

小毛躁 變身強靠山



攝影 | 張愷杰

鍾玫穎

大林慈院 11A 病房代理副護理長

A Naughty Kid Turned into a Strong Back-Up Senior

May-Jing Chung,

Deputy Head Nurse of 11A Ward, Dalin Tzu Chi Hospital

■ 文 | 林詩淳 圖 | 鍾玫穎提供

「小小年紀的毛毛，只要看到有洞，就把手伸進去『尋寶』，抓到的寶就是壁虎、蜘蛛、甚至蟑螂，開開心心的送去給姊姊們，換來的是一聲聲尖叫，『快點放掉！放掉！』姊姊們嚇得花容失色，知道毛毛年紀小不懂事，趕緊拿 5 塊錢給她去雜貨店買冰，轉移注意力。」、「聰明的毛毛學會了，只要想去雜貨店，就把手伸到洞裡撈東西來換錢……後來家裡及附近的洞都被封起來了！」這個什麼蟲都不懂得怕、對事事好奇、膽子大得出奇的「毛毛」，是鍾玫穎的小名，長大後變成一位以照顧病人為職業的護理師，誰想得到呢？

放下航海的夢，選定踏實的護理路

家住桃園大園鄉下，離海不遠，對海洋有一種莫名的嚮往，國中畢業往專科的方向選擇，聽說航海有誘人的百萬年薪，又可以徜徉於大海中，滿腦子已經跑到高雄的航海學校了。只是探了探家人的口風，特別是父母及阿嬤，深怕那個好奇又衝動的玫穎萬一被大海吞沒了怎麼辦？

聽出家人的憂心，玫穎順從的自己放棄了這個才剛萌芽的夢想，踏踏實實的選擇護理，而且就讀離家近的新生醫專五專部。

從小在大家庭長大，堂兄姊弟妹很多，其中年紀最小的玫穎是追著哥哥姊姊們的背影長大的，也看得懂家裡經濟的狀況。護專入學時寄到家裡的註冊繳費單，一學期的學費及置辦費用要 5 萬多，比起三個姊姊的讀書花費高出很多，玫穎在震驚之餘，心裡篤定的告訴自己：「不能浪費父母辛苦錢的一絲一毫，該定下心來好好學習。」

「既然自己還不知道未來要什麼，唯有讓自己懂得更多，學得更多，才不用等待機會，才能選擇自己所想要的。」玫穎在護專五年期間，發現人體的奧妙，體會臨床實際照護的成就感，倍受師長肯定，護理的學習如魚得水。

假久成真，與慈濟的緣

五專畢業後，玫穎繼續就讀二技，選擇慈濟科技大學，原因是心理學老師的一堂課。老師很認同證嚴法師和他所說的靜思語，為了吸引課堂裡這些年輕學生的注意力，特意用好笑的方式模仿法師開示的口吻，老師說：「做人就是要假……」成功逗得同學們一陣大笑，但重點是後面這一句：「假久就會變成真的。」老師引用的這句靜思語，玫穎覺得很有深度，直接烙在她的心底，因為很認同；就好比她初學護理，假裝自己可以很厲害，假裝久了就變成真的。

帶著對於上人及慈濟文化的好奇心，玫穎考上慈濟技術學院二技部，選擇公費

就讀。在花蓮兩年的慈濟時光，家人都感受到玫穎的個性變得成熟穩重，而且也變得柔和了，覺得很放心。

二技在大林慈濟醫院實習的感覺很好，畢業後就直接決定加入大林慈濟這個大家庭，踏入 11A 病房，實習的最後一站也變成玫穎的落腳處。

跨越公費兩年的關卡

正式進入臨床、獨立作業時，為了證明自己，玫穎把速度和效率擺第一，每天工作就像機器人一樣按表操課，目標下午四點準時下班。這樣的方式，讓她對人的情感變得疏離，忘了護理照護的初衷，更想著只要「撐過」兩年公費，不要賠錢就好，就可以回桃園了。

11A 病房是照護老年人為主的病房，「老、病、死」是臨床照護的常態，即使玫穎再覺得自己只是做著機械性的技術工作，對病人的共感還是在她的血液裡。她一邊覺得護理工作好累，一邊想著兩年期滿離開大林，卻在某一個晚上開始與自我對話——「如果有一天，無常敲我的門，我如同病榻上的病人一蹶不起，我回顧起這份工作會不會覺得有所可惜？如果我連動都不能動時，會不會懷念能勞動的幸福？當我躺在棺材裡時，會不會對於自己所作所為有所愧疚，帶著遺憾前往下一個國度？」

玫穎問了自己三道問題，給了自己繼續工作下去的答案，因為她發現自己能這樣工作，是一件很幸福的事！

過了公費及最初臨床工作兩年的這一道關卡，玫穎沒有再換過單位，時間在不斷自我充實中快速飛逝，轉眼就要滿十年了。

可搞笑可沉著，重情義的好朋友

與玫穎師徒情深的，是當初帶她的陳麗玉護理長。麗玉護理長說：「我那時也是剛接 11A 病房，玫穎就是讓人覺得她古靈精怪又有趣，經常語出驚人，逗得團隊哈哈大笑，臨床上許多煩心瑣事讓同仁覺得委屈或氣憤，只要透過她的轉念一想，就變成帶動同仁們成長的經驗。」阿長說有玫穎在的空間，氣氛就存在著正向與希望。

