

有
膽
識
又



溫
柔
的
護
理
俠
女

吳怡真

台中慈院復健科專科護理師

**A Nursing Heroine
with Courage and
Gentleness**

**Yi-Chen Wu,
Nurse Practitioner, Rehabilitation Dept.,
Taichung Tzu Chi Hospital**

■ 文 | 卓冠伶

吳怡真的護理之路，從在學時只求低標過關，到臨床經歷外科、急診洗禮，撐過吃飯配淚水的挫敗，與復健科團隊榮獲國家醫療品質獎銅獎的榮譽！護理資歷二十多年的台中慈濟醫院復健科專科護理師吳怡真，早已成為單位同仁遇到困難第一個想到的「賀姊」——路見不平拔刀相助的俠女，用執著與柔情，在護理這門「活」的藝術裡，刻出獨屬於她的生命印記。

從消極配合到熱愛護理，吃飯配淚水也沒想過離開

怡真記得小時候爸爸常因過度勞累而頻繁進出醫院，對醫療工作者留下一個神聖而專業的印象，但她自認並不聰明，所以沒有想往這條路走，但後來被父母說服選擇護理科，一路咬牙完成五專與二技學業，只求「ALL PASS」過關。隨著實習的進程及師長的鼓勵肯定，寒暑假到醫療機構打工，這些點滴經歷讓她發現護理工作的魅力，對護理的熱忱在心中逐漸發酵。

完成學業後，怡真先到署立醫院服務，起點是外科病房，面對資深學姊的嚴厲指導，她承受龐大壓力，但憑藉著吃苦耐勞、不服輸且極度執著的個性，很快就獨立作業，工作滿一年，表現優異的她在學姊推薦與復健科主任的賞識邀約下，勇敢跨出舒適圈，被選任為醫師助理（專科護理師的前身），在復健科歷練四年，成功走上專科護理師的職涯之路。

後來因院內人力編制問題，她被轉調至急診科支援；從慢性病房轉戰極高壓的急診科，適應期艱難無比，她曾遭遇不願教學且脾氣火爆的醫師，在被破口大罵的當下只能隱忍，「吃飯配淚水」的場景至今難忘。但即使經歷挫折，她沒有選擇逃避，而是從同事和護理長的支持中汲取力量，快速適應。

超越恐懼的溫柔照護，給病人尊嚴與舒適

在這段急診歲月，怡真印象最深刻的是一個臉上長蛆的街友。

這位病人身無分文且無親人陪伴，因口腔癌導致臉部潰爛散發惡臭，傷口爬滿蛆蟲，一般人面對難聞的味道和肥肥蛆蟲要忍著想吐的雙重考驗，怡真小心翼翼地為病人處理傷口，將數十隻蛆蟲從他凹陷的臉頰上一一取出。

當治療結束，這位街友用微弱的力氣向她表達感謝時，她深刻體悟，醫療無法改變病人罹癌惡化的最終結果，但護理的雙手能為受苦的靈魂帶來尊嚴與舒適。這分超越恐懼的溫柔，成為她護理價值觀中最崇高的核心。

從乖乖牌變身大俠「賀姊」，堅持捍衛病人權益

這廿多年的護理生涯，讓吳怡真從早期乖乖聽從醫囑行事的護理師，成長為能自主思考、獨立判斷病人需求的專業人員，甚至能為病人的醫療決策把關。護理人員的價值，往往在病人最無助的時刻展現，而她之所以被眾人尊稱為「賀姊」，正是源自於一段為弱勢病人挺身而出的往事。

一位從高處跌落導致脊椎損傷的病人，全身無力、臥床且留置尿管，病人因未婚且無積蓄，住院期間只能靠著微薄經費請一位男看護照顧。然而，這名看護的照護品質極差，不僅不主動做事，每次怡真去探視時，看護總是在躺臥休息或滑手機。更令人痛心的是，看護為了貪圖方便，覺得處理尿液很麻煩，竟不給病人定期喝水，也不定時翻身、勤換尿布，最終導致病人出現嚴重壓瘡、關節僵硬及尿道感染等併發症。

