

# 因愛 Turn Crisis into Happy Ending

## 化險為夷

在去年的春末夏初，台北市護理師護士公會選擇花蓮進行一趟結合休閒與參訪的旅程。而在旅遊的過程中，發生了一件小插曲，讓會員們以另一種方式參訪慈濟醫院，實際體驗了花蓮慈院急診室的動員力與緊急處置的效率；也因此於返回台北後，特地來信給花蓮慈院章淑娟主任，表達對慈院的感謝。

其中，事件的主角——施瑞珍督導長，與慈濟早有很深的緣分，也寫下整個過程的分享，包括對於公會同仁的關心照顧，以及對於花蓮慈院相關同仁的感謝。而陪伴在側的台大護理系陳月枝教授，更是讚嘆施瑞珍督導長的經歷是「自造福田，自得福緣」的最佳寫照。

最後兩篇則是花蓮慈院急診同仁涂炳旭副護理長與黃柏浚護理師的分享。花蓮慈院急診室協助施瑞珍督導長化險為夷，而參與此行的護理界前輩更是親筆來信肯定，讓花蓮慈院護理部引以為傲，更願不斷求好求進步。（圖左至右依序為王淑惠、張新醫師、涂炳旭、黃柏浚、施瑞珍督導長、勤誠、鍾惠君督導、張玉芳督導。）



## 花蓮慈濟急診行

■ 陳小蓮

國泰醫院護理部主任

台北市護理師護士公會理事

撰寫本文的目的是感謝慈濟的幫忙，與大家分享我們真實的感受慈濟醫療體系的效率與品質，以及讓大家對意外受傷的緊急處置有更多的認識！

去年年初，台北市護理師護士公會福利委員會的會員年度旅遊決定花蓮是此次的目的地，陳月枝理事建議將旅遊與地方公會及機構參訪結合，使年度之會員旅遊成為知性感性之旅。慈濟志業是花蓮的特色，因此必然是這次花蓮行的參訪機構，在與慈濟醫院護理部章主任討論參訪行程時，章主任建議可參觀慈濟醫院的急診室，但由於時間上的限制，郭總幹事只能放棄急診而選擇安寧照護的心蓮病房進行參訪。

5月28日早上6點50分我們終於坐著火車往花蓮出發了。太魯閣是第二天的重頭戲，路線的安排有別於一般，很幸運的雖在連日陰雨下我們仍完成了砂卡礑步道及白揚步道之旅。來到久違了的燕子口，在車子停定後大伙們便快樂的向前行了，雖

仍下著小雨但不減遊興，一路上與郭總幹事欣賞著造物主的鬼斧神工輕鬆走過峽谷，路上我倆還感謝老天爺一路上的照顧讓諸事順利。

回到車上，馬上察覺到事情不如預期中的順利，四、五個人圍繞著臉色蒼白的施瑞珍會員，有人為她按摩，有人在為她把脈，原來施會員在下車出發時在車前摔跤了，碰撞到左腰部，她感到疼痛外，慢慢的還感到頭暈不適，左側腰部覺得有血流陣陣流過，臉色也益發蒼白……看來這一撞有點嚴重，大伙商量下為爭取時效，便請司機大哥直接把遊覽車開往慈濟醫院，因此也出現了燕子口狹窄的路上，司機先生用擴音器一路廣播，所有遊覽車一路退讓，讓我們這輛載著病患的車子直接下山的奇景。一路上護理人員發揮其訓練有素的團隊精神，分工合作的各司其職，有些人為她穴道按摩，有些人為她冰敷，也有人聯絡章主任安排急診室接駁及就醫，施會員本人也在感到不適初期自行聯絡慈濟醫院的郭漢崇醫師，一切事宜安排就緒，車子直奔慈濟醫院急診，我們便提前一天展開了這次不預期的慈濟醫院急診行，除體驗到慈濟的急診醫療團隊合作能力外，也領悟到慈濟由心做起的精神。



