

愛入心 知使命

Love in Heart
Inspires Mission in Life

時間飛逝，一轉眼，慈濟教育志業已經二十五年。回首來時路，慈濟醫院啟業後，有感於醫療在地化的重要，唯有辦教育，就近培養護理人員，才能穩固醫療守護生命的使命，故創辦了第一所學校——慈濟護專，亦即今日的技術學院。而後，陸續成立大學及中小學，讓我們重視品德教育的理念，從幼教延伸至研究所。

上個月，畢業校友回花蓮參加聯合校慶典禮，由於在職場表現普獲好評，亦有企業界主管前來見證，如門諾醫院副院長表示，慈濟教育出的醫護人才，工作表現相當優秀，他們也受惠良多。

能有今日的教育成果展現，很感恩老師們的付出與身教帶動。去年榮獲師鐸獎的田培英老師，單身的她無後顧之憂，十多年來全心奉獻給教育，在學生心目中，有如指引方向的燈塔，也是心靈的加油站，又像二十四小時服務的便利超商，因為學生說：「老師的手機從不關機，我們有任何需要，隨時可以向老師求助或傾吐。」

也感恩學生們能恪守規矩，身心受教。誠如護專第一屆校友回憶在學時的管教，起初很不習慣，如今卻很感恩嚴謹的生活教育，讓大家能專心讀書，奠定良好根基。現在的孩子多半怕辛苦，選擇工作往往脫離所學，但在慈濟，老師用愛教育引導，「愛入心」，自然啟發孩子「知使命」，願意投入照護病苦眾生。畢業後學以致用的就業率，在全臺數一數二，既不辜負學校師長的栽培，也沒有浪費教育資源。

慈濟護專創校的校慶，設在農曆九月十九日，也正是觀世音菩薩出家日，期許護理人員都能學習觀世音菩薩的精神，純潔有愛、聞聲救苦。如今欣見校風傳承，令人欣慰。☺

釋證嚴

Contents

目錄

上人開示

1 愛入心・知使命

Love in Heart Inspires Mission in Life
/ Dharma Master Cheng Yen

社論

6 急診裡的暖春 文／趙有誠

Warmth in Emergency Room / You-Chen Chao

編者的話

8 跨世代的情境學習 文／賴惠玲

Cross-Over-Generation Situated Coaching
/ Hui-Ling Lai

新聞解讀

14 緊急應變，你準備好了嗎？

北高氣爆之省思 文／王瑩寬、曾慶方
Are You Ready for Emergency Medicine?
Reflections on New Taipei City's Air Explosion Accident
/ Ying-Kuan Wang, Ching-Fang Tseng

白袍 vs. 白衣

10 活力熱忱 急診白衣 文／楊久勝

ER Nurses with Energy and Passion
/ Giou-Teng Yang

12 向默默付出的白衣無名英雄說感恩 文／張首義

Pay My Gratitude to the Anonymous Nursing
Professionals / Shou-Yi Chang

創新

16 免拆點滴小披風 文／賴秋蓉、陳似錦

Turn a Pediatric Patient Gown Into an IV-Friendly Cape
/ Chiu-Rong Lai, Szu-Chin Chen

人物誌

36 護童愛幼

何宜霈 臺北慈濟醫院兒科病房副護理長
文／臺北慈院公傳室
Guardian for Kids – a Profile of Hsuan-Pei Ho, Deputy
Head Nurse of Pediatrics Ward, Taipei Tzu Chi Hospital

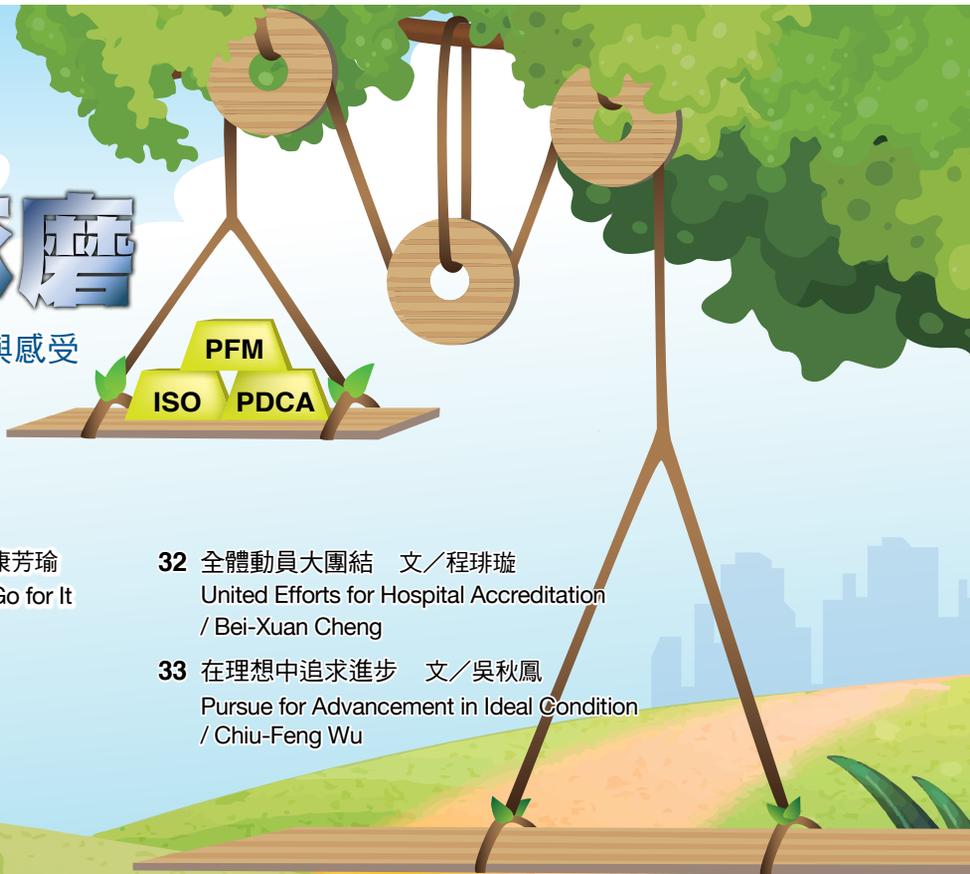
P.18

■ 封面故事

拋光琢磨

臨床護理人的評鑑經驗與感受

The Clinical Nursing
Professionals' Experiences of
Hospital Accreditations



28 獻給外婆，做就對了 文／康芳瑜

Dedicated to Grandma, Just Go for It
/ Fang-Yu Kang

30 共好求完美 文／廖梅君

Teamwork for Perfection
/ Mei-Chun Liao

32 全體動員大團結 文／程琲璇

United Efforts for Hospital Accreditation
/ Bei-Xuan Cheng

33 在理想中追求進步 文／吳秋鳳

Pursue for Advancement in Ideal Condition
/ Chiu-Feng Wu

心靈轉彎處

- 42 資深的祕訣 編輯／楊心彤

The Secret to Stay in the Career
/ Edited by Hsin-Tong Yang

- 43 行有餘力要勇於任事 文／吳惠珍

Be Brave to Shoulder on Responsibility
/ Hui-Chen Wu

- 44 熱忱的態度 文／李孟蓉

Passion is First Priority / Mung-Jung Lee

- 46 不悔的選擇 文／徐美華

A Choice I Never Regret / Mei-Hua Hsu

愛在護病間

- 48 靈芝女孩 文／林淑慧

Lingzhi Girl / Hsu-Hui Lin

- 50 失去了更懂得珍惜 文／康芳瑜

She Lost a Limb Yet Learnt to Cherish
/ Fang-Yu Kang

志工伴我行

- 52 溫暖媽媽心 文／何佩柔

Heart-Felt Volunteer Moms / Pei-Jou Ho



白衣日誌

- 54 克服恐懼的勇氣 文／江明儀

My Decision to Conquer Fear in ER Practice
/ Ming-Yi Jiang

男丁手記

- 56 堅持成就自信 文／謝奇翰

Persistence Makes Perfect / Ji-Han Xie

學術論文

- 62 住院進食困難老年人之營養篩檢與營養支持

文／王子南、蕭伊祐

Nutritional Screening and Support in Hospitalized Elderly with Eating Difficulties

/ Tzu-Nan Wang, I-Yu Hsiao

- 72 照護一位年輕型中風病人之護理經驗

文／陳麗紋、童蓼美、林月娥

The Nursing Experience of Caring for a Young Stroke Patient

/ Li-Wen Chen, Shen-Mei Tung, Yueh-E Lin

- 84 照顧一位天疱瘡病人之護理經驗

文／魏嘉慧

The Nursing Experience of a Patient with Pemphigus

/ Jia-Huei Wei

- 94 護理一位九個月大感染沙門氏桿菌的視覺障礙嬰兒之經驗

文／辛怡君、金繼春

The Nursing Experience of Taking Care a Nine-Month-Old Infant with Visual Impairment and Salmonella Infection

/ I-Chun Hsin, Chi-Chun Chin

- 104 一位年輕直腸癌個案之手術全期護理經驗

文／陳欣欣、謝春金

The Perioperative Nursing Experience of Taking Care a Young Patient with Rectal Cancer

/ Hsin-Hsin Chen, Chun-Chin Hsieh

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 12月出版 第 13卷第 6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、賴學生

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、林玉娟、蘇雅慧

撰述委員 王長禱、王琬詳、古菊梅、沈芳吉

余翠翠、李彥範、林美伶、林雅萍

吳美玲、怡懋、蘇米、柯貞如

范姜玉珍、馬玉琴、徐美華、陸秀芳

郭育倫、陳佳蓉、陳秀萍、陳美伶

曹英、莊瑞菱、張莉琴、張綠怡

曾紀芬、傅淑瑩、黃俊朝、葉秀真

楊曉菁、楊慧貞、楊心彤、廖慧燕

廖如文、廖珮琳、滕安娜、劉怡婷

蔡碧雀、謝美玲、羅淑芬

主編 黃秋惠

編輯 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 臺北慈院護理師

左起：陳世宗、賴昱伶、陳怡靜

封面攝影 吳裕智

內文攝影 吳裕智

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, Mei-Chuan Chang, Yu-Chuan Lin, Ya-Hui Su
Compilation Editors	Chang-Tao Wang, Wan-Hsiang Wang, Chu-Mei Ku, Fang-Chu Shen, Tsui-Tsui Yu Yen-Fan Lee, Mei-Ling Lin, Ya-Ping Lin, Mei-Ling Wu, Yi-Maun Subeq Chen-Ju Ko, Yu-Chen Fan Chiang, Yu-Chin Ma, Mei-Hwa Hsu Shiou-Fang Lu, Yu-Lun Kuo, Chia-Jung Chen, Shiu-Ping Chen, Ying Tsao Li-Chyn Chang, Lu-I Chang, Chi-Fen Tseng, Shu-Ying Fu, Chun-Chao Huang Hsiu-Chen Yeh, Hsiao-Ching Yang, Hui-Chen Yang, Hsin-Tong Yang Nai-Huan Hsiung, Hui-Yen Liao, Ru-Wen Liao, Pei-Lin Liao, An-Na Teng Yi-Ting Liu, Pi-Chueh Tsai, Mei-Lin Hsieh, Shu-Fen Lo (By the order of Chinese Last Name)

Managing Editor	Chiu-Hui Huang
Editor	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.

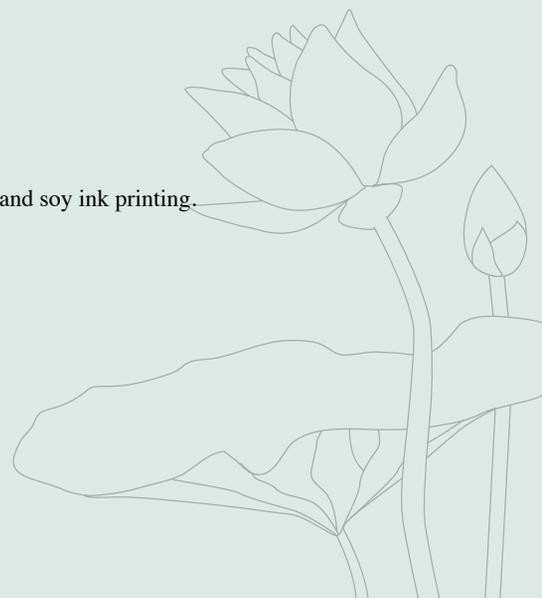
All rights reserved. No reproduction without permission.

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





急診裡的暖春

Warmth in Emergency Room

◆ 文 | 趙有誠 臺北慈濟醫院院長

十一月十八日星期二中午，正在六樓加護病房的會議室，參與全院加護病房品質會議的討論，突然接到主祕電話，告知我家小薇師姊（太太）出門搭公車去買菜，準備下車時，她先禮讓一位行動困難的老阿婆下車，輪到她時，有些不耐的司機先生已將公車稍稍發動往前滑，匆忙之間趕緊下車，導致腳步與重心不穩，落地時左腳歪了一下，立刻跌坐在地上，左腳踝瞬間發紫腫脹起來，她坐在路邊痛得不能動彈，許多摩托車紛紛從她身旁繞過去，也有幾位路人邊走邊張望了一眼，幸好她還能撥手機打電話到醫院求救。

事故發生的地點其實離醫院不遠，雁寒師姊和宇琪師姊立刻出發找到事發地點，開車載她回急診室。六樓的會議一結束，我匆匆趕往急診室瞭解傷勢。這時的心情，就只

是一個焦急的家屬，心中盤算著往後這段時間，家裡沒她照顧安排，失序的生活應如何調整？

趕到急診後，負責檢傷分類的護理師正熟練的詢問病史傷勢，並同時將資料鍵入電腦，為她戴上姓名手圈。一旁的急診醫護同仁扶她從輪椅換上推床，志工菩薩也熱心協助，依醫師的安排推入電腦斷層室，檢查是否骨折。

當下這麼多人來幫忙，真讓我心中充滿了無限的感恩，腦海中也浮現出急診醫護菩薩們平常忙碌的身影，他們在急診室送往迎來，不分晝夜地為一個個痛苦的病人膚慰診治，安排會診、送開刀房、住院或是後續門診，也安住病家焦急的心。

終於醫療處置暫告一段落，宇琪也在此時遞上一杯熱茶給我師姊，這也才發現她的身體還微微顫抖著。我家師姊手握著熱茶，不停

地感恩著身旁左右的醫師護理師，語調比平常稍快，雖然在自家的醫院，熟悉的環境，還是驚惶未定吧！

這情境讓我回憶起九月十二日清晨永和大火那天，九位從火場被送來的傷患，都十分年輕。一位女大學生躺在推床上，身上是濕透了的薄衫，握著我們為她準備的熱早點，流著淚，手不停的顫抖。我們趕快去買了大愛感恩的產品，為她換下了溼衣服。其他年輕的男生，也是睡夢中匆匆從火場逃出來，有的光著腳，有的黑著臉，像從煤坑中出來，都帶著驚恐的表情。醫護同仁為傷者緊急處理，志工及社服團隊也同步關懷，不僅幫忙為他們將燻黑的臉、手擦拭乾淨，予以心理上的安慰，提供光腳來院的傷者拖鞋，接著，提供傷患每人一份熱騰騰的早餐，也沒忘了招呼辛苦的消防人員用早餐。一樣的關懷，一樣的膚慰，因為在我們心中，每一位到院的大德，都是我們累生累世的法親家人。

回到急診室這一角，正示現救拔病苦與感恩難忘的畫面。當大家正說著一些安慰的話，圍簾外，突然聽到一位中年女士對護理站裡的醫護同仁，大聲而且不禮貌地質疑著什麼事，口氣咄咄逼人，頤指氣使，氣焰高張，如同電視裡立委質詢官員的腔調。護理長及雁寒師姊急忙

過去緩頰，瞭解她的需要，也平靜了現場的尷尬。

在簾子裡的我非常替醫護同仁抱屈。一小段時間過後，我也出去瞭解，試著想安慰安慰他們受傷的心，也為大家打打氣。

原來這位中年女子長年住在美國，老母生重病，她不得不從國外回來處理。她跟著年邁的爸爸把母親送來急診，從掛號開始就情緒高張，一直處在氣急敗壞的狀態，仔細想想，這應該是對母親的病，以及自己遭遇到的變故尚未適應吧！急診醫護似乎也早已習慣類似的場景：就是愧疚未盡到侍親責任的子女，用力指使責難別人，以表達對母親的孝道與關懷。

