



Seattle Cancer Care Alliance 兒童醫院

楊婉萍／護研所
助理教授／指導老師
馮瑞鶯／助理教授
白瑞生／助理教授
趙可式／教授
Brooke James／臨床指導員

在老師們辛苦安排下，於七月十四日如願到西雅圖兒童醫院小兒腫瘤科與臨床指導員Brooke見習，很幸運的是，單位裡有一位debbie學姊，來自台灣，但她在美國接受護理教育，未曾在台灣工作過，熱情的介紹很多細節，更豐富了我的學習。

讓護理人員真正休息的休息室

因為比較早到護理站，所以我有這個難得的機會可以進到他們非常人性化的護理人員休息室。牆上有著病人家屬的謝卡、照片、近況，還有在職教育資訊，衛教與工作資訊。可以讓護理人員坐下來喝杯咖啡的地方，休息後再出發。另還有電腦可供護理人員隨時搜尋資料。而且空間上遠大於成大的護理人員休息室。制度上，他們工作時間內也有一段「休息時間(leave time)」。在台灣，小小的護理人員休息室只能換個衣服，放個東西，除此之外並沒有「休息」的功能。對於護理人員來說，一個可以短暫休息放鬆的地方是很重要的。不過，這需要護理人員都有很好的「自律」與「自我管理」概念，在我的臨床經驗，真的「有護理人員會在空閒時，躲進休息室裡和男朋友講電話，或者聊天。倘若人性化的休息室設計，在台灣是真的會去幫助護理人員能適度休息後更有效照顧病人，或者是護理人員全窩在休息室喝咖啡聊天？我想這大概是個難解的問題吧，也因

此，再好再體貼的設計與策略，而是必須經過多方面考量、準備及教育，這樣才有可能造成醫院、護理人員、病人三贏的局面。

交班

「交班」是我見習時第一件讓我感到與台灣不同的事。在這裡交班的很清楚，不只從電腦中叫出醫囑、數據、檢驗，一一交班，也看著書面記錄交班。雖然學姊手上會拿一張工作單(包括病人重要事件、需要的治療和藥物等等)但是交班就是拿著正式紀錄交班，沒有像台灣大多是看著自己的小抄或者看Keeok交班。在美國交班時，鉅細靡遺的，以病人的「全人」交班，學姊們活靈活現的眉飛色舞的訴說病人的狀況與反應，討論病人的狀況，並不像我在台灣工作交班時，只會交待危及生命的、常規工作事項，交班太久或者多交待了一些比較心理、社會、靈性層面的事，可能護理人員就會感覺不耐煩，或者心繫著之後煩忙的工作而無心交班。

交班後，Brooke再次打開電腦病歷，重新確認病人的資料、數據、與藥物，並再把重要的，寫在工作單上。她在很多小細節上真的很仔細的重複確認，不急不徐的按部就班，她們好像整體的照顧步驟就是這樣，慢慢的，很確實的。目前她們有紙本也有電腦的病歷(他們說仍在過渡期，這樣一式二份的做法也造成很大困擾)，

在裡面有著所有資料。而紀錄單強包含病人整體系統的評估，一天一張，三班分別以勾選及數字呈現該班的病人狀況，有點像是成大(CIC)的生命徵象紀錄單，而其內容則有點像是安寧病房的身體評估單，但是卻沒有成大紀錄的繁雜，因為要填這樣的表單，所以會幫病人做一套完整的PM，疼痛控制也列在表單上，詳細的需要紀錄疼痛分數、給藥時間……等。

陪客床真的是床、讓兒童三三翻天的輪椅環境設計的人性化

病人中，有一個十七歲的女生，正在做化療，進到病房裡，嚴重的噁心嘔吐，好不容易以藥物稍微緩解症狀後，我進到病房，看到她媽媽的陪客床。那真的是一張床，不像台灣是一張沙發椅，小小的並不舒服。她媽就把陪客床靠在病床旁邊，她躺上面，把她的女兒抱在懷裡安撫。看到那一幕，我心中有著好多感動。有沒有可能我們台灣的癌症病人也能這樣，病房像家樣貼心，病人可以在家人的愛中與病魔奮鬥？

