

# 歲末盤點： 計較與比較 知足與滿足

Year-End Inventory-Check: Not to Compare & Compete,  
Be Content & Satisfied

◆ 文 | 吳秋鳳 臺北慈濟醫院護理部主任



2022年第六屆慈濟醫學年會以「防疫、創新、人文、永續」為主軸在臺北慈濟醫院圓滿落幕，延續過往專題研討、研究成果、海報發表、及慈濟醫學系校友回娘家等活動；也因應這三年來 COVID-19 病毒對全民健康及醫療照護的影響，邀約各醫學領域精英分享及討論「防疫專題」是議程中的一大亮點。我們慈濟護理團隊「百年好合」活動中，也集結各院一年來在「災難護理、照護創新、日常環保」的照護成果彼此交流學習。透過交流、分享累積的經驗過程中，可以見賢思齊，看到優點，跟著學習；看到他人精進，自己也要精進；你能做，我也能做。雖說不要計較、不要比較，但如果自己不與自己計較、不與別人比較，很容易陷於自我滿足、停滯的情境中，所以如果要追求卓越、超越自我，一定得跟自己計較及比較。雖然與自己比較有挑戰自我的積極意義，但不免陷於畫地自限，所以如何不畫地自限，流於井底之蛙的局限，標竿學習是最好的方法及途徑。

美國生產力與品質中心 (American Productivity & Quality Center, APQC) 對標竿學習的定義：「是一項有系統、持續性的評估過程，透過不斷地將組織流程與全球企業領導者相比較，以獲得協助改善營運績效的資訊。」另英國標竿學習大師 Robin Mann 提出「標竿學習就是從他人的經驗中加以學習」，簡單又容易讓人明白的定義。所以只要我們肯認真聽、用心觀察周邊的人、事、物，相信處處充滿著可學習的典範案例。如花蓮慈院護理部以「敘事醫學」的教學模式，讓我們慈濟護理共同以病人為中心展現身心靈全人照護的共識；大林慈院善用資訊科技的成果分享，讓同儕看見慈濟護理在視覺化儀表板運用於管理品質流程的成績；

另疫情期間彼此各種的防疫、照護作業等經驗分享，都是很好的實例。個人或組織在成長過程中，可藉著不間斷的標竿學習，克服自我滿足形成之惰性，跳脫框架思考，形成良性刺激，自我反思，力求成長，是標竿學習的精神所在。「百年好合」活動是我們慈濟護理師們每年齊聚一堂內部標竿學習的平臺之一，透過這個平臺的交流學習，慈濟護理能持續不斷精進，永續實現證嚴上人對我們「守護生命、守護健康、守護愛」的期許。

適值歲末自評，反思這一年來自己的生命價值是否有精進，是否盡到應有的責任與承擔？

檢視自己，2021年防疫過程中，給自己的學習跟磨練已跳脫以往30幾年的護理職涯，從加強型防疫旅館、社區大型疫苗站的規畫、執行與管理，與各類不同產業的溝通合作，寬闊自己視野外，對人事物也多了一些善解及包容。今年2022年疫情再次爆發期間，又再次跳脫常規的護理模式，採取「居家隔離照護」，如何跨越距離將慈濟護理的人文關懷、溫暖適時傳遞給居家隔離的家庭，對我們是最大的考驗；如何匯集團隊力量、智慧克服種種難關、障礙圓滿完成使命，回想起來，以「團隊能合和互協、目標一致、一念心一起幫助需要被幫助的人」為最佳的詮釋，這也是我們慈濟醫療團隊最好的理念根基。

反思自己的生命價值，在現階段為護理主管、女兒、媳婦、妻子、媽媽等多元角色中，雖然工作始終占據我一大半的時間，依然能甘願做、歡喜受，是來自於主管的信任、授權及同儕的同心協力，更大的能量來自於家人的善解、包容，全力支持在職場中的承擔。年終之際，與主管間的會談，驚覺自己有時不經意、不用心的態度傷害到同儕，累積下來影響其對職場的投入與歡喜，嚴重者可能折損了一位良才；期藉由自己的經驗，提醒每一階段的主管們，在領導、管理旅程中能時時警惕自己、精進自己。還記得在一次會議當中，半開玩笑，半感慨的說，護理師、護理長、督導、副主任的退場原因可能來自上一層主管的壓力或感受不對等的對待，期勉大家能以開放的胸襟，真誠的態度彼此提醒、精進，給彼此機會，減少人生中可避免的遺憾。

最後，很感恩我們臺北慈濟醫院護理團隊，除面對疫情額外帶來的挑戰，兢兢業業努力完成年度工作計畫及目標外，更能接受新科技帶來的挑戰及思維，且將成果努力讓別人看見，如參加比賽及辦理研討會分享，對外爭取榮譽；雖然我不喜歡競爭、不喜歡比較，但是在現今的社會，沒有主動積極推薦自己，是不容易被看到。我們要知足、珍惜目前自己所擁有的，但不能滿足於自己目前的狀態，因為我們需不斷努力精進，分秒不空過，共勉之。☺