



# 謝謝 你們

Dear All, Thank You

文 / 李彥範 花蓮慈濟醫院急診室護理師

如果要我舉例花蓮慈院「互愛協力」的道場在哪裡？我想告訴你，請不要忘記急診室。如果你想知道護理部這個成員散布各單位的大家庭，是如何彼此互為肢體、相互幫助，也請你不要忘記急診。

因為農曆新年的關係，大部分的門診和診所都歇業，唯有24小時開放的急診，裡頭那些犧牲自己和家人團聚的醫護人員及志工，持續為大家服務著。過年的時候，就醫人數會是平常的三到四倍，以急診本身的護理人力來說，無法應付激增的就診量，故在護理部的協助下，都會有其他單位的護理人員前來支援，每班上班的護理人力也增加為平時的一半到一倍之間。

隔行如隔山，即使平時每個護理同仁平時做的都是護理工作，但是彼此專業的強項也不一樣。因為她們下來支援，讓我們彼此間有了交集，有了教學相長的經驗。平常都是急診送住院病人到各個病房單位，所以有時候病房的護理同

仁並不了解為何急診總是急著將病患送上去，為何有些病患送上來時沒有弄得乾乾淨淨的。但是有其他單位同仁來支援後，他們才會知道：原來急診有時候無法等待清潔人員將病床消毒乾淨、鋪上乾淨床單後才准許下一個病患躺上來；沒有輸送中心阿姨幫忙時，我們也得自行推乾淨的小床讓病患趕緊躺下就醫，或許是意識改變的病患，或許是呼吸喘的病患，或許是暈眩嘔吐的病患，沒有一個病人，可以等待清潔人員半小時、甚至幾分鐘把床清好。

有其他單位同仁來支援後，他們才會知道：原來急診不是說接滿12個病人就不能繼續接病人了，急救區4床都躺滿病人時，還有病人要急救，你還是要想辦法「生」出急救區，把急救車善加分配；規劃好的床號躺滿了，走廊間、時鐘下、護理站前都還可以擺病人；急診的床躺滿了，你不能說沒有床給病人躺了，各班leader得要想辦法。

那些來支援幫忙的護理姊妹加入了我

們的行列，當中的酸甜苦辣應該都深刻感受到了。我們也想把病患弄得乾淨舒適，維持高品質護理，身心靈社會照護面面俱到，但急診的醫師護士和其他單位一樣，只有兩手兩腳，不得已時，只得先處理每個病患最緊急的問題，而那些其他的小問題，並非刻意忘記，實在是情非得已。就和急診檢傷分類一樣，當所有的照護超過我的能力所及時，急診護士也得針對自己手上的工作做檢傷分類，把最重要最緊急的先處理掉，才來處理其他的問題。以前接過急診病患為我們做後續照護處理的護理兄弟姐妹們，謝謝你們的包容和幫忙，也請你們多多給急診護理站意見和教導，讓我們彼此在交接病患的過程中，能更順利，讓照護品質更加提升。

而急診的同仁們，也從這次來支援的護理同仁身上，學到不少東西！有從心蓮病房來的，我學到了怎樣把臨終照護可以在急診應用的應用出來；有ICU來支援的，我觀察到她們如何對病患這麼有耐心，而不是像急診一樣一切都求快狠準；有從一般病房來支援的，從她們身上我學習到了接觸病患前後洗手，濕搓沖捧擦的洗手步驟，是那麼習慣成自然，而不是為了符合要求。下班的時候

或者空閒的時候，我也問問對方，在她們單位碰到同樣的問題或者個案時，她們是怎麼處理的？和我們有什麼不同？急診是不是有值得改進的空間？我從開刀房的學姊身上，學到了不少，這和我當初去支援內科第一加護病房時，從那邊的醫護人員和呼吸治療師身上，學到很多東西一樣。有時候覺得，護理部設計的這種交叉訓練，還真的可以讓人成長不少，對工作也很有幫助。

今年的急診過年就醫人數，從除夕到初七每天都比去年激增50~100人，年假過後的兩、三個禮拜，急診病患也多到爆，天天開留觀三、留觀四(註)，而所謂的「留觀四」是關起急診與留觀室之間走廊的預備門，再搬個櫃台，二邊放著病床就成型的臨時留觀區；當然，護理長也偷偷想過，萬一留觀四又滿了，合心樓大門進來左手邊的家屬休息區，如果把沙發移開，再打開小兒科急診區的拉門，立刻就可以變身成「留觀五」！當然，急診萬萬不希望看見留觀「五」的誕生！不過急診人未雨綢繆的習性難改，永遠都會有下一步的打算！

忙忙忙的急診醫護雖然每個人都只有兩隻手，但因為有其他單位來支援的護理同仁相挺，有那些犧牲自己假期來急診幫忙的師兄師姊，我們就好像千手觀音一樣，可以順利度過每一次挑戰，可以讓每個病患得到好的護理品質。

謝謝你們！真的很謝謝你們！🙏

註：急診留觀室劃分為四個區塊，平時只開放留觀一、二區，三區只有在病患太多時才會開啟。而急診室的特殊設計，當大量傷患發生時，四周走廊原本就預留規劃為停放病床、收治病患的臨時留觀區。



今年過年前後花蓮慈院急診湧入大量病患，急診區與留觀區之間的走廊馬上劃為「留觀四」，在有限的人力下，這也考驗著護理人員的耐力。(攝影/曾慶方)