

特別報導 1

緊急 出動

大陸京劇同好團遊覽車翻覆
傷患搶救紀實

文／游繡華

「碰！」二〇一二年二月十七日傍晚，一群來自大陸的京劇同好交流團搭乘遊覽車，在雨中沿著臺十一線公路由臺東北上花蓮，行經花蓮豐濱段時遊覽車突然打滑而整個翻覆撞向山壁，車體嚴重損毀，現場血跡斑斑……事故發生後，消防局和軍方都投入救援，由於車上都是年長的旅客，情況嚴重，傷者分送各家醫院，花蓮慈濟醫院獲報後即時搶救第一時間送抵醫院的病患，並成為後送醫院，緊急接手各院轉送的重傷者。醫護團隊從急診、創傷小組和各專科、志工全力動員，環環相扣，每一個生命，都是醫護團隊奮力搶救的目標……。

夜幕漸垂 緊急呼叫

二月十七日晚間六點多，一輛遊覽在臺十一線花蓮豐濱段四十三公里處的遊覽車翻覆事故，造成車上大陸京劇同好交流團的三十二名成員及臺灣司機、領隊等計有三十四人輕重傷。當天晚間六點二十分，花蓮慈院急診小組長接獲花蓮縣消防局勤務指揮中心通報後，值班副護理長涂炳旭隨即請護理師陳瑋銘隨醫院救護車前往事故現場支援，並通知護理部鍾惠君副主任，請她向正在慈濟大學人文社會學院參加經藏演繹集訓的高瑞和院長、急診室胡勝川主任與護理部章淑娟主任等主管報告這起突發的意

外事故，以及因傷患人數和嚴重度不明，啟動大量傷患緊急救護（紅色九號）的可能性很高等訊息。

急診室團隊同時開始準備搶救傷患的事宜。約七點四十分，第一波有五位傷患送進花蓮慈院，其中二位重傷、一位中傷、二位輕傷，急診主治醫師劉松維決定不啟動紅色九號，而是啟動創傷小組來因應；一般外科醫師黃昱閔隨即趕到急救區，鍾葛鈞醫師負責輕傷病患的診治，隔天要上合歡山雪季醫療值班的徐基峰醫師以及游臆霓醫師、蘇泓源醫師等人均自動從住處趕到急診室支援。腹腔出血的姚家惠被送至急診室時已出現休克和血壓不穩定等症狀，醫護團隊隨即為她輸血搶救，經搶救後，血壓逐漸回穩，由一般外科主任陳華宗收治在加護病房觀察，在十八日上午進行手術。

醫護團隊同時為杜人杰、李蓓等人安排電腦斷層等相關檢查，經診斷後，有輕微顱內出血、腰骨骨折的李蓓由神經外科醫師蔡昇宗收治，在普通病房觀察；杜文杰因顱內出血及頸椎骨折，也是由蔡昇宗醫師收治在加護病房觀察。臉部有嚴重撕裂傷的黃劍秋和方瑩珠自署立花蓮醫院豐濱分院轉至花蓮慈濟醫院，在做完相關檢查後，隨即由整形外科主治醫師鄭立福收治，緊急進行手術治療。

更晚，署立花蓮醫院豐濱分院再轉進一名女病患徐羅菊英，經檢查發現她有腦挫傷及顱內出血等症狀，意識不是很清楚，最後由蔡昇宗醫師收治在加護



救護車一抵達花蓮慈院，消防救護人員立刻飛奔將傷患送入急診室接受治療。攝影／陳安俞



車禍發生當晚，慈濟基金會宗教處郭素芳師姊（右）趕來急診室提供盥洗包並協調急難救助相關事宜。攝影／陳安俞



慈濟基金會宗教處王運敬副主任（右一）先致贈慰問金給輕度的傷患劉楚貞。攝影／李慮雅

病房。深夜時，豐濱分院又轉進任志民與王道球兩位肋骨骨折的夫妻檔病患，太太王道球的骨折狀況嚴重，先由心臟胸腔外科張比高醫師收治在加護病房觀察。近午夜十二點，頸椎受損的陳素華自署立花蓮醫院轉到花蓮慈院加護病房觀察，由蔡昇宗醫師負責治療。

