



# 我眼中的 急診護理師

My Partners, the ER Nurses



賴佩芳

花蓮慈濟醫院急診部主任

內外醫療科的醫師有讓人容易分辨的特色，就像內科的醫師性格內斂、思考縝密；外科醫師比較豪邁動作迅速、通常喜歡動手做，急診科的醫師有處在高壓下需要隨機應變、速戰速決的特質，而有趣的是「什麼人走什麼科」的微妙現象也出現在護理師的身上。這幾年不確定什麼原因，畢業後的申請季總是有許多人嚮往急診部門，希望進入臨床以從事緊急醫療為職志，但是急診醫護人員不只時時搶救病人與死神拔河，更時刻曝露在未知危險之下，可能是高度傳染的新興病毒、可能是情緒不穩定有暴力傾向的醉漢，究竟自己的個性是否適合急診這個環境，還沒有進來走一遭未必能了解。這些年來在急診這個團隊中與許多護理人員合作努力挽救病人生命，教學相長、互相支援，幾乎沒有心機的相處讓人感覺溫暖，革命情感特別濃厚。



花蓮慈濟醫院急診是東臺灣的急重症堡壘，病人病況變化萬千，醫護團隊之間的默契非常重要。圖為護理師緊急處置山友的傷勢。攝影／魏瑋廷

### 沒大沒小 因為我們不用有大小

慈濟醫院裡頭總是各處都有熱心服務的志工們，各地的師兄姊們排班為我們急診服務，協助忙碌的臨床工作順利運作，常駐的志工們熟悉我們每一位醫護的姓名和個性，也習慣急診醫護同仁之間的相處合作模式，是我們急診團隊的一份子。但是有一回新來的師兄姊反映說急診護理師對醫師們大小聲沒有尊稱沒有禮貌，我聽到之後不禁笑了出來，原來是急診醫護之間不同於其他科別的相處模式讓志工們誤會了，其實醫師和護理師之間並沒有尊貴之分，只是在工作模式上是由醫師作診斷和檢查，接著護理師負責執行，所以通常醫師處於負責指揮的角色，看起來就好像有了主從關係，其實大家都是團隊的一份子，負責不同階段的任務屬於合作關係，需要互相尊重互相依賴，如果醫師沒有護理師幫忙就完成不了診斷和治療的工作，因為醫師們可是沒辦法像護理師那麼會打針抽血那麼會處理傷口！各自的專長不同又都是團隊的一份子，必須具備絕佳的默契，如果你的護理師同事看著你的眼神就知道他要去準備什麼了，看著你的動作就知道要遞過來什麼器械，你正要開口就告訴你電話打好了呼吸治療師正在趕來的路上，當我們在無縫接軌的合作中搶救回來一條寶貴的生命，那種滿足和感動無可比擬。急診工作過程中，病人病況變化萬千，需要互相提醒彼此補位，沒有一定什麼事就要什麼人去做，急診部的胡教授可也是幫過病人挖大便的呢。旁觀者總是看到我們呼來喚去的，但我們是在告訴對方要注意，互相確認執行方式，相互商量著解決的方法，

過程當中就算有意見不同或誤會對方的時候，事後也不會往心上去，長久的合作也讓我們習慣呼喚對方的綽號，也許是因為這樣，不熟悉我們的人總是以為護理師們沒有禮貌！

### 內建大聲公的護理師們心很軟

急診的環境沒辦法像門診部門那般有秩序，也不是像住院病房區有區隔的空間，急診部門空間開放而且擁擠，加上各種狀況總是突如其來，不但病人家屬在急診看診時覺得擁擠吵雜，在其間工作的我們為了急著找到需要服務的病人常常需要大聲叫喊，就真的像是個「菜市場」，總覺得缺乏一分優雅的工作環境，曾開玩笑的跟護理同仁說應該在急診推廣「輕聲細語」活動，護理師們卻說這樣你會找不到病人跟家屬喔！也對，急診病人可不是待在美容診所內等待優雅的服務，趕快解決病人的健康危機比較要緊，看著正在大口吃著過期（但是雙份）午餐的護理師，心想「內建大聲公」可真是耗能的事。而這些說話大聲的護理師容易被人誤會態度不好，其實冤枉他們了，只是因為長久的急診工作習慣，加上不拐彎抹角的性格特質，說話大聲又直接，總給人不溫柔的印象，其實他們的內心總是很柔



