

聞聲救苦護蒼生



文 / 章淑娟 花蓮慈濟醫院護理部主任

「靜寂清澄，志玄虛漠，守之不動，億百千劫。」這段《無量義經》的經文，對於堅持服務病患志向的護理人來說，是莫大的鼓舞。慈濟醫療志業二十五周年了，個人為慈濟護理投入也近二十年；見證慈濟醫院從花蓮到現在總共六家院區，不僅守護偏遠也坐鎮都會邊緣，近三千位慈濟護理人兢兢業業地恪守崗位，發揮良能，專心當下，一步一腳印的踏實去做，在時間的流動中，締造一頁頁動人的護病溫馨。

啓業五載奠定基礎

一九八六年的花蓮，當時北迴鐵路雖然已通車，可稍微拉近與西部的交通阻隔，但要聘任醫療人員到花蓮服務，真是困境層層難突破。單身同仁覺得離家太遠；有家庭的要考慮舉家搬遷、孩子就學、另一半就業，困難度更高。

從醫院護理資深主管處聽聞，啓業初期因與臺大醫院簽署建教合作，才略為緩解欠缺醫師與護理人員的窘境。當時臺大資深的曾幸玉督導是第一位前來擔任護理科主任，臺大醫院開刀房溫舜華護士長於一九八六年十月一日到職；一九八七年二月，由廖玉枝督導代理主任；爾後溫護士長於九月升為護理科主任，此時正值啓業周年，百廢待舉的護理科於焉奠定基礎。

一九八八年花蓮慈院接受教學醫院及準區域醫院的評鑑。一九八九年衛生署建立全臺灣的醫療網，將花蓮地區劃歸臺大醫院負責，感恩護理教育訓練得以獲得實質的協助與提昇。

第二個五年 提升品質

一九九二年，隨著夫婿調職花蓮，個人生涯也轉而與慈濟醫院結緣。對於已經在臺大醫院服務多年的我，心裡難掩是否要待在鄉下醫院的躊躇。這時啓業約六年的花蓮慈院，護理同仁約莫五百人，要承擔五百床的照護責任，而護理科主任有八位，在人事行政、病人照護方面漸入正軌，溫舜華主

25

一九八八年一月花蓮慈院接受評鑑，為護理品質奠定基礎。坐者右起曾文賓副院長、溫舜華主任，後排站者右二莊慧瑛、右三許秋娥、右四方淑華。攝影 / 林瑛瑀



任請我擔任品管督導，負責照護品質的管理與提昇。而在花蓮奮鬥、打穩地基的時期，亦建立臺灣東部數個護理品質與護理教育之里程碑。

教學討論會制度

第一個里程碑是建立教學討論會之制度，此教學訓練制度沿襲至今。早年溫主任邀請臺北榮總的邱艷芬督導每個月前來指導臨床護理，建立「病房個案教學討論會」(Teaching Round)，護理主管們每天到各單位去巡病房，聽第一線同仁的報告，遇到的照護困難或心理障礙等等，即時針對問題回應，給予建議，強化同仁的臨床信心。邱艷芬督導當時並應聘擔任首任慈濟大學護理研究所所長。

護理成長團體

其二，建立因應臨床的在職教育。最早完備的是「糖尿病友的護理照護課程」。一九九二年初到花蓮，驚訝醫院



25 早期護理部為新進護理人員舉辦精舍尋根之旅，同仁於精舍大殿在上人指導下學習禮佛儀規。

中竟有這麼多糖尿病人，而護理同仁並不具備糖尿病照護知識，剛好得知衛生署開放研究計畫，隨即趕工撰寫送件，送審計畫一次就通過。此計畫亦是慈濟醫院第一篇護理工作計畫申請獲衛生署補助。我們在院內推動護理同仁的糖尿病照護在職教育，並成立糖尿病友的成长團體，每週聚一次，由醫師、護理師、營養師指導並陪伴病友與家屬，共同分享自我照顧經驗，護理同仁也跟著病友團體的精進一起成長，不只提升專業，亦更了解病友與家屬的身心需求。

