

# 魂牽夢縈話班表

## About Shift Schedule

■ 編輯 / 葉秀真 花蓮慈濟醫院夜班護理長

離農曆春節尚有3個多月時，就已聽到護理人員在討論班表了。「阿長，何時要抽過年假？」「學姊，你們以前過年班都如何排？」……

### 過年排班甘苦談

每個單位依其屬性不同，排班的方式與特性也都有些差異，像加護病房因護理人數眾多，過年排班是一大挑戰，排班者如何端出美味爽口的「班表」以滿足每一個護理人員挑剔的嘴，就要靠智慧巧手與過去經驗的累積了！台北慈院的護理同仁與大家分享一些過年班表與上過年班的心得。

#### 過年班之一

### 畢業後的第一個過年

#### First New Year Shift after Graduation

■ 林玲瑩 慈濟醫院台北分院外科加護病房

去年剛從學校畢業，躍躍欲試的選擇了臨床工作，而且還是重症單位的加護病房，隨著畢業後第一個過年的到來，面臨了一個未曾認真想過的難題——過年不能放假，要上班呀！

### 學姊帶來溫暖 撫平沒有年節的失落感

結果，我上的是除夕前一天到初二的夜班，從晚上8點至隔天早上8點。第一次體驗過年上班的滋味，上班途中看著大街小巷除舊佈新，好熱鬧的氣氛，心想，以往在這個時候，我們全家都在鄉下和奶奶一起圍爐過年，但這個年卻要在醫院上班，心中不由得出現一股失落感。

不過，真正開始上過年班的前兩天，感覺卻很新鮮，覺得應該會是個很特別的年；還記得除夕夜，有經驗的學姊們帶著許多的年菜、熱湯來，看到食物的剎那，心裡著實覺得暖暖的，好感動，也感受到過年的氣氛，而忘了醫院加護病房內冰冷的感覺，那時不管有多忙，一定要停下來吃一頓，好好犒

「有話對我說，是吧！」用偶像當封面的是急診同仁的換班本，讓大家在忙碌的工作間，依然保有跟護理長調班的效率。



賞自己。雖然比不上家裡圍爐的氣氛，不過吃在嘴裡的熱呼呼，感受在心裡的暖呼呼，已撫平了因為上班不能和家人一起圍爐吃年夜飯的失落感。

只是隨著過年期間每天病人數不斷的增加，忙碌程度持續的上升，身心的疲憊也隨之而來，新鮮感逐漸不存在了。

## 期待過年 新體驗

之前因單位開會決定，過年期間希望放假的人次增加，又有其他病房的同仁支援，我們選擇輪8-8班的方式上班，結果過年出現滿床的狀況，才連上兩天就感到非常疲累。而且過年時會住進加護病房的病人，病情都是較複雜與危急的，所以總是感覺忙不過來，也應付不來病患病情的臨時變化，害得學姊更是忙碌，除了要照顧自己的病人，還要協助我們。結果是，大年初一以後帶來的年菜食物根本無人問津了。

體驗過上過年班的感覺，還是別有一番滋味，不過還是希望今年的過年班會有些改進。現在人力漸漸增加，大家開會也決定不排8-8班，去年上班的疲累感應該可以改善吧？不過單位人變多了，過年上班的氣氛應該也會變得熱鬧些，今年不知道過年是不是還要上班，不過，我不排斥了，就算今年過年還要上班，應該也會有新的體驗，我還是很期待過年的。



雖然還不知道過年期間的班表，但林玲瑩表示她已經不排斥了，期待過年的新體驗。圖為林玲瑩(右)與郭小菁(左)正在討論單位班表。

過年班之二

## 心情轉苦為歡喜

Turn Bitter to Happiness

■ 康芳瑜 慈濟台北分院外科加護病房

護理人員是全年無休的不是嗎？我們的職業是很偉大的。就算是超強颱風天，不管風雨有多大，也都要出門上班的啊！因為，永遠都有病患在醫院裡，等著我們提供護理專業服務，協助他們恢復健康。當然，農曆過年也一樣要有人在醫院裡照顧病患呀！

