



蕭琦諭

花蓮慈院急診護理長

Guarding the Frontline of Eastern Region Healthcare

Chi-Yu Hsiao,

Head Nurse of Hualien Tzu Chi Hospital Emergency
Department

蕭琦諭小時候常跟著父母在花蓮慈濟醫院對面的餐車忙碌，隔著馬路，看著醫院的人來來去去，從沒想過自己有一天會穿上白衣，成為醫療團隊的一員。

琦諭是慈濟大學護理學系 95 級校友，最初因父親受傷需要照顧，留在花蓮讀書，在實習時看到急診團隊熱血救人的身影，一腳踏入急診服務，至今已第十三年。她把從小在餐車幫忙、體貼家人的那分心，帶進忙碌的急診，更走進災難現場；一步步累積經驗，從護理新鮮人成長為帶領團隊的護理長。

「要在護理路上走得長遠，最重要的是具備熱情。」身處高壓、多變的醫療前線，對琦諭而言，就是把事情做好、把現場顧好，用冷靜的判斷力與柔軟的同理心，守護每一個生命。

落腳花蓮 意外開啟護理路

琦諭在臺北出生，幼年時隨著家人「東漂」定居，花蓮成為她真正長大的家鄉。家裡經營餐車生意，擺攤地點在花蓮慈院對面。小時候，她常陪爸媽出攤，一路看著對面的慈院擴建，從最初院前的魚池，到現在的花圃與停車場；從一棟大愛樓，到合心樓、協力樓相繼落成啟用。琦諭從沒想過，未來要讀的學校、工作的職場，竟然就在這個幾乎每天都看得到的地方。

看著父母餐飲工作的辛勞，琦諭從小養成自律的性格，無論是學校課業和生活大小事，很少讓大人操心。高中就讀花蓮女中，她原本計畫未來到外地念大學。沒想到，一場突如其來的事故，打亂了全家的生活節奏。

那時大學指考剛結束，父親因意外跌倒，頭部重擊石頭，傷勢相當嚴重。在送醫搶救後，隨即展開漫長的治療與休養。同一時間，大考放榜，成績不錯，琦諭卻在填志願的時候猶豫了。她的分數能夠錄取外縣市的大學，但是爸爸倒下了，餐車生意與家計全靠媽媽支撐，家裡還有弟弟與年長的阿公阿嬤，很需要人手幫忙。

親友建議她可以留在花蓮，讀慈濟大學護理學系，一方面就近照顧家人，又能培養一技之長。琦諭冷靜評估現實與興趣，覺得自己不排斥學護理，經過一番取捨，最終決定留下。這條從未預設的路，意外開啟了她與護理的深厚緣分。

兼顧學業與家庭 被急診熱血氛圍吸引

進入慈濟大學，初次接觸護理專業課程，琦諭一如往常地認真自律，幾乎不會缺課。但在最關鍵的解剖學第一堂課，她向老師請了假，原因是要去考汽車駕照。

「以前家裡只有爸爸會開車。他受傷後，媽媽每天出攤、收攤都只能請親友當代駕，很不方便。」為了幫媽媽分擔，琦諭利用假期學開車，希望盡快考到駕照，能接手每天的出攤與收攤。她規畫早上開車到定點，再走到學校上課，下課後把車開回家，時間安排得剛剛好。

當時解剖學賴昆城老師嚴肅問她：「第一堂課這麼重要，為什麼要請假？」琦諭如實說明家裡狀況，老師聽完後理解，甚至親自到她家的餐車定點確認。回想起學生時光，琦諭除了在學校累積專業知識，更早早肩負起照顧家庭的責任。

實習期間，琦諭對急診部留下了正面的印象。那裡節奏快、變化多，非常考驗應對能力。看似忙碌，卻好像有一種井然有序，她出乎意料地很適應急診環境。「就覺得滿 OK 的，不知道是心裡很適應，還是真的跟我很契合。」其中，最印象深刻的是「炳哥」涂炳旭副護理長，他冷靜處理各種突發狀況的熱血身影，琦諭很希望自己也成為那樣專業的人。