我關心詢問，是否需要更換一組醫護同仁來完成後續的診療工作？他們反而安慰我，表示他們可以面對，而且應該要面對，這個狀況他們自己就可以處理，請院長放心。他們說：「其實這是急診室非常常見的場景，我們對這樣的工作環境能夠善解。」

急診室如醫院的燈塔，在急診室二十四小時守護的大醫王與白衣大士，則如苦海中的明燈，雖然難免會面對一些人的遷怒、失禮及無明的情緒，但是臺北慈院的急診室裡，永遠還是暖暖的春天，帶給人們希望與愛。☺

跨世代的情境學習

Cross-Over-Generation Situated Coaching

◆ 文 | 賴惠玲

從社群媒體上看到一個有趣的短片，一位3歲大的幼兒操弄著 iPad，隨著他父親的提問，他總是很快地能從 iPad 上搜尋到父親指定要的物件。透過幼童的指間流暢地滑動頁面，很專業地操控著科技產品，科技世代新人類的樣貌展現無遺。當今的學習和教育資源已經不可同日而語，尤其資訊業的突飛猛進，各種電子科技輔助學習的工具和教學的策略很具多樣性。由另一則短片看到一位不到2歲的小女生，坐臥在地板上，以小巧手指不斷地嘗試著要將色彩繽紛的雜誌的圖面撥開放大，發現雜誌畫面靜止不動，則改用手指滑著雜誌頁，試圖換頁；時而不斷地點擊雜誌上文圖並茂的圖案，種種的動作顯示，幼童以為那是平板電腦，不知道那是一本必須用手翻閱的紙本雜誌。

不同世代間的學習方法有相當的差異，尤其老年世代，身逢亂世，通訊文明的落後，很多老一輩的人沒有機會讀書習字而拖累了學習的

節奏。大愛電視臺在平日的清晨有三十分鐘的「草根菩提」節目，透過這節目認識了很多看似不起眼的老菩薩志工在社區角落默默做環保。有一位環保老菩薩回憶自己的成長歷程，娓娓道出小時候沒有錢買文具，上小學習生字要靠老師發鉛筆才有得練習，但是短小的鉛筆用完了就再也沒有了，資源匱乏下，只能靠記憶，但是沒有實作的學習，聽過就忘記了，所以不太會寫字。老菩薩強調，不是學不來，也不是不認真，到老了、經由做慈濟志工的勸募過程，在這情境中再度學會識字寫字。

隨著教育學習的電子科技產品不斷地研發，面對新世代與新數位工具的結合，教育者需持續地更新教學策略並利用各種電子產品輔助教學。行動上網以及免費 wifi 的普及，搜尋資訊非常快速，課室中的很多問題，同學利用下課時間搜尋，討論，許多問題總是可以在當日課程就獲得解答，速度之快，不同於

以往。理論上，學習的成效應該也會別於過往。但有趣的是，許多研究和最近期的統合分析研究(meta-analysis)發現使用電子學習和傳統學習方式，結果對護理人員和護理學生在護理知識、護理技能和學習的滿意度上並沒有差異。此研究結果自然有許多的面向可以討論，但是，護理教育以情境指導與訓練(situated coaching)較可誘發學習動機，也才是學習成效的重要關鍵因素之一。

許多議題是任何課室教學或科技模擬教學都仍無法完全取代現實生活中的情境教學。不同於其他的學門，護理人的養成過程很需要很多實作經驗，強調人性的體察與尊重，經由實作中反思學習，身歷其境的實習才是最自然的學習情境。

為了讓學生有完整的社區評估的技能，學系安排所有學生都有機會接觸到政府機構，進行相關資訊的搜尋並學習與政府部門間的人際互動。此梯次的同學因緣較特別，原先已經安排妥當，然因機構業務負責人臨時外出並疏於溝通，以致產生一系列的障礙。老師們的豐富經驗，自然是讓事件當下即獲得圓滿解決並完成任務。事件後返校隨即帶領學生進行根本原因分析(Root Cause Analysis, RCA)，RCA法雖在臨床上大家能了然於胸，但在養成

教育過程，所有該組同學都還未曾學習RCA。透過此次的狀況，是一個很難得的案例機會教學，也因為全組同學共同經歷此異常事件，因此大家學習動機強烈，很快地在此階段就學會RCA手法，也對此突發事件有不同的見解。

有情境才有學習的動機。每一個學生或PGY學員都像一張白紙，由指導者引領並配合學習者的學習步調在情境中循序漸進地共同彩繪。慈濟體系的所有的學生都很幸福，在護理學習生涯中，課堂課和臨床帶教都是由同一位教師指導。透過不斷地情境訓練，學生反思自己的所學和蛻變，以及對事情有不同的見解時，心中總是有所感動。很多學生很敏感，也善於觀察，儘管不動聲色，但是對老師的眼神、講評和指導，都能深刻反思其意義。從學生的作業中，見到學生已能對一個完全陌生的領域到能侃侃說出RCA的精神、目的和步驟，令人備感欣慰。

今日進行社區評估的初步報告，全組同學皆著正式校服盛裝出席，整齊的服儀和具專業水平的簡報，以最直接的方式展現團體的紀律和學習的成效。透過情境教育訓練，在沒有採用先進科技輔助教學的情況下，學生依然可以被教育出專業護理人的風範。☺

活力熱忱 急診白衣

ER Nurses with Energy and Passion

文／楊久勝 臺北慈濟醫院急診部主任

半夜一點多，護理師張寧君急扣：「久哥，留觀 D 區 23 床中風臥床的肺炎發燒病人，痰多呼吸喘、嘴唇發紺，我已經將氧氣鼻導管濃度調高且抽痰了無效。」我回答：「病人呼吸窘迫，趕快換上氧氣面罩，一起將病人推到急救區，同時大喊，急救區有病人！」這時候 B 區護理師家熒、C 區護理師沛欣兩位立刻趕來幫忙，一起協助換上高濃度氧氣面罩，並將病人推到急救區。急救區護理師媛婷、專科護理師筱君已經在急救區準備監視器等裝備，共同協助急救。聽著病人呼吸喘鳴聲，很快為他給上支氣管擴張劑吸入治療，又給上輸液復甦及升壓藥物以免因血壓低休克，這時病人仍因肺炎惡化併呼吸衰竭，出現敗血性休克，最後還是緊急插管用上呼吸機，在團隊協力合作下，初步穩定並轉入加護病房後續治療。

護理工作千頭萬緒，常需要包山包海應付各種狀況，包括量體溫、血壓、呼吸、心跳等生命徵象，觀察病人病情改變，治療給藥、傷口換藥及衛教說明，甚至還包括灌食、協助身體清潔及清理大小便等，乃至於出院後的復健、居家訪視照護等。然而，急診室更是常有緊急狀況，需要步調快速、腦筋靈活、反應敏銳，還要超乎常人的毅力與耐心。

寧君、家熒和佩欣等幾位護理師，去年約八月同一批報到，一同被分派到急診室任職。要能成為臨床護理師，除了在學校認真用功學習，通過學校考試及實習，要通過國家考試取得護理師證照，更要通過職場試煉，最後還需要充滿熱忱，願意吃苦耐勞。一年多來，她們幾位都成為急診不可或缺的一分子。

寧君從小住在充滿人情關懷的屏東，她表示：「家鄉的人都很有愛心且樂於



楊久騰醫師很開心臺北慈濟院急診有一群熱情活力的護理師，是照顧病人的最好夥伴。圖為 2014 年 8 月氣爆事件急診因應情景。攝影／范宇宏

分享，這也培養了我樂觀和喜愛助人的個性。升上五專後，離開家鄉到北部讀書，宿舍生活及數次的團體報告與團體實習，學習到適應學校團體生活和彼此互助的人際關係。」醫院實習讓她看到了許多不同的人生百態，培養出同理心及憐憫心，也培養她「人傷我痛，人苦我悲」的護理個性。畢業之後來到了慈濟急診室當護理師，寧君說：「當初的想法只因為想學習更多並且讓自己能在緊急時刻能有立即的處置反應，幾位同學一起選擇急診，開始了急診護理工作。除了學理上，更有顆熱忱的心以及「為什麼」的好奇心，學習是無窮無盡的，然而護理更是如此，只要願意學、願意做。很幸運的在工作場所遇到了許多好朋友及好學姊學長，不懂得會彼此詢問、學習、分享、督促，而在工作以外彼此照顧及彼此相約出去玩放鬆心情、培養

感情，這樣的成長照顧就有如革命軍人般的情感，讓我們上下班都精采。」就像家煒說的：「快樂也是過一天，不快樂也過一天，那就開開心心的過每一天。

臺灣的醫療環境崩壞，並非數十萬醫護人員要獨自面對，而是所有現在及未來的臺灣居民所要共同思考與面對的困境，除了健保給付及制度面的改善，更需要民眾更多的互相包容、尊重與鼓勵。寧君表示：「當然在急診的病患及家屬因為身體的不適而入院，有時口氣、態度、動作都會讓護理師心理受傷，但轉個念頭把病人當作自己的親朋好友再加上一點點的耐心，或許我們就能做到上人所說的『無尤的付出、無怨的服務、不求回報的給予』。」

很开心在臺北慈濟醫院急診室，有這樣一群充滿活力熱忱的白衣天使，是急診團隊照顧病人最好的夥伴。



向默默付出的 白衣無名英雄說感恩

Pay My Gratitude to the Anonymous Nursing Professionals

文／張首義 臺北慈濟醫院 11A病房主任

每當在病房見到妳們的時候總有心喜感謝的感覺，因為，是妳們的默默付出，撐起了病患照護的重責大任。安娜督導一再邀稿，請我寫些對妳們感謝鼓勵的話。想想也好，內心的感謝說出來會更好。

是你們愛心與細心照護，讓病患有個安心的就醫環境。不管身處何處，希望妳們保持那顆愛心，愛護他人，也要愛自己。那顆愛心溫暖四散，能為自己也為身邊的人帶來無窮無盡的幸運。護理工作本比其他工作更顯得燃燒自己照亮別人的本質。誤餐甚至沒時間吃飯是常事；應該是睡覺時間，妳們還是得打起精神，觀察每位病人的狀況；發藥給藥更是小心翼翼一對再對藥名，避免出錯。一旦發現病人狀況有異，需要急救時，每每看見妳們立刻躍上，展現專業的 CPR 急救動作。是妳們年輕的身軀築起了醫療

照護的血肉長城。妳們是最值得尊重也最需要被尊重的白衣無名英雄。

不能看到的是妳們受委屈。當極少數的病人家屬儘說些刻薄的話消遣妳們而妳們卻無法反擊只能默默委屈吞下時，是我不能忍受的事。記得有次病人家屬竟會在妳們執行護理專業工作時，很不得體地說「妳們都是英文數學不好才來做護士的吧？」及一些輕視護理工作的話像是「不會讓自己家人做護士」等等，話語中充滿著蔑視與自大。說話的竟還是應該要知道待人處事道理的中年婦人。妳們以工作為重，無法為自己做什麼辯護，只能默默吞下，完成該做的護理工作，只是走到護理站時氣到想哭。我得知後也非常火大，正好是我的病人的家屬，我覺得這種人一定要再教育。於是去質問她：「護理師有給錯藥嗎？有算錯點滴流速嗎？」「既然沒有，妳說那

些話是什麼意思，是想表達什麼？在病房受到護理師的照顧，感激都來不及了，怎麼會說出這種話。我不會 24 小時都在病房，而病房裡 24 小時都會有護理師在。她們代表我對病人的照顧，對護理師不尊重就是對我的不尊重。對我的不尊重代表對我和我們醫院的不信賴，那我會建議妳家人轉換醫院治療比較好。」

看到更多的是病人家屬對妳們的感激。常送些飲料或食物讓妳們充飢，怕妳們餓肚子工作。不僅是物資的給予表達謝意，態度上更是尊重妳們的專業。

我能做得不多，不能給妳們什麼，無法改變妳們的薪資，只想在能力範圍內，至少要為妳們維持一個有尊嚴的工作環境，在這裡你們可充分發揮愛心發揮專業。這裡不會以所賺多少，而以專業與愛心付出多少，而受到尊重的地方。醫院工作看遍了生生死死，而妳們是最能撫慰病人的美麗天使，在內心不捨的家屬淚如雨下時，是妳們最能適時給予必要的幫助。希望妳們的付出與努力會受到肯定，可以在這裡朝氣蓬勃神采飛揚地盡情發揮護理專業。

記得區域醫院評鑑、醫學中心評鑑、癌症醫院評鑑一個接著一個來，我們並肩作戰衝過層層關卡與考驗，不負期望，沒讓慈院丟臉。醫院評鑑文書資料的整理是件大工程，常見妳們為準備評鑑資料忙得不可開交，直到很晚還不回家。還記得怡文護理長對我說：「怎麼覺得賺錢這麼難。」才更知其中的辛勞。我們一起設想如何引導委員行進路線，行

進到哪裡該介紹什麼，該如何講，委員可能會問的問題該如何回答，我們都要背得滾瓜爛熟。有次評鑑的前一天，很晚了，忽見趙有誠院長與喬主祕及護理部主管出現在我們病房，感謝我們辛勞準備，頓時覺得一股暖流流過心頭，卻也看見了院長與主祕憂心忡忡的眼神，深感管理階層的壓力一定更大。上下一心的準備有了欣喜的回報，慈院高分通過評鑑。慈院會銘記著在那段艱難的歲月裡，白衣無名英雄的付出才有了今日的成績。

期望有那麼一天，春風吹起，我們臺灣護理大環境有朝一日春暖花開，臺灣白衣天使們也能像美國註冊護士一樣，有著崇高地位與優渥待遇，能對我們國家社會做出更大的貢獻。請好好照顧自己的身體也要加強自己的專業知識及學養內涵，為這一天做好準備，也將一個更豐富的自己獻給所有的識與不識。

護理工作是繁重累人的，病房裡白衣天使們來來去去，對離開此地另尋天地的人我們給予深深的祝福，而對於堅守崗位默默付出的人，我們更是由衷地感恩，謝謝妳們曾經的奉獻與現今的付出。請盡情揮灑妳們的愛心與專業，讓年輕的生命對我們國家做出更大的貢獻。

某一天以後，當妳們年輕的身影已不常出現在病房，請記得偶爾給我一些驚喜，有空要常回來看看這些曾經並肩奮鬥的夥伴們，若有緣再相遇，也請給我一個溫暖的微笑。☺

緊急應變， 你準備好了嗎？

北高氣爆之省思

Are You Ready for Emergency Medicine?

