



不當護理逃兵的 機車學姊

葉姿琳

臺中慈院婦產科病房護理師

No-Running-Away Skilled Optimistic Senior
Zih-Lin Ye, RN, O&B Ward, Taichung Tzu Chi Hospital

■ 文 | 曾秀英

臺中慈濟醫院 6B 婦產科病房護理師葉姿琳，在護理部的教學影片中，對著鏡頭大方示範「高警訊用藥」注意事項。身材嬌小的她，身著護師服用些許誇張的方式，重覆提醒學妹注意病人安全關鍵點，活靈活現詮釋「機車學姊」角色，引來看過影片的同仁笑聲不斷，認識她的人都說，根本是本尊上身。

「發現藥袋上有註記高警訊用藥時，必須特別注意辨識病人身分，前往病人床邊時，記得帶上三點式黏貼，並準備打藥幫浦機……，高警訊用藥使用不當是會造成病人傷害，嚴重的話還會致死，所以，一定要特別小心！特別小心！特別小心！……」教學片中的葉姿琳，表情生動、聲音宏亮加上滔滔不絕的解說，展現「機車學姊」要求專業到位嚴格的一面。

臨床一個月就想落跑

其實，身為臨床指導學姊，葉姿琳一點都不「機車」，不只是將自己的筆記傳承給學妹，生怕她們記不住，還成天像個小媽媽似的碎念不停。而在成為主管、同儕眼中動作俐落視病猶親的優秀同仁、新進護理人員心目中傾囊相授的指導學姊之前，她還險些成為護理逃兵。

2017 年護理師護士公會全國聯合會（全聯會）調查顯示，全臺灣護理師離職率約 15~20%；2018 年全國護理師證照 28 萬人，實際職業登記從事護理工作人數僅 17 萬人，數據證實從事護理工作絕非易事，歷經就學實習到考照一路過關斬將，好不容易才走到臨床，卻從滿懷助人的熱忱到萌生退意，其中的關鍵點在哪裡？葉姿琳的經驗值得參考。

現年 28 歲的葉姿琳，在護理養成教育 7 年過程中，一直是名列前茅的資優生，2015 年畢業進入職場。學校老師依照她自我要求高且積極、開朗的個性，建議選擇以醫學中心外科加護病房做為職涯起點，不料，接觸護理臨床工作短短不到一個月，她就想落跑。

葉姿琳談起當年那場震撼教育，一點不怪臨床指導學姊。她說，學姊並沒有不好，認真教導所有專業技能，只是自己在校所學的一切，進入臨床後全都變得好陌生；專業技能與經驗還待熟練，在護理人力不足情形下很快需獨立作業，但是，儘管她不斷告訴自己「快快長大，不要當大家的負擔；腦袋要像海綿一樣的吸收，不能像海綿一樣空洞」，但是，天天都有新的作業與常規要學習，她不斷被指正這裡不對、那裡做錯，每天回家只能埋在棉被裡哭泣，靠安眠藥入睡，彷彿天天都面臨一次世界末日的循環，「玻璃心」碎了又碎，最終開始懷疑自己並不適合走這條路。

給自己最後的機會，到慈濟試試

這時，在大林慈濟醫院的同學分享慈濟醫院的好，像是「每天一大早，師姑很有精神的跟大家道早安……」聽著同學這樣的描述，讓她心生嚮往，葉姿琳決定給自己在護理行業的最後一個機會，「如果在臺中慈濟也待不下來，一定會離開，絕不死撐，因為顧的是生命……」這念頭開啟她與慈濟醫院的因緣。

當時的 6B 病房護理長沈玉娟，對葉姿琳有很深刻的印象，初見面就感覺她是個「很乖巧、有禮貌的孩子」，後續觀察發現她肯學、肯做，總是為別人著想，即使遇到壓力及挫折卻仍面帶笑容，是適合在護理界發展的人才。

沈玉娟說，葉姿琳什麼都好，就是「說話快了點，大聲了點」，會有病室安寧滿意度可能因此下滑的疑慮，常常得溫柔提醒「要有人文」，她總是邊滿口答應「好、好、好」，邊穿梭病房，繼續跟病人或家屬互動，發出爽朗的笑聲，讓大家都忍不住跟著會心一笑。

被安上破壞病室安寧的「罪名」，葉姿琳半開玩笑的抗議，卻也不得不承認自己確實有一副大嗓門，能從病房這頭把另一邊的學妹給叫回來。她就是想哭就哭、想笑就大聲笑出來，直來直往看待世事的小女孩，跟病人及家屬的互動也沒有不同。





真誠的情感與生命的交流

臺中慈院 6B 病房照護婦科病人為主，產婦、婦癌病人都是收治範圍，繁雜的臨床工作之餘，葉姿琳總願意停下腳步，跟產婦與家人一同為新生命的報到齊聲歡呼，也不忘傾聽癌症病人心情，為他們打氣加油，真誠的情感交流，在彼此心中烙下深深的印記。

