

## 心情園地～來自護理長的 SARS 心語～走在懸崖邊的光與熱

---

心情園地

來自護理長的 SARS 心語～走在懸崖邊的光與熱

楊美紅

三軍總醫院 護理部 感染管制室

驚聞新聞報導大陸有類伊波拉病毒(查證後為馬堡 Marburg virus)之案例，除了忙著查相關資料外，也想起前年的此時正忙著照顧 SARS(Severe Acute Respiratory Syndrome)病患，因此決定把前年的心情回顧記投稿至學會，與從事感控之相關醫護人員分享。背景資料為：九十二年三月十九日，單位開始照顧大陸回國就醫之染 SARS 台商；四月二十四日台北和平醫院因爆發 SARS 院內感染遭封院管制[1]。根據台灣疾病管制局之統計，九十二年台灣地區第一類法定傳染病病患，嚴重急性呼吸道症候群累計數為 3,024 例，一例為確定病例，664 例為可能病例，664 例為可能病例，復依 WHO 病例定義及實驗室檢驗結果重新歸類僅 346 例為可能病例[2]。

### 引 言

自從三月份即開始收療照護 SARS 患者，至五月整整兩個月，回想起來是百感交集。每天上戰場打戰，常常打到將近半夜，忙不過來就不回家，睡在醫院，或是晚上十點至十一點多開著車回家睡覺，隔天一早又開車來戰場。從教導同仁應付搶新聞的記者統一說詞，至最終人人避而遠之的情境。自己就像母雞帶小雞，或是戰場指揮官似的。每天將變變變後的決策傳達到神經末梢，有時還未傳到，事情又有了變化。

### 關心同仁

為了讓單位所有同仁有安全感，也預防院內感染，避免因設想不週而造成不幸，因此，隨身攜帶醫院可直接撥院內碼之 PHS，24 小時接受詢問。因擔心護理同仁遇到有些第一次發生的事情無法解決，有時半夜起來上廁所都會撥個電話回病房，假日也打電話回病房詢問有無問題。有一次晚上十一點多打電話回病房接獲指示：轉七個 SARS 病人至其他醫院，雖然本單位 leader 表示已經聯絡好，但我還是會再請她描述一次，並給一些指示如穿著 C 級防護衣(那時單位並無使用 C 級防護裝備)，兩個小時完成後約凌晨兩點，她為了讓護理長安心，也打 PHS 回報，隔天晨報我立即檢討整個流程，因為這是一次寶貴的轉外院經驗。而院內 PHS 真的成為聯絡之最佳工具。記得有一次，有一個住院同仁 06:00 來電，哭訴著其難過心情，我想她一整夜都沒睡，但體諒護理長常常很晚睡，等到凌晨六點才打給我。不斷的安慰她，並相信老天不會讓優秀善良的人就此倒下。三月底即規定照護 SARS 護理人員需在更衣室洗完澡才可返家，很多流程在摸索中制訂，有一次有一位護理同仁打趣的告訴我，護理長是不是要規定每個人刷完牙才能回家？

### 學習與指導

真的，每天無時無刻不在思考，希望能把每一件事做好。關心實習行政的大學生，關心實習內科護理的專科生。給她們最大的空間，自我表達害怕與認知，選擇本單位實習的要與不要，全部都有商量的空間。記

得四月初在此實習兩週之行政實習護生轉述，同學問她感染科病房護理長之忙碌狀況，她回答：已經在接護理站上的兩支電話了，第三支身上的 PHS 也響了，就知道有多忙了！忙碌之餘，想到全院專科教育之急切性，於三月及四月連辦了兩堂關於 SARS 課程，「副黏液病毒冠狀病毒的介紹」、「負壓隔離病房之設計與維護」。另外，四月初協助台北市護士公會，聯絡台灣疾病管制局請來的美國疾病管制局專家 Tami Fisk 協助為全台灣護理人員之研習會授課，而自己在百忙中準備課程在場分享了本院之照護經驗，當時座無虛席之盛況，走道上站與坐滿了人，實為罕見。在新 SARS 加護單位成立後，我們必須將數位用氧近 100% 的病患用送之新單位，對於全部相關成員每個人都是第一次執行此任務，我的壓力更大了，因為成功與否之關鍵就在自己---最高指揮官。我們選在人員進出較少的小夜班，所有行進的路線及新的單位都在我不斷來回測試下相當熟悉，我必須所有相關配合運送及管制人員耳提面命每個細節一番，甚至床入電梯後，工作人員站立之順序都安排好了，當自己一馬當先，在快速似跑百米之路途中，還要詢問「saturation?」「氧氣夠不夠?」，讓在場每個人同時得到訊息。當晚所有人之精力只轉了兩床，隔天，我訓練單位之 leader 來擔任指揮官，以便爾後 SARS 重症病患轉加護單位之運作。