「而且玫穎真的是溫柔重情義的好朋友，單位有誰心情難過時，她不會像平時那樣搞笑，反而表現沉著溫和，默默陪伴傾聽。有誰遇上困難，玫穎總是第一個伸出援手。」麗玉說：「有一次學妹因為天雨路滑騎機車摔倒導致腳骨折，她擔心學妹自己一個人住，沒有人照顧，二話不說就把學妹接到自己家中，直到學妹



能康復行走為止整整照顧了兩個月。」這樣義不容辭的行動力，讓陳麗玉護理長佩服不已，也從中看到她作為管理者的氣度與可能性。

家族的醫療諮商窗口，送阿嬤最後一程

2020年這一年，玫穎接下11A病房副護理長一職，跟著陳麗玉護理長學習承擔單位行政業務。本是該高興的情境，但這年初是玫穎最辛苦也最難熬的一段期間。

因為從小照顧她的阿嬤住院次數越發頻繁，玫穎很怕接到桃園家人的電話，怕阿嬤的狀況惡化。家族裡二十多個人，長輩、平輩、姪女們的電話一通一通來，她剛解釋完，下一通電話又撥進來；如果電話裡無法處理，她就趕高鐵回桃園，雖然傷神卻甘之如飴。

原來玫穎童年時期的主要照顧者是阿嬤，爸媽忙於工作，玫穎連睡覺時都是跟阿嬤一起。但她實在太調皮了，是街頭巷尾的闖禍精，偷地瓜控窯、玩鞭炮燒壞別人菜棚……都要阿嬤善後，最常聽到街坊鄰居在家門口大聲吆喝：「阿針嫂，你家毛毛又掉到臭水溝了！」阿嬤只好放下手邊的事，飛奔到水溝旁把小玫穎拎

鍾玫穎接任主管兩年來，帶著單位挺過挑戰共同成長，單位推素也不遺餘力。這些照片都是她為單位留下的記錄。



回家清洗。在玫穎的記憶中，阿嬤不曾因為她調皮而動手修理，總是循循善誘；玫穎還記得每當生病高燒不退時，阿嬤在廚房用杵臼捶著草藥的聲音……能回報阿嬤，多做一點點讓阿嬤人生最後一段路好走，玫穎怎麼累都覺得值得。

主管職的挑戰，團隊共成長

2020年對於玫穎來說瞬息萬變，年初升職、年初阿嬤離開、年初新冠肺炎疫情發生，一邊面對臨床壓力、一邊調適阿嬤離開的心境，緊接8月開始承擔11A病房業務責任，承擔老年醫學科住院業務；對玫穎來說充滿挑戰。

而擔任主管職，至今兩年了，挺過了變數與挑戰，也累積了經驗。雖然是代理副護理長，玫穎等於是接下護理長的職務內容，一開始壓力很大，她感謝整個大團隊的支持，包括護理部主管、兩位病房主任，及整個單位的同仁，才能將事情

一件一件完成，她說：「我覺得自己很幸運，我並不覺得一路走來孤單無助，整個團隊真的就像一家人一樣互相扶持成長。」

單位同仁迺蓉是跟玫穎一起成長的學妹，只有一年的資歷差，她對玫穎很服氣：「有時病人或家屬情緒太激動，或是遇到病情危急需要緊急處置，我們通常會跟著焦急、不知所措，但學姊總是不疾不徐，依輕重緩急處理。事後詢問學姊，她說其實她也很緊張，只是先把情緒放下，將事情處理好。學姊的穩重及處事態度很值得我們去學習。」迺蓉也分享玫穎總是讓大家理解，「護理不適合單打獨鬥，我們是一個互助的團隊，要養成有需求隨時支援、隨時求助的觀念。」

新冠疫情的發生，加倍考驗玫穎這位新主管的能力，但她反而表現得更為稱職。在專業方面，她帶著同仁一起成長，近兩年單位運用 QCC 手法改善醫療品質，參與醫策會競賽獲得佳作的好成績；在生活常規方面，同仁忙碌到無法進餐，玫穎就提前準備飲料、零食、訂便當，也適時當人力、分擔同仁壓力；這股愛的循環，直接影響單位工作氣氛，大家齊心團結，共創優質的工作環境，相對單位留任率就提高。曾經提攜幫助過她的師長朋友，共同的想法是在她的身旁會有一種安全感，穩重可以依靠。

延續對阿嬤的愛，當老人的依靠

而學妹們最好奇的是為什麼玫穎要額外花那麼多時間去聽家屬說話？

玫穎分享經驗：「我們的病人很多都是獨居、老老相顧，子女都在外地工作不在身邊，如果不花些心思去了解建立彼此的信任，很難真正了解他們的需求，也沒辦法提供好的出院準備服務，很快會因重複的問題再次入院。」玫穎希望團隊能做到全人、全程、全隊、全家的照護，尤其在雲嘉地區這高齡人口眾多的地方，想辦法達成老人及家屬安心做伙、在地老化的期望。

護理這份工作不可能沒有壓力，玫穎是怎麼處理呢？她說每當壓力來襲時，她會藉由音樂伴隨獨處的自己沉澱下來，心安靜下來之後，能更清醒地看到事物的原貌；她形容音樂調性就像一把美髮師的尖刀，能隨時變換髮型如變換心境，修剪細小的分岔，撫平心中的情緒波瀾。

回顧自己的人生，玫穎感恩老天安排，讓她接觸慈濟，她說：「求學過程除了栽培專業能力，同時也教導我們行善行孝的重要以及如何從善為人，如何用感恩的心面對生命逆境及順境，並勝任護理這份工作。」有溫度的環境讓自己能堅持於臨床，玫穎感恩每位照顧過的病人，也願意將對奶奶的愛，延續到所有臨床的病人。☺