

花蓮慈濟醫院啟業即將滿三十周年，今天起舉辦「2016慈濟護理暨安寧緩和國際研討會」，基金會副總執行長林碧玉從三十年前在臺北面試護理同仁的故事說起，談護理專業，以及在專業之外，護理同仁照護病人的用心，特別是近年在「精實護理」的探索中找出更好的臨床作業流程，都是值得肯定的成果。

八月三日上午八點三十分，研討會學員接連報到就座，今年的護理國際研討會有一百五十名學員報名參加，除了慈濟六院護理師，慈濟大學、慈濟科技大學護理教師、同仁外，也有來自義大醫院、廈門、武漢、澳門及布吉那法索的護理學員。與會貴賓還包括花蓮縣護理師護士公會林運金監事、門諾醫院院長室韋淑玲高專等人。

大會開始，邀請林碧玉副總執行長及花蓮慈院院長林欣榮致詞，再由花蓮慈院護理部主任章淑娟主任、臺中慈院護理部主任張梅英、臺北慈院主任吳秋鳳、大林慈院主任陳佳蓉、廖慧燕副主任等人分享慈濟六院的的實證護理、護理品質、護理傳承、人事管理、病安為軸的護理資訊等經驗，帶領學員討論與交流。

慈濟醫療法人人文傳播室 恭敬頂禮



左圖：八月三日活動第一天，四家慈濟醫院護理部主管共同歡迎與會來賓，由左至右，大林慈院廖慧燕副主任、臺北慈院吳秋鳳主任、花蓮慈院章淑娟主任、臺中慈院張梅芳主任、大林慈院林佳蓉主任、花蓮慈院鍾惠君副主任。（攝影／李玉如）

右圖：花蓮慈院護理部主管及護理長協助來賓報到並引導進入會場。（攝影／李玉如）

慈濟護理三十 接軌國際

——慈濟護理國際研討會第一天

從八月二日(星期二)上午開始，在協力樓一、二樓開始顯得熱鬧，花蓮慈院人

文室張春雄組長帶著同仁和志工師姊們穿梭來往，花材、花器出現了，總務同仁也開始在牆上掛起板子，出現了許多白衣身影讓協力樓頓時顯得朝氣清爽，花蓮慈院護理部主管及護理長們傾全力承擔工作人員，正為明日的「2016慈濟護理國際研討會」作準備。

慈濟護理，走過三十

八月三日上午八點三十分，研討會學員接連報到就座，今年的護理國際研討會預定約一百五十名學員報名參與，除了慈濟六院護理師，慈大、慈科大護理教師等志業體同仁外，也有義大醫院、廈門、武漢、澳門及布吉那法索的護理學員。

大會於九點正式開始，司儀楊謹副護理長介紹與會貴賓：基金會林碧玉副總執行長、林欣榮院長、花蓮慈院護理部章淑娟主任、臺中慈院護理部張梅英主任、臺北慈院吳秋鳳主任、大林慈院陳佳蓉主任、廖慧燕副主任、澳門鏡湖護理學院尹一橋院長、廈門心血管病醫院護理部祕書鄭薇亮、及花蓮縣護理師護士公會林運金監事、門諾醫院院長室韋淑玲高專等人。

首先請所有學員觀賞一段「慈濟護理，走過三十」簡報，感受慈濟護理從無到有的過程，累積專業、接軌國際，同時呈顯人文。



大會貴賓與工作人員合影。（攝影／楊國濱）

引航護理，自覺覺他

國際研討會的第一場演講，邀請林碧玉副總分享。林副總的演講以「志為護理」為題，「回顧三十覺有情，談過去、現在、與未來，想到三十年前的花蓮慈院，要找五十位護理師，找不到人。」林副總談到以前不了解醫護工作，總覺得醫護人員看起來都很專業，到臺北面試時，第一次看見護理人員掉眼淚，才發現他們內心也有不捨病人的悲苦，而對護理更加尊敬。「剛啟業的花蓮，好不容易找到五十位護理人員，幾乎都是沒經驗的，由臺大資深護理師帶，但那時的窘境是，甚至有晚班的護理師因為看到重病病人覺得受不了了，立刻回宿舍打包行李就走了……」

林副總接著帶學員們了解慈濟護理是如何用心照護早產兒、菲律賓連體嬰等，以及到廈門分享護理人文後，帶給當地護理主管的感動。副總強調，慈濟護理除了照護病人的身心靈，實際做到了「覺性照護」，在照顧的過程中幫助病人反省今生，改變對家人親友的態度，促進家庭的和諧，也期待來生有好的開始。

林副總期許「『引航護理』，是慈濟護理要走的路」，「要結合網路、將個人健康管理運用到社區，甚至是提前為沒有生病的人管理健康」，副總最後祝福所有護理工作者「保有赤子之心、駱駝的耐力及獅子的勇猛」在護理路上能自覺覺他，覺性圓滿。