在三月二十二日美國疾病管制局駐泰國主任多威(Scott F. Dowell)來單位了解 SARS 病況及提供相關資訊起，我除了感受到此病毒之威力外，還有體認到這是『變變變的日子』，我都告訴所有人，我現在講的下一秒鐘可能有新的東西出來，可能就不是這樣了，每個人都要有變與應變的能力。每天每個人有不同的想法，例如，重新規劃單位之動線及硬體細部已改了數十回，有時候我有奇想---會不會最後不改了。

## 擔心自己

本身從三月就開始咳嗽，但想到前一年同時期也是咳嗽將近兩個月，服藥無效，最後自然好的。因此，於四月中在所有關心我的人催促下，終於抽空去看胸腔科門診，照了 X 光片，結果為支氣管炎，主任並保證絕對不是 SARS，對自己及大家也就有了交代。繼續至戰場上賣力工作，但是本身假日有在護專擔任兼任講師，在醫院還未宣佈因 SARS 不用去兼課前，自己以意識到，最好不要去，因為假日班學生都在醫院上班，自己說不定不是感染源，若是其中一個學生有問題，大家只會想到老師是 SARS 病房護理長，責任無法釐清，因此就私下請人代課。四月底我擔心哪一天自己會被隔離起來，因此將所有隔離期間之衣物，書籍準備好，並想要買一台 notebook，以方便於隔離期間與外界溝通，獲取最新訊息，而我的 leader 相當貼心，請朋友幫我買一台。我將所有東西放在車箱內每天載來載去，因為台北沒有親戚，自己住的地方開車來回六十公里，屆時勢必沒人可幫忙。

五月份看到電視上一個護理長倒了，不免產生聯想。而自己的媽媽也不定時從新竹打電話給一個人自己住在台北的我，看看有沒吃飯，咳嗽有無好一點等愛的叮嚀，甚至有一次打電話告訴我，要多注意到垃圾的問題，因為她觀察父親倒垃圾的整個動作，發現會將手無形中碰到很多地方。不免讓我會心一笑，感到相當溫暖。而自己從三月開始就不回新竹家中，母親還慶幸我在台北山腰上住，空氣新鮮，希望我在社區走一走紓解一下煩憂。然而，自己因台灣的疫情，讓原本二月份前申請之公費出國進修，預定五月學校會有錄取之回覆，也因此而遭美國學校拒絕，而傷心難過，但不敢讓家人擔心秋天可能無法成行。

## 照護病人點滴

三月份有一位從新加坡返回之商人，因住入原本無電視冰箱之隔離房間，覺得相當無聊，對於護理人員照護，百般刁難，同仁告知後，每天忙到大約晚上六、七點時，我會打電話給他，傾聽他的心聲，知道他長期住國外有早晚喝鮮奶之習慣後，於是自己雖餓著肚子，買了牛奶 250cc 一週的單包裝量放在治療室冰箱，請護理人員發早餐及晚餐時帶入，同時也我也打電話告訴病人，請他喝鮮奶(考量其家人皆居家隔離，病人之前不方便拿且其身上因住院匆忙無分文)。而對於電視一事尋求醫院相關部門之協助，但以當時之狀況並未解決。此病人甚至點滴不順都會打電話到護理站來找護理長…。另一位台商詢問大夫為何把他關起來，請大夫拿出公文，甚至要找律師，因此身為護理長除了尋找 CDC 網上之相關規定外，並詢問醫院約聘之律師電話。還有一位台商於禮拜六下午三點左右，非常兇的告訴照護護理人員，空調太冷、地上有頭髮，不斷罵人罵醫院。護理人員只好打電話向我求救，我先打電話與病人溝通，當時期盛怒的情緒無法藉由溝通稍減，我告知他我會親自查看，於是通知空調班，請他們拿溫度感應器借我，並找清潔班，由護理人員、清潔人員與我著裝後進入病室解決問題。拿著包著塑膠袋的溫度感應器，一測室溫 21℃，他說要調成 22℃，而尋找地上的少數幾根頭髮，立即請清潔人員將其地板再次處理(當時之作業流程為每天皆有清潔人員入內協助)，對其不適的其他問題一併處理，之後病人態度較和緩，並告訴我們他老婆以前也是護士！

和平醫院事件爆發前後，和平醫院放射科人員、病患、看護工陸續由台大或松山醫院轉來。此期病患病情明顯較嚴重，第一次病房插管時，發生在小夜班同時有數個病人呼吸狀況變差，預定為三個病人插管，因此先集中火力，隔離病室內外皆有足夠的人接應，並且請夜班護理長支援，協助借攜帶式 EKG 生理監視器等器材，調派 ICU 人力支援。當時內心相當緊張，因先前知道台大醫師台大醫師因插管而染 SARS，但必須很鎮定於隔離病室外與主治大夫擔任指揮調度等工作，當天雖然順利完成三位病人之插管及呼吸機支持療法，現在回想起來仍心有餘悸。

