



轉苦爲福 樂付出

卓知穎

花蓮慈院合心七樓病房護理師

Turn Tough Bitter Childhood into Blissful Present -
Zhi-Ying Zhuo, RN, Urology Ward,
Hualien Tzu Chi Hospital

■ 文、攝影 | 黃昌彬

自幼在屏東縣枋寮鄉長大的卓知穎，國中畢業後，於二〇〇四年選讀慈濟技術學院（慈濟科技大學前身）五專部護理科，並於二〇一〇年四月到花蓮慈院泌尿外科病房服務，迄今已七年了。

由於在職場上看到自己的不足，為了充實學識，卓知穎在二〇一五年九月就讀慈濟科技大學夜二技護理系，於二〇一七年六月畢業。「未來讀研究所，想念心理諮商，因為我覺得對我的周遭、家庭、人際，都可以幫上忙。」

說起會到花蓮慈院服務，導因於實習時的一段因緣。「在五專的基本護理學實習時，這科被當掉，打擊很大！重修時，被分到了泌尿科。當時很幸運的遇到了剛回國的林祝君老師，她很會鼓勵人，用心帶我們這一批重修的護生。老師先發掘每一位學生的優缺點，給學生一個機會，不會讓人覺得護理是充滿失望的，而是有希望的，因材施教。老師說我其實是個很認真的孩子，只是對自己沒有自信。」從重修的打擊中站起來，再次建立自信，泌尿科病房成了卓知穎的最愛，「這裡學姊們人都很好，實習單位氣氛佳，讓我覺得護理其實可以是不一樣的，以致於我往後的第一志願就是到泌尿科貢獻所學。」

坎坷童年 練就自立自強

卓知穎的母親是花蓮人，父親承襲家業，靠捕魚維生，個性內斂，不善與人溝通。原本平淡的家庭生活卻因父親一場突如其來的疾病，讓尚在襁褓中，只有四個月大的卓知穎從此人生巨變。當時父親竟不幸罹患了思覺失調症，「爸爸發病後就沒去工作，也懶得去工作，受到傳統觀念的影響，我阿嬤認為這一切都是媽媽害了爸爸。而我媽媽長期活在爸爸的暴力威脅之下，若要錢不給，就會對媽媽拳打腳踢！媽媽為了保護還是小嬰兒的我，常常被打……」身為獨生女的卓知穎回憶道。

「當時爸爸發病，想拿刀殺人，所幸阿公即時阻止，才沒釀成悲劇，從此之後，爸爸媽媽就分居了。直到我念國中時，倆人就離婚了，媽媽含辛茹苦，靠著打零工養活我，例如幫人洗碗、打掃、到麵包店工作。讀國小二、三年級的我常利用下課時間，把書包放在舅舅家，立即飛奔到麵包店分攤媽媽的工作，幫忙分裝小西點；若學校訂了一千個餐盒，我就要折一千個紙盒，我假日經常從中午一直忙到深夜時分，就這樣子過了兩、三年。」母女倆相依為命，小小年紀卻很懂事，暗自許下心願：出社會後要努力賺錢買棟房子，讓媽媽過好生活，有一個家。



五專實習重修來到合心七樓泌尿科病房重拾信心，卓知穎在畢業後也選擇在這裡正式開始臨床工作。攝影／黃昌彬

照顧母病 團隊傾力協助

雖苦口婆心勸有糖尿病的母親要趕緊就醫，好好吃藥控制，但她就是不去尋求診療，以致後來被查出有酮酸中毒的情況。二〇一六年十二月二十七日深夜，知穎的母親獨自一人於南部住處無預警的發生了中風，左側乏力、偏癱倒地，但意識清醒，一直到二十八日傍晚，聽見屋主孫女返家，用力呼喊人名才被發現，緊急送往醫院急救，入住內科加護病房，有脫水現象。二十八日，知穎當天輪值大夜班，晚間六點半，她在租屋處準備出門前往慈科大念書，突然接獲屋主孫女的來電，聽聞母親病倒的消息，當下崩潰。礙於晚間已無火車開往屏東，和阿姨倆招了輛計程車，星夜飛奔回南部。

當車輛抵達醫院，已是二十九日的深夜一點鐘。枋寮醫院的主治醫師在上午十一點說明病情並宣告病危，建議不要將母親轉院，但礙於工作及課業兩頭燒，無法請長假陪伴母親在屏東接受治療，陷入兩難之際，泌尿外科病房李彥錚護理長建議她將母親帶回花蓮繼續治療。

於是，與在病榻的母親溝通，說明必須返回花蓮慈院治療的苦衷，也詳述在返途中可能的風險。母女幾經溝通，決定放手一搏！由於花蓮慈院與屏東縣當地的民間救護車業者有合作關係，透過聯繫，以救護車護送母親返回東部。救護車飛奔搶命，才四個小時就抵達花蓮慈院。母親疾患急性期，由神經內科劉安邦醫師救治，後續的復健之路，則由復健科洪裕洲醫師、鄭弘裕醫師輪流治療，在花蓮慈院住院復健期間，由泌尿外科病房護理同仁輪流照護母親，安了母女的心。隨著半年的復健期屆滿，將母親留在花蓮就近照顧陪伴。

