



攝影 / 陳安俞

花蓮慈院護理部督導

沈芳吉

開心果

A Cheerful Angel

-- Fang-Chu Shen, Supervisor, Dept. of Nursing, Hualien Tzu Chi Hospital

■ 文 / 林玉娟、黃秋惠

比花蓮慈院還要資深，從「阿吉」變成「吉姊」，沈芳吉督導在花蓮慈院是無人不知、無人不曉。除了她非常資深之外，也因為，她是慈院大型活動的主持人班底之一，是舞台上的熟面孔，舉凡護理新芽聚餐、院慶路跑頒獎、感恩志工爸媽的活動等等，常能聽到她開朗、幽默的話語和笑聲；而她也樂於分享臨床經驗與工作心法，在《志為護理》雜誌上不難看見她的文章，連自己從臨床錯誤中走出來的過程也願意大方公開。

笑看生活 甘之如飴

在吉姊的臨床生涯之外，還曾經免費客串演出大愛劇場「春暖花蓮」，當時因為演得太入戲、太逼真了，害加護病房外的家屬跟著擔憂起來，慈院的公關同仁趕緊出動來安撫，說明吉姊是在演戲的護理同仁。

看到現在的她，渾身上下還是充滿談諧喜感，或許也曾經是個標緻美麗的小護士，才能與阿美族的勇士締結良緣，共組幸福的家庭。而這個小家庭的許許多多故事，從她的嘴裡說出來，總是能讓人笑中帶淚——好笑得令人飆出眼淚。

例如，阿吉的不拘小節讓她不慣施胭脂，結婚那天難得的濃妝豔抹，讓她的勇士差一點找不到新娘。前往公證結婚的路上更是引人側目，因為是穿著白紗的新娘英姿煥發

地當駕駛，開車載著新郎向前行。現在這對護理師與打火英雄的組合擁有了兩個寶貝孩子，幸福成長中。

還有，她談到婚後更形忙碌的生涯片段：那時孩子還小，下班回來、半夜餵奶，餵到自己睡著，夢中依稀聽到陣陣嬰兒啜泣聲，朦朧中心裡納悶著：誰家的小孩那麼吵？突然嚇醒才驚覺自己的孩子怎麼不在床上？往床旁一看，幸好，被床旁的垃圾桶接住了，安然無恙。曾經，颱風天的花蓮淹水不退，在醫院值完班要趕緊回家，只好用「游泳」的，因為先生也去出勤救災，她要趕回家去防颱，路人還勸她不要在外面流連貪玩……

同樣的經驗，其實，面對的心態不同，解讀也就不同，或許其他人會覺得怎麼這麼「慘」；但經過芳吉的體會，一切變得甘之如飴，可以當成笑話講了。

病人身心平靜 悟出正確心態

很多人選擇護理，或許也是懵懵懂懂，走入護理也是芳吉「聯考失利」的結果。這個南投長大的小女孩，既然選擇了，就認真學習，畢業後進入臨床服務。兩年過去了，有一天，芳吉看到電視播出一則新聞，有一位法師要在花蓮蓋醫院，心想那可不容易，想過也就忘了。幾個月後和朋友恰好到花蓮玩，經過時看到醫院竟然



蓋好了，在一個這麼偏僻的地方蓋了一家這麼大的醫院，芳吉直覺得不可思議。後來再看到剛開院的慈濟醫院招募護理人員，芳吉想想，「我有很好的學習能力和適應力，在新的醫院應該可以有新的發展吧！」加上她很喜欢花蓮的環境，就拎著行李從新竹來到慈濟上班了。

關於心態的轉變，吉姊分享剛進入臨床的一次「頓悟」，發生在她來到花蓮慈院不久之後。剛開始照顧病人時，總覺得每天都忙得不可開交，芳吉只希望趕快把手邊的事做完，能趕得上交班，不要延遲下班，根本沒有耐心或停下腳步去聽病人的心聲，只是以很敷衍了事的方式去處理，甚至於被叫得很煩的時候，還會很不情願地回覆。小護士的態度不佳，病人

