

# 堅守 救護前線



Stand on the  
ER Front Line

蔡雅雯

花蓮慈院急診資深護理師

■ 文 | 洪靜茹

Ya-Wen Tsai,

RN, ER, Hualien  
Tzu Chi Hospital

二〇二〇年對蔡雅雯護理師來說是特別的一年，一張滿臉布滿壓痕、因長時間穿戴防疫裝備而脫皮的側拍照，讓社會各界看見醫護人員堅守崗位的不容易；緊接著，她圓滿了等待二十二年的心願，捐贈周邊血造血幹細胞給配對成功的受髓者。對於來自四面八方的讚揚與關注，在急診服務二十一年的蔡雅雯謙卑以待，直說是盡本分，願把救人的光環，留給比自己更加辛苦無比的醫療團隊。

個頭嬌小卻活力十足的蔡雅雯是高雄人，爽朗的笑語一如南部豔陽，但小時候可是個容易臉紅又「閉俗」的小孩。從小怕打針的她，後來出於不喜歡考試和聯考落點的交集，進入護校，也似乎在住進宿舍、離家生活的獨立訓練中，性格裡面的冒險因子、勇於挑戰的那一面，慢慢長了出來。

「我抱持著『離家遠一點』的心態來的。」輔英護專（今輔英科技大學）一畢業就到花蓮慈院急診室工作。爸爸是公務員，媽媽是美髮師，身為長女，從小被要求在家裡經營的家庭美髮店為客人洗頭，每當媽媽忙不過來，就要代母進廚房幫忙洗米煮飯。對一雙兒女呵護備至也嚴加管束的蔡媽媽，一直到女兒念到專科了，還是要求孩子要穿戴她一手搭配好的服裝，母女衝突與日俱增，為了給彼此多一點空間，五年護專時期蔡雅雯選擇住校，之後要去人生地不熟的東部就職，媽媽雖然擔心倒也沒有太大的反對，「我猜媽媽應是覺得慈濟是宗教醫院，看我能不能被師父感化吧！哈！」

### 護理菜鳥遇枯竭 徹悟整裝回鍋

「一開始很有熱誠，充滿理想、抱負，想著奉獻給病人，半年就出現 burnout（倦怠），因為衝突太大。」希望趁年輕到重症單位磨練一下，職場新鮮人蔡雅雯滿腔熱血進入了急診。當時的試用期只有一個月，壓力大到每天要上班前的那一餐，一定吃不下。獨立的第一個月就爆瘦五公斤，耳邊老是響著救護車的鳴笛聲，整個人非常緊繃。最讓她難以克服的，是每當急著處理事情，對於病人或家屬的重複性提問，一不小心就冒出「剛剛不是已經講過了嗎？就是要等醫生！」這樣的回應。一整天上完班下來，既愧疚又懊悔，人家就是不知道、不熟悉才會問啊！自己的同理心究竟到哪裡去了？「我痛恨那時候的自己。很討厭上班，只要病人一多就『阿雜』（閩南語，心情煩悶）。」到職一年就辭職。她回想起來，應該是假借再繼續念書之名，逃離這個地方。

不過她與慈濟的因緣尚未結束。回高雄，在老家附近的小醫院上大夜班，下班接著去補習班上課一整天，半工半讀一年



穿戴防疫裝備，臉都脫皮了。



二〇〇三年七月舉辦的空中救護訓練，  
助教之一蔡雅雯（第一排左五）與學員們合影。圖／花蓮慈院急診部提供

後，考上兩年制臺北護理學院（今臺北護理健康大學）醫護管理學系護管組。在北部念書這兩年，她玩社團，也參加了慈青社，跟著學長姊到孤兒院、安養院推環保，不時還有慈誠爸爸、懿德媽媽的關愛，重返校園的日子既充實也豐富，更開啟了她護理生涯的轉捩點。