培育良護 著眼病人安全

接著由花蓮慈院林欣榮院長分享，他開玩笑地說，因為護理部是天下第一大部，所以每每見到章淑娟主任都會很恭敬。林院長說：「我回到花蓮慈院滿月又三天，上人給我兩大任務：第一是提升品質，第二是人才培養。」「上人說，只有八個字，很簡單。」院長自此深感責任重大，也看到護理部在科技與人文方面都有非常出現的展現，令人印象深刻，也看到護理的進步。林院長感恩所有護理師，因為要照護病人已經很辛苦，又要帶學生傳承專業，但也提醒大家，對病人與學生(學弟妹)都一樣，要常保愛心與耐心，最後祝大會圓滿成功。



左圖：慈濟護理三十年，護理國際研討會第一場演講由基金會林碧玉副總執行長分享。（攝影／楊國濱）

右圖：林欣榮院長引述上人送給他的八個字「提昇品質，人才培養」，以此作為未來努力的目標。（攝影／楊國濱）

接下來的課程由各院護理部主管輪流就「護理品質、行政、教育及資訊」進行分享。首先第一張簡報是東部湛藍的海岸線，花蓮慈院章淑娟主任邀請與會的來賓有機會一定要在花蓮走走。慈濟醫療以花蓮為起始，走過三十，延伸到了全臺灣共有六家慈濟醫院，但亮麗成績單的背後，卻是困難重重，上人是一位真正的『臨床研究者』，慈濟醫院是因為病苦而存在的，慈院蓋好了，但緊接

著面臨到東部醫護人員招募不易，章主任回憶，「還記得二十五年前剛進來時，護理人力嚴重的不足，大概每一年會走掉一半病房的護理師…」上人藉由親身體會而發現問題並去改善，建醫院接著成立學校，培養醫護人才，從教育著手，向下扎根培育人才。

花蓮慈院從一九九三年開始有病安通報機制，對於品質相當重視。但病安通報有其弊病存在，章主任二〇〇三年從美國進修回臺後發現，許多護理同仁因為病安的問題受到處罰，在當時大多數醫院都是依循這樣的懲處機制，章主任回頭去思考，提昇病安的重點應是在如何讓問題減到最低，若持續用處罰的方式，會讓護理同仁不敢提出來，導致同樣的問題一再發生，反過來則可以分析改善，因而取消了懲罰機制，後來醫院成立品管中心，甚至有了病安通報獎勵，更進一步在二〇〇七年成立了護理實證小組，經過質性和量化的研究考據，證實其適用性再應用到臨床，目的就是希望提供最高品質的護理照護。

以戒規範自身 納入科技習新知

在護理界服務超過四十二年的臺中慈院護理部張梅芳主任，雖然走入慈濟僅一年半的時間，但是她深受上人的感動與感恩。張主任主講的題目是「人事行政」，開始前，她先播放了一段上人開示的影片，影片中有人問上人：「世界上這麼多的慈濟人，師父從來沒有出過國，到底這麼龐大的團體，是如何去管理？用

什麼樣的制度？」上人說：「以戒為制度，以愛為管理；最重要的就是管理自己。戒，是戒律自己，而不是戒律別人。」

張主任表示，護理是最能體現與發揮生命價值的行業。在這個「時新日異」的社會，人與人之間信賴度下降，欲望與暴力卻不斷增長，必須人人自律、重視誠信。慈濟醫療的核心價值是「去我執、識因果」，我們以愛為管理，見苦才能知福；以戒為制度，就不需他人來管理。對於主管來說，強調時間管理與溝通的能力，「疑人可用、用人不疑」，將缺角的杯子視為圓，才能永續經營，更上一層樓。

主講「人員教育」的大林慈院護理部廖慧燕副主任，一開始就是負責六院護理的整合教學。醫療財團法人張文成副執行長針對醫院評鑑條文，曾提到「醫院需要依照整體發展目標與護理人員需求，訂定教育訓練跟進修的計畫。」這與慧燕副主任的想法不謀而合，她決心一定要好好做。在進階制度整合的部分，有所謂「萬年N2」的存在，因為N3職級以上，必須撰寫個案報告並通過護理學會的審查。要提升進階的比例，除了用獎勵做為誘因，以大林慈院為例，積極與鄰近的四所護理學校整合，希望老師提出計畫案來協助同仁個案報告的書寫，目前已有六十三人接受輔導。專科護理師進階部分，慧燕副主任先從院內做起，希望能成為全國的領頭羊。

