轉石磨歡喜果

人生過程總有許多機會走在十字路口，向左走或向右走、做或不做、說或不說、能或不能、總是一再考驗我們的智慧。生活即道場。上人說：「修行不可取著外境，應自求內心的平靜，有一分平靜心，即使再大的衝擊迎面而來，都不會影響我們的修心。」人事的磨練就好比一隻大鐵鎚，在開創新的人生之初，就應給予適度的人事磨練來鞭策，使我們做到事理相融，人事圓滿的程度。「不經一事，不長一智。」若能多接觸人事，多一份經驗，就可以多增長一份智慧。

雖然日常生活中，有許多的兩難抉擇，但方向正確就當成是增長智慧的機會，運用真理的柄，加入毅力、決心以及感恩、尊重、善解、包容，用同理與真愛用心研磨，天使的心也將磨出歡喜的果。