

誠情互動 護理路

Sincerity in Nursing Education and Practice

近年來，臺灣各醫院皆面臨護理人力不足的問題，地處東部的三家慈濟醫院，招募人才更不容易，常令我掛心。而一切似乎都是因緣，二十五年前為改善東部少女求學、求職的困難，創立「慈濟護專」，又為了讓更多孩子有機會受教育，一直設有公費生制度。當年所做並不求回報，如今每年從慈濟大學及技術學院畢業的學生，許多人願意投入慈濟的護理行列，具足愛心，令人欣慰。

有位今年畢業的林同學，國中就讀慈濟「九二一希望工程」的援建學校，之後為減輕家長負擔，來到慈濟技術學院成為五專部公費生。就學期間，老師循循善誘教導，慈誠爸爸懿德媽媽殷殷關懷陪伴，啟發他「志為護理」的愛心宏願，決定投入花蓮慈院急診室，為急重症病患付出。急診室是高壓力的環境，年輕的林同學勇於承擔，令人感動。

除了教育志業體給予學生人文薰陶，醫療志業體主管也以身作則，成為新進同仁的典範。護理師出身的臺中慈院莊淑婷副院長，八年前來到慈院服務，聽我談起修菩薩行的「四攝法」——布施、愛語、利行、同事，即運用在工作及與同仁的互動，值得大家學習。在人與人之間，「布施」就是付出無所求，以「愛語」關懷、相互勉勵，而用心於工作可以利益他人，此即「利行」，當這三項都做到，自然能帶動人心，即是「同事度」。

在慈濟醫院這個大家庭裡，感恩資深護理主管以媽媽心關照，年輕同仁也能安住崗位守護病人。護理工作是自己所選擇，期待人人以最誠懇的心意救人，秉持使命感照護每一條生命；能以「誠」與「情」用在護病互動，是最正確的方向，行在護理之路也能受用無窮。☺

釋證嚴

Contents

目錄

上人開示

1 誠情互動護理路

Sincerity in Nursing Education and Practice
/ Dharma Master Cheng Yen

社論

6 人文護理 尊重利他 文/王本榮

Humane Nursing, Show Respect and Be Altruistic
/ Pen-Jung Wang

編者的話

8 全球實證護理創新風貌 文/賴惠玲

Global Innovation in Evidence-Based Practice
/ Hui-Ling Lai

白袍 vs. 白衣

10 颱風夜未眠

文/陳郁志
A Sleepless Typhoon-Coming Night
/ Yu-Chih Chen

新聞解讀

14 價值的所在

——薪資議題與專業覺知的消長
文/謝美玲
Nurses Should Be Aware If their Professional
Abilities Cope with the Pay Raise in Taiwan
/ Mei-Lin Hsieh

P.16

■封面故事

優質
優職

Fine Quality
Humane Care

慈濟大學護理教育成果

文/陸秀芳

College Graduates
Performance Review of
Tzu Chi University Nursing
Department

/ Shiou-Fang Lu

24 蘊人文 展專業 文/怡懋·蘇米

Practice with Profession and Humanity / Yi-Maun Sebuq

28 護理心燈 新手相傳

——慈大護理系友能力自評與雇主滿意度 文/傅淑瑩
Newly Graduates Stand Well in Clinical Practice
- Tzu Chi University Nursing Department Satisfaction Survey
on 1~3-year Graduates and Their Employers / Shu-Ying Fu

32 淨心復禮育新芽 文/彭台珠

Nursing Cultivation with Etiquette and Peace of Mind Basic Courses
/ Tai-Chu Peng



人物誌

- 36 平凡真誠**
——陳玟伶 花蓮慈院神經外科病房護理師
文/王琬詳
Sincere Integrity - A Profile of Wen-Ling Chen,
Registered Nurse in Neuro-Surgical Ward, Hualien
Tzu Chi Hospital / Wan-Hsiang Wang
- 42 接生護老四十年**
——陳桂珠 關山慈院居家護理師
文/陳慧芳
40-Year Nursing Career – A Profile of Kuei-Chu
Chen, Home Care Registered Nurse, Kuanshan Tzu
Chi Hospital / Hui-Fang Chen
- 心靈轉彎處**
- 50 內化專業的印記** 文/謝美玲
Ethics Imprints in Nursing Career
/ Mei-Lin Hsieh
- 志工伴我行**
- 56 生命中的貴人** 文/陳文玲
Students' Volunteer Moms & Dads Are Precious
Gifts to Teachers / Wen-Ling Chen
- 57 如雨露滋養** 文/蘇筱雅
Love Nourishment from Volunteer Parents
/ Xiao-Ya Su
- 愛在護病間**
- 58 眼淚** 文/蔡譯靈
Tears / Yi-Ting Cai
- 白衣日誌**
- 60 無常考 長慧命** 文/張幸齡
Been Through Impermanence Grows Wisdom in Life
/ Hsin-Lin Chang
- 男丁手記**
- 64 苦練有成** 文/林文暄
Work Hard to Gain Confidence
/ Wen-Xuan Lin

學術論文

- 70 運用團隊資源管理降低護理人員給藥中斷之改善專案**
文/張惠晴、蘇芬蘭、方淑華、王淑貞、鍾惠君、林彥光、吳雅汝
Application of Team Resource Management to Improve Interruption of Drug Administration by Nurses
/ Hui-Ching Chang, Fen-Lan Su, Shu-Hua Fang, Shu-Chen Wang, Hui-Chun Chung, Yan-Guang Lin, Ya-Ju Wu
- 81 一位臨終新生兒之照護經驗**
文/李佳玲、范惠珍、康詩芳
A Nursing Experience of an End of Life Care in Neonate
/ Chia-Ling Lee, Hui-Chen Fan, Shih-Fang Kang
- 90 運用跨文化理論照護一位非法移民創傷性腦損傷病患的護理經驗**
文/陳金鳳、呂佩珍、郭素娥
A Case Study of Illegal Immigrants with Traumatic Brain Injury: Application of Leininger Transcultural Nursing Theory
/ Chin-Huang Chen, Pei-Chien Lu, Su-Er Guo
- 101 照顧一位口腔癌病人接受光動力學治療之護理經驗** 文/蔡宜儒、張麗蓉
Nursing Experience of a Patient with Oral Cancer After Photodynamic Therapy
/ Yi-Ru Tsai, Li-Jung Chang
- 111 運用自我效能於行食道重建個案之護理經驗**
文/陳桂玲、劉素蘭
A Nursing Experience of Applying Self-efficacy on Esophageal Carcinoma Patient admitted for Reconstruction
/ Kuei-Ling Chen, Su-Lan Liu

慈濟護理團隊



慈濟大學

Tzu Chi University
970 花蓮市中央路三段 701 號
TEL:03-8565301
701, Chung Yang Rd., Sec.3 Hualien, Taiwan 970



慈濟技術學院

Tzu Chi College of Technology
970 花蓮市建國路二段 880 號
TEL: 03-8572158
880, Sec.2, Chien-kuo Rd. Hualien, Taiwan 970



花蓮慈濟醫學中心

Hualien Tzu Chi Hospital, Buddhist Tzu Chi Medical Foundation
970 花蓮市中央路三段 707 號
TEL:03-8561825
707 Chung Yang Rd., Sec. 3, Hualien, Taiwan 970



玉里慈濟醫院

Yuli Tzu Chi Hospital, Buddhist Tzu Chi Medical Foundation
981 花蓮縣玉里鎮民權街 1 之 1 號
TEL:03-8882718
1-1, Minchiuan St., Yuli Town, Hualien County, Taiwan 981



關山慈濟醫院

Kuanshan Tzu Chi Hospital, Buddhist Tzu Chi Medical Foundation
956 臺東縣關山鎮和平路 125 之 5 號
TEL: 08-9814880
125-5, HoPing Rd., Kuanshan Town, Taitung County, Taiwan 956



大林慈濟醫院

Dalin Tzu Chi Hospital, Buddhist Tzu Chi Medical Foundation
622 嘉義縣大林鎮民生路 2 號
TEL:05-2648000
2 Min Shen Rd., Dalin Town, Chia-yi County, Taiwan 622



臺北慈濟醫院

Taipei Tzu Chi Hospital, Buddhist Tzu Chi Medical Foundation
231 新北市新店區建國路 289 號
TEL:02-66289779
289 Chen-Kua Rd., Xindian District, New Taipei City, Taiwan 231



臺中慈濟醫院

Taichung Tzu Chi Hospital, Buddhist Tzu Chi Medical Foundation
427 臺中市潭子區豐興路一段 88 號
TEL:04-36060666
88, Sec. 1, Fongsing Rd., Tantz District, Taichung City, Taiwan 427



斗六慈濟診所

Douliou Tzu Chi Outpatient Department, Buddhist Tzu Chi Medical Foundation
640 雲林縣斗六市雲林路二段 248 號
TEL:05-5372000
248, Sec. 2, Yunlin Rd., Douliou City, Yunlin County, Taiwan 640



蘇州慈濟健康促進中心

Tzu Chi Health Promotion Center, Suzhou
中國江蘇省蘇州市姑蘇區景德路 367 號
TEL:0512-80990980
No. 367, Jingde Rd., Gusu Dist., Suzhou City, Jiangsu Province, China



2002年 1月創刊
2014年 8月出版 第 13卷第 4期

榮譽發行人 釋證嚴

榮譽顧問 王端正、林碧玉、陳紹明

社長 林俊龍

編輯委員 王本榮、羅文瑞、張芙美、楊仁宏
簡守信、高瑞和、趙有誠、賴寧生
張玉麟、潘永謙、莊淑婷

英文顧問 王璋、Joan E. Hasse、Jess Willis、
Ida Martinson

總編輯 賴惠玲、何日生(科普人文)

副總編輯 章淑娟、黃雪莉、吳秋鳳、彭台珠、
彭少貞、劉宜芳、曾慶方(科普人文)

論文集編 王淑貞、張美娟、吳美玲、蘇雅慧

撰述委員 王長禱、王琬詳、古菊梅、沈芳吉

余翠翠、李欣慈、李彥範、林玉娟

林美伶、林雅萍、吳淑貞、怡懋、蘇米

柯貞如、范姜玉珍、徐美華、高夏子

陸秀芳、陳佳蓉、陳秀萍、陳美伶

曹英、莊瑞菱、張美娟、張莉琴

張紀萍、黃俊朝、葉秀真、楊曉菁

楊慧貞、楊心彤、廖慧燕、廖珮琳

滕安娜、劉怡婷、蔡碧雀、蔡娟秀

謝美玲、羅淑芬

論文集委員 王璋、王桂芸、石明煌、李選

李明憲、李從業、李燕鳴、周桂如

林佳靜、林麗嬋、邱慧沁、邱艷芳

金繼春、胡勝川、范德鑫、徐曼瑩

高紀惠、許木柱、張媚、章淑娟

陳品玲、陳嘉祥、陳彰惠、彭少貞

黃瓊玉、楊克平、葉金川、趙可式

蔡娟秀、蕭正光、蕭淑貞、賴惠玲

賴裕和、謝碧晴、藍忠孚、蘇慧芳

鄒慧韜、Ellen Fineout-Overholt

Ida Martinson Jean Watson

Joan E. Hasse、Sing-kai Lo

(以上按中文姓氏筆劃與英文字母排列)

主編 黃秋惠

編輯 吳宛霖、沈健民、吳宜芳、楊舜斌

美術編輯 李玉如、謝自富

行政 吳宜芳

封面人物 前排左起潘永謙院長、張玉麟院長、
高瑞和院長、趙有誠院長

後排左起賴寧生院長、莊淑婷副院長

封面攝影 楊國濱、陳世淵、陳慧芳、何姿儀、吳裕智、
賴廷翰

內文攝影 李玉如

發行所 財團法人佛教慈濟綜合醫院 慈濟護理雜誌社

地址 970花蓮市中央路三段 707號

電話 886(3)8561825轉 2120

傳真 886(3)8562021

電子信箱 nursing@tzuchi.com.tw

網址 http://www.tzuchi.com.tw

製版印刷 禹利電子分色有限公司

中華郵政北台字第 7784號

本雜誌內文章版權屬本刊所有，非經允許請勿轉載或複製。

本雜誌使用再生紙，並以環保大豆油墨印刷。

歡迎投稿，投稿簡則及投稿聲明書請至慈濟醫院網站

下載。http://nursing.tzuchi.com.tw/write

郵局劃撥帳號：06483022

戶名：佛教慈濟醫療財團法人花蓮慈濟醫院

訂閱一年 720元，海外郵資另計。請於通訊欄註明「志為護

理雜誌郵資」。訂閱辦法請參考

http://nursing.tzuchi.com.tw/subscribe

TZU CHI NURSING JOURNAL

Honorary Publisher Dharma Master Cheng Yen
Honorary Consultants Duan-Zheng Wang, Pi-Yu Lin, Shao-Ming Chen
President Chin-Lon Lin
Editorial Board Pen-Jung Wang, Wen-Jui Lo, Fwu-Mei Chang, Jen-Hung Yang
Sou-Hsin Chien, Ruey-Ho Kao, You-Chen Chao, Ning-Sheng Lai, Yuh-Lin Chang
Win-Him Poon, Shu-Ting Chuang
English Consultants Bette Wei Wang, Joan E. Hasse, Ida Martinson, Jess Willis
Editors in Chief Hui-Ling Lai, Rey-Sheng Ho (science & humanities)
Deputy Editors in Chief Shu-Chuan Chang, Hsueh-Li Huang, Chiu-Feng Wu, Tai-Chu Peng,
Shou-Jen Peng, Yi-Fang Liu, Ching-Fang Tseng (science & humanities)
Executive Editors Shu-Chen Wang, Shu-Chen Wu, Mei-Ling Wu, Ya-Hui Su
Compilation Editors Chang-Tao Wang, Wan-Hsiang Wang, Chu-Mei Ku, Fang-Chu Shen, Tsui-Tsui Yu,
Hsin-Tzu Lee, Yen-Fan Lee, Yu-Chuan Lin, Mei-Ling Lin, Ya-Ping Lin,
Shu-Chen Wu, Yi-Maun Subeq, Chen-Ju Ko, Yu-Chen Fan Chiang,
Mei-Hwa Hsu, Hsia-Tzu Kao, Shiou-Fang Lu, Chia-Jung Chen, Shiu-Ping Chen,
Ying Tsao, Mei-Chuan Chang, Li-Chyn Chang, Chi-Ping Chang, Chun-Chao Huang,
Hsiu-Chen Yeh, Hsiao-Ching Yang, Hui-Chen Yang, Hsin-Tong Yang, Nai-Huan Hsiung,
Hui-Yen Liao, Pei-Lin Liao, An-Na Teng, Yi-Ting Liu, Pi-Chueh Tsai, Chuan-Hsiu Tsai,
Mei-Lin Hsieh, Shu-Fen Lo (By the order of Chinese Last Name)

Review Board Bette Wei Wang, Kwua-Yun Wang, Ming-Hwang Shyr, Sheuan Lee, Ming-Shinn Lee,
Tsorng-Yeh Lee, Yin-Ming Li, Yueh-Feng Lee, Kuei-Ru Chou, Chia-Chin Lin,
Li-Chen Lin, Yann-Fan Chiu, Chi-Chun Chin, Sheng-Chuan Hu, Te-Hsin Fan,
Man-Ying Hsu, Chi-Hui Kao, Mu-Tsu Hsu, Mei Chang, Shu-Chuan Chang,
Ping-Ling Chen, Chir-Hsiang Chen, Chung-Hey Chen, Shoa-Jen Perng, Chiung-Yu Huang,
Ke-Ping Yang, Jin-Chuan Ye, Co-Shi Chantal Chao, Chucn-Hsiu Tsai,
Cheng-Kuang Shaw, Shu-Chen Shaw, Yeur-Hur Lai, Pi-Ching Hsieh, Chung-Fu Lan,
Hui-Fang Su, Hwei-Yuen Tzou, Ellen Fineout-Overholt, Ida Martinson, Jean Watson,
Jaon E. Hasse, Sing-Kai Lo (By the order of Chinese Last Name)

Managing Editor Chiu-Hui Huang
Editor Wan-Lin Wu, Yi-Fang Wu, Chien-Min Shen, Shun-Pin Yang
Art Director Andy Hsieh
Art Designer Yu-Ru Lee
Administration Yi-Fang Wu
Publication Tzu Chi Nursing Journal, Buddhist Tzu Chi General Hospital
Address No. 707, Sec. 3, Chung Yang Rd., Hualien 970, Taiwan, R. O. C.
Telephone 886(3)8561825 ext.2120 Fax: 886(3)8562021
E-Mail nursing@tzuchi.com.tw
Website www.tzuchi.com.tw
Printed by Yu-Li Color Reproduction Co., Ltd.

