



# 臺灣護理教育學會會訊

Taiwan Association of Nursing Education

總發行：許玉雲 理事長

主編：謝佩倫

秘書長：李佳桂

幹事：陳桂娥

第 44 期

中華民國 109 年 7 月 1 日

本會訊於每年 1、4、7、10 月出刊

本期主題：

**新興傳染疾病-新冠肺炎 (COVID-19) 對護理教育之衝擊與因應**

**(Emerging Infectious Disease-Impact of New  
Coronary Pneumonia (COVID-19) Pandemic on  
Nursing Education and Corresponding Responses)**

Website : <http://www.tane.org.tw/>

E-mail : [tane2006@gmail.com](mailto:tane2006@gmail.com)

Address : 70101 臺南市大學路 1 號國立成功大學護理學系 204 研究室

ATM 轉帳：1014-717-101302 (合作金庫銀行代碼：006 成大分行)

戶名：社團法人臺灣護理教育學會

# 研討會活動紀實(一)

**109.06.09 Learning from Taiwan: Taiwan's  
Fight Against COVID-19 Viewed From  
Nursing Perspective**

## 2020【線上教學經驗談:對抗 COVID-19 疫情】演講活動紀實

- 主題: Learning from Taiwan: Taiwan's Fight Against COVID-19 Viewed From Nursing Perspective
- 日期: 109年6月9日(W2) 14:00-15:00
- 主辦單位: 印尼 Universitas Muhammadiyah Purwokerto、台灣 NCKU(成大護理系)
- 協辦單位: 臺灣護理教育學會(TANE)、APANE
- 參加人數: 301人



**Department of Nursing, Faculty of Health Sciences,  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**  
In collaboration with  
**Department of Nursing, College of Medicine  
National Cheng Kung University Taiwan**

**INTERNATIONAL WEBINAR CONFERENCE**

*"Learning from Taiwan: Taiwan's Fight Against Covid-19 Viewed from  
Nursing Perspective"*



**TUESDAY, JUNE 09, 2020**  
13.00 until 14.00 WIB (14.00 -15.00 Taiwan Time)  
**Register to get Zoom Meeting ID and e-certificate:**

- Internal/ UMP Participant : [bit.ly/webinarconferenceump](https://bit.ly/webinarconferenceump)
- External Participant : [bit.ly/webinarconferenceumum](https://bit.ly/webinarconferenceumum)



**KEYNOTE SPEAKER:**  
**Nai-Ying Ko, PhD, RN, Prof.**  
Department of Nursing  
National Cheng Kung University



**MODERATOR:**  
**Ns. Vivi Leona, S.Kep., M.Kep**  
Department of Nursing  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

**Welcome Speech From :**

1. Vice Rector 1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto
2. President of Asian and Pasific Alliance for Nursing Education (APANE) and Director of Department of Nursing, NCKU Taiwan

**Live on:**



**Zoom**



**UMP TV  
Youtube Channel**

**CP (Internal)**  
Indri Wisudawati  
Phone+6285727279695

**CP (External)**  
Suci Ratna Estria  
Phone +6281390672245

INTERNATIONAL AFFAIRS OFFICE | [www.ump.ac.id](http://www.ump.ac.id) | [ppmb.ump.ac.id](http://ppmb.ump.ac.id) | [ump.ac.id](https://www.instagram.com/ump.ac.id) | [ump.ac.id](https://www.youtube.com/ump.ac.id) | [ump.ac.id](https://www.facebook.com/ump.ac.id) | [ump.ac.id](https://www.twitter.com/ump.ac.id)

109年6月9日(W2) 演講海報

# Speech Announcement Department of Nursing, NCKU

**Topic :** Learning from Taiwan: Taiwan's Fight Against Covid19 Viewed from Nursing Perspective

**Speaker :** Distinguished Professor and Director Ko, Nai-Ying, Department of Nursing, College of Medicine, National Cheng Kung University

