



# 全方位照護

## 護理人員的一天

你，很難找到一位護士，不曾為了這份工作而掉過眼淚的——  
無論是為了病患的苦，或是為了承受不了的壓力。



大家或多或少都聽過護士抱怨每天有忙不完的工作，甚至常常延後三到六小時才下班，到底護士除了給病患打針、吃藥外，還在忙些什麼？

我現在以一個白天班留觀室的護士角色向大家報告一下。早上八點上班，差不多要提早一個小時到，先清點好「留觀班」該點的醫材器械，如果少了什麼就要立刻追上一班，便宜的器械如剪刀一把四、五百元，貴的器械如亞培幫浦一臺要二十幾萬，小護士薪水已經夠少，我可不希望賺的錢都拿來賠東西。點完東西後要開始點藥品，你要確定所照顧的十二床病人沒有多一瓶針劑也沒有少一顆藥丸。如果數量不對，到底是多給、少給、還是漏給，都要追清楚。畢竟，「給藥異常事件」在醫院來說可是一件大事。如果離晨間交班還有時間，就要翻翻病歷，看看今天要照顧的是什麼樣的病人。

為了改善護理人員普遍英文不夠「輪轉」的狀況，晨間交班的時間，除了報告重要事件外，會安排同仁輪流讀英文文獻，若是輪到自己的那一天，就得好好準備與翻譯。之後各自交班時，上一班同仁會交待這個病人所有的狀況和入院治療的來龍去脈，他怎麼進來的？過去病史？過敏史？身體評估異常有哪些？做過什麼檢查？做過什麼治療？現在狀況怎樣？現在在等住院、開刀還是持續觀察？有沒有家人或看護照顧？有人為他訂餐或翻身嗎？今天還要安排哪些檢查？……等到十二個病人的狀況都交完班後，除了要清楚十二個病人所有的狀況外，自己還要可以統整出來，哪幾床幾點給藥，哪幾床幾點該換點滴？哪幾床幾點要測血糖？哪幾床兩個小時要翻身一次？哪幾床要幫忙訂餐？哪幾床要先趕快安排做胃鏡 / 超音波 / 電腦斷層？哪幾床幾點要抽什麼血？而這個病人在幫他測量生命徵象時要特別注意和評估哪裡？

護士為了怕給藥錯誤，給藥的過程中，每一種藥都要「三讀五對」



在急診高壓密集的訓練，李彥範當過因打針讓病人血染病床的菜鳥護理師，現在已是能「一針就上」的「一針王」。



（拿藥時讀，從藥袋取藥時讀，放回藥時讀，藥物對，劑量對，給藥途徑對，給藥時間對，病人對）。而為了確認給對了病人，我們都要用兩種方式確認病患，譬如叫他講自己的名字，然後再核對手圈。而為了遵循醫院新制評鑑規範，還得做到「一藥一簽」，給一顆藥就簽一次名。還有在給藥前，我們要評估病人是否適合給這個藥；給完這個藥後，還要觀察是否出現了副作用或者過敏症狀。不論做什麼檢查、給什麼藥物，都要跟病患家屬解釋得清清楚楚的。

以上說的這些，都還只是基本的常規流程。醫師查房後，他還會依照病人的狀況開出新的醫囑，譬如再抽血、做心電圖、照X光、開新的藥……等。也有病人會有突發狀況，譬如大吐血，或者呼吸喘到要使用呼吸器、或轉住加護病房的。即使例行的事已經做不完了，還是得硬擠出時間來應付這些突發狀況。這些工作，必須是在家屬和病人都肯乖乖配合的狀況下，才有可能趕在上班時間內完成；萬一病患不肯配合，或者每來一個新的家屬就要跟他解釋一遍病人的狀況，那就一定沒時間吃飯、喝水，可能還必須延後下班時間。

護士的工作只是這樣而已嗎？不！高品質的護理是強調身、心、靈、社會全方位的照顧。前述只是身體部分，在心理、靈性和社會部分都還沒有談到。病患是否對這個陌生環境感到不安害怕？我們該如何和他建立關係並得到他的信任感？當病患或家屬情緒激動時該如何安撫他們？他是否需要社工的介入或者更多的社會福利資源？家庭方面是否有給予他足夠的支持系統？過於內向的病人要如何誘導他把需求說出來？過於多話的病患又如何能在有限時間內抓住他要表達的重點？有一些精神疾患或者情緒無法控制的病患又該如何應對進退？如何在這麼忙碌的工作中，還能注意且不侵犯到病患的隱私權、選擇權、財產權等，而針對不同信仰、不同宗教的病患，我們是否又可以提供他在信仰方面的慰藉？

有沒有開始覺得，護理人員的工作很繁雜了？還不止這些，以我的單位急診來說，我們的工作等於把自己暴露在高危險感染的環境，肺結核、流行性感冒、SARS 會透過空氣和飛沫傳染給我們；愛滋病毒、B 型肝炎會透過血液傳染給我們，更別說那些常見不常見、聽過沒聽過的雜七雜八的疾病了。而因為進來看病的病患本身就很不舒服了，



他們很容易情緒爆發而有語言或行為上的暴力，危及到我們的安全。

除了這些，我們還要說服身體的生理時鐘，最好乖乖地配合輪班。太忙的時候，擔心會沒時間吃飯、喝水、上廁所；太閒的時候，擔心自己被刪回家（註）。因為吃飯不固定而有腸胃問題的護士大有人在，因為沒時間上廁所而有尿道發炎或急性腎盂腎炎的護士也是一堆，因為太忙沒時間休息而有下背痛、靜脈栓塞的護士更多，因為工作壓力太大而離職或者產生精神方面疾病的護士也偶有所聞，因為輪班而搞壞身體或者夜夜失眠的護士也不是沒見過。

你，很難找到一位護士，不曾為了這份工作而掉過眼淚的一無無論是為了病患的苦，或是為了承受不了的壓力。

一位好護士，會盡力照顧到每個病患的身心靈社會各個層面；但一位好護士，不一定會盡力照顧好自己的身心靈社會各個層面。他們會為了做好護理工作，讓身體、心思、時間全部都跟著一起耗下去。所以，被護士照顧到的病患或家屬們，請給我們一個微笑、一聲謝謝吧。護士的另一半或親朋好友們，請偶爾幫我們加油打氣吧！讓我們可以堅持下去，讓我們可以固執於這個助人事業，繼續走下去。🍀



註：

★醫院會依照病患來考量彈性調整人力，譬如今天已經工作了四小時，但因為病患來診量不多，就會刪人力讓護士提早回家休息。放四小時的假，等於放了半天假。往好的方面想，可以提早回家休息；但往壞的方面想，該固定放的那幾天假被扣了半天，可以整天放假好好休息的機會又少了。

雖然急診護理人員暴露在高危險感染的環境，護理工作千頭萬緒，急診護理人員仍希望能盡力照顧好每個病人的身心靈。