Copyright©2014 Buddhist Tzu Chi General Hospital.

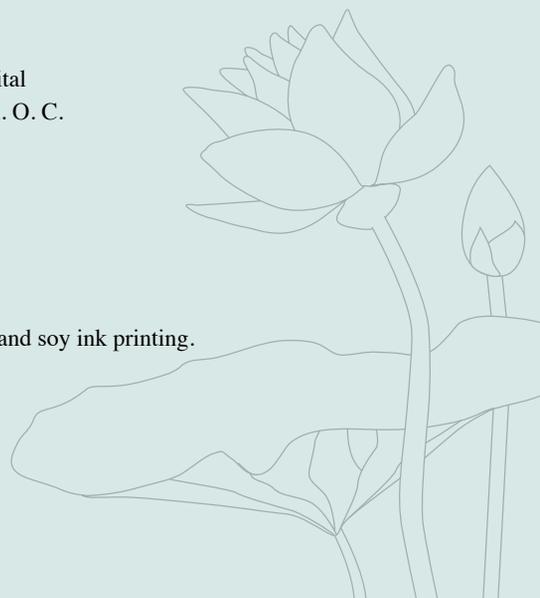
All rights reserved. No reproduction without permission.

For environmental protection, Tzu Chi Nursing Journal uses recycling paper and soy ink printing.

Articles are welcome to mail to nursing@tzuchi.com.tw

Please visit <http://www.tzuchi.com.tw> for further information.

Printed in Taiwan





人文護理 尊重利他

Humane Nursing,
Show Respect and Be Altruistic

◆ 文 | 王本榮 慈濟大學校長

今年蘇俄與烏克蘭的克里米亞爭奪戰，讓人緬懷一百六十年前（1854至1856年）克里米亞戰爭，南丁格爾率領護理人員奔赴戰地醫院，提高護理素質，使傷患死亡率大幅減少，被戰地士兵譽為「提燈天使」的光輝史詩。她更於1860年建立正規護理制度，培育護理專才，改進護理工作水平，提升護理人員人文精神，讓護理成為受人敬重的專業，也讓醫療護理跨進一個新的時代。她不但是聞聲救苦的「天使」，更是創造時代的「巨人」。

南丁格爾於倫敦聖湯瑪斯醫院創立第一所護理學校時，非常要求學生的專業訓練，更希望每位同學儀容整潔，操守良好，行為端莊，態度溫柔，忠於工作，成為人品典範。這與證嚴上人的教育理念不謀而合。慈濟

大學今年創校二十周年，護理學系碩士班至今招收二十屆，學士班十七屆，秉持慈濟大學教育目標「培養具專業與人文的人品典範」，期許每一位學生都能尊重生命，以人為本，發揮自己專業良能及生命價值。

英國文豪狄更斯在其不朽之名著《雙城記》中有言：「這是一個最好的時代，也是一個最壞的時代，是一個充滿智慧的時代；也是一個普遍愚蠢的時代；它象徵著光明，也象徵著黑暗；它像是充滿希望的春天，更像是一個絕望的冬天」。近代醫療社會學家波特也說：「這是一個有史以來，醫療最進步的時代，同時也是一個病人對醫療最不滿意的時代」。很弔詭的是在臺灣的醫學院都致力改善醫學人文通識教育時，臺灣現實醫療環境却相對地在惡化中。

臺灣的醫學教育，醫學系「五大皆空」，護理系「人才流失」，不但是最嚴重的醫療問題，也是最深刻的教育挫敗。如果說處於政府健保管制邏輯與醫院營運邏輯之間是「兩面作戰」，現代醫療人員又得面對排山倒海的醫學知識及無限上綱的醫療責任，可以說是「四面楚歌」了。廣義的醫學教育應包括上游的「醫療制度」，「醫療環境」與「專業精神」，該是所有醫療人員及主管機構揭竿起「醫」的時候了。醫療專業是基礎與臨床一貫的科學，也是人性與專業交織的藝術，更是生命與慧命兼修的道場。為了適應高科技醫療時代，醫護教育更須重視價值觀的確立，養成主動學習，終身學習的態度，重視邏輯思考之訓練，深化人文素養，人際溝通及人性化診療及照護，適當的運用科技而不受制於科技，重建診療信心，再建醫病關係，是醫護教育改革的大方向。

證嚴上人慈示，一個人外在的禮儀風度，是內心德行的表現，慈濟大學護理學系的學生首重服裝儀容的自我要求，培養良護，從生活教育做起。在正式的課程中，大一必修的通識課程，包括生命教育二學分，慈濟人文與服務教育二學分，這兩種課程是增進學生對慈濟精神的認識與內化，並透過實際參與社區訪視、環保資源回

收站活動，體認社會弱勢族群的現狀，並培養尊重利他，愛護地球的觀念。此外還能選修許多課程，如茶道、花道、手語、藝術、社會學等，培育學生多元人文能力與美學素養。

透過環境教育與服務，建立自信訓練反思，是慈大護理專業課程之特色。而在居家關懷及實踐課程中，師生會到社區與長期照護機構，關懷陪伴長者，引導學生轉換為志工身分來為民眾服務，學習陪伴、傾聽、尊重和照護的能力，體認「付出還要說感恩」的慈濟精神。每年暑假蘭嶼離島服務，跨文化學習更是護理學系關懷偏鄉、服務社區的具體活動。

每次參加護理學系加冠傳心燈典禮，心中總是有無限的感動，也是教育成果的最佳驗證。整齊劃一的步伐，柔美韻律的手語，莊嚴宏亮的宣誓，聖潔堅毅的神情，不但是智慧的灌頂，更是使命的傳承。期待同學在困難的環境，嚴峻的挑戰中，都能不忘「志為護理」的初衷，而慈濟大學的校訓：四無量心——慈、悲、喜、捨，慈是與樂的大愛情懷，悲是拔苦的專業能力，喜是自在的清淨修持，捨是利他的人文精神，四字真言都能成為每位同學照亮護理之路的明燈。期許每一位優秀的護理專業工作者，展現良能，在二十一世紀的醫療環境中堅守初心地提燈照路。☺

全球實證護理創新風貌

Global Innovation in Evidence-Based Practice

◆ 文 | 賴惠玲

國際榮譽護理學會 (Honor Society of Nursing, Sigma Theta Tau International (STTI))，是護理界最大的專業團體之一，擁有超過來自 85 個國家的 13 萬五千名會員，以及超過 500 個坐落於世界各地的分會。每年 7 月由 STTI 舉辦的國際護理研究大會 (The 25th International Nursing Research Congress) 今年第 25 屆在香港會展中心舉行，因會場座落在香港島的鬧區灣仔，因此吸引超過 800 位會員與會。援例，STTI 理事長於全會開幕演說為大會拉開序幕，但本屆理事長——來自南非的 Hester Kloppe，也是多年來 STTI 首次由非北美的護理教授榮任理事長，以不同於以往的創新方式，邀約 6 位在實證護理與研究學有專精的教授訪談闡述實證護理研究與實踐，議題涉及到全球衛生保健的當前研究和證據、實證護理的發展趨勢、面臨的挑戰、和影響其實施的解決方案。使得大會一開場就熱鬧非凡，算是將實證護理的全貌做一完整的分享闡述。

STTI 最特別的是每年大會中頒發國際護士研究者名人堂 (International Nurse Researcher Hall of Fame) 獎項。今年有 25 位教授分別來自美、英、澳大利亞和臺灣的教授獲獎，其中美國就佔了 85% (21 位)。每一位獲獎人都在 SCI 期刊上有相當的產能並在護理界有舉足輕重的影響力，值得看齊學習，他們所發表的每一篇研究論文也都為實證護理做出了重要的建設。25 位獲獎教授一一排坐於大會場上，接受理事長的現場訪問，分享個人在研究生涯的心路歷程，其中一位教授很是具有喜感，她說，日後在我的墓碑上將會寫著「修改並重新提交」，而非「安息」(On my tombstone, instead of “rest in peace,” it will say “revise and re-submit.”)，此話一出，將艱辛的研究路和對專業的堅持以幽默的口吻表達地入木三分，也引起全場與會人員的共鳴、爆笑與掌聲。

隨著第一線同仁學歷的逐漸提升，研究的概念也已普及於各職類人員。因此，以實證為基礎的照護 (evidence-

based practice, EBP) 成為每一位醫療照護專業人員必備的知能，EBP 也是提升照護品質的關鍵要素。醫策會歷年來舉辦的各項競賽活動也無不都是為了照護品質做努力；今年七月，各慈濟醫院參與醫策會舉辦的競賽紛傳佳績：大林慈濟醫院參與醫策會舉辦的醫療品質突破系列改善專案榮獲「醫療品質突破菁英獎」，臺北慈院首度參與醫品實證醫學競賽即獲得「金獎」的殊榮，而花蓮慈院也是跨團隊、跨組織的總動員參與競賽，榮獲醫策會頒發「品質突破先鋒獎」和「品質突破最佳戰友獎」兩個獎項。為了能將專案結果分享同儕，花蓮慈院更將專案成果進行國際指標期刊的發表，豐富了 EBP 的科學實證文獻。

STTI 的會員有約 40% 擁有碩、博士學位，對於 EBP 的進行自然較能了然於胸，得心應手。但是當前在臨床上將 EBP 列為全民運動，對於甫進臨床的畢業生或是新進護理人，尤其是對五專畢業生而言，因為所接受的養成教育訓練的不同，儼然是另一種壓力和負荷。但是，令人驚豔的是，花蓮慈院教學部舉辦的「實證醫學臨床問題徵選」活動，參加競賽的人員很是踴躍，除了各職類的專業人員外，更有好幾位慈濟大學護理學系的應屆畢業生在臨床擔任實習護理師也在獲獎名單之列。這些才剛踏出校園的畢業生，在尚未參加執照考試之前就能有

這樣的亮麗表現，誠屬不易。

七月底，護理部舉辦畢業校友座談會，首梯是慈濟大學護理學系的畢業校友。當前約有 50 位慈大護理學系畢業校友於花蓮慈院服務，座談中，每位與會者皆能理智又正向的道出臨床照護的相關問題，大家除了對表現出對護理工作的熱情，對護理專業的生涯規劃也都有清楚的方向和目標之外，更能對當前的護理執業環境議題，例如人力問題、間接護理工作的負荷問題、照護品質、員工福利等問題，一一出現況和可能可以改進的策略。會議後，列席的主任和我們幾位副主任都深感欣慰，整個座談會充分表現出慈濟人文，也盡是建設性建議和反饋，對當前的執業環境沒有情緒性的措辭，而是思考如何改進；將護理專業和慈濟護理人文表現得相當得體。除了學校養成教育的基礎外，想必在臨床上的在職教育和透過 EBP 的實踐過程中，思辨和反思能力的建立帶來的效果。臨床上如能多些這樣的護理人，今日的護理氣象肯定截然不同。

STTI 舉行期間也正值香港動漫電玩節於同時段同個會展中心舉行，動漫節是暑期最受年輕人歡迎的盛事，活動吸引著眾多年輕人。會場周邊的道路已淹沒在沒有間隙的人潮中。心中想著，護理執業環境一直持續改善中，或許哪一天護理工作也能像動漫節一樣地受年輕人青睞。☺

颶風夜未眠

A Sleepless Typhoon-Coming Night

文／陳郁志 花蓮慈濟醫院心臟內科主治醫師暨病房主任



在接任心臟內科病房主任的這幾年來與護理師有了更多的互動，對於護理人員工作的辛苦有了更深的體驗。

人性化工作環境 護病都受益

曾在 17 年前剛回國開始上班時，訝異護理人員臨床的負荷和他們的年紀不成正比。南丁格爾曾對護理師的年紀過輕表示過意見，指出護理的工作需要成熟心智和經驗，年紀過輕並不適合直接踏入醫院護理工作。然目前護理人力資源的缺乏與照護制度的不健全，造成有經驗的護理師流失，我們年輕護理人員一畢業後便要進入醫院工作承擔重責，時常需要用勞力協助家屬或看護處理住院老人家大小便的問題，更需要面對生老病死，與生命無常的殘酷。

這幾年來，臺灣的醫療崩壞日趨嚴重，各地醫院因為護理師不足屢傳關閉病房或急診留觀待床病患數持高不下。針對護理勞動條件問題，我們常計算

接任花蓮慈院心臟內科病房主任之後，陳郁志對於護理工作的辛苦有了更深的體驗，會盡量為護理同仁設想。



臺灣一個護理人員要照顧多少病患，護病比多少，卻忽略了病人照護其實是團體的工作。在美國的醫院，住院病人有護士助理 (CNA, certified nursing assistant) 負責測病人脈搏、量體溫等基本護理工作，另有合格職業護士 (LVN/LPN, licensed vocational/practical nurse) 相當於臺灣的護士，在註冊護士 (RN, registered nurse) 的指導下提供基本無危險性的護理技術工作如傷口包紮、打針和餵藥等。而註冊護士負責擬定護理計畫，監督和指導 LPN，評估分析個案；病患在護理團隊的監督與合作底下，得到高品質的照護。

本來病人的預後就決定於好的護理治療計畫與團隊，而不是醫師個人而已。在臺灣健保目前已提供了國民基本醫療需求的情況之下，未來的挑戰將是如何

改善其照護品質。社會大眾是否能理解，當護理人員爭取人性化的工作環境時，受益者也涵蓋因為病痛而需照顧的社會大眾，包含我們自己與自己的家人。因為有一天我們也會老，有一天我們自己或父母也有需要住院接受醫療照顧的一天。提升臺灣護理照護品質，還給護理人員有專業有尊嚴的工作環境，是大家非一起承擔不可的責任。

需要臨床正面回饋 避免燒壞

在病房中常見護理同仁有所謂「怠倦症候群」(burnout syndrome)。第一階段蜜月期：年輕護理人員剛開始新工作，有衝勁，對工作感到新奇；第二階段夢醒期：對工作有更全面的認知，在工作上遇到困難，主管若未能即時解決，感到氣餒



陳郁志醫師會適時地教身旁的資淺護理夥伴，也幫他們建立信心。

與力不從心；第三階段受壓期：工作過勞，無論體力和精神都達到透支狀態，經常感到疲倦、煩躁和不安，工作效率和熱衷程度都大減，造成失去了專注感而犯下不小心的錯誤；第四階段危機期：感到身心疲累，辭職念頭在腦海不斷出現，與同事、家人和朋友的關係變差；第五階段燃燒殆盡期：無論心靈還是體能都已經完全耗盡，於是決定離開。其實，一直在照顧他人的臨床工作者，自己本身也需要被照顧，才能避免或緩解怠倦的惡化。

颱風夜的年輕護理師 未來的希望

今晚午夜麥德姆颱風來襲，正想在溫暖的家裡享受一杯熱騰騰的咖啡，繼續未完成的文件處理，無奈電話突然響起，

一位剛入院的病患突然心律不整昏厥，需緊急置放心臟節律器。

出門時剛好颱風剛登陸，開車到醫院短短 5 分鐘的路程，宛如隔世。從心導管室拿了心律器電池和導線到加護病房，等在床邊的是從未謀面的年輕護理師。近來已經看過太多來來去去的護理同仁，心裡有數，應該是對心律器沒有太多處置經驗的護理師來幫忙。

在颱風深夜的加護病房留守的年輕護理師，心裡是孤獨而恐懼的吧，年紀輕輕就得在颱風夜出來上班，又要面對複雜的術式，心情應該是滿滿的惶恐吧。有時碰到醫師心情不好，也得在忍耐中完成工作，於是只好假裝堅強。此時隔壁床的資深學姊趕來幫忙，感覺她心裡會踏實一點；想當初年輕剛開始值班的

東臺灣的救心團隊，二十四小時搶救生命不停歇。攝影／楊國濱



我，也是最期待和有經驗的護理學姊一起上班，17年過去了，我想經驗少的護理師應該最喜歡和像我一樣資深的醫師一起上班吧。

馬上開始進行手術，過程意外地順利。看似年輕的護理師熟練地打開無菌單，遞給我麻醉針。打完局部麻藥後開始找血管，結果一針就上，順利的將導線送入心臟。心想，年輕的護理師總是精神奕奕，學習心滿分的，所以儘管深夜了，還是對她好好解釋一下心律器調整的方式。順利的啟動心律器後大家都放心了，畢竟病人經電擊之後到現在重新活了過來。再想，年輕的護理師才剛經歷過病人生死交關的驚險情境，心裡受到人生無常的衝擊應該很大！所幸這次是醫護團隊