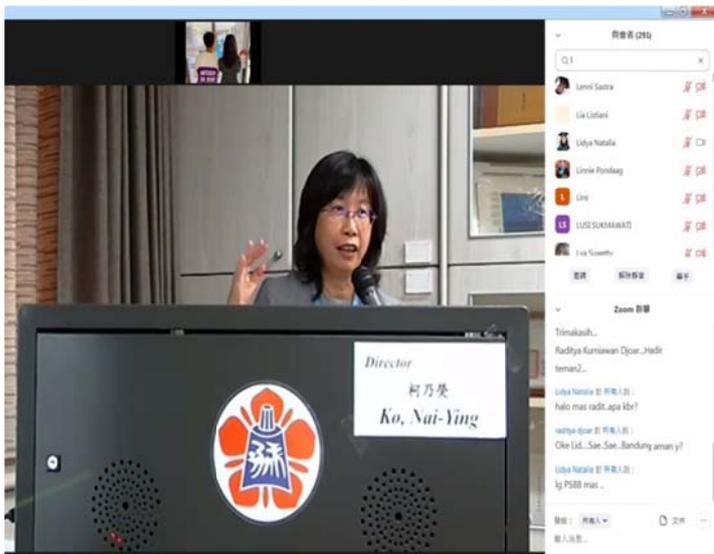
**Date :** Tuesday, June 9, 2020

**Time :** 14 : 00 ~ 15 : 00

**Venue :** 85109 Conference Room, Department of Nursing

**Co-host** with Department of Nursing, Health Science Faculty, Universitas Muhammadiyah of Purwokerto

## Welcome to the Speech.



主講者:柯乃瑩 主任(台灣 NCKU)



主持人 NS. Vivi Leona(印尼 UMP)