### 在醫院過春節 同仁也團圓

至於上過年班的感受，應該說是從不能接受，轉變為樂意配合吧！回想踏出校門的第一年經歷，當時抽籤是上除夕夜的前兩天到初一，連續四天的12小時班，一開始心裡非常不能接受，因為不能和家人一起守歲吃團圓飯，不過除夕上班上到一半，值班護理長帶著紅包來發給大家，說是犒賞大家不能回家吃團圓飯的一點獎金，裡頭的數字還不少呢！原本不太能接受上班的心情也隨之平緩了許多；值班醫師們也不吝嗇，一樣也發給每人一個紅包，讓大家都笑呵呵的，過年的氣氛就如此在醫院蔓延開來了。而且離醫院比較近的同事的家人，也送好多好吃的年節食物到醫院，等於也在吃團圓飯，只是換了地方和人而已，心情很快就調適過來了，感覺過年上班也沒有不好，一點也不委屈了。

### 安撫家屬的憂慮 陪病人過個好年

幾年來，漸漸的習慣了過年上班，年紀漸長，已不再眷戀年節的氣氛，反倒是越來越替病人著想，會去試著體認病人及家屬的感受是如何？原本是一家團圓的節日，加護病房內的病人卻是躺在病床上，甚至生命垂危的正在跟死神奮戰，病房外家人的焦急，「過年」似乎已被他們遺忘在憂慮的表情裡，因此，過年要不要上班，我已不會太介意，我跟平常一樣，盡最大的心力細心的監測與觀察病人的病情變化，提供護理照護，希望每個病人能夠在我們的照顧下日見好轉，然後在出院時，我會對著病人和家屬說：「今年我們一起在醫院過一個不一樣的年，回家後要好好照顧自己，明年要「在家」過個更特別、更熱鬧的年喲！」



### 過年班之三

## 智慧的考驗

### A Test of Wisdom

■ 余珮蓉 慈濟台北分院外科加護病房護理長

三班輪班是護理工作的特點之一，假日、年節也都是上班日，但過年是一年中唯一的長假，又是與家人團圓的日子，因此，過年放假與否，對護理人員而言就相對的更重要，過年排班也成了年底的重頭戲。

因為過年班，每到過年前一個月的病房會議就會特別熱鬧，平常最不喜歡參加會議的，這一次幾乎人人到齊，大家都要親自瞭解過年期間自己上的班，過程中，喧鬧非凡，有人開心，有人沮喪；有時歡笑，有時爭執，為的就是一年中唯一的長假——「過年」。

### 各種放假法盡皆出籠

每個人心中都有一個自己最想放假的時段，「年前白」、「年前小」、「年前大」、「年後白」、「年後小」、「年後大」，這些與班別相關的術語掛在人人嘴上念著、討論著，而這些班怎麼界定呢？以年初一及初二分成年前、年後。「年前」就是初一、除夕夜及小年夜放假，好處是可以在家吃年夜飯，一家團圓；「年後」就是年初二、初三及初四放假，除了上小夜班的人吃不到年夜飯，白班及大夜班還是可以吃到團圓飯，出門旅遊不會影響團圓守歲，而且初二可以回娘家。年前、年後各有優缺點，端視個人的角色與需求。

## 年前與年後的平衡 想辦法皆大歡喜

配合每個人的需要不同，如果年前、年後的人數剛好各一半，當然是皆大歡喜囉！如果人數不一致，糟糕了！有得吵了呢，不公平聲此起彼落，接下來就看護理長如何運用智慧，讓人人都能歡喜過年。

過去在臨床工作時的我，因為工作地點跟家在同一個城市，每天都可以與家人相處，家人也知道護理工作是三班制，因此過年上什麼班不會特別困擾我，每年都是同事選完了，剩下的班我就上，心情不會因為過年上什麼班而影響，當然更感受不到護理長的為難。