此外，傷勢較輕的劉凱及劉楚貞則分送至診間敷藥、休息，他們兩人在隔天凌晨隨即由旅行社代表辦理出院，到飯店休息。

醫護主動返院支援 全團隊合作無間

另一方面，在急診室值班的志工接獲磯崎車禍訊息後也增加人力，除協助傷患到院時引導其他病人及家屬進出醫院的動線之外，並啟動關懷機制。宗教處郭素芳師姊、陳明德師兄、社工師邱妙儒與志工準備了毛巾、牙刷、牙膏、香皂等盥洗包到醫院，同時經由社區志工系統，了解署立花蓮醫院、豐濱分院和門諾醫院等收治傷患的情形，準備後續的關懷傷患事宜；慈濟基金會宗教處王運敬副主任隨後也抵達醫院，先致送慰問金給輕傷的病患。

全力搶救傷患的這段期間，陳培榕副院長率先趕到急診坐鎮、協助相關處置，並關懷病人及醫護同仁。慈大人社院的經藏演繹集訓結束後，高院長、陳星助主任祕書和急診部胡勝川主任等人先後來到急診室。社會服務室顏惠美師姊等多位常住志工參加完演繹集訓後，

也立即到急診關懷傷患，之後又陪伴宗教處的同仁及社區志工前往署立花蓮醫院以及門諾醫院關懷其他的傷患。

花蓮慈院急診醫護團隊在處理這次事件的過程，充分展現搶救病人第一的精神，除了小夜班已在線上工作的同仁，已下班的護理長陸家宜在「臉書(FACEBOOK)」的最新狀況寫上「等待大量傷患 ing」，不久就有看見這訊息的同仁在網頁上回應，撥電話到急診室甚或直接回去待命，隨即投入搶救生命的行列。

涂炳旭副護理長表示，在護理長陸家宜到院之後不久，隔天要上合歡山進行雪季醫療值勤的劉銘文也看到護理長的臉書自動到院；原本已經下班正在洗頭的蘇慧芳接到護理長電話，擦乾頭髮後又趕回急診室；在消防局自強分隊協勤的蕭竹君，送病人到院後便留下來幫忙；游雅婷因為承擔急診社工業務的先生林卿文接獲通報後，兩人便一起到急診支援。除此之外，李冠菱、陳詠馥、劉玲利等三位護理師也在接到護理長的電話立即回院。急診室胡主任到院後，聽完值班醫師與副護理長報告搶救病患的緊急應變過程，很感恩急診醫護團隊的用心，除啟動創傷小組之外，在行政總值、公共傳播室等單位的橫向聯繫上，也依規定掌握時間，守住媒體記者的採訪動線。高院長等人更感恩急診志工的協助，讓醫護團隊可以專心在搶救生命的任務上而無旁騖。