Reflections on New Taipei City's Air Explosion Accident

■ 文 | 王螢寬 臺北慈濟醫院護理部副主任、曾慶方

近幾年國內外因天災人禍頻傳所引發的重大傷害，已直接影響到人民的財物與生命損失，甚至造成家破人亡、地方基礎建設重創、國家經濟蕭條等。這些巨大的天災人禍，釀成社會人命與經濟的巨大損傷，令人憂心忡忡，而到底是哪個環節出問題？要如何預防？值得我們一再省思。而要如何推動安全文化及危機觀念，平日進行演練預防，並積極找出肇因，擬定防範對策將傷害降到最低，讓大家得以在安全的環境中工作及生存？更是重要的課題。

2014年7月31日23時至8月1日凌晨，高雄市發生了非常嚴重的氣爆意外。根據中央災害應變中心訊息發布及後續的媒體報導，這個損失慘重的悲劇，共有32人死亡340多人受傷，第一線的消防英雄亦有多位殉職或重傷，讓人痛心。高雄區各級醫院旋即啟動緊急應變與大量傷患機制，搶救生命刻不容緩。爾後統計竟有將近一千五百家商店在道路復建完成前很難恢復正常營運，令人擔心

商家與原有僱員的生計是否能維持。

從大愛新聞報導可以看到高雄慈濟人立即動員，或至醫院進行膚慰，或到殯儀館助念與安慰家屬；慈濟高雄分會也立即烹煮並發送熱食至收容中心等地，稍晚更緊急調度並運送福慧床到收容定點，讓被安置的鄉親不用再躺臥地上。緊接著慈濟人醫會的醫護藥師志工與各家慈濟醫院主管同仁，紛紛動員到收容中心與災區義診、探視並做衛教，醫院主管也到在高雄探視院內同仁家中的受傷家屬。

證嚴上人於得知災區安全無虞時，請慈濟人一一走訪數萬戶受災鄉親，來自全臺灣各地的志工輪班到高雄，一家一家按電鈴，送上臺中慈院親手製作的健康月餅與慈濟歌曲播放器「安心福富足」，膚慰鄉親受驚嚇的心。除此之外，志工還用心聆聽鄉親的悲傷與所碰到的困難，然後或安排人醫志工問診；或供以生活應急金；或幫忙受災學生補貼學費；或依鄉親需求，安排定期探視陪伴。

就在社會各界愛心溫情湧入高雄，重建腳步剛起的同時，8月15日中午，新北市新店區「永保安康社區大樓」又傳出三樓民宅天然氣外洩爆炸事件，釀成祖孫三人傷重往生，12位住民受傷的悲痛意外。

由於臺北慈濟醫院就位於新店區，鄰近災區，急診於接近中午時接獲消防局通知，護理長即時通報可能會有大量傷患送達，曾經到高雄探視氣爆受災鄉親的趙院長，立即指示院部主管啟動；但感動的是，其實部內主管聽到廣播後，早已不約而同衝至急診室做準備。而院內除醫護動員之外，志工師兄師姊、警勤同仁、總務室及行政人員也早已守候在急診室門口，等待協助接送病人。這證明平時在火災或大量傷患演練中，各單位對於自身應承擔的角色定位，已有經驗，此時此刻方能發揮所長，團結一致共同承擔災難與急難醫療的考驗。

此次共有5位傷患緊急送至本院搶救，另有10人因輕重傷送往不同醫院治療。幸好送至臺北慈院的5位患者在經過住院治療後，已陸續康復出院。但院部主管思考氣爆後，社區其他住戶心理也可能產生創傷後症候群，該如何撫慰並表達關懷呢？於是在中秋節前夕發動院內同仁與志工，親手製作並包裝「安心福富足月餅」，挨家挨戶親自分送我們滿滿的愛與關懷。

藉由這兩次的氣爆事件做分析，都並非單一因素引發，而是一連串失誤後衍生的悲劇。身為醫護人員的我們也應以此為借鏡，對平時可能發生在周遭環境

的危險，都應提高警覺，那怕硬體設備或軟體設施的小小疏忽，都可能因小失大。

而對於之前發生過的疫情，如SARS（非典型肺炎）、腸病毒感染，至現在伊波拉病毒與登革熱肆虐，加上大量傷患緊急應變處理，還有因病人安全引發的重重問題，在在考驗著我們醫護人員的專業與智慧。

為此本院勞安室、總務室及工務室，針對環境安全、員工安全及儀器安全，皆設有檢測機制並適時演練與管控；另，感染控制中心對於院內病患的傳染性疾病與國內外感染疫情掌握都有作業標準，隨時依不同傳染性疾病或病況變化提供應有照護訊息供全院同仁參考。

而品管中心對可能發生異常事件的預防，亦不斷宣導，經常以案例作為新進人員及資深人員具體的再教育訓練，並建立系統性的通報機制，以就事論事的理性推判，解析各種複雜狀況，有效地採取有利的改善及應變措施，在流程上不斷精進與創新，讓每一個重要細節都能環環相扣，進而提升同仁危機觀念與照護品質，讓每位來院的大德都能在安全有品質環境下幸福的出院。

每當不同災難發生時，證嚴上人總是憂心忡忡，並一再提醒大家，「驚世災難，要有警世的覺悟，要戒慎虔誠。」在此誠摯的呼籲每一個人、每個專業都能固守本分外，更要發揮良知良能，從錯誤中學習與警惕，讓臺灣這美麗的寶島能更平安祥和。☺



免拆點滴小披風

Turn a Pediatric Patient Gown Into an IV-Friendly Cape

■ 文 賴秋蓉、陳似錦 臺北慈濟醫院 5B病房護理長、護理部督導

住在臺北慈濟醫院兒科病房的小病人，約有 85%~95% 需持續接受周邊靜脈注射治療，要為病童打上靜脈注射留置針已屬不易，一旦打上，護理師、小病童本人和家長也都不希望再重複上針。

病童服需重覆穿脫 不拆點滴為上策

而病童因嘔吐、流汗、洗澡或增減衣服等因素，常免不了需更換病人服，但兒童的病人服袖口較窄，點滴瓶無法穿越，必需拆解輸液管，再裝置無菌注射帽；協助更衣後，卸下注射帽，再將輸液管接回。經統計，這樣的重複動作，每天約有 10~12 次，每次花費約 8 分鐘，耗費護理人力及工作時間，且過程中易破壞輸液管的密閉性，無形中增加感染機會。

而接觸病童靜脈留置針部位，再重新予以固定，亦使病童想起注射留置針時不好的經驗，對護理人員產生害怕抗拒的心理，亦增加醫材成本消耗及增加生物醫療廢棄物。

窄袖變披風 簡單實用皆大歡喜

因此，經兒科病房團隊的討論，設計出「免拆點滴小披風」，方法很簡單，只要讓衣服的雙側袖子可完全拆開及扣回，就能讓病童在不拆點滴瓶與管線的前提下換衣服，既可維持輸液管的密閉性，又減少感染的危險性，所有的時間、人力、物力成本都節省不少。

推行此改善方案後，以一個月的時間觀察使用情形，病童能輕鬆更換衣服，不用害怕又要打針，臨床護理師無需多耗太多時間小心翼翼地邊擔心邊為小朋友換衣服，家屬與病童也能放鬆地在住院期間維持身體清潔，想擦澡不用怕扯到管線、或針弄掉了。



改善前，病童衣服袖口小，需更衣時因點滴瓶無法穿越，需將輸液管拆解開，才能更換衣服。



依據健保給付，三天才需更換輸液管，運用免拆點滴小披風能有效杜絕於更衣時染污輸液管的機率，而減少醫療成本的浪費，且輸液管屬於生物醫療廢棄物，與一般垃圾處理費用不同，能減少生物醫療廢棄物的處理費。

且使用免拆點滴小披風，能減少家屬的住院壓力，即使面對意識混亂的病患亦可使用，深受家屬的肯定。此舉雖是小小創意，但在維持醫療照護品質及感染控制的原則下，提供人本醫療的主動關懷，讓病患及家屬無需擔心，無形中能提升住院服務滿意度，有益醫院形象，並且能減少中斷照護過程及減少處理雜事的工作負荷量。

免拆點滴小披風亦可應用於各年齡層，以及上肢不便活動的病人穿著，具實用性，值得推廣。☺



改善後，於雙側袖子縫製釦子，可打開及扣回，方便更衣，又可維持輸液管密閉性。

參考資料：

- 陳雲絹、黃美智 (2006) . 靜脈輸液與護理之相關議題 . 護理雜誌, 53 (3) , 69-72 .
- 陳韻如、陳素芬、陳薇蕤、陳麗貞 (2010) . 提昇急診兒科病患靜脈注射安全及照護完整性 . 志為護理, 9 (1) , 80-89 .
- 黃樹樺、黃高彬(2008) . 周邊靜脈注射感染之預防與護理 . 院內感染控制雜誌, 18(5) , 675-678 .
- 蕭靜雯、吳雅惠、楊碧媛(2006) . 降低學齡前期兒童接受靜脈注射時害怕行為之專案 . 長庚護理, 17(2) , 195-204 .
- Hasseberg, D., Ivarsson, B., Andersson, R., and Tingstedt, B. (2010). The handling of peripheral venous catheters- from non compliance to evidence based needs. *Journal of Clinical Nursing*, 19, 3358-3363.
- Tripathi, S., Kaushik, V., and Singh, V. (2008). Peripheral IVs: Factors affecting complications and patency - A randomized controlled trail. *Journal of Infusion Nursing*, 31(3), 182-188.

拋光琢磨

Polish and Refinement

「什麼時候又要評鑑了？」、
「還有沒有遺漏了什麼？」、
「上次要改進重點在那裡？」
「沒關係，真金不怕火煉。」……

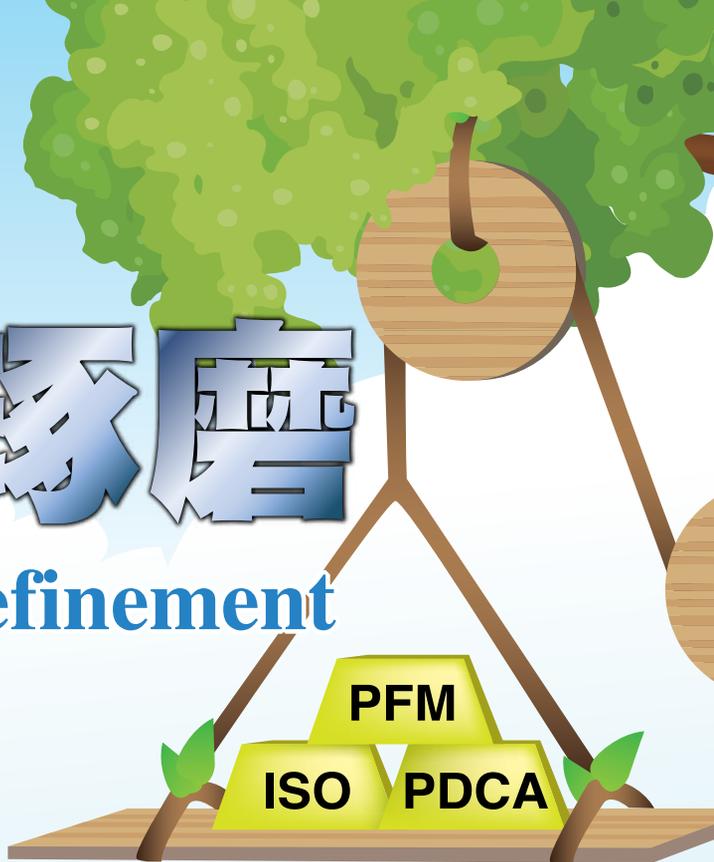
評鑑，是護理人又愛又懼的甘願。
接受嚴格專業訓練的護理人明白，
這是使命必達的重要任務。

愛的是，評鑑是品質管理的工具，
可以確保醫療服務品質與病人安全的提升。

怕的是，評鑑也是全院大體檢的時間，
深怕自己或單位，經不起委員們的利眼檢視。
但，追求卓越是護理人的自我期許，
好還要更好，愈磨愈見光亮。

從事前準備到評鑑完成，過程雖辛苦，
但在慈濟醫院卻倍感幸福，
因有慈濟志工的陪伴打氣與誠情護持。

全院齊心，凝聚共識，虛心受教，即刻改善，
只為讓病人得到最完善貼心的醫療照護。



臨床護理人的 評鑑經驗與感受

The Clinical Nursing
Professionals' Experiences of
Hospital Accreditations

任務

願景

目標

病安



對臺灣的國高中學生來說，「考試像吃飯一樣」，學生準備考試已成為日常生活的一部分；類似的比喻，滿適用在評鑑之於醫院，當然其中也有非常不同的地方。好不容易脫離學校，以為不用考試了？接著最重要的考試就是國考取得護理師證照，能夠名正言順地執業了。怎麼知道，進了醫院工作，還有所謂的「評鑑」！

「醫院的評鑑跟我有什麼關係？」
「會影響我的工作嗎？」
「那評鑑沒過會怎麼樣？」
「跟考試沒過一樣慘嗎？」
「是評整個醫院還是評我？」……一個個問題，可能會隨著工作資歷加深而慢慢有了答案。我們總是可見一家醫院全體動員、全力備戰般地因應評鑑，而這樣的共識是如何產生的呢？護理同仁們對於「評鑑」的觀感是如何？收穫又在哪裡？

先分享一段臺北慈院急診黃俊朝護理長在準備醫學中心評鑑期間的心情：「當醫中評鑑計畫開始，禮拜三早上固定評鑑會議，星期五全院主治醫師會議，禮拜一是大院長會議，護理部還有會議，一個禮拜有好幾個會，評鑑資料越整理越覺得不夠，本來以為再把之前的資料再做整理即可，這下可發現不得了，要補充的部分可要多更多。當然光是書面不夠，還有許許多硬體、軟體部分要增設及改變，短短三個月內，急診改變許多，硬體、環境、動線，全部修正。例如急診加護病房區在很短的時間內變成留觀區，動線、硬體設備需補強，警報

問卷基本資料統計

性別	人數	%
男	45	3.0
女	1476	97.0
總計	1,521	100.0
職級	人數	%
N	552	36.3
N1	301	19.8
N2	460	30.3
N3	142	9.3
N4	66	4.3
總計	1,521	100.0
職務別	人數	%
護理師、護士	1,190	78.2
副護理長	57	3.7
護理長	79	5.2
督導以上	21	1.4
個管師(含功能小組)	57	3.8
專科護理師	117	7.7
總計	1,521	100.0
工作科別屬性	人數	%
內科	285	18.7
外科系	185	12.2
小兒科	77	5.1
婦產	64	4.2
急重症	353	23.2
功能小組	16	1.1
血液透析室	47	3.1
開刀房	120	7.9
門診	180	11.8
心蓮	26	1.7
行政	67	4.4
其他	101	6.6
總計	1,521	100.0

器不夠，廁所設備要更便民，小至地板有破損，全數補齊。工作人員所需硬體設備不足，如電腦、印表機，快快申請。護理紀錄資訊化不足，商請資訊室快快幫忙設計、架設。護理同仁們也在短時間學會並適應新的資訊系統。因為醫中評鑑，讓我能一邊整理條文，一邊思考以前沒想到的部分，有關病人安全、同仁工作環境、工作所需，雖然只是短短三個月，對大家衝擊很大，也學習很多。」身為一個單位的護理長，準備評鑑的心情錯綜複雜，但目標只有一個，就是以最優良的表現通過評鑑。

四成未經歷評鑑 三成經驗豐富

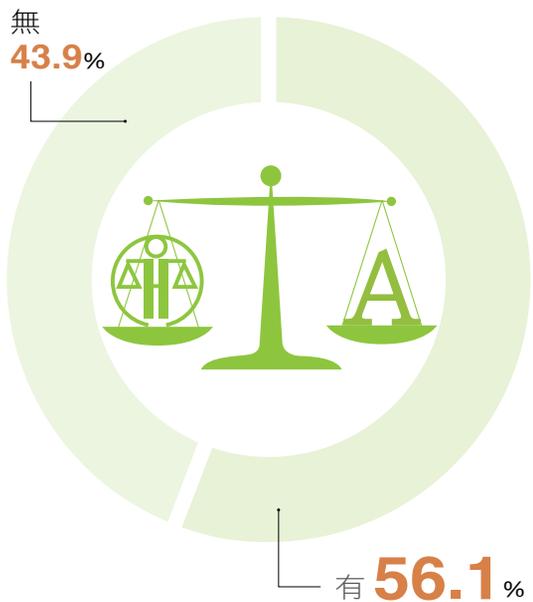
所以此期提出了以評鑑為主題的問卷設計。此次問卷共回收 1,521 份資料，首先了解六家慈濟醫院護理同仁是否曾經參加過衛生福利部委託醫策會舉辦的三年一次醫院大評鑑。結果是，56.1% 回答有，43.9% 未參加過；推測沒有參加過的主要應該是資淺同仁。

而針對有醫院評鑑經歷者，詢問大家在臨床遇過多少次醫院評鑑呢？結果是有 31.4% 曾經參加過 5 次以上，經驗非常豐富；其次是 3 次的 22.6%，而只有 1 次的是 16.3%。俗話說，一回生二回熟；等於是八成以上的人都了解醫院評鑑是怎麼回事了。

各式評鑑樣式繁多，除了三年一次的醫院評鑑，另外有教學醫院評鑑、癌症品質提升計畫評鑑、HACCP 評鑑、JCI 評鑑等等；隨著經驗累積，愈發能體會

Q1

有否參加過三年一次衛生福利部委託醫策會舉辦的醫院大評鑑？(N = 1,521)