隨著癌症高居十大死因之首，臺灣臨床上需要照顧的癌症病人越來越多，臺灣腫瘤護理學會一九九二年十一月五日於焉成立，希望為癌症病人提供更完備的照護。臨此階段之慈濟醫院護理同仁，在面對腫瘤病人時同樣有心理障礙，聽到病人疼痛地哀號，護理同仁心裡都很慌，不知道還能幫什麼忙。由於自身



花蓮慈院公衛室早期即到靜思精舍為慈濟委員及大德們提供衛生教育，講者為當時的公衛護理師賴惠玲，現為護理部副主任暨慈濟大學護理學系主任，攝於一九九〇年九月。

具兒童血液腫瘤護理的經驗，瞭解血液腫瘤病人的照護真是另一大難題，於是一九九三年慈濟醫院成立「腫瘤護理人員成長團體」，此團體成員不限於院內同仁，而是開放給東部所有醫事從業人員皆可參與。之後，亦與社工師合作，成立癌症病患家屬成長團體，強化家屬對疾病過程及其治療的了解，互相支持。

居家護理到出院準備

其三，為了照顧幅員狹長之花蓮地區民衆，一九九〇年花蓮慈院成立公衛室，推展居家訪視及社區衛教活動。現任慈濟大學護理學系主任與花蓮慈院護理部副主任的賴惠玲，時任公衛室護理長，常見她騎著摩托車在花蓮縣大街小巷穿梭，到病人府上提供居家護理照護，深入地緣遼闊。一九九三年居家護理試辦計畫推動。

爾後因病人出院後又經常反覆入院，一九九四年即推動「出院準備服務計畫」，協助花蓮十三鄉鎮市衛生所地段護士到院見習，學成後成立各衛生所之居家護理所，連遠從蘭嶼來的護士也來參與；各衛生所護士在慈濟醫院各護理單位訓練其居家護理技能，慈院公衛室亦下鄉給予輔導。

剛開始推動「出院準備服務計畫」時，病患不解為何才剛住院，院方就為他們擬好了出院計畫。為此，護理部特地投稿報社，說明出院計畫的好處，讓民衆理解。最初擬寫計畫是由當時家庭醫學科的賴鈺嘉醫師規劃，賴惠玲撰擬，而後由本人接續推展。更重要的是，將對病人的關懷從醫院延伸到社區，現有病友聯誼會、居家往診，及社區據點關懷服務等。而今，居家護理已納入全民健保給付。

重症照護訓練 專科護理師

啓業後，由於重症加護病房 (ICU) 的醫師數不足，護理師的工作負荷非常重，且無完整專業訓練，只能北送臺大醫院接受訓練，回來後再協助教導新人。一九九二年花蓮縣護理師公會學術組邀請我規劃加護護理訓練班，向東部區域醫療網申請經費，結合慈濟醫院與門諾醫院，舉辦第一期加護護理 (ICU) 訓練班，個人依憑過去人脈，廣邀專家學者演講授課，東部「重症加護護理訓練」漸形專業。

因應住院醫師不足，花蓮慈院亦於

一九九三年十月設置外科病房專科護理師七名，與醫師共同提供醫療服務。

護理行政訓練班 人文培育從心起

從啓業開始，花蓮慈院護理同仁的流動率一直非常高，許多同仁工作滿一年就離開，能待到第二年就變成資深學姊。因為平均年齡很輕，加上行政責任壓力太大，根本沒人願意承擔護理長職位。一九九二年起，開辦小組長訓練課程，邀請臺大醫院護理部陳月枝督導，每週舉辦教育護理領導與管理課程，以小組、組隊方式進行品質改善計畫，爾後，逐漸發展為護理行政訓練班。

早期的新人訓練課程可說是因緣殊勝，令所有學員感念不已，因為當時的護理新人教育訓練課程是在靜思精舍舉辦。兩天一夜的課程，住在慈濟人的心靈故鄉，還有精舍師父們親自指導學佛行儀，有如在「打佛七」的禪修一般，新進護理同仁既學專業也學修心，慈濟護理的人文滋養，「菩薩心，隨處現，聞聲救苦我最先」的護理使命，從此刻生根發芽，逐日茁壯。

人文營隊的舉辦一直持續迄今，但因為六院護理新進人數漸多，且四大志業共同舉辦，所以新進同仁的「人文營」，轉而在花蓮靜思堂舉辦，不但有精舍師父的愛心與教導，更有慈濟志工日夜照顧陪伴，幸福指數遞增未減。