遊覽車抵達花蓮慈院急診室，兩位男護士利用椅式擔架將施瑞珍督導長抬運下車。

## 東部緊急醫療之福

■ 陳月枝

國立臺灣大學護理學系所教授

2006年5月28~30日台北市護理師護士公會舉辦了第一次的國內交流活動。這一次選定的地點是山明水秀的花東地區三日的行程。第一天先瞭解花東地區的文化，第二天參訪署立玉里醫院溪口精神護理之家院區。第三天是參訪慈濟志業，包括慈濟醫院、靜思堂、慈濟醫學院及精舍。規劃透過此行對東部地區的醫療有多一層的瞭解。

第二日參訪護理之家之後，下午至山明水秀的太魯閣一遊，公會郭總幹事細心的安排，原本讓我們能夠有機會步行砂卡噹步道、白揚步道、九曲洞及布洛灣。因逢下雨，大家都很小翼翼注意安全。但在下車要步行九曲洞時，施瑞珍會員

在下車時，不慎自遊覽車的階梯下滑至最下一層，霎那間，原本生氣奕奕的她頓時陷入痛苦的深淵。下滑時背部受創，一陣撕裂性的疼痛，令她無法忍受。蔡素碧會員及我趕緊將她扶上遊覽車休息、冰敷。反應靈敏的司機先生幫我們找到了冰過的寶特瓶替代冰袋。原本認為撞傷的疼痛，稍事休息即可。但約20分鐘後，施會員出現了類似休克的症狀：冒冷汗、臉色蒼白、直打哈欠、脈搏下降至55次/分。這些症狀讓我們意識到必需緊急送醫院處理。在這太魯閣上，藉著司機的機敏與其他司機之間的無比默契，其它司機相繼的互讓，我們的遊覽車終於順利的離開太魯閣，直往花蓮慈濟醫院。施委員的受傷，到慈濟醫院所提供的急診處置，讓我們身歷其境的體會到慈濟急診醫療體系的效率與品質。

在我們抵達慈濟醫院急診時，護



由左至右為台灣大學護理系陳月枝教授、台北護理學院陳美麗老師、前台大醫院護理部施瑞珍督導長、台大醫院蔡素碧護理長、國泰醫院護理部陳小蓮主任。

理部章淑娟主任、鍾惠君督導、張玉芳督導均已在急診等候。急診的副護理長涂炳旭，當日是休假，但人仍在急診和另外一位護理師黃柏浚商量後，先上車評估施委員的狀況，如何才能搬移下車，後來決定用輪椅抬車，二位男護理師，真的是年輕力壯，按步就班，先用固定帶將施委員固定在輪椅抬車上，再緩緩的搬移下車，技術熟練，動作輕巧。通常，遊覽車上通道狹窄，要下車時，也只能容納一人。要搬移一個人，還真不容易呢！搬移下車後，再搬移至檯車上，推入急診處。快速給予疼痛處置及作了必要的檢查，幸好骨骼未受傷。事後得知，這個輪椅推車是第一次使用耶！

施瑞珍會員是前臺大醫院護理部督導長，平時熱心助人，也是慈濟委員，更是十七年的懿德媽媽，有位懿德女兒現已醫學系畢業，一位懿德兒子現在是醫學系五年級，一

位懿德兒子慈濟護專畢業，服務於慈濟急診，也就是當日負責照護她的急診男護理師。一通電話，懿德兒子、女兒都來了！而郭漢崇醫師也是施的朋友，很巧的，是上午才自國外返國，特別為施會員診察。這個現象，有如所有福星，來自八方，會集一堂，使得施會員頓時忘記了身上的病痛，臉上的表情開始由痛苦轉為微笑，匯成了一幅幸福的畫面。這種畫面，我一直覺得很不可思議，我認為下面這一句話，是她此時心境的最佳寫照——「自造福田，自得福緣」。