評鑑的用意與優點，但相信即使接受過五次評鑑的同仁，在第六次時仍是會戒慎地因應。

以自己的經驗來說，過去醫院評鑑對我們護理人員可說是一「恐怖」經驗。評鑑當日如臨大敵，委員至單位時護理長一定先「擋」在前面，接著評鑑委員會抽問護理人員，也因此護理人員一聽要評鑑可能就會壓力大到吃不下、睡不著，深怕評鑑當天被抽中表現不佳，影響醫院整體評鑑成績。

幸好後來評鑑模式變更，2011 年開始著重於以病人為中心展現團隊照護的功能及成效，評鑑方式的改變對護理人員

來說應該是福祉，不需個人獨立面對，而是要展現團隊照護的精神。

病人為中心 提升品質與團隊凝聚力

此次問卷接著問大家是否同意醫院評鑑能增進以病人為中心的整體性照護，同意加上非常同意者 65.4%，不同意者占 12.0%。

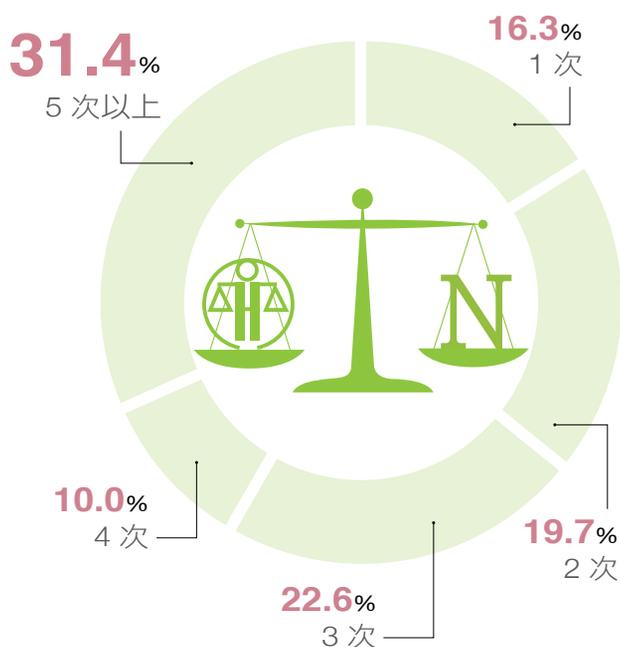
「病人的營養夠不夠？」、「經濟狀況好不好？」、「家庭主要照護者有沒有功能？」、「現在我們還能幫病人做

甚麼處理才能讓病人平安順利出院？」這些想法看來稀鬆平常，但卻不是單一位醫療人員能做到的。各功能團隊執行自己專長的照護，但發現病人其實很無助，因為沒有人執行整合說明及衛教，各自為政以為病人能理解，其實不然。

門診李孟蓉護理長就提到評鑑讓團隊進一步地做到以病人為中心的貼心設想。「有關門診的評鑑條文不外乎就是病人隱私、看診服務、候診等候時間及諮詢衛教，以經營管理領域較多。其中的條文 1.7.9 提供醫療諮詢服務就是以門診為主軸，如何能拿到 A 呢？心中靈機一動，想到對策。我們主動地開發諮詢服務，請資訊同仁設計讓電腦篩選看診後需要衛教的病人，自動跳出諮詢轉介單，收到轉介單的民眾就可以直接到諮詢室由護理師給予適當的衛教。民眾給了此項服務很高的評價，覺得我們很貼心。另外也設立了『看診前自動報到機』來服務民眾，縮短民眾等待的時間和感受，當然也要很感恩資訊和相關團隊的協助。」評鑑的要求，將醫療團隊緊緊環扣在一起，真正以病人為中心提供整體性照護。

Q2

你臨床照護過程中共經歷
多少次醫院評鑑？
(N = 853)



落實正確核對 給藥更安全

「糟糕，我將 21-5 床號的藥給到 21-3 床。」、「某某床病人又跌倒了！」、「噢，怎麼病人手術同意書沒填？」…這些問題層出不窮，也造成病人安全照護上的瑕疵。大部分的護理同仁認同評鑑有助於實現以病人為中心的照護，

那麼，實質上有什麼樣的助益呢？

結果顯示，以「更落實正確核對病人」占第一(61.2%)，其次是「增加給藥安全」(59.9%)、「更落實提供知情同意之照護」(53.3%)、「更尊重病人隱私保護」(52.8%)。當然也有 20.4% 的人不覺得評鑑對於病人安全有什麼幫助。

建立良好的稽核機制，可以反思照護病人安全上我們還有哪些事可以著力加強及預防的，平時只要落實執行，遇到評鑑也不怕查核。

確助專業成長 消防與緊急應變收穫多

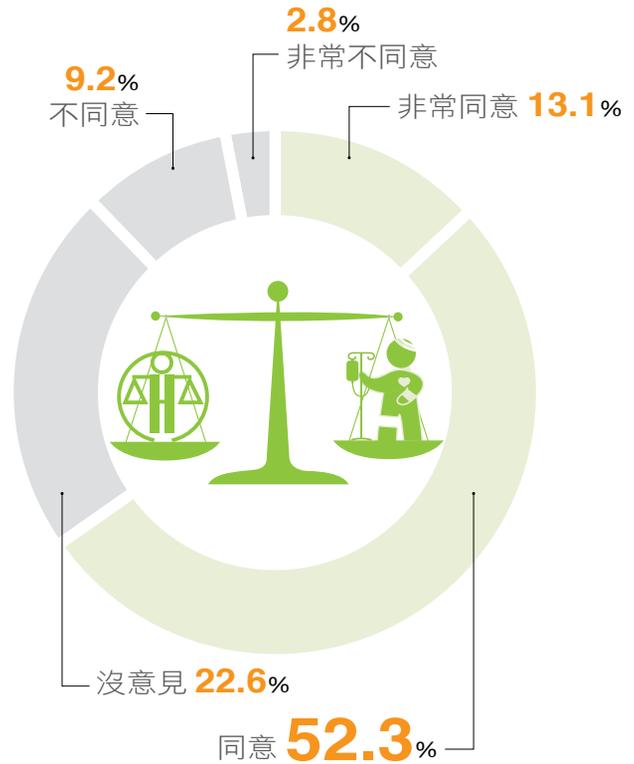
臨床業務已是繁雜，加上醫院評鑑的事前準備、事中面對及事後檢討，總是有重重壓力加諸於身，但透過這些過程，是不是能夠提升護理人員的專業能力，是否可藉著評鑑的考驗，確保照護過程更臻完美，也是我們想知道的！問卷結果表示，有 60.3% 同意評鑑可促進專業成長，而不同意者為 11.7%。

骨科病房護理師程琲璇到臨床工作才幾個月就遇到醫院評鑑，在跟著大家準備的過程中，她發現自己的能力增加了，「每天早上 meeting 的時候，我總是努力睜大眼睛打起精神，聽護理長報告有關評鑑的內容，不時還抽考一下，雖然總是有『挫咧等』的感覺，但經過每天會議時這樣提醒，更增進對醫院常規處理流程之了解，如：火災處理的 RACE、緊急處理電話總機……等。跟同事彼此想到就互考流程，真的很有趣。」

Q3

醫院評鑑能增進以病人為中心的整體性照護？

(N = 853)



有評鑑經驗的護理同仁覺得評鑑對那一方面的專業素養最有幫助呢？

結果分析為超過一半人數的選項有：更熟悉消防安全緊急應變作業(55.8%)、提供完整的護理過程(53.3%)、跨領域團隊照護(52.6%)；再來是「增加交班完整性」(30.9%)。當然也有少數人表示並無幫助，或是覺得因此延遲下班。但大部分同事總是希望一起打拚出好成績，讓醫院得到公證機講的肯定與讚賞。

「評鑑日子一天天逼進，但每星期三總期待是下一周，心想晚一周又可多些時間準備。」門診李孟蓉護理長說出全院同仁心中的矛盾，也看見門診護理師們合心的付出：「門診就是門面，環境整潔相當重要，所以同仁們都來找我說：『阿長，我們都整理好了，可以來看了！我先啦！』」門診八十四個診間一一檢視環境，就是不能被檢查不通過。門診上診前的開會，也是同仁最緊張的時刻，總是被我『電』急救口訣、急救車藥物、電擊器如何使用、緊急火災口訣、逃生路線、如何維護病人隱私等等。其實我壓力好大，但又不能太表達出來，深怕同仁被我感染，總是耐住性子指導。每次被我點到名練習的同仁，我想細胞應死了不少。但我相信也是獲得最多。」

團隊精神十足展現

記得臺北慈院醫院評鑑時，委員到小兒科病房看學生實習環境，表示學生置物櫃無法上鎖擔心學生貴重物品遺失，希望醫院盡快改善，當下立即有人訊息傳給工務，協助立即完成，10分鐘後傳來訊息，將已經完工的圖像立即給評鑑委員看，當下委員嚇了一跳，驚訝於我們的改善措施因應如此迅速，我想這就是評鑑讓大家展現團隊精神的其中一例。

評鑑對團隊照護合作上是否有助益？65.2%的人同意，不同意者占8.2%。那麼是在哪一方面呢？答案依序是「提供病人整體性照護」(60.7%)、「更了解各團隊的工作職責」(56.3%)、「團隊聯繫更緊密」(41.4%)、「溝通更有效率」(36.3%)。

Q4

醫院評鑑在病人安全照護上有哪些助益？
(N = 853，可複選)



更落實正確核對病人 **61.2%**
增加給藥安全 **59.9%**
更落實提供知情同意之照護 **53.3%**
更尊重病人隱私保護 **52.8%**
沒影響 **20.4%**
其他 **1.1%**

在團隊合作這一方面，臺北慈院是很有自信的，也已有許多跨團隊協助病人的案例。例如，有一位病人需要住院治療卻堅持要出院，剛開始大家都不解，經過社工及護理人員仔細詢問，才知道原來病人放心不下家裡的5隻狗，得知此消息後團隊啟動，除了護理同仁，加上志工、社工，一起協助把病人的狗安置好，病人終於肯答應住院治療。或許會有人覺得照顧病人還要去管他家的狗？會不會太誇張？可是在評估過病人的健康狀況，而且當下伸出援手的團隊成員都覺得很必要，只是幫個小忙病人就能專心把身體顧好，小事一樁。

醫院評鑑在「行政作業流程」的改善方面，覺得有幫助的比例相較「以病人為中心」、「專業能力」、「團隊合作」上稍微低了一些，但也接近六成(58.7%)。

志工無私護持 溫馨又感動

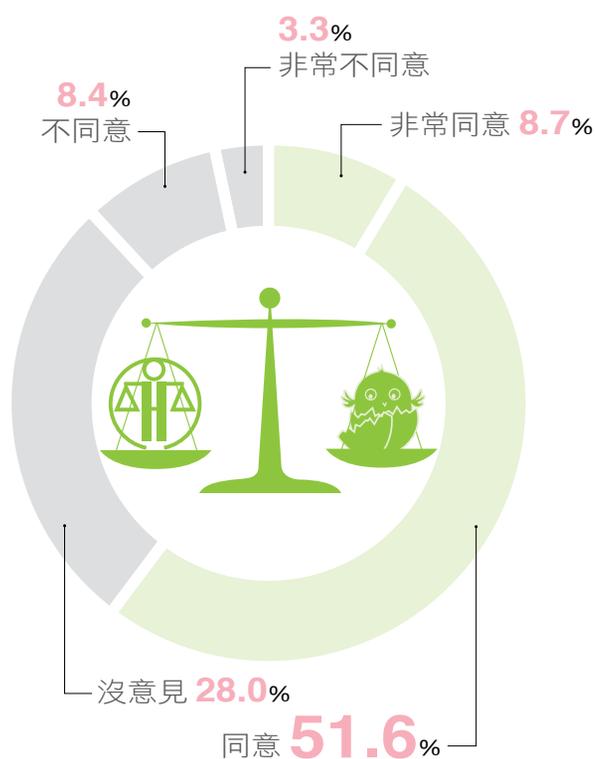
慈濟醫療志工，包含慈誠爸爸、懿德媽媽，在醫院評鑑過程也扮演了重要的角色。六院護理同仁認為評鑑過程有志工爸媽的護持及關懷，

「覺得非常溫馨」66.8%、「很感動」40.1%，再來是「可緩解壓力及緊張」25.0%。

志工是我們醫院最大的特色，他們總是無怨無悔，犧牲自己寶貴時間來醫院奉獻，感恩慈誠懿德爸媽在我們評鑑期間給予加油打氣，把同仁當作自己小孩來疼惜，每天到醫院時首先

Q5

醫院評鑑能促進您的專業成長？(N = 853)



承此題，專業成長中最大的收穫是？
(N = 853，可複選)

- 更熟悉消防安全緊急應變作業 55.8%
- 提供完整的護理過程 53.3%
- 更熟悉跨領域團隊照護 52.6%
- 增加交班完整性 30.9%
- 其他 6.2%

都先關心這一群小孩是否有吃飽、睡好。像是臺北慈院每個評鑑期間，一定可見慈誠懿德爸媽設立的溫馨小站，隨時為大家補上溫熱食物及飲料，希望能緩解大家緊張氣氛，有個放鬆的地方，重症單位無法離開工作崗位，慈誠懿德爸媽更會親自將美味小點送至單位，不遺漏任何小地方。

評鑑其實對醫療志工也有壓力，記得以往評鑑時曾有志工被抽到現場急救題目，所以遇有評鑑，醫療志工也不鬆懈，評鑑前要求加強練習及訓練，主要目的是希望能為我們評鑑加分，他們認真的態度，著實讓人感動，因為一切都是為了醫院啊。黃俊朝就說：「我剛好是急

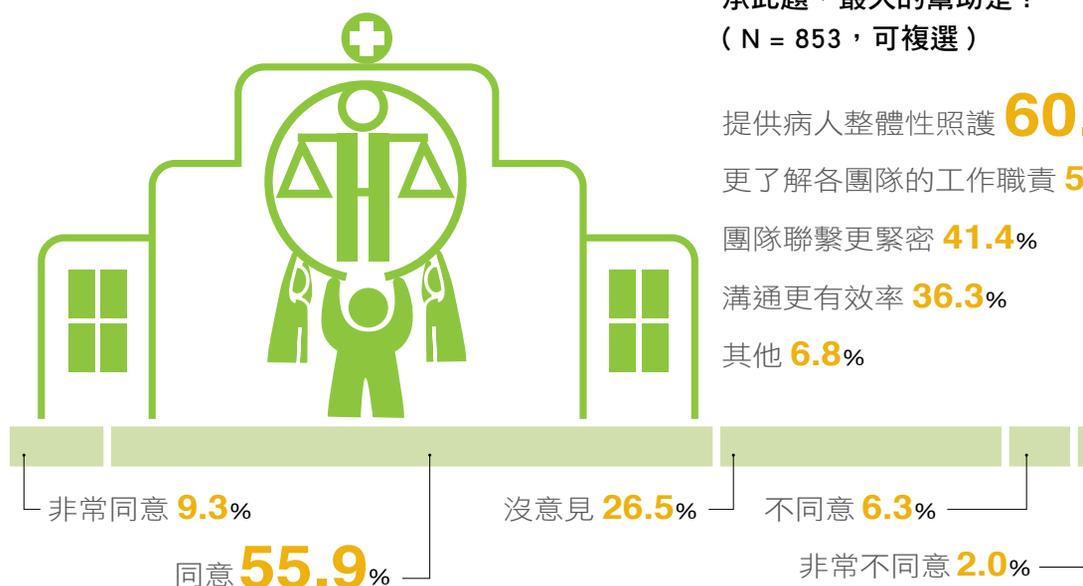
診講師，看著有年紀的師兄師姊們認真確實的學習態度，真的令人感動。還有一位師兄，每天為急診祈禱，當他聽到我們順利通過委員的審查，眼眶都紅了。」

