

不可思議善因緣

Good Karma Between People

◆ 文 | 章淑娟

人與人的因緣很不可思議，記得我在 2008 年到美國梅約醫院參加護理關懷國際研討會，當時負責明尼蘇達州慈濟聯絡處的李玉珍師姊開了很久的車來會合接待，之後我們一直保持聯絡，那時得知她在管理顧問公司負責精實醫療的訓練，是該專業的黑帶大師。花蓮慈濟醫院從 2014 年 12 月在醫療志業張文成副執行長的指導下，全院進行「精實醫療」的讀書會，我就想到她，於是進行接洽，她剛好要離開美國到大陸任職，接到我們的邀請，她很熱心地表示願意來臨床實務指導精實管理。感謝有她的「顧與問」，全院很多單位著手切入落實精實醫療的作法。

花蓮慈院的護理督導和護理長們發現精實的魅力，積極運用來改善工作職場，希望帶給同仁更好的環境；而基層護理人員工作內容複雜，最清楚自己工作中的便與不便，能有

基層同仁一起參與討論與改善，更能減少重複的流程和不必要的資材或時間的耗費；主管與同仁們一起凝聚團隊共識、為提升工作效益而努力。平時已經夠忙碌了，卻在短短的時間內呈現很不錯的成果。而雖然是試行，我想大家也感受到「精實」的好處，小小的變化，減少工作中不必要的重複與浪費，讓大家覺得「好像比較方便了」！不少精實成果是很令人驚豔的，如果能持續施行，效果很令人期待。或許，對於未來健保 DRG 支付制度，也不失為一個可以管控成本的好方法。

導入新的觀念與方法，總是有一段適應期，但如果方法經得起考驗，就會讓人愛上它。以人形圖進行護理教學，讓同仁以人形圖進行個案報告與討論，就是其中之一；融入了敘事醫學，讓護理師看到技術以外的病人的故事，甚至病人的心情，讓護理師

多了一層同理的思考，多一分體貼的心；人形圖，也讓教學者和報告者對自己的護理工作，有了很入心的價值體會，也有所成長。

在臺灣的慈濟醫院是慈濟慈善與醫療接力的後送堡壘，我們的護理師有不少的機會會接觸到困難度很高、或是非常貧苦的醫療個案，例如菲律賓的連體嬰雙胞胎；十年前從印尼來治療纖維性再生不良的蘇霏安也回來複診，和單位護理師都成了老朋友；陪伴著他們的護理師們也常有見苦知福的感覺……大家也有機會認識各國的國際慈濟人醫會醫師、護理等付出無所求的志工，像臺灣人醫會的曾美玉師姊本身跟我們一樣是護理師，常可在國際賑災義診看到她的身影。而來自巴拉圭人醫會的梅沙醫師，也和花蓮慈院整形外科病房護理師群結了很好的因緣，帶給大家對人生價值很深的啟發。

聽巴拉圭慈濟志工說，梅沙醫師其實在巴拉圭的生活並不富裕，但他參與各項國際賑災義診，並儲存預算全家每年來臺灣參加慈濟國際人醫會年會，為的是能共同分享積極走入人群、認識真實人生的經驗，如今他雖然在心靈的故鄉之地離開人間，留下的卻是亙古不變的大愛精神。

李淑惠是整形外科專科護理師，她對病人如同家人，當燒燙傷或重大創傷病人出院後，她總是持續到訪關懷好多年，有機會也會帶著自己的女兒一起參與，體會病苦人生以及付出奉獻的快樂，給孩子很好的家教。遇到重大創傷的病人，她就會找到從創傷走出來的病人出來現身說法，給現有的病人信心而可以積極面對未來挑戰但也可以是璀璨的人生。從淑惠照顧梅沙醫師的過程，也看到這位專科護理師不僅照顧傷口，還特地親手製作點心讓梅沙醫師吃，希望他能開心一些，讓傷口恢復更好。

雖然語言不通，但所有照顧過梅沙醫師的護理師，都對他的身行有很好的印象，也非常感動於他即使身體病痛也不停止助人工作的愛心行動。而梅沙太太和五個醫師子女雖然不捨先生已經不在人世，一回到巴拉圭，就又在救災發放義診的新聞上看到他們一家人的身影，怎能不令人讚歎。

護理人員提供身、心、靈、社會的照護，也是一個覺性的照護，讓病人斷離一切煩惱、開悟真理，覺性的照護不僅在工作上，付出無所求、心清淨，在家庭也帶給孩子無形的榜樣，而從病人身上得到的靈性體悟，昇華了護理師們心靈上的無形收穫。☺