

慈悲為懷喜捨付出 慈濟人文在廈門飛揚

The Humane Spirits of Tzu Chi Nursing Care - Kindness, Compassion, Joy, and Giving - Delivered to Nursing Professionals in Xiamen, China

張芙美

前言

2012年臺灣慈濟慈善事業基金會林碧玉副總執行長與慈濟醫療志業林俊龍執行長，透過一年前來臺參訪花蓮慈濟醫學中心與慈濟大學，而深受慈濟理念撼動的廈門市前副市長暨政協副主席潘世建先生的懇談、誠邀。同意與廈門市衛生局簽訂盟約，在廈門市推動慈濟人文。經由廈門市衛生局副局長姜傑先生與市護理學會張錦輝理事長的積極規劃，達成「廈門市衛生系統護理主管培訓班」的開辦。於2012年3月23日、2012年5月20日、2012年6月18日、2012年6月19日共舉辦四期，學員急速成長，合計

培訓547人。林副總也都親自擔任各梯次講師團領隊。

培訓目標在分享慈濟護理如何在內部和外部的環境變動中發展特有的慈濟護理管理理念。讓學員重新思考如何提供護理人員合適的照護環境與資源，以提升優良的護理品質。

培訓課程的安排方向，配合廈門市護理學會的需求。課程主題與講師的決定，則由林碧玉副總執行長與林俊龍執行長，指導花蓮慈濟醫學中心護理部、慈濟大學與慈濟技術學院(現慈濟科大)護理系、慈濟慈善基金會教育發展處等單位，共同組成支援專案作業團隊。

感恩有專精領域和慈濟精神的講師

前慈濟基金會教育志業發展處主任，曾任慈濟大學副校長、慈濟科技大學校長

Former Director of the Education Mission of Buddhist Compassion Relief Tzu Chi Foundation, former Vice President of Tzu Chi University, former President of Tzu Chi University of Science and Technology

通訊作者：張芙美教授

電話：886-3-856-5301 電子信箱：changfumei2829@gmail.com

群，包括林碧玉副總、張芙美校長、章淑娟主任、賴惠玲教授、王淑貞副主任、沈芳吉督導、游雅慧健康管理師、顏惠美師姊、鍾惠君副主任、沈芳吉督導、林雅萍督導、李淑娟護理長、余佳倫護理長、張玉芳肝炎個案管理師、王琬詳督導、陳惠蘭護理長、蘇芬蘭護理長、王長禱護理長、簡矜容護理師等家人的共襄盛舉。

課程主題包括慈濟從竹筒歲月到國際賑災的歷程、慈濟醫療的核心價值觀、慈濟護理的承先啟後、志為護理—慈濟護理人文、樹典範傳人文、護理專業培訓計劃、由生手到專家—護理專才培訓計畫、愛的進行式—志工關懷、以愛相隨—五全照顧、人性化通報系統、兩岸護理交流、慈濟護理人文教育的核心價值觀、以愛為管理以戒為制度—慈濟管理理念、醫療人文—志工伴我行、危機管理養成訓練、營造人性化通報文化、慈濟護理品質管理理念、護理創新與實證照護推動、病人安全—管路照護、資訊化護理於臨床之運用等實用內容。

教材運用許多上人的靜思語和衲履足跡故事，課間則穿插健康操、阿爸牽水牛、愛與關懷、一家人、一性圓明自然、一一懺懺悔、至誠發願、法船啟航等手語與音樂律動、合唱《愛的奉獻》，學習情境樂融融，充滿福慧的體驗與心靈洗禮。

培訓期間無限感恩志工們，包括手語、真善美、音控、交通、香積、生活、接待等等無微不至的護持。課中有學員感動落淚，出現難得的微笑表情、互道感恩、覺悟懺悔，課後有請購靜思語小冊、索取愛心筒、登記參加親子

營、登記志工培訓或參加志工活動。

學員說培訓是一次不同以往的特色專業學習、深深感受靜思弟子對上人的恭敬，更是感動的震撼教育，決心追隨慈濟人馬上行動，將愛心與感恩人文落實在家庭和工作崗位，更要關懷他人與社會。

為瞭解培訓成效，並收集改進建議，受訓學員課後要填寫「課程評值表」，以評值學習滿意度。評值表內容包括對課程、講師、整體、其他安排的回饋或建議，希望增加那些課程等項。以5分法進行評量，1分代表非常不滿意，5分代表非常滿意，在每梯次課程結束後都讓學員自行填寫。結果4梯次共培訓547人，問卷回收率85%。以護理長最多佔79.89%，其次是督導5.30%、主任3.66%及副主任2.38%。總平均滿意度為4.83分，很接近非常滿意；其中講師安排的滿意度平均分數為4.85分，整體安排平均分數為4.82分，課程安排平均分數為4.81分。

