

心開意解

邱鈺婷

花蓮慈院泌尿科病房護理師

Be Open-minded
with a Clear Heart

A Profile of Yu-Ting Chiou,
Registered Nurse, Urology Ward,
Hualien Tzu Chi Hospital

■ 文 | 王琬詳 花蓮慈濟醫院護理部督導



花蓮慈濟醫院 2013 年十位優良員工中有一個年輕面孔，與其他得獎人比起來，服務年資雖然較短，仍獲得大家的肯定，也是其中唯一一位基層護理師——合心七樓的邱鈺婷。

作事細節獲肯定 凡事用心懂得反思

得到優良員工的殊榮，是在邱鈺婷護理生涯的第六年，也是她到花蓮慈院工作的第六個年頭。問及鈺婷的感受，她靦腆地回答：「都是大家的支持，能夠獲獎我自己也很驚訝，畢竟和許多前輩比起來，我的資歷還很淺，但得到這樣的肯定，讓我也備受鼓舞。媽媽也以我為榮。」

優良員工的頭銜，是院內同仁的投票結果，投票期間，很多同事，不管是同或不同單位，回饋鈺婷說：「跟你通過電話，覺得你很有禮貌」、「我有問過你問題啊，雖然我們不熟，可是你很親切的回答我耶」，有人則是無意間看到鈺婷跟病人的互動，覺得她很真誠，很得病人信賴等等。鈺婷平日工作的這些細節，堆砌出大家對她工作表現的肯定。

鈺婷說：「這些小事變成別人眼中的優點，讓我自己更確信，我們每個人每天的每個動作，都會成為烙印在別人眼中的自己。」

也是鈺婷這種凡事用心，懂得反思的個性，讓她一直不斷求進步。

走上做好事的路 回到實習單位服務

邱鈺婷家住宜蘭，母親是佛教徒，她從小跟著媽媽參加一些佛教儀式或活動，國中畢業前夕因為媽媽一句「當護士可以做好事」而自然地填了護理當志願，2005年自慈濟護專畢業。而在當時二技進修尚未風行之時，鈺婷自己認為要成為一位優秀的護理師，一定要繼續進修。於是她考上中臺科技大學二技，這兩年間她學到如何和同學合作完成報告，同時也有機會到其他醫院實習。但她心中的理想場域一直沒變，她很篤定：畢業後一定要回花蓮慈濟醫院工作。

為何非花蓮慈濟不可？鈺婷想都沒有想就回答：「醫院整體的氛圍就讓我很想要在這樣的環境下工作，雖然不可諱言，也聽說慈濟的學姊有點兇，但我自己的親身經驗覺得還是有很好的學姊，讓我想要跟她們一樣。」

護專實習期間的美好經驗，讓鈺婷二技畢業後再度回來，且同樣到泌尿科病房就職。「一走進病房就看到彥錚阿長，還有毓錚學姊等熟悉的面孔，有種回家的感覺。」

挫折當激勵 盡全力做到好

來到心目中理想的場域，事實上真的那麼好？畢竟是剛進入職場，熟悉單位就夠了嗎？有遇到挫折？

鈺婷想了想後回答：「不知道那不算挫折，只是剛進單位時，有學士學位的同事還不多，很多人才開始進修二技，所以，當我對技術不熟悉，對流程陌生而遺漏交班時，不免會有同事在一旁耳語：大學畢業的不是應該都很厲害嗎？怎麼這樣也不會，那個也不懂的？」「當時的我聽到這些話，也沒怎麼難過，只是告訴自己，要更努力學習，盡快讓自己成為可以獨當一面的護理師。這可能跟自己不服輸的個性有關吧，既然是自己選擇



不服輸的個性讓邱鈺婷一入行就盡全力去做，短時間就當上單位的夜間小組長。圖為邱鈺婷於單位會議以人形圖分享照護成果。攝影／王琬詳

的，就會用盡全力去把它做好，我不能忍受自己還沒努力就放棄。」鈺婷可能不知道，我看到的她，眼裡盡是堅定的自信。

鈺婷在臨床的拚勁，讓她在短短的時間內就成為單位的夜間小組長，一肩承擔起夜班病人安全的守護。

「除了自己照顧的病人之外，對於學妹的病人狀況，我也幾乎都可以瞭若指掌，讓每個和我上班的學妹都覺得安心，病人和家屬看到我上班，也都覺得很放心。」身形看似單薄削瘦，但鈺婷已養成護理專業的厚實臂膀，讓很多同事可以依靠。

