

讓他們把壓力說出來

文／腹膜透析室 護理師 蔡秀珍

慢性腎臟病在臺灣的盛行率相當高，因此醫院很重視病患的個案管理，期能協助他們維持正確的醫療、追蹤、用藥、飲食及生活習慣，以延緩腎功能惡化與減少併發症的產生。

在腎臟保健中心的衛教門診，每天都有不同狀況的病人前來諮詢，在在考驗著衛教護理師的應變處理能力。最近在門診遇到的3位病患，更讓我深深覺得「傾聽」有時也是一種治療。

謝謝妳願意聽我說…

第一位是年逾花甲的A先生，他有糖尿病腎病變，已數度在本院接受衛教諮詢，但我是首度遇到他。那天，A先生一坐下，我很快地查詢了他曾有過的問題，順道追蹤後續發展。衛教紀錄顯示，他心情不好，抽菸量大，我試著了解他為何心情不好，這一問就打開了他的話匣子。



蔡秀珍護理師在協助病人時，深諳傾聽的重要。

他說他和太太年齡有很大的差距，太太從事服務業，生意很好。而他近幾年因為糖尿病的關係影響了腎功能，容易覺得疲倦，精神狀態也欠佳，以致無法工作，家計都仰賴太太的收入。

此外，因病情之故，他的性功能比以前差，經常無法滿足太太的需求。太太年輕，每天接觸的顧客都是男性，在工作中常和顧客有肢體接觸，這令他十分不安，最近更發現太太會偷偷與異性外出，返家後的身體表現也和平時不一樣。按夫妻相處的直覺，他懷疑太太外遇，讓他戴了綠帽子，苦於找不到證據，這種事又沒法和親友討論，情緒沒有出口，只好悶悶的抽菸，抽菸量越來越大，

對他來說，我是個素昧平生的護理師，或許也是很安全的傾訴對象，而我耐心地聽他娓娓道來，試著同理著他的感覺。他說完，跟我說謝謝，謝謝我聽他講這些無關醫療的事情。我回應說：「我也要謝謝你願意信任我，把平時沒有說出口的不滿和懷疑傾吐出來。不管是否跟醫療有關，我都很高興有機會聽你說。」或許積壓在心裡的話終於有個訴說的對象，他離開前，神情舒緩多了。

我好像生活在壓力鍋裡！

第二位病患是不到40歲的B小姐，她罹患紅斑性狼瘡合併腎臟病變，慢性腎臟病分期為第3期，但近年來的腎功能都很穩定。這次衛教諮詢，她說她已1年多沒來月經了，在婦產科檢查發現卵巢萎縮，提早進入更年期。

她煩惱地說，她的家庭快把她壓垮了。原來她育有3個孩子，先生長期在外地任職，假日才會返家，而她每天除了工作，還要獨力照顧孩子與患有慢性病的婆婆，年紀已大但未婚的小叔也與他們同住。她透露，婆婆每天下午5點就要吃晚餐，小叔每月給她2000元，要她準備有魚有肉的三餐，她身體不好，忙得焦頭爛額，又得包辦全家所有事情，經常因此與婆婆和小叔發生口角。假日才回家的先生無法提供她有力的支持，也不同意她和孩子搬離婆家。

她說，她就像生活在壓力鍋裡，快被壓垮了，也好像快得憂鬱症了。我聽著她的心聲，雖然無法立即提供實質的幫助，但只要她願意說出來，心理壓力或許可以釋放一些。

家家有本難念的經，每個家庭的問題都不一樣，未置身其中，真的很難說些什麼。我握著她的手，給予她情緒支持，並且提醒她一定要把自己的身體照顧好，因為先好好愛自己才有能力照顧別人，希望她能智慧地解決眼前的難題。這時候，衛教似乎不重要了，傾聽才是王道，我真心希望她別被情緒壓垮，別被憂鬱症纏身。

為什麼他們無法接受我洗腎？

第三位是年輕的C小姐，罹患第1型糖尿病，她是首度在本院腎臟科門診就診，也是首度踏入衛教室。她說她5歲就被診斷有糖尿病，長期在診所追蹤，這次是因為在診所抽血檢驗肌酸酐數值高達5.4mg/dl（正常約1.2mg/dl以下），換算成慢性腎臟病為第5

期。診所醫師提醒她可能要準備洗腎了，因此到醫學中心看門診。

她說，她從小就被告知糖尿病有哪些併發症，以及未來可能遇到的狀況，包括洗腎等等，所以她早有心理準備。雖然有了要好的男友，兩人剛生了一個孩子，但男友母親因為她的健康問題，遲遲不願接納她，尤其是洗腎，就連她男友都很抗拒，也因此不支持她看西醫，希望她求助草藥偏方治療。

年輕貌美的她，喜歡吃美食、喝飲料、與朋友聚餐，卻因生病，受到諸多限制，婚事一波三折，過得很不快樂。說到這裡，她哭了：「這個病又不是我造成的，為什麼我要接受這個結果？如果要洗腎，就洗啊！我身邊有些朋友也在洗腎，日子一樣正常過，為什麼他們就無法接受？」她擔心自己還沒穿上婚紗，如果走到洗腎那一步，男友家真的會將她拒於門外。

她的情緒潰堤，我遞給她面紙，拍拍她肩膀，繼續聽她訴說。我告訴她，很多洗腎

患者因為選對了透析方式，或是接受換腎治療，的確可以和一般人一樣好好生活。我建議她下次回診不妨讓男友陪她一起來，好好了解慢性腎臟疾病，我們還可以邀請同樣罹患腎臟病的病友志工，分享自身的經歷，她和男友從中應可得到不少啟發。

好的衛教師必須懂得傾聽

當衛教護理師，不僅要處理病患醫療的問題，更多時候要傾聽病患的心聲。大家常以為從事衛教工作必須很會說話，最好是妙語如珠，說得越多越好，其實並非如此。要成為一個好的衛教師，必須懂得傾聽，當然也必須控制好時間。另外，跟患者說話的時候，絕大多數時間都應直視對方的眼睛，如此可以充分表現誠意，維持友好的肢體語言也是很重要的喔！

醫病醫心，尤其是無法完全康復的慢性病，衛教護理師在協助病患治療及控制的路線上，能做的可是很多呢！🌍