從問卷回收中可以確認護理長是醫療機構的骨幹，所給予的增能效果無限；眾多虛心的反思者，相信定會就所主管的業務，運用愛與關懷創建新工作計劃與方案，令人安慰。

為見證慈濟人文的魅力，特獻出結業收集反思問卷時，有11家醫院40位無記名護理主管所回饋「現在怎麼辦，以後要如何做？」這一題的課後記錄，茲依醫院別轉載如下：

(一)廈門大學附屬中山醫院七則：

1.不抱怨，多付出；不生氣，善待別人，善待自己；感恩、尊重、愛！幫助需要幫助的人，沐浴著慈濟愛的光芒，在心

靈港灣啟航，傳播愛心，讓愛飛揚！

- 2.從利他到覺性照顧、對的事情，用心做就對了，這些座右銘將是我今後努力的目標。在今後的工作崗位上讓我不論做什麼事情都會用心。
- 3.(1)思想的滌蕩，心靈的洗禮。(2)從小事做起，積德行善，莫以善小而不為(3)用愛心、真心對待患者(4)把理念用到實際服務，營造人性化服務氛圍。
- 4.愛沒有邊界，不分國界，大愛無疆。借鏡慈濟的理念去引導身邊的護理人員用愛心照顧，讓病人有幸福的感覺。未來以戒為制度，以愛做管理。
- 5.不浮躁、以平常心、感恩心回報社會，家人。盡自己一份薄力感染身邊同事，以慈悲之心對待每一位病患。
- 6.發自內心的觸動，原來生命可以這麼被尊重，可以這麼精彩！對現在的我而言，可以努力去學習，去把愛播灑，去把護理當作終生的事業而奮鬥！
- 7.改變：加入志工隊伍一願眾生得離苦。努力做到：菩薩心隨處現，聞聲救苦我最先。對臨床服務影響：守護健康、守護愛一盡最大功能讓病人能露出燦爛的笑容。

(二)廈門市第二醫院七則：

- 1.以戒為師，以愛做管理。
- 2.在今後的學習工作中，要有正面的教育理念；既要新上崗的護理人員，共同培養愛心、服務護理專業、服務病人。
- 3.在做中學，學中覺。救人還要救心。我將在今後的臨床服務中，以感恩的心回報社會。
- 4.勿因善小而不為，5分錢的行動，只要堅持，就能積小愛為大愛。對於未來，

志工的精神可能是對自己的一種引導。

- 5.將博愛應用於臨床護理管理，改變護士的護理觀念，真正提供病人愛心護理，促進病人早日康復。
- 6.我加深了對護理工作的理解，護理是一種運用資源幫助別人的過程，是一個愛的專業。通過學習，我自願的加入慈濟服務的行列。
- 7.更多的愛心去關懷病人、同事、家人，感恩寬容他人。

(三)廈門市174醫院四則：

- 1.通過自身的感恩去感化周圍的護士，護理的團隊能用愛心與感恩去服務患者，使得患者能夠真正感受愛，激發他們的愛心，樹立戰勝疾病的信心。
- 2.上課後，讓我理解感恩的意義及作用，明白人與人之間最純潔的東西是愛。在未來的生活中，無論是工作還是家庭，應懂得感恩，勿動氣，用愛關心家人、患者、朋友。生活會愈來愈好，愛伴我成長！
- 3.原本以為我現在衣食無憂，有一份穩定的工作，已經足夠了，沒有認真去想現在擁有這些是受到多少人的幫助，支持，現在社會還有很多人吃不飽，穿不暖，有病不能就醫，就醫無人照護，對現在的我而言，我可以努力做的是在自己的護理崗位上用心照護病人，並用自己的行為去影響，教育其他的護理人。
- 4.上課好，讓我覺得尊重生命，樹立人苦我悲，視病猶親的理念要融入日常的工作中，希望自己帶動科室護士樹立正確的觀念，用心工作。

(四)廈門市中醫院四則：

- 1.啟迪個人如何以良好的心態去面對人

生，面對困難及發揮人的潛能，把以病人為中心的理念實踐到護理管理中。

- 2.聽完課程後，讓我真正的感受到尊重生者、尊重往者的含意，在今後的工作中，應將這些理念注入自己的工作、生活，努力實踐尊重、感恩、愛，用感恩的心回報社會。
- 3.追求寧靜，用愛心改變自己，感化週邊的人。
- 4.生氣，是拿別人的過錯來懲罰自己！學會不能生氣、努力不生氣，以微笑面對臨床服務對象，以快樂感染團隊的每個人！

(五)廈門大學附屬第一醫院三則：

- 1.以德為品，以善為寶，傳播愛心、慈悲心，在醫院踐行，發揮良知良能，以精湛的護理技能和優質護理服務為廣大患者謀福祉。做健康的守護神。守護健康、守護愛，覺性照顧患者，以菩薩心呵護患者，為患者解救病苦。
- 2.我來自一個天主教家庭，從小祖母教育我要愛人，特別是身邊窮苦的人，當18歲我當了護士時，她告訴我「好好照顧病人，就如同我們的主愛我們一樣」。25年過去了，我曾做過，但沒有堅持，沒有做好。通過今天的學習，再次提醒了我，我會重新出發，帶領自己的護士照顧好自己的病房，真正走近病人，滿足她們的需要像你們一樣。感謝慈濟給我這樣的一課，任何時間在廈門需要的，都樂義做你們的志工。
- 3.以平靜、平等心去對待工作中遇到的問題，以愛心去關愛每一位周邊的人，並將愛傳承給下一代。

