

視護 如親

文 / 李彥範 花蓮慈濟醫學中心值班副護理長

「阿姨早安，我要一份招牌土司和冰紅茶。」

「早安啊，馬上弄給你。」樓下早餐店的阿姨立刻做起會讓我流口水的美食。

「對了，我真的覺得你好面熟喔，看了好幾次，我怎樣想都想不起來。後來我想到了，你在慈濟醫院的急診室工作對不對？」哦？還睡眼惺忪的我立刻被嚇醒了，回應阿姨說：「以前是啦，但我已經離開急診差不多有四年囉。」

「那就對了！幾年前我帶我的小孫女去急診掛號，她因為發燒要打針吊點滴，那時候是半夜，我還記得你跟我說阿姨點滴我打好了，你和你的孫女可以先睡覺休息了，我幫你們把燈關起來。你看都好幾年了，我的孫女也上小學了……」

在接下來阿姨做完吐司和紅茶的這短短時光，閒話家常之間，我已經知道她的媳婦兒子的的工作，他們一家人的生活作息，以及平淡中的幸福。她的臉堆滿笑容，但是她說，她的手肌腱發炎，仍然隱隱作痛著，好幾年囉。

花蓮很小，小到你常常會在街上碰到同事、病患或家屬。某次和朋友星期天去看電影，光從買票口到走進電影院前，我就碰到了加護病房、一般外科病房和耳鼻喉科病房的護理同仁，以及神經外科專師，還有一位放射師（怪了，難道是醫院在這邊辦活動嗎？）。

還有一次去逛我們花蓮唯一的那家百貨公司，一位長髮美女突然跑來我面前，開心的說：「嘿！記不記得我？」我心想，自己應該沒有帥到女生願意過來搭訕吧？還是這是年輕人真心話大冒險的遊戲？不過我還是很禮貌並開心的回說：「有印象ㄟ，不過想不太起來了。」「吼～某某病床是我奶奶啦，這幾天我下午有去看她，剛好都碰到你照顧她。我在這邊工作，要不要來我的攤子逛逛？我可以幫你打點折扣歐！」原來是我在病房工作期間照顧過的那位阿嬤的孫女。

某位老闆娘，知道我是醫院的護理師，有次她拿了醫院的報告給我，說聽不懂醫師跟她講的內容，也看不懂上面寫的是什麼，請我幫她看看。還有一個便當店的老闆，因為媽媽中風，也剛好被我照顧到的關係，那段時間，去他們店裡吃便當，都感覺到菜特別多。還有一個常來急診找我們幫忙打針的病患，一直問我何時去她菜市場的攤子光顧，她保證給我最便宜的價格，還可以免費送來醫院給我。

這樣的情形，在花蓮三不五時會發生，這是在都會醫院工作的醫護同業很少享受到的幸福，也是我們慈濟醫院的特產。視病猶親，不只是白色巨塔內要求照護品質的一個口號，而是在我們生活中自然出現的場景。

只是，人生不如意事「十之八、九」。花蓮慈濟醫院是東部唯一一家醫學中心，也是東部各家醫院把種種疑難雜症病患轉進來的後送醫院，而醫學中心該有的忙碌、人聲鼎沸、戰鬥陀螺般的工作量，我們也沒有少。



男性護理人員越來越普遍，現在醫院病房裡，常常都可以看到「男丁格爾」用心照顧病人的畫面。圖為護理師楊政達在加護病房照顧病患。攝影／楊國濱

在執行夜班護理長勤務的時候，一樣很容易看到因為太過忙碌而忘記吃飯的護理同仁，看到已經天黑了還留下來收拾善後及寫病歷的白班同仁，看到不知道已經在醫院待多久忙多久的住院醫師說要趁空檔衝去值班室刷牙洗澡。

回想在急診室工作時，很容易看到抓狂的病患或家屬，為了掛號後半小時還沒等到醫生護理師來處理，而抓著離他最近的護理同仁破口大罵、甚至動粗；但是他們不知道急診有許多需要立刻急救的病患，他們的生命並不容許醫護人員等待，因為死神已經站在病患身旁等候著了。

許多病患家屬可能剛進來急診五分鐘，但第一個映入眼簾的是，

醫師在低頭打電腦、護理師在護理站聊天寫記錄；家屬就立刻抱怨：醫護怎麼不花時間來看病人？但家屬不知道在他進來急診前的四、五個小時裡，這群醫護已經橫衝直撞的不知抽了多少血、打了多少點滴、給了多少藥、換了多少傷口，甚至忙到沒有時間去吃飯喝水，而因為還有紙上作業沒有完成，那簡短幾句的聊天與笑聲可能只是急診醫護短短幾分鐘宣洩壓力的出口。

加護病房的護理師似乎也躲不過七手八腳的命運，好像每天都有人偷吃鳳梨（旺來）、芒果（忙碌的結果）一樣，救命的機器聲響不絕於耳。我真的很懷疑，加護病房裡的病患真的有安靜時刻、有可以睡著的機會嗎？

病房的護理師也一樣，如果她有足夠的時間做衛教、如果家屬願意留下來一起照顧病患、如果急診或加護病房的人不要一直催著她交班接新病人，如果……這些如果都有充裕的時間可以做的話該有多好。

有一句語帶嘲諷的俗話說：「時間就像乳溝一樣，擠一擠就有了。」但是臺灣的醫療服務品質，卻不是大環境能硬擠出來的。要培育一位好的醫師或護理師，是條漫長又艱辛的過程，然而病患家屬的不諒解，還有暴力頻傳、沒事有事都被告的醫療環境，卻讓許多身心俱疲的醫護棄甲歸田，紛紛丟下醫師袍和護理帽離去。

老實說，病人視「我」如親，就是工作上那「十分之一」的人生如意之事；也是這「十分之一」，讓我享受這份工作直到現在。

因此，親愛的病患與家屬們，可不可以，在互相尊重的狀態下，雖然您有病痛、雖然您很焦急，但可否試著視「醫」如親、視「護」如親，讓我們願意抱持著我們的專業，陪伴你們度過就醫的這段時光，也讓我們更樂於享受這份「辛苦但幸福」的「護你」工作。🌱



圖 / 余佳倫