

用心，心感動

◎嘉義長庚高壓氧中心護理師 蔡娜慧

從事護理工作已經超過 10 年，我常常思考如何給病人想要的照護，才是好的護理。一直努力想要給病人最好的品質，原來不僅給予最新治療技術，心靈層次佔很大的因素。用心真誠服務，才會發現他們的問題，很多時候不是病人太「盧」，而是他的問題沒有獲得解決。

一位罹患癌症的病人，因為放射線治療後遺症導致血尿，經醫師評估後接受高壓氧治療。病人因為多年來持續血尿，感覺絕望，晚上都睡不好，常中斷治療。她告訴我：「我血尿情形好像改善不大，很灰心。」我握著她的手，問她：「你說都沒有改善，你覺得要怎麼做才會改善？」她說：「醫師說高壓氧對我是最好的治療，但我還是會煩惱，所以睡不好。」再經過細問後，才發現原來她晚上習慣喝茶，導致頻尿才會睡眠不好，我請她改變喝茶習慣後，睡眠品質改善。她跟我說：「可以感覺到妳是用心的在關心我，因為妳，讓我想繼續治療。」

經過這次經驗，我發現護理不僅

僅是給病人最好醫療及技術，更應該給予心靈的支持和用心的關心，才能發現病人真正的問題，適時給予一些建議和轉介。其實心靈支持不困難，有溫柔眼神、親切的問候、適時的微笑、傾聽的耳朵，就可以拉進彼此的距離，給予人溫暖的感受。

護理當然不是服務業，護理比服務業的責任更重，因為事關病人生命，更應該謹慎。但服務業的態度及精神是我們可以學習的。公益平台文化基金會董事長嚴長泰曾說：「好的服務是有求必應，最好的服務是發現客人的需求。」這也可以對應在護理照護，最好的護理品質是發現病人問題並協助解決。

「愛」是每個人都需要學習的課題，如何愛自己愛別人。期望自己做一個治療者而不是機械匠，能多傳達溫暖的能量，為這嚴肅冰冷的醫院裡，多增加一些療癒的色彩，做一個溫柔又專業的護理師，也可以做自己和別人生命中的天使。☺