當了護理長以後，爲了過年班呀，連睡覺都在想：「要如何做才能把過年班排的最公平、公正？如何可以做到同仁沒有半句抱怨聲？如何能夠皆大歡喜？」而我每年都會被不同的人、不同的情境困擾，總是要費盡心思，然後有驚無險的過關。新的一年將至，過年班已在上星期的病房會議中有了共識，下個月的病房會議就會有結果，期望自己仍然有足夠的智慧，可以滿足每位同仁的需要，人人都圓滿豐收的完成這一年，也開心歡喜的迎接新的一年，走向新的希望。

### 過年班之四

## 換人排排看

### Shift Schedule Arrangement

■ 郭小青 慈濟台北分院外科加護病房

大部份醫院的成本結構中，護理人力成本占總支出的主要因素。我想如何妥善規劃護理人力，加以合情、合理以及有效率的運用，將成爲醫院經營管理的重要課題。護理人力管理最重要的部份便是護理人員排班，在進行護理排班時，常要考慮眾多的因素，若沒有適當的規則或統一的模式以供遵循，將難以提供合理且公平的班表。

## 左右喜怒哀樂的班表

我心裡清楚，護理長要排一份盡如人意的班表是非常困難的，人人有各自的需求，總是認爲自己的事是最重要的，所以護理長排班只要稍不小心，就會招來「不公平、偏心」的評價，但也由此可看出「班表」對於我們護理人員是何等的重要，它幾乎是左右著護理人員的生活重心與喜怒哀樂。



單位團隊成員透過不斷的溝通討論，默契會越來越好，排班表，就是一項默契的考驗。圖為慈濟醫院台中分院護理同仁於病房護理站討論工作狀況。

其實我過去的經驗不多，只有兩年的外科病房經驗，當時因為我們單位人力尚可，且大部分的護士都是外地人，所以護理長預班的方式，並沒有特別規定，平均每個人放長假回家的時間都可4-5天，護理長並將排班的權力下放，讓每個人輪流排班，體會排班者的心情，與排班的難處。

### 共體時艱 讓同仁練習排班長智慧

現在的工作環境是外科加護病房，台北慈院啓業至今才一年多，一切都還在摸索的階段，護理人力缺乏，人員成熟度不足，在這裡工作年資一年多的稱為「中生代」，我們也慢慢在訓練她們成為小組長，而較成熟的小組長，上班可能須帶2-3個新進人員，也因為醫院還要陸續擴床、開病房，大家預班的天數就沒那麼充裕，可能須考慮人力、年資、人員成熟度等的限制，所以要能盡量排出符合大家意願的班表，跟過去比起來，困難度是高了許多。但這是過渡時期，只能多讓同仁們了解目前醫院的狀況，進而共體時艱，這就是考驗排班者的智慧了！若有機會，應該讓同仁都嘗試排班者的角色，相信彼此更能互相體諒與配合，共同擬出更適合單位的排班原則。

三班輪替的工作型態經常造成護理人員的生理時鐘的混亂，無怪乎多數研究調查結果，「輪班制」是護理人員離開職場的主要理由。據西部某醫學中心護理前輩分享過去的經驗——

「當護理部開始規劃電腦化班表時，才驚覺護理人員竟有上百種的排班方式，光是一個白班就有7點上班、7點半上班、8點上班、9點上班、還有中間休息幾個小時後再繼續上滿8個小時的.....，單位特性不同又衍生出各式各樣的班表。」連負責設計程式的資訊人員都搖頭喊難了。

對護理人員來說，「班表」有如每日飲食，非常重要，以馬斯洛需求層次理論比喻，班表有如最基本的生理需求，此部分獲得滿足後才會再往金字塔上方追求另一高層次的需求。編輯也訪談基層同仁對於班表的看法，瞭解一下每天埋頭看班表、百看不膩，到底都在看些什麼？