由於適當的處置，稍晚即回歸旅館住宿，第二天參訪時，走路仍覺得疼痛，以輪椅代步，謝謝張玉芳督導長的特別照護，第二天的參訪，終能與大家如期完成參訪，順利返回台北。

經過了這次的事件之後，我向章淑娟主任提出了下列的建議：慈濟

的緊急醫療網，可再進一步的與旅遊業宣導，使司機及導遊均能熟悉慈濟的緊急醫療系統的運作情形。

心中只有感恩、再感恩，感恩慈濟，感恩所有同行者的祝福與陪伴，因為有你們的幫忙，此趟交流活動得以順利完成！

## 自造福田 自得福緣

■ 施瑞珍

前台大醫院護理部督導長

台北市護理師護士公會監事

典雅的吊燈、漫妙的竹韻、尚有書香、茶香，如此令人神往的妙境——花蓮靜思堂的靜思書軒；我有幸與成日奔忙於護理教育的陳月枝教授同桌品茗、閒聊人生、分享人文，且獲得陳教授的美言讚嘆「施瑞珍妳看，書軒壁上那句『自造福田，自得福緣』，正是妳最好的寫照！」，我那得如許殊勝因緣？！這就請分享我的敘述了。

話說：95年5月29日我們台北市護理師護士公會一行人參訪花蓮名勝，來到太魯閣九曲洞前，我下遊覽車時一不小心滑倒了，左側腰背撞擊到遊覽車階梯，其疼痛讓我無

法立即站起來，在場眾護理姐妹皆是有識之士，不敢冒然將我扶起，而於側觀察、鼓勵及適時協助，終於我發現行動無礙、沒傷及脊椎，頓時心中無限感恩勇氣倍增，但左側腰背確時非常痛，一動即如觸電且似內部肌肉撕裂開般的可怕，於是我用左手盡力壓住痛處，且讓陳教授與好友蔡素碧護理長幫我扶回車座，一時我也無法坐下，只覺得需要一直按壓傷處及冰敷止痛止血，因為真得有點擔心內出血，幸好機敏的司機先生拿來了冰過的寶特瓶，我則站在有桌子可靠住的第一排，素碧護理長則坐在我身後的椅上，如此使力按壓最得當，在冰敷下暫減些許疼痛，我也趁時測量了自己的脈搏約64下/分，雖然更換站立的腳時仍很痛，但尚覺心安。我非常感恩陳教授與素碧護理長的陪伴與協助，也感恩我滑倒時大多數的姐妹已前往九曲洞，又此行程已是今日末二個景點，如此心中歉疚減輕一點兒，想著想著不覺已過了二十分鐘多，素碧護理長也不斷關懷我可否支持得住？我回答一直是還好，但是，突然眼前一遍烏黑並冷汗直冒，陳教授與素碧護理長立即將我扶坐椅上，冰寶特瓶因此

移位而導致傷處的再次大痛，我反射性的回應出很痛的神態，讓在側的素碧護理長忙亂了手腳，就在此刻忽聞大批人馬返來，一下子，我的頭、我的手均有人溫暖著我，我聽到壓百會、按人中、量脈搏，「有VPC！一直打呵欠！」「喂喂，瑞珍、瑞珍，妳有聽到我們叫妳嗎？」……的確是充滿愛心溫情，我一直是回答有、有，且因為仍然擔心有否傷及腎臟，而以手機連絡老友郭漢崇主任幫忙，真幸運立即接通，我擔憂的略述傷況，郭醫師要我安心，他會幫忙處理且通知急診處；另一方面我也聽到陳月枝教授、陳小蓮主委、郭總幹事學姐等亦忙著連絡慈濟醫院護理部及請司機先生盡速開往慈濟醫院急診處；此刻的我雖有些倦累想睡，但心中想到急診處有懿德兒子柏浚護理師（仁傑醫師剛好在北榮受訓）、院內尚有第一屆、第八屆醫學系懿德兒女在院服務或實習，又有郭醫師及多位護理姐妹的關照，如此多的善緣聚合，我內心充滿信心與力量，我相信我會很快好轉的。