設身處地教學 耐心又溫暖

鈺婷對待學妹的耐心也是出了名的，不但年年被實習學生票選為單位熱心

教學的學姊，也榮獲過醫院教學部評比全院的優良教師。

鈺婷談及她以往的學習經驗，有一次她經驗不足而沒處理好一些事情，結果接她班的學姊生氣地當場大聲叫罵。「當時我真是羞愧的想要挖個洞鑽下去，還好毓錚學姊趕快來把我帶離現場，還把那位學姊帶到辦公室，曉以大義了一番，讓我感到非常的溫暖和感激，也因為如此，我常提醒自己，有一天當我有機會成為學姊時，一定要像毓錚學姊一樣，成為保護學妹的一把大傘。」「能夠得到優良教師和熱心教學的學長姊肯定，讓我對自己的教學能力更有信心，也更確認教學沒有一定要用罵的，只要用心用方法，學弟妹還是可以學會的。」

人生被迫喊停 把心放開讓福來

一逕地用力向前衝，有付出就有成就，但在 2011 年，考驗來到鈺婷的面前。這是鈺婷的臨床第五年，泌尿科病房從原本 33 床的二七西病房搬到合心七樓，變成 54 床。「一時之間，我感覺自己完全失去掌控，工作環境改變了，床數擴張，我就是拿午餐時間來接著工作。」幾個月下來，鈺婷的身體開始出狀況，常感冒，加上支援其他單位的壓力，就病倒了，被診斷是急性胰臟炎，必須住院治療。

「合七病房比以前大很多，病人屬性也從原本單純的泌尿科，變成有一半的一般醫學外科病人，加上有許多



邱鈺婷對學妹極具耐心，也是全院評比的優良教師。

其他病房轉來的同事，不但要學習病人的照護知能，還有人與人之間的磨合，原本學習就比較慢熟的我，一下子要適應太多的事情……」

鈺婷回頭看，發現她引以為傲的好強不服輸的個性，在那個時候反而變成致命傷。「同事們在排班上好意的建議，在我耳裡聽來卻像是不信任的質疑；工作上的互相幫忙，在我眼裡看來，卻像是故意找我麻煩。」鈺婷越來越不想來上班，還因此萌生了離職的念頭。

「還好，我的主管和同事都很關心我，也願意陪伴我，給我機會，讓我放了個長假回家休息。有了比較多的時間，重新思考自己過去的處事模式，也調整生活作息。」

「回家休養的期間，媽媽常會提醒我，不要太鑽牛角尖，更不要讓自己全身像布滿刺的刺蝟，要把心放開，福才會進來；而同事們不時從手機傳來的問候，讓我知道大家並沒有放棄我，我並非獨自一個人面對工作的困境。」慢慢地，鈺婷找回自己，重新找回工作的熱情。

轉心轉境看世界 護理原來是團隊

短暫的休息調養後，再次回到工作崗位時，鈺婷實事求是、嚴以律己的精神沒變，變的是，對同事的建議不再充滿敵意，反而歡喜接受，甚至會主動去詢問有專長的同事。「像有些同事在排班方面有獨特的見解，既然



笑看會鑽牛角尖的自己，邱鈺婷對護理專業保有自信，也懂得了與人相處的圓融智慧。

他的方式比較好，何不從善如流？護理本來就是團隊合作嘛，大家互相補位，讓有專長的人適時發揮，如此不是皆大歡喜，不知道自己以前怎麼這麼想不開？」鈺婷開心的笑了。此時在鈺婷身上看到的，除了對護理專業的自信外，也多了一分待人處事的圓融智慧。

鈺婷的護理生涯來到第七年了，未來的人生還會有許多不同的考驗，但相信，經過臨床及人事淬鍊的鈺婷，已經學會常喝知足、善解、包容、感恩這慈濟四神湯，讓自己未來的人生心靈飽滿身體健康。☺