暑假，她隨慈青社到花蓮靜思精舍參加學佛營後，接續參與了醫療志工營，被安排到花蓮慈院的門診區服務學習。在候診區見到一對老夫婦，一臉焦急，似乎已等候許久，阿嬤忍不住敲了診間的門，聽到或許是忙昏了的護理師語氣不佳回應別再敲了、輪到就會叫人了，阿嬤連聲應好，直說不好意思……蔡雅雯陡然一驚，「以前的我，是不是就是這樣對待病人？阿公阿嬤那種好像做錯事情的驚慌，可是他們其實一點錯都沒有，多令人心疼哪！我當下大徹大悟！」以人為鏡的映照，幫助她看清自己。營隊結束前回到精舍分享，她主動上臺訴說心聲，邊哭邊懺悔自己之前沒有做好。

二技一畢業，沒有任何猶豫，二〇〇〇年毅然決然再回到花蓮慈院重新開始。謹記著志工營中師父說過，上人需要大家幫幫他，希望慈青的孩子們回來服務，「我無法扛起一間醫院，但是有我一個算一個，要盡全力把良能發揮到最好。」

整裝回鍋後，多了自信，用最適合自己的節奏，勤快穿梭在急診。「就是單純的想讓病人不要那麼緊張或少一點痛，比方說要拔針管，我就會慢慢的撕、輕輕的拔，不為了省時間而只求快。這樣的心念，當我再回來服務的時候，就更明顯了。」



跟慈濟就是有緣，在急診常住志工蘇秋忠師兄的帶動下，被自然而然、潛移默化的，從協助收功德款到加入慈濟委員見習、培訓，二〇〇三年成為急診第一位受證的護理師，由於醫院同仁總對來院服務的醫療志工尊稱為師姑、師伯，芳齡廿六的蔡雅雯此後也得到「蔡師姑」的敬稱。

### 貴人啟蒙 愛上緊急救護技術

工作起來精明俐落的蔡雅雯，早期卻常因記不住別人的長相而鬧出不少笑話，但是她永遠記得在醫院遇到的每個貴人。「我急診生涯的師父之一，就是炳哥——涂炳旭值班護理長，他帶著我們幾個同期的新進護理師，走上 EMT 緊急救護技術培訓之路，乃至成為助教，我的生活和工作因此變得更豐富。」

時任急診副護理長的炳哥，常常下了小夜班，就帶著蔡雅雯等幾個外地來的同仁直驅太魯閣、觀雲山莊等地到處遊玩。某次，四位同事分騎兩臺摩托車，清晨五點多在前往文山溫泉的路上，途經和平一帶，突然見到對向的車道，有一臺倒地的機車，離一段距離之外，又躺著一個人。原本以為是酒醉，迴轉繞回去一看，哇！其實是兩個人疊在一起，阿嬤底下還壓著阿公！

把有一點清醒的阿嬤扶起身後，發現面朝下的阿公，口鼻全都泡在充滿血水的安全帽裡。撥打一一九、等待救護車之時，為了固定阿公的頭部，還攔下了一臺路過的貨車，借了兩個裝水用的大水桶，「炳哥教我們用徒手固定的方式把人翻正，把這兩個水桶頂在阿公的耳邊，固定頭部；再把身邊準備要帶去泡溫泉用的大浴巾捲成長條，箍住脖子充當臨時的護頸圈，在沒有任何救護裝備下，現場有什麼就用什麼。」

這個意外的救人經驗開啟了三位護理新生代成為緊急救護技術員的興趣。炳哥當時已經是到院前緊急救護領域的教官，有心栽培下，幫她們報名了臺北某消防分隊開設的 EMT 助教訓練班。為期三個月的課程，週間要自行調換成小夜班，夜間十二點下班，就去趕半夜一點的夜車北上，清晨五點左右抵達臺北火車站，三個女生在月臺找長椅小睡或席地而躺。六點捷運一發車，可能七點之前就到分隊，人家知道三人從花蓮來上課，找地方讓她們休息一下。八、九點一開始上課，直到下午三點多，跟老師說一聲要先離席，再乘捷運或計程車到臺北火車站搭火車回花蓮，趕在下午六點前上班。