追求完美 回歸平常心

回首臺北慈院的評鑑歷史，真是忙得非常充實。在評鑑前 3-6 個月院部啟動模擬評鑑 (PFM)，組成小組前往各單位進行練習，院長、副院長、科室主任全員出動，針對病人照護團隊是否有盡到責任、檢查流程是否順暢、單位環境安全管理等等相關事宜。護理部督導、護理長每天到單位看護理紀錄、護理品

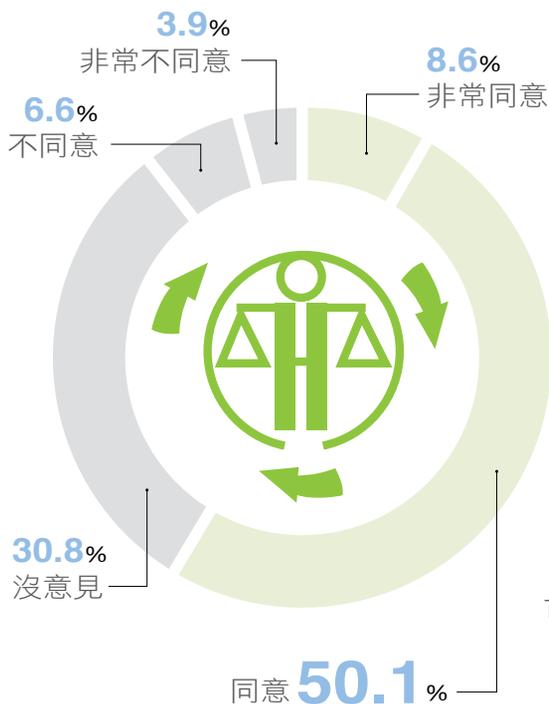
Q6

醫院評鑑對團隊照護合作上
是有助益？(N = 853)



Q7

醫院評鑑在行政作業
流程改善上是有助益？
(N = 853)

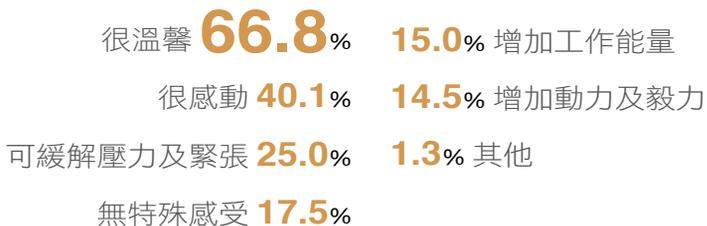


質、病人安全及訓練護理人員如何應對委員的詢問。希望藉全團隊共同努力展現更好的醫療照護成果。

評鑑經驗是展現護理專業與突顯護理功能重要性的時機，在評鑑過程中可以發現即使參加過多次經歷的同仁，在接受訪談及答問中仍戰戰兢兢，但在委員的指導下，發現自己不足的地方時皆能欣然接受並以正向態度面對，也因評鑑不同角度所觀察呈現不同層面結果，讓我們把不足的地方填補起來，在臨床照護上也能更完善。也希

Q8

慈濟志工（慈誠懿德爸媽）
在評鑑過程中對醫院的護
持及人員的關懷，您覺得？
(N = 853 ，可複選)



望大家經過評鑑的洗禮，提升照護品質及思考層面之功力。

其實醫院評鑑主要是建立安全、有效、以病人為中心、適時、效率、公正優質的醫療服務，對醫院而言：是品質管理的工具、支持內部的品質改善、檢視照護流程的流暢性及合作關係。而不管有沒有評鑑，全院所有同仁都以最高標準做好自己的本分事，與團隊成員養成默契，每一個當下，守護生命，守護健康。



■ 文 / 康芳瑜
臺北慈濟醫院骨科病房護理長

獻給外婆， 做就對了

Dedicated to
Grandma,
Just Go for It

2013年7月的醫學中心評鑑是一生中難忘的記憶。

在工作邁入第14個年頭時，經歷了人生一個大抉擇——評鑑或家庭。

我是外婆一手帶大的，我很像外婆另一個女兒。就在準備醫學中心評鑑的期間，外婆突然病重，常遇到很想回去，但手邊工作沒辦法放下，就只好先留下來工作，隔天一早先生開車載我回去彰化晚上再趕回來，也許只是說幾句話，但這樣才能安心回醫院繼續工作。

但就在要評鑑前兩個星期，星期六那天媽媽來電說外婆狀況不太好，有空這幾天要回來看看，隔天剛好輪到我值班，在左右為難的當下，婆婆點了我一下說：「回去看看吧。」也許是工作久了，回到彰化看到外婆就覺得是彌留階段了，只好打電話請滕安娜督導請人代理值班，感恩依萱護理長的協助，才讓我留在外婆身邊陪她走完最後一程。

這年也是我到臺北慈院工作的第9年，慈濟護專畢業的我現受證成為上人的弟子，覺得也因此自己更能看淡生死，有緣還會再聚，所以我告訴外婆：「您好好走沒關係，我會陪著您。」外婆往生時臉上非常的安詳。

在家族決定外婆告別式的日子時，心中浮現一念，希望外婆的告別式千萬不要剛好跟評鑑同一天。

結果，就是剛好7月18日評鑑當天要告別式，我覺得很兩難，就跟舅舅說可不可以換日子。舅舅跟我說：妳在醫院工作，評鑑很重要不能少了妳，不要因為自己而影響醫院整個運作。我很感恩舅舅能體諒，但心裡

還是很掙扎，覺得「醫院不會因為你不出現而怎麼了」。

來到慈院經歷很多次大大小小的評鑑，每次心境都不同，但這次是要爭取醫學中心的機會。雖然剛聽到要評醫學中心，自己和學妹心中都有很多問號，也去找在醫學中心上班的同學談過，看看他們做的怎麼樣，我們之間的差異。學妹說：「阿長，我們怎麼評得過啦？」但為了讓學妹從否定變成覺得可能，我開始舉例一些我們做的比別人好的地方，讓他們的心境改變。

在閱讀評鑑條文時發現，訴求的規範都是我們平時在做的，只要將規範內容做得更仔細，就有機會評醫學中心。

最後，決定留在醫院，向外婆上香告假，請外婆要保佑我評鑑順利。外婆的告別式，感恩懿德爸媽聯絡彰化分會請志工師兄師姊參加，單位的懿德媽媽前一個星期也剛好去南部，就先到外婆家上香，還和舅舅、舅媽合影。我覺得很感恩，家裡的事情很圓滿。

評鑑當天，每一組委員都蒞臨本單位，單位的每一個人表現的很優秀，展現在臨床上所學的能力，讓委員覺得我們很不錯。

單位本來就團結，只是此時讓大家更有凝聚力，雖然說，有些事沒完成，但評鑑來臨時大家都會互相提醒，評鑑讓大家更團結，潛能無限。在這段期間，雖然準備事項非常的多，但學妹們都會留下來準備，發現問題，就想辦法把不可能會化成可能。

院長說要挑戰醫學中心評鑑，大家就全心全力跟著做。回想一切，覺得是信仰及對專業和單位的責任，而且，冥冥中有外婆的保佑。我抱持的精神——甘願做歡喜受，就是上人說的「做就對了」。



康芳瑜（右）帶給單位同仁信心，評鑑就是呈現平日成果。圖為教導學妹上針技術。

共好求完美

■ 文 / 廖梅君 臺北慈濟醫院小兒科專科護理師

從 1993 年畢業後投入臨床至今未曾間斷，二十多年了。問我參加過幾次、什麼樣的評鑑？回頭想想，心裡浮現的第一個答案是「無數次了」。從一般醫院評鑑、教學醫院評鑑、醫學中心醫院評鑑、母嬰親善醫院評鑑、新制醫院評鑑……，其實，有時候我也納悶醫院評鑑怎麼會分那麼多種，而我怎麼那麼幸運，都參加過。

青燈長伴夜書卷 曙光喚醒書桌前

參與醫院評鑑雖然是件沉重的負荷，但心中卻充滿法喜，每日除了忙於例行的臨床工作外，亦常於下班後或休假時，留在醫院與學妹們一起練習操作電腦指令與熟悉作業流程；返家後，仍有冗長繁複的條文需熟背，即使內容有頗多已運用於實務臨床工作上，但為了評鑑時能在委員面前呈現最好的一面，更是日以繼夜地不停複習，也因此時常有「青燈長伴夜書卷，曙光喚醒書桌前」的情景。

醫院的評鑑雖然勞心費力，但為了讓整體醫療品質與運作能持續提升，與時俱進，即便歷經千辛萬苦，也是值得的。而在經過評鑑的淬鍊後，對於醫院的制度、規劃與流程，更能瞭若指掌。從最初的事先預評，提出有哪些不足與缺失之處讓大家來檢討改善，而後是準備 NPGY 評鑑，護理部主管還貼心地統合了 NPGY 內容，整理成兩大頁重點精華讓大家熟讀，緊接著院方還製作教戰手冊，統合濃縮醫院評鑑內容；此外，在評鑑前，護理部主管還進行衝刺模擬考，將我們這些評鑑當天上班的先鋒磨得發亮。

當遇到評鑑時期，大家不論是學姊還是學妹，常常會在完成臨床事務下班後，主動留下

Teamwork for
Perfection





每次評鑑前，慈濟志工即動員協助醫療以外的事宜，不管是院區的清掃或是準備點心、景觀的布置等，當全院的最佳後盾。攝影／徐莉惠

來，看是要依評鑑要求協助更新或補充單張，還是統整評鑑內容而努力，或是模擬委員會問的問題來回答，以期符合標準通過評鑑。

志工陪伴不孤單 努力團結創美好

雖然其中的辛苦大家都能體會承擔，但最令人感動的是大臺北地區的師兄師姊們，這段期間輪流在五樓茶軒外準備了各式各樣的佳餚點心，讓飢腸轆轆的我們在吃飽喝足後，更有腦力和體力來打這場持久戰，也讓我們在這場戰役中，不會覺得孤單。之後師兄姊們更是集結起來打掃整個醫院環境，大家同心協力為共同目標而努力。

評鑑之日，大夜班同仁將環境打理得有條不紊後，才下班離開，而當日白班的同仁除了要「罩」學妹外，交班後便和另一位同事人手一條抹布，在單位內進行地毯式的擦拭，務必維持單位環境窗明几淨、一塵不染，以達到評審委員們專注完美、近乎苛求的標準。

面對醫院的評鑑，大家枕戈待旦，全力以赴，除了要注意病人情形外，還要分神打探小道消息，知道委員到哪個單位，或問了什麼問題，大家應如何見招拆招，就連護佐阿姨也卯起來熟背針扎流程和洗手步驟。

即便後來本單位人員沒能抽選到和委員面談，但那既美好又充實的經歷，我已親身體驗，而大家的努力與團結，真是有目共睹。



全體動員大團結

■ 文／程琲璇 臺北慈濟醫院骨科病房護理師



United Efforts
for Hospital
Accreditation

2012年8月初進入臺北慈濟醫院服務，從學生變成職場新鮮人，通過試用期獨立作業這一個月，就遇到評鑑！

我看到全單位同事從9月就開始將單位環境、規章及醫療物品的配置重新整頓，從護理站開始、討論室、協談室、周圍牆上的海報到病人單位，每個小角落都不放過，幾個學姊跟我們一起拿消毒用具奮力的擦拭著工作車，比打掃自己家裡還認真呢！感覺很新鮮又有趣，再加上有人陪伴一起打掃，一點也不無聊，更可認識彼此，怕生的我，也因周圍有這樣有趣又開心的氛圍，第一次覺得雖然是留下來打掃，但卻很開心，因為環境變得很乾淨，上班起來也很舒服。

其實評鑑來臨前，每天最開心的不外乎就是，下班後親愛的懿德爸媽已準備好美味的佳餚等著我們享用。我們總是互相拉著彼此去品嚐，每天期待不同的菜色，也讓我們上班時更有動力，努力撐著體力到下班。

眼看著評鑑的日子將近，某天護理長帶領了大批的志工來做最後的大範圍清掃，當下有被嚇到，看著他們如此努力，將病房及單位打掃的乾淨又舒適，很感動。

評鑑當天一早就瀰漫著緊張的氣氛，我心裡也擔心評委問我問題，還想找個「逃生路線」呢！只不過，大家準備那麼久就為了這驚險的兩天，很擔心因為緊張讓自己更慌亂，所以看到評委時不斷的深呼吸，告訴自己以平常心面對，工作時更加勤奮、認真。

總而言之，「評鑑」讓人大開眼界，醫院全體動員，一同整理和規劃，極盡心力做到最好，這樣的團結讓我感動，也更珍惜這段時間與大家的互動。

在理想中追求進步

■ 文／吳秋鳳 臺北慈濟醫院護理部主任

Pursue for
Advancement in
Ideal Condition

談到醫院評鑑，相信大家第一個反應是「不好玩、又要忙了」；不過，我喜歡，因透過評鑑的過程，除在醫療照護品質或行政作業流程都有很大的提升外，組織中團隊合作展現實力的氛圍，加深了大家的凝聚力及向心力，讓原本不容易處理的事件，在短時間內一一克服了。

做好基本功 憑真本事獲肯定

醫院評鑑如何能讓一個組織踏實地大步向前邁進，除了認真面對及準備評鑑條文中大大小小作業基準外，更要重視及珍惜每一位訪查專家給的建議；只要是委員給的建議，負責主導的院長室及企劃室一定列入議題討論，評估可行性及需要性，只要是有關病人安全或醫療品質相關的即展開對策改善；只要是對的事、該做的事，相關單位主管必全力協助及配合。趙院長常說「評鑑就像考試，只要按照事先給的考題好好準備，要及格並不難，但如何拿到高分，可就得憑真本事。」因評鑑試題不是是非題或選擇題，而是大家最不喜歡的問答題，甚至申論題，如果平常沒有做好功夫，也難交出好成績。



好還要更好 挑戰成為醫學中心

猶記得 2012 年臺北慈院在全院同仁的掌聲中完成醫院暨教學評鑑的重要使命，過程中雖倍感辛苦，但回頭看，其中的點點滴滴已形成院內對品質提升的共識，也更凝聚向心力，展現評鑑真正的最終價值，再辛苦也幸福甘願。

評鑑得到了肯定，瞭解下一階段的挑戰是成為醫學中心，心中也開始布局如何在接下來的一到三年做好準備，但絕沒有想到，評鑑結束不到半年，就在 2013 年 4 月 11 日傍晚接到院部主管指示要討論醫學中心評鑑事宜，心想，不會吧？且距離評鑑只有二到三個月時間，怎可能？然而，慈濟精神及做事態度，沒有不可能的事，於此次會議，又展現了歷史的一刻。

決策已定，除了需調整自己的心情外，最重要及困難的，是如何向所有護理主管說明，畢竟先前已滿滿幸福一年多了，才剛稍回復日常腳步，此時即刻布達此訊息，擔心的不是我們可以否，而是，生活步調必定再起波動，主管同仁如何再向家人們取得支持及諒解。但在全全球慈濟人的關注、北區師兄師姊愛的關懷陪伴及上人殷殷期盼、肯定、鼓勵下，沒有多餘的時間遲疑，大家再次整裝，積極規劃再出發。

只是大家初期似乎尚未準備好心情，所以見面時彼此的話題常是「我們真的要評『醫中』嗎？」「我們準備好了嗎？」「我們真的可以嗎？」「為什麼要……？」，但隨著準備過程中再次檢視各作業基準，加上院長的領導及在各個場所自信的展現及信心喊話，逐漸地由不相信、疑惑、遲疑，到信心滿滿，非成功不可的大志願。

創造亮點 與有榮焉

「因為有去年(2012)的基礎，今年(2013)我們要更好，而且我們的目標是一定要高分通過。」這是院長对大家堅定具體的期勉。另過程中不斷提醒及鼓勵各單位要展現亮點，與別人不同或更優於同儕的作業特色，所以在不同的會議、休息談論中「您找到亮点了嗎？」、「您們家有沒有亮點？」、「我們要創造亮點！」，成為大家互相激勵的主軸。感恩大家真誠無私展現合和互協，共同為目標努力，這種感覺真好。

