

Tzu Chi Nursing 30th Anniversary

慈濟護理 30 接軌國際

■ 文 | 黃秋惠、吳宜芳、沈健民、范姜文賓、黃昌彬 攝影 | 李玉如



花蓮慈濟醫院啟業將滿 30 年，自 8 月 3 日到 6 日舉辦「2016 慈濟護理暨安寧緩和國際研討會」，以專業及人文課程慶賀慈濟護理圓滿 30 年里程碑。

引航護理 自覺覺他

8 月 3 日上午 8 點 30 分，研討會學員接連報到就座，今年的護理國際研討會預定約 150 名學員報名參與，除了慈濟六院護理師，慈濟大學、慈濟科技大學護理教師等志業體同仁外，也有義大醫院、廈門、武漢、澳門及布吉那法索的護理學員。

國際研討會的第一場演講，邀請慈濟基金會林碧玉副總執行長分享。「回顧三十覺有情，談過去、現在、與未來，想到三十年前的花蓮慈院，要找五十位護理師，找不到人……」林副總也談到以前不了解醫護工作，總覺得醫護人員看起來都很專業，到臺北面試時，第一次看見護理人員掉眼淚，才發現他們內心也有不捨病人的悲苦，而對護理更加尊敬。林碧玉副總執行長期許「『引航護理』，是慈濟護理要走的路」，「要結合網路、將個人健康管理運用到社區，甚至是提前為沒有生病的人管理健康」，最後祝福所有護理工作者「保有赤子之心、駱駝的耐力及獅子的勇猛」，在護理路上能自覺覺他，覺性圓滿。

培育良護 著眼病人安全

花蓮慈院林欣榮院長分享時先表示，因為護理部是天下第一大部，所以每每見到章淑娟主任都會很恭敬。林院長說：「我回到花蓮慈院滿月又三天，上人給我兩大任務：第一是提升品質，第二是人才培養。」「上人說，只有八個字，很簡單。」院長自此深感責任重大，也看到護理部在科技與人文方面都有非常出色的展現，令人印象深刻。林院長感恩所有護理師，因為要照護病人已經很辛苦，又要帶學生傳承專業，但也提醒大家，對病人與學生都一樣，要常保愛心與耐心，最後祝大會圓滿成功。

接下來的課程由慈濟各院護理主管分享實證護理、護理品質、護理傳承、人事管理、病安為軸的護理資訊等經驗，帶領學員討論與交流。

第一張簡報出現了東臺灣湛藍的海岸線，花蓮慈院章淑娟主任邀請與會的來賓有機會一定要在花蓮走走。「慈濟醫療以花蓮為起始，走過三十，延伸到全臺灣共有六家慈濟醫院，但亮麗成績單的背後，卻是困難重重，上人是一位真正的『臨床研究者』，慈濟醫院是因為病苦而存在的，慈院蓋好了，但緊接著面臨到東部醫護人員招募不易。」章主任接著回憶：「還記得 25 年前剛進來時，護理人力嚴重的不足，大概每一年會走掉一半病房的護理師。」上人藉由親身體會而發現問題並去改善，建醫院接著成立學校，培養醫護人才，從教育著手，向下扎根培育人才。

花蓮慈院從 1993 年開始有病人安全通報機制，對於品質相當重視，但病安通報有其弊病存在，章主任 2003 年從美國進修回臺後發現，許多護理同仁因為病安問題受到處罰，在當時大多數醫院都是依循這樣的懲處機制，章主任思考，提升病安的重點應是在如何讓問題減到最低，若持續用處罰的方式，會讓護理同仁不敢提出來，導致同樣的問題一再發生，反過來則可以分析改善，因而取消了懲罰機制，後來醫院成立品管中心，甚至有了病安通報獎勵，更進一步在 2007 年成立了護理實證小組，經過質性和量化的研究考據，證實其適用性再應用到臨床，目的就是希望提供最高品質的護理照護。