加上護理完善的到職訓練，培育了護理人員專業且人文的基礎臨床能力。現



25 病房個案教學討論會能立即回饋或輔導第一線同仁，此教學模式延續至今。攝影 / 李玉如

25 下圖：涂炳旭是慈濟護理的第一位男護，「大炳」加入後即獲護理部主管重視培育，因而吸引更多「男丁格爾」願意投入急重症單位團隊。圖為二〇〇八年七月男護為招募護理新血拍攝合照。攝影 / 謝自富



25 前排左起：王文聰、辜漢章、江國誠
中排左起：伍冠宇、李彥範
後排左起：楊政達、趙紀硯、黃柏浚、
陳建成、劉銘文、涂炳旭

在更與政府的兩年期醫事人員訓練計畫結合，為護理臨床專業能力打下基礎。

進階制度底定 次專科漸完整

一九九四年十二月，衛生署推動「護理人員進階制度」，花蓮慈濟醫院雖然在東部，卻加入第一批試辦計畫，開辦N1到N2的訓練課程。第一次開辦時，可謂盛況空前，好幾位護理長都來考N1，連退休後第二春的護理長也來應考，現在回想起來還是很感動於護理人精進不懈的求知精神。

前面曾提過在花東有許多糖尿病患者，更令人擔憂的是這群患者多是經濟弱勢者，出院返家後，很快就要回到田裡、山上工作，經常見到他們因傷口泡水化膿、照顧不佳而面臨截肢等延伸性的問題，傷口造口護理的需要與日遞增。一九九六年，感恩臺灣傷口照護先驅——陳筱蓉女士自我推薦要為慈濟訓練傷口造口護理師。同年四月，花蓮慈院成立傷口腸造口治療室，一路成長迄今，現在，花蓮慈院傷口造口護理已具研發能力。

而護理專業的次專科在花蓮慈院成立屆滿十周年之際，逐步建構完整。值得一提的是，一九九五年八月，慈濟聘用了第一位男性護士——涂炳旭，現任急診副護理長，累積豐富急診及災難護理經驗與專業的他，是國內少有的災難護理講師，亦為東區緊急救難中心的重要成員。「男」丁格爾之多，亦為花蓮慈院護理部的特色之一。

第二個十年 建立模式 彈性微調

因應電子化時代來臨，為改善病人安全照護品質，一九九六年十月起，護理部規劃護囑資訊化系統，一九九八年九月正式上線。

在慈濟醫院邁向第十一年的一九九六年，溫主任榮升主任秘書，個人很榮幸承擔起護理部主任之責，因慈濟護理單位尚無護理博士，一九九八年七月在主管鼓勵之下，轉任慈濟大學教師，並同時準備進修博士班事宜，於二〇〇〇年出國，二〇〇三年取得博士學位後續任護理部主任迄今。

雖然在一九九九年玉里慈院啓業、二〇〇〇年關山慈院與大林慈院相繼成立之際，個人正於國外進修博士，但尚未出國前，即已參與病房的規劃設計，因此這三家院區之護理照護的精神理念、行政制度、教育訓練、護囑系統等，都是承襲自花蓮院區，並由花蓮慈院護理部主管與同仁協助籌劃。

慈濟六院護理，在花蓮打穩基礎，逐步建立起表單系統，以及ISO標準作業流程等，整套作業模式先複製到各院區，再依地方需求調整，即可上線，到了二〇〇五年臺北慈院、二〇〇七年臺中慈院啓業時，護理作業模式的移植與微調更加完備。各院區也分頭開發試用各護理系統，資源共享，降低研發人力成本。



25 玉里、關山慈院的護理人員需因應區域性，增加居家照護等服務，而所有護理照護訓練皆承襲自花蓮院區。圖為玉里慈院到府打疫苗服務。

教學與研究

為了東部招募不易，亦為培育護理人才。一九八九年，證嚴上人成立慈濟護專（現名「慈濟技術學院」），並敦請前臺大醫學院院長楊思標教授為首任校長。開學先招收二專部學生，隔年起招收五專部學生。而自一九九六年設立原住民公費專班，培育就業長才，原住民弱勢學生不但不用負擔學雜費、住宿費、餐費、制服書本費，每個月還有小額零用金可運用。