花蓮慈院從二〇〇六年開始引進「敘事護理」，護理師們說病人故事、畫生命藍圖，進行以病人為中心的全人照護，之後再推廣到臺北、臺中與大林等院區。最後提到的是「精實護理」，慧燕副主任藉由一段短片，人人手持長柄湯匙，卻無法將湯送進自己的口中，必須彼此互相協助才喝得到，來闡釋合作的重要。「是利己，也是利他」，這就是所謂的傳承。

「善用資訊，除了可解決護理相關問題，更可提升團隊間的溝通！」臺北慈濟醫院護理部吳秋鳳主任表示，資訊系統的導入，主要希望能建構病人和護理優質的醫療照護環境，例如：藥物資訊互動式藥品單張QR Code系統、給藥作業系統、輔助檢體採集作業系統、輸血系統等，可大幅減少護理於作業上的出錯率，同時可即時監控清楚瞭解相關動態，如：病人用藥狀況、正確的檢體辨識、血庫剩餘數量皆可於系統上查詢。其中，病人清單系統詳細地說明目前入住病房即時訊息、臥床、使用呼吸器、輪椅需求等細節和數量，並有心理師、社工師等相關單位註明病人狀況，除了提升交接班的效率和減少時程之外，更可跨單位溝通，讓護理人員能更全心地落實全人醫療，全意地幫病人的健康安全把關！



左圖：花蓮慈院章淑娟主任簡短的介绍三十年慈濟護理的沿革，其中在護理品質不斷的求新求進，接著由各院護理部主管從行政、教育及資訊上著手，介紹現階段六院護理的整合。（攝影／李玉如）

右圖：花蓮慈院章淑娟主任（左二），感恩特地前來的上午場各院講師。左起：臺中慈院張梅芳主任、花蓮慈院章淑娟主任、臺北慈院吳秋鳳主任以及大林慈院廖慧燕副主任。（攝影／李玉如）



圖：與會的工作人員及學員利用午休吃完飯的空檔，到協力二樓細細研讀海報內容，吸取別人的照護經驗。（攝影／李玉如）

交流激發反思 從改變自己開始

從澳門遠道而來的鏡湖護理學院尹一橋院長，所談的題目是該學院的護理教育。在一九二三年由當地華人所創立的鏡湖護理學院，有著近百年的悠久歷史，是澳門最早的護理學校；孫中山先生從香港西醫書院畢業後，曾來到同名的澳門鏡湖醫院行醫。鏡湖護理學院幾度易名，例如面對二次大戰後的嬰兒潮，它改名為「澳門私立鏡湖高級護士助產職業學校」，都是為了回應當時的社會需要。

自二〇〇六年起，鏡湖護理學院開始與慈濟護理進行臨床交流學習，截至今年為止，十年之間共有一百二十二位學生來到花蓮慈院實習，比例非常高。鏡湖的宗旨與理念是「從人到仁」，與慈濟醫療的「人本醫療、尊重生命」異曲同工。這群學生來到花蓮之後，接受慈濟醫療人文教育，參觀靜思精舍、慈濟大學、環保站等地，讓他們的专业得以發展，影響了他們的人生觀、價值觀，培養批判性思維，領悟護理真諦，更有人立志要改善當地護理現狀。尹院長表示，一位二〇〇二級的黃小玲同學，在二〇〇六年來花蓮慈院實習後，現在是鏡湖醫院康寧病房獨當一面的優秀專科護士；〇九年來花蓮的鄭麗儀，回去之後開始反思，找回護理的初心。兩校的老師曾多次往來兩地進行交流，尹院長在最後感恩花蓮慈院多年來的協助。

花蓮慈院護理部王淑貞督導臨時代替無法出席的張芙美校長，講述慈濟護理的廈門培訓經驗。一開始她首先回應方才尹院長的演講內容，黃小玲護理師來花蓮慈院實習時，淑貞督導正是心蓮病房護理長；後來她前往澳洲開會時，又與黃小玲相遇，她讚歎小玲才畢業兩年就能夠出國發表，是一位很優秀的護理人員。

談起慈濟護理與廈門的交流經驗，是從林碧玉副總以及當時的賴惠玲副主任所帶領的雙向交流開始萌芽，接著是試點病房的標竿學習，一直到人文關懷的生根，總參與人數超過五百位。「人文不是用講的，是真的要去做。」淑貞督導

感恩廈門五緣灣慈濟會所的志工師兄姊總動員，承擔生活與香積；講師們也卯盡全力，處處展現慈濟醫療人文特色。課後的滿意度調查，廈門學員們均非常滿意，許多主管因此反思「要先改變自己，再改變別人」。淑貞督導最後用「冰山理論」來說明，技能、技術等外在行為的表現，僅占非常少的課程部分；要改變一個人的態度與觀念，必須開創潛藏在海平面底下的冰山，才有辦法將它融化。