以戒規範自身 納入科技習新知

在護理界服務超過 42 年的臺中慈院護理部張梅芳主任，雖然走入慈濟僅一年半的時間，但是她深受上人感動。張主任分享「人事行政」，她先播放了一段證嚴上人開示的影片，影片中有人問上人：「世界上這麼多的慈濟人，師父從來沒有出過國，到底這麼龐大的團體，是如何去管理？用什麼樣的制度？」上人說：「以戒為制度，以愛為管理；最重要的就是管理自己。戒，是戒律自己，而不是戒律別人。」

張主任表示，護理是最能體現與發揮生命價值的行業，在這個「時新日異」的社會，人與人之間信賴度下降，欲望與暴力卻不斷增長，必須人人自律、重視誠信。慈濟醫療的核心價值是「去我執、識因果」，我們以愛為管理，見苦才能知福；



以戒為制度，就不需他人來管理。對於主管來說，強調時間管理與溝通的能力，才能永續經營，更上一層樓。

主講「人員教育」的大林慈院護理部廖慧燕副主任，一開始就是負責六院護理的整合教學。醫療財團法人張文成副執行長針對醫院評鑑條文，曾提到「醫院需要依照整體發展目標與護理人員需求，訂定教育訓練跟進修的計畫。」慧燕覺得大有同感，也全力投入。在整合進階制度時，發現有所謂「萬年 N2」的存在，因為 N3 及 N4 職級必須撰寫個案報告並通過護理學會的審查。要提升進階的比例，除了用獎勵做為誘因，以大林慈院為例，積極與鄰近的四所護理學校整合，希望老師提出計畫案來協助同仁個案報告的書寫，目前已有 63 人接受輔導。專科護理師進階部分，大林慈院也先從院內做起，希望能做出好成績。

花蓮慈院從 2006 年開始引進人形圖的敘事護理，護理師們說病人故事、畫生命藍圖，進行以病人為中心的全人照護，之後再推廣到臺北、臺中與大林等院區，最後則談到各院落實「精實護理」的經驗與傳承。

「善用資訊，除了可解決護理相關問題，更可提升團隊間的溝通！」臺北慈院護理部吳秋鳳主任表示，資訊系統的導入，主要希望能建構病人和護理優質的醫療照護環境，例如：藥物資訊互動式藥品單張 QR Code 系統、給藥作業系統、輔助檢體採集作業系統、輸血系統等，可大幅減少護理於作業上的出錯率，同時可即時監控動態，如：病人用藥狀況、正確的檢體辨識、血庫剩餘數量，皆可於系統上查詢。其中，病人清單系統詳細地說明目前入住病房即時訊息、臥床、使用



與會的學員、貴賓與工作人員利用休息時間觀看比賽海報論文。

呼吸器、輪椅需求等細節和數量，並有心理師、社工師等相關單位註明病人狀況，除了提升交接班的效率和減少時程之外，更可跨單位溝通，讓護理人員能更全心地落實全人醫療，全意地幫病人的健康安全把關！

全人護理做中學 慈濟人文開枝散葉

從澳門遠道而來的鏡湖護理學院尹一橋院長，所談的題目是該學院的護理教育。在 1923 年由當地華人所創立的鏡湖護理學院，有著近百年的悠久歷史，是澳門最早的護理學校。自 2006 年起，鏡湖護理學院開始與慈濟護理進行臨床交流學習，截至今年為止，十年之間共有 122 位學生來到花蓮慈院實習，比例非常高。鏡湖的宗旨與理念是「從人到仁」，與慈濟醫療的「人本醫療、尊重生命」異曲同工。尹院長表示，一位 2002 級的黃小玲同學，在 2006 年來花蓮慈院實習後，現在是鏡湖醫院康寧病房獨當一面的優秀專科護士；2009 年來花蓮的鄭麗儀，回去之後開始反思，找回護理的初心。兩校的老師曾多次往來兩地進行交流，尹院長在最後感恩花蓮慈院多年來的協助。

