

護理幸福藍圖 以愛灌溉

文／鄭冉曦

在醫院這個承載使命的殿堂裡，護理部肩負著關鍵角色，無論白晝或深夜，護理人員始終守護在病人身旁，不僅提供專業照護，更用溫暖陪伴予以膚慰。台北慈濟醫院護理部，作為院內規模最大的單位，以愛灌溉這片醫療園地，打造幸福藍圖，讓護理同仁安身立命，將

美善延續，讓每一位病人感受家人般的關懷與溫暖。

工作友善 生活友善 對待友善

二〇二四年三月，作為醫院堅強後盾的志工團隊將手術室交誼廳重新油漆整理，並移入嶄新儲物櫃、吊燈、按摩椅



台北慈濟醫院護理部以愛灌溉這片醫療園地，打造幸福藍圖。攝影／范宇宏

以及飲料、熱食販賣機等設備，整體環境顯得寬敞明亮，而這一切源自於院方感恩手術室同仁不分晝夜的守護生命，希望醫療團隊在手術後能夠喝上熱呼呼的暖飲、吃口美味的簡餐、靠在沙發上歇息，緩解工作後的疲乏。

手術室在醫院有著相當重要的功能，但是氛圍卻相對緊張，因此團隊彼此合作的過程中難免有摩擦。舉例來說，過去兩年，手術室面臨跨單位溝通不順暢的挑戰，如各病房、執刀醫師、麻醉科之間的排刀、送刀與叫刀協調問題。為了維護病人權益，醫院透過手術管理委員會，每三個月召開會議，護理部、科室主任、麻醉科共同討論，找出原因並提出解決方案並透過環境優化、特別活動，促進各單位交流，逐步改善手術室



手術室規畫一系列節日活動及戶外踏青，包括父親節感恩活動、中秋節剝柚子比賽等。
圖片提供／陳美慧

的運作效率與團隊合作氛圍。

而去年接管手術室的護理部陳美慧督導特別有感，思及醫療團隊忙於工作，彼此互動並不多，便用心規畫如父親節祝福、中秋節剝柚子比賽、歲末感恩餐會，甚至還有戶外踏青、露營等一系列活動吸引許多同仁參與。陳美慧督導笑說：「初衷是希望透過各式活動促進同仁與同仁、單位與單位之間的互動，辦理後確實也收到許多迴響，許多醫師、護理師都回饋手術室氛圍變得溫馨，讓我覺得非常值得且有意義。」

「手術室護理師不同於病房單位，面對的是突來的壓力，如何在危急情況下穩定發揮，最大的挑戰就是團隊磨合與心理素質的培養。」一畢業就來到單位

工作的林欣慧護理師提到，手術過程需要團隊合作，然而情緒緊繃之下難免發生摩擦。但現在大家能藉由各種活動深入認識彼此，並將這種正向氛圍延續到工作，團隊默契悄然提升。

其中令她印象最為深刻的是去年醫師節感恩活動，手術室團隊與師兄師姊手作了許多造型氣球，五彩繽紛十分熱鬧，現場更舉辦了一場別開生面的「醫師猜猜樂」——團隊將醫師們的局部特徵透過照片展示，讓大家競猜是哪位大醫王的身影，逗趣的有獎徵答讓現場歡樂不已。此外，嶄新的用餐空間也讓她直呼：「在手術臺上需要保持高度專注、輔助醫師，下刀經常都是疲憊不堪、飢腸轆轆，歐式風格的休息區域讓人有種置身



醫師節活動拉近醫護距離，讓林欣慧護理師（前排左二）印象深刻。圖片提供／陳美慧



王郭晉豪護理師（右）參與病安週的戲劇衛教宣導，後為陳美慧督導。攝影／連志強

醫院之外的感覺，可以好好休息！」

同於手術室服務的王郭晉豪護理師認為，人與人之間的對待是最重要的，良好的人際關係與溝通，是讓新人願意留下的關鍵。曾因為職場環境壓抑、階級制度嚴重而選擇尋求新跑道的他發現這裡的主管與學長姊不僅耐心包容，還能夠因材施教，讓新人敢於提問，從而在臨床穩定後有意願參與行政業務。二〇二四年他與團隊更在病安週活動中，以戲劇演出進行衛教宣導，他認為，如此不僅能更多地參與單位事宜，也能跳脫手術室一貫的嚴肅，營造不同團隊氛圍。

護理職場長期面臨高強度、高壓力的挑戰，根據台北慈濟醫院護理部二〇二四年統計，年資三至五年的護理人員流失最為明顯。護理部吳秋鳳主任指出，這個階段的護理師多已適應臨床工作，但長期面對「生命照顧」，照護過程中