原本休假参加经藏演繹集訓的胡勝川主任（右二）到院了解整個搶救過程。攝影／李慮雅



在急診室值班的志工接獲磯崎車禍訊息後，立刻增加人力並啟動關懷機制，膚慰傷者驚恐的心情。攝影／李慮雅

志工膚慰滿病房

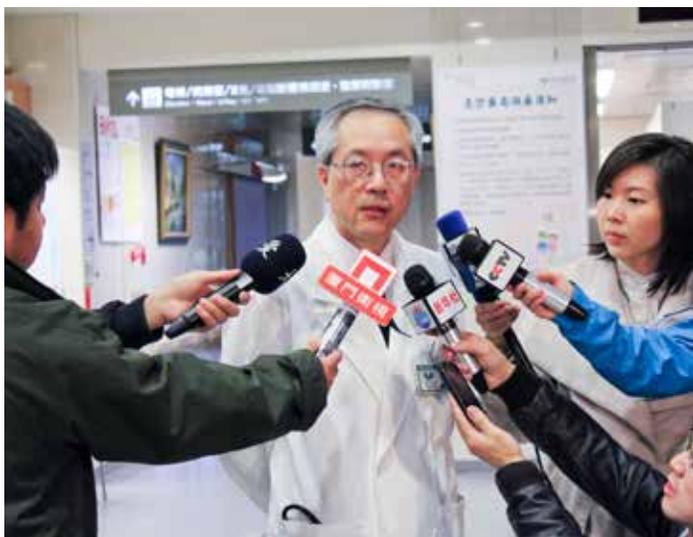
十八日早上六點多，高院長再回到急診室接受大愛電視臺現場連線，說明慈濟醫療團隊連夜搶救傷患的經過，這時急診只剩任志民在等待病床中。心繫妻子王道球的任志民不斷請院長幫忙；院



隔天要上合歡山輪值雪季醫療的護理師劉銘文（左一），看到護理長的臉書訊息之後自動到院。攝影／陳安俞

長則請任志民放心，醫護團隊一定會全力照護他的妻子。陳培榕副院長也在志工早會向證嚴上人及全球慈濟人報告醫護團隊合和互協搶救生命的過程，請上人放心。

常住志工顏惠美師姊從靜思精舍抵達醫院後，隨即帶著五穀粉、帶著上人的祝福，跟病房志工前往合心十一樓的病房，先行探視連夜完成手術的方瑩珠與黃劍秋二位病友。原本轉到醫院時，沾滿血跡的頭部與臉部已清理乾淨，撕裂的傷口也縫合完畢，兩人的氣色都變好了。但黃劍秋卻是一臉憂容，因為肝臟破裂、腹腔出血的姚家惠是他的妻子，他很擔心妻子的傷勢；他一面感恩醫護同仁與志工，也請顏師姊到加護病房看見他的愛人時帶個話說：「我心裡惦記著她。」不過，談到京劇時他笑著說，



花蓮慈院高瑞和院長接受大愛臺與多家大陸媒體如央視、新華社、東南衛視和廈門衛視等的聯合訪問，說明受傷旅客的救治狀況。攝影／陳安俞

他擅長唱花臉，這次受到慈濟醫院的照顧，等病好了，他可為醫護同仁、志工唱一段。

顏師姊等一行人來到合心七樓，恰好遇到宗教處社工師邱妙儒、社區志工李慮雅等多位師姊到院探視病人並發放慰問金，她們是從急診室診間開始往上關懷，顏師姊則是從十一樓一路往下。住在七樓病房的李蓓，因為躺著，腰部的疼痛症狀較輕微，她也是京戲迷，能唱青衣的角色。因病人的行李都在遊覽車上，細心的顏師姊提醒宗教處可再準備二套內衣褲給病人方便換洗。在加護病房的王道球意識最清楚，杜人杰的狀況也不錯；有腦挫傷及顱內出血等症狀徐羅菊英則是意識反覆，時而清醒、時而不清，對於醫護志工的關懷，無法正常回應。這時，姚家惠已在開刀房接受手



高瑞和院長（左四）、陳培榕副院長（左五）以及一般外科主任陳華宗（左二）等醫療團隊，討論重傷病人的相關處置事宜。攝影／陳安俞

術治療。

兼任骨科部主任的陳英和名譽院長非常關心這幾位病人的傷勢，在下午逐一檢視每位病人的受傷狀況。因為這京劇交流團幾乎是年過七旬的老人家，平常即禁不起摔倒、碰撞，更何況是遇到遊覽車迴轉一百八十度翻覆，除了劇烈撞到車椅之外，有些老人家甚至跌得一個疊著一個，愈下層的受傷愈重，碰撞到頭的人更可能導致顱內出血，不然就是脊椎受損或骨折。於是在陳英和院長的建議下，陳培榕副院長召集蔡昇宗、鄭立福等主治醫師及骨科住院醫師劉冠麟等人，針對脊椎受傷的患者進一步討論治療進度，決定在當晚即為因脊椎受損導致下肢麻痺的陳素華、以及右手已出現麻痺症狀的杜人杰進行頸椎減壓固定術，



