# 平凡眞誠

## 陳玟伶

花蓮慈院神經外科病房護理師

Sincere Integrity - A Profile of Wen-Ling Chen, Registered Nurse in Neuro-Surgical Ward, Hualien Tzu Chi Hospital

■ 文｜王琬詳　花蓮慈濟醫院護理部督導

攝影／楊國濱

「看到病人從原本的昏迷，經過我們的照顧，可以慢慢清醒，甚至有些還可以自己走出醫院，這是讓我覺得最有成就感的事。」在跟我閒聊時睡眼惺忪的玟伶，在回答她從事護理工作的感覺時，眼睛整個清亮了起來，眼裡滿是肯定，肯定護理帶給她的喜悅，那是助人恢復健康的喜悅，充滿信心的成就感。

### 剛巧分數上護理 助人又領薪的好工作

陳玟伶老家在嘉義，四個兄弟姊妹裡排行老大。親戚裡沒有人從事醫護工作，也沒有人叫她念護理，只是單純地按分數填志願，剛好上了慈濟大學護理學系。想到護理工作，大概就是穿著白色制服、打針那樣的籠統印

象。一個人從嘉義到花蓮求學，二年級時加冠典禮過後，大學生活頓時立體了起來，因為有很多時間要到醫院去實習，比一般大學生提早體會出社會以後的工作心情，而玟伶也在這時確定，護理會是一份她喜歡的工作。

因為從實習的過程中，玟伶感受到自己的開心，她看到護理工作可以幫到別人，又有人付你固定薪水，不就是一舉兩得。

大學三年級綜合實習課程來到花蓮慈濟醫院的神經外科病房，玟伶提及她的印象，也是她後來決定到這單位工作的主因：「學姊們教我們時很有耐心，會互相幫忙，感覺很團結。在技術上、態度上、對病患的照顧上都學到很多。那次實習讓我找回自己積極、想學習的心。」所以她在大學畢業後，選擇留在花蓮，接受醫學中心的挑戰。「沒想到，轉眼間，我已經在花蓮待了十年了。」占了她人生超過三分之一的時間了，玟伶自己對這個數字也咋舌地笑了笑。

## 不愛發脾氣　蛙蛙 EQ 高

問問玟伶在臨床工作的挫折感，她不太想得起來，然而沒有挫折困難是不可能的，即使是天才也辦不到，因為護理工作需要與各種人相處，有人就有考驗。應該是她有什麼「過人之處」？在別人的眼裡，這個答案很清楚。

大學時期擔任系學會的美宣部組長，總能將會長交辦的事使命必達地完成，個性溫和的她，是老師同學眼中的好好小姐。「同學都說我沒脾氣，很好相處。我個人是覺得還好啦，不管有甚麼事，就雙方坐下來好好溝通，不需要怒目相向，這樣容易兩敗俱傷，可能因為這樣，印象中，我好像沒跟人家吵過架。這樣會不會太軟弱了？」說完這話，玟伶自己哈哈大笑起來。

護理長余佳倫卻很肯定的說：「玟伶一定覺得沒什麼，可是就是她的個性溫和又細心，不只是病人和家屬喜歡讓她照顧，同事也都喜歡和她一起上班。玟伶是個 EQ 很高的護理師。」

## 回饋學姊帶領　成為好教師

在臨床上影響自己最深的人通常是新人時期的輔導員，對玟伶來說，賴筱凡是她的模範。她說：「筱凡姊面對病人總是帶著笑容，手腳俐落地完成護理工作，而且她照顧的病患每個都乾乾淨淨的，他們看到她時都很開心，我想這就是好的護理。」玟伶感謝學姊，「沒有學姊的鼓勵領導，就沒有現在的我。」

「蛙蛙姊，謝謝你讓我原本要放棄的臨床工作，再度有了未來……」這是玟伶在去年教師節收到的卡片上的文字，卡片是學妹做的。好些張小小的卡片，用盡可能恭整的字體，短短幾行字表達對這位學姊、或稱「師父」

的謝意，玟伶都很珍惜地收藏起來。

玟伶說：「很驚訝，也很感動，原來，護理師除了認真照顧病人可以得到肯定及成就感外，用心把學妹教好，讓她們成為病人安心的依靠，同事們樂於共事的夥伴，這也是成就感的來源之一。」「我從來都沒想到，自己會以老師的角色收到卡片，這也成為我教學上的動力，我知道自己的付出是很有價值的。」

## 汲取前輩經驗　學會輔導何時放手

「雖然我的動作慢，學姊仍然溫和有耐心」、「學姊妳真的超親切又有耐心的，很謝謝你的包容還有教導」、「討論個案妳也會丟問題讓我去思考」、「動作思考敏捷，哇，真是厲害了」、「謝謝你在第一週就帶什麼都不懂的我，你真的好強喔，超佩服的，希望以後自己也能成為像你一樣棒的護理人員」……從學妹們卡片上寫的，可以大致看出她的教學風格，例如：有耐心、願意找方法教。不過她帶人時一開始也不是這樣子的。

其實剛當輔導學姊帶新人時，玟伶抓不到訣竅。「雖然有先參加護理部辦的輔導員訓練課，但實際上不知道應該怎麼教才能讓學妹懂，會覺得沮喪。」玟伶想讓學妹操作，又怕傷害到病人，到底該何時放手，很難拿捏。