也可能遭遇不尊重對待，身心難免疲累；另還需要權衡升學發展、家庭責任與通勤距離，加上繁重的臨床與行政庶務負荷，這些因素綜合累積後，選擇離開護理職場，而特定單位如手術室、加護病房因工作強度，流動率更高。

人力流失的影響，首當其衝的是護病比上升，護理人員的照護負擔加重，進而影響病人安全與醫療品質；同時，資深護理師的離職導致經驗傳承斷層，新進護理師也容易因適應不良而喪失工作熱忱，如何打造更友善的職場環境，已成為當前醫院管理的重要課題。對此，吳秋鳳主任表示：「為了打造更友善的職場環境，政府及公會透過制度改革與資源挹注，醫院則從『工作友善、生活友善、對待友善』三大策略著手調整。」

開放溝通 強化交流

為了讓每一個聲音都能被聆聽與重視，護理部鼓勵開放溝通、強化內部交流。藉由三大策略並行，護理長亦帶領同仁共同討論「什麼是自己希望的工作環境？」讓第一線護理人員能夠表達需求與建議，確保政策貼近實際需求。二〇二四年起，各單位將討論結果透過報告，分享經驗與成果。

結果可見，各單位都在努力提升職場幸福感。如心蓮病房有治療犬陪伴，帶來更多溫暖、紓解心緒；身心科病房運用「366 正念卡」，幫助同仁學習身體覺察、情緒覺察、想法覺察；內科加護病房則設置壽星生日牆，讓當月壽星接

收滿滿祝福。此外，十五B病房、十三B病房更有電子遊戲、編織DIY、彩色繪畫等多樣化活動，提供護理人員放鬆身心的休閒時光。

新芽培育 重視全人

這些多元且有溫度的活動，大大展現台北慈濟醫院打造友善環境的用心，而這分關懷，從護理新芽進入職場就開始落實。吳秋鳳主任指出，護理新人會選擇踏入醫院，代表著懷有期待，因此為幫助新進護理人員盡快融入醫院環境，醫院每年舉辦「迎新傳愛新人營」，不同於專業教育訓練，新人營重視人文關懷，透過環保實作、居家訪視等系列課程讓同仁親身感受「全人醫療」的真正意義。在兩天一夜的特別旅程中，也讓主管們觀察每位學員的性格特質，適時予以指導與鼓勵，希望他們在專業學習之外也能更快融入團隊，感受醫院大家庭的溫暖與支持。

從學生轉變為職場新鮮人並不容易，尤其是護理領域滿是挑戰，到職不到一年的急診曾佩辰護理師提到：「因為自我要求高，時常覺得表現不如預期而有挫折感，雖然翁琬貞護理長及其他前輩總是強調『我們並不是一個人努力，而是有整個團隊在身旁』，但畢竟初入職場，也不太敢和主管們有太多交流。」但去年參加新人營後，佩辰與陳芷薇副護理長有了更進一步的認識，才發現原來她遠比自己想像的還要親切，好幾度覺得自己要走不下去時，總是會被溫柔



各單位努力提升職場幸福感，如心蓮病房有治療犬帶來溫暖陪伴（上）、身心科病房透過正念卡學習覺察（中）、內科加護病房則設置壽星牆，接收單位同仁的祝福（下）。圖片提供／台北慈濟醫院



台北慈濟醫院舉辦「迎心傳愛新人營」，以期讓同仁感受全人醫療的真正意義。攝影／范宇宏

地承托住。

回想這一路走來，佩辰不禁紅了眼眶：「在職場學習的過程中，對自我價值的肯定產生波動，情緒、心態都較為負面，但學姊給了我安定的感覺，除了從主管角度給予建議，同時也會從『姊姊』的角度告訴我其實事情並沒有那麼糟糕。」保留理性與感性的對談，讓佩辰慢慢建立信心，學習成長，她也期許自己將所學吸收之後，有待一日將這分感動分享給學弟妹。

另一位急診護理師蔡譯萱說，主管重視同仁權益，尤其是排班固定這項措施，對於工作與生活的平衡有極大幫助，大家不會因為長期輪班混亂而影響身心狀態，不僅讓護理師能夠合理安排作息，也能以最佳狀態投入照護工作，提升專注力與臨床決策能力。值得一提的是，這也在不經意間促進單位的好感情，休假時總會有同仁發起邀約，眾人一同參加登山、攀岩、路跑等戶外活動，好不開心。

護理需要愛與包容，台北慈濟醫院護



蔡譯萱護理師（右三）與急診同仁相約參加馬拉松活動。圖片提供／蔡譯萱

理部傾力營造溫暖而友善的職場環境，讓同仁在高壓工作中找到平衡與幸福感。各單位的創新舉措、培育計畫都是致力於讓每一位護理家人都能感受到被支持、被理解，在這片充滿愛的醫療園地裡，用生命守護生命。