活力熱忱 急診白衣

ER Nurses with Energy and Passion

文／楊久滕　臺北慈濟醫院急診部主任

半夜一點多，護理師張寧君急扣：「久哥，留觀D區23床中風臥床的肺炎發燒病人，痰多呼吸喘、嘴唇發紺，我已經將氧氣鼻導管濃度調高且抽痰了無效。」我回答：「病人呼吸窘迫，趕快換上氧氣面罩，一起將病人推到急救區，同時大喊，急救區有病人！」這時候B區護理師家熒、C區護理師沛欣兩位立刻趕來幫忙，一起協助換上高濃度氧氣面罩，並將病人推到急救區。急救區護理師媛婷、專科護理師筱君已經在急救區準備監視器等裝備，共同協助急救。聽著病人呼吸喘鳴聲，很快為他給上支氣管擴張劑吸入治療，又給上輸液復甦及升壓藥物以免因血壓低休克，這時病人仍因肺炎惡化併呼吸衰竭，出現敗血性休克，最後還是緊急插管用上呼吸機，在團隊協力合作下，初步穩定並轉入加護病房後續治療。

護理工作千頭萬緒，常需要包山包海應付各種狀況，包括量體溫、血壓、呼吸、心跳等生命徵象，觀察病人病情改變，治療給藥、傷口換藥及衛教說明，甚至還包括灌食、協助身體清潔及清理大小便等，乃至於出院後的復健、居家訪視照護等。然而，急診室更是常有緊急狀況，需要步調快速、腦筋靈活、反應敏銳，還要超乎常人的毅力與耐心。

寧君、家熒和佩欣等幾位護理師，去年約八月同一批報到，一同被分派到急診室任職。要能成為臨床護理師，除了在學校認真用功學習，通過學校考試及實習，要通過國家考試取得護理師證照，更要通過職場試煉，最後還需要充滿熱忱，願意吃苦耐勞。一年多來，她們幾位都成為急診不可或缺的一分子。

寧君從小住在充滿人情關懷的屏東，她表示：「家鄉的人都很有愛心且樂於

楊久滕醫師很開心臺北慈院急診有一群熱情活力的護理師，是照顧病人的最好夥伴。圖為 2014 年 8 月氣爆事件急診因應情景。攝影／范宇宏

分享，這也培養了我樂觀和喜愛助人的個性。升上五專後，離開家鄉到北部讀書，宿舍生活及數次的團體報告與團體實習，學習到適應學校團體生活和彼此互助的人際關係。」醫院實習讓她看到了許多不同的人生百態，培養出同理心及憐憫心，也培養她「人傷我痛，人苦我悲」的護理個性。畢業之後來到了慈濟急診室當護理師，寧君說：「當初的想法只因為想學習更多並且讓自己能在緊急時刻能有立即的處置反應，幾位同學一起選擇急診，開始了急診護理工作。除了學理上，更有顆熱忱的心以及「為什麼」的好奇心，學習是無窮無盡的，然而護理更是如此，只要願意學、願意做。很幸運的在工作場所遇到了許多好朋友及好學姊學長，不懂得會彼此詢問、學習、分享、督促，而在工作以外彼此照顧及彼此相約出去玩放鬆心情、培養感情，這樣的成長照顧就有如革命軍人般的情感，讓我們上下班都精采。」就像家熒說的：「快樂也是過一天，不快樂也過一天，那就開開心心的過每一天。

臺灣的醫療環境崩壞，並非數十萬醫護人員要獨自面對，而是所有現在及未來的臺灣居民所要共同思考與面對的困境，除了健保給付及制度面的改善，更需要民眾更多的互相包容、尊重與鼓勵。寧君表示：「當然在急診的病患及家屬因為身體的不適而入院，有時口氣、態度、動作都會讓護理師心理受傷，但轉個念頭把病人當作自己的親朋好友再加上一點點的耐心，或許我們就能做到上人所說的『無尤的付出、無怨的服務、不求回報的給予』。」

很開心在臺北慈濟醫院急診室，有這樣一群充滿活力熱忱的白衣天使，是急診團隊照顧病人最好的夥伴。

向默默付出的白衣無名英雄說感恩

Pay My Gratitude to the Anonymous Nursing Professionals

文／張首義　臺北慈濟醫院 11A病房主任

每當在病房見到妳們的時候總有心喜感謝的感覺，因為，是妳們的默默付出，撐起了病患照護的重責大任。安娜督導一再邀稿，請我寫些對妳們感謝鼓勵的話。想想也好，內心的感謝說出來會更好。

