



走在救護線上的
護理鳳凰志工的

鄒明耘 花蓮慈院傷口造口及失禁護理師

**Act as a Nursing Phoenix
on the Rescue Line**

Ming Yu Chou, Wound Ostomy and Continence Nurse,
RN, Hualien Tzu Chi Hospital

■ 文 | 林芷儀 圖 | 鄒明耘提供

高頻鳴笛、紅色警示燈，呼嘯而過的消防救護車，奔馳在搶救生命的路上，熱血的鳳凰志工「消防救護義消」，雖然不是消防人員，卻跟著消防人員一起坐上救護車出勤，搶救生命，日夜不息。

花蓮慈濟醫院傷口造口及失禁護理師鄒明耘，是慈濟大學護理學系 103 級校友，因為熱愛生命，她在大學期間加入花蓮縣消防局自強分隊救護義消，分秒必爭地在鬼門關前搶命；回到醫院，她用細緻溫暖的照護，陪伴傷造口病人慢慢痊癒。

「無論是在醫院內或醫院外，只要是能幫助人的事，做就對了。」秉持熱心救人的信念，肩負起救護義消跟護理人員兩種身分的使命，鄒明耘堅定前行在助人的道路上，樂此不疲。

喜愛大自然 憧憬緊急救護

家住臺北內湖，小時候的鄒明耘是個好奇寶寶，喜歡觀察花草樹木，她還有一本心愛的植物圖鑑。父母從事廣告業，教育方式開明，他們鼓勵明耘體驗嘗試有興趣的活動或營隊，潛移默化中，養成她活潑開朗的性格。

高中讀自然三類組，明耘還當過班聯會主席，玩社團兼顧學業，成績還不錯。高三規畫未來志願時，她原本想讀植物病理系，但想一想，自己的個性較外向，如果每天在實驗室做研究可能會待不住。後來，她看了幾部日本醫療劇，被劇中英勇搶救生命的熱血身影深深吸引，「像劇裡演的那樣，醫師、護理師從醫院出發到事故現場救災救護，我也很想要去執行緊急救護！」懷抱著救命助人的夢想，她考量醫學系門檻較高，就鎖定要考護理系。

大考如常發揮，明耘陸續到三間公私立大學的護理學系參加面試，其中一間就是慈濟大學，因為在城市裡長大，她很喜歡花蓮的山海美景，對慈大校園的清幽環境印象深刻，經過一番思考，決定成為慈濟大學護理學系新鮮人。

加入鳳凰志工 學以致用樂助人

大學開學，明耘認識許多新朋友，護理學系的課程也很豐富，她簽下三年公費生，規畫自己畢業會留在花蓮慈院工作、讀研究所。新生活順利上軌道，她卻突然有點迷惘，其實明耘一直預想未來在醫院急診或急重症單位服務，有機會能到事故現場參與救援，但在護理系課程中才發現臺灣沒有這樣的制度。「那時候心

裡很掙扎，因為我想到事故現場執行到院前緊急醫療的救護。」

消防局出動的救護車一定會到事故現場救援，明耘查到消防局有招募「鳳凰志工」救護義消的資訊，把握機會，先報名慈大急難救護課程，考取 EMT-1（初級救護技術員），正式投入志工行列。明耘在花蓮縣消防局自強分隊擔任救護義消，滿滿熱忱，只要有空檔幾乎都在分隊待命，同學笑說她都在學校、宿舍、慈大對面的消防局，三點一線。

「救護，救護，趕快出動！趕快出動！」收到緊急通知，消防義消配合消防人員整備出動，通報內容通常很精簡，只知道是車禍或疾病、以及事故地點，坐在奔馳的救護車內有點忐忑，因為無法預測現場會面對怎樣的狀況。問起第一次的出勤經驗，明耘說：「我一直想著現在要做什麼、執行什麼的救護步驟跟方式，所以會忘記當下的場景，就不太會害怕或緊張。」



回憶曾搶救的現場，有車禍 OHCA（到院前心肺功能停止）需要輪流 CPR 壓胸，也曾搶救在浴缸急產的孕婦、在水中撈出新生兒，或是救援輕生想不開的民眾，甚至是已經碳化的大體……。各式各樣的事故現場，好像看遍人生百態與世事無常，搶救生命分秒間，明耘發現護理專業在緊急救護時刻發揮很大的功能。「一開始在學緊急救護技術，所有技術都是硬背，但是我一邊學習護理，把學理加進來之後，就知道為什麼要問病人這些疾病問題、為什麼要做這些評估，可以對應到病人疾病的真正狀況或問題。」