我們的遊覽車很順利的抵達慈濟醫院急診處，車子才停，就有一熟悉親切的聲音在我耳邊喚我「延

媽」且說一串關心慰語，我睜開疲累的眼睛一看，果然是柏浚兒真感溫馨；接著是急診副護理長大炳護理師來看我，他倆評估了我的傷況後，立即向我解說，不一會兒就搬來椅式擔架，很輕巧的將我這超60公斤者搬到急診室內；這時，陳教授、素碧護長、陳小蓮主委、陳美麗老師、章淑娟主任、鍾惠君、張玉芳督導長等，均陪伴著我且不時關照我；急診張醫師為我確定診斷後，安排照胸腰等部位X光，柏浚幫我注射Demeral減輕搬動時的疼痛，等候藥效時，郭主任到來，他為我做了腎臟超音波後，告訴我兩個腎臟都很好，請我放心，但受傷時，該當病人就好好當病人，讓人照顧一下；又說他去美國開會今天早上5點鐘才回國來。大伙兒為我慶幸，也均佩服郭主任的無時差，立刻投入工作的敬業精神，其實這也是我認識及一直很敬佩的郭主任。陪伴於側很照顧我的陳教授也強調了郭主任的話『該當病人時，就要好好當病人，讓人照顧一下』，如此的叮嚀與關照，我除了心安更是感恩！郭主任離開後，陳教授等一行人也安心的由章主任引導去參觀急診。此時，懿德兒子們一起幫我推去



急診室黃柏浚護理師(左)與涂炳旭副護理長(右)將施瑞珍督導長自椅士擔架移至病床，花蓮慈院護理部主管們也立即到場陪伴，隨即開始診斷治療。

照X光，玉芳督導長亦延後下班的陪伴與照顧我；我仍然一動就很痛，孩子們不忍見我疼痛，小心翼翼的扶我更換要照的部位，還幫我穿脫鞋子，此種用心的照護，至今在書寫此況時仍深深感動得讓我落淚。

照畢X光已是晚餐時間，第八屆醫學系懿德兒子們買來晚餐，原來他們要陪我共進晚餐，非常體貼的孩子買來稀飯，讓臥床的我容易進食，雖身處急診用餐，但這是我畢生難忘的溫馨晚餐；原本由台北帶些許小點心，打算次日參觀醫院時，再與孩子們於不影響其實習的情況下相見，怎知竟以如此的方式提早見面，讓孩子們驚嚇一陣，真

是不好意思，只期待日後補償了。

大約晚間8:30，柏浚與其乾弟來院送我回旅社，還提了數杯飲料要我與阿姨們分享；不久，第一屆懿德女兒若嵐（任家醫科主治醫師）也提著飲料來看我，這真是難得的家聚，我們談心聊天還拍照留念，雖然我的坐姿有點怪怪，但確是珍貴的合影。原本跟我同房住的郭總幹事也為了讓好友素碧及深諳穴道護理的陳美麗老師照顧我而做了調整；陳教授與其學生聚會後回到旅社已逾十時，還拿著雲南白藥貼布來為我貼上，由於往日在ICU時曾見雲南白藥止血的神效，因此相信這樣一定會減輕瘀血狀況的，真是深深感恩姐妹們對我的厚愛，這夜就在滿懷姐妹們的厚愛中安心的一睡到天亮。

第二天，依行程參訪慈濟醫院心蓮病房，接著是靜思堂及慈濟大學護理學系所；從醫院要到靜思堂為避免路途之顛簸，張玉芳督導長幫坐在輪椅的我推上小山坡地，而安然抵達靜思堂前的靜思書軒；我真的非常敬佩玉芳督導長的用心協助，她一直微笑常駐臉龐，不論在急診時的協助及今天整個上午參訪行程的幫忙，均非常貼心、愛心、

耐心十足，難怪章主任讚不絕口，只是我非常歉疚讓玉芳督導長這般辛苦，謹藉此篇幅再次致上十二萬萬分的敬謝之忱。

靜思書軒的雅靜、內涵之豐碩，讓參訪的護理姐妹們流連忘返，陳教授也因護理學系所已很熟識，而邀我一起留在書軒等候姐妹們參訪畢再到大學門口集合，就是這等殊勝因緣！我們享受了書軒給予的寧靜之美，更分享了彼此照護病人的心得觀感，我真是收穫滿載啊！

行筆至此，至誠感恩慈濟醫院急診高效率的醫療處置、感恩證嚴上人創造慈濟福田，讓吾等來耕耘與分享成果；亦由衷感恩一起參訪花東的護理姐妹們給予我的關照、包容與協助，姐妹們確實給了我莫大愛的能量，讓我盡速復原、完成參訪，與大家如期歸返甜蜜的家園。

