

# 小鎮 天使情

攝影 / 王文建、林祈佑、楊柏勳、楊國濱、陳其暉

## 玉里關山慈院護理

護理人力短缺，是全球護理界共同的難題，台灣亦然。而以醫療資源分配相較於人口比例來看，台灣東部相較於西部、鄉鎮之於都會，這一個全球難題的考驗更形嚴峻。偏遠、鄉下、小鎮、山區、落後、人口稀少……這些形容詞所適用區域的醫療院所，「護理人力荒」是一個不需思考的肯定答案。

二十年前，當花蓮慈濟醫院矗立，開始搶救生命以來，招募醫護人力，一直是亟欲克服的難題，讓人們驚訝的是，更加偏遠的玉里、關山分院居然相繼成立。



其實，在偏遠山區成立醫院的原因無他，正如玉里慈院張玉麟院長於花蓮慈院二十週年時寫下的經歷：「在花蓮總院服務期間，常常被緊急照會到急診室看病人時，發現病人從花蓮南區，乃至台東轉院而來，到院時已兩側瞳孔放大、昏迷指數三分、血壓下降，想替病人動手術，但已失去良機，病人呈腦死狀態，經向家屬說明後，家屬悵然，無奈地再聯絡救護車，將病人帶回台東，不僅病人救不了，家屬光花救護車等費用已近一萬元，來回奔波六個小時，身心交瘁可想而知。」悲劇一再發生，是花蓮、台東狹長而特殊的山形環境所造就。

轉眼間，接力花蓮慈院守護生命的玉里、關山慈院，已經滿六週年與五週年。相對於花蓮慈院以八、九百位護理人力扛起醫學中心的規模，玉里、關山兩院加起來的人力不過八十人；更不容易的是，這少少的人力，同樣要扛起二家醫院全科別的繁重工作。

令人好奇的是，具有甚麼特質的護理同仁，基於甚麼樣的出發點，會願意跳入長期人力缺乏的環境裡，千里迢迢到玉里慈院或關山慈院服務？本刊編輯群曾經虛擬一份非正式問卷請慈濟醫療體系的護理同仁以電子郵件回覆，請問大家「願意到偏遠地區服務的因素」，最多人選擇的答案依序是「喜歡鄉間簡單的生活」、「重金禮聘」、「人情味濃」、「志願到偏遠地區服務」，其中顯見「重金禮聘」是很多人的現實選擇。至於「不願意」的選擇答案，最主要是「交通不便，返鄉交通費用昂貴」、「進修管道少」、「已有家庭，不適宜遷居」。但這些答案，畢竟是身在其他環境下的護理同仁，運用理性、感性與想像力所做出的選擇。

到底在山城醫院裡服務的護理人員，做出選擇的原因與上述答案很靠近、還是差距甚遠？本期封面故事，就由這群已經與小鎮融合為一的天使們，以最真誠的筆觸娓娓道來，甘心守護小鎮的天使情……

附註：

志為護理 五卷六期 小鎮天使 問卷

如果有機會，您願意到偏遠地區服務的因素會是（可複選）

- (1) 喜歡鄉間簡單的生活
- (2) 志願到偏遠地區服務
- (3) 離家鄉近
- (4) 重金禮聘，薪水高過目前薪資
- (5) 雖然薪水低，日常生活開銷較少
- (6) 人情味濃
- (7) 人情壓力，學姐邀請
- (8) 為愛走天涯，為婚姻而願意到偏遠地區服務
- (9) 同儕結伴
- (10) 其他

不願意到偏遠地區服務的因素會是（可複選）

- (1) 錢少事多
- (2) 生活機能較差
- (3) 進修管道少
- (4) 社交圈太小，父母擔心嫁娶問題
- (5) 離家鄉太遠
- (6) 交通不便，返鄉交通費用昂貴
- (7) 已有家庭，不適宜遷居
- (8) 不習慣當地的職場規範與生態（偏遠地區多屬宗教醫院）
- (9) 其他



■ 文 / 陶霈瑜 慈濟醫院玉里分院護理督導

電話聲響起，「霈瑜！下星期一要去玉里分院支援哦！」哇！晴天霹靂，我正收拾家當準備搬家事宜，去玉里分院支援？玉里，熟悉又感陌生的地方，在哪裡呀？一時還沒辦法接受但我還是答應了。緊急地召開支援行前會議，督導叮嚀相關事宜，好讓我們在心理上、物品上有所準備，兩天不到的時間，一行人於九十二年九月二十九日一早大包小包的，從花蓮坐醫院區間車南下到玉里。

### 受學妹感動 決心留任玉里

分配支援病房區，除了擔任單位人力外，也要負起指導這裡的學妹，或許是草創時期，只能用一團

亂來形容，要什麼沒什麼，大家一條心，開始一同設置單位環境，不管軟硬體設備、作業動線等，將總院好的流程、標準、衛教單張、用物等等，轉換成適合分院的規模、作業流程。

病房開始收住院病人，因病房屬性為綜合科，加上學妹幾乎都是應屆畢業生，所以在照護上都需特別小心，緊跟在學妹後面，深怕一個疏忽傷害到病人，此時心中深感慶幸過去的護理工作經驗中待過綜合科病房、急重症，適應上不成問題。日子在一天一天的在忙碌中度過，支援三個月的時間已過了三分之二。在一次與馨嬌主任的會談，主任肯定我的表現期望我留下來。

看到學妹們的努力，陶霈瑜在玉里留了下來。在玉里慈院的護理工作領域多元，累積護理同仁解決困境的能力，不斷學習不斷進步。



這是一個重大的決定啊！或許是這裡的學妹感動了我，因為人力的不足、超時的工作、她們時而上病房班或門診、時而小夜班緊接著白天班……，從她們身上看到甘願做、歡享受及那份堅持。我答應了。

人生中總是充滿機會和考驗。總院忙碌又周延的生活，無形中培養了自己的實力，在總院經歷過內科加護病房、神經內科病房、學習護理部功能小組業務及行政業務，參與過醫院評鑑、ISO評鑑等等，在這裡可以盡我所能，指導學妹及不同角度的學習，玉里慈院規模雖小但五臟俱全，需要護理人力的全面發揮。點點滴滴看在別人眼中的辛苦，不知不覺在埋頭揮汗中度過三年。

### 小鎮生根 人生轉變

在護理同仁眼中，我是一個要求嚴格的人。事實上，我確實堅持原則重視效率。或許是養成教育的緣故，說到做到一直是我奉行的座右銘。啓業的艱辛，守成的不易，到玉里真是一個人生的轉捩點，工作責任的轉變，自己的肩膀變得厚實。轉變更多是對慈濟的感覺。以前站在面門外，看的很表淺；現在



站在門內，感覺更真實。軟弱低沉時想起玉里分院同甘共苦的護理同仁，除了讓自己心念更加堅定，還是要握緊拳頭永不放棄。世間沒有任何事是不能解決的，但沒有面對問題的勇氣確是萬萬不能。相信所走的每一步都踏實，每一步都不辜負自己的期許。

常有人問我在玉里又忙又累、人力不足，一人飾多角，為何不回總院，我不假思索的回答，這裡很好呀！當初教導的動力換得我學習更多不同領域的專業、人文的薰陶及每一步踏實中得來的成就感。困境中思索答案，累積解決問題的能力。我覺得自己一直在進步，一直享受成長豐碩的果實。我的人生與玉里接軌成爲密不可分的一部份。

如果問我再重來一次，會有不一樣的選擇嗎？你猜對了，我不會改變初衷，而且，我並不孤單，因為我有你們——小鎮醫院的天使！