### 演講活動花絮

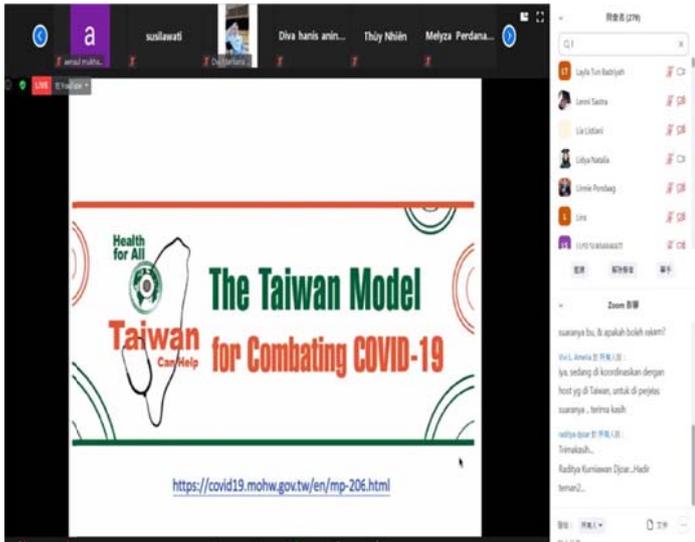


印尼團隊



台灣團隊

### 演講內容

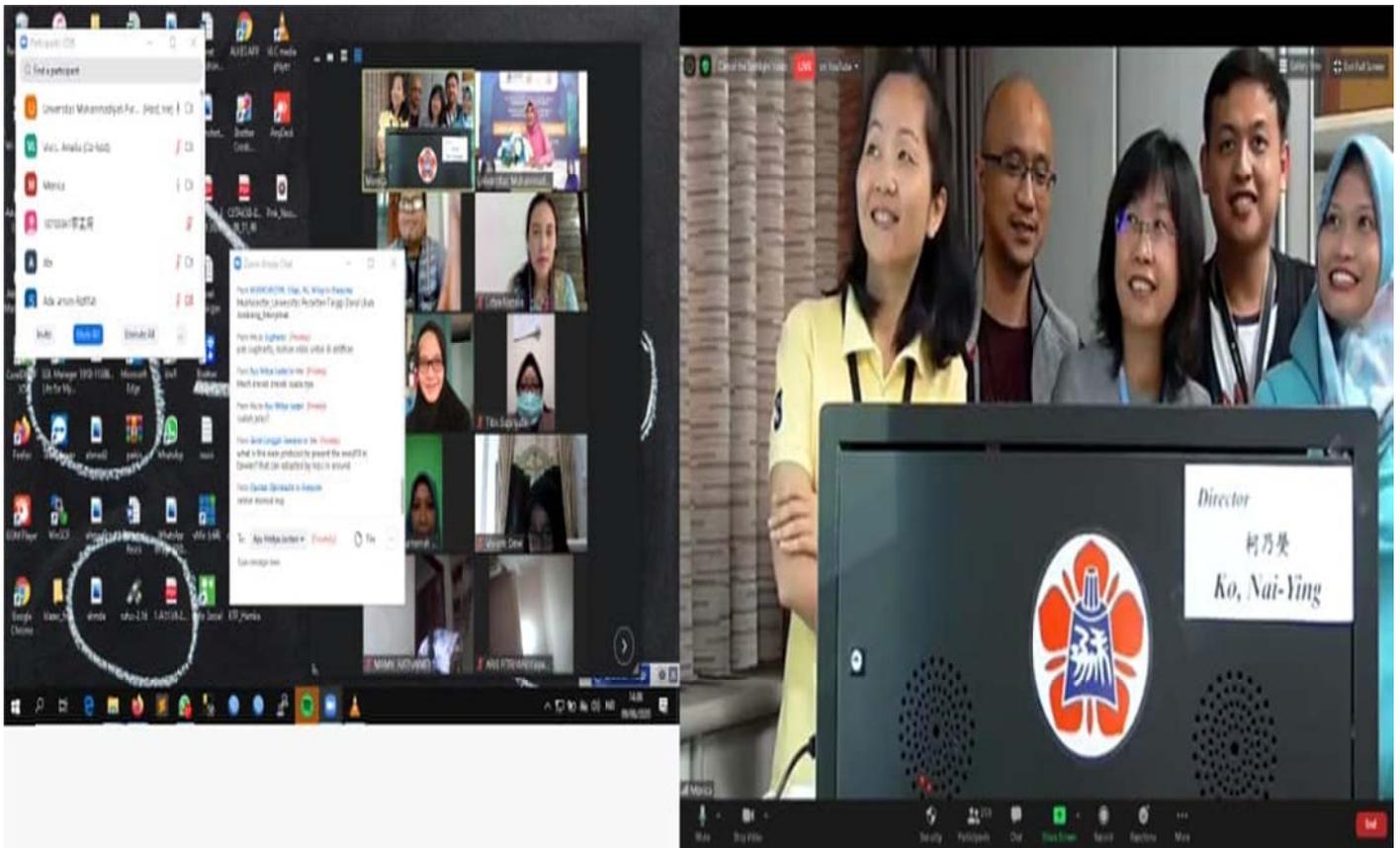


### Nursing in COVID-19 in Taiwan

- **People First**
  - Patient center
  - Infrastructure geared up after SARS era
  - Fully PPEs support
- **Salute and support for nursing profession**
  - Leadership (MOHW, TWNA)
  - "Danger Money" 10,000 NT\$ per shift
  - Anti-Discrimination
- **Technology innovation in Nursing and Education**



# 跨國學員互動



# 研討會活動紀實(二)

**109.06.24 【1st International Learning Experience 2020】 —Sharpened intercultural understanding to become active and informed global citizen**

# 2020【國際視訊研討會：1st International Learning Experience】

## 活動紀實

- 主題：【1st International Learning Experience 2020】  
—Sharpened intercultural understanding to become active and informed global citizen
- Date & Time: Wednesday, June 24th 2020; 2-5 PM Taiwan Time
- Registration: <https://fikumj.ac.id/ileumjncku>
- Platform: [https://fikumj.ac.id/1st\\_ILE](https://fikumj.ac.id/1st_ILE)
- 主講者/講題：  
柯乃瑩 主任/Research Opportunities during and Post COVID-19 Pandemic”  
林靜蘭 副教授/Stigma towards Nurse during COVID-19 Pandemic and How to Deal with It”
- 主辦單位: 印尼 Universitas Muhammadiyah Jakarta (FoN UMJ)  
台灣 NCKU(成大護理系)
- 協辦單位: 臺灣護理教育學會(TANE)、APANE
- 參加人數: 357 人