另外，還可以看到適合兒童大小的床與輪椅，這些硬體設計是小病童很喜歡的。為了體貼辛苦照顧的家庭，還有舒適的搖搖椅，病人和家屬都可以舒服的坐在椅子上面。那位三歲小男童一開始接近他的時候，他死命的插頭邊尖叫說「NO」。在我用從台灣帶來的貼紙賄絡他後，他開始會叫我Daddy……也會跟我擊掌。不過後來因為要打針，他氣的一直尖叫，直到他爸爸把他放在小沙發輪椅上，帶他散步，他才笑的開懷。雖然在護理照顧中，硬體並不是最重要的事，但是每一個硬體細節的人性與體貼，顯露品質，也能幫助基層人員提供更好服務與照顧。這樣的硬體設計概念我可以帶多少給台灣的腫瘤及安寧單位呢？是不是值得更進一步思考還有什麼硬體可以更人性化的提供給我們的病人呢？在這邊，青少年病人有專門可以上網、玩電動的房間。醫院提供了一個像家的環境，不讓病童與社會脫節的，讓他們在醫院仍能享受正常小朋友所擁有的生活內容與型態。在這部分台灣就做的很差！病人就得像個病人，穿著病人服，無聊的待在床上一整天，沒有任何休

閒與娛樂。之前我的病人曾經想打麻將，我和阿長想了很久總算找到方法，不過病房裡護士仍大感不可思議，覺得這真是一件奇特而荒謬的事情。甚至有人表示，護士就是把護理工作做好就好了，病人來醫院就是要治病，要修養，幹麻搞了這些有的沒有的呢……如果多數護理人員是這種心態，那就算我們擁有設計貼心人性的硬體，他們恐怕也是不會鼓勵或是介紹病人去使用。不過換個角度思考，又或許讓醫院先有了這樣的硬體、甚至政策，讓病人家屬與醫院政策反過來教育我們的護理人員，未嘗不也是一個好方法。

人性化的照顧——從細節開始

有些藥物氣味較差，而上櫻桃口味。我特別注意到，Boose真的只有在那種藥物才加櫻桃口味糖漿，其他的並沒有。在重視病人隱私及意願上，那個進來疼痛控制的小黑男孩，因為疼痛不斷的呻吟，且多天沒有洗澡，醫囑上需要作一個尿液細菌培養，在Boose協助他時，為了病人隱私，我就被請出病房。在我們參訪的醫院與單位裡，都是不能照

到病人姓名、病人照片、病人姓名的。或許在倫理尊重方面，他們相關的素養比台灣來的好多了。但我仍在思索的是，這樣對病人的隱私尊重究竟是文化、社會造成的差異或者只是教育的成功？在台灣，護理人員甚至是醫師似乎經常會忘記面及病人隱私，基礎教育的一再提醒，到了臨床似乎仍是容易被忽略，這個問題應該如何被解決呢？我放在腦中思考，但未有較好的答案。除此之外，因為小朋友太多天沒有洗澡，Boose下最後通牒，說他今天一定得洗澡，他可以選擇淋浴或泡澡，Boose和醫師都覺得洗澡可以減緩他全身疼痛的狀況。但是小朋友在到了要洗澡的時候就開始呻吟，說他全身痛，不舒服。而Boose和男護佐就在旁邊一邊鼓勵一邊安慰的協助他一步步的走到輪椅上，去洗澡，過程耗費了一個多小時。我感受到Boose是有點不耐煩的，但是她仍是溫柔的跟小朋友溝通，耐心的說服小朋友，而那位男護佐更是又搞笑又鼓勵的幫小朋友加油打氣，過程中連眉頭都沒有皺一個。這個場景讓我覺得有莫名感動感吧！這是很小的一件事，但在台灣，我想過

程與結果大概都會截然不同。又或許在台灣根本少有護理人員會認為小朋友或病人沒有洗澡是一件重要的事情，或者大家根本認為這是家長／家屬該做，而不是醫護人員該擔心的，所以台灣根本沒有後續的問題……。無論是較大的男孩，或是三歲的小男孩，當他尖叫著不要任何治療時，Booke並不會堅持一定要打針或者治療，而是想其他的策略去溝通。