面對這位強悍且對交辦事項討價還價的看護，病人與家屬敢怒不敢言。看見病人因照護品質低落而受苦，怡真在嘗試溝通無效後，毅然決然親自聯繫看護中心，要求立即更換這名不適任的照護。接獲消息後，該名看護氣呼呼地大鬧護理站，質問為何換掉他，甚至揚言每一位護理人員出門在外都要「注意點」。面對恐嚇，怡真毫不退縮，挺身而出與看護對質，表明是自己投訴的，後果由她承擔，並霸氣警告對方：「有種對我一人，不要動學妹！」當時其他護理人員試圖拉住她，但她深怕學妹因自己多管閒事而受牽累，執意要將事情講清楚。事後，學妹們無不佩服她的膽量，直呼她「叫小賀喔」（臺語，意指有膽識），這正是「賀姊」名號的由來。她用行動證明，護理不只是執行醫囑，更是病人權益最堅定的捍衛者。

復健科病房的萬事通，跨職類間的翻譯者

怡真帶著署立醫院八年資歷，在2010年轉換到離家較近的台中慈濟醫院工作。加入台中慈院初期，因復健科剛起步且床數極少，她曾到神經內科支援，隨後她運用過去的經驗，再加上那股「只要認為是對的事情就會堅持到底」的執著，協助把復健科病房的照護模式與架構一步步建立起來。在這裡，她不僅找到理念相投的夥伴，更成為復健科病房護理長吳東芸推動跨團隊照護時最堅定的戰友。

吳東芸憶起當時在臨床上觀察到一個痛點，許多病人往往只有在一天兩次的排定時間才會離開病床去復健，其餘時間幾乎都臥床休息，導致整體的復健成效大



打折扣。為了將復健落實於日常照護中，病房開始推動「品管圈」與復健科的跨團隊整合。然而，面對跨職類整合，吳東芸坦言初期處於「孤立無援」的狀態，既不懂復健治療師的語言，又背負沉重的管理職責，龐大的壓力讓她時常在開完會後獨自躲回辦公室裡落淚。就在最艱辛的時刻，她看見怡真對病人的用心，主動邀請她加入專案。

在推動「復健科病人安心返家 TQM 專案」的過程中，怡真扮演關鍵的「翻譯者」角色，她成功將物理、職能治療師的復健指令轉譯為護理人員能理解的日常照護動作，同時也將護理端的執行難處準確傳達給醫療科。東芸護理長形容怡真是一個勇於承擔的人，「這項跨團隊的溝通工作吃力不討好，還需不斷與各科室磨合，但怡真卻毫無怨言地扛下來。」這份專案歷經三年的漫長考驗，團隊最終榮獲國家醫療品質獎（HQIC）銅獎與全國團結圈銀塔獎等榮譽肯定。怡真第一時間衝進護理站報喜，護理長當下激動地抱著她嚎啕大哭。這分榮耀不僅是對專案成效的肯定，更是兩人在無數次挫折與爭辯中，建立起深厚革命情感的見證。

眼光放遠顧到出院後，樂擁甜蜜負擔

在臨床照護上，怡真對病人的用心深獲夥伴敬佩。東芸護理長觀察到，她是一位眼光放得很遠的醫療工作者，不僅關注病人眼前的病情，更會長遠地考量病人出院後的生活。許多高齡病人出院時帶著大把藥物，家屬不知從何餵起，為減輕家屬負擔，怡真會在出院前將繁雜的藥物整合好，盡力將服藥時間濃縮至一天兩

次。怡真深刻體會現代雙薪家庭照顧高齡病人的沉重負擔，因此她認為專科護理師的價值不僅是傳統醫療，更要主動介入病人的家庭結構與心理需求。她會不辭辛勞地替病人尋找外部社會資源，確保病人離開醫院保護網後，依然能得到妥善照顧。