創社自救利他 搶救生命的喜悅

投入救護義消服務社會，明耘的校園生活同樣不留白，她活用急救經驗，和朋友成立「加倍愛救護社」在校內推廣基本救護技術：CPR、AED（自動體外心臟電擊去顫器）、骨折的固定包紮止血法等，社團還配合學校運動會或游泳比賽設置救護站，她也常在課餘時間到保健室當衛保志工，幫忙受傷的師生擦藥包紮。

因為喜歡親近大自然爬山健走，明耘與同樣喜歡登山的醫學系黃捷傳（現花蓮慈院急診部住院醫師）共同成立慈大登山社，這群志同道合的朋友一起訓練體力登百岳，還推動登山安全，自助助人。「因為我們是創社成員，就把山難跟緊急通報流程設計出來，還邀請家醫科陳志強醫師來教登山醫學課程。」她笑說，雖然加倍愛救護社因為具專業性問題只維持三年就解散，但登山社至今還在運作，很感謝後來的學弟妹持續推動。



疫情期間，出動緊急救護需穿著完整防護裝備。

實習期間，明耘在台北慈濟醫院學習產科，在花蓮門諾醫院學習精神科，其他科別都在花蓮慈院實習，白天在醫院服務，晚上到消防局執勤，生活很充實。有天晚上分隊接到通報，有一位婦人在家中突然倒下，家人呼叫都沒有反應，救護人員趕到現場後發現婦人已經沒有呼吸心跳，立刻進行CPR，緊急送往花蓮慈院急診，檢查後發現是腦血管瘤，由醫護團隊接手搶救。

這件救援任務看似告一段落。沒想到幾天後，明耘在實習的外科病房驚喜遇見那位病人。「我看到有位病人很眼熟，就仔細看她的入院經過，上面寫著在家裡

倒下 OHCA 被一一九送來，發現有腦血管瘤、做手術搶救……，她就是我們那天晚上 CPR 急救的婦人！」親見病人從沒有生命徵象到恢復健康，明耘覺得很感動，醫護團隊與警消人員在救護線上通力合作，聯手在鬼門關前搶人，挽救每一條寶貴的生命，這就是她擔任護理師跟救護義消的動力。後來婦人的女兒認出明耘就是那天到家裡搶救媽媽的義消，特別向她致謝。

事故現場的環境或許不明亮也不乾淨，執行 CPR 搶救前也不可能先把地面清理乾淨，如果是處理車禍事件，就一定是在馬路上，救護人員必須耳聽四面、眼觀八方，注意自身安全。明耘的父母最初很擔心當救護義消容易遇到危險，但他們沒有限制她，因為理解女兒是在做正確且有意義的事。

累積照護經驗 服務中找興趣

慈大畢業後，鄒明耘進入花蓮慈院合七病房服務。她笑說其實當時很不甘心，因為自己有擔任救護義消的實務經驗，一心想在急診或急重症單位工作，她鼓起勇氣，寫信向負責人事業務的鍾惠君副主任（現護理部主任）詢問能否調單位，「惠君主任建議我，可以先累積病房經驗再輪調，我又請教能不能調到傷造口中心。」

明耘在大學期間就規畫，如果未來是急重症單位，就要考專科護理師；如果在一般病房服務，就想當傷口造口及失禁護理師。經過詢問，花蓮慈院資深傷口造口及失禁護理師許美玉建議，先有三年的臨床經驗，拿到 N2 以上資歷再學習傷造口會比較適合，真的有興趣也可以先參加臺灣傷口造口及失禁護理學會。「就是被小打槍，哈哈。」她後來乖乖去合七病房報到，或許老天自有安排，合七病房收治一般外科跟泌尿科病人，常會遇到造口的住院病人，明耘趁著傷造口護理師幫病人換藥時，仔細學習造口護理，她也真的參加傷造口及失禁護理學會，在學會課程中吸收更多專業知



識，加深對傷造口護理的瞭解。

在合七病房服務快兩年，花蓮慈院傷造口中心剛好有人力需求，明耘很感恩，鍾惠君主任居然記得有位學妹想當傷造口護理師，經過護理部與傷造口中心的評估討論，她順利轉調到傷造口中心，學習嚮往的傷口造口及失禁護理領域。