### 從助教到講師 不一樣的職涯風景

「拚了命克服萬難去達成。累歸累，現在想起來卻是很美好的一段回憶，受訓時也受到很多禮遇。結訓前要準備評比，炳哥除了陪練，只要放假就專程北上來

探班。還有白班的同仁情義相挺，代班四點到六點這兩個小時，大家這一路的照顧有加，我們感念在心。」完訓後，炳哥安排三人進入花蓮縣消防局美崙分隊實習，接受具備救護功能的鳳凰志工訓練。她們下班、假日就去分隊協勤，救護車出動跟著上車，趕去現場執行急救、捕蜂、抓蛇等各種救護任務，與一起協勤的義消大哥大姊們情同一家人。

蔡雅雯取得助教的資格後，不管是醫療人員還是消防人員的 EMT 訓練課程，有機會就一起參與授課。「跑過很多場子，見識過大小場面。我只是一個單純的護理師，慢慢的從助教、現在可以獨當一面當講師。大大小小的經歷打開了我的視界，結識了很多來自各個領域和各種社會角色的人，原來救護工作可以這麼多元而寬廣。」

### 愈挫愈勇 練到頂就是自己的

另一方面，將海外 ACLS 高級心臟救命術引入臺灣的急診部胡勝川主任，為了要全面推廣至各醫療院所，首先在醫院訓練出一批助教團隊，對救護技術很有熱忱的蔡雅雯也是其中成員。「ACLS 證書是在急診或重症單位工作所必備的證照，胡主任受邀去上課時，就必須要有具備 BLS 基本救命術（含 CPR 及 AED）證照的助教同行，因為屬於其中一門課程。我們這群助教就跟著他一起到中部、北部、東部等各家醫院授課。」

還記得當初受胡主任訓練時，光是 CPR 就重考了五次。第一次好不容易花十分鐘把很重的假人安妮鋪好了，才跪下去，都還沒開始，就被說不用考了，因為跪的位置不對。基於訓練技術要純熟到變成反射動作的堅持，嚴格的胡老師從來不在當天考第二次。蔡雅雯沒有因為一直被刷掉就灰心氣餒，重考到第五次的时候，已經很有信心，知道會抓哪些點了。後來她也常藉此親身經驗鼓勵學弟妹，沒考過沒關係，學到會、練到頂就是自己的。

「我認定是必須的，就會不斷勇往直前，每過一關了就繼續往前去實現目標，不怕多難多苦。學護理、選急診、當助教，差不多都是如此。」小時候那個怕打針的內向小女生，不服輸的性格，愈長大愈外顯出來。帶著救護良能守護臨床、勇闖天地，參與過合歡山雪季醫療、蘇州義診、慈濟大學生河南文化交流團的隨隊護理師……充分體驗醫院內外的世界。

### 急診搬新家陷人力危機 正念療癒

二〇〇五年三月，花蓮慈院合心樓啟用，急診從舊大樓搬遷到新大樓，急診床位數變多了，還要適應新的環境、制度和工作模式，原有的護理人力配置難以負



蔡雅雯護理師圓滿二十二年的願，捐贈周邊血造血幹細胞，蔡爸爸和蔡媽媽從高雄北上花蓮來陪伴。截圖／大愛電視臺提供

荷，不少人接連求去，三個月之間，急診少掉了一半以上的人力。留下來的同仁，負擔更形沉重，難得放一天假，不忍見護理長調不出人手而為難，總咬牙答應多留下來半天或幾個小時把事情做完。蔡雅雯根本沒有假可以回高雄老家，為此蔡媽媽直接致電找上護理長「關切」，當時接到電話的炳哥，想盡辦法幫她挪出三天假回家安撫母親大人。