二月十八日一早，在外科加護病房定點的醫院志工蘇足師姊已展開膚慰、關懷病人的行程。攝影／林永森

以改善他們的肢體麻痺狀況。至於有胸椎壓迫的李蓓，將等家屬來臺之後，再進行手術。

這天上午，海峽兩岸基金會旅行服務處副處長盧正愷、北京市人民政府副祕書長周立雲、中國大陸國務院臺灣事務辦公室交流局處長李京文等人也到院，在高院長與陳副院長兩人陪同下，逐一了解病人的傷勢。下午，參訪慈濟志業的廣東省副省長團代表，以及花蓮縣衛生局局長徐祥明等人也陸續到院，由陳培榕副院長及護理部副主任鍾惠君、督導林雅萍等人陪同關懷。到了十九日星期天上午，人在中國大陸的花蓮縣長傅崐萁也請觀光旅遊暨公共事務處長代表致贈水果慰問在普通病房的病人，海峽兩岸旅遊交流協會臺北辦事處主任助理祁麗娟等人也在下午到院祝福這九位病患。陳副院長除說明病人傷勢之

外，也向這兩位官方代表強調，醫護團隊會盡全力照護病人，但因見病人思念家屬，因此請陳處長及祁主任助理透過兩岸政府相關單位協助家屬能儘快到院陪伴病人。

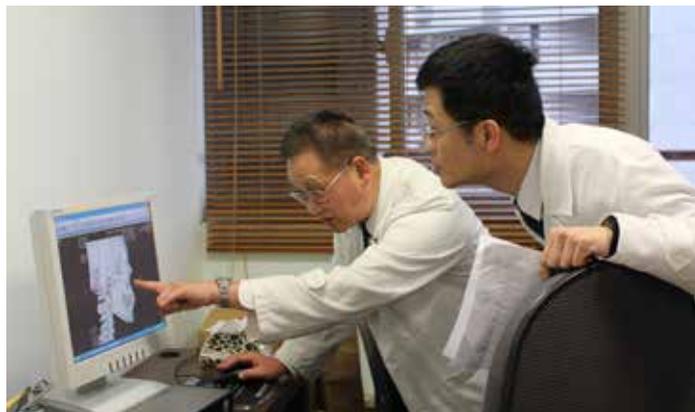
落難夫妻得相見 家人伴床見真情

在星期天凌晨，完成頸椎減壓固定術的陳素華及杜人杰等人持續在加護病房觀察，意識清醒的杜人杰在當天晚間就轉到普通病房。這天下午，任志民也在病房志工陪同下，坐著輪椅到加護病房探視太太王道球，樂觀的太太還為先生加油打氣；能跟太太說上話的任志民心情也變得很好，病房的護理同仁都可以感受到這位老爺爺的歡喜。另外，為了膚慰黃劍秋，在林蘇足師姊的協助下，黃劍秋得以在二十日星期一這天看到心裡惦記的太太姚家惠。

原來熱愛京劇的黃劍秋是研究原子能的科學家，七十六歲，今年六月和妻子姚家惠結婚即將屆滿五十年。他說，他家在安徽省徽州，太太是北京市人，這半世紀以來，太太幾乎是跟著他一路吃苦。先是一九六一年遇到文化大革命，他被下放回到安徽鄉下，之後回到北京市；但過了幾年，單位又移到四川，在大城市長大的太太就這樣跟著他奔走一生。因為他有輕微的中風，這次來臺灣交流，太太擔心他的行動不便，為了照顧他才同行，所以見到太太受重傷，他內心十分自責。原本姚家惠在星期一準