「後來去請教單位的資深學姊，像于婷姊、筱凡姊她們的經驗來調整。」「例如，我先執行一次給學妹們看，然後她們練習模擬一遍後，就讓她們

學妹們感謝陳玟伶的耐心教導，特地在教師節送上小卡片，已成為玟伶的珍藏。

玟伶覺得自己很平凡，但她的用心照顧，病人與家屬感受最深。（余佳倫提供）

接手。再過一段時間再背後觀察就可以了。」開始教新人以後，玟伶發現「原來我們『小時候』就是這樣讓學姊們拉拔長大的」。

玟伶看到自己教出來的學妹順利留任，自己的事忙好了也會去幫同事，不會只想到自己，真的很欣慰。

## 優良護師榮譽　媽媽樂開懷

玟伶在工作第四年時，就獲得花蓮縣護理師護士公會的優良護理人員。這難得的榮譽，玟伶自己有甚麼感受呢？

「老實說，當佳倫姊告訴我，自己是單位同事間票選的最高票，會派出去和全院各單位選出的優秀護理師角逐時，心裡感到惶恐又驚訝，因為單位比自己資深的學姊還有好幾位，而且她們也做得比我好啊。」玟伶覺得能得到單位同事的肯定已經很開心了，她覺得自己不會在全院評比中勝出，就沒把這件事放在心上。但是，她當選了。

「在護師節大會接受頒獎，真是又驚又喜。後來醫院又幫我們製作掛在牆上的巨幅海報，當我把海報帶回家時，我媽媽看到時先是笑個不停，後來還說要把海報掛在家裡牆上，幸好被我制止，呵呵。」看媽媽一臉開心的模樣，玟伶想：「知道媽媽很以我為榮，這種感覺，還滿高興的。」

## 病人與家屬的愛　工作感幸福

玟伶常常感受到在工作上的幸福感，很大一部分原因，是她對自己的

照護有信心，而信心來自病人和家屬的回饋和謝意。

「玟伶，您總是來匆匆去匆匆，但只要一按鈴，您都馬上就趕來看奶奶，謝謝您敬業的照顧！——3719 床王 XX 敬上」「玟伶，謝謝你在我住院時的照顧。其實你知道嗎，我開太多次刀了，所以根本沒有耐痛指數，連打針都會痛，但沒辦法還是要忍。謝謝你總是不厭其煩地幫我打止痛針。玟伶謝謝你……」

而相對於病人和家屬對玟伶的感謝，玟伶說病人和家屬教會她的、留給她的更多，像最近照顧的義堂叔就是其中一例。醫師告知家屬要有心理準備，義堂叔有可能一輩子都是植物人，醒不過來，接手照顧時他是深度昏迷狀態，然後醒了過來，眼神可以對焦，慢慢地經過復健，雙手可以活動，甚至還可以說話、吃飯，看著他一天一天的進步，好有成就感。義堂叔的太太一下班、甚至中午休息時間都會過來陪伴，子女一有空也會來，都是握著他的手，靠在他耳邊說話，講生活的小事、講家裡養的狗、叫他要加油，家裡的人都愛他……，他們家人的陪伴與愛，玟伶在旁邊看著都感動。玟伶聽到學姊轉述他們回門診返診時，他太太還牽著他來病房看大家。大家問義堂叔記不記得住院的事，他靦腆地笑說不記得了。

雖然義堂叔本身可能不記得曾受過玟伶的照護，可是玟伶光聽著學姊說他們兩夫妻質樸的深情互動，眼裡就泛淚光了。她的護理工作，讓這一家人的幸福能維持下去，真好。

## 多問多嘗試　感受護理真諦

在臨床工作已經六年了，回想大學教育，玟伶說：「這四年奠定了我的

連小病人也喜歡找玟伶，還送上自己畫的圖。（余佳倫提供）

花蓮慈院神經外科病房的好夥伴在護師節一起合影。（余佳倫提供）

基礎，包括待人處事、團體合作的態度，也謝謝所有教過我的老師，用各種不一樣的課程啟發我們，像是角色扮演、情境模擬、走入社區、實習的團體衛教……都讓我必須激盪腦力、激發潛力。」

而從學生到適應臨床，玟伶的祕訣？她認真的沉思了許久後，緩緩的說出：「我覺得自己很平凡，沒有甚麼特別的地方。到臨床，最好就是『多問多嘗試』，尤其是遇到沒作過的技術，更是要尋求協助，千萬不要因為害怕而不問，因為這樣，很可能會因此傷害到病人，這是很重要的。」

人家都說護理工作壓力大，那玟伶又是怎麼調適的呢？如果你注意看看單位有些護理同仁身上的小飾品，可能就出自玟伶的巧手。她喜歡動手DIY、做些勞作，放假時就出去走走放鬆心情，或者拍拍照，轉換心情像個旅人一樣看看這個世界。

相對於玟伶的自覺平凡，護理長佳倫持相反的意見：「玟伶對待每一個人，不管是病人、家屬、同事，大家都接受她，因為都感受到其中的那一分真誠。」

待在神經外科病房，玟伶照護的很多病人都是嚴重腦傷的，甚至偶而也有兒童，頭蓋骨打開的、看起來剩半邊腦袋的、中風不能行動的……住在這兒的病人，他的家庭可能因此搖搖欲墜。看了這麼多的故事，玟伶很篤定：「能夠看著病人一天天的進步，是一件很幸福的事情。加上又有很穩定的薪水，我認為護理是一份很有意義的工作。」外面的世界紛紛擾擾，但不見玟伶受影響，因為，她覺得自已就是很平凡嘛。其實是，她已經體會到護理的真諦了。