

正向思維

14

培養實力，讓自己隨時能做出貢獻

求學期間，一定要紮紮實實地學習，累積自己的實力，精煉自己的能力，當機會來了，才有機會貢獻出來，因為機會是給有準備的人的。

這麼多年來，我總是跟進入護理學系就讀的學生以及學生家長說，選擇護理這條路，真的是選對了。因為進來這個領域的學生，可以看到自己的未來，例如老年人的長期照護，就是一個很大的市場。拜醫療科技進步所賜，老年人口愈來愈多，將來勢必需要大量的護理人才。護理人員也從以往清一色都是女性，發展到現在男性護理師至少有一至二成。



能力強 要靠紮實的學習

以慈濟大學為例，慈濟在全台有六家醫院，護理系的學生一畢業就有工作，不用擔心失業的問題。前陣子亞洲大學也獲准增設護理學系及籌建附屬醫院和護理之家，該校計畫培養護理照護專業人才，並大舉向外招生。在現今大學生的起薪只有22K的大環境下，許多大學生對自己未來的就業環境感到憂心且茫然，但護理人員的起薪至少35K以上。今年亞洲大學甚至喊出該校學生自護理系畢業後直接進入亞大醫院服務，保證月薪至少50K的優渥條件！

今（二〇一四）年，新加坡到台灣來招募醫療人才。以放射技術方面的人才來說，新加坡提供至少70K的月薪，還有年假和房屋津貼等福利，對醫護人員是非常大的誘因，在在都顯示了，台灣的醫護實力是值得肯定的。

不過我也要強調，你想要領這麼高的薪水，自己若沒有那個實力，也是空想！培養好自己的實力，就能擁有無窮的機會。前陣子我看到新聞報導，有一位餐飲科系的學生，因為能包出具有完美十八摺的鼎泰豐小籠包，包得

又快又好，因此人還沒畢業，鼎泰豐的就業大門就已經為他敞開。所以能力就是實力，有實力才能將空想、幻想化為現實，實現夢想，築夢人生！

這就是我所說的「能力」問題。在學校求學期間，一定要紮紮實實地學習，累積自己的實力，精煉自己的能力，當機會來了，才有機會貢獻出來，因為機會是給有準備的人的。今年農曆過年時，電視播出了一則溫馨的新聞，就是有一位護理人員在餐廳與家人吃年夜飯時，突遇鄰桌有人暈倒，這位護理師見狀立刻主動趨前為他進行CPR，並在救護車來時，主動陪同病患和家屬至醫院就診。後來雖然病患在數小時之後仍不治，但家屬對該護理人員見義勇為的舉動十分感動。台灣的社會還是蠻可愛的，讓人感到處處有溫暖，溫情滿人間。

從這個事件，我看到的不只是護理人員的主動、積極等態度，我更看到她對自己能力的自信。唯有對自己的能力具備信心，相信自己可以幫助人，才能、也才敢在第一時間做出正確判斷，並毫不猶豫地挺身而出，向陌生人伸出援手。否則一旦處理錯誤，結果可能更糟。而護理人員也要隨時注意自己的健康，否則如果自己也生病，不但無法好好的發揮自己的專業照顧別

人，自己反而變成需要別人照顧的病人了，這就是本末倒置、未達學以致用的結果！

學習良好的人際溝通及實務技巧

這幾年來因為病人意識抬頭，開始懂得捍衛自己的就醫權益，在「服務至上」的前提下，醫護人員往往受到諸多不大合理的要求，病患對於不如預期的治療程序及結果，動不動就想要投書、或揚言要告醫師或護理師，導致諸多醫護人員大嘆工作難為，產生「不如歸去」的感慨。

對於這些現象，我仍要強調「溝通」的重要性。當病人處在一個生病、不舒服的狀態下，情緒難免不好，護理人員要用更大的包容心去面對。首先要能用同理心去體會病人身、心所受的苦，然後運用自己的專業去幫病人脫離痛苦，這就是慈濟說的「四神湯」：知足、感恩、善解、包容。若病患或家屬抱怨護理人員，那麼主管就要了解情況，必要時更換護理人員來為病患服務。有時候，雙方都沒有問題，但不知何故病人和護理人員就是不投緣，此時只要換個人來服務，常常就可皆大歡喜。病房護理人員的安排，最好是

採取資深、資淺人員互相搭配的方式，從一進門對病患的稱呼，到後續的檢查、照護，都由資深人員親自示範操作，不僅可提升服務效率與品質，資淺人員更可直接從中學習到護理的實務技巧及人際溝通的處理，而病患，也才能放心的把自己的性命交到醫護人員手上。

永遠以病患的利益為優先考量

護理人員受到關注的，還有前陣子有位護理師在手術室拍照，並將照片打卡上傳自己的「臉書」，還獲得其他護理人員按「讚」的新聞。此舉引發網友的不滿與討論，認為這樣已傷害病患及其家屬。

認真看了該則新聞，我了解到原來那位護理人員是在手術完成後，拍下病房中的場景，當時病患還在麻醉狀態下，該護理人員是想要傳達醫護人員辛苦與時間賽跑搶救病患生命所付出的努力及辛勞，但卻沒有顧慮到病人的隱私，這樣的行為的確有欠考量，十分不妥。醫院在職教育一定要加強倫理與道德教育，護理人員應處處站在病人的立場著想，要尊重病人的自主權及生活隱私權。事實上，由入學、入行開始，就應加強此觀念，如每位護理系