## 懿德家人急相逢

■ 黃柏浚

花蓮慈濟醫院急診室護理師

飄著毛毛細雨的下午時分，脫去肩上的白色隔離衣，帶著些許的疲憊走到急診掛號櫃檯旁，前方仍

有病患排隊等著要掛號及辦理出入院手續。準備要簽退下班的我，看見同事不斷的來回走動聯絡事情，不禁好奇的問了一下「發生什麼事？」「等一會兒，有台大醫院的督導到太魯閣旅遊受傷要來掛號，督導是施瑞珍」同事正如此回答著。聽到這句話的我心中擔心焦慮了起來，想著「會不會講錯，還是報錯名字？」我的擔心不是因為病患台大督導的身分、也不是擔心我們急診的應變能力，而是這名傷患的名字與背景，竟是我的懿德媽媽，也是我們口中暱稱的「延媽」。原本要下班離開的我，因而待在急診等待。「是119救護車，還是她們自己開車到醫院？」我回頭這樣詢問。「自己開車來。」同事回答著。

等待的感覺總覺得如此漫長，此時所有過往的記憶浮現腦海。延媽在我的心中是慈祥和藹、樂於參加公益、做事細心、呵護孩子倍至的媽媽。2006年4月才從台大退休，也才50多歲，身體一向健康，怎會在太魯閣受傷，也沒聽延媽說要來花蓮.....，回憶加疑惑不停的在腦中盤旋。突然看見急診側邊大門駛進一輛遊覽車，我和同事們朝遊覽車走



去，車門打開，我立刻上車，看見了我熟悉的身影、前額頭髮微濕、少了平時的朝氣的「延媽」，看見因背痛不適而顯得虛弱的延媽，握住她的手是我第一個反應，延媽身邊有許多護理界的前輩在旁照顧，不一會兒急診副護理長涂炳旭拿了椅式擔架上來，在大家的協力下，將延媽從車上移到急診推床上，下了車，看見了護理部章主任，急診室副護理長陸家宜，急診同仁王淑惠及師兄們都在旁協助。因為有大家的協助所以事情處理的很順暢。

進入急診後，先幫延媽打了止痛劑，待疼痛較緩解後，隨後安排了一連串的检查，在此時我打了一通電話，給誰？哈！給我弟弟勤誠，在4月底原本要和勤誠一起到台北和延媽見面，但因故未成行，所以要他下班後到急診來。緣份就是如此，台北未成行，竟到花蓮相聚，當勤誠與亭榕到急診時，延媽初見到勤誠是如此的歡喜，詢問瞭解他的近況。此時延媽的身旁早已圍了許多關心的人們，除了延媽的兒子我和勤誠外，章主任、惠君督導、玉芳督導及台北護理師護士工會的護理前輩。當檢查結果結束，疼痛較緩解，喜歡照相留念的延媽，在

旁人的建議下和大家照像留念，成為這趟台北護理師護士工會另外的旅程。雖疼痛較為緩解，但背部的挫傷仍讓延媽痛的無法自行活動，而我與勤誠在旁人建議下為延媽準備了護腰，在這一段時間我們陪著延媽聊天，一會兒，章主任提議要帶台北護理師護士工會的護理前輩去用餐，此時，護理前輩們拿了一張便條紙，上面有她們的名字與手機，告訴我如果有任何事打電話聯絡她們，我也要前輩們放心，我會照顧延媽，並和勤誠2人將延媽送回旅店。當她們離開後，打開紙一看。哇！有沒有看錯，剛才在身邊的前輩是.....陳月枝教授、陳美麗老師.....等，這些常在護理教科書看到的名字的本尊，出現在我身旁。我趕緊拿起數位像機，詢問著延媽，剛才在這裡的這幾位是...。只見延媽笑著回答「對啊」，並一一指著照片向我介紹。哈！此時真是「臉上三條線」，我真是有眼不識泰山。