護理形象與專業

在這裡的護理人員穿著便服，帶著識別證。這讓我想到所謂的「護理形象與專業」問題。在我工作時，曾有督導來詢問病房後說，我們要注重儀容，他來看我們都頭髮凌亂，衣服髒兮兮的，我會跟單位的護理人員討論過這個問題。在過去腫瘤科工作時，往往從交班後就推著車衝來衝去，爬上跨下的翻身擺位倒屎倒尿，有時洗頭洗澡，偶爾這樣忙亂的工作，往往一早出門的整齊儀容早已不復見。客觀來說，有一個舒服整齊的外表是人與人互動的基本禮儀，也是必要的，曾經有學姊告訴我

「爲什麼化妝？如果你是病人，你會希望看到一個黃臉、憔悴、沒精神甚至鬍鬚的護理人員嗎？」只是值得深思的是，究竟護理是一門照顧專業或者是服務業？究竟護理專業與外表裝扮有何種程度的關係？護士服、護士帽就代表了護理專業嗎？比較起外在形象，身爲一個護理人員，或許最重要的是那雙溫暖爲病人服務的手，是那顆柔軟爲病人運轉的心，是那個靈活不斷創新學習的腦袋……。

一樣令人頭痛的疼痛控制

之前提到有一個小男生爲了疼痛控制住院的。尚未交班，Booke就帶我先去看他，做了基本的疼痛評估。訝異的是，小小的年紀大概50歲吧，就能清楚的說他疼痛50分，全身都痛。不過他無法清楚描述他的疼痛性質與部位。在Booke的解釋與交班中，我拼湊了一些這個小男生的狀況，因爲各種藥物與檢查都無法找出疼痛的原因，而小朋友的表現（有人進到病房他就開始呻吟，沒有人在他就沒有表示什麼）讓醫護人員懷疑他的疼痛。這引起我的興趣，我很好

奇面對這樣的病人他們會怎樣的處理。疼痛評估方面，Booke親自去摸小朋友的四肢，給予被動運動，檢查痛的位置。面對小朋友的不配合與不斷呻吟喊痛，醫護人員並未表達不滿或者不耐煩，不過他們針對狀況有很詳細的交班與描述。她們也利用疼痛藥物滴定來控制小朋友的疼痛。不過面對藥物的調整，小朋友仍不斷喊痛，而且疼痛的呈現與她們以往經驗不同，她們看起來仍有一些挫折或不知所措的。不過到華大的「握手

So Good」圖書館，光是疼痛相關的書，就滿滿的放了一大架。她們真的是很重視疼痛的問題，只是疼痛問題實在太複雜深奧，Booke也坦承她們對於疼痛還需要再加強與努力，病人的疼痛還是不能總是被控制的很好。

結論

這次到西雅圖兒童醫院的腫瘤科病房見習對我來說收穫很多，雖然我並非兒童腫瘤護士，但是同樣是腫瘤科，面對病房裡的疼痛控制、化學治療、骨質移植，這些我並不陌生。看到她們許多爲病人、爲

家屬、爲護理人員的貼心設計，我不斷在腦中反思，在台灣能再多一點改變與進步。但我也發現，美國的醫療有許多值得我們學習與欣賞的地方，但卻不是理想及完美的醫療照顧品質方式。只能說在努力學習美國現有的進步與品質時，需要更進一步的考量我們特有文化脈絡下的相關影響因子，並且深入的了解他們現今甚至未來即將要面對的問題與困境，思索預防及改善之道。一段的護理真的還有很長的一段路得奮鬥，不能也不求做到完美，卻應是不斷精進，往更人性化、更專業之路邁進。

對於這樣的學習機會，真的很感激白老師的辛勞安排與馮老師、趙老師事後的討論與指導！雖然短暫一天見習中看到的並不能代表一切，也可能我們看到的並不一定是她們真正的一切，但這仍是令我們十分的興奮與開心。看到不同國度、不同文化、不同醫院的護士在照顧病人的狀況，也幫助我再思索護理與病人問題時，有了許多不同的知識經驗與角度。