

每每經過病人床邊,劉台娟總會幫病人撿起掉下的衣物,或是溫暖的問候一句, 舉動看似微小,卻為忙碌、緊張的急診室,注入沈穩安定的力量。

「好快!一晃眼二十多年過去,人事、社會脈動快速變遷,不變的是自己仍在 臨床付出。」

從踏入職場至今,劉台娟都待在急診室,「或許是我的性子較急,也不怕挑戰 吧!」説話速度快,動作敏捷,選擇急診護理的理由這麼簡單,卻又這麼不簡單, 急診護理經歷快二十七年了。

#### 感恩父母身教 病貓願當良護

台娟雖然個性直爽説話直率,但話語和投足間也帶了幾分溫柔,含有一些溫度。可能是年齡智慧的增長,也可能是長久受慈濟人文薰陶,但最早塑型她待人處事態度的, 是雙親的言教與身教。

台娟排行家中老二,上有一個姊姊、下有弟弟和妹妹。

台娟的爸爸是河南人,由於晚婚,五十多歲時,台娟與姊弟們才十歲不到。小時家中經濟拮据,爸爸做雨傘、賣爆米花、搓飯糰、開計程車等小工來養活一家,媽媽則是家庭主婦,兩人辛苦地拉拔三個孩子長大,最小的女兒又誕生了。

台娟爸爸做了許多小工,最後還是回到本行做雨傘。不諳人情世故的爸爸,台娟以「不食人間煙火」形容他,簡直快和社會脱節,「唯一可以挑起他興致的,是聊起家鄉的一切,家鄉的生活、戰亂的疾苦,我們坐在跟前細細聆聽,無形造就我們手足現在生活的簡約方式。」

儘管經濟不寬裕,家人間倒也同心同力,爸爸對孩子的教育輕鬆隨性,「自己從小 是病貓,常被爸媽背著去醫院,奠定我要從事護理工作的意念。」懂事的台娟想著有 一份工作還能照顧別人及家人,就這樣選擇了護理。

隨著雙親日漸年邁,台娟深切感受當初的選擇是正確的。

### 從北到南 依然在急診

1988 年從專科學校畢業後,台娟留在臺北工作直到 2002 年,決定回南部。來到大林慈院的她,依然待在急診室,「原本想説南部的醫院會不會輕鬆一點,沒想到更忙碌。」

大林慈院是 2000 年啟業, 2002 年仍屬草創時期, 許多工作流程靠大家一起建置, 外加醫療、評鑑等制度隨之起步, 行政作業是一大考驗; 此外, 醫院附近有高速公路, 時有交通事故傷者送來急診, 2003 年阿里山小火車翻覆意外的傷者就是送來大林急救。 過一段時間, 急診又遇上護理人力短缺, 對台娟而言是責任的加重。

# 接任護理長 留人的挑戰

初到大林慈院,台娟從第一線的臨床護理工作做起,由當時的林興隆護理長等院內 前輩帶著做,另一方面在職進修二技,2008 年,主管請台娟接任急診室的大家長。

剛接護理長,單位一次就來八個新人,「好在急診醫學科李宜恭主任請科內醫師甚至他本人出馬,協助訓練我們這些護理人員,教授ACLS(高級心臟救命術)等專業課程,展現醫護一家親的大器,著實分擔了我不少壓力。」

兩年後,原本的八位新人只剩兩位留下,對台娟來說,是擔任護理長以來第一次面臨的護理荒。事隔 3 年,2013 年,全臺灣發生更嚴重的護理荒,醫院因人力不足關閉病房,急診室首當其衝,待床區變得「人滿為患」,在高壓力之下,護理同仁們有了情緒,心念開始動搖。



▶ 因為個性急、喜歡挑戰,劉台娟(右一)一直都在急診,護理職涯27年了。中為急診李宜恭 主任。

感受同仁們的壓力,儘管自己的行政業務繁忙,台娟也投入第一線臨床照護急診病 人,「我無法幫同仁什麼,但我要真正聽見他們的聲音,心與他們同在。」

面臨這波護理荒,護理部主管、急診部主管紛紛調整人力支援,並重新評估病人狀 況,好讓一些真正需要照護的病人能上到病房接受更好的治療,終於慢慢解除窘境。

## 正向面對逆境 帶頭搶救生命

醫療大環境的演變,讓台娟有幾次思考是不是「不如歸去」,尤其,遇上憤憤不平 的家屬時,身為急診護理長,一方面要為護理同仁出面與病人和家屬溝通,甚至是「擋 子彈」的事,一方面也要穩定同仁的心情,有時,自己不免也很無力。然而,每當成 功為病人解除病苦,特別是挽救了生命的時候,十氣又會為之一振。

記得幾年前有一位才生產完兩天的女士突然昏迷,從診所轉送來大林慈院急診後突 發休克,全部的急診醫護緊急為她CPR,隨後裝上葉克膜暫代心肺功能,總算恢復神智, 隔天由心臟外科醫師動刀後搶回一命。這位新手媽媽是肺栓塞後休克心臟停止並進行 CPR 的病人,死亡率高達九成!她真是好福氣,母子得以相見,對醫療團隊更是莫大 的鼓舞。