葉姿琳記得，有位癌症末期的阿姨，曾在放棄治療後的某天，認真的問她「有什麼辦法可以早點死？」簡短的一句話帶給她很大的衝擊。當天下班後，主動留在病房跟阿姨整整聊了 3 個小時。當天聊了什麼？早已不復記憶。直到阿姨的兒子有一天帶著水果來致謝。

「媽媽生前有交代，後事辦完之後，一定要帶水果來謝謝大家的照顧。」阿姨的兒子說。但在葉姿琳的記憶中，疾病進入末期的阿姨，早已無法忍受疼痛折磨，明明剛剛才給了嗎啡止痛針，不多久的時間，兒子在走廊的另一端喊著「媽媽又在喊痛了！」望著同一條走廊，她的腦海不禁浮起跟阿姨聊天的那個午後，心想，阿姨忍著巨痛，居然還有心力交代孩子跟同仁致謝，這分心意讓她「好心疼」。

另一位 30 歲出頭的姊姊，因罹癌住院，兩人變成好朋友，出院後仍不時相約聚餐聊天，姊姊輾轉得知葉姿琳要結婚的消息，特地到醫院送上祝福紅包，百般叮

寧「共組家庭的對象，個性一定要樂觀……」，像自家大姊姊般的關懷，讓她倍感溫馨。而這位姊姊舉辦告別式的那天，葉姿琳必須輪班無法親自出席，不願有任何遺憾，仍拜託先生下班後代她前去致哀。

為了親愛的媽媽，成績名列前茅

葉姿琳之所以能順利留在護理領域，要歸功病房的臨床指導學姊陳美鳳。當年除了護理長之外，陳美鳳是單位裡最資深的學姊，她被指派帶領葉姿琳，兩人比較熟悉後，她發現小學妹以護理師為唯一志向，這在護理界十分少見，更是她所知的第一人，於是很好奇的探究背後的原因。

原來，葉姿琳是在單親家庭長大的獨生女，從小跟媽媽相依為命，學習力強卻始終沒有目標，上課不專心、愛講話，意見特別多，是老師頭痛的人物。她在偶然機會看到《護理學》這本書，下定決心成為護理師，也如願考上輔英護專。因為擔心被當掉，假期不能回家跟媽媽相聚，上課格外認真，想打瞌睡時，猛戳自己的大腿，認真抄筆記並全程錄音聽打，護專5年加二技前後7年，成績始終名列前茅。



遇見臨床上的媽媽，牽著手走過適應期

畢業後滿心期待在護理崗位發揮所長，不料，初生之犢滿身傷痕，險些棄守。葉姿琳說，美鳳姊指導學理、技術也是一絲不苟，絕不容許打折，但呵護學妹的態度，在她的心中建立「如師如母」的地位。

陳美鳳跟葉姿琳年齡相差其實不大，但彼此的互動比姊妹更多了一層依賴，所以姿琳總說美鳳是她「出社會的媽媽」。美鳳可說是一路牽著姿琳的手走過適應期，她告訴這個小學妹，護理臨床要面對的不僅只有疾病、病人及家屬，還得隨時接下許多變化球，抱持莫忘初衷精神學習很重要，如果因為不愉快的經驗而離開，真的不值得。每個行業的菜鳥在初學階段，常輸在經驗不足及流程不熟悉，每個問題背後，都是成長的機會，無需苛責。

葉姿琳永遠記得，順利上線後，曾被調動支援其他單位，因為不熟悉、不習慣那裡的節奏與專業，深怕自己做不好，討厭一直製造其他人的麻煩，第一天就哭了。幾天後，美鳳打電話關心，一句「寶貝，還好嗎？」她的眼淚就掉了下來。「美鳳姊」打中她內心不為人知的脆弱，奔流的淚水充滿被理解的安全感，是一輩子都不會忘記的事呀！

先讓新人服下定心丸，陪伴養成專業

幾年工作下來，葉姿琳在歲月中累積豐富的經驗，如今也肩負傳承使命，成為臨床指導學姊，身為「差點撐不過去」、「滿身傷痕」的過來人、代表人物，葉姿琳特別能明瞭新人的心情，愈緊張愈沒辦法學好。她會開宗明義讓學妹了解，軟硬兼施、耳提面命的最終目的，是培養新手跟老鳥一樣厲害，大家只有先來後到的順序而已，等流程都學會了，所有人都是一樣的，展現最大的尊重，讓來到單位的新進人員服下「定心丸」。

當新人出狀況時，絕不大聲斥責，因為葉姿琳知道，對當事人來說，發生錯誤的痛苦不安比任何人都難受，身為指導學姊反而更應該幫忙檢討過程，義無反顧地牽著他們的手，一而再，再而三反覆教到會為止，期許自己踏過荊棘的來時路，成為捷徑，讓新人少走很多冤枉路。

下班後，是葉姿琳與學妹們的談心時間，習慣性的留紙條鼓勵，或是帶她們吃頓足夠營養的晚餐、準備隔天上班的方便早餐等，期待透過行動讓她們知道大環境再辛苦，6B病房大家庭關心彼此，了解她們的無助且願意給予時間，等待菜鳥新人成長蛻變的那一刻，就像相信毛毛蟲有一天可以蛻變成色彩斑斕的蝴蝶一樣！☺