賴佩芳主任替急診護理師發聲，其實急診護理師們的內心總是很柔軟，一心為病人好。攝影／魏瑋廷



三月六日花蓮地震一發生，花蓮慈院急診  
即刻啟動大量傷患機制。攝影／陳安俞

軟，急診治療了兩天的老農夫吵著要回去，了解之下才知道是擔心田裡收成的菜沒有拿去賣，這時候護理師直接幫大家分配好容額幫忙買菜，搞得我上班兼要買菜。幫媽媽賣薑糖的小弟寫了一封信來感謝護理師阿姨幫媽媽賣東西，護理師阿姨心裡感動之餘又訂了一大包薑片。在壽豐種咖啡的農夫寄來一封信貼在公布欄上說他身體健康了，謝謝大家在他住院期間幫他銷售了許多沖泡咖啡，字體寫得漂亮文句又優雅，我回頭問問當初跟我推銷咖啡的護理師「這是你說的可憐咖啡老農嗎？」，「哈哈！當時我以為他很可憐沒有能力銷售咖啡，誰知道他是退休經理」。這樣的故事好多，在急診這樣一個容易讓人緊張，害怕，心酸的場域，這些小小的溫暖在我們急診每天的生活裡注入快樂的因子。

### 外表強悍熱血 內心膽小的急診護理師

0206 花蓮大地震那一晚，醫院全員啟動，大家一起度過了艱難的夜晚，那一夜短短兩小時我們治療了一百多位病人，大部分的病人在天亮之前回家去了，天亮之後，護理師們身體疲憊不堪該回家休息了，對地震的害怕卻油然而起，不斷的地震讓好多人不敢回家，同事之間互相陪伴，相約住在比較安全的地方，幫忙聯絡醫院提供的臨時住所，不斷地彼此關心。醫院的工作暫時緩和，災區的醫療站



還需要我們，所有的護理師把時間湊一湊又弄出了一份災區值班表，但是在院外執勤又是倒塌大樓附近，醫療站的工作給人一份更不安的情緒，隨時不斷的餘震，可能要面對殘缺的傷者或大體，醫護團隊們的內心惶惶不安，我想奉勸看來害怕的護理師別去了，我們其他人可以的，但是急診團隊就是熱血心腸，明明怕極了還是想去，想去幫忙別人，想要協助團隊完成任務，但是我知道那一陣子許多人睡不好，一堆膽小又熱情的護理師令人欽佩。

我覺得這些對傷病人的熱血實在是因為急診護理師們的內心原來就有對人的一分關心，很容易因為病人流露出來的困境而付出，雖然有時候他們誤會了，就好像這兩件事情……兒科病床上躺著小朋友額頭上有些瘀青，旁邊照顧的媽媽臉上也貼著 OK 繃，護理師擔心這是不是一對受家暴的母子，又不好意思直接問需

二月六日夜間震災，花蓮慈院急診兩小時左右  
緊急救治上百人，幸好以輕傷為主。檢傷分類  
工作主要由急診護理師擔任。攝影／楊國濱



除了正常上班時間，急診護理師下了班後還主動支援災區醫療站。攝影／劉怡君



不需要幫忙，兩三個護理師躲在角落商量對策想要幫他們母子，好不容易說個理由將媽媽帶到外面走廊，小心翼翼的問說「你臉上的傷怎麼了？我們可以幫助你喔！」，只見媽媽沒好氣的說：「這是我臉上的痘疤啦！」真是尷尬啊。又有一次，星期天一大清早，年輕男性因為手部被鐵門夾傷來到急診，傷口深可見骨需要先清創，協助的護理師問說怎麼受傷的啊？年輕人說因為家境清寒父母都不在了，所以一大早就得去工作，開工廠大門時被夾傷，護理師想說真是一個好青年，自立更生努力工作，如今受了傷內心想必無助，於是主動伸出雙手說：「如果你害怕可以握著我的手，我會陪你喔！」殊不知數小時後，我們發現這傢伙是個小偷犯案過程受的傷，他也立刻從急診逃跑了，付出關心和雙手溫暖的護理師情何以堪呀。

就是這樣，急診工作挑戰大，面對著醫療的非醫療的形形色色，人心和病情都複雜，但是急診醫護卻都還懷著單純的心，熱切的懷抱醫療的志業，每天我們都過得精采，雖然許多負面情緒會來，但會有更多的溫馨感動療癒著我們，真心感謝護理部所培育出來的這一群好夥伴協助急診部的任務。☺