(六)廈門市婦幼保健院三則：

- 1.作為一名護理管理者，要用感恩、尊重、愛的理念培養和教育各類護理人員，使她們建立正確的人生觀、價值觀，才能在各自的崗位上無私的奉獻我們的愛心。
- 2.在今後的臨床服務中，要為病人提供更多的人文關懷、照顧。在能力的範圍內盡可能參與慈善活動，志願者活動，為社會盡一份力。
- 3.對我個人而言，我可以更努力做到不要短暫的發瘋、生氣，就是拿別人的過錯來懲罰自己。臨床服務中要以人為本，以病人為中心，不僅醫護人員要開心快樂工作，還要做到患者笑，才能配合醫療。

(七)廈門第一醫院三則：

- 1.愛要付出行動，感化科室的人、周圍的人，對別人寬恕、厚愛，守護愛。
- 2.上課對我個人的成長將有很大的影響和改變首先是從我生活中，今後我會處處以感恩心對待生活，包容的心去和身邊的親人相處，能使我享受更加平和，快樂。在工作中使我的團隊會更加合心、協力。我會努力做到以人為本，用我學到的人文情懷的知識去服務於自己，也教育我們團隊以後用心來提高護理服務品質。
- 3.上課後，深刻體會到護理的精神，學會感恩，今後在工作中要心存感恩，尊重老師，關愛生命，學會把肩膀，借別人依靠。

(八)廈門市仙岳醫院三則：

- 1.繼續現在進行中的護理事業，照顧上帝遺落在人間的天使。
- 2.用愛守護生命，做就對！我相信在今後

的工作中對護理有更進一步的認知，慈善人人做起，從關懷做起，在未來的以適當之舉盡綿薄之力作貢獻，非常感謝老師為我們帶來精采的課程。

- 3.上課後，讓我感受到大愛無疆，我會把這種大愛理念帶回去，影響和帶動我們的護理團隊，努力做好護理工作，真正做到醫病、醫人、醫心，尊重感恩每一課的生命交會，活出護理的價值，能為人服務比被人服務有福。

(九)廈門第三醫院三則：

- 1.今後應盡自己所能，做好每個需要幫助的人。
- 2.雖然我接受的是慎獨、奉獻、愛崗、敬業精神的教育，工作中也是兢兢業業，不怕困難，不怕累，但今天的課程對我觸動很深，我做的事遠遠不夠，在今後的護理工作中要以慈悲之心，關愛之心，仁愛之心，從細節做起，推進醫院文化，營造醫者醫人醫心的氛圍，提高整理護理服務品質，使病患的家屬露出舒心的微笑。
- 3.今後在對病患的照護中，以一顆慈悲之心，最好對病患的服務，以菩薩之心對待每一個病人，有付出就有回報，好人一生平安。以往我是這樣做的，今後會更加堅定地做下去。

(十)廈門牙科中心一則：

今後，我將以慈濟護理管理理論指導未來工作，堅持以人為本，尊重生命，關愛生命，守護生命，活出護理價值。

(十一)廈門市口腔醫院一則：

關愛每一個同事，患者。

(十二)未填院名一則：

活在當下，做好自己的工作。同時會正

面影響身邊的人，讓人心淨化，社會和諧做一些實務。

真的！她們都是在無意中領受到慈濟人文的薰陶，學到「以人為本」的護理專業，其實就是「白衣大士」的本色。醫院同仁都被她們慈悲為懷、喜捨付出的行為所感動；護士天天有笑容、醫病關係日日在進步；護士透過啟發與反思，也變得很尊重自己的助人良能。負責主辦本次會務的廈門市護理學會張錦輝理事長說：「為了護理，要繼續努力，願無愧上人「白衣大士」的稱謂，傳播愛心，讓愛飛揚！」。

另記，廈門市衛生局與市醫學會主管，親眼目睹「護理主管培訓班」的卓著成效，很希望更多醫療從業人員也有改變的機會。於是再次徵得臺灣慈濟慈善事業基金會與花蓮慈濟醫學中心同意，在廈門B3會所推出「廈門慈濟醫學人文培訓」專案。於2013年3月29日~30日辦理人文組培訓，計250位醫院協調人員參加；2013年6月15日~16日辦理(1)綜合管理組培訓，計209位醫院管理人員參加；(2)護理組培訓，計211位醫院新進護理人員參加；2013年8月31日~9月1日辦理志工組培訓，計620位醫院志願者參加。很感恩有幸動員跨志業、跨地區、跨專長的高階講師群，都歡喜的依目標共同圓滿慈濟人的使命。以某次茶敘時間，聽到一段對話為例：「慈濟的人文關懷怎麼能夠這麼人性化，在員工發生失誤時，是先關懷員工的心情，而不是一味的指責，這與我們醫院的文化很不一樣，真的學到許多」。



第一期培訓團體照



第四期培訓團體照

培訓地點：廈門五緣灣慈濟慈善志業中心

