

# 營造心的溫暖關係

## Develop Heart-Warming Relationships

◆ 文 | 章淑娟

新冠肺炎 (COVID-19) 疫情引起全世界的動盪，在臺灣因疫情控制得宜而感受到安定不久，近日又開始傳出確診個案，一些國家也傳出疫情延燒的勢態，COVID-19 快篩檢測試劑和疫苗的研發，讓許多國家之間、機構與機構之間的關係產生微妙的變化。

歐美疫情仍未舒緩，美國德州大學奧斯汀校區戴爾醫學院的醫學教育系助理教授凱瑟琳·卡貝芮 (Kathleen Carberry)，同時也是健康保健價值研究機構結果計畫的成員，她在該校護理學院的新冠肺炎疫情期間照護品質評量網路課程中提到，對於新冠肺炎患者的照護，焦慮、憂鬱和疼痛的評估相當重要，要冷靜處理患者罹病時情緒的痛苦、被隔離的孤獨感及創傷後症候群，她也提到以「關係」為中心的照護是照護品質的價值所在。

此次疫情，除了新冠病毒，更是有心靈的病毒，造成社會紛亂。如同證嚴上人常常提醒的，想要天下沒有災難就要社會祥和，而社會祥和需要人心淨化。人心能淨化，才能維持人與人之間的良好關係，關係維繫得宜，保持人與人之間的溫情，就能匯聚出一股良善的力量，安定社會。

近日得知花蓮慈濟醫院的「林阿姨」（我們對林智惠護理長的暱稱）過世的消息，心裡一直很難接受，因為五月護師節前後我才和她通電話，祝福她護師節快樂時，她說話還是很有活力，我們聊著過往的經驗，阿姨很雀躍的述說前不久同仁去探訪帶她出去玩等等的歡樂互動。

8月17日，就是花蓮慈濟醫院的34年院慶了。34年前，林阿姨剛自臺大醫院退休，在當時臺大護理部周照芳主任引薦，阿姨深受上人的精神感召，投入花蓮慈院的籌備工作，啟業後又持續擔任供應室護理長的工作。醫院從地區醫院、區域醫院到成為醫學中心，林阿姨所帶領的供應室，都占著非常重要的角色。

林智惠阿姨一生奉獻護理超過一甲子，最後30多年的時光是在花蓮慈院度過。有人問她為什麼年紀這麼大了還在職場上？以為她是家裡窮，才會七、八十歲還得工作，完全無法想像，她是因為心裡對護理志業的肯定而堅持付出。

林阿姨擔任花蓮慈院供應室護理長 30 年，並將供應室業務的管理精神從花蓮傳承到其他慈濟醫院，對慈濟醫療貢獻良多。林阿姨在供應室真正落實「以愛為管理、以戒為制度」的管理模式，她疼惜同仁就如自己的子女，在專業上嚴格要求，但另一方面視同仁如己出，看著同仁們從單身談戀愛到結婚生子，個個都在她的呵護之下成長，同仁有什麼家庭問題或是委屈，她會用自身的經驗輔導同仁正向面對處理，真的不只是一個主管，更是可以貼心談話的母親和朋友。

回想起每次看到林阿姨，她總是笑嘻嘻的打招呼，鼓勵大家要開心，擦上「慈濟面霜」，常常口說好話，不與人衝突，以身作則讓人心服口服，她的供應室同仁也像她一樣有禮貌而客氣，記得以前每次到供應室去巡查的時候，一定此起彼落的「主任好！」都覺得林阿姨把大家教得溫暖又熱情，讓人不得不去疼愛這個單位。而且林阿姨帶領的供應室總是乾乾淨淨整整齊齊，歷屆的整潔和服務禮儀比賽一定都是第一名。

林阿姨二度退休之後，花蓮慈院護理部聘她為顧問，她認真的每天到各個不同的病房去巡查指導，由於她的帶動，同仁們也都能夠對來訪大德禮貌的打招呼。她也常常會口說好話的讚歎每一個護理長。記得那段時間，有時我跟她聊起某個單位有點雜亂或是同仁們冷漠，她一定說：「不會啦，某某某護理長很有禮貌，同仁一定也會跟進。」下次再去該單位時，果真全單位都顯得朝氣蓬勃，這就是林阿姨的身行。「主任伯」是林阿姨對我的暱稱，她對我說：「師父（證嚴上人）交代我要好好的幫忙同仁，我一定會做到，請『主任伯』放心。」使命必達，是林阿姨在做任何事情對自己的要求。

林智慧阿姨雖然已經不在了，但是她的精神永遠存在我們的心裡。以前就常聽到林阿姨鼓勵同仁子女從事護理工作，果真有不少同仁的孩子或孫子投入了護理領域，傳承林阿姨熱愛護理工作的精神。

今年國際護師節聯合慶祝大會由臺灣護理學會主辦，因為疫情之故，從原來的 5 月延到 8 月 11 日。每年表揚資深護理人員約一千人，需要大量的胸花，今年理事長和祕書長一行人年初為 9 月的臺灣護理國際研討會 (TWINC) 到臺中靜思堂拜見上人，參訪時看到慈濟志工以回收塑膠袋手作的胸花，同樣顯得莊嚴，於是決定響應環保採用環保胸花為表揚大會資深護理人員的胸花，也代表護理是不凋謝的專業。

的確，護理是需要恆持初心、專心一志的終身志業，看到從 45 年、40 年、35 年、30 年到 25 年的資深護理人員一個個上臺接受表揚，非常感動，護理是一生的志業，「一生無量，無量從一生」，希望護理人日日不忘營造與病人及家屬甚至同事之間的溫暖關係，讓護理愛的種子代代相傳，綿延不息。☺