



踏實耕耘 護理路

攝影 | 陳安俞

鍾幸玲

花蓮慈濟醫院五東病房護理師

Solid Practice on Every Step in Nursing

Xing-Ling Zhong,

RN of 5 East Ward, Hualien Tzu Chi Hospital

■ 文 | 林芷儀

「護理師身上散發著很獨特的工作魅力！」這是 17 歲的鍾幸玲近距離看到護理人員工作後留下的印象，想不到這樣的印象成為她選填科系的契機，一年後就此栽進護理領域。

大部分花蓮孩子長大後會想到外地闖蕩，鍾幸玲卻一直留在花蓮，求學、就業、進修，從慈濟大學畢業，進入花蓮慈濟醫院工作，臨床資歷尚淺，撐過臨床上大大小小的挫折和困難，她摸索出自己的工作節奏，累積自己成為醫學中心等級護理師的專業職能與學養，現在正走在進階與準備進修的路上……

慈大護理學系是第一志願

記得正是高中二年級下學期到三年級這段時間，舅舅生病住進花蓮慈濟醫院血液腫瘤科病房，幸玲會跟著父母去探望，有時就在病床旁坐著陪伴一會兒，看著護理師在照護舅舅時熟練的做著各種護理技術，幸玲感受到護理師工作的專業魅力，「其實舅舅偶爾脾氣沒有很好，他們還是很有耐心。」在病房裡的好奇觀察，她看見了護理師照護病人時的溫暖同理心，而且這份工作真的能夠幫助到病苦中的人。

幸玲就讀花蓮女中自然組，高三學生的腦海裡本來就會盤算或想像著大學或出社會該走的路，爸爸媽媽在幸玲的成長過程中總是為了賺錢而努力工作，她自然會有很務實的考慮。「我是一個滿喜歡待在家裡的小孩。」所以大學選填志願時，幸玲原本要選化學系，但考慮到未來就業的問題，又不想離開家太遠，她想起對護理師的良好印象，讀護理將來也較好找工作，經過一番內心對話，幸玲將慈濟大學護理學系設定為她的第一志願。

入學面試小插曲

慈濟大學入學面試當天，發生了一個插曲。因為慈濟大學護理學系和北部大學護理系是同一天面試，一個在上午、一個在下午，幸玲只打算參加慈大在下午的面試，沒想到媽媽訂了車票，請她務必要去臺北的學校面試，她只好前往參加。由於時間太緊湊，上午的面試結束後，幸玲一度趕不上回花蓮的班次。「那時候我在火車站奔跑、還在月臺大喊『等一下！我還沒上車！』坐上火車後，我就在位置上大哭……」當時幸玲對媽媽很不諒解，因為從小到大，父母忙著養家活口，信任她和哥哥，對他們的要求只有「健康的長大」，連功課成績都不會干涉，這次為什麼不信任她的選擇？

原來，媽媽是想鼓勵她去拓展自己的視野，看看外面的世界，出發點也是為了女兒好。「我知道自己在幹嘛，您不是就一直支持我、相信我的？！」媽媽想了一想，女兒說的沒錯，就不再堅持，而是尊重了。

幸玲回憶，「那天趕到慈大的時候整個人很喘，因為從火車站立馬趕來，我還要找一下地圖，結果一到的時候覺得老師好親切。記得江錦玲老師、林玉娟老師都是面試老師。」、「我剛踏進學校，負責招待的陸秀芳老師很親切的說：『妳要不要喘口氣，我們這裡有準備點心。』我就覺得這個學校也太棒了吧！我想要念這個學校！」後來她順利收到錄取通知，成為慈濟大學 103 級的護理學系學生。

充實的大學生活 分組課程樂互動

大學期間，幸玲想嘗試看看住校生活，跟父母討論後，她住宿了兩年半，後來室友陸續搬出去，她才搬回家。「住宿很好玩，因為可以跟來自各地的朋友交流，讀書起來也很有氛圍，以前在家都是一個人讀書，可是宿舍是四人一間，考試期間會一起讀書，累了就一起聊天放鬆，很不錯。」除了體驗住宿生活，她也在校外打工、還找了吉他老師學彈吉他；雖然沒有參加固定社團，但她會和同學參與人醫社舉辦的志工活動，到養老機構服務、或是帶領長者做活動。

因為想幫家裡節省開銷，幸玲大一、大二辦了就學貸款，大學三年級時，班上的幾位同學正在討論要申請公費生，幸玲才知道一般生也可以申請公費，所以她跟著同學填了兩年的公費生。幸玲回想，如果更早知道公費生的資訊，她會直接填四年，因為大學畢業後暫時還是想留在花蓮，若是分派到慈濟其他院區，她覺得也可以接受，就隨遇而安。

提到護理學系的課程，幸玲分享，「我很喜歡大四的一堂課，『研究概論』，是林玉娟老師教的。」這堂課是以小組討論的方式去完成期末大報告；首先要找組員，再來老師會提供一個研究的方向，讓各組發想自己的研究主題，再分工做出研究設計與方法、找文獻資料、發想問題等等。