花蓮慈院護理部王淑貞副主任講述慈濟護理的廈門培訓經驗，慈濟護理與廈門的交流是從林碧玉副總以及當時的賴惠玲副主任所帶領的雙向互動開始萌芽，接著是試點病房的標竿學習，一直到人文關懷的生根，總參與人數超過五百位。「人文不是用講的，是真的要去做。」淑貞副主任感恩廈門五緣灣慈濟會所的志工師



來自澳門鏡湖護理學院尹一橋院長（右），章淑娟主任致贈感謝狀與結緣品。



廈門心血管病醫院護理部秘書鄭薇亮分享推廣護理人文的經驗。



護理國際研討會合影。攝影／楊國濱

兄師姊總動員，承擔生活與香積；講師們也卯盡全力，處處展現慈濟醫療人文特色。課後的滿意度調查，廈門學員都非常滿意，廈門許多護理主管更因此反思「要先改變自己，再改變別人」。

廈門心血管病醫院推廣護理人文的經驗，由護理部祕書鄭薇亮分享。鄭薇亮女士說自己來到花蓮慈院兩次，一次是當學員，一次則是陪伴學員來實習。而他們也自製視頻「正反對照」，例如「反」是忙碌時不理病人、沒表情的臉，而「正」是再忙也要起身回答，熱情地接待患者；這樣的換位思考，讓觀看的護理師會有很大的思考與同理，效果非常好。

護理部祕書鄭薇亮做出結語：「當年，我們剛接觸慈濟的時候，把慈濟當作心裡的烏托邦，我們一直在想，要怎麼把醫院打造成一個『我心安處是故鄉』，一直思索如何在醫院打造很好的人文建設。」「慈濟，我覺得是值得我們時時去閱讀、時時去咀嚼、去反思，成為我們行動的內在動力。」

當日研討會的最後一堂課，由慈濟科技大學護理學院李玲玲院長分享「扶持偏鄉，培育搖籃——談慈濟護理教育的深根植愛」，闡述上人發心創建慈濟醫療教育體系的筭路藍縷過程，從 1989 年 9 月 7 日成立慈濟護專以來，為東部作育無數護理人才，時至今日，蛻變為慈濟科技大學。

8 月 4、5 日研討會主軸以安寧療護為主，除了臺灣，也邀請新加坡大學潘永雄 (Edward Poon) 教授，美國奧勒岡健康與科學大學緩和醫療照護主任，艾瑞克·佛羅姆醫師 (Erik K. Fromme)，及香港大學社會工作及社會行政學系的周燕雯副教授主講悲傷輔導。今年也是花蓮慈院心蓮病房 20 周年，臺灣安寧照顧協會邱世哲理事長、臺灣安寧照顧基金會林怡吟執行長、安寧緩和醫學會蔡世滋理事長、安寧緩和護理學會蘇逸玲理事長也分別上臺致詞，一致讚歎花蓮慈濟醫院心蓮病房團隊，這 20 年來對臺灣安寧照護的推動與成就。

The 20th Anniversary of the
Heart-Lotus Palliative Care Unit of Hualien Tzu Chi Hospital

