

# 考驗昇華 大勇大智

Gone Through  
Workplace  
Violence to Be  
Brave and Wise

■ 文 | 陳怡文 臺北慈濟醫院 10A病房護理長

窗外昏暗的天空透進微微的陽光，病房單位仍如往常般忙碌的運轉，下午四點多，正是白班、小夜交班的時間，正當同仁認真埋首於自己工作的同時，病房內來了位「不一樣」的病人及家屬，也對單位及護理人員帶來了不一樣的考驗及衝擊。

## 向家屬致歉 也要保護同仁

一位中年女性帶著母親住進我們的病房內，因病人年紀較大且疾病纏身，手上的血管變得較沉、不明顯，護理師協助病人打靜脈留置針時，沒有在第一針時就注射完成，這個女兒因為不捨得母親還要打第二針，因此情緒非常激動，表示要求找單位主管前來處理！

還記得在我處理這件事情的過程中，除了解病患及家屬的投訴內容外，也必須要傾聽護理同仁的感受。

對於病患及家屬而言，他們認為「打針技術」是臨床護理人員最基本的技能之一，因此，他們無法了解為何護理師花了許多時間找尋病患的血管後，最後還是無法順利的一針注射完成靜脈留置針？然而，護理人員更是覺得委屈及難過，因為每天的護理工作對於我們而言，都是背負著病患安全的壓力及擔任白衣天使的使命，沒有一位護理人員會故意或任意為病患多施打不必要的針。

面對家屬的指控，我還是勇敢的面對，予以澄清，並針對家屬認為護理技術不成熟之部分，表達最大的歉意。

## 化解負面漣漪 提起勇氣面對

原以為此事件已圓滿落幕，殊不知，這只是事件的開始……

隔日，家屬表示雖然我已表達歉意，但仍希望院方能因護理人員注射針劑而導致手部輕微瘀青的部分，由高層主管出面道歉及給予交代，因此，單位督導及院方主管也出面關懷，並表示會再給予同仁在職教育訓練，熟練技術。當下家屬接受院部的關懷及歉意，但之後住院的日子裡，我仍每隔一週接到社服室的投書，關於相同的事件，甚至投書到花蓮慈院，表示要請上人來評論。

病患住院的幾天中，對於我而言，似乎是幾年般的漫長，家屬不只一次告訴我和媒體的關係相當熟識，透露著要求有特殊的照護，抑或要我多注意的訊息。終於病患出院當天，由我親自護送病患及家屬出院，希望能表達院方對病人的關懷，也希望能化解住院期間任何不愉快之處。但一個月後，病人家屬還是將此事件訴諸媒體，並在未經查證的情況下被報導了。

這件事情對於我和護理同仁而言，是莫大的打擊及傷害，過程中，我們曾互相關心、互相檢討、甚至互



單位同仁遭遇事件時，主管要圓融處理，更重要的是保護同仁，期待大家走出陰影更加堅強。

相打氣，因為我們真的不知道，一針無法打上後所引發的效應竟如此的大！我們也在住院期間表現給病人及家屬最大的努力及誠意，但最終的結果，竟然還是媒體的不實的報導。

其實，職場中常常潛藏著許多傷害，但職場暴力的傷害是絕對不容忽視的項目，以前的我選擇難過、傷心，以及哭泣，但經過此事件後，我想會更堅強的，難過、傷心、哭泣之後，再增加勇敢及面對。讓我們一起向職場暴力說「不」，還給醫療照護體系中的工作同仁，更單純、美好的工作環境。