

幫助您取得所需協助的 10 項祕訣

不論何時，良好溝通都很重要，但在您的嬰兒住進新生兒加護病房 (Neonatal Intensive Care Unit, NICU) 時更是至關重要。雖然嬰兒住在 NICU 會帶給人壓力，但如果您不瞭解正在進行的事情，感覺會更糟糕。幸運的是，NICU 的工作人員在此為您提供協助。藉由適當支持，所有家長都可學習瞭解 NICU 環境，並在擁護嬰兒健康方面，更為堅強、有能力且知情。

瞭解與您嬰兒的照護團隊清楚有效溝通所需的技巧，您將可因相互尊重與信賴，建立起堅強關係，而且您的嬰兒將從中受益。這些祕訣將幫助您與嬰兒的照護團隊溝通。



1. 提出問題

準備提出有關您嬰兒照護的許多問題，當您想到問題時，您可能會想要寫下這些問題。提出詢問，幫助學習醫療詞彙和縮寫的意思。有時，當您一次得知許多資訊時，可能會造成困惑，而且可能容易忘記，請試著寫日記並寫下重要資訊，之後您可以查閱並回想。也請您務必寫下每位照護您新生兒的人士姓名，將有助於您記得他們是誰。

2. 確認您瞭解

父母應期望醫師和護士傾聽其疑問，並以適當方式解惑。身為嬰兒的父母，您有權利得到疑問的解答。但是，確定您是否瞭解他們所告訴您的內容，也是由您決定。若要這麼做，有一種好方法，就是向醫師或護士復述您所聽到的答案，問他們您是否有正確復述，如此可以避免許多 NICU 中的誤解。

3. 成為團隊的一份子

雖然醫師和護士提供您嬰兒可能需要的高度特製化照護，但請隨時記得，身為父母的您才是嬰兒的世界中最重要的人。請隨伺在側，協助嬰兒的照護。請盡可能待在嬰兒床邊，瞭解針對嬰兒狀況，您可以做的所有事情，不只是對於您的嬰兒重要，也能向醫療團隊展現出您已準備好協助您嬰兒的照護。即使您無法在場，也能打電話並詢問最新狀況。當醫師和護士越常看見您並與您談話，他們會將您當成團隊的重要成員一樣歡迎。

4. 尊重他人並期望相對的尊重

請尊重 NICU 中的規則和例程序，這些規則和例程序是根據 NICU 中最佳實務標準所設，設立的目的是要幫助您的嬰兒。同樣地，您也應期望 NICU 工作人員對您的尊重。如果您提出要求，應獲得合適回應的確認。身為 NICU 的父母，您不應遭到忽視。請記得您是嬰兒的世界中最重要的人。也請尊重 NICU 中其他的家庭，他們的需求可能與您的不同，但在 NICU 裡的這段時間，他們也理應得到尊重。

5. 靈活應對

在您的嬰兒狀況改變時，靈活應對。新生兒的需求持續改變，昨天還有用的例程序和照護，在今天可能就沒有了。請隨著嬰兒照護需求改變而保持靈活和開放心態。請記得您是 NICU 這個更大的家長社群中的成員，這些家長也都被要求靈活應對。

6. 提出檢視您嬰兒醫療紀錄的要求

您有權取得您孩子的醫療資訊，但大多數醫院對於嬰兒還在醫院時設有查看病歷的政策。您可以隨時提出要求，查看您嬰兒的病歷，但最好總是坐下來和您嬰兒的醫師一起查看，他們將能夠幫助您瞭解病歷中有什麼內容，和其代表什麼意思。一起查看病歷將促進您與您嬰兒醫療團隊之間的溝通，也能建立信賴。您的嬰兒出院之後，您也可以向本院醫療紀錄部提出要求，取得醫療紀錄的副本。

7. 瞭解如何解決問題

如有問題，請準備提供解決方案。例如，如果有您擔憂的事情發生，請和醫師、執業護士、護理長或護士討論。解釋您的疑慮，提出任何您可能有的建議，好讓情況改善。請記得您的嬰兒要由您來發聲，要為了您的嬰兒表達您的疑慮和可能的解決方案。如果您有關於特定護士的疑慮，請和護理長討論，以表達您的疑慮。

8. 解決溝通的問題

如果有您需要討論的問題，在有人可協助您之前，請先找護理長，之後才是該單位的經理，然後是該單位主任。盡可能冷靜且清楚解釋問題，並要求幫助。負責的人士可以協助您與該問題有關人士討論，並修正問題。

9. 充滿耐心

對您的嬰兒、醫療團隊要充滿耐心，更重要的是，對您自己也要有耐心！有時事情改善的速度非常慢。有時事情改善之前，可能會更糟。請記得，醫療團隊竭盡所能幫助您的嬰兒改善狀況，但需要時間。在您嬰兒的 NICU 住院期間，請向周遭人士尋求力量與支持。

10. 滿懷感激

當您的嬰兒還在 NICU 時，也許您壓根不會想到要滿懷感激。沒有人預料得到會住進 NICU，但這裡是現在最適合您嬰兒的地方。感到難受、恐慌和不滿也不要緊，請和其他人談談。談談您的感受，可幫助您接納並處理現況，讓您尋找值得感激的事物，不論是多小的事物。努力想想每天發生的好事情：您嬰兒狀況的改善、醫師提供有幫助的說明、護士的關懷觸摸，或是為您的家庭送餐的朋友。感激的態度將大有幫助，即使是在最糟的日子，也有助您渡過這個過程。

尋求幫助

請記得您隨時都可尋求幫助。不要害怕向您的婦產科醫師、主要護士、社工師或任何其他醫療專業人員尋求支援以獲得幫助。NICU 工作人員在此協助您，因為他們關心如何讓您與您的嬰兒獲得最佳可能的結果。

請讓他們幫助您。

如需從 **Hand to Hold** 獲取詳細資訊：

855-H2H-NICU | 855-424-6428 | www.handtohold.org

簽名： _____ 日期： _____ 時間： _____

本資訊單張內容為非營利 501(c)3 家長支持組織 Hand to Hold 財產。

© 2016 Mallinckrodt US PRC/INOm/0916/0073b 2016 年 9 月