一九九四年十月慈濟醫學院創校開學時，即設護理研究所；一九九六年設立二年制護理學系在職班；一九九七年設立四年制護理學系。自此，護理在職進修管道更臻完備。

花蓮慈院幾位現職的資深護理人，如：張玉芳個案管理師、專科護理師林碧萱、楚筱萱、外科加護病房護理長鄭麗



25 花蓮慈院的臨床教學已經朝向模擬情境的OSCE客觀結構式臨床能力測驗模式，圖為二〇一一年護理部進行模擬師資培育課程，許多同仁利用下班時間前來受訓。攝影/黃思齊

娟、開刀房吳秋鳳，是慈濟護專二專部第一屆畢業生。當時二專部其實幾乎都是有護理執照又有工作經驗的護理人來進修，他們到醫院來實習時，可以直接照顧病人，等於為醫院注入了優質的護理人力，這算是護理人力極度缺乏時期的一個趣聞。

對於護理師資與人力培育，溫舜華主任等護理主管出力良多。為了要讓醫院護理同仁有能力能夠帶領實習護生，並因應慈濟護專剛起步時缺乏師資的困境，一九九四年八月花蓮慈院設立「臨床教師制度」，由護專老師前來訓練同仁教學能力，擔負起臨床教學的責任；同時也增進輔導新進人員，提供繼續教育課程的能力。

六院護理合心 呈現慈濟人文

一九九一年八月，《慈濟護理雜誌》在慈濟大學徐南麗教授領導下創刊，鼓勵研究論文發表；一九九六年更名為《志為護理——慈濟護理人文與科學》，前半部以圖文呈現慈濟護理人文風貌；原有專業科學論文接續於後。

而國際慈濟人醫會 (TIMA) 每年在中秋節回到花蓮舉辦的年會，近幾年也開始舉辦慈濟護理國際討論會，不論是賑災義診或專業知識，都能和全球的護理夥伴研擬精進，這也是慈濟護理國際化的特色展現。

近年來慈濟護理同仁也踴躍參與國際護理學會 (ICN, International Council of Nurses)，並積極發表論文；於去年至南非德本參加年會時，慈濟護理人賴惠玲、王淑貞、鍾惠君副主任等人也隨慈濟祖魯族志工家訪愛滋病人，返臺後更製作愛滋病防治衛教光碟送給南非志工。

由花蓮而起，慈濟護理人早就將環保的觀念融入工作中，醫材廢棄物分類、二手紙回收再利用，到現在各院區都努力提出環保回收創意或具體作法，落實於臨床。

六院護理資源，各院亦都樂於分享、彼此支援，如護囑資訊系統，以及現在正在推動使用的電腦行動工作車，都是透過六院共同討論後定案。此外，如校園人才招聘、護理教學等，也都是集中資源，因應地緣來配合作業。

最後，要特別感謝全球慈濟志工作伴，除了在臨床領域有醫療志工協助，護理同仁們從一九九八年開始就有慈誠懿德爸媽的陪伴照顧，親如一家的互動關心，讓膚慰病苦眾生的白衣大士，亦有可以傾訴依靠的肩膀。

值此慈濟醫療志業滿二十五周年前夕，期待慈濟的護理工作環境能夠成為最佳的正向執業環境，各階主管以身作則、熱誠互動，營造溫馨大家庭的氣氛。未來，透過六院合心協力，更應在研究領域投注心力，取得學術信譽，持續深耕，彰顯護理專業與人文並重之特色，由一生無量至育才成林，為醫療照護傾注溫暖與關懷。



25 《志為護理——慈濟護理人文與科學》中文雙月刊與英文年刊除提升護理專業研究品質，更為彰顯護理人文與榮耀而努力。



25 慈誠懿德感恩餐會，護理女兒向媽媽們奉茶感恩。攝影/楊國濱



25 父親節感恩急診志工。左起高瑞和院長、章淑娟主任、吳維祥師兄。攝影/彭微勻



25 母親節感恩志工媽媽的陪伴。攝影/彭微勻