幸玲發現自己很喜歡這種上課模式，當時同組的組員都很積極，大家經常約到圖書館開空間討論，在準備報告的過程裡，大家討論互動、激盪創意，讓生硬的理論變得活潑有趣。「其實過程中會有一些迷茫，因為是『研究概論』，一開始也是懵懵懂懂，那時候每個小組有一個討論空間，玉娟老師會分別到各組看進度、適時給我們方向。比起坐在課堂上聽老師灌輸知識，我覺得這樣很有趣，可以動手實做、動腦去思考。」

護生的重要儀式 籌備圓滿加冠典禮

在大學期間印象最深刻的是什麼呢？幸玲回答，一定是加冠典禮，印象太深刻了。「加冠典禮是讀護理的學生一個很重要的時刻，我們系上的傳統是大四幫大二籌辦，



必須從零到有，完成一個很盛大的典禮。」幸玲那一屆負責為 105 級的學弟妹籌備加冠典禮，正巧也是慈濟大學護理學系第 20 屆的加冠暨傳光典禮。

幸玲說，升上大四以後，同學們都在忙實習，但是為了學弟妹的加冠典禮，大家抽出時間開會討論，分組成立各個活動部門，再按照自己隸屬的部門規畫準備、完成任務。幸玲當時擔任副活動長，上面就是活動長跟活動統籌，她算是身負重任，過程中要和學校溝通、規畫活動流程，安排場地動線、統計人數、配送邀請函、邀請貴賓、還要帶領學弟妹練習參加典禮時的禮儀，有非常多細項工作要完成。

「我學到很多溝通方式，要用詞委婉、精準、不會傷人、又可以表達出自己想要



2021年參加護理行政訓練班，與組員一起進行成果報告，右一為鍾幸玲。

的東西。」準備過程出現很多摩擦，或許是班上同學感情還不錯，幸玲覺得大家在溝通時不太像是吵架，只是比較嚴肅，大家會坐下來討論怎麼解決問題、怎麼做事，非常理性。除了溝通，她也學到如何有邏輯的規畫事情、完成計劃表、事前考慮優先利弊，並且提前思考可能面臨的問題及如何解決等。

她很感謝系上老師，總是在必要時指引方向、並提醒大家去發現還沒考慮到的問題，甚至是討論中或聯繫上的衝突，老師都能協助化解。「老師教我們可以用怎樣的方式表達，別人聽到會比較舒服。老師們除了學理知識很厲害，也教導我們很重要的人生課程，這些為人處世的態度和溝通的技巧，我覺得很受用！」

籌備了三個多月的加冠典禮順利圓滿，幸玲提起結束的那一刻，大家真的很有成就感，也非常感動。

從錯誤中學習 建立自我工作節奏

慈大畢業後，幸玲記得自己考完護理師國考的隔一週就來花蓮慈濟醫院報到。在學的實習經歷，她了解自己不適合快節奏的急重症或外科系護理，比較適合內科系病房的護理。數一數自己的親戚，至少有四位住過血腫科病房，而她陪病時的印象也不錯，就選擇到血腫科病房工作。

真正進入臨床工作後，幸玲才真正體會護理師的工作負荷與壓力，「當初一進來真的很想離職，覺得跟自己想像的不太一樣，我覺得自己很笨、動作又很慢，每天都在拖學姊的後腿。」

原本新人試用期三個月，她其實滿兩個月就開始獨立作業，就在好不容易撐到快獨立的前幾天上了第一次的護理 function 班（功能護理師班），從下午一點到晚上九點要幫忙學姊做事，要主動協助學姊，但撐到下班後她只覺得自己「很沒用」，有那種整個被電爆了的感覺。

那天下班回家後，不適合護理工作的念頭又冒了出來。但想著想著她又轉念，應該要做給學長姊看，一定有辦法補強自己的專業。「從那天之後，我每天下班回到家，就會寫下：今天哪一床做了哪些事、花了幾分鐘、哪裡要修正、哪裡需要反省、哪裡可以更快，哪裡要加強，我每天都寫滿一張紙，寫了整整半年。」幸玲笑說，這個做法很像小學生在考試前背課文，反覆的抄寫，但是透過手寫反思，她更清楚怎麼在一定時間內安排工作的優先順序。

隨著臨床工作愈來愈上手，她逐漸能控制好時間完成工作、順利交班，單位學長姊也開始給予幸玲許多正向的稱讚及肯定。

去年（2021）幸玲加入五東病房的教學組，她體會到學姊帶新人的壓力，並更加注意自己帶領學弟妹時的語氣和態度，當學弟妹遇到挫折，幸玲也會把自己的經歷分享給他們。「我覺得挫折可以變成你成長的動力，比如說，我遇到那些挫折、聽了那些話，那都是讓你成長的養分，因為你會想辦法去改變自己。」

