

護你好心晴

文／廖唯晴

「阿姨你好，我是負責照護你的護理師，在住院這段時間我會每天來問你的心情狀況，因為你不容易表達，所以可以透過這幾張小沙彌（圖卡）告訴我。」耳鼻喉科病房的護理師拿著病房特製的心情臉譜向剛入住的病人說明。

臺北慈濟醫院護理部劉怡婷督導指出，二〇一六年開始臺北慈院將簡式健康量表 (BSRS) 的照會標準由原訂的十五分下修至十分，並將此照會標準運用至所有住院病人。護理師要在每個病人入院八小時內協助完成量表填寫，若評估分數大於十分，住院系統會自動照會社工師探視，實施一年多來，成效顯見。

但在這之前，單位護理師就已透過小沙彌圖案的心情臉譜來與病人溝通、評估心理需求。耳鼻喉科護理長陳淑琴道出發想的初衷：「第一個原因是多年前，有一個平常相處都很正常的病人，突然出現自殘情形；第二個原因是有一個口腔癌患者，因術後氣切無法開口，加上不識字的關係無法溝通。時逢醫院評鑑，強調身心靈的全人照護，於是主管們提出了心情臉譜的想法。」陳淑琴護理長率領的耳鼻喉科病房團隊自願試行，提供了許多表情圖案，最後決定以



護理人員從電腦系統中檢視住院病人的量表評估結果。攝影／吳裕智

可以象徵慈濟志業的小沙彌為臉譜，並在二〇一五年八月時推廣到院內所有癌症病人。

簡式健康量表在病房的運用，除了病人初到病房時，還有之後的每個星期及病情改變時。由於耳鼻喉科大部分為外科病人，往往住院三天就能出院，但許多人因為對手術與疾病的擔心導致入院時的評估分數非常高，護理長解釋：「這種病人在手術順利後分數會有明顯的下降，因為壓力源已解除。」心情臉譜則是可以運用在護理人員想與病患做溝通交流的任何時候，過去曾有一位三十幾歲的女性口腔癌病人，護理師發現她的情緒非常低落，透過量表評估及臉譜溝



上圖：耳鼻喉科病房護理人員每日透過小沙彌心情臉譜了解病人心情。攝影／陳淑琴

下圖：病人告知心情後，護理人員將圖卡放置於床頭。攝影／吳裕智



通，逐漸建立關係，互動之下才知道她非常想念住在宜蘭的兩個孩子，於是護理團隊除了盡心盡力照顧，也積極與病家聯繫讓她與孩子見面的方式，讓病人心願圓滿善終。

「如果醫病關係好，有些病人會直接告訴我們心情不好的理由，但如果關係尚未建立好，我們會透過臉譜溝通引導病人說出心理的感覺。」病人心情百百種，臨床也時常碰到不願意配合填寫、拒絕回答的患者，若是這種情況一再發生，單位將會轉介給心理師，讓心理師

透過專業技巧予以協助。

陳淑琴護理長認為，無論心情臉譜或簡式健康量表，都是一個人與人相處的互動工具，心情臉譜用做每天的近距離了解，量表分數則是定期參考的數值，讓護理師了解病患的整體概況，兩者相輔相成。尤其當面對無法講話的人時，更是一種可以讓對方了解自己被關心的道具。儘管有些患者會認為這些方式沒有幫助，但她認為，醫院的工作不僅是疾病照護，兼顧到心理及靈性層面，才是真正的全人照護。