

從資淺到資深

◆ 撰文 / 賴惠玲

慈濟醫院屹立在花蓮，二十年了！通過醫學中心評鑑的消息傳來，也正是花蓮慈院成年的最佳賀禮，全院上下一片歡欣。

在忙著準備院慶表演綵排的同時，手邊也正在處理一百四十位新進護理同仁的教育訓練與留任輔導；像個陀螺轉不停似地忙碌，心情在歡欣之外，卻是焦急與擔心，說不清的百味雜陳。

護理生涯十五年來，從臨床走向管理，我看到了護理人力流失的窘境逐年日益加劇，而且不僅僅發生在台灣。記得日前於外交部報告護理主管訓練計畫時，聽到幾位邦交友國護理主管的分享，這些國家的醫療水準或許不及台灣，但已經出現護理人力流失的問題。還有近年參與歐美地區護理經驗交流研討的場合，這些醫療先進國家在憂心討論的主題，同樣是護理人力的快速流失，同樣在傷腦筋該如何留住護理人力。當然，我們的切膚之痛，是位處花東地區、人力招募本就不易，如何留人、如何訓練好的護理人才，難度更具挑戰性。

當我在講堂為這些新進護理同仁上課時，我首先感謝他們的加入，更不忘讚歎他們「志為護理」的初發心，在他們專注聆聽的表情中，我彷彿看到那一個引頸企盼、心中繪著護理美景的、初入行的我。看著他們，我內心真切的了解，當真正上臨床實地操演，面臨百樣不同要求的人、時時變化的事，「志為護理」的心，立刻會起變化，退轉護理的心念會立刻起而代之；如果，起的是「化學變化」，或許她或他，就此離開護理領域，再也不會回來，巧妙的是，如果起的是「物理變化」，心念在一番波濤洶湧的激盪之後，會更進一層的昇華，朝向實現志為護理的使命，更靠近一步；這些淬鍊過後的珍貴片段，存放在內心，是支持著護理生涯持續下去的無價能源。

如同台北慈院護理部吳秋鳳主任及護理長們的封面故事專題分享——良性溝通護病溫馨，在資訊透明、消費型態意識主導、時間寶貴的台北大都會，台北慈院護理同仁的服務態度，受到加倍的期許與關注，發生誤解或衝突的機會，相對提升；原來，先保持聲色的柔和、溫暖的肢體語言，護病關係的良性溝通就會有一個好的起跑點。萬一面對病患或家屬不合理的要求或對待，一逕的道歉，只會惡化整個社會的護病關係，如何真誠的釋放溝通的善意之後，堅持正確的立場，最後連病人與家屬也能夠認同，更能進而促進護病與醫病之間的溫馨和諧，也贏回社會對於護理人的尊敬。

此外，在忙碌的工作之餘，慈濟護理人自費自假，立刻參與國際慈濟人醫會的號召前往世界上發生驚世災難的角落賑災、義診，從此次的「印尼日惹義診護理手札」和2005斯里蘭卡義診的「白衣日誌」中，可以瞥見他們在災區的忙碌不遜於在醫院時，帶回來的「災後創傷症候群」，卻是滿滿的感動與知足。

更期許每位護理人在忙碌的臨床工作之餘，善用「重要—緊急」四維象限的時間管理準則，每天或每週固定撥點時間研讀「學術論文」單元的篇章，廣而深地吸收所需的知識，充實自我的護理知能。

希望不論資深、資淺的護理人、學習中的護生，都能透過「心靈轉彎處」單元，找到自己心靈需要轉彎時的資糧，勿因一時的沮喪而忘卻初衷，而能在發揮專業的同時，保持人性的慈悲，讓自己的生命品質臻至圓滿之境。

護理是一種驕傲的選擇，護理人，真不簡單！✿