但最讓蔡雅雯難過的，是變了調的工作氛圍。她所喜歡的、熟悉的急診，向來是團結一致、相挺相照應的，怎麼突然間變成充滿負向的情緒語言在互相抱怨、煽動、對待？這不是她要的職場，但是又不想離開這個育成她的地方，痛苦的漩渦，讓她每天只要躺上床就一直哭。

煩心到受不了，跑回精舍。正好遇到德念師父，她訴說了急診的近況，一邊講一邊哭，一邊問鑽在死胡同的自己該怎麼辦。師父開導她，無法去改變整個環境的時候，不妨先把自己的心念照顧好，也許自然而然就可以影響到別人。就像開了竅一般，「我每天起床告訴自己今天要開心上班，就變成了有點瘋瘋顛顛的蔡師姑，三不五時耍幽默一下，聽到的人一個、兩個笑了，笑可以解千愁，果然氣氛就有點被改變了。」半年後，新進人員慢慢補齊了，運作漸上軌道，困苦於流動不安的急診團隊終於回穩，度過這場危機。

「我離不開急診，是因為在這裡碰到非常多的貴人哪！指導過我的醫師、護理主管和前輩、合作無間的夥伴、盡心盡力的清潔叔叔阿姨、貼心仔細的志工……每一個人都超可愛的。」在這個充滿變動的地方，會遇到歇斯底里的病人，家屬

也會有聽不進去的時候。累了、受了委屈，或是遇到困難，突然就有一雙手或是一個人出現在身邊，哪怕是一個小小的動作、一個眼神或笑容，都讓她感受到「我挺妳」的無聲傳遞。在急診，有滿滿講不完的感動，滿滿的都是要感恩的人。

### 暖心師姑護理師 呵護扶持新苗

成為資深學姊，開始帶新人後，蔡雅雯也成為後輩心中的「暖心師姑」，給學弟妹的職場叮嚀是「不要長脾氣，要長智慧。」她認為急診的環境會造就兩種人，一種是在歷練中修養心性，在自省和自勵中將稜角磨圓；還有一種就是火爆性格，病人一多、狀況一多，情緒也隨之起伏高漲。哪怕再忙碌，她都願意花一、兩個小時跟後輩談這些心底話。要傳承的，不是哪些人不要去招惹，而是要去看見每個人的強項和值得學習的地方，期待每位新進同仁若日後有心事或是遇到卡住的坎，需要排解、建議或任何資源，都能夠在學長姊的身上，找到幫助和力量。

當初來實習的學妹范君嘉，後來成為急診同事，曾對雅雯說：「妳知道妳影響我很大？」同樣受到啟蒙的學妹尚有護理臨床教師黃珊珊。另一位學妹周英芳，初進急診，試用期快滿了，本來要離開，「因為妳，讓我決定留下來。」英芳現



二〇〇六年慈濟在江蘇省泗陽縣舉辦光明行動眼科義診，幫助患有白內障的貧困患者。蔡雅雯護理師（右二）、吳維珊護理師與志工們一起參與發放物資。攝影／黃世豪



在已是二五東病房的護理長，更從專師、研究所、一路念上博士班。看著一手帶出來的後進們在護理路上茁壯發光，蔡雅雯引以為榮，直呼感動到不行，也讓她樂於扶持新苗，攜手同行。

### 接任副護理長 新手主管同伴力挺

當臨床資歷與能力臻於成熟，每當主管職出缺時，廣受夥伴擁戴的蔡雅雯，常被拱出來接位，也有醫師自願要幫忙寫推薦函，不過自評沒有領導欲又怕麻煩，還是安於原職就好。二〇〇八年，急診部副護理長再度出缺，向來安於現況的她，想要有所轉變和突破，在參與一場營隊活動中，聽聞師父一句「該是你承擔的時候，就必須要把這個責任挑起來，時間到了就要不畏苦」，推動著她帶著好奇和勇氣，接下副護的職務。