成功合作的經驗，大家同心幫病人置放心律器之後，病人應該可安然的渡過這颱風夜的危機，穩定地到早上。一起將傷口消毒後將穿刺處蓋好，一切都是如此完美的配合，也算是颱風夜的功德一件，於是幸福地回家了，留下年輕護理師繼續在加護病房的大夜班工作。

在老人化、少子化的社會下，醫院對護理團隊的需求會愈來愈高，身為一位資深醫師，我很信任線上的護理夥伴，看到盡職又樂於學習的年輕護理師，就代表未來有希望，在此與志為護理的同仁互相打氣，我們相信，護理人員的愛心與堅持，可以讓他們感受這分工作的價值。☺

價值的所在

薪資議題與專業覺知的消長

Nurses Should Be Aware If their Professional Abilities
Cope with the Pay Raise in Taiwan

■ 文 | 謝美玲 慈濟大學護理學系助理教授

今年五月，媒體大幅報導護理師護士公會全聯會為解決護理職場環境及人力流失問題，希望比照醫師，也有3年300億計畫，以提高護理薪資來解人力之荒。

回想二十幾年前投身臨床之際，臺灣經濟繁榮，許多護理人員離職轉進利多的股票市場或投身其他行業，引爆護理人力荒。當時醫療機構為了護理留任，紛紛大幅調升薪資。猶記得當時護理主管的提醒：「現在醫院提高薪水聘請護士，是因為缺人，而不是看重我們的專業。」二十五年過去了，這句話仍然深印腦海，也成了推動自己不斷學習往前進的動力，希望護理專業能被看重。

這二年來，拜網路與智慧手機之賜，護理薪資已不再是黑箱祕密，經常看到護理人在臉書上討論著那家醫院薪資高，留任津貼有幾萬元，或那家醫院的照護工作繁重，休假難安排等等話題。雖然有些人仍停留在護理工作是神聖的使命，但護理人員一天24小時陪伴在病患身邊，與病患及家屬接觸最頻繁，把護理

工作內容及時間換算成應得的酬勞，領取心力付出所得應是合理的要求。

然而，當護理工作環境及薪資合理性問題被提出討論並逐漸改善時，社會大眾對護理人員的專業要求也相對地提高標準。前不久，某醫院護理師未依正確步驟量測水溫造成女嬰洗澡燙傷的事件就引起軒然大波，也讓護理專業能力遭到質疑。護理師的價值及地位何在？應是值得每一位護理人慎思的問題！

在尚無專科護理師職務的時期，護理師在個案病情及狀況傳達上，必須直接面對醫師，加上早期因為各項醫療專業人員培育尚未成形，個案的營養照護、呼吸照護、術後或治療後的肢體復健等等，都要護理人員執行。近年來醫療相關專科領域蓬勃發展，護理師的工作內容不再需要「包山包海」。2006年開始，「專科護理師」也在法源保護下正式加入醫療照護行列。至此，雖然基層護理師的待遇提高了，但是否警覺到，護理工作正面臨一個可能被取代的情境？

在專科護理師實務訓練中，就能深刻感受到護理師專業評估能力流失的潛在危機。有些護理師除了配合醫囑執行病患的常規護理外，對於個案的疾病過程及醫師查房交待的內容可能一知半解，或是以第一天當班、只是來協助其他同事做為不了解的藉口。也觀察到有些護理師在不知不覺間淪為反應病患問題的傳聲筒，例如會告知專師病人三天沒排便，專師問：「個案進食狀況如何？」，護理師答不出來；專師又問：「腸音如何？有腹脹嗎？」護理師二手一攤：「沒評估。」

回想學校教育，為了落實教、考、用的最大教學成果效益，護理學系老師們在課程設計上加入了臨床實務的教學策略，例如：客觀結構式評量 (Objective structured clinical examination, OSCE)、情境模擬 (Situational simulation)、問題導向學習 (Problem-based learning, PBL) 等教學模式，甚或為了讓畢業生順利進入職場，有些學校於學生畢業前與醫療院所進行產學合作，規劃連結醫療職場與護理教育的最後一哩臨床實務訓練課程。

然而到職場後，卻發現有些護理師不太思考病患問題的來龍去脈，病患或家屬有反應問題便直接拋給專師，專師若想進一步瞭解病人狀況多問幾個問題，便可能招來批評專師很兇的抱怨！

近年來在執行醫囑核對過程中，亦發現有些護理技術的執行步驟在醫令指引中寫出，大為不解，特地請教醫師，得到的回應竟是：「不寫清楚怎麼行，護理人員不會做啊！」這正是護理的專業素質受到質

疑的警訊，我們應正視與評估自我的專業能力，用心思考與精進學習。

因此，護理人需先肯定護理專業地位，在專業角色任務上，需能掌握所照顧病患的疾病過程及處置的因果相關性，遇到問題時主動找專師或醫師討論，並適時提出自己的評估結果及觀點。而在提攜後進方面，需有遠見，並以尊重的心相待，唯有自愛自重才能得到社會的肯定。

其實，每回到醫院帶實習，總是能在臨床第一線見到令人激賞、讓人信賴的護理師，而他們最大的共通點，就是自己對專業的要求，不僅對病人及家屬的態度好，護理技術與學養也值得稱頌。他們得到有形的薪資報酬，也得到了眾人肯定的無形報酬。

在樂見護理薪資與付出成正比的同時，提醒護理人應要求自己的專業表現能獲得病人及家屬的信任，才能在護理工作經驗中累積搶救生命、守護健康的使命觀與成就感。☺

參考資料

今周刊，2013年5月13日~2013年5月19日，消失的護士。

中央社，2013年5月4日，改善護理 促提3年300億 <http://www.cna.com.tw>

壹電視報導，2013年6月27日，護士荒！白衣天使控訴 畸形班表又過勞。

聯合報，2014年5月21日，女嬰被燙傷 醫院坦承護士疏失 <http://udn.com/NEWS/BREAKINGNEWS/BREAKINGNEWS2/8690424.shtml#ixzz339jYlZV>

慈濟技術學院校訊第十一期：2001年，護理科加冠典禮。

佛 教 慈 濟 大 學

優
質

優
職

Fine Quality
Humane Care

慈濟大學護理教育成果

College Graduates Performance Review of
Tzu Chi University Nursing Department



Dalín

Yuli

Kuanshan



Taichung

Taipei

Hualien

慈濟大學創校二十年，

已有二十屆護理碩士班畢業生與十四屆大學畢業校友。

其中五百多位投入臨床服務者，發自內心、願主動為病人多付出。

抗壓、耐磨、克盡職責又懂得團隊合作，是九成臨床主管用來稱許慈大護理校友的用詞。

感恩慈大護理教師們規畫OSCE、人形圖、舒適護理、志工體驗等課程，

深化護理所需的臨床模擬與人文精神培育，給予畢業系友們自我成長的養分與能力。

而聽聞學生們成為臨床主管口中的優質護理人，就是從事護理教育工作者，最甜美的收穫。

■ 文／陸秀芳 慈濟大學護理學系助理教授

今年適逢慈濟大學創校 20 周年，護理學系碩士班至今招收 20 屆，學士班則是已有 14 屆的畢業生，在校生到第 17 屆，護理學系規畫於此時刻，仔細檢視慈濟大學的護理教育，也期許每一位學生都成為護理界不可或缺的一分子。

為了評值畢業生在業界表現，系上早有年度雇主滿意度問卷調查，而今年彭台珠主任更規畫了全臺灣的雇主座談會，以及針對畢業 1-3 年學生的核心能力調查、5 年以內系友的座談及問卷調查，以畢業生本身及其主管的意見回饋作為將來護理學系辦學的改進參考，期待慈濟護理教育能教、用合一，讓學生畢業後能很快適應臨床並游刃有餘。

走出校園 聽聽主管怎麼說

於臺北、臺中、高雄、花蓮，北、中、南、東四場座談會，由彭主任帶領系上老師，包括我、江錦玲、曹英、廖珮瑜、怡懋·蘇米及陳文玲老師辦理。我們這些師長走出教室到全臺各地拜訪畢業校友的主管，聽取其意見，今年是頭一次。

雇主座談會只是簡稱，邀請對象為五年內畢業系友目前工作單位的主管，包括護理長、督導長及護理主任，除了花蓮、臺北、臺中、大林四家慈濟醫院外，北部有萬芳醫院、臺北榮總、衛福部雙和醫院、耕莘醫院，中部有臺中榮總、彰化基督教醫院、南部有高雄榮總、國



慈大二十周年之際，護理學系彭台珠主任（中）與師長繞臺灣一圈，聽聽校友的主管們對畢業生的表現評價。圖為中區座談會一景。（慈濟大學護理學系提供）

軍 802 醫院，東部有衛福部花蓮醫院、門諾醫院、臺北榮總玉里分院，四場座談會共有 15 家醫院 32 位護理主管參與，以焦點座談方式深度探討。

會中的主題以了解雇主對本系畢業生在臨床專業能力及人文素養上的表現評價；專業能力的定義含護理專業知識與技能、思辨能力、克盡職責；人文素養表現如：關愛、尊重、同理心、倫理素養、溝通與表達等。也以同樣的題目選項請系友評分，以作比較。諸多考量，以下在呈現與會各院護理主管的意見，不透露其醫院及姓名。

化關懷為具體行動

一位護理長談及我們的校友：「她下班後去買了一個拍痰器，然後回來幫這位病人拍背，她自己願意多為病人做這些事，我很感動，所以對她印象很深刻。」另一家醫院護理長也說：「有一次廠商來病房介紹敷料與傷口照護，這位男護理師聽了後，自己就去醫院的醫材店買敷料來給他的病人用。他花自己的錢想讓病人傷口快速復原，這種用心，贏得同仁的肯定。」這兩位不同醫院護理長在不同後輩的身上看到發自內心、願意多付出的行動而讚許不已。相同的是，他們口中的例子都是我們護理學系畢業生。

抗壓又耐磨 積極主動

「第一個對他的印象就是很乖，其實新人到職場會有現實震撼，受很大的衝

擊，可是這位同仁很溫和，不管學姊怎麼怎麼磨，耐受度很好。」在座另一位護理長也談到系友這一個特質，「這個應屆畢業的新人總是笑咪咪的，就連妳在嚴厲指導她做不好的地方，她也微笑應對，反而指導者會覺得不好意思。她給人的感覺很舒服、很陽光，我帶她會覺得肩膀很輕鬆，會想再多教她一點。」很高興聽到我們的系友具有抗壓又耐磨的特質，能讓教學者願意再多傳授一些。

透過座談，了解主管們很重視護理同仁有沒有主動學習的精神及積極的態度。例如有一位護理長表示：「我的單位有三位慈大畢業的，我覺得他們有共通點，就是很積極，對自己有期許，譬如說很積極地參與護理進階，有可以學習的機會就會主動爭取、嘗試。」另一位護理長說：「我單位這個同仁主動參加急救指導員訓練並已通過考核，一次到院外急救支援，院外急救中心還打電話回來稱讚這位同仁，我聽了與有榮焉，也很為她高興。」接著有一位護理長也分享他的同仁自動自發的態度：「看到單位需要改善的，她會默默的處理完，也不會直接告訴你那是她自己做的，我問了同仁才得知是她做的。」積極主動，幫我們的系友在工作表現上加了許多分數。

發揮團隊合作 有效溝通

花蓮慈濟醫院有一個單位持續有本系畢業生加入，護理長表示「可能是(學校)多年培養下來的特質，在人際互動方面，貴校畢業生只要行有餘力，即使

自己是新人，但都會主動幫忙別人，所以在這一方面，大家對慈濟畢業的學生有比較好的印象。」另一位主管說：「有一次這位同仁對醫師的藥物處方有不同想法，他就去找最新英文文獻，隔天主動找醫師討論。」

另一位主管也提起一個例子：「有一段時間單位士氣低迷，他們（系友）會帶動大家參加運動比賽，發洩平常怨氣，結果得到第二名。很不錯，會私底下默默地讓大家團結。」懂得互助、團隊合作，這是護理工作者應有的特質。

專業態度與形象 以人為本

「我單位那位同仁剛來時對每個機會都會去把握，例如：on IV（靜脈注射）、抽血，學護理技術很主動。」另一位護理長表示「我們單位是重症單位，每2小時需要為病人翻身，他很特別的是，

一邊翻身、拍背，他都會跟病人說說話、聊天，所以他就帶動整個單位，大家在幫病人翻身時也會跟病人講講話。」聽到這樣的例子，讓我們很欣慰，同學不是只忙著執行技術而已，如果重症病人的家屬知道，護理師是這樣在照顧他的親人，也會很放心、很感謝。

此外，也有護理主管稱許男護理師的表現，例如：「我覺得男護理師的溝通能力也不輸女生，一位老伯伯就非常喜歡這位慈大畢業的男護師，因為他總是願意聽阿伯說話，這位老伯簡直就是把他當自己的孫子，出院後還特別寄一箱自家栽種的水果給他。」

當然也有主管看到慈濟大學對同學在服裝儀容、應對進退上的要求。臺中榮總一位護理長表示：「我覺得在職場工作很重要的是態度與求知精神，對學姊的指導很快上手；而且，與單位同仁應



畢業五年內系友的臨床工作能力廣獲好評，歸功於在學四年教育的專業養成。



北中南東區的護理主管對慈濟大學護理學系畢業生的表現，有九成表示肯定，但也建議可加強自信的展現。
(慈濟大學護理學系提供)

對要有禮貌，服裝儀容整齊，這些都會加分。」彭台珠主任也藉此機會，大致說明慈濟大學以及護理學系的辦學特色。

期許學生拓展自信與視野

整體而言，參與座談會的護理主管們表達的意見有九成都是很正向的肯定，我相信這也是因為我們的系友在單位表現良好，所以他們願意抽出寶貴的時間來參加。然而我們也希望能多聽聽畢業學生在臨床表現較為不足有哪些，以及能對教學與實習課程給予具體建議。

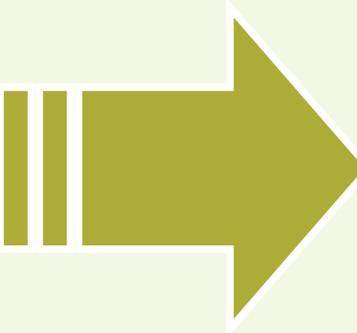
其中一位中部醫學中心主管提到，「輪調制度是大型醫學中心的制度，能讓護理人員培養自己有興趣的科別、造就全方位的護理人才，建議學校老師能讓學生提早認識醫院的輪調制度。」另外的建議如：系上開設人際溝通的課程，可以對職場工作有幫助。也有主管認為慈濟畢業的學生能任勞任怨、默默做事，但卻很少主動開口展現自己、行銷自己，

感覺上應該展現更多的自信與主見。

鼓勵在東部工作 老師隨時在

環島臺灣一圈，看出東、西部差異，我指的是，護理執業人口與資源不均的差異。目前臺灣地區護理執業人口共 144,883 人，而花蓮縣 2,867 人，臺東縣 1,392 人，合計 4,259 人，僅占全臺灣護理執業人口不到 3%，東部護理人力嚴重不足。

本系學生來自全臺灣各地生，畢業後有些回到家鄉工作，有些則留在花蓮，以 102 學年度護理學系學生為例，家住宜花東的占 26.3%，超過四分之一，較往年有明顯增加的趨勢。為了改善東部護理人力問題，我們的目標是收取更多在地子弟就讀本系，更鼓勵喜愛花東這片土地的系友留在東部工作，護理系老師願意「保固無期限」，有任何問題，歡迎就近找老師諮詢或協助。



慈濟大學護理學系教師們舉辦四區雇主座談會，深入了解臨床需求的人才特質，也分享慈大與護理系的辦學特色。(慈濟大學護理學系提供)



座談會基本資料統計

醫院等級	醫學中心	區域醫院	地區醫院	專科醫院	合計
東	1	1	1	1	4
南	1	1	-	-	2
北	1	4	-	-	5
中	1	3	-	-	4
合計	4	9	1	1	15

主管職稱	主任	副主任	督導	護理長	其他
東	1	-	1	9	-
南	-	1	1	1	-
北	-	1	3	7	-
中	-	-	1	5	1
合計	1	2	6	22	1

主管性別	女	男	合計
東	11	-	11
南	3	-	3
北	10	1	11
中	7	-	7
合計	31	1	32

用心培育 身體力行

回想整個過程，從籌備、聯繫，到座談會主持、會議記錄分析等工作，對我是大考驗與大工程，更是早從今年2月就開始與系主任規劃討論，也感謝系上老師的參與。

先是從畢業五年內的系友名單中開始分地區、統計各區就業人數、就業醫院單位後，訂定四場雇主座談會的日期與地點，親自一一聯繫，先說明活動目的、進行方式，親自聯絡每家醫院護理部及系友服務的單位主管至少三次，雖然耗時，但是方能表達慈濟大學護理學系對教育成果的重視與負責，我們有勇氣走出校園接受業界主管評價，對方也都對本系師長的誠意與勇敢的展現深感佩服。於此也特別感謝各醫院主管能大方提供場地。