所有的病房主任和護理長們有如武俠小說《神鵬俠侶》裡面的楊過及小龍女一樣，經醫院評鑑至今功力倍增。各核心團隊展現的榮辱與共的精神





臺北慈院護理部吳秋鳳主任兼任企劃室主任，分享與叮嚀評鑑應注意事項。攝影／徐莉惠

與態度，都讓我深深地感動，身處在這樣的醫院，真是與有榮焉。

醫學中心的評鑑在 2013 年 7 月正式展開，醫療組四個委員對評鑑作業及專業的深入度，不容大家一絲一毫的鬆懈及怠慢，團隊間的接力及合作，也讓委員刮目相看。大家鏗而不捨，希望展現完美境界的氣勢，真讓人感動；如復健科抓住機會說明科特色的態度，安娜督導請委員「給我一分鐘」的期盼……連續二天大家犧牲中午休息時間，陪醫療組討論上午委員的回饋意見，只要能為醫院多爭取一分，即使再困難的任務也要使命必達，例如委員建議「急診病人待床時間，系統上以顏色辨識」，資訊室不到二小時內完成；工務室一夜之間完成急診室的修繕及加裝攝影機……種種的表現及熱忱的態度，都讓委員讚歎，能身處在這樣的道場中，真是感恩。

感恩這一路上支持、陪伴、關懷、善解、包容我，與我一起並肩努力的護理姊妹兄弟們，因為有您們，才能成就實現許許多多的規劃。一路走來，也許大家覺得辛苦，但也因有付出，才能感受到果實的甜美。評鑑是一時，但我們的熱血及服務是長長久久，相信歷經多次的考驗及洗滌，我們的腳步會走得更踏實有力，也期待大家在未來的每個日子都能用心當下，時時創造及記錄下屬於自己的亮點。☺

護童 愛幼

何宣霈

臺北慈濟醫院兒科病房副護理長

Guardian for Kids –
a Profile of Hsuan-Pei Ho,
Deputy Head Nurse of Pediatrics
Ward, Taipei Tzu Chi Hospital

■ 文 | 臺北慈院公傳室 編輯 | 黃秋惠

2011年院內優良教師、2012年新北市護理師公會優良護理人員，接任副護理長行政職務的挑戰，是何宣霈十年來跟著臺北慈濟醫院一起成長，步步踏實耕耘專業的印記。

活潑外向樂服務 選護理為職

在家中排行老么，是全家人寵愛的小公主；但爸爸在外地工作，媽媽在紡織廠、有時要值夜班，哥哥姊姊比她大了十歲以上，父母為生活奔忙、兄姊拚學業，隨著年紀增長，小公主也要學著獨立才行。

上了小學，何宣霈就常擔任班級幹部，個性活潑外向的她，到了國中也積極當起學校的市議長，為同學服務，這種「雞婆性」讓她在國中畢業後選擇就讀長庚護專，打算未來繼續服務人群，扛起搶救生命的使命。

護專畢業後，到林口長庚醫院服務，想了想，覺得自己喜歡小朋友，所以選擇兒科病房。在長庚三年多的時間，將近一千個日子每天跟小朋友相處，當他們的大姊姊，和他們的家人成為朋友，宣霈覺得護理工作還真不錯。

不敵死亡衝擊 臨床四年要離開

然而，親眼目睹稚嫩生命的逝去，對二十出頭的年輕護理師來說，是太嚴苛的考驗。罹患癌症的病童天真無辜，用心照顧，自然彼此都有感情，孩子在眼前走了，宣霈認為自己可以放下。可是，那是一個她出再大力氣都挽回不了的事實，可能是她投注在孩子身上的比她意識到的多吧！所以總感覺有一股揮之不去的失落感。

再加上輪值三班、工作量好像再也負荷不住了，這是宣霈在臨床服務的第四年，她決定要離開。她去參加大學插班考試，進入國立大學食品營養學系就讀。重回校園，理應享受著自由的大學生活，但宣霈發現好像有點不對勁，原來她心裡不時會想起在醫院工作的片段，惦記著護理服務帶給她的滿足與成就感。所以在當了一個月的的大學生後，決定要重新回到護理職場。

因緣無處不在 成為臺北慈院元老

還在考慮要回到長庚或是試試新環境時，一天晚上在家看電視，轉著轉著轉到大愛電視八點檔連續劇《無處不在》，故事主角是慈濟護專畢業生黃馨嬌師姊在玉里慈濟醫院草創初期的故事。一邊看著戲，宣霈同時思索著自己的護理生涯，該如何能更意義？如何能夠更有價值？那時是2004年，臺北慈濟醫院即將啟業，宣霈決定了，要到這家新醫院工作。

啟業前先到花蓮慈濟醫院代訓，接著回到臺北，加入籌備，成為臺北慈院草創期的護理新血。從兒科加護病房的逐



確認了護理是自己的最愛，何宣霈在領域裡不斷深耕耘進步。

步完工，到內部所需的設備建置，都有宣霽付出的努力；十年前的事，宣霽到現在還記憶猶新：「帶著工程安全帽、粗工手套整理還是放滿鋼筋、木條、釘子的病室，協助組裝娃娃車、兒童病床……每天掃地、拖地、擦灰塵，將硬體、軟體一樣一樣設置好。空蕩蕩的半工地半病室空間，就被我們設置成一間具有規模的兒科病房！」可能有些人會覺得一家新醫院從無到有的過程細碎繁瑣又煎熬，宣霽卻從這個過程中有更多的體悟。「在我的護理生涯中，有著這樣不同的經驗是難能可貴的，所以我很珍惜！也因為這樣，更愛這家醫院。」

確認自我價值觀 奉獻臨床是最佳實踐

在慈濟的大環境裡，宣霽看到了超脫傳統重名利價值觀的生命故事，像是口足畫家謝坤山，雖然雙手截肢，依然對生命樂觀堅持；宗教處葉秉倫師兄自澳返臺淡泊名利，投身慈善……許多慈濟志工的身影，提醒著宣霽，「自己是個幸福、有福氣的人」。這也讓她對發揮自己生命價值的方式更為篤定，她說：「雖然沒有多餘的金錢、時間或心力，但只要堅持在自己的工作崗位上，用熱情的心無私付出，也同樣能為社會做出貢獻。」



接任行政職對何宣霽是新的挑戰，經過一段磨合期，贏得了單位同仁的肯定。



圖為平安長大的早產兒回臺北慈院與護理師合影。左起何宣霈、廖梅君專科護理師。

在慈院常有機會與慈濟人醫會合作，北區人醫會轉介來的一個病人，讓宣霈和單位夥伴對護理照護的本質有更深刻的體會。單位暱稱這位住在桃園的 12 歲小病人為靈芝女孩，她在 2012 年因為感冒發燒導致腦膜炎引發敗血症，住家附近的醫院以強心針急救挽回性命卻導致四肢血管收縮，造成組織發黑壞死。當時醫師建議截肢，但父母不忍女兒就此沒了四肢而返家自行照料。經學校老師通報與社區慈濟志工的協助，他們抱著一絲希望來到我們醫院。

雖然在臨床工作十多年了，但初次看到四肢都焦黑壞死的小女孩，宣霈仍然受到很大的衝擊，她說：「本身也是母親的我，看到這個景象非常心痛，遲遲不知該如何互動？腦中只想著這個年紀的小女孩不是應該和同學一起活蹦亂跳的嗎？怎麼會被疾病折磨成這樣？」在全院跨科團隊的治療和志工們的陪伴下，靈芝女孩順利出院。照顧了前後近兩年的時間，宣霈心有所感：「真正的幸福是無所求而為，是付出之後的感覺。」她覺得自己對於全人醫療的身心靈照護好像有了更清楚的體會。

承擔行政帶單位 親自示範搏信任

2014 年 6 月宣霈接受護理部的調任，承擔兒科病房的副護理長的職務。

工作的內容不一樣了，宣霈經過一段適應期，同仁們也是。宣霈副護理長來到新單位後，要求護理品質的再提升、護理進階及教學作業，我們都快吃不消了。」當然這也加重了同仁的負擔，因此跟同仁們進入了一段磨合期。「但是阿長與我們耐心溝通，也陪我們一起做報告、執行臨床照護，慢慢地我們也能接受她的領導方式，在她的要求下，照護品質也有提升，後來想想，有這樣的阿長，滿不錯的。」從同仁的談話中，了解宣霈帶單位的用心奏效了。

樂於教學 人文薰習顯圓融

小兒加護病房護理長廖美雁跟宣霈是從啟業開始，就一起打拚的夥伴，「和宣霈共事已經九年，即將邁入第十年，看著她在慈濟成家立業，從護理師成長為獨當一面的單位主管，將人生中最青春活力的一段貢獻給醫院，工作上可圈可點，接手單位更勇於嘗試，樂於教學傳承，勇於承擔。」

而宣霈自己則是覺得，這些年來是因為前輩們的教導以及慈濟人文的影響，她才收斂了壞脾氣，改變了做事沒耐心的個性，待人處事才能更圓融。

感恩家人 向子女學習

談到忙碌工作中如何兼顧家庭，宣霈充滿感恩：「我們的工作要有超人般的精神與體力，但往往也有不堪負荷的時候。一定是上輩子修來的好福氣，有先生、婆家、娘家為後盾，讓我可以專心於工作職場，無後顧之憂。」

其實婚姻初期也是有過一番起伏的。宣霈說那時下班後，經常只覺得自己很累了，雖然先生不說二話就扛起家務，但她還是常忽略孩子，甚至會將工作的情緒帶回家，往往在無意中遷怒家人。有一次當時念幼稚園的子女對她說：「媽媽，妳工作太辛苦了，放假我們帶妳出去玩。」孩子的童心直言點醒了她，讓她深自反省，從此不管有多忙，每天下班回家後宣霈



子女真摯的回應讓何宣霈覺醒，再忙再累也要陪伴孩子成長。
(何宣霈提供)



一定陪孩子寫功課、唱唱跳跳、洗澡，還會說睡前故事。放假了就帶孩子出門看看外面的世界。

懂得享受家庭生活以後，宣霈發現家庭的和樂氛圍能轉換成工作的能量與動力呢！而且和孩子的相處，也讓她學到很多，例如，「以愛待人」必定可以得到「善意的回應」。

用心付出 傳承培育新血

護理部陳似錦督導是宣霈的良師益友，她看到的宣霈是個心思細膩的媽媽，所以在照護早產兒或兒科小病人時，更能以同理心對待家屬及病人，也對宣霈帶單位的能力深信不移。

何宣霈從一進入臨床就選擇照護嬰幼兒、孩童，在照顧病童的過程中，看到每一位爸爸媽媽對子女的愛，讓她很早就決定「孝順」是人生中最重要的事之一，也確定自己真的熱愛兒科護理。

擔任主管的時間還不算長，要花很多時候進行跨單位的溝通協調，如何培養新人，也是她現階段的工作重點。宣霈說：「面對每年新加入的學妹，要適應不同世代、不同想法、不同個性的新血，就得付出加倍的愛心與耐心。」這一位優良教師說她在做的事沒有什麼特別，「就是陪伴她們度過新手學習的困難，適時傾聽她們的想法，陪同她們一起面對初踏入護理職場所遇到的困境。我相信只要用心付出，就可以看得到成果。」堅持著這樣的信念，宣霈往她護理生涯的下一個階段繼續前進。☺



資深的祕訣

The Secret to Stay in the Career

■ 編輯 | 楊心彤 臺北慈濟醫院夜班護理長

在這個速食、雲端的年代，換公司、換工作的消息已司空見慣，相對於一般行業別，醫療產業的工作期間已不算短；根據臺灣護理產業工會 2013 年 12 月的數據，護理人員平均年資 5.6 年；換言之，臨床經驗超過 5.6 年的護理師，都值得讚許。

那麼，擁有臨床 25 年資歷的護理人，是有什麼樣的密功心法嗎？

這裡有三位在護理生涯累計 25 年以上的前輩，身經百戰後有幸在慈濟大家庭相遇。

職涯中難免有挫折或困境，次次考驗下是因什麼想法與方法，能堅持、突破而不退轉呢？

莫忘初衷及保持正向的思維，是不二法門。

護理工作的報酬，絕非僅有薪資，還有因助人離苦得樂而獲得心靈上的富足。

這美好的人生旅程，希望有更多人能明瞭其中奧妙之處，決心堅定地與我們一起走下去！

行有餘力要勇於任事

■ 文 | 吳惠珍 臺北慈濟醫院 10B病房護理長

聽家人的話，選擇離家不遠的五專護理學校。聽學校老師的話，該拿到的證書就去拿到。然後，慢慢地熟習工作環境與技能。漸漸地，我發現其實照顧病人也可以是很有意思，有意義的事情。因為病人多半喜歡和醫護人員諮詢、聊天、訴苦；當然也有的病人喜歡在這選媳婦、交朋友、幫你看相、算命……我就碰過一位自稱具有天眼通的能人，說他如何進入闖場看試題，預測我哪一年可以當護理長……住院的病人有很多都是有特別的專長、經驗，在照顧中往往可以學到很多不同的境遇才能領悟到的心得。

我是一個很認分、認命的人。1981年畢業即踏入職場，婦產科、骨科、外科、兒科、五官科、門診、社區，1996年在門診開始接任護理長行政工作。三十餘年的護理經驗，按部就班地拿到了該有的證照，也完成了大學跟研究所的修習。我的認識是與其怨聲載道，不如充實自我技能；唯有熟能生巧、用心去做、真心去做、努力跟付出夠了，自然會生出更寬廣的空間讓你伸展、發揮。

只要是人的社會，總免不了有一些人是我非的總總，這就是職場。有幸



在上人創立的這個醫院不只是醫療人的身體、也是淨化人心的道場，轉換跑道來到慈濟醫院，我能看見善的力量、善的循環。這讓我更相信只要做好自己的工作，冥冥中佛菩薩自有安排。這就是信仰與環境的影響。

我特別想跟年輕的後進們說：世界上很難有十全十美的，任何一個人、任何一件事、甚至任何一種想法。通常我們會說「有其利必有其弊」，重要的是你抱持著怎麼樣的心態在面對。而任何一個工作，熟練只是最基本的要求，行有餘力更要勇於任事，在其他的範疇之中學習新的事物。我相信護理長的工作就在成就每一位夥伴，讓每一個人以嫻熟的臨床經驗照護好病人，個人非常珍惜慈濟這個工作環境，有非常好的上司、同仁，也有超級棒的 10B 伙伴們，任何時間都歡迎經驗交流與互通。

熱忱的態度

■ 文 | 李孟蓉 臺北慈濟醫院門診中心護理長

「當護士是一件驕傲的事」，因為家中有人生病，從小我的志願就是要當護士，也如願在護專畢業後就投入臨床。

從兒科重症護理到早產兒母親志工

1983年護校畢業後即投入臨床護理工作，爾後深感學歷之不足，於臨床八年後至基隆的德育護專在職二專進修（現為經國技術學院），當時已結婚的我頂著大肚子完成學業。加句題外話，先生大我十歲，凡事都好溝通，只是非常心疼我的辛苦，相信我，年齡差多些真的比較疼老婆喔！

在兒科加護病房工作多年，工作上的忙碌與緊張，懷孕已是非常不容易，好不容易懷孕了，但為了完成學業也只能咬牙撐過，還好兒子滿配合的，在學校畢業當時已懷孕30週因安胎失敗

而提早出生。在臨床照護過無數個小生命，也深知必經的過程，但是當接觸的是自己的小孩，心中仍是無限煎熬，這也是促成往後對早產兒更加的憐惜與疼愛，也致力於參與早產兒相關的公益與研究；1996年於當時醫院成立「早產兒父母成長營」、製作早產兒出院衛教資料，更建立出院電訪追蹤機制，故投入公益擔任早產兒志工媽媽、投稿宣導。

26年退休再出發 多方和合的成就與成長

1997年升任兒科加護病房副護理長，1999年獲北市護理師護士公會優良護理人員，同時期亦完成臺灣護理學會急症加護護理人員能力鑑定考試。2002年接受院方調派參與產科業務，自此喜歡上產房的工作環境與帶來的喜悅，也不斷地進修與產科相關課程或課外活動。2005年擔任產房、嬰兒室護理長職務，單位的規劃、儀器的運作，人員的訓練皆一手包辦。