在急診工作,心情就會有如「三溫暖」,而且急診搶救完,就送病人上病房或手術, 是團隊裡的「無名英雄/英雌」,大家很習慣這份沒有掌聲的工作。「如果臨陣脱逃, 護理又少一分力量」,所以縱使民眾消費者意識高漲,有時真的遇到比較「盧」的民 眾來考驗,台娟還是堅守著急診護理。

### 我懂你的心 與年輕世代互學習

「放低身段,我們要站出來。」是台娟多年來帶領同仁所得的體會。「偶爾,我也有情緒控制不好的時候,很感恩同仁對我的體諒。」台娟自嘲因年紀與現在的年輕同 仁有落差,同仁們都把她當成大姊姊,甚至阿姨、媽媽尊敬。

正因為像媽媽,台娟會為同仁設想很多事情,但不見得同仁都能接受,不免產生誤會而使同仁生悶氣,「知道同仁氣頭上,我會讓她靜個幾天再找她聊一聊,講開了彼此心裡就不留疙瘩。」

除了有護理部安排資深同仁當新進同仁的輔導員,關心學弟學妹的生活、工作,台 娟也會固定時間找同仁們聊一聊,或是看見同仁上班鬱卒,便直接找來聊一聊。

「學妹的眼淚劈哩啪啦掉下來,好好了解她的壓力在哪裡,舒緩她的壓力。」不只 台娟,學姊們也會協助關懷學弟學妹。

為他人減輕壓力的台娟,又如何舒緩自己的壓力?「以前還會打打網球,現在則是 與同仁聊聊天、與家人散散步。」回家後待在屬於自己的空間、把家裡整理得乾乾淨淨, 也是她放鬆的方式。

提及單位同仁,台娟覺得大家比她更懂得放鬆,「現在是年輕人的天下,不管是護理同仁還是醫師,下班後會結伴打羽毛球、聚餐、踏青等。」女生在一起,話題可多了, 現在有學弟一起加入,更是和學姊們融合在一起。

看班表是急診同仁的一大樂事。大家上班前看一下班表、上班空檔再看一下、下班 後又看一次,隔日來繼續看。「當大家拿著班表一一細數時,比拿到考試卷還謹慎, 真的好笑又無奈。這是他們的樂趣,若有排個連假,更是正中他們下懷,樂得很。」







過去,同仁們的這些舉動會讓台娟覺得不妥,但是其中一位同仁給台娟很好的建議, 「『這是我們的樂趣』,我們會好好上班,但唯一的樂趣,請護理長也給我們一點彈 性。」想一想同仁們依然用心於工作崗位,放假回來後也是相當努力,給予他們好心 情又何妨?

這麼多年的管理經驗,台娟深覺「人和」的重要,「李宜恭主任也說,我們是個團隊, 大家就像家人,有事大家拿出來講,對事不對人,他不希望我們護理人員對醫師不禮 貌,也不希望醫師對護理同仁太強權。」

在年輕的急診夥伴身上,台娟也學習很多,「有時我急著下達指令或説話,同仁卻 不疾不徐地回答我『台娟姊,我知道了。』我自省:急急忙忙説了一堆,同仁真的能 吸收嗎?他們的從容態度是我要學習的。」除此之外,台娟讚許年輕人的學理專業很 強,也擅長利用 3C 產品,進行衛教等輔助臨床工作。

### 接收到許多愛 再傳出去

台娟的爸爸身體一向硬朗,究竟敵不過自然老化,今年突然有了一些狀況,住進大 林慈院,台娟從護理長變成家屬的角色。



大林慈院團隊搶救產後發生肺栓塞休克的女士,恢復健康出院與團隊成員合影。左起: 陳偉華醫師、蔡政峰先生、蔡太太薛淑翎女士、黃俊卿醫師、劉台娟護理長、陳雅芳。 攝影/楊舜斌



♪ 劉台娟一路體會護理工作的幸福,也要將收到的愛再傳出去。

「爸爸狀況不好,我們不知所措要給予怎樣的治療時,有醫師多點建議或護理人員 多點貼心的舉動,都給了我們家屬十足的安定感。」十月初,台娟爸爸在生日前夕, 以近百歲高齡離開人世。

處理好爸爸的後事,台娟再次回想,自己要對病人更好,並且學習放慢腳步。「病人到了醫院,他們不會感受到急診的腳步,我們不能跟家屬、病人講得太快或簡短,他們的心會慌,反而要解釋得更清楚,讓病人和家屬安心。」因為是在急診室,台娟認為應比其他單位要有更多的耐心。

單身的台娟慶幸自己能有更多的愛給家人,以及單位的「孩子們」。看到家人平安, 工作夥伴高高興興上、下班,明天又是一條好漢,這是台娟很欣喜的地方。「在臨床 確實需要新血輪的加入,會有不同的光景,我們也隨時要有退位的準備,一代傳承一代; 護理縱使辛苦,有大家相伴,每人分擔一點,這就是幸福。」

爸爸的離世,更堅定台娟繼續走在護理之路,她要把大家給她的愛再散播出去。「每每經過病人床邊,就算幫他們撿起掉下的衣物、給予溫暖的問候,都是我們不費吹灰之力,可以做到的。」爸爸住院的過程,台娟心裡感受特別深,原來護理就是一切基本照護的根源,是用心成就的果實。