過程雖是舟車勞頓，但心裡卻很踏

實，聽到主管們對系友的讚美與肯定，相對也是對老師的肯定。從雇主的意見中，讓我深深認同慈濟護理教育能培養出具有人文精神的護理專業同仁，而且是很自然、發自內心的展現，我也感受到受到主管們欣賞與鼓勵的系友們，會持續成長與進步；聽到學生畢業後能在職場工作順利，且符合職場對人才需求的期望，這是我們身為教育工作者最甜美的成果。

護理教育是良心工作，需要用心培育並身體力行，我體驗到「對學生有益的事，就去做」，就如上人所說「做，就對了」。

蘊人文 展專業

■ 文／怡戀·蘇米 慈濟大學護理學系副教授

Practice with
Profession and
Humanity

今年無論是對系友或系上的師長，無疑是精彩而特別的一年；環島舉辦雇主座談會，也接續辦了系友座談暨聯會。

雖然來的系友人數不多，但老師們熱情投入，師生總參與數為 92 人，目的是希望讓各區域的系友與許久未見的師長敘舊，再者是透過座談方式，從這群畢業五年以內的系友口中，了解學士班四年的養成教育對其臨床能力展現的影響。

北、中、南、東四區共回收 48 份問卷，約占前五年畢業總人數的 20%。問卷採用結構式評量，包含專業能力與人文表現兩大類別、七個選項，請系友們依據這五年（內）在工作場域的表現，在五個面向，以 1-10 給自己評分。系友們在座談會開始之前先填問卷，會後將問卷回收統計。

自我肯定倫理素養 期待專業加強

首先請系友們給自己從畢業至今的表現評分，其中最高分 9.0 為人文素養中的「倫理素養」，這也是所有答案中的最高得分。其次是人文素養的「關愛、尊重、同理心」8.9 分、專業能力中的「克盡職責」8.9 分。

整體來看則是「專業知識與技能」及「邏輯推理和思辨能力」最低，7.5 分，這兩項也是所有答案中得分最低的；綜合專業能力的三項評等，顯見這些畢業五年內的系友，最希望加強在專業上的知識技能和思辨能力，而肯定自己在這個尚未變成資深的階段，是很盡責在工作上的。

對應座談分享，許多系友十分肯定自己的人文素養能直接展現在關懷與同理病患的感受上。

如同在開刀房擔任護理師、96 級畢業生徐邳旅提到：「我覺得同理心很重要，因為病人會接受不同的麻醉，學校老師提到一定體貼病人，由於手術之後要清潔優點，但病人剛醒來都會喊冷，一直發抖，

而開刀房都會維持在 15~18 度，我會主動問：『阿姨您會不會冷？』如果她需要就馬上衝去拿溫毯幫她蓋上。」84 級葉孜伶說：「我覺得臨終關懷的那一塊，原先在學校有受到宗教的薰陶，可以幫助病人或是家屬，在分離或適應的過程，面對焦慮的情緒時，有時候把他們導引到宗教的部分來協助適應。」

四年涵養 專業與人文並濟

第二題則問護理學系這四年，在專業能力與人文素養的養成，對大家在工作上的幫助。

從評分來看，畢業生對於在大學養成的專業能力是肯定的，雖然在「護理專業知識與技能」和「邏輯推理和思辨能力」給自己的表現只有 7.5 分，但在這裡卻分別給了 8.3 和 8.1 分。

這些系友在學校養成的人文素養四項評分都略低各自的臨床表現評分，但也都有八成以上，可見增加的分數，是他們在臨床這幾年學到、給自己加分的地方，老師們也替他們開心。

從一些學生的身上，也感受到四年的學校教育會在臨床一段時間之後才發酵有成果。例如，94 級的林孝恆是讓我印象最深刻的學生之一，還記得他實習時曾經照顧一位雙腳截肢且右手神經損傷的年輕患者，那時他只是在病床附近晃，不敢靠近，也無法適當的表達他的關心和病人互動，身為實習老師，我內心十分擔憂，怕他沒

畢業五年內系友 問卷基本資料統計

性別	人數	%
男	9	18.7
女	39	81.3
總計	48	100.0
職級	人數	%
N1	26	54.2
N2	8	16.7
N3	0	0.0
N4	1	2.1
其他	13	27.1
總計	48	100.0
職務別	人數	%
護理師、護士	33	68.8
個案師(含功能小組)	1	2.1
專科護理師(含資深護理師)	4	8.3
其他	10	20.8
總計	48	100.0
工作科別屬性	人數	%
內科	3	6.3
外科	11	22.8
精神科	3	6.3
小兒科	2	4.2
婦產	2	4.2
急重症	12	25.0
開刀房	1	2.1
門診	1	2.1
安寧	2	4.2
其他	11	22.8
總計	48	100.0

有辦法適應臨床。想不到，畢業後的孝恆在臨床工作如魚得水，他在座談會上侃侃而談，自己在學姊們的指導與醫師的信任下考取專科護理師證照；他更提到學校所帶給他的是努力不懈的精神與團隊合作的重要性，甚至在指導新進人員的時候，他真實的感受到關懷與尊重的重要性。

人人克盡職責 團隊合作為佳

第三題我們請系友與他校比一比，大家評分最高的依然是「克盡職責」，其次是「團隊合作」、「倫理素養」。

「我畢業後聽到別人對我的第一句評價就是——有氣質。在擔任校護之後曾經碰到一位學生心臟病發作，當下的處理讓人滿意。而我是男護理

師，可是從來沒有學生跟老師反應健康中心是男護士而不敢來，因為我一直默默地在努力……很多同事也發現不應該以性別來區分這個工作，而唯一我能展現的就是我的專業，過了半年之後，學生及長官都對我非常信任，直接證明男護理師也能勝任校護的工作，很感謝系所對我們紮實的訓練。」這是 91 級畢業生謝啟彬的回饋。

正進修碩士班的 91 級畢業生簡逸菁提到：「我覺得慈大護理關懷的部分真的很優秀，工作時發現，我覺得我們的關懷都能讓病人感受到。」而她也分享自覺可以進步的地方，「我覺得（溝通）比較薄弱，像五專畢業的同事，可以跟學姊侃侃而談，很容易跟學姊打成一片。但是像我們看到學

自評項目		自畢業工作後，對自我的表現評分	大學本系的培育對您工作上的幫助？	相較於他校，本系畢業生的表現評價	雇主對您的表現評價	本系的培育對您生涯規劃發展的影響
專業能力	護理專業知識與技能	7.5	8.3	8.2	8.3	8.3
	邏輯推理和思辨能力	7.5	8.1	8.2	8.3	8.3
	克盡職責	8.9	8.9	8.8	8.5	8.8
人文素養	關愛、尊重、同理心	8.9	8.7	8.5	8.6	8.6
	倫理素養	9	8.4	8.6	8.7	8.5
	溝通與表達	8.5	8.3	8.4	8.4	8.5
	團隊合作	8.8	8.5	8.7	8.6	8.6

(N = 48)

姊，往往很畢恭畢敬，只敢講病人照顧的問題，長期下來不知道工作會不會有影響？」從系友的一番話，肯定人文內涵中同理與關懷的表現，但與同事或學長姊間人際的建立，往往會因為專注於病人的照護，無法刻意經營。此觀點亦有約一半的系友提出相同的概念，專注於照護工作與病患的照顧，常會讓慈大護理的畢業生無法刻意經營人際甚至是在主管面前展現自己的優勢。

改善思辨能力 提升專業知能

畢業生覺得職場主管對自己的滿意度如何呢？

93級畢業生邵學方提到：「一開始我在加護病房工作，之後轉任專師，原因是主治醫師和護理長看見我的能力，希望我有更多的機會學得更深入，就叫我去念專師……」而主管與醫師覺得他與眾不同的地方，就是他照顧病人時的用心。系友看待主管們對自己的期許，仍是以專業知識與技術、思辨能力部分，有著改善空間。

而護理學系的四年培育，對於系友的生涯發展規劃影響如何？

如同87級畢業生的葉韋廷提到：「我走急診7年後到外科當專師4年，再轉作精神科護理師，對自己每一階段的規畫，都有著期待。當你具備critical thinking，你會學到的更多，我覺得我們贏在腦袋裡的東西……而技



攝影／朱齊廷

術是磨練出來的。你怎麼去照顧人，從身、心、靈，這個才是最重要的。」

多聯繫互動 凝聚系友向心力

透過四區的系友座談會暨聯誼會，具體了解到系所培育學生護理核心能力的品質與內涵，建構在慈大護理的人文素養之下，如何持續為學生累積護理的專業與知識，乃為系所需努力的目標與方向。

而系友對自我人文素養於臨床執業過程的展現與肯定，也是對系所的教育理念與教師教學上最大的肯定與鼓勵。聯誼會的尾聲，系友依依不捨的離開，提到很開心認識同一家醫院的學長姊，並期望未來多一些互動與交流。

慈濟大學護理學系畢業系友已遍及臺灣各角落，系友們步出校門後在專業領域發揮才能，當系友的護理照護能力受到主管、病人、家屬的肯定，也表示學校教育的基礎已開花結果。

護理心燈 新手相傳

慈大護理系友能力自評與雇主滿意度

■ 文／傅淑瑩 慈濟大學護理學系講師

Newly Graduates
Stand Well in Clinical
Practice

身為護理老師，我們都知道一位全新的護理師養成，在剛畢業兩、三年間主要靠的是學校教育的養分，也就是我們說的「知識半衰期」約二、三年，隨後就是靠醫院的訓練來讓專業更堅實，所以我們學系很重視畢業生的自我評值，以及雇主的看法；畢業生的能力評值調查，已是慈大護理學系每一年的教學檢視工具。

本學系依臺灣護理教育評鑑委員會(TNAC)擬定的八大核心素養：一般臨床護理技能、基礎生物醫學科學、批判性思考能力、溝通與合作、關愛、倫理素養、克盡職責與終身學習，擬定評值問卷，不過針對學生的問卷，將問題擴為 11 題，讓題目具體化些，較容易評分。從 2007 年開始，以問卷或加上電話訪談等方式調查，對象為畢業不到三年的學生與其雇主。

先由系辦公室以電話、臉書、e-mail 等方式聯絡，了解畢業生現況，取得其同意後便以紙本郵寄或電話直接訪談方式收集資料，也將雇主滿意度問卷寄給畢業生的主管填寫。於 2011 年成立個人資料保護法，系辦公室調整程序，先經過畢業生同意後方將雇主滿意度問卷寄出請其主管填寫。

主管比學生肯定學校教育

從畢業生與雇主的觀點檢視學系的教學成果，是結果導向的教學品質評量方式之一。

畢業一、二、三年的樣本數分別為 22、26、23 人，回收率超過 50%。發給雇主的問卷 20 份，有效樣本 16 人，回收率 80%。以 10 分級距評分，今年度的調查結果，畢業 1-3 年的系友對於大學所學的整體滿意度總平均為 8.03 分。而畢業生對自我護理能力的滿意度最高的前三項依序為：良好工作態度、關懷素養、倫理素養。滿意度最低的三項依序為：語言能力、溝通能力、資訊搜尋能力。

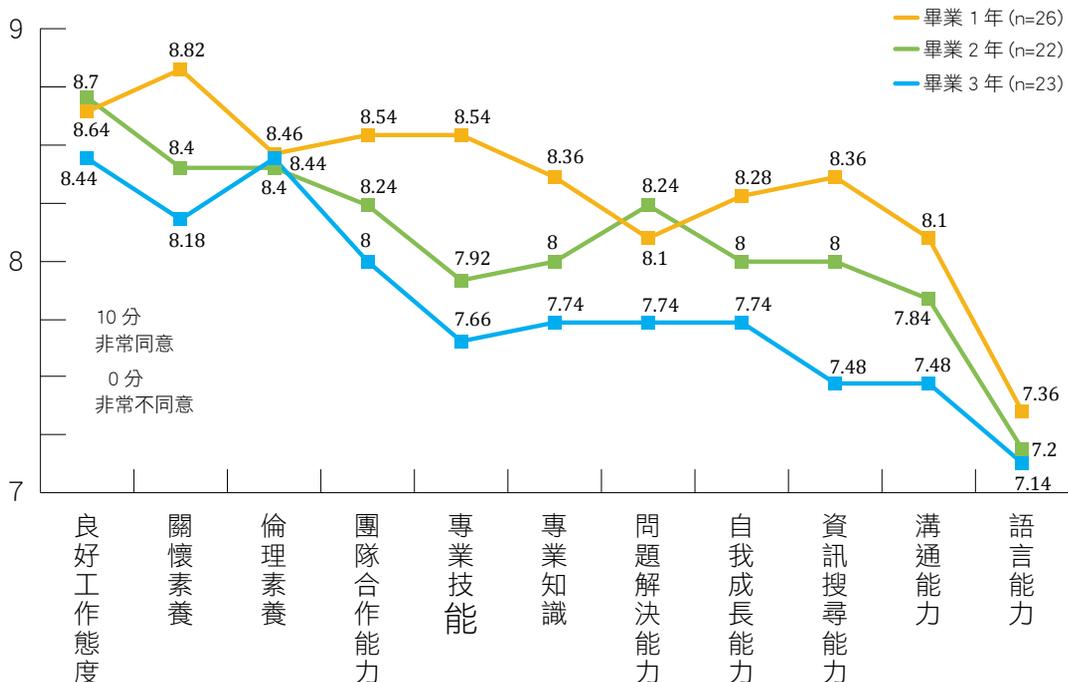
而從雇主的觀點來看，他們對慈大護理學系畢業生的能力整體滿意度平均為 8.21 分，比學生自己打的分數高，令人欣喜。而得分最高的三項為：關愛與倫理素養、克盡職責，分數相同；滿意度最低之三項目依序為：批判性思考能力、基礎生物醫學科學知識、終身學習。

比較學生與雇主的評分，認同的部分是一樣的，反而是不滿意的地方有比較大的差異，學生們在乎現在臨床運用的能力，所以覺得對自己的語言、溝通能力不滿意，找資料的能力也不滿意。而主管們看重的則是整體學習的態度，如批判思考，終身學習在現階段指的應是他們看到學生主動學習的態度可以更好吧。

畢業第三年 要求自己更好

《今日護理教育》(Nurse Education Today) 今年有一篇論文探討澳洲兩所大學護生與新進護理師對大學教育臨床準備的滿意度，結果畢業愈久的護理師對於學校教育的滿意度愈低，他們都希望「在校時的臨床教育在質和量上都能提升」，值得我們參考。

而於此調查發現，畢業時間的長短，會影響系友認定的自我護理能力；比較起來，畢業一年的，給自己的各項評分都是最低，畢業二年的，覺得自己在各方面都進步了，進步最多的是「專業技能」和「資訊搜集能力」，平均增加了 0.88 分，其次是「關懷素養」，增加 0.64 分。有趣的是，畢



雇主評值慈大護理畢業生護理能力 (N = 16)

八大核心素養	平均得分
1.一般臨床護理技能：能運用護理專業知識，安全合宜執行護理技能，滿足個案健康需求	8.13
2.基礎生物醫學科學知識：能應用基礎生物醫學科學知識與技能於護理實務	7.93
3.溝通與合作：能與照護團隊合心和氣互愛協力共同完成個案照護	8.27
4.批判性思考能力：能運用護理知能與邏輯推理和思辨能力探討個案健康問題擬訂可行方案	7.73
5.關愛：能體現感恩、尊重、愛的態度與行為	8.53
6.倫理素養：學生之態度與行為能符合社會道德及專業規範	8.53
7.克盡職責：能完成份內應盡職責，並與他人共同完成團隊任務	8.53
8.終身學習：能自我反思、主動規劃並利用各種資源，持續促進專業成長	8.00

業三年系友的自我評分反而比兩年的低，只有兩個方面他們給自己的分數比兩年臨床經驗的多，即「良好的工作態度」和「問題解決能力」，其他部分，可能因為自己又更有經驗而覺得不足吧。

系友期待教學臨床化 主管鼓勵學識奠基

至於這些剛進臨床護理不到三年的系友，對在學教育有那些建議呢？

統整下來，主要是希望增加實習時數，能將基礎生物醫學知識與實務連結的學習課程，以及加強醫療相關英文及實用英語能力、增加實證醫學與護理的課程，開設次專科或特殊主題的選修課程如：手術室護理、災難護

