

好護士人人愛

護病溝通的過去與現在

Everyone Loves Good Nurses –
Patient-nurse Relationship, from Past to Now

■ 文 / 謝長華 慈濟醫院台中分院內兒科病房護理長

輕輕回首十二年護理生涯，病患的人生故事伴隨著我成長，看過病人歡天喜地的出院，享受健康的快樂與平安；看過接到病危通知的恐懼及絕望或垂死的掙扎，讓我學習到人與人相處需要一點潤滑劑，也更讓我深深體會，在照顧病人時，治療性人際關係與護理人員的溝通技巧是非常重要的。

口罩的戴與不戴 病床的坐與不坐

記得自己穿著實習服去實習基本護理學時，學校的老師指導我在照顧

病人時不可以戴上口罩，即使病人需要上呼吸道的隔離，也不能戴口罩，因為這對病人是一種不尊重病人的行為，也會影響到病人對我們的信任感。當時的我把老師的話當成聖旨。直到畢業多年後，由於服務醫院的感染控制小組開始積極地宣導預防傳染病的防護措施，遇到上述的事，戴口罩反而是應該的舉動；隨著護理界開始重視「批判性思考」及「實證護理」，讓我重新檢視自己過去的觀念。

人是需要經歷磨練才能了悟成長的，記得在某醫學中心實習時，我照顧一位80多歲慈祥又和藹的奶奶，在某一個午後，我坐在奶奶的病床上幫她進行手部被動運動，邊與家屬進行會談時，被準備要交接班的學姊用嚴厲的眼神掃過，當然啦！事後難免被師長及學姊檢討一番。學姊對我坐在病床的行為感到訝異，但是當時的我想法是非常單純的，因為我把病人當成是自己的奶奶在照顧，我也認為自己當時的行為並沒有破壞我與病人的護病關係，不過事後，我總會提醒自

學校所賦予的訓練與實際臨床運用上的差距，護理人員常會經過混淆和檢討後，才能調整自己取得平衡。





謝長華深知照顧小病人的同時，也是照顧父母的心，所以總是不厭其煩地和小朋友互動，給小病人最貼心的照顧。

己盡量不要坐在病床上與病人互動。

好不容易度過了重書壓肩的五年生活，還來不及喘口氣就開始進入職場。經由時空的轉變，社會迅速的變遷，民眾對健康的強烈需求，使得護理人員的角色更加擴展。

現今相對顯現其性，尤其護理同仁總是不斷地忙碌，能夠忙而不亂地與病人溝通良好，是一門藝術。

良好溝通 病護皆歡喜

而已晉身資深的我，認為在現代的護理模式中，與病人的良性溝通是很重要的。護理人員與病人多點溝通，彼此體諒，才能讓病人對護理的信任感更能提升，護病關係更加圓滿。

在臨床照護的經驗中發現影響溝通

不良的因素很多，尤其在兒科病房，每個病童都是父母親的心肝寶貝，所以護理人員照顧病童的同時，不能不連帶地照顧家屬，只要滿足家屬的基本需求，關心多一點點，抱怨就會少一點囉。

在某夜，因為臨床業務繁忙而延遲下班，看見在昏暗的病房裡有一位母親抱著七個月大、高燒不退哭不停的小孩走來走去，當下我立即去幫她倒了一杯溫開水，並詢問她是否用過晚餐？需不需要我幫忙抱小孩讓她休息一下？母親很客氣的說家人再半小時就會到醫院幫她，並謝謝我們對她及小孩的關心。

隔天上班跟隨著醫師查房時，母親告知昨晚小孩哭鬧個不停，夜班的護

在兒科病房的每個護理步驟都需小心翼翼，獲得家長的信任後，就能獲得正面的回饋。

士都來幫忙哄他。母親感受到許多護理同仁自然流露的善意與關懷，也會將對我們的滿意轉達給家人知道，一家子對我們接下來的照護及衛教自然都非常配合。

在病房常常會聽到護理人員與幼童及家屬的對話：護理人員親切的問候「寶貝！你的小肚肚還會不會痛痛呢，讓護士阿姨摸摸好嗎？」此時護理人員也會尋找母親及病童做得好的部份，並加以讚美且表示認同。而護理人員與兒童互動時發現病童當下拒絕吃藥時，護理人員會說：「寶弟！你願意告訴我，為什麼不願意吃藥藥呢？是因為藥藥苦苦，還是身體又開始不舒服呢？」，當寶弟正在看卡通影片不願意吃藥時，護理人員會告知「好，卡通播放完畢後你再吃藥，等15分鐘後護士阿姨再來看你喔！」

而由於時代的變遷，來台的外籍新娘越來越多，不同文化背景的母親及病童可能使用多種語言。當我們在照顧外籍新娘的寶寶時，護理人員需要去了解母親的文化背景，了解越多，越能夠與母親及家屬溝通，有時候實際的幫助比任何言語更有用。

發自內心關懷 處處滿溫馨

良好的溝通互動，一股最大的趨力來自於護理同仁發自內心對於病人的



愛與關懷，自然會隨著社會需求的演變，而彈性調整護理功能與角色的扮演。

要履行白衣大士聞聲救苦的使命，的確是一條漫長的道路。但是在臨床照護過程中如何讓病人或家屬能感受到護理人員的尊重與關懷，當一個好護士，其實並不難，仔細觀察病童及家屬的行為，傾聽他們的話語，用心溝通，自然能幫病人身心愉快，也能使我們的工作場所充滿溫馨。