單位同仁創意的預班本，讓同仁還沒放到假，光拿起預班本心情就顯愉快，拍攝時，同仁趕緊介紹剛出爐的(右邊)新預班本。



## 護理人員談班表

好奇的編輯：『你們反覆看班表都在看什麼？看不膩嗎？』

可愛的護理人員：「自己的off班、好朋友的班，可以計畫約出去玩！」

細心的護理人員：「看跟誰上班、這段班有幾個course、班表的連續性（同一種班的天數）與順應性（白班、小夜、大夜的先後順序）。這會影響我好不好調整生理時鐘。」

忙碌的護理人員：「時間有限，一次可能只看一個問題，今天看off（休假），明天看天數，後天看跟誰上班，橫向、直向輪著看。好看的勒！」

有家計需求的護理人員：「看夜班總天數，估計一下這個月的夜班收入。」

知足的護理人員：「很辛苦時，看到薪水多，多少可以補償一下！」

深具責任感的小組長：「會監測及協助護長看排班是否有問題。」「還有，以前只看自己的班，現在換看別人的班。」

編輯忍不住給予鼓勵：『不錯耶！長大了哦！是個歷經成長、懂事的護士。』

調皮的護理人員：「不是啦！少一人我們會立即反應，多一人則會想護理長可能另有安排！」

編輯聽完，「頭上出現三條線」：『嗯！真是心眼多……』

生活多采多姿的護理人員：「有家室的人，老公、小孩、男朋友都算，比較

會在意有沒有放到假日班；會比較自己與別人放到假日的機率。」

編輯：『還蠻實際的。咦？沒有包括父母哦？』

尚稱孝順的護理人員：「嘻！嘻！有啦，重要日子給父母，像是過年、端午節、中秋節就要事先預約，還要寫家裡有要事。」

編輯：『哇勒！果然孝順，這些日子都是父母忙碌著迎接孩子回家的日子！』

『假如你們看班表後，發現班表不如自己預期怎麼辦？』

樂天知命的護理人員：「隨護長排、隨遇而安。」「有時會反應，但是聽完後多半接受結果，因為護理長說的有理。」

直爽的護理人員：「影響較大的是原來預定的長假，原先會放4、5天，變成2、3天就很不高興，會直接與護理溝通。」「不然就與其他同仁調班。」

不願善罷甘休的編輯：『萬一調不到班呢？都怎麼處理？有無發生衝突的經驗？』

善良的護士：「尚未遇到嚴重衝突。」「與同仁調班萬一別人不答應時，心裡當然會不舒服，心想給我記住，下次就不會調給你。但是當自己可以的話還是會調給別人，不然那人很可憐！」

「還是會小小抱怨一下，但是不會影響上班及人際互動。『調班不成反成仇』，不會啦！」

然而多變的排班模式，也有護理姊妹幽默以對，二十東隔離病房的江佳玲分享了她的「花花世界」。

## 我的花花世界

### My Splendid Shift Schedule

■ 江佳玲 花蓮慈濟醫院二十東病房護理師

標題有點奇怪，但卻是我在七年的護理生涯中很深刻的體會。七年的護理生涯說長不長，說短，卻也佔了我青春年華的大部分。轉眼即將邁入30歲，而我仍在輪值三班。

### 時段五花八門 調時差各憑本事

所謂的三班就是白班：早上8點至下午4點，小夜班：下午4點到晚上12點，大夜班：晚上12點至凌晨8點。同事間會彼此詢問接下來上什麼班，我會說「花花班」，千萬別誤會，我們上班絕對認真，跟花一點也沒關係。所謂的花花指的是一個段落的班別包含了白班、小夜班、大夜班。而這時差怎



江佳玲(左)與學妹討論著剛出爐的班表，一個資深學姊與一個臨牀新鮮人，兩人眼睛看的、心裡想的，應該大大不同吧！

麼調，只能各憑本事了。

### 最愛大夜 一人獨享沉靜美景

如果你問我三個班別裡最喜歡的是什麼班？我會說大夜班，但不是每個人都如此，通常年過25歲以後的人一定不會把大夜班放在第一順位。因為大夜班是將生理時鐘完全顛倒，當大半個地球的人都入睡時，只有你是清醒的，頗有眾人皆醉我獨醒的意境存在。但是，這卻是最喜歡的一個班別。