理學、安寧療護、外語、心靈環保、壓力調適、倫理課程等。

主管們則對於系友們在態度等各方面都給與正向的肯定，例如：態度一直很好、尊重他人、交辦事情會完成，漸入佳境等評語，也肯定溝通與合作的能力。但在基礎生物醫學科學知識、批判性思考能力方面則較不足，例如有的系友需要逐一指導護理重點，但不夠舉一反三，當然也有在指導下學會反思的。臨床主管希望我們慈濟大學護理學系的同學們在知識養成上能更上一層樓。

助學生再充電 以系友為榮

而對於已畢業的學生們，我們這些老師與學系，就扮演如同充電器一般

的角色，讓畢業生再補充能量。以自己帶過的學生為例，張淑涵 2010 年畢業後選擇回家鄉服務，先到大林慈濟醫院服務 2 年後，轉職成大斗六分院，她在臨床面對壓力或遇到問題時，都會跟我們這些系上老師討論，也與同學保持聯絡。回顧淑涵的大學生涯，她熱心又活潑，但是學業表現並非頂尖，在團體中是甘草人物，經常帶給大家歡樂，然而笑臉背後的她曾經生過一場大病。感受過病苦的身心折磨，她的個性變得更加開朗與豁達，面對患者與家屬更能設身處地。

在臺北榮總醫院服務多年的盧一瑩，是主管眼中的模範護理師。多年來，一瑩經常返回學校，與系上保持聯絡，遇到工作瓶頸時會與老師討論解決的方法，也會分享臨床看到的事情，對系上教學也提供許多意見，她常說：「我們系很有特色，我們的培育過程很紮實，老師們都會讓我們實際做，而且會引導思考、想解決問題的方法，幫

助很大。」一瑩在認真工作之餘，還會去陪伴獨居的老榮民，今年考取研究所將繼續進修，而如同她的主管說的：「慈濟出來的有點不一樣……態度真的很好，對待人的方式很不一樣，是耐心、是尊重，有關愛！」

透過此畢業生能力調查，了解臨床新兵的心聲，知道主管們對系友的肯定與寶貴意見之後，身為護理教師的我們對於慈大護理學系的教學更有信心。能培育出一個個懂得關懷同理、精進自我專業的護理師，社會上又有許多受病苦的人能得到良好的照護了。

參考文獻

Milton-Wildey, K., Kenny, P., Parmenter, G., & Hall, J. (2014). Educational preparation for clinical nursing: The satisfaction of students and new graduates from two Australian universities. *Nurse Education Today*, 34, 648-654.

培育出懂得關懷同理、精進自我專業的護理師，是慈濟大學護理學系的使命。圖為大二學生於實習前接受老師加冠的典禮儀式。攝影／羅明道



淨心復禮育新芽

■ 文／彭台珠 慈濟大學護理學系教授兼系主任

Nursing Cultivation
with Etiquette and
Peace of Mind Basic
Courses

禮儀、道德、生活習慣，這些臺灣早期很基本的教育理念，在慈濟大學自始至終持續落實著，重視品格的養成，也希望透過教育淨化學生的心靈。而在品格要求的基礎上，護理學系的課程規畫，在護理專業知識與技能之外，活用各種學程讓學生懂得尊重生命、以人為本，自然而然地帶著人性的溫暖提供臨床照護。

慈濟大學創辦人證嚴上人慈示，一個人外在的禮儀風度，是內心德行的表現；在臨床實習的本系護生，在服裝儀容上自我要求，每一位看起來都整齊、清爽、端莊，第一印象就很不錯。

護理學系創立於 1994 年，設立之初即招收護理學研究所學生，並於 1997 年開始招收四年制護理學系，以培育具備人文與專業兼容並蓄的護理人才為教育目標，為東部地區培育高階護理人才。目前每年招收四年制護理學系一班 48 名及碩士班一班 14 名，至 2013 年止，大學部四年制已有 14 屆 500 餘位畢業生，碩士班已有 19 屆約 150 多位碩士畢業生。今年欣逢慈濟大學創校二十周年，我們也試著停下腳步來看看，到底我們系上學生在臨床的整體表現如何？透過與雇主、學生的座談與調查中來反思，相信可以再次注入新的思維與能量。

感謝系所教師們的互助合作，雇主與學生的座談、調查都圓滿結束，也得到許多寶貴的意見，很慶幸的是，絕大多數的臨床護理主管們對護理學系友的表现讚歎有佳，與有榮焉。甚至有主管詢問我們怎麼與畢業校友仍保持良好的聯繫，也強調我們這些老師願意接受臨床對護理教育的成果檢驗，很勇敢。

人文的奠基 從尊重生命開始

教育是百年樹人的工作，學生的行為改變不是一朝一夕可見，常常是須要有很大的耐心與毅力等待



慈大護理學系的人文素養在各細節顯現，圖為加冠暨傳光典禮，由學生為家長奉茶表達養育恩。攝影／羅明道

的，教育的成果又是如此難以測量，究竟課程的安排是否能達到原先的目標，那顆種子是否發了芽，學生的表現是否符合期待，而學生自身的感受又是如何？是須要不斷地回頭重新檢視，才能繼續向前。而從我們面對面對談的護理主管及畢業系友的口中，很肯定在人文素養的培育。回顧本系在教學的安排，可以分享一些經驗。

在正式課程中，大一必修的通識課程包括生命教育 2 學分、慈濟人文與服務教育 2 學分，這兩種課程一是增進學生對慈濟世界的瞭解與認識，二是透過實際參與社區訪視、環保資源回收站活動，親眼見到社會上有需要幫助的弱勢族群，親手做環保、在勞動中流一點汗，卻因此體會到愛、關懷與尊重利他、愛護地球的觀念。此外還有選修課程如：手語、靜思花道、茶道與藝術、社會學等，培育學生各項人文能力與素養。

透過境教與服務 建立自信訓練反思

身教、境教，是課程的運用重點。另一個很重要的，是課程教導內容很接近臨床。例如：運用客觀結構式臨床技能訓練評量方法 (Objective Structured Clinical Examinations, OSCE) 於教學。2009 年謝美玲老師團隊開始於身體檢查與評估及基本護理學課程，採用臨床客觀結構式測驗評量方式，並加入標準化病人 (Standardized patients, SP) 的示範，讓學生能將身體評估與檢查的知識與護理技能融會貫通，引領學生能於實際執行護理評估與技術時注意有效運用溝通技巧與人文關懷精神，同時培養學生同理心與思辨分析的能力。此課程也要非常謝謝所有的標準化病人志工，讓學生更有臨場感，他們所照顧的對象是人，不能嘻笑應對。

舒適護理服務學習，也是結合專業與人性關懷的一堂課。2012年3月，由林玉娟老師與教師團隊，帶著正在修習基本護理學暨基本護理學實習課程的二年級同學一起進入慈濟醫院，為住院病友提供舒適護理，服務內容包含：洗頭、洗澡、床上沐浴、更換衣服、足部護理、口腔清潔、按摩、



臨床實習課程中也訓練學生建立思辨、反思和推理能力。

拍痰、關節運動、陪伴與傾聽、為病童說故事和畫畫等。同時為了深化反思能力，同學們在每次服務後要寫反思日記，指導老師會批閱並回饋，以逐漸建構同學們的反思能力。我們發現，雖然是小小的事情，同學們認真投入、打破羞澀，主動地服務病友，服務單位的護理人員、病友和家屬都能感受到，願意給他們服務的機會，病室總是洋溢著笑聲，我們從這群孩子的臉上，觀察到轉變，從害怕與不確定，到後來的自信與快樂；不僅如此，指導老師也學會放慢服務的步調，找回護理的人本關懷；感受教學與服務的差異，重新體會服務的喜樂與幸福。

人形圖與心智圖 思考以人為本

運用心智圖與人形圖於臨床實習教學，是護理學系近年來的發展重點。林玉娟老師帶領的團隊在2008年5月開始在臨床實習中教學生運用心智圖來思考；從2013年5月開始，護理學系更加入人形圖概念的教學。學生透過人形圖和心智圖的創作過程，能夠逐漸體會到人本護理和個別性護理的意涵，並建立思辨、反思和推理能力，而指導教師也能夠了解學生學習過程中的想法與問題，協助學生達成學習目標。

而在居家關懷與實踐選修課程中，陸秀芳老師會帶著學生利用課餘時間到社區與長期照護機構，關懷陪伴長

者，引導學生轉換為志工的身分來為民眾服務，學習陪伴、傾聽、關懷和尊重的能力，而學生們在付出行動後，總是說收穫最多的是自己，這就像護理懂得感謝病人一樣，「付出還要道感恩」，這是很好的開始。

非正式課程豐富 行儀心念潛移默化

非正式課程包括學校規畫與安排的各種校內外活動，選擇豐富多樣，包括社團、班級競賽、護理週或系學會活動、各式講座。而學生於畢業前須完成 60 小時的志工服務，項目包含親善大使服務、國際交流、到機構服務老人、部落學童或弱勢群體的關懷等。

暑假到蘭嶼離島服務，此跨文化的服務學習已是本系的特色活動之一。陸秀芳老師於每年暑假期間帶領學生進行蘭嶼離島服務學習，2006 年起，連續爭取到教育部教學卓越計畫補助，得以讓學生走入偏鄉部落，接受不同文化的洗禮，培養學生尊重生命、關懷社區的行動能力。

加冠傳心燈 重視臨床展人文

為即將進入醫院實習的大學部二年級學生辦理加冠暨傳心燈典禮，



暑期到蘭嶼離島服務，是慈大護理學系規畫的跨文化服務學習。
(陸秀芳提供)

代表著學生準備開始學習承擔起照護生命、守護生命的責任。同學們在師長及來賓的祝福下戴上象徵責任和使命傳承的護士帽，在莊嚴溫馨的儀式中，來賓與師長們感受到同學對護理工作的熱忱與歡喜，也勉勵同學勿忘初衷堅持下去。

人文素養，說起來是很抽象的名詞，更遑論實踐，然而證嚴上人諄諄教誨，慈濟志工身體力行，全校同仁落實執行，期待在大家共同持續的努力之下，畢業生除了有專業實力之外，能多一分有禮有德的無形人文軟實力，這是我們這些教師們能送給所有同學的畢業大禮。☺

平凡 真誠

陳玟伶

花蓮慈院神經外科病房護理師

Sincere Integrity - A Profile of Wen-Ling Chen, Registered Nurse in Neuro-Surgical Ward, Hualien Tzu Chi Hospital

■ 文 | 王琬詳 花蓮慈濟醫院護理部督導



攝影 / 楊國濱

「看到病人從原本的昏迷，經過我們的照顧，可以慢慢清醒，甚至有些還可以自己走出醫院，這是讓我覺得最有成就感的事。」在跟我閒聊時睡眠惺忪的玟伶，在回答她從事護理工作的感覺時，眼睛整個清亮了起來，眼裡滿是肯定，肯定護理帶給她的喜悅，那是助人恢復健康的喜悅，充滿信心的成就感。

剛巧分數上護理 助人又領薪的好工作

陳玟伶老家在嘉義，四個兄弟姊妹裡排行老大。親戚裡沒有人從事醫護工作，也沒有人叫她念護理，只是單純地按分數填志願，剛好上了慈濟大學護理學系。想到護理工作，大概就是穿著白色制服、打針那樣的籠統印

象。一個人從嘉義到花蓮求學，二年級時加冠典禮過後，大學生活頓時立體了起來，因為有很多時間要到醫院去實習，比一般大學生提早體會出社會以後的工作心情，而玟伶也在這時確定，護理會是一份她喜歡的工作。

因為從實習的過程中，玟伶感受到自己的開心，她看到護理工作可以幫到別人，又有人付你固定薪水，不就是一舉兩得。

大學三年級綜合實習課程來到花蓮慈濟醫院的神經外科病房，玟伶提及她的印象，也是她後來決定到這單位工作的主因：「學姊們教我們時很有耐心，會互相幫忙，感覺很團結。在技術上、態度上、對病患的照顧上都學到很多。那次實習讓我找回自己積極、想學習的心。」所以她在大學畢業後，選擇留在花蓮，接受醫學中心的挑戰。「沒想到，轉眼間，我已經在花蓮待了十年了。」占了她人生超過三分之一的時間了，玟伶自己對這個數字也咋舌地笑了笑。

不愛發脾氣 蛙蛙 EQ 高

問問玟伶在臨床工作的挫折感，她不太想得起來，然而沒有挫折困難是不可能的，即使是天才也辦不到，因為護理工作需要與各種人相處，有人就有考驗。應該是她有什麼「過人之處」？在別人的眼裡，這個答案很清楚。

大學時期擔任系學會的美宣部組長，總能將會長交辦的事使命必達地完成，個性溫和的她，是老師同學眼中的好好小姐。「同學都說我沒脾氣，很好相處。我個人是覺得還好啦，不管有甚麼事，就雙方坐下來好好溝通，不需要怒目相向，這樣容易兩敗俱傷，可能因為這樣，印象中，我好像沒跟人家吵過架。這樣會不會太軟弱了？」說完這話，玟伶自己哈哈大笑起來。

護理長余佳倫卻很肯定的說：「玟伶一定覺得沒什麼，可是就是她的個性溫和又細心，不只是病人和家屬喜歡讓她照顧，同事也都喜歡和她一起上班。玟伶是個 EQ 很高的護理師。」

回饋學姊帶領 成為好教師

在臨床上影響自己最深的人通常是新人時期的輔導員，對玟伶來說，賴筱凡是她的模範。她說：「筱凡姊面對病人總是帶著笑容，手腳俐落地完成護理工作，而且她照顧的病患每個都乾乾淨淨的，他們看到她時都很開心，我想這就是好的護理。」玟伶感謝學姊，「沒有學姊的鼓勵領導，就沒有現在的我。」

「蛙蛙姊，謝謝你讓我原本要放棄的臨床工作，再度有了未來……」這是玟伶在去年教師節收到的卡片上的文字，卡片是學妹做的。好些張小小的卡片，用盡可能恭整的字體，短短幾行字表達對這位學姊、或稱「師父」

的謝意，玟伶都很珍惜地收藏起來。

玟伶說：「很驚訝，也很感動，原來，護理師除了認真照顧病人可以得到肯定及成就感外，用心把學妹教好，讓她們成為病人安心的依靠，同事們樂於共事的夥伴，這也是成就感的來源之一。」「我從來都沒想到，自己會以老師的角色收到卡片，這也成為我教學上的動力，我知道自己的付出是很有價值的。」

汲取前輩經驗 學會輔導何時放手

「雖然我的動作慢，學姊仍然溫和有耐心」、「學姊妳真的超親切又有耐心的，很謝謝你的包容還有教導」、「討論個案妳也會丟問題讓我去思考」、「動作思考敏捷，哇，真是厲

害了」、「謝謝你在第一週就帶什麼都不懂的我，你真的好強喔，超佩服的，希望以後自己也能成為像你一樣棒的護理人員」……從學妹們卡片上寫的，可以大致看出她的教學風格，例如：有耐心、願意找方法教。不過她帶人時一開始也不是這樣子的。

其實剛當輔導學姊帶新人時，玟伶抓不到訣竅。「雖然有先參加護理部辦的輔導員訓練課，但實際上不知道應該怎麼教才能讓學妹懂，會覺得沮喪。」玟伶想讓學妹操作，又怕傷害到病人，到底該何時放手，很難拿捏。

「後來去請教單位的資深學姊，像于婷姊、筱凡姊她們的經驗來調整。」「例如，我先執行一次給學妹們看，然後她們練習模擬一遍後，就讓她們

學妹們感謝陳玟伶的耐心教導，特地在教師節送上小卡片，已成為玟伶的珍藏。





玟伶覺得自己很平凡，但她的用心照顧，病人與家屬感受最深。(余佳倫提供)

接手。再過一段時間再背後觀察就可以了。」開始教新人以後，玟伶發現「原來我們『小時候』就是這樣讓學姊們拉拔長大的」。

玟伶看到自己教出來的學妹順利留任，自己的事忙好了也會去幫同事，不會只想到自己，真的很欣慰。

優良護師榮譽 媽媽樂開懷

玟伶在工作第四年時，就獲得花蓮縣護理師護士公會的優良護理人員。這難得的榮譽，玟伶自己有甚麼感受呢？

「老實說，當佳倫姊告訴我，自己是單位同事間票選的最高票，會派出去和全院各單位選出的優秀護理師角逐時，心裡感到惶恐又驚訝，因為單位比自己資深的學姊還有好幾位，

而且她們也做得比我好啊。」玟伶覺得能得到單位同事的肯定已經很開心了，她覺得自己不會在全院評比中勝出，就沒把這件事放在心上。但是，她當選了。

「在護師節大會接受頒獎，真是又驚又喜。後來醫院又幫我們製作掛在牆上的巨幅海報，當我把海報帶回家時，我媽媽看到時先是笑個不停，後來還說要把海報掛在家裡牆上，幸好被我制止，呵呵。」看媽媽一臉開心的模樣，玟伶想：「知道媽媽很以我為榮，這種感覺，還滿高興的。」