後進護理師薛榆蓁也深有同感。在榆蓁眼中，賀姊做事精明、雷厲風行，且具備極強的行動力，她說：「面對曾經有過輕生念頭的病人，賀姊會耐心地與病人對談，再與家屬溝通。有時為了解決醫病之間的矛盾，怡真甚至願意在醫師眼中當個態度強硬的『壞人』。」她把所有責任往身上扛，出發點皆源於對病人的同理心，以及相信人性之善的溫柔。

在建立醫病關係上，怡真認為護理的真諦就是「付出給需要的人」。面對極度缺乏安全感的病人或家屬，她甚至會打破一般醫療人員的界線，留下個人的 LINE 給對方，以便隨時提供協助與安撫。曾有一位腦傷的阿嬤，出院後每天都會傳訊息向她道早安，吳怡真不僅不覺得被打擾，反而將這種病人的依賴與信任視為「甜蜜的負擔」。



怡真的護理生涯中，有許多感動人心的回憶。曾有兩位母親同時在醫院照顧罹患腦炎的幼兒，怡真偶然聽見他們聊起許久未逛街或吃大餐的渴望，感受到母愛的偉大，於是她與學妹攜手為兩位媽媽圓夢，共同分擔照護責任，讓這兩位辛勞的母親有機會放鬆一天。當時兩位媽媽臉上的感動，成為她職業生涯最美的風景之一。

她曾接手照顧一位因腦中風住院復健的中醫師，由於中西醫治療理念差異，病人與主治醫師產生嚴重矛盾，怡真花了大量時間與家屬溝通，找出彼此最在意的問題，讓復健有進展，病人的妻子後來非常信賴她，甚至說看不到她時會很焦慮。怡真深信只要真心對待，就能獲得正面回饋，也感謝病人與家屬如此信賴。

護理是一門「活」的藝術，找到專長常保熱忱

除了對病人的照顧，怡真更是單位護理同仁最堅實的後盾。薛榆蓁護理師笑稱吳怡真像病房裡的大總管，舉凡不知如何向家屬解釋病情或遇到情緒激動難以溝通的家屬，大家第一時間都會向「賀姊」求救，即使不是她負責的病人，怡真也總是來者不拒，主動幫忙解決難題，卻也因此常常讓自己忙得不可開交。

在護理長眼中，吳怡真是個真性情，且心很軟，「面對學妹犯錯時，她不會嚴厲指責，取而代之的是包容。她會委婉地提醒學妹哪裡需要修正，甚至直接動手幫忙把問題解決。她不僅關心護理同仁，對團隊裡的醫師也同樣貼心。」當病房裡的醫師因為忙碌錯過用餐時間，怡真會替醫師打點好便當，總是默默用行動體貼團隊成員。

院內掛著的靜思語「甘願做，歡喜受」是吳怡真每天工作的動力源泉。面對現今醫療環境變遷、護理人員招募與留任面臨的嚴峻挑戰，她告訴自己要時刻尋找工作的樂趣，積極營造開心的工作氛圍，並感謝所有堅守崗位的護理同仁。

儘管大環境改變，吳怡真始終認為護理是一門非常「活」的專業，不必局限於傳統特定的臨床嚴苛標準。她鼓勵年輕學妹去發掘自己喜歡的面向，例如有些年輕護理師雖然不喜歡繁瑣的行政工作，但非常擅長用遊戲或唱歌來帶動病人復健與給予心理支持，她認為這也是非常棒的護理專長。她期勉後進，不論護理的哪一個面向，只要發揮自己的專長，找到工作樂趣，就能保有熱忱並長久持續下去。

「想起一開始踏入護理工作，根本不是我的志願。」回顧護理生涯，吳怡真有感而發：「感謝家人當年替我做決定，現在的我能為自己做決定——護理之路，我會一直在，讓護理繼續豐富我的人生。」