2008年感於臨床實務上需與研究相結合，再度進修並考取國立臺北護理健康大學助產研究所，2009年因交通往返及諸多考量，退休於工作26年的職場。



接著來到臺北慈濟醫院，當時對 8B 骨科病房完全不熟，更何況要帶單位，但我相信信念很重要，本著堅持信念，看了一些專業書籍，帶領單位同仁追求專業進階；到任 9 個月調任門診中心，帶領 90 位同仁，曾有過上百位同仁在門診，不論是人、事、物，對我都是一個挑戰。研究所畢業後，將所研究結果發表於國際護理學會 (APNRC) 及國內護理研討會發表，對我都是一種成就及成長。

平凡就是幸福 助人讓我們更加美麗

也感恩慈濟讓我學會看事物面更廣，懂得感恩身邊所有的人，結更多善緣。臨床工作中，以病人家屬的心情看顧個案，和醫療團隊合作，讓他從原本不清醒、病重、逐漸康復，歷程中有傷悲、有喜悅、有盼望、有期待，我能夠參與其中，而且發揮護理的功能，是鼓勵我繼續前行的動力。這樣的榮

譽，讓我對護理這條路更加堅定。

護理人員的工作是複雜準確又需耐心，我相信在這個領域要長久留任，真的是需要勇氣及熱忱，這也是面對工作順境及逆境的最佳方式。熱忱的態度，是我對護理工作的執著，也是對工作的滿足。

感恩我們的職業，讓我們知道如何平等、善良、真誠地對待每一個生命！常以「我是生來服務人，不是讓人服侍」自勉；護理工作，讓我們明白平凡就是幸福，助人讓我們更加美麗。我們尊重並且專注在自己的工作，得到滿足與成就感，找到護理工作的正面意義；讓我們持續用心經營，找到護理工作金牌等級的價值，找到自身的價值，了解自己所擁有的護理專長，走向照護的每個層級，用護理的專業去感動每一個需要的病人與家屬！這時候我們會發現護理不只是護理，這份工作重新開始有了意義，想成為天使的心，又再度飛回到我們的身上。



李孟蓉（右五）來到慈濟讓她的心更寬廣。照片提供／李孟蓉

不悔的選擇

■ 文 | 徐美華 臺北慈濟醫院護理部督導

回想起考上五專，當時曾為了要念理工科系抑或是護理科系，父母為此爭執不休，在媽媽的堅持下進入了護理科就讀。專科畢業，好不容易通過層層考試進入以績效卓越稱著的北部某醫學中心手術室服務，從基層護理人員一步一腳印踏實地學習，隨著醫院的職級進階制度從 N 到 N4。並在紮實的行政管理訓練後，獲得主管肯定順利升任護理長。

接受調任自我培育 多元化護理經驗

擔任護理長時體悟到管理的困難，尤其對人員要如何帶人又帶心？多年後聆聽上人慈示，才知方法就是所謂的「以戒為制度，以愛為管理」。經過多年管理實務的歷練下，提升了我在規劃、溝通協調的能力，並健全了成本概念。當手術室穩定成長時，因其他科別護理長異動，於培育主管人才思維下，首肯調任產房及嬰兒室學習及承擔。從畢業即踏入專科性手術室護理，再回到臨床工作，是我最大考驗，除重拾書本學習產、兒科學及內外科護理學，並能從中獲得臨床照護的成就感；回首走過 25 年的漫漫長



路，我從甫出校門的生手護士到可以帶領單位的護理長，並擁有了病房、手術室、產房及社區護理等工作經驗，讓自己更貼近病人及家屬的照護，亦豐富了我的多元化的護理經驗。

新醫院傳承所學 跨領域全能精進

宏偉又人性化的建築讓我駐足欣賞且深深被吸引，心想能在這服務該多好，有幸於 2006 年到臺北慈濟醫院服務，啟院不久的嶄新醫院，學弟妹及護理長們呈現出活力十足、企圖心無限，同仁與醫院間高度共榮感的氛圍，深深感染了我，心想擁有這機會在這充滿希望的環境裡，學習並傳承奉獻自己所學是件多美好的人生旅途。

擔任手術室及婦兒科組督導，正好能發揮我的專長，除協助制度面更完善外，並規劃及落實教育訓練，以使醫療及服務品質穩定及提升，同時參與醫院首次母嬰親善評鑑，在所有院部主管及單位醫護同仁的合和互協下，

順利通過認證，並獲好評。在持續努力下，每年的認證評鑑亦都圓滿通過。2011年配合醫院組織的需要，我調任為急重症加護單位的督導，初接任正逢醫院緊急醫療能力分級評定，過程中，亦讓我對急診及加護單位的管理有更深層的認識與實現。到院8年從手術室、婦兒科、內外加護單位到現擔任門急診護理督導，每每更換組別雖然心中充滿不捨，但也充滿壓力。轉換過程中，在不同的專科領域下精進學習同時也增長了我的護理專業與擴展護理領域。

專科畢業後即進入職場，總是感受到自己在學術理論上仍微有不足，故

以在職進修的方式，兼顧工作與學業下，一路從二技到研究所畢業。這期間十分感謝主管的支持與鼓勵，讓我可以補足缺憾，並提升專業能力。護理工作一直是我熱愛的，雖然很忙碌，但就像媽媽當初堅持要我去念護理科時說的一句話「護理是個能幫助別人，也能幫助自己的行業」。以護理為終身志業，這句話一直鞭策我、堅定著我。當然，我也不吝與新進或資淺的學弟妹分享，護理的本質是這麼美好，在想讓自己可多為人拔苦予樂的驅動力下，不斷地多方位的精進，豐富了自己的人生，可見得護理是多麼吸引人的職業！☺

輔導新人熱愛護理並願意留任，是資深護理人傳承的心願。



靈芝女孩

Lingzhi Girl

■ 文 | 林淑慧 臺北慈濟醫院護兒加護病房護理師

「她是多麼愛漂亮又愛笑的好孩子！」
「孩子應該是無憂無慮長大，如今卻因一個小小的感冒，讓她那裡都不能去。」家中的鏡子我們都藏起來，不敢讓她照。」這是一位憂愁的新住民母親拿著女兒照片對我們說的故事。

心糾結不捨 不畏怵目傷口

看著照片中清秀漂亮、跳舞的小女孩，很難想像與我們眼前的小病人是同一個人。如今我們所見，是因感染導致腦傷、四肢壞死及失語退化的 12 歲女孩，她的雙側上肢只剩上臂、雙側下肢已壞死而乾黑，彷彿是乾枯的靈芝草。靈芝自古以來即被認為是吉祥、如意、長壽的象徵，為了祝福她，「靈芝女孩」成了我們喚她的小名。

在蒼白毫無笑容的臉上，總是用一雙大眼睛瞪著人，凡是有人接近，她一定努力揮動剩餘的肢體，怒目相向、哭泣揮打，包括對她的雙親也是如此，而母親總是忍著淚水說：「見她這樣，我和她爸爸的心總是糾結不捨。」

「心總是糾結不捨」，這也正是每位照顧過靈芝女孩的人，心中最大的感受。母親深知女兒傷口的狀況，擔憂會嚇到醫護人員，總是在換藥前提醒著大家即將面臨的怵目驚心畫面：「她傷口很大、有些見骨、有些潰爛、有些變黑，妳們不要嚇到。」令人敬佩的是，單位所有護理師未曾退縮或卻步，反而是自動自發投入幫忙，哪怕是照顧其他床的護理師，也義不容辭加入。

齊心換藥緩疼痛 女孩不再哭泣

小女孩換藥頻率是需要每班一次，每一次換藥需要動用到 4 位以上的人力，然而單位每班也才 4 個人，正當陷入人力調度困境時，護理師們已自動號召，把換藥時間調整到交班時段，如此就有 8 位以上的護理人力可幫忙，大家分工合作連同洗澡、更衣、秤體重都能順利完成。培養出默契後，換藥時間從原先的 1.5 小時縮短





至 20 分鐘，大大降低靈芝女孩換藥的疼痛不適。

甚而在發現穿脫衣服不便時，特請志工師姑客製化縫製了六件開肩的彩色連身服，讓衣服採上、下開合方式穿脫，以減少穿脫衣服時拉扯傷口引起的疼痛。縱然每次換藥過程百般心疼，卻帶著滿滿的溫暖及感動，因為所有護理師們合作的力量早已經超越了面對傷口的恐懼。

「妳幫我鋪無菌面、妳幫忙分散她的注意力、站在這裡說話給她聽……」安撫靈芝女孩是最重要的任務，疼痛無法言語的她常以哭泣打人來發洩，因此許多護理師都一邊安撫一邊承受她的哭打，總是輕輕說「沒關係，我知道她很不舒服」來回應母親的尷尬及難為。隨著多日的相處，靈芝女孩的情緒漸漸被軟化了，能夠平靜下來、不哭泣，甚至偶見她露出一絲笑容。

竭力陪伴換來笑顏 感動他人自心開懷

感染治療需要長時間住院，為了讓靈芝

女孩早日適應醫院生活，並激勵她與人的互動，所有護理師們無所不用其極，施展自己的專長：搞笑、梳髮、裝扮、畫畫、下班後陪伴聊天、讚美、說故事……等。靈芝女孩每天被打扮的整齊乾乾淨淨，她也漸漸會露齒笑開懷做為回應，而這不就是天上人間最美的笑容，最甜美的福報，護理師們常因此開心一整天。

靈芝女孩家住桃園，一方面為了解決想家之苦，一方面為了讓母親學習居家照護，故讓母親入住醫院陪伴在側。期間傾聽了母親的擔憂及無奈，也替她憂心，因此每日與母親間的噓寒問暖成了一種習慣。出院前母親的一小段話，讓所有的用心都成了驕傲及成就，「世間怎麼會有人像妳們這樣，真心把我們當成一家人關懷，謝謝妳們！」

這不正是護理最能觸動人心的感動，或許我們無法改變靈芝女孩所遭遇的事實，但我們都願意將自己擺在她的人生路上陪她同行。

失去了更懂得珍惜

She Lost a Limb Yet Learnt to Cherish

■ 文 | 康芳瑜 臺北慈濟醫院骨科病房護理長

清明時節雨紛飛的祭祖時刻，高速公路大塞車，醫院也忙得不可開交，這時單位電話又再次響起：急診室訂床病人因掃墓時不慎被後面來車追撞，小腿壓迫性骨折、37歲女性……送刀房術後將至我們病房。護理同仁依照常規迎接術後病人到病房。

隔日晨會時一如平常，護理同仁報告著，「昨日急診入院的病人亞青是在自家車後面拿東西，被後方的來車追撞，當時可以跑開，但為了救旁邊的母親，所以自己的右腳從膝下到小腿被夾在兩車中間，導致開放性骨折，目前先使用外固定，因膝上至小腿的皮膚血循不佳，皮膚溫度摸起來冰冷。」



實際與主治醫師周博智醫師查房後，傷口確實非常大，受傷的腳外觀慘白、冰冷，亞青一臉蒼白不知所措，但還是有淡淡的微笑。醫療團隊開始一連串的會診，啟動跨團隊會議，召集所有相關人員，只為了不要讓亞青出現身體或心理上的缺陷，可惜經過兩星期的努力，仍然無法逃過截肢的命運。

亞青截肢後的某一個晚上，在我正要離開護理站時，看到她父親臉上透露著煩惱與憂愁，我將他請到辦公室裡說一說心中的害怕及需求。父親說著：「我這孩子很獨立，事情發生到現在不曾在父母親出現時說什麼或表現不舒服的樣子……我詢問很多醫療意見，他們都回答這應該事發當下立即截肢不需要等，我知道你們的努力，我很感激，但是我擔心孩子的心裡會生病，叔叔嬸嬸說他們來照顧的時候，孩子就會說傷口好痛，我真擔心回家後她甚麼都不跟我們說……」

藉由亞青父親的描述，了解亞青可能有創傷後症候群的症狀，所以在隔日趁著更換靜脈留置針時，支開了所有人，開始與亞青促膝長談。

亞青說：「住院到現在一個多月了，我不敢看傷口，我知道我腳截肢，但現在我沒有想太多，我希望我可以繼續工作，因



2014年6月14日亞青在醫護同仁的陪同下得到證嚴上人的祝福。攝影／范宇宏

為我的雙手還可以動，所以老闆會分配一些文書工作給我，在醫院裡做，我不想讓我父母親擔心，因為他們年紀大了……」聽完亞青的話後，我也分享我們曾經照顧過的幾個案例，鼓勵亞青可以把心情寫下來，順道也送了一本證嚴上人的書籍，希望她在心情低落時找到心靈的支持。

從這一次談話後，亞青開始把我們護理同仁當成朋友，每一位同仁只要有空，就會進去跟亞青聊聊天。在出院前一個月，亞青突然來護理站說：「我想請假。」當時在場的人都很訝異，詢問之下，她說想出去看看，順便接觸一下人群，「不會去太遠，我想去洗頭，順便逛一下百貨公司。」聽到她願意走出去，所有人都給亞青掌聲鼓勵。

雖然第一次出去回來，亞青的心得是「別人給我異樣的眼光」。但是經過大家的鼓勵，亞青開始自己學著換藥，常常請假出去參觀義肢公司，並且了解自己適合的義肢，隔天查房時一定會高興的分享昨日的心得。在這樣的過程中順利完成傷口照護，亞青也出院了。

三個月後亞青打電話給我，她說：「我可以去8樓看你們嗎？」當亞青出現在我們面前時，真令人開心，因為她穿著義肢走路的樣子跟正常人一樣，亞青還說「我遇到一個雙腳截肢的男生，他可以穿著義肢跑步，非常的厲害，我這個是小CASE。」看著她心境都變了，也接受自己，還懂得分享，真替她高興。☺

溫暖媽媽心

■ 文 | 何佩柔 臺北慈濟醫院一般醫學內科病房副護理長

Heart-Felt
Volunteer
Moms

記得畢業後進入臨床，深知臨床工作變化性大且獨立性高、講求效率，醫院對我來說，原本只是一個工作的地方。第一次踏進慈濟醫院，我發現它有點不同。

不一樣的志工服務 充滿愛與能量的家

以前在其他醫院工作有參與過志工服務，但沒有太大的感受，來到慈濟醫院後，我看到了一群志工菩薩，他們的志工服務很不一樣。他們會深入每一病房，和每一位病人聊天；有時他們看見病人無人照顧時，會去關懷；護理人員在忙碌時，他們是醫療之外的最大幫手；他們會在護理人員身旁不時的打氣加油，可使我們更堅持護理工作。

醫院為了讓我們有家的感覺，讓我們在工作中能充滿愛的能量，開始安排了懿德媽媽制度，讓護理人員一進入職場就有依靠，不論家人或護病之間有任何難題，懿德媽媽都會陪伴在旁。

第一次認識美君媽媽、寶貝媽媽、雅鈴媽媽、慶平媽媽的時候，只覺得他們是病房的常住志工，就是單純陪伴著我們幫忙打氣。沒想到，她們的熱誠竟遠遠出乎我們的想像，而大家也感受到懿德媽媽的關懷，把握每次相聚的時間，快樂而融洽。

在升上副護理長後，每日協助護理長做行政的事務外，也幫忙解決每位護理人員在工作上遇到的困難，而懿德媽媽們給了我這方面很大的協助。美君媽媽擔心護理人員大部分都是住在宿舍，返家的時間不多，特地將次護理站重新裝飾得像客廳及飯廳，讓住院病人、甚至單位護理同仁，坐在次護理站能有在家中客廳的感受。並固定在每星期一安排音樂饗宴，讓整個病房的氣氛更溫暖，壓力可以減少。

寶貝媽媽及慶平媽媽擔心我們忙過頭無法正常飲食，就擔任我們專屬的香積組，簡單的食材在媽媽們的妙手之下，成了一道道色香味俱全的食物，熱騰騰



臺北慈院一般醫學內科病房因為有懿德媽媽的關懷，同仁得以走過挫折安定心念。
(何佩柔提供)

的食物滿載著媽媽們對我們的愛，單位的每位護理師吃在嘴裡，暖在心裡。「媽媽」們給我們的溫暖與感動，不只是那些食物，而是真正體會到背後那分默默藉由食物傳遞的溫暖、安心、關心與愛！