花蓮慈院心蓮團隊

20 感恩會

■ 文 | 黃秋惠 攝影 | 李玉如

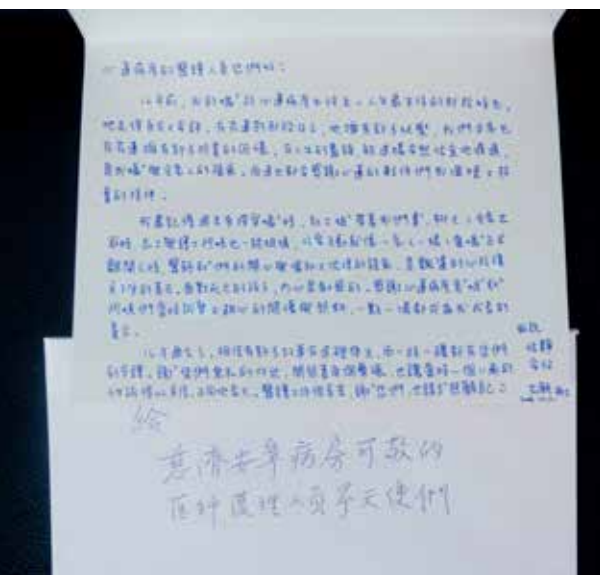
1996 年 8 月花蓮慈濟醫院成立心蓮病房，開始臨終的安寧照護，在 2016 年 8 月 4 日這一天，舉辦一場 20 年感恩會，心蓮團隊與病友共聚一堂，懷念過去，感恩現在，展望未來……

故舊相聚，都說有家的感覺

「看到我們穿『相伴飛翔』背心的，就是心蓮的好夥伴，心蓮有一首主題曲，心蓮 20 歲了，我們就獻上這一首〈悲欣交集在心蓮〉。」大林慈院心蓮病房主任孔睦寰醫師說：「花蓮的心蓮就像家一樣，從學生時代就受到老師和師姑師伯的照顧，大家在一起的時間有沒有覺得非常幸福？等一下第二首歌就是〈很幸福〉，



花蓮慈院各種職能的志工共同獻唱，祝福心蓮 20 年，
由孔睦寰醫師領唱。攝影／江青純



高苡甄寫來一張卡片感謝心蓮團隊，感恩會也特地現身親口道謝。

用歌聲訴說大家在一起的幸福時光……」在心蓮團隊唱歌的同時，臺下此起彼落地也跟著哼唱起來，像是各自回到與心蓮病房連結的時光之中。

接著臺上投影出現了心蓮病房 20 年的照片回顧，在心蓮病房張智容護理長的旁白中看到許多心蓮的第一代、第二代、現在還在崗位上的人年輕時的身影……當一認出來是誰，現場立時爆出一陣笑聲。

第一代護理長賴惠雲受邀上臺分享：「看到大家，時光好像拉回 20 年前，那時護理部問我有沒有想去接心蓮病房？就勇敢地過去了。雖然只有兩年半，但卻是印象最深刻的記憶……發現每一種設備都有它的典故和用心，才會傳承給後續的大林、臺北、臺中的心蓮……」。

第一代社工劉雄蘭、第二代居家護理師陳秀如、第一代六位護理師美女之一簡秀鈺、第一代心理師石世明等人都特地來參加，談起在心蓮的點滴似乎才是昨天的事，也談到當年的病人家屬，這麼多年過去仍然保持連絡，是非常重要的情感串連。他們口中的心蓮都有家的感覺，如同石世明所說，在心蓮的這一段時光帶給他人人生很大的力量繼續向前，「這裡就是我的家。」

一張卡片，累積 16 年的感謝

院長室收到一張感謝卡，裡面是對心蓮病房累積 16 年的心意，今天，請寫卡片的高文祥師兄女兒高苡甄來親自講給大家聽。「現場有太多小時候見過的長輩，沒辦法一一叫出名字……」苡甄怕自己講一講就哭出來，其實在快樂的語調中已

經先哽咽了：「媽媽是從我小一生病，小六時住過來。我非常非常感謝心蓮病房，因為有護理師、醫生、志工，所有人的關懷，爸爸媽媽那一段時間是過得非常開心的。身為家屬雖然當時年紀小，也感受得到病苦多年的媽媽在這裡可以獲得另一種方式的照顧，在要離開之前，獲得內心一段很真實的平靜和快樂。」「所以一直對心蓮病房的大家充滿感謝，而且隔了這麼多年回來，還有這麼多人在同一個工作崗位上，真是不可思議！」