陳培榕副院長（左一）邀集骨科劉冠麟醫師（左二）、神經外科蔡昇宗醫師（右一）和整形外科鄭立福醫師討論病人進一步的治療事宜。攝影／游繡華



鄭立福醫師（左）與陳培榕副院長一同在電腦螢幕上確認患者的傷勢狀況。攝影／游繡華



海峽兩岸基金會旅行服務處副處長盧正愷（中）在志工顏惠美師姊（左）的帶領之下前往探視受傷的病患。攝影／黃思齊



志工顏惠美師姊（右起）、高瑞和院長與陳培榕副院長在十八日上午至病房為患者送上關心與祝福。攝影／黃思齊

備接受骨科手術，但因麻醉醫師評估後，姚家惠的心臟可能須進一步評估，因此暫緩手術，要由心臟內科醫師做過檢查確認後，再決定下一步的治療。

二月二十一日，對於住在合心十一樓的方瑩珠來說，是受傷以來最快樂的一天，因為臉部傷口的腫脹消了，小兒子張斌也在上午抵達醫院陪伴她。有了兒子在旁的她笑容滿面，不斷地讚美醫護團隊及志工這幾天來對她的照顧，說慈濟是愛心醫院。特別是鄭立福醫師，她說，昨天深夜鄭醫師到病房裡看她，她原以為鄭醫師值夜班，問了之後，才知道鄭醫師是還沒下班。方瑩珠說，鄭醫



終於能和轉到普通病房的太太王道球說上話，先生任志民（右二）顯得十分歡喜。攝影／彭薇勻



慈濟醫院志工們用歌聲和手語一同膚慰受傷的團員，讓驚魂甫定的他們放鬆不少。攝影／魏瑋廷

師把病人放在第一位的愛心，很讓人尊敬。另外，任志民也很歡喜，盼了多日、原本二十日下午就可以轉普通病房的太太王道球，今天早上總算等到床了，而且就在同一層樓的病房。雖然不能同病房，但兩人可以更近距離地相互打氣了。

慈濟醫療志業的任務是「守護生命、守護健康、守護愛」，花蓮慈院在地形狹長的後山縣份，這次的意外，醫院同仁再次同心協力、搶救生命於旦夕之間，成為花東地區急重症病患後送的堡壘。當大量傷患的消息披露，

無論是在線上或是仍在休假的醫護同仁，紛紛自動請纓貢獻己力，成就整個醫療團隊無比強大的能量，安住病患與家屬的心，讓身在異鄉又遭逢變故的旅客能夠得到妥善的醫療照護，讓身心都得到寬慰。



花蓮縣衛生局徐祥明局長（右二）偕同陳培榕副院長（左二）以及護理部鍾惠君副主任（右一）到病房關心受傷的黃劍秋。攝影／林永森



十分擔心太太姚家惠傷勢的黃劍秋（右），在加護病房的床前，不捨的陪伴太太。攝影／彭薇勻



已完成手術的方瑩珠滿臉喜悅，全因小兒子張斌（左）在二十一日上午抵達醫院陪伴她。攝影／彭薇勻

護理站
Nursing Station

特別報導 2

急診 護理魂

文／周英芳 花蓮慈濟醫學中心急診護理師



「慈濟醫院、慈濟醫院，廣東呼叫！」

二〇一二年二月十七日晚間六點二十二分，就是此通報聲揭開了序幕，一輛滿載大陸京劇交流團的遊覽車，在花蓮海邊臺十一線公路上因意外翻覆，車上二十八人分別受到輕中重傷。花蓮縣警局勤務中心接獲通報後，開始展開一連串的聯繫及救援，動員了全花蓮所有的消防及醫院系統，所有的醫療團隊齊心協力挽救緊急病患。

生命一瞬間 急救搶時間

第一個抵達醫院的高齡婆婆，到院時已經意識狀況改變（昏迷指數三分），合併有低血壓及休克的症狀，當下急診醫師立即給予急救處置並緊急放置氣管內管，維持婆婆的生命徵象且積極尋找出血點，努力挽救漸漸消逝的生命，但現實並沒有如我們想像中的完美。此時第二個、第三、第四和第五個緊急病患也陸續送至醫院，急救室裡面擠滿了急