病房裡的人生百態 同理病苦練心志

花蓮慈院五東病房是收治血液腫瘤科的病人，許多病人隔一陣子又會回來打化療或治療，相處久了，病房護理師和病人就像老朋友般的親切熟悉。

幸玲有好多印象深刻的病人，其中一位就是她寫個案報告的病人，那是一個四十歲、罹患食道癌的先生。「那位病人剛來住院時，說話非常難聽，每次護理師發藥給他就會被罵『你現在又要發什麼藥！現在是要讓我死是嗎！』但是第二次他又來住院時，有人帶他加入基督教，可能接觸了宗教，他變得很客氣，還會跟你說謝謝。」幸玲第一次被那位病人道謝時嚇了一大跳。

病人態度好轉後，幸玲有時會和他聊聊天，「這位病人是孤兒，養父很早過世，養母獨自養大他，因為經濟因素他很小就獨立，做工謀生。我才知道因為他有這些經歷，所以防衛心才會那麼強。到了疾病的後期，病人其實很辛苦。」疾病進展後病人的腳會水腫，但因為沒有人照顧他，很多事情病人都只能自己來。幸玲理解他的難處，有時候會利用下班時間幫病人買點生活用品或零食，就像朋友間的相處，互相幫忙一下，很自然。

另一位印象深刻的是老病人蔡伯伯，「他每次都會戴著一頂帽子、自己來打化療，講話中氣十足、很爽朗，經常跟我們說他的人生故事。」可惜，蔡伯伯後來不敵病魔在病房往生。當時，幸玲邊哭邊和同事一起為蔡伯伯做大體護理，完成後她抬頭發現同事也在掉眼淚。「我們互看就有點尷尬，後來她問我幹嘛哭，我說那妳幹嘛也哭……因為伯伯對我們很好，真的很像一個忘年之交離開身邊，所以會很想哭嘛。」

其實幸玲曾受過家屬很情緒化的責備。當時有一位年輕的小姐接近臨終，家屬在一旁陪伴，「我過去幫忙學姊放靜脈留置針，可是過去的時候，就感覺她沒有生命



攝影 / 陳皆吟

徵象了，我跟學姊說我覺得不用放那個針了，應該拿心電圖（EKG）測一下……」心電圖測完，病人沒有生命徵象，學姊立刻去請醫師，幸玲留下來處理後續流程，病人的媽媽卻看著幸玲質問：「為什麼妳過來就會這樣？！」

「我知道這是她的情緒，當下我就先跟她說對不起，因為如果我再多說什麼，她可能會有一些更激烈的反應。所以我平靜地回應她：『阿姨，姊姊其實還聽得到，您要不要跟她說說話……』」幸玲理解那是失去親人、極度悲傷的反應，「其實他們不是很激烈的指責，只是找不到一個發洩的出口，剛好那個時間點，情緒需要抒發。」

即使這些年來已經歷過多次病房裡的生離死別，每一次都仍讓人傷心不捨。

培養自信規畫未來 主管培育助成長

今年是幸玲進入護理臨床的第四年，為了精進血腫科的照護能力，她參加初階腫瘤教育訓練課程、腫瘤護理師認證考試；也參加師資培育訓練及行政訓練班。護理進階方面，她準備從 N2 進階到 N3，目前個案報告已經通過，正在緊鑼密鼓地進行投稿事宜。等年資更長、經歷更豐富之後，她規畫要進修護理科系的研究所，提升學理方面的知識。

看著鍾幸玲在臨床逐漸累積自信，楊佩雯護理長說：「幸玲對於臨床照護很仔細，由她負責照護的病人跟家屬都很放心。學術上，她對自己也很要求，會積極參與腫瘤照護的相關課程及院內的護理訓練。」佩雯護理長也看到幸玲的孝順，在她外公住院期間，她下班後就會直接留下來照護外公，護理長很欣慰：「幸玲對自己的未來總是很有規畫及想法，祝福她順利實現自己的未來展望。」

護理臨床上有著說不盡的甘苦談，尤其是在臨床的第一年，幸玲經常和大學同學聊天訴苦、互相打氣。「沒關係，別放棄，我們再撐一下！」「時間都會過去，都會成長的！」大家經常信心喊話、互相激勵。「其實有其他朋友也會鼓勵你，但是他們不太清楚護理師的職業，大學同學因為是同業，而且大部分都進了臨床，他們會知道你現階段可能發生什麼事、你的想法是什麼。」幸玲提到，現在大家還是經常分享自己單位有趣的事，或是遇到哪些病人的故事，甚至是被家屬念了，都會抒發一下。從求學期間就一起奮鬥的同學們，現在同為護理人員，能夠彼此傾訴、鼓勵，讓幸玲既珍惜也感恩。

這兩年多以來在新冠肺炎疫情之下，護理工作風險倍增，但也更顯重要，對於鍾幸玲來說，前方可能充滿荊棘挑戰，只要堅定心志，累積專業自信，帶著一顆勇敢的心，踏實的在護理路上向目標邁進。☺