

志為護理長

Devoted to be Head Nurse

■ 文 / 陳惠蘭 花蓮慈濟醫院二六西病房護理長

立志當護士 掌握自己的生涯

從小立下志願要當護士，16歲離開家鄉進入台北稻江護職就讀。記得三年級快畢業時，和四位同樣也對未來充滿抱負的同學，玩起正熱門的「錢仙」遊戲，在白紙上同學填寫未來職業：家庭主婦、護士、護理長、督導、護理部主任、院長、董事長夫人……「太離譜啦，寫甚麼護理部主任，能當護理長就不錯了。」同學嘟囔著：「可別小看自己無限的潛能，也許多年後的際遇都不同。」於是，「錢仙、錢仙，某某某以後的職業頭銜是……」，操作者閉著眼，手靠著錢幣在紙張上轉圈圈，其他同學的錢幣幾乎都停留在「護理長」、「家庭主婦」，而我的錢幣轉個大圈圈方方正正就停在同一個欄位中，不信邪的玩了三次，都得到相同結果——「護士」。同學安慰我，「老天爺知道妳立定志願當護士，沒聽說妳要當護理長，所以就成全妳的心願。」。從那刻起，我了解未來的生涯要——自己掌握。

紮根護理基礎 築夢踏實

剛進入護校時班上共有60位同學，嚴謹的二年專業教育與一整年的實習生活，內外煎熬之下畢業時只剩下46位夥伴，同學笑稱這三年儼然是淘汰訓練班，也因如此，奠下紮實的護理基礎。銘記護理系主任對學生的教誨：「面對活生生的生命個體，絕對不要因個人疏失而讓個體受到傷害，畢竟生命不能重新再來。懂得尊重，就是敬業。」這句話一直影響我對護理工作的認知。

畢業後，陸續在地方醫院展開自己多元化的角色：急診室、加護病房護士、開刀房外科助手、規劃產房設備……等。那二年的日子雖忙碌，但是想「趁年輕多學習」是給自己的目標。但是總覺得似乎少了些甚麼，心中有許多悵然。1986年的夏季，因緣際會來到了花蓮慈濟醫院——「用愛匯集而成的醫院」，也因為這句話讓我有幸與「她」結緣將近二十年。這一路走來，面對自己的護理工作都是戰戰

兢兢，不但積極參與院內外職教育以增進專業照護的能力，工作中也樂於與同事分享照護經驗。承蒙主管的肯定與支持，讓我有機會陸續地、如願的完成二專與大學的專業教育。

挑戰自己 踏上行政主管之路

同事眼中的我，是一個對臨床照護要求非常嚴格的人，個性又很急躁，所以溝通上經常造成同事很大的壓力，主管雖提醒多次，但仍覺得面對護理工作，必須要求人人都要和我相同的標準，處理事情一定要是非分明，這樣的人格特質，令當時的單位督導覺得我不適合擔任護理主管的角色，曾說「許多事情的面向，不是只有黑色與白色的二面，應該還有灰色的空間來轉圜與溝通」。

但是自己卻有不同的看法，認為只要自己很努力，護理長的標準不就是『臨床照護能力足以讓同仁信服、對護理品質有所要求』！覺得自己符合這樣的特質，應該很適合擔任護理主管的角色，為何在高階主管心中對我的評價是如此？然而當時年輕資歷淺，沒辦法體會管理的含意，深覺只有不斷「要求」二字才能達到最好的境界。

感謝主管的信任，即使有些擔



心，仍願意提供這樣的機會讓我承擔與學習，自此開啓護理主管的生涯。

大小通包 同仁失去處理能力

為求達到所謂「好」的標準，開始擔任主管時，每次同仁提出建議如團隊的溝通、照護上的困境等需解決的問題，我一律回應：「放心，交給我來處理吧！」自覺是體諒同仁臨床照護的辛勞，故任何大小事都事必躬親，任何活動都是自己先擬定策劃再與同事說明，每件事情一定衝到底，常常忽略團隊成員的感受。直到有一天，一個案例



能夠兼顧臨床、傳承經驗，陳惠蘭樂於承擔護理長的使命，矢志不渝。

改變了我。王老先生因腦中風住院二個月了，張醫師詢問「王老先生的小孩準備何時接他回家？」同仁很認真的回應：「張醫師，這個要問護理長，一直都是護理長協助聯絡家屬的，所以我不清楚結果。」頓時了解：處處只想立刻為同仁解決問題，卻同時讓同仁失去解決問題的能力。此後，只要同仁提出問題，就會學習讓同仁說出對事情的看法，傾聽意見後，再提出協助解決的對策，透過互動討論使雙方都有成長的機會。

「百年護理長」願景 貼近病患與基層同仁

很幸運自己擔任護理長角色的階

段中接受多科的磨練，不斷挑戰自己的潛能，從工作中累積行政管理經驗，也逐漸體會當年主管的那句話。

曾豪情壯志地對同事說要擔任「百年護理長」，令對方深覺不可思議。即便此時知道新生代護理人員將會青出於藍更勝於藍，但是對於護理長的角色，可以近距離的與病患、家屬接觸，和基層同仁共同從事臨床照護工作；更能以經驗傳承的角色，以身教、言教帶領護理實習學生及剛入社會的護理新鮮人對護理抱持希望，讓更多人——志為護理，樂在工作。這樣的護理長使命至今仍是我不渝的理念。

一封給單位同仁的信

近日來惠蘭姐省思自己在單位的角色，有時您們覺得我處理事情不講情面，有時動之情理，曉以大義……

帶領只有0.8個月年資的團隊，對您對我都是一種挑戰。回首這段日子，有學姊們的體諒與配合，讓單位運作順利，真是點滴於心頭。

每想到這一段，我內心總是悸動萬分，久久無法忘卻；因為新進同仁的加入，讓團隊人數增加，也讓學姊們有服務的機會。

學妹們謹守本分努力學習，時間分分秒秒，聚沙成塔的累積專業的技能及學識，沒有人在這個時刻放棄自己的本分，反而竭盡心思替學妹們爭取學習的機會。我們創造了單位的奇蹟，將危機化為轉機，當我們沉浸在寫歷史的同時，也請您們正視存在我們內心的危機啊！

單位年資淺已是事實，身為單位的一份子，每位姐弟妹們真的誠請配合，任何一件事情請絕對遵守標準程序及流程。因自己輕忽或失誤造成病患安全上的傷害，會造成無法彌補的傷害。我們不奢求做最頂尖的人物，但求所作每件事都永遠問心無愧。

學姊們：因學弟妹們經驗少，要您們承擔與排解每班臨時狀況，惠蘭姐了解您們盡力了。

學妹們：因年資淺無法判斷與處理突發事件，難為您們。

學姊請別氣餒，學妹請勿喪志，我們都在此專業人生道場共同學習，別因為種種意外打敗我們堅定的心，從中反省找出屬於我們真真實實的問題，畢竟我們的工作面對的是活生生的生命，不容許因我們的無知、無情、無思考……，讓生命受到威脅。保持善解、安定、精進的心，將心比心，感恩這條共生、共存、共榮的人生學習之路，有您們相隨成長。

惠蘭姐

(此信件是在經歷了單位新舊人員交接的混亂期，
陳惠蘭護理長寫給單位護理同仁的真情表達。)