平凡中的堅持

向雅玲

花蓮慈院神經科專科護理師

An Example of Persistence

Profile of Ya-Ling Hsiang, Nurse Practitioner of Neurology Dept., Hualien Tzu Chi General Hospital

■ 文｜ 謝美玲　慈濟大學護理學系助理教授

從 1995 年認識雅玲至今已逾十八年，春節過後微雨稍涼的午後，在研究室裡與雅玲一起回顧她在護理生涯上的點滴心情，真是特別的深談經驗。雅玲特有的甜美表情及爽朗笑聲如昔，資深護理人員的歷練似乎未在她臉上留下歲月的痕跡。

第一次離家　新醫院內科接受挑戰

1990 年 7 月，向雅玲甫從德育護專畢業(現「經國管理暨健康學院」)，與幾個好

攝影｜ 陳安俞

友從臺北拎著行囊到花蓮慈院報到。一下火車步上月臺，清新的空氣拂面，綠意盎然的田野風光映入眼簾，她說那時的第一個感覺：「花蓮的空氣好好，田地很大。」這是雅玲長那麼大，第一次離家。想當初，是父親覺得她的個性勤勞肯吃苦，這家中唯一的女兒能學習護理，擁有一技之長，也能對父母及家人有個照應。雅玲表示很感謝父親當初的決定，有緣投入了這個行業，一路上有不同的學習及收穫。

報到後隨即被分配到大內科病房，在如母親般的護理長曾姊帶領下，慢慢習慣病房的常規作業及花蓮的環境。但因為病人的疾病診斷多元，加上慈濟醫院那時才開始四年，醫師及護理人力嚴重不足，每位護理人員必需承擔的工作職責相當繁雜，除了一般常規照護外，舉凡呼吸器的設定、氣管內管拔除，只要是與病人有關的事全都要扛下；尤其在內科單位常遇到病人急救的緊急狀況，需要一人當多人用，雅玲也因此被訓練出「動作快、說話快、吃飯快」的俐落身手，有一回講電話時，還因為講話速度過快，被對方調侃「你要省電話費是不是？」

不過，也因為忙碌的工作環境，讓雅玲深刻感受到護理同仁間互助合作的重要性，自己忙完了便會主動詢問同事是否有需協助之處，因此在單位同仁眼中是位貼心，愛助人的好同事。

重返崗位　神經內科首位專科助理

在內科病房工作了三年半左右，可能是日夜輪班、也忙過頭了，雖然才二十歲，雅玲已經覺得吃不消了，體力虛弱、總是感冒不舒服，而且工作也提不起勁。剛好父母親也一直叨念著太少看見她而掛心，希望她能回臺北，所以雅玲就離職回家也休養身體。

休息了兩個月左右，接到單位同事楚筱萱來電，提及神經內科病房有護理人員缺，問她要不要回來，在考慮過希望再多學習神經內科的照護後，雅玲又重回到慈院加入護理工作行列。轉眼又過了三年多，到了 1997 年時，醫院因缺醫師而出現「專科助

向雅玲剛畢業就來到離家很遠的花蓮慈濟醫院，挑戰自己的工作能力。

理」一職來輔助，資深又敬業的雅玲於此時成為神經內科第一位「專科助理」。不久後考上二技，因課業繁忙，故暫時卸下專科助理職務轉任神經科加護病房護理師，卻又能同時通過高難度的加護病房訓練班並取得結業證書，真是完全發揮潛能。

天付良緣　家人的支持與體諒

在雅玲充實且忙碌的護理工作中，先生一直是在後面支持她的最大力量。他們的相遇，像是冥冥中注定的因緣。

雅玲在護專四年級時與同學們一同出遊，認識了當時就讀臺北工專的一個男生，想不到他家住花蓮。男生畢業後回花蓮工作，聽聞雅玲也在花蓮，嘗試打電話聯繫，幾經輾轉終於連絡上了，這男生最後成了雅玲的丈夫，也讓雅玲正式落腳花蓮。

雅玲說先生個性風趣，很會照顧人，記得交往時，有一回農曆年上班，先生自己身體不適，但還是特地帶著美食到醫院來陪她上班。先生因為陪伴過，也因此更能體會到護理人員工作的辛苦。

兩人共組家庭到成為新手父母，要工作也照顧小孩，先生是老師，工作時間較能掌握，雅玲則難免晚下班，先生會擔心雅玲跟孩子互動的時間不夠，經過兩個人的溝通之後，終於取得共識，先生也能體諒。雅玲感性地說：「感恩他的包容，總是默默扛起兩個孩子的照顧責任，

剛轉任神經外科擔任專科護理師期間，向雅玲表示從張玉麟醫師身上學習到對待病人事必躬親的態度。圖為當年病人特地回院感謝，與張醫師、雅玲合影。

轉眼在花蓮慈院已服務二十三年，圖為早期向雅玲（右二）參加醫院舉辦的靜思體驗營，與上人合影。（向雅玲提供）

讓我能在照護病人和進修的過程沒有後顧之憂。」

做中學釐清職責　專師精進修碩士

2000 年從慈濟大學二技取得學位後，轉任神經外科擔任專科護理師，學習過程中，雅玲表示從張玉麟醫師（現為玉里慈濟醫院院長）身上學習到對待病人事必躬親的態度，在與蘇泉發主任討論病人情況及處置方向時，感受到被信任尊重及授權的成就感。

