



在災難裂縫中 溫柔且堅定的力量

Compassion and Resilience Through
Disaster's Fractures

◆ 文 | 林欣榮 花蓮慈濟醫院院長

在「國家生技醫療品質獎」授獎典禮中，花蓮慈濟醫院護理部以「在災難中覺行，為護理注入創新與賦能」獲得護理領導與管理組「銀獎」及 SNQ 標章，也是此類組唯一獲得肯定的醫院。這不只是護理部的榮譽，更是全院團隊在無數個餘震中堅守崗位，悲智雙運，在災難現場與時間賽跑的縮影。

位在歐亞大陸板塊與菲律賓板塊交界處，花蓮是臺灣地殼運動的前線。在劇烈的地震重塑太魯閣峽谷的鬼斧神工與高山大海；來自太平洋的熱帶氣旋，除了在陡峭的斷崖上留下水文印記，無情風雨引發的災難，往往令人不忍回首。對我們來說，「災難」從來不是報章書本上的名詞。

我回到花蓮這十年來，我們經歷了 0206 大地震、0403 大地震，當全臺民眾看到地震新聞而驚慌時，我們的醫護第一時間不是逃生，而是「反向衝刺」。2021 年 4 月 2 日上午，北迴線太魯閣號列車出軌事故，我們的醫護身影從災難地點的檢傷到醫院急診的大量傷患因應，「守護生命、守護健康、守護愛」是深入骨血的承諾。

隨著歲月的行動累積，花蓮慈濟醫院啟業 40 年，面對突如其來的崩塌與救護，也讓護理團隊不再只是「被動等待指令」的人。我們看到的是醫護團隊並肩前進，將那些混亂的、怵目驚心的救災經驗，一點一滴轉化為有溫度的系統。護理部不僅提升同仁個別技能，更將多次災難事件中的痛點經驗制度化，融入文化，形成以護理為核心的災難治理模式，且具創新與明確架構、完整制度、可查證證據與高度複製性的領導模式，這是此次獲評審團高度肯定的主要原因。

護理部團隊同時透過創新的「情境模擬教學」與「心理韌性賦能」，將護理

人員的角色重新定義，發展出 TRACE 策略模式，就是科技整合 (Technology)、應變韌性 (Resilience)、數據分析 (Analytics)、文化敏感 (Cultural) 及跨域協作 (Engaged)，系統建構七項創新資訊與七項賦能指標，打造可視化、標準化、智慧化的災難護理管理模式。

護理同仁學習用數據分析來精準決策，用科技輔助效率，更重要的是，更在彼此身上灌注「應變韌性」。自 0206 地震以來，不斷從搶救生命的過程，透過跨單位合作，包括 AI 中心、資訊室、工務室、總務室、社會服務室……，精進、成長，當災難搶救的黃金時刻，數據告訴我們，平均 10 秒就能完成一個檢傷；院內急救的 ROSC（回復自主循環）指標，在 2024 年，院內急救是 47.3%，到院前急救是 32.5%；災難事件人員召回率 100%、災難事件檢傷平均每人 10 秒、護理韌性指數 11.9，均優於全球紀錄。我們的護理師逐漸成為具備高度判斷力與決策能力的「主動救護者」。

更讓我感動的，是那種「以人為本」的溫度。無論是在急診室、重症病房與死神拔河，或者是在病房悉心的照護病人，甚至走入居家、走入社區、走入偏鄉，處處有護理師的身影，始終穿梭在醫療最前線。護理同仁觀察環境、聆聽擔憂、調整衛教，把醫療從冰冷的診間，延伸到溫暖的客廳。

我們感恩護理同仁，卻也憂心少子化帶來的衝擊，特別是花蓮、臺東，招募人才遠比西部、北部艱困，因此培育護理人才成為花蓮慈濟醫院的重要目標，循著賴總統的「健康臺灣深耕計畫」，我們與慈濟大學啟動「百萬成星·護理有光」計畫，將與花蓮、臺東、宜蘭三縣的國中合作，向下扎根，啟動完善的育才和留才規畫，為東部的鄉親培育護理人才。

醫療要永續，最重要的就是「人」。多年來，花蓮慈濟醫院在證嚴上人的支持下，在人力資源與人才培育上做了許多的努力，在學習過程提供獎助計畫，在職場上提高薪資之外，更希望協助同仁都能做喜歡的事、在工作上肯定自我。

我們期待這項深耕計畫能為東部的鄉親培育護理人才；讓在地子弟、人才都能留在東部；讓病人獲得有品質的照護與健康；讓每一位護理人員在工作崗位上透過真誠在細微處落實尊重與關懷，不僅帶來專業高成就感，更實現了「施比受更有福」的生命價值。☺