



正向思惟 6 做他人的小天使

如果真的遇到你無法處理的病人，不要跟對方吵，直接報告護理長，請護理長換人，但是絕對不能跟病人吵架。

初到榮總的時候，醫療糾紛不少。我明白地告訴所屬病房的護理人員：「如果你們跟家屬發生齟齬，我們可以坐下來一起商量如何解決問題，因為家屬是普通人。但是，如果你們跟病人吵，而不能指出問題的癥結，我百分之百會覺得你們不對，因為病人就是病人。」對於我這樣的宣示，很多護理師紛紛提出：「有些病人是很不可理喻、無理取鬧在折騰人的，難道我們要忍受所有的一切嗎？」對此，我回應道：「我們是照顧病人的護理人員，病人的身心靈健康都在我們的看護之列，不只是身體病痛算是病，心情不好、

無法控制情緒也是病，不然他為何到醫院來？如果看不透這一層，不想想如何幫助病人解決，而是跟著他們一起生氣吵架的話，那就不配當護理人員。」

病人心情不好 更需要護理人員的體諒

我這句話說得很嚴格，但是，只要是受過護理訓練的人，都聽得懂我的意思。

「如果真的遇到你無法處理的病人，不要跟對方吵，直接報告護理長，請護理長換人，但是絕對不能跟病人吵架。」這是我非常堅持的一個理念。如果病人生氣，你也跟著生氣的話，那就是你沒有看到「病」的本質。但是，如果你能夠體諒病人的病與苦，不會埋怨對方的無理與糟蹋，還是一樣盡心盡力在照顧他的時候，時間久了，病人自然能夠感受到你的用心，關係自然能夠漸漸改善。化戾氣為祥和，改進不好的事物，這才是護理的真諦，護理人員的美與成就感也源自於此。

有一次，我和一位護理師到病房。我走在那個護理師的身後，清清楚楚

地看到病人馬上翻過身去，擺明了不喜歡這名護理師。後來，護理師一邊替他量體溫一邊跟病人說話，病人很不耐煩地翻身說道：「哎呀，妳不要再講了。」然後他的手就擱到了護理師的臉。那個病人究竟是故意的，還是不小心的，我們不得而知。但是，我非常確定病人不喜歡這位護理人員，於是緊急爲她調班，並找她面談。

「妳被打了，知道原因嗎？」我第一句話就問。

「我一直很認真做事，不知道他爲什麼會這樣！」護理師不滿地說。

「妳想，如果病人看到妳很高興的話，他會把臉別過去，還是高高興興地跟妳打招呼？」

「不管是打針、發藥，我都很準時，從來沒延誤過，我不知道他在不滿什麼？」護理師急急地爲自己辯護著。

「現在問題發生了，我們要做的是找出問題點，妳才能夠避免再犯。不必擔心自己犯錯，任何人都會犯錯，這沒有什麼；可是，如果妳不認爲這是問題，沒有改正，下次還會再犯。這樣對妳一點幫助都沒有。」

經過我的說明，護理師總算知道我不是要責備她，老老實實地將她與病



人間的互動都說了出來。不過，我一聽到她說的內容，不免有點啼笑皆非。那個病人脾氣很大，動不動就發脾氣，不管我怎麼做，他都不滿意，態度非常惡劣。」護理師非常委屈地說著。

「妳覺得他爲什麼常發脾氣？」

「大概是心情不好吧。」

「爲什麼他會心情不好？」

「大概是生病的關係吧。」

「對呀。他是癌症病人，心情當然不好，脾氣又會好到哪去呢？他生病了，不舒服，態度當然不好。不然，他還要討好妳嗎？如果因爲他對妳態度不好，妳也對他態度不好的話，那妳就跟小孩子一樣，一點都不像是護理師。」