傾聽陪伴轉念 定心的溫暖笑容

工作中難免與同事有不開心及衝突的時候，雅鈴媽媽也總用媽媽心告訴我，大家在一起就是有緣，要好好相處，將職場當道場，藉事練心。有時候工作上的壓力讓我想不開而想要辭職時，雅鈴媽媽也總是靜靜地聽我訴苦後，安慰著我，「不要想那麼多，好好做就好了。」

單位有這群懿德媽媽們陪伴著我們經歷繁忙工作壓力、無數評鑑，雖說她們並非醫療專業人員，但每個月總是會有幾天能看到他們的溫暖笑容，詢問我們生活近況，帶著美味又營養的點心或午餐，問候我們忙完了快點吃東西，擔心著我們是否又因業務量增加沒有定時吃飯……即使在慈濟工作已經九年，仍對此感動不已。

每當工作中遇到挫折、過不了的關卡時，看到懿德媽媽的笑容，聽到殷殷關切，又覺得自己可以再繼續下去，覺得進入慈濟醫院工作，有著這群關心我們的懿德媽媽們，真是我們的福氣。☺

克服恐懼的勇氣

My Decision to Conquer Fear in ER Practice

■ 文 | 江明儀 臺北慈濟醫院急診護理師

從小到大，總是會不斷有人問，未來要當什麼樣的人？做什麼樣的事？對未來總是盲從的我，在不知什麼時候踏進了護理這個世界。家人總是期許著我，覺得護理是有未來並且對他人有幫助的一項事業，希望我堅持下去，不要放棄；希望我可以當一位好護理師，有一份穩定的工作，並且能去幫助別人。

念護理的過程不簡單，連工作也不輕鬆，以前在學校的時候，總想著自己出來社會工作會是什麼樣子？想像

著自己要做背負著別人生命的工作，內心總是會壓力和不安，可是儘管如此，我還是選擇五專畢業就先出來工作，因為我想要磨練自己讓自己可以成長，克服害怕面對工作的恐懼，我想也許這是我與生俱來的使命吧。

第一個月就遇關卡 轉病房一天就覺醒

我喜歡挑戰，念書的時候我就一直很想去重症單位實習，可是學校安排的實習單位還是病房居多，但我畢業之後還是選擇來了急診。

謝謝醫院願意給剛畢業的新進人員機會，讓我可以來到這裡工作，可是一開始我幾乎不能適應待在急診的步調，總是要快狠準，思緒要清楚，要夠有勇氣、夠積極，每天病人來來去去，疾病問題都不一樣，要一剛畢業的我馬上就適應，覺得好難，真的好難，工作後第一個月便覺得心有餘力不足，像挑戰遊戲一樣遇到了關卡。

不過當時我心裡面想著，北上工作的我，不想因為這樣就離開醫院回南



江明儀克服了自身的恐懼，在急診開始第二年的工作挑戰。



部家裡，更不想輕易放棄這份工作。於是我鼓起勇氣，向單位的護理長要求要換單位。心想，是不是去專科病房學習會更適合我？是不是因此我很快就會適應這份工作，而不感覺到那麼無助。可是後來去了病房短短一天後，我發現我錯了，覺得慚愧。

克服內心的恐懼 感恩資深挺身帶領

原來不是換了單位就能夠解決我的問題，因為問題是我根本沒想過要克服我內心的恐懼，明明就是我自己選擇的道路我卻臨陣脫逃了，明明這麼喜歡急診，而我卻沒有堅持自己的信念，努力待下去。

於是我又再度地鼓起勇氣，重新回到了急診室，抱著不可能也要勇於嘗試的心態，想再努力一次，告訴自己要積極克服，要堅定意念，謝謝願意給我機會的人，再一次相信我、鼓勵我，讓我有信心，並且也在工作的各方面協助我，忙碌的時候學長姊總是會在第一時間挺身而出幫忙，告訴我不要慌張，並且帶領我。

現在我已經工作滿一年了，很多事情漸漸得心應手，開始能勝任這份工作，讓我覺得很快樂。

搶救生命第一線 期許將來更可靠

在急診這一年，也遇過很多特殊的案例，像是新店的氣爆事件也有參與到，雖然不是參與全程，不過在交接班時聽聞學姊分享，深深覺得急診人員站在搶救生命的第一線，真的很偉大很重要。之前也有遇過燒炭尋短的病人，因為燒炭導致整個樓層的居民差點因此一氧化碳中毒，雖然當時還不算大量傷患，可是看著陸陸續續進來的病人，每個病情都類似，覺得人為的意外事件很可怕。

能夠待在急診照護參與處理這些事件，我覺得滿有成就感的，也從中學到很多。一畢業就選擇臨床並不會讓我感到後悔，能夠磨練自己累積經驗，讓我很有收穫，以後再繼續念書進修也會更有方向，更明白自己缺少什麼，需要從哪裡補足，期許自己未來能成為更專業可靠的護理師！☺



堅持成就自信

Persistence Makes Perfect

■ 文 | 謝奇翰 臺北慈濟醫院急診護理師

「你好，我是今天要來面試的新人，我叫做奇翰。」這是我剛踏進臺北慈院護理部面試的第一句話，別以為這麼輕描淡寫，短短的一句話，我說出來可是結結巴巴！「你就是奇翰喔，來來來，坐下來說，不要這麼緊張。」徐美華督導熱情的說著，這股暖流瞬間讓我有如琴弦般繃到最緊的身體放鬆了下來。在簡短的閒聊後，督導開始問我有沒有什麼想去的單位，對於剛畢業又剛當完兵的我來說，根本是一頭霧水，也許督導看出了我的困惑，隨即對我說：「沒有特別想過？那督導幫你決定好了，去急診如何？急診護理長也是男生喔！他一定會很照顧你的，但急診很辛苦喔！你有信心可以勝任嗎？」也許是初生之犢不畏虎吧！不知哪來的勇氣，我跟督導保證，我完全可以勝

任，並且成為一個出色的男護理師。

然而在報到的前一個晚上，我偷偷跑到急診室坐了一個小時，在那兒觀察，學長姊們流暢的工作速度，以及超乎常人隨機應變的能力，讓我萌生了兩個想法：「我好憧憬這麼厲害的護理師，我也想變成這樣！」「我真的辦得到嗎？我以前實習只顧一個病人都慢吞吞的，我行嗎？」這兩個想法成了我當晚睡覺前，不斷在腦海中出現的聲音。

隔天，終於到單位報到了，硬著頭皮先到護理長辦公室。「哈囉！你就是奇翰吼？我是你以後的阿長，我叫做俊朝。」親切的對話，讓我一掃先前的不安，護理長熱心地告訴我有關急診的一切事務，以及將來在急診會如何發展，並且詢問我對於未來有沒有什麼計畫？



「我想成為像在診間裡面學長姊一樣厲害的護理師。」我說著我昨晚的夢想。『沒問題啦！只要你能堅持住，你也可以這麼優秀。』『有什麼工作上的困難及煩惱，都可以來找阿長說，阿長一定會幫你處理的。』這麼令人安心的主管，就是我的護理長——俊朝哥。

踏入職場的第一天，護理長安排一位非常照顧學弟妹的學姊來帶我，他就是我之後的學姊——斐玲姊。第一天上班，斐玲姊便開始告訴我有關急診的各類常規，對於剛退伍而把臨床技術忘得一乾二淨的我來說，真是一大考驗，學姊發現我一問三不知，馬上調整步驟，開始慢慢教我，也告訴我學習不能急，一定要學得扎實，但是回家一定要多讀書充實自己，才能跟上腳步。學姊也說，當一個急診人

要一心二用，眼觀四處，耳聽八方。

對我最困難的，應該就是打 IC 針吧，原本左撇子的我，因為一些緣故改練右手，但真的很不順。在某一天下班時，發現自己全部的針都沒打上，沮喪的樣子被副護理長芳玲學姊看到了，問我：「你是不是因為今天 IC 都沒打上在難過？」接著芳玲姊跟我詳述她打針的經驗，並熱心的聯絡廠商詢問練 IC 的模型是否還有剩。幸運的我，又受到了貴人的幫助，這在我之後的技術可是一大福音。

很快的三個月過去了，真的很感謝斐玲學姊的諄諄教誨、因材施教，以及主管和單位其他學長姊的照顧與指導才能成就了現在有自信的我，學長姊，您們辛苦了，謝謝。

「與病人的信任關係，就在於你第一針有沒有打上。」這是我剛開始工



作在網路上看到同是急診同仁說的一句話。很慶幸的，很快地，我常常能讓病人信任。不僅僅是技術方面，之前學姊叫我回家念的書，在衛教病人的時候也能派上用場，每當看到病人及家屬在我詳細的衛教後，充滿信任及感激的眼神，不斷地讓我感受到在急診工作的驕傲與成就感。

工作期間印象最深刻的大概就兩件事，其一是很多老人家會叫我醫生，每次聽到我都會苦笑地解釋說：我是男的護理師啦！其實滿多老人家都很驚訝，原來有男護理師這個職業，我也向他們說，之後會越來越多男護理師，也希望他們對於我們的照顧評價，不要輸給其他女性同仁。

另外一件事，就是第一次遇到病人暴力事件。那時一位躁動的身心科病人拿著刀在急診大廳亂揮，把大家都

嚇壞了，最後醫生說要為病人打針，身為男生的我義不容辭地接下任務。其實自己心裡也很害怕，不過我想這就是男護理師真正的價值，總是要有勇氣挺身而出保護其他女性同仁吧！

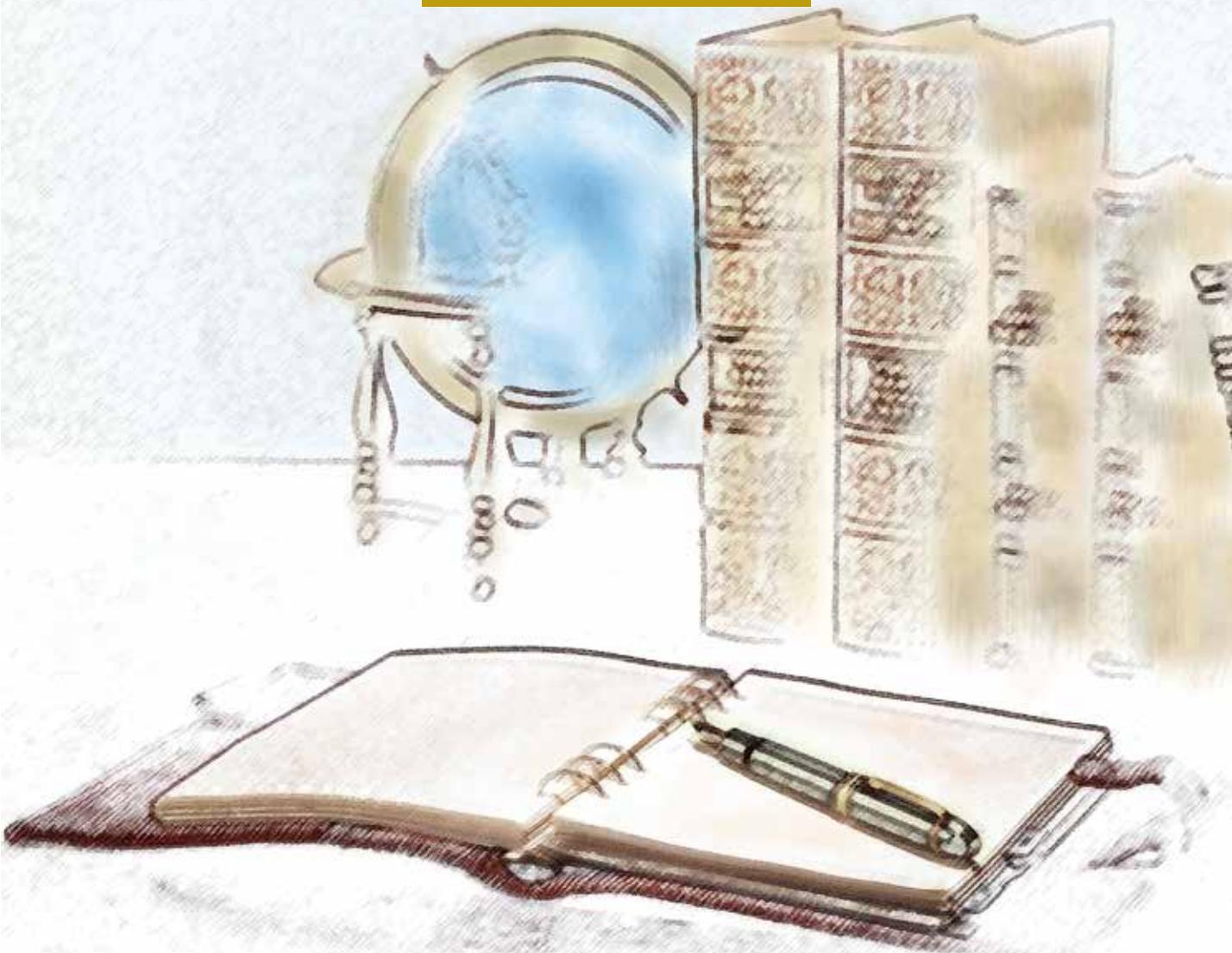
工作要滿兩年了，也開始指導學弟妹，也許是一直認為自己還是新人的心態吧！總是特別能理解學弟妹哪裡學習有困難，也能適時的幫助。而我最喜歡跟學弟妹說的一句話就是「回家念書為的不是怕被學姊電，為的是讓你能夠理解整個醫療流程的原因，讓你能更適應狀況，讓你在面對病人的發問時不會啞口無言而是侃侃而談。」現在的我仍然要謙卑的努力學習著，希望之後能跟大家在分享的時候，我已經是一個優秀的急診人了！☺

TZU CHI NURSING JOURNAL

Research Articles

VOLUME 13 NUMBER 6

DECEMBER 2014

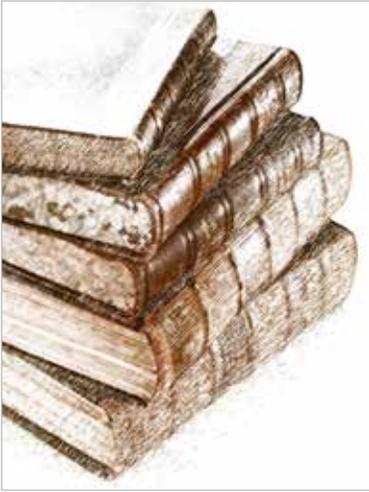


志為護理

2014年12月 第十三卷 第六期

慈濟護理人文與科學

學術論文



論文摘要

Research Articles

住院進食困難老年人之營養篩檢與營養支持

Nutritional Screening and Support in Hospitalized Elderly with Eating Difficulties

住院對於老年人而言是一種壓力源，因為疾病造成的不適感以及對醫院環境的恐懼都會影響食慾，進食困難是住院老年人發生營養不良的危險因子，然而住院期間營養不良的情形常會被忽視，進而影響病情的恢復。

入院後的營養篩檢有助於找出營養不良的高危險群，護理人員可運用簡單且易於操作的篩檢工具，來儘早發現具營養不良風險的患者，轉介專業人員並提供適合之營養介入。適當的營養支持可縮短住院時間，提高臨床治療效果，減少併發症及感染或褥瘡的發生率等。本文參考文獻後，針對八種現有篩檢營養不良的工具進行信效度及使用特點分析。

同時找出影響老年人進食量的因素包括：一、口腔健康不佳與對假牙的不適應所導致之咀嚼困難；二、吞嚥困難；三、活動或認知功能障礙；四、供餐問題或環境壓力。接著針對此四大方面加以探討，包括應如何給予營養支持等，提供臨床護理人員作為營養照顧上之參考。

給予住院老年人完善的營養支持實有迫切及必要性，在護理照顧層面上，護理人員應瞭解老年人的營養問題，入院時運用簡易的營養篩檢工具，來評估他們的健康是否須藉由營養介入來改善，再給予適當的飲食需求及處置；若進食困難的問題過於複雜，可依照症狀輕重緩急，循序漸進的給予營養照顧。（完整論文見 62～71 頁）