



# 唯一 急診 依歸

劉台娟 大林慈濟醫院急診室護理長

ER Be Her One and Only Love - A Profile of  
Tai-Chuan Liu, Head Nurse, ER, Dalin Tzu Chi Hospital

■ 文 | 謝明芳

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！」說話速度快，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

台娟雖然個性直爽說話直率，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，簡直快和社會脫節，「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，家人間倒也同心協力，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，「原本想說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，士氣又會為之一振。

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／英雄」，大家很習慣這份沒有掌聲的工作。「如果臨陣脫逃，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。」



2011年 4月 27日阿里山小火車翻覆，大林慈院急診總動員，右圖中為劉台娟護理長。圖 / 大林慈院院長室文史組



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說話，同仁卻不疾不徐地回答我『台娟姊，我知道了。』我自省：急急忙忙說了一堆，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。☺