國際級的安寧療護，在心蓮實踐

新任國民健康署長王英偉也特地趕回來參加心蓮 20 感恩會，並且將心蓮病房主任的位置交接給謝至鏗醫師承擔。

王英偉署長分享，談及心蓮的開創，「那就是上人和林碧玉副總在政策上的指導，20 幾年前我們一起去到日本，我們慈濟就是要省錢，幾位女士，只有我一個男生，帶著行李，去參觀六家醫院的安寧病房，那時是杜媽媽帶隊。從那時開始，我們就說慈濟要做就要做到好，我敢說，『20 年來，我們真的是把它做好』。在臺灣，有很多的第一，淋巴水腫按摩、芳香療法等等，很多都是我們創始的，全臺灣很多人來我們這邊受訓，我覺得我們是很開放地『你來，我們盡量告訴你』，當我們把心打開的時候，別人才知道我們是有這麼多東西可以分享，最基本的，是我們的用心。」

而從署長口中，我們也聽到心蓮病房在國際間所獲得的肯定與定位。「事實上，在座還有一位 Amy(周燕雯)，香港大學的老師，她是亞太地區教悲傷關懷非常有名的，十幾年前我們就請她來病房開了 3 天的工作坊。她今年 1 月也邀請我去香



王英偉署長與謝至鏗醫師交接，心蓮團隊送給王署長許多禮物，也提醒他莫忘心蓮。



港分享我們臺灣的經驗，6月時，有香港的醫管會（類似醫院的主管機構）來臺灣，下飛機後直接來到花蓮心蓮，看了兩三天以後，跟著我們去居家、長照之後，離開時說：『我們看了英國、澳洲（安寧療護第一名）所有的書，卻在心蓮的照護中看到書上這些理論的實踐，花蓮的心蓮已經做到了。』」「不管在臺灣或國際，心蓮算是踏出很大的一步。不過，這樣不夠，還是要繼續做下去。」

27 年前的慈濟安寧，從居家臨終關懷開始

王英偉署長談起在心蓮的生活：「在心蓮，每天的晨會，星期一到七，都跟護理人員說『你們是最大的』，因為護理師每天接觸病人。」最後王署長分享了 27 年前的回憶：「賴鈺嘉醫師很有心，帶我去見上人，跟上人說我們要做安寧，上人請我們先從居家開始做。所以那時馬偕醫院先開始安寧療護，而我們開始居家（臨終）照護，跟著志工去訪視，一切以病人為中心。」而這樣的理念態度，也一直在心蓮病房持續。

護理部章淑娟主任也分享她二十多年前參與過居家的臨終關懷：「1990 年，我在慈濟護專，後來到慈院，都會看到他們居家（臨終）照護的身影。後來要設立病房的時候，因為我是教學督導，所以從訓練開始，找趙可式博士來教，也讓全院各病房種子人員來上課，所有人都參加，利用晨會時間在單位內教其他人。」「當時新進人員分配病房，若分配到內科病房，每個人都會大哭，因為有很多末期的病人，沒想到當我們要開安寧病房時，卻有一群自願者，而且是資深的護理同仁，每個人都是發大願來的，包括從加護病房來的王淑貞督導。」章主任也讚賞心蓮醫護團隊，讓安寧療護的護理人員許多位非常多年來一直在崗位上，即使有人出去也有開枝散葉，表達對這一群志在安寧的護理人員的敬意。

靜思精舍的德如法師、德悅法師是心蓮的第一代宗教師，也特地與會，感恩會的最後，請德如師父代表開示。師父說：「整個醫院是一個菩薩的行願道場，讓我們了解人生的生老病死，讓我們了解真的來到世間什麼都沒有帶來，只有帶著過去生的因緣業力來；但是，經過心蓮病房的陪伴，全隊全人全家全程的陪伴，讓他要走的時候，帶著一分安詳、和樂，帶著一顆善念離開。」德如師父期待病人與家屬在心蓮夥伴的陪伴下，有機會得悟人間覺有情，種下生生世世的好因好緣。☺