

感恩 幸運 樂助人



張素雯

花蓮慈院二十東病房護理長

Always Be Grateful & Love to Help

Su-Wen Chang ,
Chest Medicine Ward HN,
Hualien Tzu Chi Hospital

■ 文 | 林芷儀、黃秋惠

從二〇一九年底開始，張素雯就開始隨著醫院為新型冠狀病毒肺炎(COVID-19)防疫做準備，與病房護理夥伴至今持續備戰，不敢鬆懈。二十東病房屬性為照顧胸腔內科患者，設有五間負壓隔離病房，收治傳染性疾病患者，但臨床資歷深厚的張素雯，面對著狡猾多變的新冠病毒，絲毫不敢大意，帶領著病房護理同仁，臨床工作如常忙碌，但人人因為疫情多了一分緊張感，更希望臺灣及全世界的疫情趕快結束，讓人們的生活重回正軌。

算一算，張素雯與花蓮慈濟醫院的緣，也二十三年了……

窮人家的早產兒 抓緊受教權選擇護理路

來自屏東新園的鄉下人家，三代同堂，張素雯在五個兄弟姊妹中排行第二，自己出生時早產，而小兩歲的三弟一出生就是重度的腦性麻痺，全家靠爸爸捕魚維生，他遠洋近海都跑，總是在家短暫停留又趕著去跑船，但只能勉強維持家計，還要靠媽媽在家接手工活，塑膠花、聖誕燈泡、剝蝦殼、貼補家用……全家人聚在一起做，雖然不富有，但家人凝聚力很強，也曾經到皮飾工廠當童工；而媽媽如果接得到零工活就會出門，這時就由阿公阿嬤照顧孩子，素雯和大姊也是大的帶小的，包括餵三弟吃飯、喝水，顧前顧後，而隨著時間過去，連小弟、小妹也接手照顧三弟的工作了。

雖然個頭嬌小，但素雯認知自己是活蹦亂跳、很健康的，是從媽媽口中才知道自己是七個多月的早產兒，靠著媽媽半夜捏捏揉揉的呵護，才能順利長大。

「我們那個年代是九年國民教育，可是很多親朋好友是沒有機會念完國中的，經濟不許可。但我的爸爸媽媽即使很辛苦，還是讓我們把國中念完。那時候我們鄉下，畢業以後一定是去工廠當女工的那種宿命……」除了感謝父母，張素雯也感謝當時國中老師逼著讀書，讓她了解受教育才会有出路，國中畢業錄取了當區的第一志願屏東女中。素雯擺脫了到工廠上班無法繼續念書的宿命，但她選擇很「現實考量」的路，就讀職校——位於屏東縣南洲鄉的慈惠護校（現名慈惠醫護管理專科學校）。

雖然都在屏東，護校離家裡還是遠，無法每天通勤，必須租房子住，父母想辦法出學費，素雯則省吃儉用，生活費自己賺。「我運氣很好，在一家書店打工，老闆也很照顧我，大概有三年的時間在這一家書店打工。」四年制護理科（含助產士）畢業，素雯考取助產士及護士證照，她也是助產士的最後一屆，隔年制度修改，護理科畢業不能直接考助產士執照了。素雯說：「就運氣很好，畢業後考上護士證照，然後護專畢業又考上護理師證照，都應屆。」

護校畢業，多數同學進職場工作，素雯卻跑到花蓮繼續念書，成為慈濟護專（現慈濟科技大學）夜間部二年制護理科第一屆畢業生，那是一九九三年。原來當年在南部，護校畢業要繼續念二專必須有臨床工作經驗，而且要讀三年，而慈濟可以收應屆畢業生，而且只要念兩年，素雯跟同學就打定主意來到花蓮，當時的她應該想不到以後會就此落腳，成為花蓮慈濟護理團隊的資深中堅分子。

