急診裡的暖春

Warmth in Emergency Room

◆ 文 ｜ 趙有誠　臺北慈濟醫院院長

十一月十八日星期二中午，正在六樓加護病房的會議室，參與全院加護病房品質會議的討論，突然接到主祕電話，告知我家小薇師姊（太太）出門搭公車去買菜，準備下車時，她先禮讓一位行動困難的老阿婆下車，輪到她時，有些不耐的司機先生已將公車稍稍發動往前滑行，匆忙之間趕緊下車，導致腳步與重心不穩，落地時左腳歪了一下，立刻跌坐在地上，左腳踝瞬間發紫腫脹起來，她坐在路邊痛得不能動彈，許多摩托車紛紛從她身旁繞過去，也有幾位路人邊走邊張望了一眼，幸好她還能撥手機打電話到醫院求救。

事故發生的地點其實離醫院不遠，雁寒師姊和宇琪師姊立刻出發找到事發地點，開車載她回急診室。六樓的會議一結束，我匆匆趕往急診室瞭解傷勢。這時的心情，就只是一個焦急的家屬，心中盤算著往後這段時間，家裡沒她照顧安排，失序的生活應如何調整？

趕到急診後，負責檢傷分類的護理師正熟練的詢問病史傷勢，並同時將資料鍵入電腦，為她戴上姓名手圈。一旁的急診醫護同仁扶她從輪椅換上推床，志工菩薩也熱心協助，依醫師的安排推入電腦斷層室，檢查是否骨折。

當下這麼多人來幫忙，真讓我心中充滿了無限的感恩，腦海中也浮現出急診醫護菩薩們平常忙碌的身影，他們在急診室送往迎來，不分晝夜地為一個個痛苦的病人膚慰診治，安排會診、送開刀房、住院或是後續門診，也安住病家焦急的心。

終於醫療處置暫告一段落，宇琪也在此時遞上一杯熱茶給我家師姊，這也才發現她的身體還微微顫抖著。我家師姊手握著熱茶，不停

地感恩著身旁左右的醫師護理師，語調比平常稍快，雖然在自家的醫院，熟悉的環境，還是驚惶未定吧！

這情境讓我回憶起九月十二日清晨永和大火那天，九位從火場被送來的傷患，都十分年輕。一位女大學生躺在推床上，身上是濕透了的薄衫，握著我們為她準備的熱早點，流著淚，手不停的顫抖。我們趕快去買了大愛感恩的產品，為她換下了溼衣服。其他年輕的男生，也是睡夢中匆匆從火場逃出來，有的光著腳，有的黑著臉，像從煤坑中出來，都帶著驚恐的表情。醫護同仁為傷者緊急處理，志工及社服團隊也同步關懷，不僅幫忙為他們將燻黑的臉、手擦拭乾淨，予以心理上的安慰，提供光腳來院的傷者拖鞋，接著，提供傷患每人一份熱騰騰的早餐，也沒忘了招呼辛苦的消防人員用早餐。一樣的關懷，一樣的膚慰，因為在我們心中，每一位到院的大德，都是我們累生累世的法親家人。

回到急診室這一角，正示現救拔病苦與感恩難忘的畫面。當大家正說著一些安慰的話，圍簾外，突然聽到一位中年女士對護理站裡的醫護同仁，大聲而且不禮貌地質疑著什麼事，口氣咄咄逼人，頤指氣使，氣焰高張，如同電視裡立委質詢官員的腔調。護理長及雁寒師姊急忙過去緩頰，瞭解她的需要，也平靜了現場的尷尬。

在簾子裡的我非常替醫護同仁抱屈。一小段時間過後，我也出去瞭解，試著想安慰安慰他們受傷的心，也為大家打打氣。

原來這位中年女子長年住在美國，老母生重病，她不得不從國外回來處理。她跟著年邁的爸爸把母親送來急診，從掛號開始就情緒高張，一直處在氣急敗壞的狀態，仔細想想，這應該是對母親的病，以及自己遭遇到的變故尚未適應吧！急診醫護似乎也早已習慣類似的場景：就是愧疚未盡到侍親責任的子女，用力指使責難別人，以表達對母親的孝道與關懷。

我關心詢問，是否需要更換一組醫護同仁來完成後續的診療工作？他們反而安慰我，表示他們可以面對，而且應該要面對，這個狀況他們自己就可以處理，請院長放心。他們說：「其實這是急診室非常常見的場景，我們對這樣的工作環境能夠善解。」

急診室如醫院的燈塔，在急診室二十四小時守護的大醫王與白衣大士，則如苦海中的明燈，雖然難免會面對一些人的遷怒、失禮及無明的情緒，但是臺北慈院的急診室裡，永遠還是暖暖的春天，帶給人們希望與愛。