2009 年蕭琦諭（第一排右一）跟慈大同學在花蓮慈院神經外科實習留下合影。



慈濟大學護理學系 95 級畢業生共同致贈匾額給護理學系，感恩師長。圖為蕭琦諭（左二）與系上老師合影。右起為江錦玲老師、林玉娟老師，左一為傅淑瑩老師。

2026年1月5日全臺各大災難醫療隊於花蓮光復舉行為期三日的大會師，蕭琦諭（左二）、涂炳旭（右）及廖昱淇（左一）皆以花蓮災難醫療隊的身分出席。



最後一次的實習可以自己選單位，琦諭果斷選擇急診，並更加確定自己對急診的喜愛。畢業後，她也順利進入嚮往的花蓮慈院急診服務。

急診部的革命情感 踏出舒適圈再進修

在急診，生離死別是常態。各種迫切的外傷與難以預料的病況，都會在這裡登場。進入臨床後，琦諭才體會到，這裡是一場又一場與生命的正面交會。

除了搶救危急的傷患，團隊也驚喜迎接許多小生命。「急產一定是先送到急診。有人在家裡、火車上，甚至在送醫的路程中就生了，我們就接手處理。甚至有病人以為自己是便秘多日，照X光時，放射科同仁衝出來喊：『生了！』原來是病人根本不知道自己懷孕，直接在檢查室裡生產。」琦諭表示，各種神奇的故事幾乎天天上演，多到已經成為急診的日常。

由於爸爸受傷後只能臥床，無法自主生活。家中聘請看護，琦諭跟媽媽也會抽空照顧，還要留意祖父母的生活起居。這些居家照護經驗，讓她累積了強大的實戰力，也培養出處變不驚的性格，幫助她更快適應急診環境。

除了臨床挑戰，琦諭也感受到急診團隊間的信任與默契，在這個分秒必爭的場域，大家不分你我，隨時補位支援，讓她忙得踏實又安心。這份革命情感還延續

到下班後。「當時年輕、體力好，有時候大夜班下班，學長姊就會問，要不要去宜蘭玩？明明晚上還要上班，大家火車一搭就出發了。」不論是護理師、醫師或行政人員，都經常相約聚餐、泡溫泉、逛夜市甚至體驗水上活動，玩到盡興才趕回家睡覺，晚上接著上班。團隊從工作到玩樂的好感情，讓琦諭格外珍惜。

工作滿三年後，琦諭決定暫時離開職場，前往臺北醫學大學攻讀護理學碩士。她不是因為工作倦怠，而是覺得自己的臨床經驗，累積到一個階段了，很想去看看不一樣的世界。當時的急診護理長陸家宜「陸姊」非常支持，甚至在琦諭碩二課程較少時，讓她回來兼職排班。在這樣的彈性與信任下，琦諭順利完成學業，帶著全新的思維重新歸隊。她也開始擔任小組長，將經驗與知識傳承給學弟妹。四年後，琦諭升任副護理長，除了應對臨床的日常繁忙，也開始接手行政事務的處理。

扎實養成訓練 大量傷患臨危不亂

問起面對急診裡這麼多變化球會不會慌，琦諭笑說：「其實會慌啦，但還是要裝得鎮定一點，因為你一慌，同仁就會更慌。」

花蓮慈院急診部有完整的培育流程，從基礎護理到進階救護區與兒科照護，再到檢傷與小組長訓練。琦諭說明，小組長相當於當班的領導，是護理長下班後的





代班管理者，不僅要了解整個單位的運作狀況，還要能處理突發事件。在整個訓練過程，同仁會慢慢接觸行政工作，熟悉各項流程與步驟，遇到問題都可以向學長姊請教。這種循序漸進的養成教育，讓每個人在成為主管職之前，都能獲得實戰經驗，並逐步練就出冷靜應對各種緊急情況的能力。