左圖：歡迎遠道而來的澳門鏡湖護理學院尹一橋院長（右），章淑娟主任致贈感謝狀與結緣品。（攝影／李玉如）

右圖：花蓮慈院王淑貞督導代替張芙美校長，講述慈濟護理的廈門培訓經驗。（攝影／李玉如）

人形圖彰顯全人護理 做中學學中悟

廈門心血管病醫院推廣護理人文的經驗，由護理部秘書鄭薇亮分享。鄭薇亮女士說自己來到花蓮慈院兩次，一次是當學員，一次則是陪伴學員來實習。她舉出許多令人感動的護病小故事，也分享護理師們以人形圖呈現以人為本的護理照護，例如照顧一位蓄著大鬍子的外國人，「他不會講國語，英語也不好，每天就是比手畫腳來交流，大家猜呀矇啊，搞清楚他信仰的是穆斯林，是船員」，護理師發現他的家境也不好，四萬多元的手術費用是很大的困難，所以盡可能找免費醫材來替他減輕負擔，「後來這些護理妹妹們就稱他『一個樂觀的大叔』」，也從投影上看見大鬍子和護理團隊的開心合影。

「還有照顧到一個熱愛足球的年輕人，熬夜看完世界盃後就發病，自己非常不能接受，年紀輕輕要這樣躺在床上不能動……」廈門心血管醫院的護理師們這幾個完全不懂足球的女孩子，就用最短的時間了解足球知識，才讓病人打開心扉。在每個段落之後，鄭薇亮女士都以一句靜思語為結束。

而他們也自製視頻「正反對照」，例如「反」是忙碌時不理病人、沒表情的臉，而「正」是再忙也要起身回答，熱情地接待患者；這樣的換位思考，讓觀看的護理師會有很大的思考與同理，效果非常好。

在播放了廈門心血管病醫院「做有人情味的醫者」兩分鐘微電影之後，護理部秘書鄭薇亮做出結語：「當年，我們剛接觸慈濟的時候，把慈濟當作心裡的烏

托邦，我們一直在想，要怎麼把醫院打造成一個『我心安處是故鄉』，一直思索如何在醫院打造很好的人文建設。」「慈濟在法師的引導下，憑藉著一分愛心付出無所求，一路艱辛做到了四大志業八大法印，佛光普照，福海無邊，慈濟人文深耕大愛，寫成了一部很厚重的書，不只是昨天、今天，我覺得是值得我們時時去閱讀、時時去咀嚼、去反思，成為我們行動的內在動力。」

最後鄭女士說：「剛剛羅院長提問說，怎麼讓後輩願意從事護理這樣一個付出很多、收穫卻不一定很多的行業？我覺得，因為我現在也是在學校做老師，感覺更深，現在的小孩不是怕辛苦不是怕困難，是看不到目標，找不到標竿，所以，跟各位同道分享的是，如果我們是成為他們的標竿、成為他們的領航，那麼我們的後繼是有人的。感恩大家的聆聽。」

由慈濟科技大學護理學院院長李玲玲，以「護理教育，人文典範」為題，分享「扶持偏鄉，培育搖籃——談慈濟護理教育的深根植愛」，闡述上人發心創建慈濟醫療教育體系的筭路藍縷過程，一步一腳印，從一九八九年九月七日成立慈濟護專以來，為東部作育無數護理人才。時至今日，蛻變、催生了慈濟科技大學。

李院長強調，慈科大重體驗課程，例如讓男大生照護模擬娃娃連續二十四小時，或者讓學生進行老人體驗，瞭解走路艱辛、視力模糊長者的不便；在擴展國際

視野方面，強化外語能力、自我成長、交換學生等，對學生生涯規劃有極大助益；護理師證照及格率尤其亮眼，三年考照率逾九成；因著臨床技能競賽獲獎，建立起學生們的自信，朝努力的目標邁進。簡報照片中，更不乏有母女檔的護理學姊、學妹之美談，以及同為慈科大任教的師生檔，再續師徒緣，愛的延續有慈誠懿德為後盾，皆是慈濟人文薰陶下的善果。講座末，李院長特引靜思語：「做中學，學中覺，覺中悟，悟中行」，感激諸位前輩的努力。

當日活動進入尾聲，大會頒發三篇優秀論文由代表接受表揚，並在熱烈的討論中圓滿結束。



左圖：慈濟科技大學護理學院李玲玲院長說，慈科大重視體驗教育，讓學生從實踐中發現問題，進而去思考。（攝影／李玉如）

右圖：課程結束後，大會頒發三篇優秀論文由代表接受表揚，接著進入綜合討論階段，大會圓滿結束。（攝影／李玉如）

（文／慈濟醫療法人人文傳播室 黃秋惠、吳宜芳、沈健民、范姜文賓、黃昌彬；彙整／吳宜芳）

—