白天在早餐店打工，晚上上課，二專畢業後，素雯順著家人的意思回到屏東，在東港的醫院上班。「我在內科，有一天我們上小夜，一個病人突然喘，我甚至於不會幫病人急救……」素雯說起在東港那兩年的臨床工作，她對學習的停滯感到焦慮，想起夜二專實習的花蓮慈院，相較於屏東的醫院，規模與學習空間較大，能強化自己的臨床技能與學養，薪資也較優……一番權衡之後，決定到花蓮慈院上班。

好學又勤勞 當家人的經濟支柱

一九九七年，張素雯回到花蓮，因為已有內科臨床經驗，護理部安排她在六西胸腔內科病房。

「只要有訓練課程，我就報名參加，包含：高階 ACLS 急重症訓練，那時候我們一般病房是較不會用到高階急救的，但是我也報名參加。有護理進階，我就跟著申請進階……」樂於學習的個性，讓素雯像海綿一樣盡可能涉獵各方面的知識與技能，她說：「我不會要求全部學會，就把握基本的，可以學到七、八十分，然後默默再看、默默再做。」

當時她為了分擔家計，對排班或換班有著「只增不減」的堅持，「從小的環境就是這樣，就是苦，就是要工作賺錢。」素雯說：「那時我都跟同事說：『妳要跟我換班可以喔，但是不能讓我賠錢。』」那個年代的護理工作，除了輪三班，還可以當救護車隨車護理師，睡眠不到四小時是常事。素雯印象很深的一次隨車經驗是上救護車送病人返家，在臺北市陽明山上，再回到花蓮等於花了一整天時間。素雯現在已經可以取笑當年的自己「人生目標就是以『錢』為目的」，她笑說：「那時急診的涂炳旭學長都叫我『錢嫂』。」那段拚命賺錢養家的日子雖然辛苦，但能成為父母和家人的支柱，她的疲勞彷彿一掃而空。

不畏挑戰開創 不斷扛新任務

素雯在護理工作之餘養成不斷上課精進的習慣，同時間花蓮慈院全院也不斷精進提升，從區域醫院成為準醫學中心、醫學中心，病房規模也不斷調整擴大，

二〇〇〇年，胸腔內科病房從六西移到位於後棟九、十樓的二九東與二十東病房，二十東也於此時設置了負壓隔離病房。二〇〇二年初新設骨髓移植病房，護理部詢問意願，素雯心想自己應該做得到，就接下任務，重新學習骨髓移植新領域。二〇〇七年調到五東血液腫瘤科，半年後調到二六西心臟內科病房，並升任副護理長；二〇〇九年調回血液腫瘤科接任副護理長。在忙碌的臨床工作之中，素雯抓緊時間進修學業，二〇〇六年取得二技學位。

勇敢面對新挑戰，積極參加各種專業訓練、腳踏實地的學習精進，就是素雯能夠快速適應不同單位的不二法門。

二〇一一年素雯調到服務至今的二十東病房，二〇一六年受命協助開設二五東（一般內科）病房，同年十一月病房成立後，她更扛起二五東及二十東兩個單位的護理長職務。二〇一八年三月底，素雯在忐忑中又接下新任務，前往蘇州慈濟門診部支援，擔任「管理室副主任兼護理長」，負責行政管理及部門協調工作；二〇一九年一月，素雯的支援任務結束，返回花蓮慈院二十東病房。



防疫期間，張素雯護理長帶著同仁全員戒備。圖為檢示負壓隔離病房內的壓力計。

從菜鳥殺手到輔導媽媽 小氣自己善待他人

「那時候，我被叫做『學妹殺手』。」張素雯談起在第一線逐漸累積臨床實力後自己有點臭屁的樣子，「學妹在跟我交班的時候，她上白班、我上小夜班，她是抖的喔！」當然彼此的感情還是很好的，只是年輕氣盛，又有一股傲氣，畢竟是憑實力累積了專業。