病人與家屬的愛 工作感幸福

玟伶常常感受到在工作上的幸福感，很大一部分原因，是她對自己的

照護有信心，而信心來自病人和家屬的回饋和謝意。

「玟伶，您總是來匆匆去匆匆，但只要一按鈴，您都馬上就趕來看奶奶，謝謝您敬業的照顧！——3719床王XX敬上」「玟伶，謝謝你在我住院時的照顧。其實你知道嗎，我開太多次刀了，所以根本沒有耐痛指數，連打針都會痛，但沒辦法還是要忍。謝謝你總是不厭其煩地幫我打止痛針。玟伶謝謝你……」

而相對於病人和家屬對玟伶的感謝，玟伶說病人和家屬教會她的、留給她的更多，像最近照顧的義堂叔就是其中一例。醫師告知家屬要有心理準備，義堂叔有可能一輩子都是植物人，醒不過來，接手照顧時他是深度昏迷狀態，然後醒了過來，眼神可以對焦，慢慢地經過復健，雙手可以活動，甚至還可以說話、吃飯，看著他

一天一天的進步，好有成就感。義堂叔的太太一下班、甚至中午休息時間都會過來陪伴，子女一有空也會來，都是握著他的手，靠在他耳邊說話，講生活的小事、講家裡養的狗、叫他要加油，家裡的人都愛他……，他們家人的陪伴與愛，玟伶在旁邊看著都感動。玟伶聽到學姊轉述他們回門診返診時，他太太還牽著他來病房看大家。大家問義堂叔記不記得住院的事，他靦腆地笑說不記得了。

雖然義堂叔本身可能不記得曾受過玟伶的照護，可是玟伶光聽著學姊說他們兩夫妻質樸的深情互動，眼裡就泛淚光了。她的護理工作，讓這一家人的幸福能維持下去，真好。

多問多嘗試 感受護理真諦

在臨床工作已經六年了，回想大學教育，玟伶說：「這四年奠定了我的



連小病人也喜歡找玟伶，還送上自己畫的圖。(余佳倫提供)





花蓮慈院神經外科病房的好夥伴在護師節一起合影。(余佳倫提供)

基礎，包括待人處事、團體合作的態度，也謝謝所有教過我的老師，用各種不一樣的課程啟發我們，像是角色扮演、情境模擬、走入社區、實習的團體衛教……都讓我必須激盪腦力、激發潛力。」

而從學生到適應臨床，玟伶的祕訣？她認真的沉思了許久後，緩緩的說出：「我覺得自己很平凡，沒有甚麼特別的地方。到臨床，最好就是『多問多嘗試』，尤其是遇到沒作過的技術，更是要尋求協助，千萬不要因為害怕而不問，因為這樣，很可能會因此傷害到病人，這是很重要的。」

人家都說護理工作壓力大，那玟伶又是怎麼調適的呢？如果你注意看看單位有些護理同仁身上的小飾品，可能就出自玟伶的巧手。她喜歡動手DIY、做些勞作，放假時就出去走走

放鬆心情，或者拍拍照，轉換心情像個旅人一樣看看這個世界。

相對於玟伶的自覺平凡，護理長佳倫持相反的意見：「玟伶對待每一個人，不管是病人、家屬、同事，大家都接受她，因為都感受到其中的那一分真誠。」

待在神經外科病房，玟伶照護的很多病人都是嚴重腦傷的，甚至偶而也有兒童，頭蓋骨打開的、看起來剩半邊腦袋的、中風不能行動的……住在這兒的病人，他的家庭可能因此搖搖欲墜。看了這麼多的故事，玟伶很篤定：「能夠看著病人一天天的進步，是一件很幸福的事情。加上又有很穩定的薪水，我認為護理是一份很有意義的工作。」外面的世界紛紛擾擾，但不見玟伶受影響，因為，她覺得自己就是很平凡嘛。其實是，她已經體會到護理的真諦了。☺

老護生接生 四十年

陳桂珠

關山慈院居家護理師

40-Year Nursing Career –
A Profile of Kuei-Chu Chen,
Home Care Registered Nurse,
Kuanshan Tzu Chi Hospital



■ 文 | 陳慧芳

在天后宮廟前傳來陣陣爽朗笑聲，原來是一群爺爺奶奶聚在一起，參加銀髮福氣站的活動。

關山慈濟醫院承辦關山鎮中福社區的銀髮福氣站，每週一次團康活動，有時是跳舞、有時是手作藝品，在這個屬於老人的天地裡，有一位穿著藍襯衫的女士四處走動，她是關山慈院的居家護理師陳桂珠，是福氣站的負責人，她對這些「老同學」的招牌問候語是「你今天笑了嗎？」看不出來

她已經屬於六十五歲的老人一族，而在護理這一行，她的投入也超過四十年了。

產婆可助人 聽廣播報考護理

陳桂珠，生於一九四七年，臺灣剛光復的年代，是土生土長的關山鎮電光里人，家裡有五個兄弟姊妹，排行老二，父親種田、開米廠，所以從小不愁吃穿，但他們幾個孩子也都像父母親一樣，生活勤儉樸實。

在那個年代，仍有男尊女卑的傳統觀念，一般孩子多半念到小學畢業就去工作、當學徒分擔家計，也會認為女性讀書無用，女孩能念到初中所幸就留在家裡的米廠當會計。

有一天留意到收音機播放「慈惠護專的護士和助產士招生」訊息，想起母親曾提過外公覺得產婆是個可以幫助人的工作，希望家族裡有人能做這樣的好事，便一時興起向爸媽提出自己想要升學的念頭。當時一碗麵才兩毛五，一學期的學雜費要五仟塊，父親得賣三千多斤的稻穀，等於養活一戶五口之家一年的米糧，但父親沒有多說什麼，只告訴她「考上是你們的福氣，考不上是我的福氣」。於是，桂珠搭著火車到臺東市區，循著廣播上聽到的指定藥局領取報名簡章，回家準備考試，順利地在第一年就考上慈惠護理助產職業學校（現慈惠醫護管理專科學校），家人雖然替她開心，但其實老一輩的人根本不知道什麼是「護士」，只知道護士就是在「病院」服務，他們也聽隔壁鄰居說當護士很好，但好在哪裡也說不上來。

考上了護校，陳桂珠克服到外地打拚的恐懼，嬌小的身軀背著重重的行囊，獨自搭著金馬號客運前往位於屏東的學校報到。那時臺東到屏東還沒有火車，崎嶇不平的金馬公路是唯一的道路，單程就要將近

一天的時間。桂珠說：「如果遇到道路搶修，可能要好幾天才回得了家。」所以她一年只敢回家一次。助產是當時護士的主要工作，所以學校是護理與助產兩科都要修，她還記得在就學時期只有兩門課有課本，其他課程的講義都是邊聽邊寫抄來的，如果遇到有特殊口音的老師，做筆記的困難度又加深了，所以一到下課時間，一群同學就圍在一起互相抄寫討論。求學過程不輕鬆，要學的東西也很多，但她沒想過要放棄，因為家鄉的同學都羨慕她，有書讀是好命又幸福的。桂珠



這是陳桂珠助產時期僅存的照片，在胡葉寶玉的助產所前留影。（陳桂珠提供）

也很用功，苦讀四年，並在畢業那一年年底就考上助產執照。

精神病院洗禮 學會同理病人

公家機關是護校畢業的熱門職缺，各地衛生所都設有到府接生的助產士，但關山衛生所剛好沒有助產士的職缺，陳桂珠就先到同學介紹的玉里養護所（精神病醫院）上班。桂珠解釋當時的決定：「雖然念的是助產，但是如果沒有跟著有經驗的助產士一起磨練過的話，根本不敢一畢業就直接做助產工作。而玉里養護所是公職的缺，大家都搶著要占缺，所以就去上班。」

本來還在期待職場新生活，她卻在報到的第一天就想打退堂鼓。



陳桂珠在婚後即開始助產士的工作，接生不分晝夜。（陳桂珠提供）

病人不管是男是女全都理著光頭，面無表情自言自語、漫無目的走來走去，桂珠形容：「就像在電視裡看到地獄裡的遊魂一樣可怕，嚇得掉下眼淚。」當時的護理長和學姊們一直在旁鼓勵，護理長甚至告訴她第一個星期不用工作，只要先熟悉環境就好；學姊們的盛情照顧讓她很快就進入狀況，也釋懷不再害怕這特別的工作環境，因為護理工作就是要服務生病的人。

桂珠在精神病房待了四年，光是一個人就要負責照顧四十個形形色色的病人，有的會動手打人、有的會偷摸護士，桂珠總是耐心告訴病人不可以這樣，有時看穿病人的「技倆」，她還會覺得很有趣。她說，這份工作讓她學會如何用同理心與病人相處，也很同情飽受精神疾病所苦又沒親人陪伴的他們。只是疼愛桂珠的父親，在看過女兒的工作環境以後，就開始擔心女兒在精神病房待久了性情也會受影響，因此一得知關山國中缺校護，就趕緊叫女兒回來關山。

從校護回歸助產本科

擔任校護，只要處理一些腹痛、頭痛等小外傷，工作算來輕鬆，照顧鎮上少年少女的日子轉眼過了七年。

有一天一名產婦在凌晨即將臨盆，當地的助產士，人稱「牧師娘」的胡葉寶玉和另一位老助產士都因身體不

適無法接生，情急之下，產婦的媽媽大半夜裡找上了有助產執照的桂珠求救，桂珠只好答應，兩個人又騎著單車來找牧師娘借「接生箱」。牧師娘跟桂珠交待了一遍接生的步驟，桂珠便很高興地來到產婦家，想不到卻發現嬰兒頭上腳下，是難產胎位，她當下慌了，但仍然故作鎮定的安撫產婦好好配合，過程中，她不斷回想在校所學的技巧，小心翼翼地接出嬰兒下半身，再以手指勾好嬰兒的手，以免折到，幸運地，一個可愛的女嬰就

從她手裡順利接生出來。牧師娘那時已六十七歲了，希望桂珠能到助產所幫忙，桂珠利用假日及下班空檔幫忙產後護理及洗清嬰兒的工作，持續了兩年，牧師娘年事已高，且決定遷居美國，就鼓勵桂珠投入助產士開業。

基於接棒的使命感，桂珠放棄穩定的校護工作，成為開業助產士，那時是一九八一年，她結婚後一年。

接生千名寶貝 辛苦又快樂

確認產婦胎位正常，燒開熱水、準備好臍帶鉗、裹嬰布以及消毒過的紗布，幾項簡單的器具就位，開始準備接生。陳桂珠說：「助產士的職責不只在生產的時候，懷孕、產後都包



1987年陳桂珠擔任助產士期間，前排兩個女兒那時約四、五歲。

含在內，是個有關生命又能享受喜悅的工作。」然而，在桂珠從事助產工作的時期，家境較好的人已經流行去臺東市區的醫院生產了。相對地，找她接生的產婦幾乎經濟狀況都不好，因為到醫院產檢的費用她們都負擔不起，所以她們都沒進行產檢，常常送來的產婦還來不及灌腸，就要臨盆了。桂珠接生的產婦，從海端鄉到鹿野鄉都有，其中很多是原住民。

例如布農族以前有個習俗，嫁出去的女兒不能在娘家生小孩，桂珠記得有一天傍晚，有個部落青年騎車到助產所來，急匆匆地要她跟著去山裡的加拿村接生。路況很差，都是牛車路，車騎到一半過不去了只能放路邊改用

走的，在昏暗中穿過雜草堆、經過幾個臥倒醉漢，趕到產婦家已經晚上六點多，產婦已經在屋外的竹簷下生了，所以她就幫忙斷臍、拉胎盤、把嬰兒洗乾淨。這是一次讓她驚恐又難忘的經驗。

而如果看到原住民產婦家中經濟狀況很不好，衣服已經破爛的，桂珠就幫忙募衣服，付不起錢的，就接受他們自己種的菜和水果抵助產費，讓他們心安。

桂珠直說自己當年真的很「傻膽」。有一次在陪一位難產婦人到臺東市生產的途中，嬰兒的頭就已經出來了，她只好直接在計程車上幫產婦接生，當時嬰兒全身發紫，沒有呼吸，她持續做了三分鐘的人工呼吸，終於聽見

嬰兒發出「嗯」的一聲，看見孩子睜開眼睛，她鬆了一大口氣，想要坐下來時才發現自己蹲得雙腿都麻了。

陳桂珠坦言，「助產士除了要心細膽大、判斷能力快，還要有一顆不求回報的心。」她曾經陪著難產的婦人坐救護車到臺東市，並向醫生說明產婦狀況，再自己坐著車回到關山，沒有收任何費用，自己貼車錢；幫一位產婦連續接生三次，雖然對方都付不出報酬；甚至一直陪在到了預產期的產婦身邊，怕有突發狀況，不敢回家睡覺。

十五年來，陳桂珠接生超過一千個嬰兒，可惜仍有兩個生命從手中溜過，其中一個是外地來的產婦，因為拖太久才到助產所，等她接手



到衛生所工作是全然不同的性質，陳桂珠重新摸索，在大街小巷穿梭推廣衛生教育。(陳桂珠提供)



到關山慈濟醫院擔任居家護理師，熟悉社區的陳桂珠很快掌握需要健康照護的鄉親，右為潘永謙院長。攝影／江昆璘

時已經是死胎；另一個則是因畸型在生下來沒多久就斷氣了。

助產的過程儘管辛苦，每當桂珠接生完累癱在躺椅上，她都會告訴自己「我又接生一個了，這種快樂是別人享受不到的好事！」

隨時要準備幫人接生，讓她十五年來只回過電光娘家一次，連和家人相處的時間都很少，幸好有支持她的婆婆和先生幫忙照料小孩和家事，才可以讓她盡情發揮專業。而她不能幫自己助產，附近也沒有其他助產士，所以反而她自己生小孩是到醫院生的。這也預告了時代的轉變吧。

隨著時代演變 轉戰社區公衛

一九九五年全民健康保險正式開辦，交通也便利了，不少鎮民開始到大醫院生產，桂珠早期一個月平均接生十個小孩，到這時一個月接生不到兩、三個，親身經歷了助產工作的沒落，所以在一九九六年正式結束十五年的助產工作，轉往關山衛生所接任護產負責人，等同現在的護理長，開始護理另一階段的挑戰。

桂珠在衛生所的工作就是走入社區，挨家挨戶推廣子宮頸抹片、成人健檢、長期照護工作等等，也因此她

對社區家家戶戶的家庭狀況都相當清楚。但是她剛做社區衛教時，認真準備了一堆資料，卻因為時間拖得太長讓臺下民眾聽得不耐煩，經過幾次挫折，桂珠知道應該要針對族群來改變教材內容，才能吸引聽眾注意，一直訓練到自己可以對著一百多人做團體衛教，後來也能與地方機關聯合辦理健康促進的大型活動了。

加入關山 居家護理關懷老人

二〇〇七年，桂珠在衛生所工作十一年，準備要在六十歲退休了。這時，常合作的關山慈院管理室楊栢勳主任開口邀請她加入，擔任關山慈院

的居家護理師，也承接社區老人關懷據點的業務。桂珠認為自己對關懷老人很有興趣，加上自己最大的特色就是有親和力，容易和長輩拉近距離，更可以消除老一輩民眾對醫院的恐懼感，便很爽快地一口答應。一諾千金，桂珠堅守護理工作至今不輟。

剛進入慈濟時，桂珠偶爾會跟著丘昭蓉醫師去居家訪視及南橫部落的巡迴醫療，和丘醫師聊天的過程中，知道丘醫師想為社區做很多事，所以她們兩人特別有話聊，丘醫師常教導桂珠如何擴大到社區服務，也經常把「要惜福，若能被人需要，還有一分功能來付出，是幸福的！」掛在嘴邊。桂



