

急診三年小尖兵

An Excellent 3-Year-Experience ER Nurse

■ 文、圖 | 卓宜鋒 大林慈濟醫院急診護理師

「學姊！救我！」我對著剛好經過的學姊出聲呼救，學姊一臉無奈的走來，接過我手上打針的工具，蹲下、消毒、對準，一針見血，毫無漏血的完美打上一支 IV。

剛來到急診，比菜鳥還菜的我，對於這快速急迫的環境是又緊張又興奮但又非常害怕。在實習時就知道自己不喜歡常規又多又繁雜，甚至常常延誤下班的病房，在急診室實習時看著學姊們面對緊急病人非常快速的應對進退，讓我非常嚮往，希望自己也能成為獨當一面的急診護理師。

我自認是一個喜歡挑戰的人，尤其在認知到，在慈濟科技大學就讀二技的兩年期間，可能是我最後純粹的學生時代，所以幾乎將自己的空餘時間完全塞滿，不



卓宜鋒（中）與擬真情境競賽的合作夥伴。

管是學資中心的午餐約會、夜間的日語課程、語言中心的學伴增能、創意美學的課程、學弟妹技考時的標準病人、慈青社的志工活動、各式各樣的講座、課程及工讀，還有到日本的海外交流……其中最讓我慶幸的是加入研發處的團隊，遇到我最愛的貴人林祝君老師，我們研發出新的工具並取得專利。這些事情讓我的時間從早到晚排滿滿，現在想想那時的生活，應該不是一般人可以做到的，現在要我這麼拚可能也做不到。但也因為這些挑戰，讓我在二技的最後還獲得到學校頒予「優良學生」的獎項肯定，我想也是給那時的自己一個莫大的肯定！

「如果妳什麼都不會！那就離開這裡！不要在這裡擋路！」剛來到急診的前三個月試用期，什麼都還不會的我曾在非常忙碌時，因為分不清輕重緩急而被帶我的學長在診間大罵。

當下我腦袋空白，不知道接下來怎麼辦，但有位學姊當機立斷地將我帶至休息室，輕聲安撫，要我整理一下思緒再出來。學姊走後的下一刻，我的眼淚潰堤，但不到十分鐘，我洗了把臉，對著鏡子深呼吸後，重新走出休息室進入診間，重新面對讓我崩盤的那些病歷、醫囑……。



實際開始工作後，發現與自己所學的完全不一樣，而且無法照自己的腳步做事，病人們也不會隨妳的步調一個個來，而是常常像約好一般，一瞬間湧入急診室。這時若一個動作或決定稍慢，後面的事情就開始堆積起來了……

對我來說，當時的挫敗感非常之大！也許是太過自滿，也許是太小看急診，也許單純就是不適合；原本自信地以為自己不管到哪裡都可以做得很好，但這時卻感覺壓力山大，加上跟著學長上大夜、小夜，作息大亂，上班時精神不佳就容易做錯事，這樣的惡性循環讓我非常害怕。

動作慢，常常讓我下班才補病歷，最誇張的是曾經小夜班太忙，午夜十二點下班後開始補病歷，到早上六點多才離開急診，回宿舍途中還遇到阿長上班，當



大林慈濟醫院護理用品創新研發團隊參展留影，左圖左二為林興隆督導，左三為林祝君老師，左四為卓宜鋒護理師。

天下午四點繼續上小夜班。

阿長知道後找我談，規定我不能讓自己這麼晚下班，小夜班最晚必須在一點半前離開，睡飽後再處理也沒關係，也要求其他學長姊不能讓我這麼無助。

遇到願意幫助的阿長，我非常感動。當然，我也曾經考慮過離職，但我的自尊卻又不允許自己逃避，跟阿長討論後決定由常上白班的資深學姊來輔導我。並不是學長帶得不好，我跟著他學到很多，而是讓我的生理時鐘先有一個規律，不會因作息亂而精神不繼影響工作。

學長已經教我建立起扎實的基礎，因此學姊不需要從頭教我。不過講實在的，薑還是老的辣，學姊注重的事情更多也更加嚴格，她會在下班後，重新問我當天遇到的所有病人以及該知道的處理流程、藥物作用、用品備物、護理紀錄、病歷單張等等。在規律白班的作息調整以及學姊的嚴格教導下，我愈來愈適應急診的生活，也開始再次擴展自己的挑戰心……

「原來妳是祝君老師的學生，那妳要參加醫院的用品創新(專案)嗎?」「好!」聽到學生時期最愛的老師要來大林上課，我非常開心，想也不想馬上答應。

從此以後，下班後就去上課並討論護理用品的創新研發。非常榮幸地，成為能夠代表醫院，申請專利並參加競賽的三組團隊之一。雖然過程很辛苦，但每當成

果展示出來，我就像看到自己的孩子長大般，非常感動！目前也還是持續參展以及比賽！除了護理創新外，我也有參與單位的 5S 小組及品管圈，一同讓單位變得更好。

我覺得自己在急診漸入佳境的重點，除了 ICU training（急重症加護訓練）更加鞏固基本功夫，Simulation（擬真模擬）無疑是讓我更加融入急診整個團體的重要訓練。Simulation 主要是在訓練我們的 TRM（醫療團隊資源管理）的應用，包含臨床專業、團隊合作以及病人安全，以真實狀況演出、動作到位，掌握病況！明確的 Leader、指派分工，讓團隊清楚目標，隨時注意監視器，互相監測、互相提醒，有任何的疑問或需求都要隨時提出，不可自行猜測或自我感覺良好，因此「close loop communication（環閉溝通）」非常重要，任何的 call out 都要大聲、清楚的說出來，以確定訊息傳遞沒有問題，而不是像肉包子打狗，有去無回的狀態，不然這對病人來說是非常危險的，例如醫生要做任何的給藥或處置，但接受訊息的護理師不但沒有回應，甚至自以為「應該」怎麼樣，試想，光是給錯藥這後果是否就不堪設想呢？

這些團隊合作的訓練，讓我在 2022 年參與財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會及花蓮慈濟醫院舉辦的擬真情境競賽榮獲潛力獎。合作是訓練出來的，有這些經歷也讓我在上班時如魚得水，很多事情已經成為反射動作，不需要思考，例如看到病人看起來怪怪的，可能馬上聯想到休克、中風、低血糖、高血鉀、心肌梗塞或是其他重大問題，而馬上反應給醫生。

對我來說護理師的工作不只是單純 by order 做事，而是要有獨立判斷的思考，要知道醫生的處置是否正確，病人的心靈層面如何維護，同事之間的貼心動作等各種判斷思考的事情，真的可以稱護理是門藝術，也因此希望這世界可以更加的重視護理，讓這世界更加美好。

「學姊！救命啊！」轉過身看到學妹好不容易找到血管卻沒壓好，血流出來……「唉……」我嘆了一口氣，默默的走上前，先壓住針頭處止血，指揮學妹拿紗布、消毒棒，重新整理後讓病人乾乾淨淨。嗯！真滿意！

在急診也待了三年多，我已經不是菜鳥小學妹，但仍覺得每天都可以遇到、學到不同的事物，急診的生活，未完待續……。