轉換傷造口領域 療傷又療心

鄒明耘首先跟著徐小惠傷造口護理師學習造口護理，一年後獨立，接著學習傷口護理，由許美玉傷造口護理師教學。因為傷口造口及失禁護理屬於專業照護，如果有執行實質換藥處置，須要額外支付服務及醫材費，不包含在住院費用，一開始明耘獨立幫病人換藥時很有壓力，擔心貼袋沒貼好或哪個處置失誤，可能造成病人的支出增加。她感謝學姊的強大後援：「剛獨立的時候，每次要去病房換藥之前，我都會先跟學姊演練過才出發。如果遇到有些比較困難的造口容易滲漏、或是滲液量很多貼不好，就會回去找小惠姊討論，如果真的不行就只能搬學姊去，看她怎麼換藥、吸收她的經驗，下次就比較知道這類型的造口要怎麼換。」

花蓮慈院是東部地區唯一設有傷口造口照護專屬門診的醫療機構，服務的病人通常由醫師或專科護理師評估後通知照會；大腸直腸疾病或外科疾病需要做造口時，也會在術前通知照會，讓傷造口護理師協助為病人評估定位適合做造口的位置。明耘說：「我們會先看他站著、坐著、躺著的肚皮位置適不適合，要讓病人看得到、

摸得到，他才能自我照顧。也要先看皮膚上有沒有皺褶、疤痕，或剛好是脂肪堆疊有凹陷的地方，防止後續很難照護。」如果病人術後發現造口限縮或照護不便時，回診時醫師會在系統上開醫囑，轉由傷造口護理師提供傷口專業照護。

服務傷造口病人的過程，明耘覺察許多人情故事。「看到一個傷口，我會想到好幾個治療的東



西，雖然每個都適合這個傷口，但是不一定適合這個病人。比方說，這個敷料可以用在這種傷口，但病人有經濟考量，他可能已經請求社工師協助，就不可能再讓他負擔較貴的自費醫材，我可能就要使用健保藥膏再加上其他輔助的東西。我們會評估病人社經的狀況，還有家屬換藥的配合度，以及病人本身的狀況，這些都要去思考。」除了理性思考，傷造口護理師還需要感性的一面。「有些末期病人會出現皮膚衰竭的情況，看起來很像壓力性損傷，但事實上不是。」當病人接近臨終，這個時候貼上敷料，其實無法改善疾病的狀況，然而家屬希望能給病人最好的、最完整的治療，傷造口護理師就會協助照護，圓滿家屬的善意及期待。

幫助病人舒緩傷口疼痛、消彌惡臭、護理造口、預防皮膚損傷及失禁皮膚炎照護……傷口造口及失禁護理師的服務看似樸實無華卻非常溫暖，他們用輕柔的手膚慰病人傷痛，用愛陪伴病人到傷口痊癒。



細心引導成助力 DMAT 挺進災區

今年是明耘護理臨床工作的第六年，但她有近十年的救護義消經驗，談起對護理的體會，「就像我的傷造口跟緊急救護這兩塊完全不搭嘎，可是它可以發展的



2024年4月3日花蓮大地震，鄒明耘（右二）擔任花蓮災難醫療隊先遣小組成員，出動至天王星大量傷患聯合救護站支援。左四為花蓮慈院急診部賴佩芳醫師。



專業很多。」如同她在出勤救護時的經驗，學習護理就像扎實的基礎，明耘鼓勵讀護理的學弟妹，先瞭解自己的性格和目標，選擇最想走的科別，如果試過了不喜歡，再轉換跑道，慢慢發掘興趣或專長，延伸發展最「精通」的專業。

明耘曾在合七病房短暫帶過護理實習生，「我會先跟他們說明工作臺系統，因為會使用系統才會熟悉工作流程，當你講清楚了，實習生也會變成你的助力，他會知道怎麼幫你。」同樣的細心指導在傷造口護理也適用，明耘到病房為病人換藥時，會請病房護理師一起處置，她詳細說明，讓病房夥伴清楚每一個換藥步驟，以及未來的傷口進展變化，合力幫助病人的傷口好轉，也能降低出錯率。

「我的傷口護理訓練到現在都在繼續，因為傷口的種類更多，相對複雜。造口是要花的時間比較多，你要跟病人和家屬衛教、教會他怎麼換藥。傷口是病人很多，隔幾天就要追蹤，病人會一直累積，一個月的照會量大概是四、五十位病人，我們要等到病人的傷口癒合、出院或往生，才會結案。」傷口可以觀察變化，看著它一天比一天更好；造口則須要較長時間的衛教，明耘把病人及家屬當成自己的學生，逐步將護理傷口的技術完整地傳授給他們，有些家屬學得又好又快，甚至能帶領新手護理師一起換藥。兩種不同的成就感，讓鄒明耘收穫滿滿，她說：「看到九十幾歲的阿公會自己更換造口，真的覺得超級厲害！」