2014年5月關山慈院慶祝國際護師節。攝影／陳慧芳



從事護理工作四十多年，現在的陳桂珠（右前一）已成為關懷老人的高手了。圖為關山慈院護理同仁與中福社區關懷據點的老人家同歡，慶祝國際護師節。（關山慈院提供）

珠說，關山慈院雖然不大，但要學的東西卻很多，凡是都做中學、學中做，她很感謝丘醫師讓她學到為人處事的小細節，可惜說好要一起投入社區付出的，丘醫師卻不在了。

現在桂珠的主要工作就是銀髮福氣站的經營，她絞盡腦汁地為社區長者安排課程，為了讓老人家可以多動動手動動腦，還特地去學手工麻繩編織，學會了再教爺爺奶奶一起製作。另外，桂珠也很堅持做任何事都要「真誠」，只要想舉辦活動，她就開始拿著企畫書騎著機車四處奔波，親自登門拜訪尋求地方資源。在推廣健康促進延緩老人退化的活動裡，桂珠也融合行孝的理念，邀請三代同堂一起參與活動，輔導民眾尊重老人、愛老人。而當年傳棒給她的牧師娘胡葉寶玉，有空也會來參加福氣站的活動呢。

「不是我優秀，我只是比較幸運，一路上都有貴人相助。」從事護理工作，桂珠在三十四、五歲時結婚，相對於同年齡是晚婚的。而兩個女兒中，也有一位在臺東衛生局擔任護理師。陳桂珠說：「在我的一生中，最值得我欣慰的，就是我沒有畏懼護理的工作。」她說，從踏出校門開始至今，她一直熱愛著自己的工作，四十三年的護理生涯，照顧精神病患者，當國中校護，接生小娃兒，社區衛教，居家照護，到現在，自己算老人陪伴老人，過程艱辛但充滿成就感。桂珠想了想，因為護理工作能學習的東西是無間斷的，可以不斷享受成長學習的喜悅，而在服務病人的過程中，更能獲得實現自我的幸福。☺

內化專業^的

印記

Ethics Imprints in
Nursing Career

■ 編輯 | 謝美玲 慈濟大學護理學系助理教授

回首來時路，不論當下的初衷為何，一旦決定踏出腳步，肩上的使命便已承擔。護理的學習過程如過關斬將般地戰戰兢兢，以大學護理學系學生為例，由艱澀難懂的基礎醫學課程及護理導論入門，接著建構護理專業知識，經過大三的實習不斷強化臨床實境體驗，進入大四則呈現成熟待發的展翅之姿。護生該如何面對各式學習情境？如何走過充滿挑戰的困境？畢業後，又如何迎接臨床新手的考驗？

慈濟大學護理學系已培育了十四屆的畢業生，在不同單位或崗位貢獻所學，於此邀請在校同學及畢業校友分享，在成為專業護理從業人員過程中，各階段的成長印記、反思，期許所有的護理新人能踏實地展現專業自信，不斷地自我成就。

歷練雖是苦澀，但成長的喜悅卻是甜美。遇到困難，別無他法，只能面對與解決。積極的學習態度與正向思維是成長的不變良方，越深入護理工作越能感受到幫助病患的愉悅，以及人與人真心互動之美。



守護下成長

臨床實習是由教室的模擬情境進入病房真實狀況的重要過程，面對多變及難以掌握的實境，護生在學習中所面臨的內外在壓力難以形容。

感同身受

鐘淨昇 第十五屆 100 級 護理學系三年級

會進入護理學系就讀是志願分發的結果，從網路上知曉的當下一陣錯愕、驚慌，不知道要如何開口跟家人講。帶著忐忑的心離家到校，不知自己要面對的是什麼，但也就這樣開始了。

到臨床實習時，光陪病人說話就得鼓起十足的勇氣。記得內外科護理實習結束前，有位阿公的病況突然急轉直下，看著昔日會跟我們聊天的開朗阿嬤，紅著眼睛坐在床旁椅上看著阿公，嘴裡一直說著不要丟下她一個人，當下一陣鼻酸，淚水在眼眶打轉。看到阿嬤在病房收拾東西，準備帶阿公回家，走過去問阿嬤是否須要幫忙，當阿嬤紅著雙眼看我時，我竟不知要說什麼。之後老師和我討論這事件時，還是止不住心中的情緒，淚水還是流了下來。老師告訴我：「護理人員不是不可以哭，因為不捨病人的受苦而流的淚是感動人的，正是因為有真心的投入，才會感同身受。」

悔改的眼淚

鄭世旻 第十四屆 99 級 應屆畢業生

記得在某梯次實習的最後一天，差點發生給藥異常，原本打算隱瞞這整個事件，老師事後知道了，才說出發生的經過，當時的心情有如天人交戰，我對自己的行為感到可恥。老師在聽完我的陳述後，說道：「往後的護理生涯還很長，如果這一次的跌跤，可以發自內心的悔改，並從此改變自己的學習態度，這個教訓對於你來說，就已足夠了。」聽完老師的這番話，我掉下了眼淚。



單飛 生力軍單飛

畢業後，努力地取得進入門票——護理師證書，護理職涯正式展開，護理新鮮人的適應過程又是一番試練。經過試用期、新進人員訓練後，跟著指導學長姊熟悉照護流程，接著便開始獨立作業。期能藉由畢業系友的經驗分享，做為新鮮人渡過適應期的參考。

不再膽怯

張怡蓁 第十二屆 97 級 花蓮慈濟醫院護理師

畢業後分發到呼吸照護中心工作，心境上需要很大的調適。因病人有著一定的危急性，管路和疾病複雜度也較高，大錯雖沒犯，但蠢事和小錯不斷，心裡偶會萌生退縮之意，但一切有如酸甜苦辣鹹般，樣樣都得走一遭！從一開始的猶豫、擔心、逃離，那時心頭真的很酸楚、失落，曾徹夜難眠地害怕著！膽怯的理由？懷疑自身的能力能否勝任？是否盡了應有的本分和責任？縱使有諸多擔憂，只要不放棄，一定能衝破難關，現在已能夠勝任病人的照護流程。



勉勵自己

李佳靜 第十三屆 98 級 臺北慈濟醫院護理師

畢業後的第一份工作沒有想像中順利，邊準備國考邊熟悉臨床事務，而臨床也因人力較緊無法放溫書假，只能自己找時間念書。國考後專心於臨床實務時，適應問題漸漸浮現，例如常發生動作慢、忘東忘西、交班聽不懂，或事情做不完的情形。最難的莫過於職場的人際關係，如何在學姊與學妹的關係間找到一個平衡點，如何與學姊相處以及用什麼樣的態度去面對？新進人員的適應過程中，不斷勉勵自己要把病人照顧好、把事情做好、不要遺漏、看到不會的要主動發問。





翱翔青壯世代

進入醫療機構，已無師長的羽翼呵護，單飛後人際互動的適應、病人疾病過程的掌握、工作流程的安排，如何從忙亂中理出思緒，還得花費體力心思。遇到阻礙時，如何把問題轉化成學習的動力，是成長的重要關鍵。

打造未來

張苑茹 第五屆 90 級 花蓮慈濟醫院專科護理師

對於目前在專科護理師工作看似游刃有餘的我，回想新人試用期間也是有一把眼淚一把鼻涕的時候。在試用期幾乎每天哭著回去，連睡覺耳邊響起的都是學姐不斷提醒的聲音，跟媽媽說：「我可不可以不要上班了？」之後跟學校老師「倒垃圾」後，重新整理自己的心情，心裡想著：「別人可以留下來，我一定也辦得到！」從此之後，我養成上班遇到問題，回到家一定會查相關文獻來解除自己的疑惑；若對於醫囑有不懂處，也會與醫生討論其適合性。慢慢地我開始不害怕去上班，並且獲得其他人的肯定。

親愛的學弟妹，沒有人一開始就會成為一個優秀的護理人員，縱使你目前成績不是很理想。但要成為什麼樣的自己，只有自己能夠決定。記得當初我的基本護理學技術考只有 58 分，經過實務試鍊後，現在已成為站在講臺上為護理人員授課的講師。現在表現不理想並不代表永無翻身之地，要成就什麼樣的將來，端看自己的努力及自我負責的態度。

勇於發問

王筱霏 第一屆 86 級

中華民國防癆協會研究助理、聖母醫護管理專校兼任講師
曾任花蓮慈濟醫院個案管理師

對新手而言，環境不熟是正常的，所以不要怕發問。不斷的提問，然後找答案。會提問的人自然就會思考，自然就會去找到答案，學習最怕就是不提問、不思考。對自己照顧的病人的所有問題必須瞭解，要掌握自己病人的狀況，下班讀書查資料也是自己分內該做的事。臨床學長姐在指導新人時，最常遇到的問題是「新人到單位幾乎都要重教，把大家累翻了；還有教了不一定會，還不能生氣怕人留不住」。此外，發現「實習越貼近臨床，學生之後出來會越適應臨床」，鼓勵學弟妹在指導老師及臨床學長姊的帶領下，能多做多學。

武功秘笈

王文聰 第四屆 89 級

臺中慈濟醫院資深護理師

轉眼間已經畢業近十年。回想試用期的每一天，我會把學姊所教的事物分門別類，或是將相關表單剪貼及疾病護理注意事項修剪後黏貼，變成一本武功秘笈，大小剛好可以隨身攜帶，當我突然想起某些注意事項或是藥物換算時，可以馬上翻閱。

當年資與臨床經驗逐漸增長，自己也開始輔導新進學弟妹，能體會到當臨床教師的壓力。然而學弟妹就像陶土一樣，如何依照個性塑型，真的得費點心思，擔心學弟妹不適應，也得兼顧照護品質。很感激當年輔導自己的學姊們的嚴格指導，畢竟我們面對的是生命，不容許半點閃失。期望學弟妹在臨床技能上要不斷挑戰自我，時時懷抱著好奇心學習新事物並勇於承擔，適當的壓力就像跳躍前的蹲步動作般，克服的壓力越高，成就將越高。





良言入心傳承

在護理的天空優游自在，也同時開始了專業與經驗的傳承，希望所知所言能讓後人少走幾步辛苦路。

角色轉換

周昀臻 第七屆 92 級

臺灣大學護理學系研究助理、曾任職臺北榮民總醫院急診室護理師

大學時曾擔任許多幹部，如：班代、系學會長與臺灣地區護理系學生學術聯合交流學會監事代表，畢業後到醫院急診任職。還記得到職的第十一天，便得獨立照護留觀區至少十五位不知診斷為何的病人，面對這樣未知和壓力，實在戒慎恐懼，但是我告訴自己不可以不負責任的逃避。藉此想以個人在急診工作二年的經驗，分享當「學生身分」轉換為「工作角色」時自己調適的小訣竅。

首先是需適時反應困難。獨立的第一天結束後，心中對於被我照顧的病患深感抱歉，自責沒有提供夠好的照護，當晚思索許久後，我決定寫信讓護理長知道我的狀況。隔天護理長就安排學姊協助，自此我可以更安心也更有信心地將工作完成。我發現，當遇到任何困難，一定要反應讓其他人知道，悶著頭默默承受絕非妥善的解決方式。

再者則是降低對自我的要求。學生時代的我自我要求很高，因此面對剛獨立的混亂著實挫折。我無法理解原本由我掌控的時間，如今竟追趕著我。對於難以將工作做到完美，我怎樣也說服不了自己接受。我試著與學長姐、同學、同事，及老師們聊，漸漸發現「混亂」是剛踏入職場的我們必然面對的過程，唯有將自己心中的標準降低，才能找到平衡。但「降低不代表擺爛」，我要求自己半年內達成：藥物要三讀五對、護理紀錄每本都完整且清楚、點滴的量要調控在班內該掛上的量。每天、每週、每月檢討時，我發現逐步朝目標邁進，也在半年內達到。

最後是要自我省思以及運動紓壓。新手階段，每天都很晚下班，縱然下班後身心俱疲，但上半年往往是成長最快的時間。工作後的生活總是被忙碌和睡眠佔據，但別忘了在空閒時，必須養成運動紓壓的好習慣，如此才能保有良好體力面對工作。☺

生命中的貴人

■ 文 | 陳文玲 慈濟大學護理學系助理教授

Students' Volunteer
Moms & Dads Are
Precious Gifts
to Teachers

慈濟大學的諸多優點之一，就是低師生比。每 12 位學生即有一位導師，並有三位慈誠爸爸或懿德媽媽，組成一個家族，導師給予課業上的輔導，慈誠爸爸或懿德媽媽則在生活上扮演照顧和陪伴、亦父亦兄，亦母亦姊的角色。

猶記得初到慈濟大學就職時，初次聽到三軌輔導和慈誠懿德會的陌生名詞，對於其角色和功能還不甚明瞭的情況下，就迎來了第一次和大一新生的相見歡聚會，記憶中三位有氣質、親切但又陌生的懿德媽媽，就這樣陪伴了我這新手導師和學生四年。雖然第一學期和導生進行個別私下會談時，有數位學生反應，要喊陌生人媽媽是件很奇怪的事，但隨著畢業離別在即，孩子們心中記得的是四年相處的感恩回憶。

當慈濟的學生是很幸福的，學生於外地臨床實習時，懿德媽媽會到當地，在學生下班後探視關心。即使懿德媽媽自己有腿傷，或遇到颱風時，仍由高雄坐 5-6 個小時火車到花蓮探望孩子……這讓進入慈濟工作不久的我很羨慕自己的學生。但去年底母親因肝癌疾患，讓我焦慮無助萌生辭意時，懿德媽媽的傾聽和支持讓我體認了同樣的幸福，感恩懿德媽媽在我人生低潮時給予的無盡溫暖。

於此感激陪伴我和護理學系 99 級學生四年的 12 位懿德媽媽，誠摯地希望這 12 位生命中的貴人身體健康，我們彼此再續好緣。

慈濟大學 99 級護理學系加冠典禮。(慈大人文室提供)



文 | 蘇筱雅 慈濟大學 50 級護理學系

如雨露滋養

Love
Nourishment
from Volunteer
Parents



一開始總覺得有些彆扭，這些和我不認識的人，怎麼見到我的第一天就這麼熱情？好奇怪。四年下來，懿德媽媽的關心漸漸感動著我。對於電子 3C 產品一竅不通，有智慧型手機也只會打電話的媽媽們，為了我們，練習用注音符號打簡訊、用 line 和我們聊天，還去申請了 FB 帳號，就只是為要多了解我們一些，和我們有多一些互動。每逢天氣變冷，手機總會傳來媽媽的關心，「要記得加外套哦」，「要好好照顧自己」，這時心裡有一種好溫暖的感覺。有時我晚點才能參加慈懿會，他們怕我肚子餓，還會為我留著便當。

媽媽們一切都包容，不求任何回報，當我們是真正的兒女，總是體諒。還記得這學期某一次的慈懿日，媽媽特地提早一天到花蓮，希望能在我們實習前好好聚一聚，但那天晚上班上要模擬考，早上又是滿滿的課，沒想到媽媽竟然定了我們最喜歡的披薩和飲料，就在考試前給我們加油打氣，雖然只有短短不到一個小時的時間，但感受到媽媽為了我們所付出的這麼多的愛，真的很感動！

還記得在大三的暑假，我經歷了一場手術，他們專程到花蓮來探望我，從術前的準備到術後回到病房，他們都沒有離開；手術長達 8 個小時，他們沒有休息輪流在等候區陪伴我的家人，自己從恢復室出來看到的他們，沒有顯露疲憊，依舊溫柔的關心著我，那時的表情，始終印在我的腦海裡。

很感恩大學這幾年有懿德媽媽們陪伴著我成長，關心著我，讓我感受到最溫暖的愛，感恩他們參與我的生命，她們無私的愛，也讓我的大學回憶添加了更多的色彩。☺

眼淚 Tears

■ 文 | 蔡譯靈 慈濟大學護理學系二年級

今天是實習的第二天，還在熟悉常規和工作流程，由於病房非常的忙碌，護理師學姊們都在忙著處理一位狀況緊急的病人，所以老師帶著我們這些新人協助主治醫師為一位病人阿姨進行抽腹水檢查。

原本以為抽腹水是一件簡單的事情，其實卻不然。在檢查過程中，由於這位病人阿姨是位唐寶寶，儘管 50 歲了，但她的家人告訴我們，她的心智年齡大概只有五、六歲。因為阿姨無法像成人一樣配合檢查，身體會一直動，但她腹部已經有留置針了，我們非常擔心她的安全，怕針跑掉扎到她，所以我們一群人除了幫助醫師固定她的身體，讓她不要動，也不斷地安撫她的情緒，幫她加油打氣。

在大家一陣手忙腳亂的時候，我站的位置比較靠外面，方便協助老師拿可能需要的檢查用物，也正巧讓我有機會觀察到一件令我很捨不得的事情。病房裡空間有限，原來陪伴阿姨的兩位家人，只能有一位留在現場，另一位我們只好請她先在外面等候，等到檢查完成再請她進來。