護理師聽了以後，一句話都沒說，我希望她是聽懂了。後來，聽護理長提及這位護理師的態度改善很多，還有病人誇她很體貼呢。

會笑、親和的護理人員 病人最愛

護理人員千萬不要小看自己。雖然台灣是一個稍偏向「重醫師、輕護

理」的環境，但是這樣的觀念正在漸漸改變中。因為醫師都很忙，他們負責看病、診斷、開刀，而真正照顧病人的卻是護理師。或許有些從事長期照顧工作的人，工作內容只是幫病人擦澡、給藥、餵飯而已，可是，他們是二十四小時貼近病人身邊的人，除了身體的照顧以外，心情的護理反而更為重要。有時候病人可能沮喪地想自殺，這時候來自護理人員的一句鼓勵的話，就可能讓病人從痛苦、沮喪中重新燃起生存的力量；往往只要一句關心的話、一個手勢、一個用心，就夠了。

我有個學生非常贏得病人的歡心，因為她每做一個動作前，都會先向病人解釋。冬天時，她會跟病人說：「伯伯，我現在幫你量血壓，不好意思，我的手很冷，先『呼』一下。」然後她就用口中呼出的熱氣，交錯摩擦自己的手掌後再替病人量血壓。病人很開心，私底下一直說這位護理師好貼心。

有一年，一位護理人員被選為優良護理師，大家都覺得實至名歸。因為她一進病房就笑，病人看了覺得很親切、很安心。這個護理師的個性有點傻大姐，病人喜歡跟她交朋友，有事情也願意找她商量。還有，我也常聽說心臟病房的護理人員很好，為什麼呢？因為病人在這個病房感受到完全的尊



重與照護。心臟病房的護理長帶領有方，她要求一旦有新病人進來，全責護理師或在護理站的人一定要先迎上前去打招呼，跟病人說：「你好，我是○○○，歡迎你到我們病房，以後你有任何問題都可以找我或護理站的同仁幫忙。」然後，一群護理人員笑咪咪地將病人推到他的病床，並介紹周圍環境。如果遇到重症病患、較沒力氣的病人，護理人員還會將緊急呼救的紅燈線拉長放在病人的手上，所有事情都打點清楚後才返回護理站。所以病人覺得很安心，相信自己在這裡可以得到很好的照顧。反觀有些病房，當工友將病人推到病房時，如果遇到護理人員很忙的時刻，一個人孤零零地躺在那裡無人招呼的情形也是有的，這時候病人的心裡自然很不好受。

其實，病人要求的並不多，他們要的就是關懷。要做一名好護理師也很簡單，就是真心關懷。當然，照顧重症或是昏迷的病人很辛苦，也需要很多的專業知識與技能。可是以一般的普通住院的病人來說，護理師只要態度好、具備一般專業知識與技能，病人很少有不滿意的。反之，護理人員的態度不好，也會對病人造成傷害。

「技術」與「照顧」的差別

以前，曾有一位熟識的老將軍住院，我問他醫院的護理品質如何？他很受傷地說：「我的年紀，都可以當妳們的父母了，年輕的護理師竟然跟我說：『如果你不聽話，不配合翻身，我就打你的屁股！』真是太傷我自尊了。」

老將軍說話的時候，神情非常落寞，感受不到求生意志。

一句不得當的話，會引起病人很大的反感。或許，這名護理人員太急於完成她的護理工作，趕著要老將軍配合翻身，然而，她卻忽略了要關注「病人的感受」。

量血壓是護理人員眾多工作當中最常見的一小項，有些人是量完血壓、報完收縮壓與舒張壓的數字（例：一六〇/九十六）後就離開，有些人是量完血壓並報完數字後看著病人的眼睛說：「今天血壓比較高，最近要多注意飲食喔。」只是多這麼一句話而已，病人就會很開心。



很多病人害怕打針，尤其碰到粗心的護理人員，常常沒有事先提醒，冷不防地那支針就刺了下來。可是，細心的護理人員會引導病人深呼吸，趁著病人吐氣的時候再下針，因為吐氣的時候肌肉比較鬆弛，打針比較不會痛。同時，也會研究打在哪個部位會比較舒服，這就是「技術」與「照顧」的差別。