近年來，花蓮發生的重大災難，花蓮慈院急診團隊始終站在第一線。琦諭提到2018年0206大地震，當時她正準備走入醫院上大夜班，地震當下，還看到合心樓被震得晃動。隨著急診人潮逐漸湧入，花蓮慈院啟動大量傷患應對行動，全院同仁紛紛趕到急診支援，當下的首要任務就是以病人生命健康為第一優先。

而2021年0402太魯閣號事故，原本安排當天北上回老家的琦諭，在出發前一刻接獲啟動大量傷患的訊息。「我套上隔離衣就開始幫忙。後來才找空檔打給媽媽說，今天應該不能回去了，火車不知道會不會通，我也離不開醫院。」那天她擔任聯絡官，負責接收來自各方的大量訊息，同時要記錄與傳遞給主管與同仁。

大量傷患搶救結束後，另一個考驗才即將展開。這時，病人已經陸續完成診治離院或住院，支援的同仁也準備下班或返回原單位。急診現場充滿著各種器械、

行動工作車、血壓計、縫合器械、成箱的手套與生理食鹽水，甚至還有病床，都需要歸類整理。琦諭與同仁們從大物件到小藥品慢慢收拾；此外，還必須將來院病人的病歷資料補齊。她坦言，大量傷患應變行動啟動後的每個環節，都充滿挑戰。最後的善後與復原，更需要投入大量心力。琦諭表示，「醫院每年都會定期演習，其實就是把平時的演練視為真實狀況來準備，當事故真正發生時，才能不慌不忙的應對。」

從學習者到講師 深根在地 DMAT

衛生福利部於全臺六區設置緊急醫療應變中心。其中，東區緊急醫療應變中心（EOC）設立在花蓮慈院，每年會定期舉辦毒化災、大量傷患等課程。琦諭認為，急診工作與災難醫療息息相關，加上對特殊災害抱持好奇心，因此把握機會，參加各類課程，希望將新技能帶回急診現場運用。



2023年9月索馬利蘭來花蓮取經，與花蓮縣衛生局、花蓮慈濟醫院、慈濟基金會和東區緊急醫療應變中心（EOC）交流，蕭琦諭（後排右四）為EOC教官，前排左起為花蓮縣衛生局醫政科周傳慧科長、徐子恒醫師、花蓮縣衛生局朱家祥局長、花蓮慈院林欣榮院長、索馬利蘭衛生局局長 Dr. Muse、臺大雲林分院李安阜醫師、EOC前任執行長賴佩芳醫師。攝影／陳炳宏

2025年10月7、8日
蕭琦諭在臺南走馬瀨
農場訓練衛生所人員。



0206 大地震後，花蓮縣衛生局成立花蓮災難醫療隊（DMAT），琦諭隨即加入，並持續參與東區緊急醫療應變中心的課程與大型防災演習。憑藉過往累積的訓練，以及急診實務經驗，她很快被提拔為 DMAT 講師，並逐漸成為核心成員，定期參與決策會議，規畫討論醫療隊的發展方向。

回顧 2022 年 0918 臺東池上地震，導致花蓮玉里地區發生多起災害，當時由花蓮北區醫療院所主導的災難醫療隊，在災難發生後 3 小時才趕抵南花蓮現場，朱家祥局長驚覺遠距馳援的時效限制，決定積極輔導各地衛生所加入醫療隊，當發生狀況時，在地衛生所能優先守護災區民眾，讓救護量能在第一時間發揮作用，其他成員再做後續支援。琦諭說：「除了衛生所的訓練，我們也有開過社區民眾班，希望延攬水電專長及倉儲管理人員，成為醫療隊強大的後勤支援。」