剛開始臨床實習的大學二年級生蔡譯靈，除了學習技術外，也體會病苦，大男孩的心變得柔軟易感。

病人阿姨一直大喊著她不要做檢查，這時我注意到在外面的那位家屬就站在病房門口旁，一邊擦著眼淚，一邊忍不住從圍簾的縫隙往裡面看。每當阿姨喊著叫著說他不要做腹水抽吸的時候，這位家屬就不斷擦拭眼淚，而裡面那位陪伴的家屬眼中也含著淚，還要不斷地和我們一起安撫著病人阿姨。

看到這兩位阿姨親人的淚，我的心也跟著糾在一起。我想她們的心情一定很複雜、不捨吧！

才開始基本護理學實習的我和同學們，也不知道可以怎麼幫助病人阿姨，所以我們就學著老師和陪伴的家屬，用阿姨聽得懂的話，給阿姨鼓勵和打氣：「阿姨最棒了！再忍一下下，再一下下，就好了喔！等一下給你吃冰淇淋喔！」

當我們大夥兒鼓勵著病人阿姨的時候，發現主治醫師也和我們一樣用哄小孩般的語言鼓勵病人，最後總算轉移了

阿姨的注意力，腹水抽取檢查順利完成。這件事讓我體會到，當大家用心共同成就一件事，就比較容易成功。家屬也因為看到我們的努力而產生信任感。

今天還有一幕讓我印象很深刻。平常我只要一天沒有洗頭，就會覺得頭皮很癢，而且非常難過，但同學綉蓉所照顧的阿公已經兩三天沒有洗頭了。還記得下午進去病房探視阿公時，阿公都不太回應我們的招呼，我以為是因為阿公病情很嚴重，所以沒辦法說話。

但是在我們幫阿公洗頭的時候，我看見阿公的眼角有一滴水，我以為是洗頭的水噴到，後來那一滴水慢慢地變大，我才恍然大悟，原來那是阿公在哭。

只是簡單幫阿公洗頭，卻可以讓阿公感動得流淚，而且在我們幫阿公洗完頭之後，阿公竟然會開口跟我們說話了。原來讓病人感到舒服之後，竟然可以有如此大的改變呀。到臨床實習，真是有趣。☺

無常考 長慧命

Been Through Impermanence
Grows Wisdom in Life

■ 文 | 張幸齡 花蓮慈濟醫院精神醫學病房護理長

某日值班接獲急診同仁來電：「值班護長，留觀第 38 床病人要請看護。病人姓名叫李 X 貴。」腦袋裡一想，「她不是我輕安居的阿嬤（住民）嗎？」果真沒錯！走到急診一見阿嬤，雖然她戴著氧氣面罩，仍急著向我揮手且面帶微笑、呼吸微喘地對我說：「我今天要回家，明天要回去輕安居喔！……妳怎麼知道我在這裡？」我說：「當然要知道妳在這裡，妳是我的寶貝呢，所以趕緊來看妳。」其實，阿嬤不需要了解我為什麼來，重要的是「她是我們（輕安居）的阿嬤」。當天巡病房經過外科加護病房，一位師姊走過來對我說：「我想跟妳說話，因為每天看到妳總是笑咪咪的，雖然看起來是做很久的護士了，但是感覺您很親切、很有活力。」我回應她：「師姊您也一樣啊！每個月都會看到您來當志工。」師姊說：「因為我退休了。」我好生羨慕的對她說：「希望我退休了，也能和妳一樣！我

爸爸給我取個名字叫幸齡，不敢不幸福喔！」

回首初衷 白衣一定行

人生的路，總是在忙碌中悄悄流逝，一轉眼，在醫院工作也已經 23 年。上人總是一再叮嚀，志業是做愈久要愈歡喜，但是凡夫俗子如我，總擋不住偶發的退轉心，有時還是會想「還要數幾顆饅頭才能退休？或是我還可以再做幾顆饅頭？」心態與思維如人飲水！

有人說，要當精神科護理師一定要喜歡人以及與人互動、談心說話，還要有三心（耐心、細心、同理心）二意（善意、誠意）。護理職場的生態一直在變化，自己也不得不隨時調整，最終要瞭解改變的意義及目的，以及有那些是不能變的。

從青澀的小護士到護理主管，從職工到志工、職業到志業，自己的角色從在病房照顧幾位病患延伸進入社

區，成為可以服務關懷許多民眾的志工；從一對一指導護生以及新進人員，到可以一對一、二百人在臺上分享及宣導臨床照護專業；歲月看似快速飛過，但這一路走來並不是那麼地平順，可卻豐富了我一身白衣的生命歷程！

回首當年，28歲時在臺大醫院鄧博仁醫師的引見下到一家完全陌生的區域教學醫院秀傳紀念醫院任職護理長，印象中剛戴上有一槓的護士帽時心裡真是惶恐不安，怕自己無法承擔這個角色。近六年後，因緣際會來到花蓮慈院面試了二個鐘頭，被陳俐主任告知「妳錄取了，我們歡迎妳」，並且伸出雙手握住我的那一刻，真懷疑自己「真的有資格當醫學中心的護理長嗎？」將這樣的懷疑誠惶誠恐地放在心中，拼命努力不要辜負他人的

期待，不知不覺地過了十多個年頭！

一直到去年，我的護理生涯有了不一樣的改變。

摯友離世 第一波低潮

一個永遠無法實現的承諾，始於2010年2月。某日我與摯友麗花護理長，在一段談話後毅然決然地約定——我們要一起去研究所讀書。兩人窩在辦公室連續熬夜二天準備研究所推甄的資料，雖然我如願我錄取了，但摯友麗花卻是備取沒上。原本想等隔年麗花考取再一起去念，但麗花說：「去吧！先去念，等我進去當妳的學妹，再把經驗告訴我，我就比較知道該怎麼念研究所。」雖然有點失落、孤單，但還是硬著頭皮去繳費註冊。

研究所第一年，真是辛苦又心苦！每天面對厚重的原文論文，熬夜到



高自我要求讓張幸齡在護理路上很快得到肯定，但在職進修時好友王麗花護理長的離世帶給她很大的衝擊。攝影／魏瑋廷

二、三點，念幼稚園的孩子每天陪著我在書房打地舖，累了沒體力把他們抱回床上睡，也只能母子三人就著地板睡。在病房的工作時間也被壓縮了，從此在醫院與大學兩邊奔波，白天同仁們還會提醒「阿長，妳今天不是要上課？快十點了，會來不及喔！」才趕緊拎著包包、抱著書或電腦，快速搭電梯、跑步，五分鐘不到竟然可以從醫院到大學。心肺功能好像增強了，過胖的身材雖然沒變瘦，但跑步速度卻增快了！

忙碌中，一年匆匆過去。到了第二年，麗花說：「幸齡，學姊夫說：『孩子都還在念國小，每二天要通車往返一次老家光復，這樣念書奔波太

……』，所以恐怕要再失約了。」有一些失望，但想說沒關係，還有以後啊。就這樣孤單地邁入第二年研究所課程。這時，次子也剛上小學，天啊！產生拒學的問題，每天在學校門口拉鋸，聲嘶力竭地哭喊「媽媽，我不要上學，媽媽，妳不要走」，弄得我每天天一亮就像恐慌要發作一樣，甚至以為同時得了憂鬱症及恐慌症。幸好病房有一群天真可愛又認真負責的護理同仁們，他們不只幫我守住病房，還不時為我打氣加油！

第三年，原本麗花說：「幸齡，今年我要去念囉！妳要等我。」我心裡高興地很，回應麗花：「研究所可以念六年，我再和妳一起畢業，這次



經歷無常考驗，張幸齡再次站穩腳步，以護理工作為人生植福田長養慧命。圖為花蓮慈院輕安居的端午節活動。攝影／彭薇勻

一定要進來念喔！」不料，麗花卻生病了，很快地在一年後離開了這個世界，沒有實現我們的約定。

在麗花的告別式及追思會中，一度陷落而對人生感到疑惑：「我到底在幹嘛？」、「這世界到底公不公平啊？」一心只想要放棄，所以我休學了！接著收到許多的關切及詢問，麗花姊臨終前也對我說：「把研究所讀完，我在天上會保佑妳順利畢業。」又怎麼面對摯友的遺言？

休學半年讓自己有了喘息的空間。這期間，面對醫學中心評鑑、調適麗花的離開、評鑑後的離職潮……然後，評鑑通過了、花姊離開一年了、職缺補齊了。我終究得回到原點，所以又去繳學費復學，路還是要走下去。

無常考驗接二連三

我開始鼓起勇氣找老師討論，嘗試把心找回來！拾起往日對護理的熱情，允諾自己要完成學業，眼看著一切就要正常了，但是老天爺怎麼又再考驗我，遇到住院病人集體暴力護理同仁，然後當輕安居十多年志工的張爸往生……氣憤、怨懟又再浮上心頭。一樁樁事件隨著時間落幕了，但心情一直過不了，沉到谷底！找誰傾吐？「我是誰？」、「我究竟該做什麼？」、「我該怎麼辦？」許多的問號在我心裡打轉。一度想「離開好了」，但是，真的能放下嗎？在這個時候放下好嗎？

走自己的路 讓生命更亮麗

這一段時間的煎熬，無疑是我最大的人生考驗。我哭著打電話給我的心靈導師們，精舍的德寰師父、娟秀老師、芳吉督導……，師父安住我的心，老師勸我要正向思考、面對問題會找到出口，督導說只要心想著我們是上人的弟子……往前繼續走下去吧！想到麗花說：「我沒做完的事，妳要幫我做完。」；想到張爸到癌末臨終時明明身體很痛，還是看到人就微笑；想著同仁明明被暴力對待，卻忍著心裡的創傷，堅持身為護理師的骨氣！想著這些，我開始自我對話：「雖然有些人不在身邊了，但還是在心裡面，在心裡面為我打氣加油。」

對啊！加油吧，努力走出一條屬於自己的路！感恩週遭這麼多至親好友的不離不棄，感恩大家一路相挺陪伴！護理這條路儘管辛苦，但卻是很幸福！

在護理人力荒日趨嚴重的今日，在心病難醫的病房日日守護的我，面對無常，還是想要告訴全世界的護理師們：守護在臨床的我們是很棒的！我們要以身為護理師為榮！世界上能夠為自己人生福田銀行存款的工作就是「當護理師」，「不要放棄，延展自己的慧命，用自己的雙手讓生命更亮麗」！☺



苦練有成

Work Hard to Gain Confidence

■ 文 | 林文暄 花蓮慈濟醫院急診護理師 攝影 | 吳宛霖



踏入臨床即將滿一年的我，看見醫院裡陸陸續續進來的新人和實習生，不禁想起去年剛到醫院工作時恐懼和焦慮的心情了，現在回想起來，還真不知道我是怎麼撐過來的。

在大學裡每一科的護理學上 12 週，緊接著就是該科的臨床實習 3 週。在實習生涯裡，每天都充斥著無止盡的作業，遇到臨床的各種困難，如：基護實習碰到隔離病人，很擔心自己被感染，心裡也不停地抱怨為什麼我要選讀這麼危險的科系？而三讀五對給藥及答覆老師問的藥理學問題，搞得自己好像在念藥理學系一樣。到了產科實習，因為自己的性別影響個案身體評估與護理介入程度的執行，而感到沮喪。且每天清晨六點半前要出門趕



林文瑄現在能在急診室態度自如地為病人打針，是他在剛報到的那段期間犧牲休假努力練習技術換來的。

往醫院，結果有一次發生小車禍，當時只怕會影響實習時數及畢業門檻，不管受傷情況，就硬著頭皮去實習，就算手臂腫得跟大腿一樣粗，只要骨頭沒斷，還是得去實習。

至於內外科實習則不論抽痰、管路照護或傷口換藥，都要無菌技術及安全操作，真的超累！而臨床的學姊們還要一次照顧好幾個病人，真不知道她們是怎麼辦到的。而最後的綜合選習，從之前有老師跟著，到這時沒有老師跟著，帶著潛在的不安全與不確定感，臨床作業都得自行解決或求援。每一梯次的實習自己都會先背知識，擔心應用生澀或混淆，而實習都必需好好經營護病溝通與關係，真的是勞心又勞力。所以每次實習都會跟自己說，沒關係，撐過去就好，將來畢業之後進入職場工作就會好很多了。但萬萬沒想到，真正的噩夢，就在進入職場後才開始。

一進入職場，首先遇到的難題就是交班，如何以最快的速度，將病人從頭到尾發生的經過仔細地交給下一班，好讓下一班的主護能快速認識病人，了解照護的重點。但實習能夠練習交班的機會真的不多，每天只有一次，但在急診工作的我，要照顧的病人數無上限，在要照顧這麼多病人的情況下交班，真的很不容易，因為根本連認識病人的時間都非常有限。於是我努力地勤練交班，就算被學姊罵，也還是繼續交班，甚至到後來，我交班給下一班之前，都還會翻開我照顧病人的病歷，自己交班給自己一次，為的就是讓自己多一次練習的機會。



花蓮慈院急診室的忙碌已是常態，臨床經驗滿一年了，林文瑄發現護理工作其實沒那麼可怕，也有了信心。

緊接著遇到的另一個難題就是幫病人打點滴上留置針。到現在我還清楚地記得，當時因為一針沒打上，就被病人咆哮、謾罵，回到護理站找學姊求救又挨了一頓罵。當時我的臨床指導員告訴我，以後休假時間都要來醫院練習幫病人打點滴，不只打點滴，各項護理技術也都要練。

不要懷疑，剛開始的那兩個月我都沒有休假。就這樣，苦練的兩個月終於有成果，自己進步了，現在回想起來，還得感謝學姊當初的「逼迫」，因為在剛進入臨床工作，尤其是在這充滿考驗與挫敗的急診環境裡，能支持你繼續的最大動力，就是成就感，而最快能得到成就感的方式，就是自己能獨力完成每一項護理工作，甚至還能幫忙其他人。漸漸地，自己感覺到護理其實並沒有這麼可怕，也有了信心。

護理這份工作，真的需要時間去學習，去適應，只要繼續堅持下去，調整好自己的步伐，護理並沒有想像中困難，每一位在臨床工作的護理師，都是這樣走過來的，而我當然也會跟隨著前輩們的腳步，繼續向前邁進。

TZU CHI NURSING JOURNAL

*Research
Articles*

VOLUME 13 NUMBER 4

AUGUST 2014

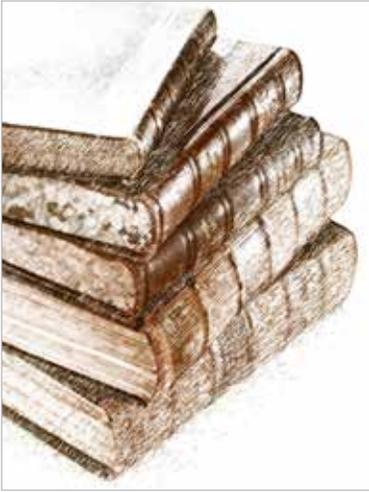


志為護理

2014年8月 第十三卷 第四期

慈濟護理人文與科學

學術論文



論文摘要

Research Articles

運用 TRM 手法降低護理人員給藥中斷之改善專案

Application of "Team Resource Management"(TRM) to Improve Interruption of Drug Administration by Nurses

本病房於 2012 年 5 月開始全面使用行動護理車電子條碼給藥系統 bar code medication administration(BCMA)，追蹤 9 月份 BCMA 統計異常報表，發現有 47.0% 遺漏給藥確認、10.7% 逾時給藥。大多數同仁提出，因為給藥過程常被中斷，為趕在時間點內給完所有病人藥物，有時未依行動護理車操作步驟逐一執行；或因逾時給藥而導致同仁延遲下班時間。雖然未造成給藥錯誤的異常事件，但為了避免發生用藥錯誤的風險及改善護理人員延遲下班，決定進行專案以改善現狀。

於 2013 年 1 月 7 日設計「給藥過程觀察記錄表」，找到給藥中斷的主因為：醫師詢問護理人員病人生命徵象、行動護理車上找不到藥、處理其他病人點滴滴注問題及行動護理車醫衛材不足。

整個專案進行 4 個月，期間最大的助力為主治醫師及住院醫師的熱情參與，並積極提供可配合改善的方案，強化了專案小組與護理人員的信心，提升了團隊合作風氣，快速凝聚共識，給藥中斷率由 55.3% 下降至 13.3%；團隊成員的分工整合、藥物及醫衛材擺設的流程設計，也引發同仁對自己工作流程的反思及重視，護理人員因給藥中斷延遲下班的情形也改善許多。(完整論文見 70 ~ 80 頁)