接下副護的五年，除了熟悉的臨床業務之外，也要接受龐大而複雜的行政業務磨練。新手上任，因陸家宜護理長和資深副護炳哥接連請喪假，她只能硬著頭皮代理，毫無頭緒下，好在有張玉芳督導前來協助指導，讓行政作業不至於停擺。每當傷腦筋班表該安排時，同仁們都很體恤，「沒關係，什麼時候需要，只要時間可以就出來抵那個班，我們挺妳、幫妳！」述及這分情誼，惹得她熱淚盈眶。

這段期間，她也成為人妻、人母。在急診的孕婦護理師想必吃了不少苦頭？三十五歲生第一胎、現在是二寶媽的蔡雅雯，反倒覺得是非常幸福的事。「學姊，妳先趕快去吃飯啦，要不然寶寶等一下肚子餓！」時間一到，催促聲此起彼落，大家就算忙到真的沒有時間吃，也會一致想辦法讓她去用餐。病人躁動一點，「學姊妳去旁邊、不要靠近，小心妳的肚子！」要跑加護病房、衝心導管室時，「別動！有沒有什麼特別要交（班）的？我幫妳跑！」……懷孕期間深刻感受到時時刻刻被同伴們保護著，「難怪我無法離開急診，因為這裡的戰鬥夥伴真的太有愛了！」

管理職的事務繁重，坐在辦公室電腦前，正忙著彙整護理品質管理、救護車等功能小組的統計分析報告，電話一響，就得出去急診區處理緊急情況；同仁心有不滿，就需要把人請進來小會議室，坐下來好好了解一下；跨部門的溝通協調更是沒少過，往往忙到晚上八、九點事情還做不完。當了媽媽後，時間一到又得先趕去醫院附設的托嬰中心接孩子，日日時間被擠壓切割，該完成的報表愈積愈多，只能趁假日來辦公室趕工，久而久之，成為同仁眼中「一年三百六十五天都在醫院」的蔡副護，不免讓人心疼，自己也深感不勝負荷。為了照顧好家庭，以及確保工作品質，幾番考量，在二〇一三年、大兒子一歲左右時，卸下副護理長職務，不過她仍盡所能的協助分擔，接下行政需求較高的護品組組長一職，在急診前線和支援加護病房間貢獻所長。



### 托嬰中心學當媽媽 嫁到神隊友很惜福

「在這裡，不是我付出很多，是我得到非常多。」初為人母，嬰兒一哭啼，她毫無章法，焦慮到影響哺乳量，身為護理人員，雅雯震驚於自己完全不會照顧新生兒，而且還是親生的！她想到的辦法就是請了三個月育嬰假到托嬰中心當志工，跟著托育老師學習。老師怎麼做，她就照做，發揮急診迅速確實的精神，一步步學著照顧其他嬰兒，自己的寶寶則交給老師全權照顧。身心放鬆後，母乳分泌量回復還能冷藏，返回職場後，足夠寶寶喝到了十一個月大。

蔡雅雯的先生是花蓮慈院失智共同照顧中心個案師徐政裕，夫妻倆帶小孩，互為彼此神隊友，偶爾時間兜不攏，襁褓中的幼兒，假日跟著爸爸或媽媽到辦公室去，也有同仁或是志工來看顧疼愛。「常聽人說夫妻是相欠債，但我家先生說，我們之間沒有誰欠誰比較多，我們是來共行菩薩道的。」家裡有一個會引用佛語撫慰人心又會做家事的男人，還真不賴。

隨著孩子步入學齡期，曾動念轉調居家護理師，不過二〇二〇年新冠疫情一爆發，體內的急診魂驅使著她堅守防疫前線，因為「急診是我上班的家，我要和夥伴一起守護它。」不論身在哪一個家，都有眾人的護持。細數護理生涯一路的收穫與風景，她知足惜福。☺



二〇〇七年合歡山雪季緊急醫療，蔡雅雯護理師（左二）隨急診團隊上山支援，當時還是男友的徐政裕（左一）愛相隨。中為涂炳旭護理長。圖／花蓮慈院急診部提供