沈芳吉(右二)實習時的青澀模樣。



在慈濟醫院服務至今，轉眼沈芳吉已成為二十五年資歷的資深護理人員了。圖為早期芳吉在急診服務，查看病人傷口。

還是很低姿態地拜託幫忙。芳吉反省著，當時的她是那麼地不懂事，還自以為是的沾沾自喜，直到有一次……

那天上小夜班，從下午三點一直到晚上七點多都還沒時間吃飯和坐下來休息時，芳吉聽到她一位肺癌末期病人按叫人鈴，表示有事要麻煩她過去一下。芳吉只好不情願地走到這位女病人床旁。這位女士說她覺得很不舒服，希望醫師能來看她一下。於是芳吉先幫她量血壓，確定生命徵象穩定無其他異狀後，以飛快的速度找到醫師過來。當醫師過來檢查一番後，確定無大礙後，正想抽身離開去忙自己的事了，只聽她

說：「我心裡很很害怕，可不可以陪我一起唸阿彌陀佛？」芳吉第一反應正要說「沒辦法」時，話還沒出口，醫師已經和病人一起唱頌佛號聲，當下的情境讓芳吉不自禁地跟著唱起；一聲聲的阿彌陀佛佛號，聽起來那麼柔和，當時並沒有任何宗教信仰，但芳吉感覺到，自己忙亂的心突地整個平靜下來，本來掛念的煩躁、苦惱、計較，在這一剎似乎都劃上了休止符。更重要的，芳吉到現在還記得，那位病人臉上的表情轉而變得安詳、喜悅，還有對醫護的信賴。這麼一堂寶貴的課，二十年過去了，芳吉還是感謝這位病人，給予她的啟發。照顧病人的身體，更重要是照顧病人的心與靈，年輕的阿吉是多麼地慚愧，居然花了那麼長的時間才領悟！她說，「那個小夜班我忙得好開心、好快



把握機緣到靜思精舍參加過年前的發放義診，圖為芳吉協助石明煌院長(右)問診、處理傷口。攝影 / 游繡華

樂，幾點下班對我來說真的不重要了。因為她改變了我對護理的認知與定位，雖然最後她還是離開這個世界，但是我相信她是快樂的離開。」

先做多做收穫多

還有一個心得是吉姊想與學妹、學弟分享的，「凡事一定要先去做，而且要快樂地去做。」芳吉輕聲地認真說，她學習到做任何事，快樂的做，也是做，不快樂的做，也是做，但是「當你快樂地去做，你的收穫會更多。」

印象中最早一次這麼做，是她擔任急診室基層護理人員的階段。在上大夜班的時候，芳吉發現單位有一塊白板，沒有什麼人利用，她覺得很可惜，所以她就決定畫些衛教海報張貼在上面好了。在畫海報的過程，芳吉發現自己愈畫愈開心，每次畫好貼到白板上後，就會聽到，「啊呀！這是誰畫的？畫得好像喔！」小小的努力，讓單位有驚喜，也變得有趣，病人和家屬看到也學到了知識，真是一舉多得。類似的付出幾次下來，芳吉越發感受到，「原來心甘情願去做一件事，不僅在做的過程中感受到快樂，而且還獲得別人的認同。」

腰放軟帶頭做起 關懷尊重懂需求

在12年的工作經驗後，芳吉晉升

為護理長。芳吉述說著護理長的工作經驗，她認為護理需要「以病人為中心」，同樣地，護理同仁的工作環境，應該也要是「以『護理同仁』為中心」，去了解同仁每天遇到的困難和需要，讓同仁感受到關懷、安全與尊重；若遇到同仁誤解，也應該「將腰放軟，帶頭做起」，讓同仁感受到護理長的用心和同理心，以化解誤會。所以，那時芳吉最常跟單位同仁說：「有任何需要我的地方，隨時打電話給我，即使我下班了都沒關係。」而這樣的引領方式也幫助同仁回歸到跟病人的互動。過去一個星期接到大夜班兩通急電，他問同仁：「為什麼急著找我呢？」同仁回答：

花蓮慈院護理部的同仁們利用假日攜家帶眷去訪視關懷部落的朋友。左一為沈芳吉督導。





「因為事件很緊急，我們想讓你知道，看怎麼處理比較好。」芳吉趁機會教育：「同樣地，今天換成是病人找你們，一定也是因為他們有需要、有原因，不是嗎？」有護理長為表率，單位同仁更能貼近病人的心，適切地提供照護。

