



放射線部的護理師們與介入性放射科陳永芳主任（前排右3）。（林惠萍提供）

# 三心兩意照顧情

文／放射線部 代副護理長 林惠萍

**窗**外夜色矇矓，已是接近晚上8點了。我拖著疲憊的身體緩緩走出放射線部，剛忙完幾位老病患的檢查及照護，雖然還沒吃晚餐，肚子空空的，但想到能幫助他們順利做完檢查，心裡卻是滿足的。

當初從加護病房轉職到放射線部，原本以為會以功能性的工作為主，但後來發現在功能性的工作中仍須顧及病患的心理需求，並且讓病人感受到我們關懷的心意。病人所需要的多元化服務，我將其歸納為「三心兩意」。

## 三心

安心、放心、貼心

三心：安心、放心、貼心。病人來醫院除了解決生理上的不適，其實也是來求個安心的，就如同去廟宇祈求平安一樣，因此醫護人員必須要讓病人和家屬覺得安心，他們安心了，才能感受到醫院的貼心，而後返家也才能放心。

以電腦斷層檢查為例，在進行檢查前，護理師會先檢視每位病人的自我評估表及過敏史，依此對病人的狀況有初步認識，並且仔細說明檢查過程，讓病人安心配合做檢查。經過這樣的互動，病人可以了解放射線部的用心與貼心，尤其是對於住在偏遠處或

行動不便的患者來說，我們在安排檢查時，總是盡量將看診和受檢的時間安排在同一天，以利患者當日看報告和領藥，避免來回奔波。

## 兩意 心意、誠意

兩意：心意、誠意。本院強調的是「以病人為中心」，因此必須隨時注意病患的感受。放射線部在為病人施打檢查所需的顯影劑時，顯影劑流速的快慢要視病人狀況來適度調整，例如有些病人血管狀況不好，就不宜打得太快。總之，我們講求的先是不傷身體，其次才是效果，讓病人感受到我們對檢查的用心。

特別是在溝通方面，不良的溝通就像強迫老奶奶過馬路一樣，老奶奶的本意是想在站馬路旁等公車看車來了沒，結果莫名其妙被路人牽去過馬路。互動不良的善意往往會被誤解成惡意，或者反而造成對方的困擾，良好的溝通才可以讓受檢者體會到我們的關心。對於溝通不便的病人更要注意，檢查前一定向家屬說明清楚，讓他們知道受檢的過程和副作用。

### 病人的信賴就是對「三心兩意」的回饋

路遙知馬力，秉持「三心兩意」的服務理念，時日一久，一定是會看到成果的。有時候病人一開口就直接說要找個最會打針的護理師來，即使自己的打針技術確實已經很不錯，但面對這樣的期待，心裡還是不免會有壓力，而在壓力下要達到目的，首先就是

要鎮定自己的心，為自己加油，也為病人打氣。最後，當聽到病人說：「上次打針打了8次才成功，這次只打了3次。」真的會很開心，覺得自己讓病人少受了一些痛苦。

有些血管「超」難打的病患來做檢查時，總會指定某位護理師打針，這就是心意和誠意的回饋，連打針都可以做口碑、做信用啊！。

放射線部的護理師目前共有13位，平均年資10年，雖然經驗豐富，但我們始終保持著剛踏入職場時的情懷，每天以認真及熱誠的態度服務病患。這麼多年來，病人們來來去去，我們無法記得每個人，但只要來了，我們就會讓病人感受到我們的「三心兩意」。



望年會，護理師們熱舞表演，展現青春活潑的一面。（林惠萍提供）