五月份當自己同時管理兩個 SARS 單位時，心力交戰疲憊，當協助一個單位進行兩天的教育訓練後，拖著疲累的步伐，心裡不放心還是回另一個單位看看，沒想到一回去就發現有病人要轉 ICU，而另一個病人準備拿包包逃回家去。從監視器內看到，一位同仁在裡面已無法擋時，自己趕快著裝進入，但是一位八十幾歲的力壯如牛老婆婆居然不接家人及大夫之任何電話，將點滴拆除，執意一定要回家去，因訴求自己莫名被關進來，強行手緊握其行李袋欲奪門而出，半拉半勸導，好話說盡，但枉然，她只要「回家」，並把護理人員之祖宗八代罵完，還詛咒我們，並用腳踢我、打算用嘴咬我們。我們真是哭笑不得，只好準備打鎮定劑，但是四個人無法完成，只好再來兩個護理人員幫忙，上約束帶，我將我四十公斤的身子，壓在她的大腿，連 N95 口罩也不保，而主治大夫看監視器都於心不忍了，也進來協助約束病人，最後才完成鎮靜劑施打，我想她出如此大之蠻力應該口渴，想說約束了不容易喝水，因此在離開之前先給水喝，但遭拒並不斷口出惡言，將電視轉到她應該會喜歡之電台，關起門來離去。數天後仍感到自己久未運動，一下子出這麼多精力，產下來的乳酸堆積肌肉酸痛的後遺症。有一次一位 leader 沮喪告訴我一位需要洗腎的 SARS 病人吵著出院，沒辦法接受其解釋，因為看不清楚照顧的人是誰並聽不清晰話語，要求護理人員拿下身上的防護裝置才進來向他講話，雖然能感受到病人之苦處，但是還是花半小時與病人會談，舒解其感受，也減少護理人員之壓力。

我想因為護理長為問題解決者，所面臨的多半為較無法適應的病人，我相信有的病人相當配合國家醫院之政策的。如中鼎員工配合度真令人感動，因常被問及所有旅遊史等，他不厭其煩的倒背如流，因為 CDC 官員收集資料有部分請我再詳問時發現的。

## 結語

SARS 帶給所有的人相當大的衝擊，對於醫院之工作同仁更是夢魘。我很難過我的同仁已經一個月沒接觸 SARS 病人，遠在高雄之家人仍希望她不要回家，避免鄰居擔心。四月份總共做了三個夢，平常很少會記得夢到什麼，但不知為何這些夢是如此鮮明。第一個夢：我不會游泳卻跌到水裡，怎麼想辦法都無法將頭探出水面。第二個夢：一群人要過河；需要每個人將手握在前一個人之腰部才可以過，但我卻不小心落單了。第三個夢：夢到 SARS 根本不用穿一堆的防護裝備，就可以照護病人了。我很生氣的說，那之前我們不是白費工夫了。我把夢告訴打電話來慰問我遠在高雄之大學同學她說因為我壓力太大，因為有太多的事，必須要自己來承擔，而反映出孤獨的夢。但是，雖然夢是如此，但我仍然在夜歸後不斷上網吸收新知，準備第二天的再出發，並以陳建仁衛生署署長之人生哲學：「勇氣」、「寧靜」、「智慧」來勉勵自己，年輕人對大環境充滿無力感，需要有「勇氣」去堅持去做自己認為能改變的事改變，什麼事不能改變的；要有「寧靜」的心情去接受自己不能改變的事；要有「智慧」去分辨什麼事能改變，什麼事不能改變的。我要在這裡感謝所有與我並肩作戰的同事們，尤其是本單位的原班人馬，雖然從護理長至四月中旬才來報到的護理人員共二十二人，皆是年輕的一群，但戰鬥力與合作精神是最佳之典範。我們真的是認真的往前衝衝衝，每位年輕的 leader(平均工作年資約兩年)，能發揮潛力帶領所有來支援的人員，記得有一天大夜班，一位 leader，手下僅有一位單位之原班人馬，另兩位已來病房支援幾天，而有七位是第一天同時報到之支援人力，我不放心的半夜打電話，我的 leader 告訴我，護理長真的需要好好做休息，讓我真的好感動，而他兢兢業業的上完那一天的大夜班。再者，要相當感謝護理部主任，人事副主任、單位督導及裝備督導之日夜夜機動性協助，及其他護理長的主動詢問有無可幫上忙的地方。另外，三月底院長在百忙中親自到病房來加油打氣，並發放團體獎金等，增加團隊之士氣；感染科之主任及大夫也是我們單位相當重要的支柱，外包清潔公司之經理在人手不足情形下，也是親自作清掃工作；保全公司主管也親自於轉病人時作動線管制之督察，有太多太多的人，三十五病房永遠感謝您們之奉獻。

## 參考文獻

- 1.編輯部：走過抗煞歲月-2003 台灣事紀。感控雜誌 2003;13:278-80。
- 2.台灣疾病管制局(2005，3月28日)·九十二度台灣地區法定傳染病統計報表--年報·法定傳染病監視通報。摘自 <http://203.65.72.7/WebSite/監視通報/法定傳染病監視通報/台灣地區法定傳染病統計分析/台灣地區法定傳染病統計 92 年年報.files/92-y-county-1.pdf>。