是你們愛心與細心照護，讓病患有個安心的就醫環境。不管身處何處，希望妳們保持那顆愛心，愛護他人，也要愛自己。那顆愛心溫暖四散，能為自己也為身邊的人帶來無窮無盡的幸運。護理工作本比其他工作更顯得燃燒自己照亮別人的本質。誤餐甚至沒時間吃飯是常事；應該是睡覺時間，妳們還是得打起精神，觀察每位病人的狀況； 發藥給藥更是小心翼翼一對再對藥名，避免出錯。一旦發現病人狀況有異，需要急救時，每每看見妳們立刻躍上，展現專業的 CPCR 急救動作。是妳們年輕的身軀築起了醫療照護的血肉長城。妳們是最值得尊重也最需要被尊重的白衣無名英雄。

不能看到的是妳們受委屈。當極少數的病人家屬儘說些刻薄的話消遣妳們而妳們卻無法反擊只能默默委屈吞下時，是我不能忍受的事。記得有次病人家屬竟會在妳們執行護理專業工作時，很不得體地說「妳們都是英文數學不好才來做護士的吧？」及一些輕視護理工作的話像是「不會讓自己家人做護士」等等，話語中充滿著蔑視與自大。說話的竟還是應該要知道待人處事道理的中年婦人。妳們以工作為重，無法為自己做什麼辯護，只能默默吞下，完成該做的護理工作，只是走到護理站時氣到想哭。我得知後也非常火大，正好是我的病人的家屬，我覺得這種人一定要再教育。於是去質問她：「護理師有給錯藥嗎？有算錯點滴流速嗎？」「既然沒有，妳說那

些話是什麼意思，是想表達什麼？在病房受到護理師的照顧，感激都來不及了，怎麼會說出這種話。我不會 24 小時都在病房，而病房裡 24 小時都會有護理師在。她們代表我對病人的照顧，對護理師不尊重就是對我的不尊重。對我的不尊重代表對我和我們醫院的不信賴，那我會建議妳家人轉換醫院治療比較好。」

看到更多的是病人家屬對妳們的感激。常送些飲料或食物讓妳們充飢，怕妳們餓肚子工作。不僅是物資的給予表達謝意，態度上更是尊重妳們的專業。

我能做得不多，不能給妳們什麼，無法改變妳們的薪資，只想在能力範圍內，至少要為妳們維持一個有尊嚴的工作環境，在這裡你們可充分發揮愛心發揮專業。這裡不會以所賺多少，而以專業與愛心付出多少，而受到尊重的地方。醫院工作看遍了生生死死，而妳們是最能撫慰病人的美麗天使，在內心不捨的家屬淚如雨下時，是妳們最能適時給予必要的幫助。希望妳們的付出與努力會受到肯定，可以在這裡朝氣蓬勃神采飛揚地盡情發揮護理專業。

記得區域醫院評鑑、醫學中心評鑑、癌症醫院評鑑一個接著一個來，我們並肩作戰衝過層層關卡與考驗，不負期望，沒讓慈院丟臉。醫院評鑑文書資料的整理是件大工程，常見妳們為準備評鑑資料忙得不可開交，直到很晚還不回家。還記得怡文護理長對我說：「怎麼覺得賺錢這麼難。」才更知其中的辛勞。我們一起設想如何引導委員行進路線，行進到哪裡該介紹什麼，該如何講，委員可能會問的問題該如何回答，我們都要背得滾瓜爛熟。有次評鑑的前一天，很晚了，忽見趙有誠院長與喬主祕及護理部主管出現在我們病房，感謝我們辛勞準備，頓時覺得一股暖流流過心頭，卻也看見了院長與主秘憂心忡忡的眼神，深感管理階層的壓力一定更大。上下一心的準備有了欣喜的回報，慈院高分通過評鑑。慈院會銘記著在那段艱難的歲月裡，白衣無名英雄的付出才有了今日的成績。

期望有那麼一天，春風吹起，我們臺灣護理大環境有朝一日春暖花開，臺灣白衣天使們也能像美國註冊護士一樣，有著崇高地位與優渥待遇，能對我們國家社會做出更大的貢獻。請好好照顧自己的身體也要加強自己的專業知識及學養內涵，為這一天做好準備，也將一個更豐富的自己獻給所有的識與不識。

護理工作是繁重累人的，病房裡白衣天使們來來去去，對離開此地另尋天地的人我們給予深深的祝福，而對於堅守崗位默默付出的人，我們更是由衷地感恩，謝謝妳們曾經的奉獻與現今的付出。請盡情揮灑妳們的愛心與專業，讓年輕的生命對我們國家做出更大的貢獻。

某一天以後，當妳們年輕的身影已不常出現在病房，請記得偶爾給我一些驚喜，有空要常回來看看這些曾經並肩奮鬥的夥伴們，若有緣再相遇，也請給我一個溫暖的微笑。