培育人才 圓融自己

十年的護理長工作後，芳吉晉升為督導。督導的工作讓她又有不同的體悟，「培育人才，讓自己更圓融」是她對現階段自己的要求。必須掌握各種教育的機遇來培育人才，她說：「很多事情，我自己做，很快就好了，但是，為了培育人才，我一定要給他們機會去學習和歷練。這樣，我們就會有更多優秀的年輕同仁一起來共同為護理努力，提昇我們的照護品

質。」

她也不厭其煩地告訴同仁：「不要在意為什麼你要做這件事，也不要和別人比較，或許一開始路會走得有些孤獨，但是，在做的過程中，你就會有學習和成長，成為有能力的護理人員。」

培育人才，芳吉認為最重要的是「讚美」和「鼓勵」，而減少使用「負向語言」，給予護理同仁往上提升的力量，往往可以讓基層護理同仁成長的更好。吉姊說：「因為，我們也都是從基層走過來的啊。」

進修再學習 扛護理使命

雖然臨床工作持續地忙碌，芳吉謹記自我學習、成長與吸收新知的重要性。所以在1995年考取慈濟護專護理科在職班進修三年，後又於2001年再考慈濟技術學院二技護理系在職班，除了增長新知，也訓練自己的批判性思考能力。現在，在臨床工作滿25年之際，吉姊還在攻讀研究所，期許自己在護理專業學門更加深入，也能將所學應用於臨床病患照護及護理研究，能對護理領域有更大貢獻！

吉姊現在負責的業務，除了指導同仁臨床照護外，並擔任各項教學課程講師，也是花蓮縣護理師護士公會理事。在護理專業的耕耘，讓她獲得院內優良員工、花蓮縣護理師護士公會

沈芳吉的主持與表演功力讓她成為院內大小活動的首選參與者。圖為花蓮慈院護理部督導與護理長們於護師節不忘表演娛樂志工爸媽們。攝影 / 謝自富



優良護理人員、院內與台灣護理學會資深護理人員的表揚。她也積極協助推展花蓮縣護理師護士公會福利組的業務，將對於護理的使命，從院內推廣到院外。

淬鍊二十五年 助人的生命更歡喜

在專業上看似幹練，但回到家庭轉換成媽媽角色的芳吉，反倒真是後知後覺，幸好現在女兒都平安健康地上中學了。芳吉

說，女兒上幼稚園中班時，一天早上發現臉上有兩個小水泡，只以為是蚊子咬，隔天一早，女兒臉上和胸前又冒出了好多顆水泡，而且太癢抓破了，但芳吉卻沒反應過來。到了傍晚女兒放學回來後很慎重的跟媽媽說：「媽媽，老師要我告訴你，我得了水痘，要趕快看醫生喔！還有，老師有問我：『你媽媽是護士嗎？』我說：『對呀！』」呵呵，或許是太疼孩子了，沒想到要把護理專業派上用場……

臨床25年經驗，絕大部分都是在慈濟醫院，芳吉也承認曾經動念離開，卻也因為一次又一次突破關卡而轉念。因為在慈濟工作，讓芳吉有機



會就去參加志工服務，不管是義診、走入社區服務、參與表演、到原住民部落關懷，每次經驗都有不同的收穫，也都讓芳吉一次又一次地看到自己的幸福。

護理工作的時間愈久，她就愈能體會護理工作的重要和意義，現在的她反而越來越有衝勁，因為護理對於她，不再只是為了生活，而是在工作中發揮所學，得到了快樂，更從慈濟的環境中體會更多，不僅在工作上，在家庭互動也受益良多，人生更惜福、更知足。芳吉也希望自己對護理的熱情，能影響更多年輕護理同仁體會護理真諦，把握這條感受歡喜與助人的生命旅程。☺

在院內的一場職場倫理座談會上，由沈芳吉督導與王志鴻副院長(右)對談，兩位資深同仁將心得甘苦分享給台下數百位同仁，也接受大家的提問。攝影 / 游繡華