學生在到醫院實習之前的加冠儀式中，都要宣誓〈南丁格爾誓言〉，其中有「慎守病人及家務之祕密」的誓辭。護理人員因工作內容關係，常會得知諸多病人本身甚至家屬的隱私，但這些在職務期間所獲知的的事情，必須被嚴密地保護著。況且手術室除非是教學需要或病人同意授權為教學病案，否則就連拍照都不行的，更別說是將照片上傳網路了！所以我要再三提醒，護理人員永遠要以「救助病人、保護病人、尊重病人」為最優先及最重要的服務信念。

時間是可以管理的

這幾年「醫護過勞」的話題吵得沸沸揚揚。撇開政府政策面、制度面的問題不談，我覺得想改善這個問題，仍舊要回到醫護人員身上。首先，我最重視的是「時間管理」，當護理人員抱怨工作時間太長、常常加班時，我會要求他們回頭檢視，為何會延遲下班？之前我曾在下午五點多的時候造訪醫院，護理人員應該是五點半下班，但時間到了，大家卻都還沒走。我那時就告訴他們，要做好「時間管理」，就是平時盡量讓自己能準時上、下班，否則養成拖延習慣，工作會沒有效益，也容易過勞。當然有緊急災難、意外事

故發生時，又另當別論。此時不但要加班，連不上班的人都要召回服務。

能否準時下班，與護理人員的能力問題絕對有關。身為主管，要去看看所有單位，哪些單位能正常上下班、哪些又總是延遲下班，再去觀察延遲下班的單位是否有人力不足的問題。如果是，就要增派人力，否則會招致護理人員的抱怨，惡性循環，人員離職，損失人才。但若評估人力足夠，那麼不能準時下班就是護理人員自己的能力問題了，護理人員自己應該要檢討，讓自己在上班的八個小時內完成所有的事。如果有某幾天病人的狀況比較嚴重、處理起來較棘手，那麼延遲一些是說得通的，但如果你每天都延遲，那就是個大問題了，要優先找出「問題點」來處理。

時間管理與工作分配是一門很大的學問，如果安排得宜，不只不用加班，還可以產出好幾倍的效益。像我這陣子因為退化性關節炎的關係，要定期到醫院就診，我掛的該院院長的診，他一天的門診量經常多達一百多位。我發現，他從看診流程到病患處理，都安排得非常好。例如他的診間配有三名護理人員，門診時一次叫號三位病人，護理人員先將相關的資料備妥，醫師就可直接針對病人一個個做診斷及治療。例如該照片子的，就讓他去照片

子，該打破尿酸的，可事先告知，優先處理，護理人員會集中幾位後，一起備藥協助打破尿酸，十分有效率，同時也縮短病人無謂的等待時間。

總之時間是可以管理的，工作是可以規畫的。面對異常的加班，一定要找出問題，然後針對問題提出改善，經過調整改變或創新，每個護理人員理論上都可以正常上下班。

照顧病人的同時 也要照顧自己的健康

護理人員的工作職責是爲了幫助病人，但如果自己不健康，又如何能貢獻自己的專業服務病人呢？我曾經做過一項研究，針對自己醫院裡的護理人員做了生活型態及健康方面的調查，發現護理人員常因輪班的關係，而忽略了自己的健康，使生活品質下降。從研究中得知，要促進健康最重要的是生活型態要正常，生活型態包括作息、飲食與營養、運動與休閒、人際支持、壓力處理及自我實現等等。

我自己在生了病之後，對健康的體會更深，也更懂得如何照顧自己。以作息來說，人體內有內建的生理時鐘，只要作息正常且規律，就爲健康打

下了最棒的基礎。像我現在每天十點睡覺、隔天六點起床，我的生活就會變得很正常，腸胃系統、呼吸系統、內分泌系統，都維持在它們的軌道上，發揮它們的正常功能。慈濟的證嚴法師、以及高齡一百零一歲剛往生的印順導師，都是力行生活規律、儉樸的大師。

飲食方面，我則一改以前常吃大魚大肉的習慣，現在我減少了應酬，飲食以蔬菜水果為主，讓腸胃保持乾淨，肝臟也不會爲了排除人體內過多的毒素而疲乏、生病，自然而然地身體就會偏向鹼性，體重受到控制，身體就變得愈來愈健康了。在運動方面，以前的我打網球、跳國標舞，活潑得不得了，現在年紀漸長，我就調整自己的步調，打太極拳、練甩手功、游泳、散步，不從事太激烈的運動，讓自己的腳步放慢，每天與自己的身體對話，稱讚它所付出的一切努力，並讓身體獲得充分的調整與休息。

我深信人體有自我療癒的功能及潛能，無論是傷口癒合或是感冒，只要你給它支持，適當的休息調養，它就能以獨特的智慧，慢慢還給你一個健康的身體。所以健康是要自己管理的，若身體不健康，自己有百分之百的責任要承擔改進的工作。