# 這一生最美的祝福
## —「人性化護理研習會」心得分享

■ 文／吳讚美　RN, 屏東基督教醫院安寧病房護理長

**感謝神，讓我們在人生的旅途中有機會陪伴許多人，可以邁向健康或發揮生命潛能，這就是「這一生最美的祝福－護理專業」。**

### 最初的愛

曾幾何時，那份對護理的熱情與使命，被神話般、空中樓閣式的醫院評鑑，人力來不及補充的工作量和數不清的文書表單作業給淹沒了。

「人性化護理」乍聽之下，總覺得「人性」始終是在醫院現實際情境中遙不可及的理想高塔。但果真如此嗎？好幾次我曾有過「不如歸去」，想當個護理逃兵的念頭。但是在病患與家屬的殷殷眼神與呼喚下，讓我繼續在這令人喜愛卻又令人畏懼的職場留了下來。

### 人性化護理－神的初衷

雖然自二月份即已跟著人性化護理推展小組學習，然而8月9日當親臨研習會會場，聆聽陳清惠老師、淑華護理長與劉恩美宣教士的演講時，我的內心仍澎湃不已。

陳老師分享「人性化護理的概念」，乃是恢復神造人時，最初的本質與美好。南丁格爾說：「護理不是一種技術，而是生命，你所做的是你所是的。」在護理生涯中，我們選擇什麼樣的心態來上班呢？是一份薪水？是一份工作？還是一舉兩得的快樂服務？兩得是指物質上的收入－薪水，以及照顧病人所帶來的價值與意義。我覺得護理的可貴之處，在於護理的對象是神所造，獨一無二的個體。護理的特殊之處是「難以想像」－同樣的護理措施，甲病人有這樣的結果，乙病人竟有別樣的變化。同樣專業、相同護理技術和關懷態度，運用在不同的病人身上，可以產生不同的結果。每天都有新鮮事，每天都能有不同的期待和結果，好期盼能超越自我，像個護理的「馬蓋先」。陳老師提醒我們，不要物化病人，更不要物化自己，讓醫院成為非人性化的「動物園」。會中提到Jean Watson的Caring理論，相信caring只會發生在人與人之間，關懷是護理服務的核心，能滿足人的需求，促進個體與家庭的成長，展現彼此接納，幫助病人發揮潛能。當忙碌的護理人員面對一直閃不停的「叫人鈴」時，若能先肯定病患焦急的心，同理病患的需求，也能向病患說明目前的困難，給他具體的等待時間，不要以「等一下」來應付病人的需求。

### 病人即老師

我反省自己也曾虧欠過病患，有時不得不讓病人依照我們的常規與方便性，配合我們的護理工作。在這段服務不佳的過程中，我學會與病人商討

並訂出可以一起完成照護的時間，在他的「了解」和我的「可以」中彼此達成共識，這是病人老師教我的功課，真要謝謝他們的體諒。

從Jean Watson的Caring理論，陳老師談到關懷的特性包括養成對自己和他人的敏感度；培養助人－信任感的人際關係；能引導並接納正向與負向的情感表達；能系統性運用科學的問題解決法作決策；調整身、心、靈、社會的健康環境；協助滿足人類的需要、促進成長；以及對各種信仰、經驗與其存在的力量，提供包容和保護。至於進行的方式，首先要將心比心（knowing），以對方為中心。再設身處地（Being with）作整體性評估，並注意病患一些細微的徵兆，切勿貼上標籤，耐心分享對方的情緒，提供方便，不使對方有負擔。第三是親力親為（Doing for），親自提供舒適照護，有積極的態度、熟練的技巧、並維護其尊嚴。四為溝通無礙（Enabling）：掌握重點、訊息清楚、支持等待、提供選擇、思考方向、回應。最後是生命有出路：給他信心、學習放手、樂觀、協助找到生命的意義。