至於原因呢？不知道你有沒有在出門上大夜班時，仔細感受一下周遭，你會發現有種安詳的沉靜，若不趕時間，可以聽聽夜晚特有的聲音，或是在停紅綠燈時，抬頭看一下天空。通常，只要天氣晴朗，花蓮的天空會有閃爍的星星和明亮如鏡的月光。有時，在夏天的凌晨五六點，天剛濛濛亮。不知道你是否見過初昇的一抹紅色，由海平面緩緩的升起，猶如害羞的姑娘。也不知道你是否曾在看到此等美景下，因感動而深覺活著真好。這些全都是我上大夜班的附加價值，而且幸運的，一人獨得。

當然上大夜班也有「不美麗」的時候，因單位特殊性且為隔離病房。有時我們會一個人上大夜班，這時妳得要有一顆熊膽，而且膽小的人絕對不能在上班前看鬼片，不然，有時真的會自己嚇自己，一點細微的聲響，往往會讓你有如驚弓之鳥。所以「膽大心細」是上大夜班的絕對條件。

### 小夜班的恨愛交織

至於「小夜班」，實在說不上我到底是討厭它？還是喜歡它？在下午4點到晚上12點算是黃金時段。正是和家人團聚吃飯的時候，但卻要出門輪班。若碰上年節時期，就更心酸了。因為此時若輪值大夜班或白班尚可和家人團

聚，但小夜班啊，那就放開胸懷和病人一起過節慶吧。

往往，小夜班下班時回到家，會吃個宵夜打開電視看新聞吸收一下時事資訊。才不會老被家人說是「山頂洞人」，除了上班其它一概不知。但有時候，若病人情況危急時延遲到凌晨3、4點才下班是會發生的。

印象最深刻的一次，是和學姊上小夜班時。當天，要轉5個病人到別的單位，而急診和門診一共訂了5床新病人到我們病房。護理人員一共也才2個人4隻手啊！所以，當下我便豪氣干雲的跟學姊說，妳放心的去轉病人吧！這5床新病人，交給我。後來，當我們兩個下班時天空露出魚肚白，一看手錶已經凌晨5點，我和學姊相視苦笑，走！一起吃早餐去！

還有一次小夜班在午夜回家時，聞到一陣濃郁的香味，仔細尋找，發現盆栽開了一朵手掌般大的白色花朵，孤傲而美麗，靜靜的待在一旁，令我駐足了片刻。當下，很慶幸自己能夠欣賞到它的美麗。經詢問才知道它就是曇花呢！試問，有誰能像我一樣看見曇花花開呢？

## 個人最不愛的正常班

然而，令我最痛苦的班別是白班——即他人所謂的正常班。我實在不喜歡在早上6、7點就要起床，尤其是冬天，怕冷的我視其為一項酷刑。我也不喜歡白天的吵雜和擁擠，摩肩擦踵的人潮和喧囂的車潮。或許，我是習慣了夜晚的自在。

這就是我的「花花世界」，輪三班的生活寫照，但卻也是護理人員生活最真實的一面。有些同仁往往在盲目的忙碌過後，才發現失去許多東西，因為生活作息的不正常，失去了健康；因為時間的無法配合，有時失去了與家人相處的機會；因為日夜的顛倒，有時失去了與人群互動的能力。

我想，輪值三班的工作形式，並非只發生在護理行業，日夜顛倒的生活形態也不孤單；如何去調適、和找到最佳的平衡點，才是護理人員最重要的課題了。✂

編輯後記：

來自各護理站夜班護理人員真實的聲音，聽完還真令人感動呢！

多數的護理人員對於班表，各有一套獨特的詮釋看法，讓自己適應這種醫療特殊的生態。

而班表內涵的意義實在蠻廣大的，多為主觀意識，依據自己在意的項目來看，同樣看夜班天數，有人在意太多，有人則在意太少，真是沒有所謂的「好的班表」，只有「合性、合宜、合理」的班表了。