在急診休息一段時間後，身體較感舒適的延媽表示要出院，在感謝急診的張新醫師、及副護理長LuLu姐（陸家宜）及大炳（涂炳旭）後，勤誠開車載著我們往下榻的旅

館前去。到了旅館，台北護理師護士工會的前輩們也剛好回旅館。到了房間後，美麗老師直嚷嚷著延媽好幸福，她也好想要收懿德兒子，延媽也鼓勵老師加入行列。在旅館裡，美麗老師將她多年所學的中醫護理為延媽做穴道按摩，並向我和弟弟解釋穴道的位置與作用。在與美麗老師的短暫相處互動中，讓我對教科書作者刻板、嚴肅的主觀印象完全改觀，因為美麗老師的活潑、熱情、幽默令我印象深刻。我們陪延媽及美麗老師聊天至將近晚間11點才離開，離開前美麗老師還將她隨身帶著的面膜與我兄弟倆結緣。

這趟意外的旅程，讓我有機會回饋延媽十多年來對我的照顧與付出。平日，延媽會打電話關心詢問我們的近況，尤其當我們有困難時，她更會花時間傾聽，提供寶貴的建議，更體恤我們因工作無法常上台北，還讓她自己常來回於台北與花蓮來探望我們。雖然延媽對我們不求任何回報，只願我們健康、快樂、平安，但她對我們視如己出的關愛與付出已深值我心，她就如同親身母親一樣。從15歲進入護專就讀到現在，延媽對我的關心與付出就不曾間斷過，感恩延媽的愛，

也謝謝慈濟這個大家庭給的緣。因為珍惜，所以更加懂得付出，把握每一個當下。

## 到院前護理 緊急醫療密銜接

■ 涂炳旭

花蓮慈濟醫院急診室副護理長

原本是休假到醫院參加小組長會議，但是一聽到督導說，有護理界的重量級人士即將抵達急診就醫，心中期盼著能將急診最好的一面呈現出來。但是當遊覽車載運著病患抵達醫院時，還是感到有些手足無措！

根據所受訓練之「到院前緊急救護原則」，先上車了解病患傷況。一上車環顧四週確認現場安全後，發現病患坐在遊覽車上層左手邊靠走道位置，意識清楚可以溝通，排除呼吸道與呼吸相關問題，循環問題尚未確認，病患主訴腰部疼痛，四肢仍能移動無礙，但無法排除脊椎問題，因此在移動過程中仍應加以固定，且遊覽車高度相當高，不可能要求病患在無固定及使用輔助器材情況下，自行走下遊覽車。因此決定取用救護車器材，一方面聯絡



身體狀況已經恢復的施瑞珍督導長(中)在花蓮慈院章淑娟主任(左一)、張玉芳督導(中後)的陪同下結束慈大參訪，為花蓮慈濟之旅畫下了美好的句點。

警衛室將救護車開至急診室以便取用器材，另一方面量測病患血壓值以排除必須緊急脫困的狀況，利用等待的時間，取得病患相關資料如受傷過程及AMPLE（過去病史的記憶方法，A：過敏史，M：用藥史，P：過去疾病，L：上一餐用餐時間，E：事發環境/事件）等，並完成急診檢傷分類及掛號等程序作業。

當救護車抵達後，考量需固定脊椎及通過彎曲的遊覽車階梯，故捨棄長背板而選擇取用KED（軀幹固定器）及椅式擔架來移動病患，以便保護脊椎，並確保在移動過程中都維持在救護人員的監控之下。當KED固定好之後，用椅式擔架配合黃柏浚及陸家宜兩位護理人員的協助，順利將病患移動下遊覽車，由於選用的是附有輪子的椅式擔架，可在近距離充當輪椅使用，故直接將病患移入急診後才換床，並持續維持KED固定，直到X光排除脊椎損

傷後才將KED移除。

回顧整個過程之中，面對數位執護理界牛耳的前輩，在操作上不僅備感壓力，同時也抱著戒慎恐懼的心情，一面操作，一面將這些在學校中未列入護理技術的EMT器材與技術介紹給前輩們認識。所以當完成任務之時，除了如釋重負的感覺之外，更有一種奇怪的念頭慢慢爬上心頭：多年來想將「到院前救護」與「到院後護理」銜接起來的橋樑，是否就因此次的殊勝因緣得以邁進一大步，讓更多的護理人員了解到院前救護並進而推廣，也可將整個緊急醫療救護的概念推展到更多人的生活之中，唯有如此，才能讓我們未來的生活能過得更安全。讓所有需要醫療的人，不用等到醫院才能接受到醫療，而是將醫療送到需要的人手上！