初接觸專師工作時，想法很單純，就是依主治醫師的指示為病人進行處置，對其背後原因仍缺乏探究原理的動機，所以無法感受到工作背後所隱藏的法律問題，直到有一回與另一位專師為病人進行氣切管更換時，發生了出血的緊急狀況，事後雖順利解決問題，但也因此喚起雅玲在專師職責上的危機意識，事後並主動向主治醫師反應，在考量病人生命安全下，對於專師的輔助醫療行為權責範圍進行調整。

2006 年，雅玲參加並通過了第一期的專科護理師的國家證照考試，當制服上掛著「專科護理師」的名牌，心中的感覺很踏實，終於有個正式的職稱了。回想過去病人或家屬詢問她甚麼是「專科助理」，她雖想辦法說明，但仍無法擺脫病人及家屬將其歸屬於「醫師助理」的理解。

而在準備專科護理證照考的同時，雅玲仍不放棄上進的機會，同時參加慈濟大學護理學研究所的考試，錄取後在護理部章淑娟主任的鼓勵下，參加院方的精英計劃，以公假及公費方式，在李茹萍教授提攜指導下完成學業並取得碩士學位。

病人永遠排第一

自護專畢業後便投身於病人照護的第一線，從護理師到專科助理，由專科助理到專科護理師，雖然工作職責從執行繁雜的醫令及常規護理中轉變為醫師身旁的重要左右手，「永遠把病人放在第一位」是雅玲不變的理念，也因而深獲醫護同仁的肯定。

她回顧曾照顧過的一位腦瘤小弟弟，父母親帶著他從南部慕名到本院求醫，醫療團隊的盡心盡力讓他們感動不已，尤其是看到雅玲上班時，小弟弟的爸爸都會說：「有妳在很好，很怕妳不在。」治療暫告個段落後，他們出院返回南部，之後病情再度變化，家屬原執意要把小弟弟送回來治療，但孩子已禁不起路途巔簸，醫療團隊改以部落格的網路互動方式，提供給家屬最好的建議及心理支持。即使小弟弟已經離世，每年過年還是會收到他父親傳來的問候簡訊。雅玲提起，那分溫暖的感動總在心田迴盪。

最佳協調溝通者　創造成就感

雅玲覺得從事專科護理師工作，最大的成就感就是擔任醫師與護理師、醫師與病人及家屬間的協調溝通者；將醫師所的艱澀專業術語轉換成淺顯易懂的字句讓病人及家屬與醫師的溝通更順暢。也善用自己的角色，讓醫師理解為何護理師在溝通時會鉅細靡遺地將事情緣由交代清楚而非只傳達重點及檢驗數據的原因，讓彼此間更充分的了解，減少溝通時的誤解及隔閡。此外，在第一時間仔細評估病人身心狀況，有問題時盡快向主治醫師反應並討論解決方法，還有把握機會提供病人及家屬衛教指導，也都是工作中的成就感來源。

為提升護理專業地位　繼續努力

專科護理師雖然已經有正式的職稱，職責內容有行政函文或解釋令的規範，但雅玲在臨床實務的執行過程中仍感受到醫護主管對於專科護理師管理態度不一致，以及醫療輔助行為定義模糊與執業範圍劃分不明確的困境。

醫療行為具有高度的專業性及複雜性，也因此，她總是督促自己不斷地吸取醫療新知，面對病患時提醒自己要全面省思個案的問題點而非一味地遵循主治醫師的醫令，並把握機會參加相關專業教育及研習，以提升自己

現在的向雅玲（中）在工作中傳承專業，期待社會對護理更加肯定。

在面對不同臨床情境時，能在最快的時間內釐清重點並進行最有效率的後續處理。尤其最近發生專科護理師因醫療疏失被判刑的案例，雅玲也時時提醒自己，千萬不能仗著自己資深而過度自信掉以輕心，照顧病人等同於照顧生命，一個不謹慎所衍生出來的不僅只是個人可能觸法的問題，還可能危害病人性命而無法彌補。

那年踩在花蓮的土地上，吸著清新空氣的護理新鮮人，從未想過自己會在此處落地生根，二十幾年轉眼過去，從護專到研究所，從單身到身為兩個孩子的母親。一路行來，雅玲感恩父親的抉擇、娘家及婆家長輩們的疼惜、先生在背後的無悔守護，及孩子對母親專業工作的理解及體諒。更感恩院內醫護主管的鼓勵，還有單位同仁們的排班配合支持，才能成就今日的她。

因為勇於接受角色及職務異動的挑戰，如同雅玲對自己個性的描述——肯吃苦耐勞的因素使然，縱然身居在忙碌的職場及下班後的家庭責任中，仍能為了自己專業學識的提升而努力，一步一腳印行走至今，對於護理專業的執著也算是盡了一分心。

只是專科護理師的定位方起步，謙虛的她表示自己仍有很多學習的空間，除專業學識上仍需再努力提升外，更期待自己能確實發揮護理人的專業角色，在執行醫療輔助行為的同時，能將自己對照護工作的熱情及經驗繼續傳承，讓醫護團隊成員彼此在和諧互助的氛圍下，協力執行病人照護的使命，並提升護理人的專業地位。