

# 多點 人情味

◆ 文 / 賴筱凡 花蓮慈濟醫院神經內外科病房副護理長



自己來到慈濟邁入第十個年頭，從一個遇到事情毛躁不安的小丫頭，到現在可以較沉穩且圓融的處理事情，或許跟在醫院這樣的環境中常可看到人生百態也有關吧。

有一位老奶奶在我們病房往生，當時家屬非常傷心，也顯得無助，所以我們除了安慰家屬外，也恭敬地幫老奶奶做最後的身體護理；先為奶奶清洗好身體，剛開始要幫奶奶穿衣服時，她的身體還滿僵硬的，於是我們在她耳邊輕輕的說：「奶奶，你現在沒有病痛了，我們現在要幫妳穿衣服，你要放寬心，讓我們好好的幫妳穿上衣服。」才說完，奶奶的衣服很容易就穿進去了。整個身體護理結束之後，家屬很激動地哭著，一直握著我們的雙手說：「真的很感恩你們，讓我們的媽媽走得很有尊嚴。」當下我的心情很激動，因為這樣尊重病人已經是我們的習慣，只是在盡本分，沒想到會讓家屬反應如此激動，這麼感謝我們。

記得前年奶奶生病，在臺北的醫學中心住院，自己的角色轉換成家屬，看到別家醫院護理人員照顧奶奶的過程，心裡有些比較，其中最大的感觸，就是覺得我們「多了一個味」，想了想，那就是人情味。所以在帶學弟妹時，除了在技術上的要求外，就更加重視態度的養成。

我會特別跟學妹們強調：「病人和家屬來到醫院，就是因為有病痛

病苦才會來，當我們面對他的時候，如果沒有辦法有笑臉相迎，相對地也會增加他們的病苦？」記得曾有學妹反駁我說：「學姊，我們也是有情緒的呀。」我跟學妹分享：「沒錯，我們也是有情緒，但若我們願意退一步設身處地的去想，如果今天我們自己是家屬或是病患躺在這裡的時候，我們會希望照顧你的是怎麼樣的一位護理師？那你的笑容就不會是硬擠出來的，而是從內心所發出來的一個笑容。」後來學妹就對我點點頭說：「學姊，我知道了。」

因為有實際角色轉換的經驗，讓我深刻的知道，其實我們照顧病人不只是給藥這些的，一抹淺淺的笑容，可以讓病人一開始見到我們的時候，顯得比較輕鬆，比較會打開心房跟我們說一些他面臨到的困難。而這些都是因為我在這個環境中工作，因為學姊們也都是這樣教我的，一路這樣走過來的。

或許有些人會覺得到慈濟工作壓力很大，總覺得就是要大愛，就是一定要充滿菩薩心；但是我覺得這一分壓力其實是甜蜜的負荷，我們就是因為有機會擔任護理師，才有承擔這甜蜜負荷的機會，我感到很開心，也期許自己能一直當一個多一點人情味的護理師。🌱



攝影／謝自富