## 回頭以後，堅固弟兄姐妹

陳老師鏗鏘有力的講述，時而扎心，時而貼心，扣人心弦，使得參加研習的護理人如沐春風，也激發大家許多省思的機會。我們是否願意帶著能開啟豐富又多面向的經歷之鑰，以快樂和冒險的精神『向前行』？這是個人在工作時的選擇。

老師的一句話，無形中也成為我在面對媽媽的精神疾病時，始終無語以對的安慰。陳老師提到神允許人間有苦難（早產兒、畸形兒），是因為要人看到自身的有限。在此之前，我很難想像慈祥良善的媽媽，發病時竟有恐怖、可怕和讓人不敢相信的一面。過去我不知上帝為何作如此的安排，這曾經是我生命中的刺。但如今我瞭解，若非有如此的體認，我將永遠無法得知自己的渺小和有限；若非經過高山低谷，我永遠無法體會神何等眷顧我們一家；若非有感同身受的經歷，我便不懂家屬的無力與無奈。

淑華護理長的勇氣與魄力是我學習的典範。處於一般內科和腫瘤科病房的吵雜情境，她不畏干擾和艱辛，執著地推行「人性化護理」。在她身體力行下，不但培育出優秀的種子同仁，也為同仁樹立典範。她清楚地說明推展流程及心路歷程，透過病人及護理人員的回饋，可了解她孕育出的良好果效，她的用心與堅持換得許多醫師與家屬的肯定。

## 自我的反省

真謝謝護福姊妹們的代禱與支持，輪到我時，能利用肢體語言、唱作俱佳地分享許多在臨床上，「人性化護理」的經驗和運用，以及護理工作上的喜樂與美好。在學員的表情和回應上，我知道大家都開心的學習，感謝讚美神的大能與同在。資料整理的過程中，我發現自己的不足和需要再修正的地方。參與「人性化護理」推展過程中，一度觸及自己護理生涯的痛處，我因此崩潰了，但我向神呼求：「主啊！對的人做對的事，是安寧的最高境界與理想，如果安寧療護是您對我的選召，我願意順服也有興趣學習，求主賜下所需的能力與恩典……」心亂如麻的我，再次回到臨床，檢視自己是否光說不練？不參與臨床照顧？一位不得人心的護理長？以上答案都是否定的。那麼問題究竟在那裡？我不是護理技術最頂尖的護理人員，我該如何善用單位內的優秀人材，教導同仁並彼此扶持、成長呢？我又該如何在最近人力狀況頻傳下，找出病房管理上的可行之道？

## 聆聽心中的聲音

研習會最後，劉恩美宣教士用她溫柔親切的外國腔國語，分享她多年來帶領護理長成長小組的心得，她用三篇發人深省的新詩來作結束。其中一篇道出病患的心聲，謹摘錄如下：

現在的我
像掛在樹枝最外的一片顫抖的葉子
固定我的地方很小
每一個穿白衣的人都快速地從我身邊飛過
到　　比我更重要的人那裡去
沒有注意到他們帶來的旋風震動了我
只要再有一點點的冷風
葉子就會從樹上掉落
帶著無法解釋的焦慮
無助地飄向地面

是啊！護理人員在忙忙碌碌的工作裡，為的是什麼？做了該做的事沒？有沒有意義？我們是否曾經留意過在殘風中凋零的那一片葉子？我是否花了80%的時間去做那20%沒有意義的事。小組提供了我們倒苦水的機會，提供護理人員免去重蹈覆徹的寶貴經驗與建言，隨時有激勵人心與令人開心的成就事。

研習會中有護理人員歡笑的眼淚，有眾多在無奈與壓力中升起的小盼望。理論與實務結合的研習中，有250位護理人員在例假日，選擇認真用心地參與研習，聆聽專家講授，將來被他們照顧的病人是有福的。感謝神，讓我們在人生的旅途中有機會陪伴許多人，可以邁向健康或發揮生命潛能，這就是「這一生最美的祝福－護理專業」。

劉恩美宣教士分享

吳讚美護理長分享