

# 疫不容辭幕後功臣 防疫國家隊專訪

## 溫暖堅毅將心比心 We can help 齊心抗疫

### 亞東醫院急診專科楊護理師

採訪撰文/黃敏惠



根據統計，截至今(109)年4月臺灣全日平均護病比為1:7-10，換句話說，就是醫院每1位護理人員平均要照顧7到10名病人，甚至地區醫院護病比高達1:15，再加上臺灣已屆高齡化社會，長期照護與慢性疾病照護的需求逐年提高，因此在嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)爆發之前，長期以來護理人員吃緊，沈重的工作壓力與超時工作，已讓他們身心俱疲。當肺炎疫情爆發初期，對於未知的一切，全國所有醫護人員面臨著前所未有的巨大壓力，這次危機將護理師推上第一線，必須承擔醫生的部分工作，但他們無所畏懼，如同前線的戰士，勇敢站出來，無論確診與否，在他們眼中都是寶貴的生命，堅持專業照護每一位病患重拾健康。

都要面臨各種不同的突發狀況，在偌大的空間裡來回穿梭是常態，現場醫護人員個個分秒必爭，為的就是救人一命。農曆春節期間的急診室一向比平日忙碌，由於許多診所或門診沒有開診，只剩下急診可以讓民眾就醫，過年期間急診室往往是人滿為患。隨著疫情升溫，為了抗疫考量，醫院即時因應進行人力調整，雖未有加班狀況，但是來自現場的壓力卻未見減輕，相對地，急診室的醫護人員面對於新型冠狀病毒壓力甚大，每天上班除了戴N95口罩外加外科口罩，還要穿戴防護衣，戴著雙層口罩，與病患或家屬溝通時難免會遇到挫折，往往都要使用丹田的力量說話，雖然有些醫護同仁會購買麥克風配戴講話，卻讓病患或家屬誤會，認為護理人員態度不好，楊護理師有時深感無奈。

### 站在第一線防疫 捨我其誰

目前任職於亞東醫院急診專科楊護理師，從事護理工作已15年，她表示急診室最大的特性，就是病患的情況相當不穩定，再加上隨時

事實上，還有一個壓力源是來自於防護設備之不足，例如N95口罩尺寸有分大小，但疾管局的庫存並不會依據目前現階段醫護人員的需求庫存，而是依據舊有的狀況庫存備量，但是

否符合現場人員的需求，這就見仁見智了。原本高層長官表明在3月份會提供醫護人員最符合臉型的鴨嘴型 N95，由於全球防疫物資缺乏，直到7月才順利發放。而防護衣的部分，急診室都是穿著防塵衣，某次醫院分發的防塵衣背後是簍空，雖然是符合美規，但須事先穿著俗稱的兔寶寶裝 - 防護衣，之後再加上簍空防塵衣，當時只有單穿防塵衣，防護設備的數量與規格標準均是前線醫護人員上班的壓力源，如同前線士兵陷入彈援不足的窘境，著實讓醫護人員無法安心、專心的照顧病人。所幸楊護理師在 SARS 期間曾在花東區域醫院任職，自發性照護 SARS 確診病患，她非常感謝家人尊重自己的想法，因此在這次疫情爆發時，她已有相對的決心與經驗，運用所長面對挑戰。

### 戰勝未知的敵人 唯一關鍵就是堅持

急診室為第一線陣地，第一時間接觸病患時，無法確認是否為新冠肺炎確診病例，處處均是隱形危機，因此每家醫院均在入口前設置防疫站，為了確保原本在醫院內部的所有人員不被感染病毒，嚴格把關任何想要進入醫院的人員，而負責把關的第一線防疫站醫護人員，耐心詢問相關問題，例如是否有發燒、是否從國外回來、是否有接觸過類似的個案、有無上呼吸道感染的症狀等，並確實測量體溫，若有疑似個案則安置在外面的發燒篩檢站旁，如有確診情形，於健保卡註記、查詢出入境及隔離時間，並立即聯絡感染科醫師並進行通報，同時另外安置在負壓病床，醫護人員隨時注意病患情況，並監測其治療效果，由於作業較以往繁瑣，偶有家屬及病患不耐久候，對醫護人員的態度不佳或產生爭執，導致現場醫護人員疲累甚多。

面對這一切，楊護理師表示過去已有經驗，所以已有事先作好心理準備，但這次疫情最辛苦的，是需要穿戴隔離衣一整天，由於穿脫不易，因此連上廁所喝水吃飯都要節省時間，直到下班才能脫除身上隔離裝備，洗完澡才能回家。部分病人或家屬無法體諒醫護人員的辛苦，都會要求加快腳步處理他們的問題，好在臺灣人還是溫暖的，大部分的家屬也會看在眼裡，遇到爭執時，會幫忙醫護人員說話，同時為他們加油打氣。許多有愛心的店家，也願意發起協助幫忙第一線的醫護人員送餐食，楊護理師表示每每到了吃飯時間，看到這些店家提供的物資，不只溫飽了他們的腸胃，更溫暖了他們的心，楊護理師與醫護同仁們真心感謝店家無私的奉獻，讓大家有更多能量堅持下去照顧病患。

### 將心比心 莫忘初衷

現今資訊流通快速，導致知識爆炸，現在的病患及家屬個人意識較高，難免會在溝通上遇到挫折，楊護理師認為醫護人員要學會當天受傷當天復原的技能，壓力會讓自己成長，在這個工作環境裡工作必然辛苦，醫護同仁們為了紓壓，會相約一起去 KTV 唱歌釋放壓力，或是約球友打球、到離島地區遊玩潛水，放鬆一下緊張的情緒。楊護理師表示最重要的是不要忘記自己選擇走入護理界的初衷，身為醫療團隊的一員，協助病患解決健康問題是最重要的功課，凡事將心比心，認真善待每位病患及家屬，幫助病患緩解身體或心理上的不適，是最有成就感，也是造就自己最大的價值所在。