傾聽同理病人苦 知福樂付出

「我們單位是急性的單位，有很多接受手術的病人，出、入院流量大。若是那麼一點點的時間，我會找機會跟病人聊聊。透過觀察，有些特殊個案（類似精神病人），心中可能都有一些問題，看到病人心情不好，抱怨發牢騷，我就要花時間聽病人說，往往發現他們背後都有一個根本的問題，沒有被解決。每次當忠實聽眾，病人都會跟我說聲謝謝，看著他們陸續康復出院，是我最開心的事。尤

卓知穎是小時候苦過來的，看到受苦的病人除了見苦知福，也更理解每個病人都有屬於他自己的故事。



其一些手術病人對開刀很憂心，但經由我的傾聽及衛教，他們能夠放下一顆擔憂的心，了解整個手術的過程，安心接受手術治療，這樣的情景，每日在病房不斷上演。」卓知穎說。

日前，卓知穎照護一位從加護病房轉來泌尿外科病房、五十三歲的伯伯，「伯伯是臺北人，因遊民身分而被安置在花蓮的養護機構，近日因發燒、敗血症引發多重性感染，身上有氣切口，留置鼻胃管及尿管，需要兩個小時翻身一次避免壓瘡，情況很糟，無法言語表達，需要 Total care（全面護理）。我們每天都幫他擦澡，做管路護理，讓他盡可能的舒適。有次，我幫他做護理，請同事問伯伯：活著會不會很痛苦？他的嘴型呈現：會。」

由於伯伯有疥瘡，需要被接觸性隔離。每次戴口罩及手套、穿隔離衣照顧伯伯，都會想到他沒有家屬，她說：「甚至養護機構的護理長要請看護來照料，但看護居然因為伯伯要被隔離，擔心怕被傳染，可以選擇不照顧伯伯。我們醫院的社服室也有幫忙請看護……，伯伯不會講話，只會笑，若不舒服時就皺眉頭，因有氣切口，所以不會叫。當他身體狀況好時，會笑個不停，因為他有精神方面的問題。」

想到伯伯的未來都要在機構裡度過，沒有人可以為他簽署 DNR（不施行心肺復甦術），「伯伯血壓忽高忽低，施打升壓劑一週後，有天因呼吸的血氧濃度又掉下來，又轉到外科加護病房了。類似這樣的病人，我照顧不覺得辛苦，只是覺得他們無法選擇自己的人生，到醫院服務接觸病人後，見苦知福，才發現每個人都有屬於自己的故事。」

創意護理 經驗傳承

回首來時路，感恩有學姊及主管們一路扶持，豐富護理歷練。知穎舉創意教學競賽為例，說明「人形圖」的巧思妙用。「當時李彥錚護理長在寫專案，我們泌尿外科病房的病人基本上都會放導尿管，因男、女病人放導尿管都會不舒服，於是在寫專案時，考量臨床狀況、處理病人問題，我們發明了一個像教學工具的東西，讓臨床護理人員去評估病人時，可以區分為輕度、中度、重度，了解放導尿管的病人有哪些症狀，能夠針對症狀做處理。我們將專案及創意教學結合在一起，運用在教導新進人員身上。正好二〇一五年臺灣護理學會舉辦一項創意教學的競賽，阿長就帶領副護理長及我，三個人組成參加團隊，在院內初賽獲得第一名，代表醫院去比賽，獲得銅獎殊榮。」

遙想新人階段的兩個月時光，卓知穎特別感恩輔導學姊的細心帶領及真誠關

懷，「學姊是個很認真、嚴謹的人，和顏悅色的教導我，希望透過互相學習，有問題要提出來討論，她就像一棵大樹般，保護著新人。她和阿長，都把我當成家人，當成妹妹。」

「知穎做事很踏實、很仔細，有自己的規畫，是個很誠懇的人。」護理長李彥鈺透露：「我第一次看她為糖尿病足的病人進行傷口換藥時，發現她的動作都很輕柔，而且會注意到病人的感受，把傷口貼敷得很整齊。我交辦她的事情，也從來不用擔心，必能如期完成。在做人形圖教案時，她已經從一個護理師變成臨床教師，帶領新進人員，引導新人收集病人的病史及資料，並傳承經驗。她與病人互動過程中，會依病人的職業提供個別的衛教，並顧及病人隱私，協助指導學妹讓病人相信我們，以及處理手術後不適的問題。她做事很有系統及邏輯性，是個很好相處及值得信賴的夥伴！」

同事之間的互相幫助，學姊、學妹私底下感情熱絡，是泌尿外科病房護理團隊背後的一股重要凝聚力。「新人到單位來普遍很緊張。我帶學妹時，都把她們當成妹妹，關心身體的健康，告知基本的禮貌及學習態度要有，能力好不好倒是其次。而當她們能獨當一面時，彷彿是自己的孩子長大了。」卓知穎坦言。在護理這條路上，她滿是感恩，繼續用愛膚慰病人。☺

在臨床站穩腳步後，卓知穎在主管的帶領下開始專案及創意教學等競賽，也開始將經驗傳承給新人。