2025 年 9 月 23 日，花蓮光復發生嚴重洪災，光復與瑞穗的 DMAT 迅速啟動，為鄉親提供醫療處置。琦諭前往花蓮慈院駐診醫療站支援，在一片混亂與泥濘中，突然聽到有人喊：「老師！」原來是當地 DMAT 的成員。琦諭看到，他們將課程裡的救護包與記錄表單帶到現場，把學到的技能應用在洪災救護上，她覺得很感動，「我們教的課程內容是有效果的！」



光復洪災後，花蓮慈濟醫院進駐災區設立醫療站，蕭琦諭（左二）前往支援。攝影／翁純瑩

靜心舒壓 領導新時代護理師

因為工作時需要高度專注，下班後的琦諭，習慣給自己一小段「放空時間」，什麼都不想、不做，她笑說「就像一灘爛泥」，這種徹底沉靜，是琦諭很重要的舒壓方式。除了自我調適，家人的支持也是她的重要靠山。琦諭的先生是慈大護理學系的學長，理解護理師的忙碌。因先生長期在海外工作，兩人維持遠距離戀愛、到步入禮堂。婚後，琦諭續住娘家陪伴家人，先生也常返臺相聚，給予她很大的自由空間。

在專業成長的路上，急診出身的周英芳督導一直是琦諭的學習榜樣，她攻讀碩士進修，也是受到英芳督導的啟發，努力提升專業能力。另外，英芳督導擁有扎

實的學術經驗，具有號召力，經常帶領團隊將實戰經驗整理成報告或海報投稿。琦諭分享：「我們從處理事件，到分工撰稿、修改內容，到準備口頭報告、正式上臺。大家互相討論、練習，學習氛圍很棒，因為一起行動就更有動力。」這群夥伴不僅參與臺灣的研討會，也走向國際舞臺，曾參與國際護理大會，讓花蓮慈院護理臨床專業被更多人看見，也大大拓展了自己的視野。

2025年7月，琦諭正式接任急診護理長。成為主管後，她最明顯的感受是不同世代的價值觀差異。她說：「疫情那時候的護生特別辛苦，沒辦法到醫院實習，只能線上實習，但線上要怎麼評估病人？他們的學習權益受損，但受到時代環境的影響，也沒辦法。」面對新世代護理師，琦諭也曾因觀念不同而感到挫折。後來，她調整方式，先了解他們的需求與想法，給予更多理解與陪伴，並以支持性引導，而不是威嚴式教學，相處互動上也愈來愈融洽。

「護理路的第一步，可以先選擇有興趣與合適的科別。」琦諭以急診為例，新進同仁如果在單位一陣子後，仍無法適應環境與步調，輔導者有時會評估、建議學弟妹先調整方向，到其他單位歷練，這不是否定他們的能力，而是希望他們在更安然的環境中，累積實力與信心。等實際走過一圈再回來，或許會有很好的展現。

保持初心 樂觀前行

接任急診護理長已半年多，琦諭持續在學習與適應，如何把現場穩住、照顧整個團隊。她很感恩：「遇到不懂的地方，就是多學、多問、多看。院部主管就是最強大的後援，隨時有人可以請教，不用擔心只有自己孤軍面對。」

走過地震與重大災難的緊繃，熬過疫情期間的壓力，身為急診護理長，琦諭最大的心願就是社會能「如常與平安」。她回想疫情期間在急診篩檢站，曾遇到多年不見的高中同學前來篩檢。老同學離開前，特別對她說：「護理工作真的很適合你，你以前就很會照顧人！」這句簡單的回饋，讓她心底暖暖的，也更加確信，這條意外開啟的護理路，是生命中的正確選擇。

琦諭曾在護理部的推薦下，榮獲2023年花蓮縣優秀青年。對於這份殊榮，她謙虛表示，這不是某個階段的終點，而是對自己多年努力的一種肯定。她將會帶著這份初心，繼續在護理領域勇往直前。☺