此外，護理人員處事也要有一點彈性，才不會引人詬病。譬如，醫院規定病人家屬需自備棉被，然而，如果病人家屬忘了帶，當天晚上卻需要在病房陪伴病人，該怎麼辦？甲護理師按規定處理，不願意給，讓病人家屬冷了一個晚上。可是乙護理師卻說：「照規定是不可以啦，可是晚上天氣冷，你感冒了也不好。我拿棉被借給你，可是你要答應我在天亮前歸還，這樣好嗎？」兩相比較之下，病人家屬對乙護理師感激有加，對於甲護理師卻是送上一個「晚娘面孔」的封號。

究竟，是白衣天使還是晚娘面孔？其實，就只在一個態度、一個笑容而已。畢竟，「技術」與「照顧」兩者缺一不可。

以病人的需求為需求

我曾經問一名在醫院裡擔任督導長的學生，她認為什麼樣的護理人員才是好護理師？她說了很多，歸納出來的原則就是「以病人的需求為需求」。她舉了一個例子，有次婦產科的護理人員人手不足，於是從小兒科調了一名護理人員過來，沒想到有一位媽媽出院時對這名護理人員很不滿意。她覺得很奇怪，因為她調的是小兒科護理師而不是一般內外科的護理師，在照顧孩子上應該是不會有問題才對。後來，她終於發現問題的癥結。原來，在那個母嬰同室的病房裡，只要小嬰兒一哭，婦產科的護理人員馬上將孩子抱起來，對著孩子說：「怎麼啦？乖乖，乖乖，惜惜喔（台語）。」感覺上好像當作自己的孩子一樣疼愛。但是，那天來支援的小兒科護理人員，雖然非常盡忠職守地替孩子洗澡、換尿布、檢查身體異狀，但是當孩子哭的時候，她沒有將孩子立即抱起來疼惜！差了這麼一點點，媽媽的感受就是不一樣。

所以，護理人員應當要以病人的需求為需求，病人才會滿意。曾經有一位乳癌病人，住院的時候將自己封閉起來，刻意與護理人員保持冷漠的距

離。有位護理人員覺得病人心裡有事，很有耐心地與病人互動聊天，持續關心，後來，病人才說出她的心結。原來，病人婚前曾經隆乳，這次因為乳癌住院，很害怕祕密被先生發現。護理人員一聽，馬上承諾保密，同時也聯合醫師共同隱瞞著先生這件事。病人非常感動，後來還與這名護理人員成爲好朋友。

將心比心 才能體會病人的苦

以前，曾有一位宗教界的大師在榮總開「心」住院。當他出院的時候，邀請院方的相關醫護人員聚餐，聊表謝意。這位大師是一位非常謙遜的人，他不斷地感謝院方醫護人員對他的照料，同時，提醒我們一件「小事」，希望我們日後能多多留意。他說，當他住在加護病房的時候，護理人員擔心他會扯掉身上的管子，引發危險，於是用約束帶將他的雙手綁起來。他知道護理人員是好意，當時也不便多說，一直等到出院了才提醒我們這件事。

當天晚上，我一回去就用繩子綁住自己的手，讓自己一動也不能動，我才明白病人的苦以及大師的慈悲心腸。當自己的手被固定住時，連十分鐘都

覺得難以忍受，更何況是在加護病房被綁了一、兩天的病人呢？萬一這個病人身上還插滿管子、無法言語，那不是更痛苦嗎？

那一刻，我的心情好難受！原來，護理人員是這麼不知不覺地傷害到自己的病人而不自知。我們常講「將心比心」，其實並不容易做到。後來，我在學校上課時，常常讓學生扮演老人、腳上裹石膏等各種病情的角色，以體會病人的不方便。因為，唯有自己體會過生病之苦的護理人員，才更能將心比心地對待被照顧的對象。

很多護理人員常常被嫌得莫名所以，納悶自己明明盡心盡力，為何總是換來病人的不滿意？追根究柢，就是有沒有將心比心、有沒有將病人的需求擺在第一位而已。而且，每個病人的需求都不同，也不能一視同仁。所以，護理人員是一個很需要愛心的行業，唯有心中有愛，永遠擁有五顆以上的愛心（多多益善），才能「視病猶親」，將病人當作自己的親人一樣對待，耐心滿足對方的需求。



上 / 會笑的天使最美！右為學生李薇。

左 / 慈大護生在愛中成長，特別充滿信心與愛心。