



# 寶貴的教訓

## One Precious Lesson

■ 文 / 莫淳涵 台中慈濟醫院內科病房護理師

護理人員需要具備什麼特質？愛心、耐心及同理心。六年前我認為這些特質是我具備的，因此選擇踏上護理這條路。完成五年專科護理後，我選擇踏上職場，體驗臨床護理。我想以愛心、耐心及同理心面對我要照護的人。只是，我做到了嗎？

### 病人喊痛真或假 考驗耐心

這一年來，忙碌的工作讓我漸漸失去了耐心，看多了疾病產生的症狀，同理心也一點一點地消失。聽著許多病人的抱怨似乎也變得理所當然，先入為主的觀念也不時閃現。記得書本上也曾提到，每個人的疼痛忍受度不同，應該相信病人所說的，病人主訴會疼痛就是會痛，而不應該認為病人是在欺騙，是在「裝」；可是我卻幾乎犯了這樣的錯誤。



某位診斷為泌尿道感染的病人，時常在喊頭痛，醫師給予止痛藥沒效果，更換止痛藥亦沒效果，病人還是整天愁眉苦臉地一直走出病房告訴我她的頭很痛，藥都沒效。到後來醫師也嘗試讓病人使用安慰劑，於是我開始在想，為什麼病人用了那麼多止痛藥仍然沒有效果？

自認很有同理心的淳涵，因為病人的病情出乎意料，讓她自我反省，體會「視病猶親」的真諦。



她，到底是怎麼了？

當病人三度走出病房說她頭痛時，我知道我要失去耐心了，因為除了她之外，我還有其他病人的事要處理，只是她突然說了一句：「我的頭是真的很痛，才會一直來煩妳，真的很不好意思一直麻煩妳。」頓時，我像被點醒一般，不停反問自己：「我的同理心跑到哪兒了？病人已經不舒服了，還要看妳的臉色？」不久，得知此病人腦部有腫瘤。此時，她的頭痛原因終於水落石出。這件事給了我一個寶貴的教訓。

### 視病猶親的真諦 培養護理特質

真的，從每個病人身上可以學到很多，有的與疾病相關，更多的是人生的領悟。很多時候，病人或家屬的一句話、一個動作，都會讓我深思再三，反省自我。對於「視病猶親」這句話的真諦，我尤其有感覺。

就學時期，常看到課本上寫著，要把病人當成親人一樣來照顧。一直以來，以為自己懂得這個道理，也會以視病猶親的態度面對病人。但是，真的看到家屬照顧病床上的

親人時的態度與方式，我還是會再次提醒自己要做得更好；「我等一下帶你去上廁所喔，傷口會痛，你要忍耐一下。」諸如此類的，輕聲細語地事先告知；或是幫病人翻身，動作溫柔卻又有力，給我非常溫馨的感覺！所以後來我要幫病人撕下透氣膠帶時，就會在腦海裡閃過我的決定；先想，動作要迅速，這樣病人痛一下而已，不會延長他疼痛的時間，後來又出現一個聲音告訴自己：「不要撕太快，不然會很像在拆商品。」……一次次的臨床護理，我發現，在達到同樣的照護結果下，過程可以有很多想法和作法，也可發現向病人和家屬解釋，讓他們選擇；多一點點思考與用心，照護品質卻可以更好。

有人說，特質是與生俱來的，但也可以後天培養，相對的，它們卻也可能因後天的外在環境因素而扭曲，這是在臨床上所體驗到的。如何不讓後天因素改變最初的原則，是我一直努力的目標，一步一步踏實做，知過立刻改，我的人生就不會存在著後悔。以愛心、耐心及同理心面對我要照護的人，是的，我會繼續努力這樣做。