走過很多不同單位，經歷很多不同領導風格，更不希望自己成為以前最常抱怨

的那種主管，所以當張素雯開始接副護理長的時候，很認真的思考該怎麼做，「一開始開始很怕淪為別人口中的『當（副）護理長，換個角色，就換個腦袋了……』」她發展出自己的輔導管理模式，「看著同仁做，帶著她們做，後來即使調到新單位，一定先跟同仁站在同一陣線，了解同仁的立場，當主管時我已在臨床十五年了，比較能同理。」

素雯在臨床上強悍的性格、剛硬的脾氣，隨著經歷而軟化有彈性；也隨著年資增長，從姊姊變成媽媽級，同仁們從妹妹變成她口中的「小朋友」，現在的素雯是同仁眼中的「嘮叨媽媽」，護理長辦公室常備兩張谈心用的椅子經常客滿，她真誠的和學妹「搏感情」，有學妹私下「告白」超級喜歡她，也有學妹預約她當主婚人，還有人堅持要調到她的所在單位……。

「因為從小到大，為了活下來，真的是為了活下來而非常節省，現在對自己還是有點一毛不拔。」說自己小氣的素雯，現在對別人卻是特別慷慨，「我就是以基本的民生需求，吃飽最重要！」她經常分享零食給忙碌的同仁、醫師，甚至病人；素雯說是自己「雞婆」，但這些雞婆的舉動，總是帶給他人溫暖與感動。

護病也護心 潛移默化的傳承

「遇到很多瓶頸，比如說，遇到個案狀況不好，或是跟同事之間的衝突、跟主管之間的衝突……」素雯談及護理工作一定會遇到挫折，但過了一關就多成長、成熟了一些。她總結，自己很喜歡當臨床護理人員，喜歡花時間帶學妹做臨床，



把技術學好，然後把病人照顧好，「陪伴與守護，就是我們身為護理師，與病人之間的每日行程。」

在二十東病房，因為個案數屬性的問題，有些病人是沒有人照顧的，有幾次的照護經驗讓素雯印象很深。

其中一位是長期住在精神病房的三十多歲男性，後來叫他「許寶貝」，第一次入住負壓隔離病房是因為需進行痰液檢查是否罹患肺結核。他剛到時是星期五下午傍晚，由同仁接案，只知道他不講話、有點躁動，「我星期一早上進病房時，發現他的整個房間地上都是痰、尿、大便，全身髒兮兮的，交班

單上都寫『病人不吃飯』，大夜班同仁還在忙，我雖然也怕他會『暴衝』，還是說：『我要進去喔！』換上防護裝備，就進病房去一口一口餵他吃飯。」才發現他根本不是不吃飯，而是要人家餵。這是他們的第一次接觸。

後來確定是肺結核，許寶貝再來住院，素雯就要求先把隔離病房內全部東西撤出，包含冰箱、桌子等，就留一張床墊，任由他在床上跳來跳去，髒就髒吧！「上次我們的結論是他是因為一下子被關在密閉空間，很害怕才會造反。這次同仁知道了，他不會傷害人，但是需要人家去餵飯。」同仁沒空，素雯就接手去餵，但幾次下來，同仁就知道要去餵許寶貝吃飯，而且會用素雯買的零食誘他乖乖吃飯，飯吃完才有喜歡的零食吃。「我們也會盡量教育病人家屬，還是要為照顧病人盡一點力，即便只是準備點心都好。」

「阿長，妳乾弟弟來了！」另外這一位病人，其實比素雯年長，是隔離病房的長期住戶，與家人關係不好，是素雯發現他沒有家人照顧，時常關心他有沒有吃飯，自掏腰包的買食物給他，所以病人出院後經常回來找素雯聊天。而素雯知道病人家境不好，也特地將家中多餘的寢具送給病人。

住在隔離病房的病人，都很辛苦，能夠在把病人疾病治好的同時，安住他們的心，素雯覺得只是本分事，舉手之勞。

永遠準備好 防疫最佳守則

也因為二十東病房的屬性，素雯養成對傳染疾病流行性的敏感度，保持警覺性。「我都會看新聞，只要院內開相關課程，我都會參加，看我們需要做什麼調整。感控的訊息只要一公告，防疫要做什麼，只要我能幫忙配合的，就盡量幫忙配合。我這幾年的步調是這樣。」