時間回到2024年4月3日，地震前，明耘在花蓮慈院協力樓五樓傷造口中心準備上班，突然一陣天搖地動，她看到兩側的櫃子快要倒下，趕快躲進桌下，等震後爬出來看到辦公室裡一片東倒西歪，所幸人員平安。她心想：這波地震可能會有災情。

鄒明耘是花蓮災難醫療隊 (DMAT) 的成員，震後她向護理部請示，就趕到集合點準備出動。「這次的先遣小組有急診賴佩芳醫師，我是護理師，還有國軍花蓮總醫院、花蓮縣衛生局、衛生福利部東區緊急醫療應變中心的成員。」先遣小組在一小時內抵達天王星大樓聯合救護站，她在現場還遇見花蓮慈院急診夜班護理長涂炳旭，「大炳學長是特搜隊醫療組，我們是花蓮災難醫療隊，是不一樣的團隊，但是都為同一件事努力。」她和隊員很快分工評估災區情況，盤點現場資源，適時配合搜救隊的援救進度，為救出的傷患做緊急醫療處置。

進修專師課程 開創職涯新方向

明耘在上大學時就計畫要讀研究所，這個目標在去年（2023 年）實現，她目前就讀慈濟大學護理學系研究所家庭專科護理師組，配合衛生福利部「家庭專科護理師 FNP」師資培育計畫，是第三屆家庭專科護理師公費生。

課程除了一般護理學知識，更加著重在「評估」的部分，明耘分享：「護理師也會做身體評估，但專科護理師的課程訓練是在身評完，還要思考是什麼診斷，安排病人接下來的治療照護方向，有點像一條龍的思路訓練。」她對謝美玲老師的「進階健康評估與實驗」課程印象深刻，因為家庭專科護理師比照一般專師的考試，同樣會進行「客觀結構式臨床技能評估 (OSCE)」。美玲老師利用花蓮慈院教學部的教室，用考照的規格教學，幫助他們更加清楚考試的思路跟模式，增強實力，為考照做好準備。

「這是一個新的職類，但是就跟我們護理的發展一樣，有很多種發展空間。」今年六月，第一屆家庭專科護理師前輩即將參與考試，明耘很期待之後學長姊分享未來的職涯方向。

毛小孩樂紓壓 堅定目標勇敢前行

聊起自己在花蓮的小家庭，明耘的先生是消防員，在吉安特搜大隊服務。兩人在消防局結緣，交往多年後步入禮堂，結婚即將滿三年。家中還有一個重要成員：黑狗 Siri。「我跟先生剛在一起的幾個月，有五隻幼犬被遺棄在慈大車棚，慈大懷生社暫時安置牠們，然後找人領養。因為我一直想養黑狗，就問我先生可不可以養，他說好啊，就養了。」長大後的 Siri 很穩重，偶爾會到特搜隊「上班」，



這次在 0403 花蓮地震搜救任務立大功的花蓮縣消防局搜救犬 Hero、Fancy、Wilson 都是 Siri 的好朋友。

學生時期的登山興趣也延續至今，明耘和先生會帶著 Siri 去溪邊玩水或步道健行，「這些戶外活動在花蓮很適合！我的狗最喜歡玩水，牠可以在水裡游一兩個小時，每次帶牠去玩水，我最舒壓。」狗狗玩水的時間就是她的放鬆時間，山區跟溪邊的訊號不太好，她放下手機，享受片刻的安靜，很療癒。

對於未來展望，因為還沒有家庭專科護理師正式就職，明耘離研究所畢業也還有一點距離，暫時且走且看。由於家庭專科護理師相較於醫院的專師，是一個更開放的職類，或許等到未來，臺灣專師像美國專師一樣能獨立開業，她可以串聯醫院和社區，提供居家傷造口服務。「美國專科護理師會與醫師合作，為社區的病人開立醫囑或是身體評估，如果病情需要在大醫院治療，也可以再轉介。家庭專科護理師就像是在社區裡專業轉介跟評估的角色。」此時此刻，她想做好手邊的事，考取家庭專科護理師證照，在傷造口中心累積經驗，幫助更多病人，還要抽空當救護義消，熱血助人。

細數成長經歷的點點滴滴，明耘感恩自己的人生路算是一帆風順，她沒有選擇簡單好走的路，而是專注在正確的目標上，勇往直前，對她而言，每一個因緣都是最好的安排，明耘用自己的方式守護生命，持續精進自己照亮他人，祝福她繼續彩繪出最豐富自信的護理人生。☺