大量的傷患與媒體記者湧入讓急診室近乎癱瘓，考驗醫護同仁的智慧與臨場反應。攝影／李慮雅

重症病患；有的頭破血流、下半身肢體癱瘓、肢體變形，或者是全身多處擦傷……瞬間場面哀號聲不斷，將整個危急情勢拉抬到最高點，並且同時擠入了大量媒體記者及相關人士慰問，讓急診室近乎癱瘓。好險的是，事情發生的當下，許多看到新聞報導的同事紛紛挺身而出、重返工作崗位，大伙齊心奮鬥一起度過難關。

牽手一世情 患難見真情

隨著時間一分一秒地過去，警消單位回報災難現場已無傷患，原本鬆一口氣的心並沒有因此而鬆懈；取而代之的是一連串的轉診電話塞爆急診室所有分機，署立鳳林、豐濱和鳳林榮院等其他區域的醫院開始將無法處理，或是需要

更進一步處理的病患轉診至醫學中心救治。其中讓我印象深刻的是由鳳榮轉診過來，外耳深度撕裂傷伴有大量出血的高齡爺爺，他正好就是第一個到院、而此刻正在急救的婆婆的老伴。爺爺顧不得自己身上的傷，只要有醫師或護理師靠近他，他總是上前詢問婆婆目前的狀況，不斷重複說：「麻煩你們救救我老伴，我覺得她挺好的、我挺習慣的，我們相處幾十年了，我不能沒有她啊！」如此鶼鶼情深，讓許多經過的人都為之動容，甚至連單位內的學妹弘五，都悄悄落下了淚珠、默默祈福。

溫暖的愛化解了新手的緊張

其實在接獲大量傷患消息的同時，身為新手 leader（小組長）的我內心忐忑

不安，心中頓時有千萬隻羚羊在奔跑，當下必須作出明確判斷，線上人力上的安排及資源的應用，協助出勤救護的護理人力，要通知誰、該由誰來通知等等，瞬間腦子裡湧進大量凌亂的資訊，讓我焦慮及慌張；但我知道自己絕對不能慌張，必須要鎮定並冷靜地思考及判斷。揮別以往都是當一個聽令指揮、完成任務的我，竟在 leader training（小組長養成訓練）的期間遇上如此重大的災難，必須擔當一個指揮者的角色，該如何去安撫或發派任務，這些種種都使我膽怯、害怕，深怕自己無法負擔或因錯誤決定傷害自己的組員。多虧資深學長、學姊的幫忙及急診所有護理人員當後盾，才可以讓事件完美地落幕，而我也在此事件中學習到許多寶貴而無可取代的經驗。

經過一連串的奮鬥及努力，事情終於告了一個段落，緊急醫療雖然重要，但後續的照護仍是不能少。相當感恩慈濟基金會當下出面處理病患慰問，讓他們在心靈及經濟上能夠獲得救助；經過所有團隊與其他志業體的聲援，齊心

急診室的高壓和忙碌工作環境，讓護理人員間培養出堅強的情感，彼此以作為急診人為榮。右起周英芳、游雅婷、張雅雯、陳秋余、涂炳旭、張雪蓉、郭妘祺。攝影／謝自富

努力達到全人、全家、全隊，全程的高品質照護。

上下團結一條心

最後我要感謝單位護理長及值班護理長，因為有你們當後盾，協助處理及調度，才可以使事件處理得井然有序，更感謝你們協助陪伴高層長官。感謝當班所有的護理同仁，有你們堅守崗位讓急診仍可以繼續運作；兒科學長感謝你協助出勤；急救區學姊感謝妳負責當天所有的重症病患照護；留觀區的學姊、學長和學妹感謝你們輪流出來診間協助，更感謝當天許多「原本」休假中的同事。大家上下團結一條心，為了病患及家屬謀最大的福利，這就是急診護理魂的精神，我為此感到驕傲，也因自己同樣身為急診的一員感到無比的榮耀。🌱