「你看我剛剛（備防疫物資）就像神經病一樣。」



這一次新冠肺炎疫情剛開始的時候，是農曆過年前，十二月底、一月初時，院內開始總動員，素雯就要求單位護理師盡可能去聽課，「因為這是我們單位一定會面對的事。」在疫情逐漸嚴重之際，要進入戰備狀態了，素雯就帶著同仁開始先儲備物資、進行訓練。

「因為我們是醫學中心，民眾來求治，一定是送來我們這裡。只要來掛急診，疑似患者一定是送上我們二十東。」素雯說，同仁也對這個未知的疾病也會害怕，「就是要先安撫他們，就算我自己很害怕。」但她很快安下心來，接著安撫同仁，

「正因為我們是醫學中心，而我們的負壓空調每年檢測都合格，妳要做好自我保護，自己勤洗手……」把這些學理、SOP 灌輸給同仁，最重要的是跟同仁同一陣線，一起協助備物、協助穿著、準備。

素雯說雖然自己沒有參與過 SARS 防疫準備，但是 MERS、伊波拉病毒等國際流行病的防疫，單位都進行過演練，二十東的同仁是具備足夠的專業照護能力，連單位書記都不忘常提醒素雯一些細節。而素雯覺得全院都非常棒，最辛苦的是江惠莉感控護理師及其團隊，感謝全院各團隊的良好互動協助，不管是保管組、感控室、急診……從 2019 年底至今 6 個多月了，最近每一兩天都會有疑似個案送到二十東，護理同仁的壓力之大不可言喻，素雯期待人人平安，疫情早日結束。



3 月 18 日葉金川教授前來指導防疫，特地至二十東病房了解負壓隔離病房的準備情形。左起：張素雯護理長、吳彬安副院長、感染管制小組江惠莉組長、企劃室邱聖豪主任。攝影／黃思齊

完成顧好家人與學妹的兩大人人生目標，張素雯假日樂於參加義診往診等活動。圖為 2018 年 0206 花蓮地震後，張素雯（左一）參加安心家訪分送祝福。攝影／花蓮區人文真善美



挑戰學術瓶頸進修碩班 感恩知足豐富人生

「我最大的人生目標，就是把家人顧好、把我的學妹們顧好。」這兩大目標，張素雯已經做得很好。從事護理工作，讓素雯得以把整個家庭安頓得衣食無缺，妹妹也同樣成為護理師，近幾年帶著家人小孩移居花蓮，在慈院工作也六、七年了。

家人已經安頓好，張素雯的下一個目標，決定要突破自己在學術方面的瓶頸。

「學術方面對我來講是一個很大的障礙。」護專時期的同學、內科加護病房陶需瑜護理長鼓勵她：「你的同仁都一直在進修，他們的學術知識比你強，這樣你要怎麼做好管理。」素雯通過推甄錄取慈濟大學護理系碩士班，將在今年(2020)底開始上課。對於即將開始的學生生活，她期許自己盡力就好，她說單身是她最大的本錢啊。

在工作之餘，素雯愛上參加人醫會的假日義診往診活動，個人更是力行環保，過著「減塑」生活。對於護理，「說沒有壓力是騙人的，但我這個人真的很容易知足，我真的也很容易感恩；我看到別人忙，就覺得自己好像沒有他們忙……」

在護理職業生涯裡，有挫折也都忘了，「運氣好」、「很幸運」、「很多貴人」是張素雯的口頭禪；總是抱持著這些想法，讓小時候很苦的張素雯成為一位很正直而樂於助人的專業護理從業人員。在花蓮慈濟醫學中心近二十三個年頭，不知不覺間，她已成為許多人心底溫暖的依靠。☺