**1st International Learning Experience 2020**  
Sharpened intercultural understanding to become active and informed global citizen

collaborate with  
 Faculty of Nursing Universitas Muhammadiyah Jakarta  
 Department of Nursing National Cheng Kung University, Taiwan

**Welcome Remark:**  
 **Dr. Muhammad Hadi, M.Kep**  
Dean of Faculty of Nursing Universitas Muhammadiyah Jakarta

**Moderator:**  
 **Ns. Dhea Natasha, S.Kep., M.S.**  
Ph.D student in Dept. of Nursing NCKU/  
Lecturer in Faculty of Nursing UMJ

**Speakers:**

 **Prof. Nai Ying Ko, Ph.D.**  
Director of IAPN & IDPN, Dept. of Nursing, National Cheng Kung University  
"Research Opportunities during and Post COVID-19 Pandemic"

 **Assoc. Prof. Esther Ching Lan Lin, RN., Ph.D.**  
Lecturer, Dept. of Nursing, National Cheng Kung University  
"Stigma towards Nurse during COVID-19 Pandemic and How to Deal with It"

**Free E-Certificate** **Date & Time:** Wednesday, June 24<sup>th</sup> 2020; 1 - 4 PM Jakarta Local Time (GMT +7)  
**Registration:** <https://fikumj.ac.id/ileumjncku>  
**Platform:**  **zoom** [https://fikumj.ac.id/1st\\_ILE](https://fikumj.ac.id/1st_ILE)

 **Abdu Rohim Kamil, M.S.**  
[iamkamile@gmail.com](mailto:iamkamile@gmail.com)

Also in collaboration with:  

109年6月24日(W3) 演講花絮



印尼 UMJ 2 位主持人—wiwik & Dhea



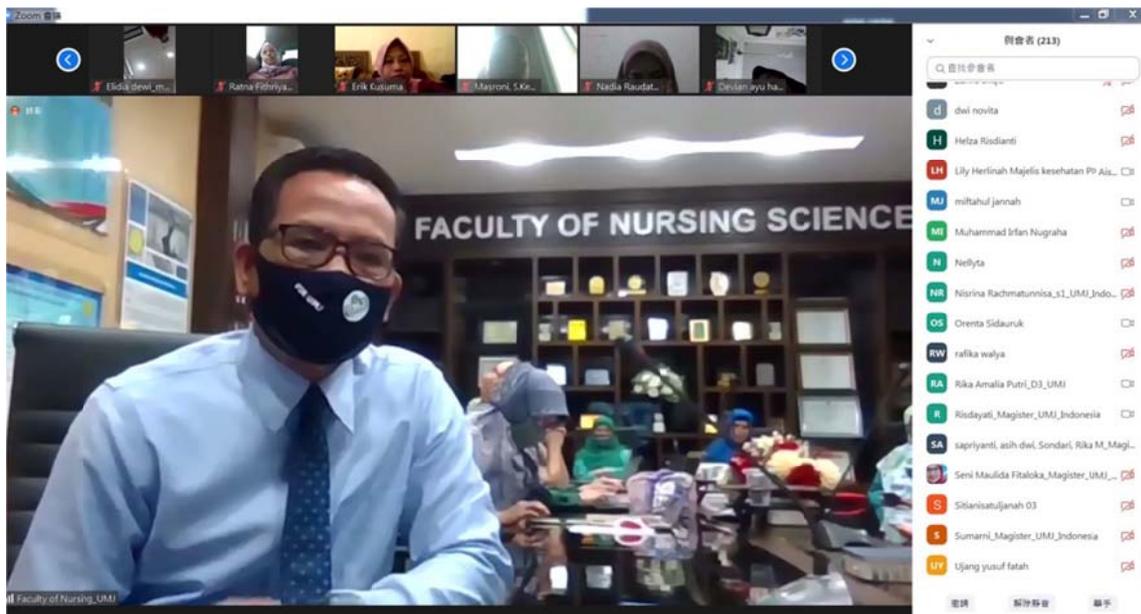
主講者:柯乃瑩 主任(台灣 NCKU)



主持者: 林靜蘭 副教授(台灣 NCKU)



# 演講活動花絮

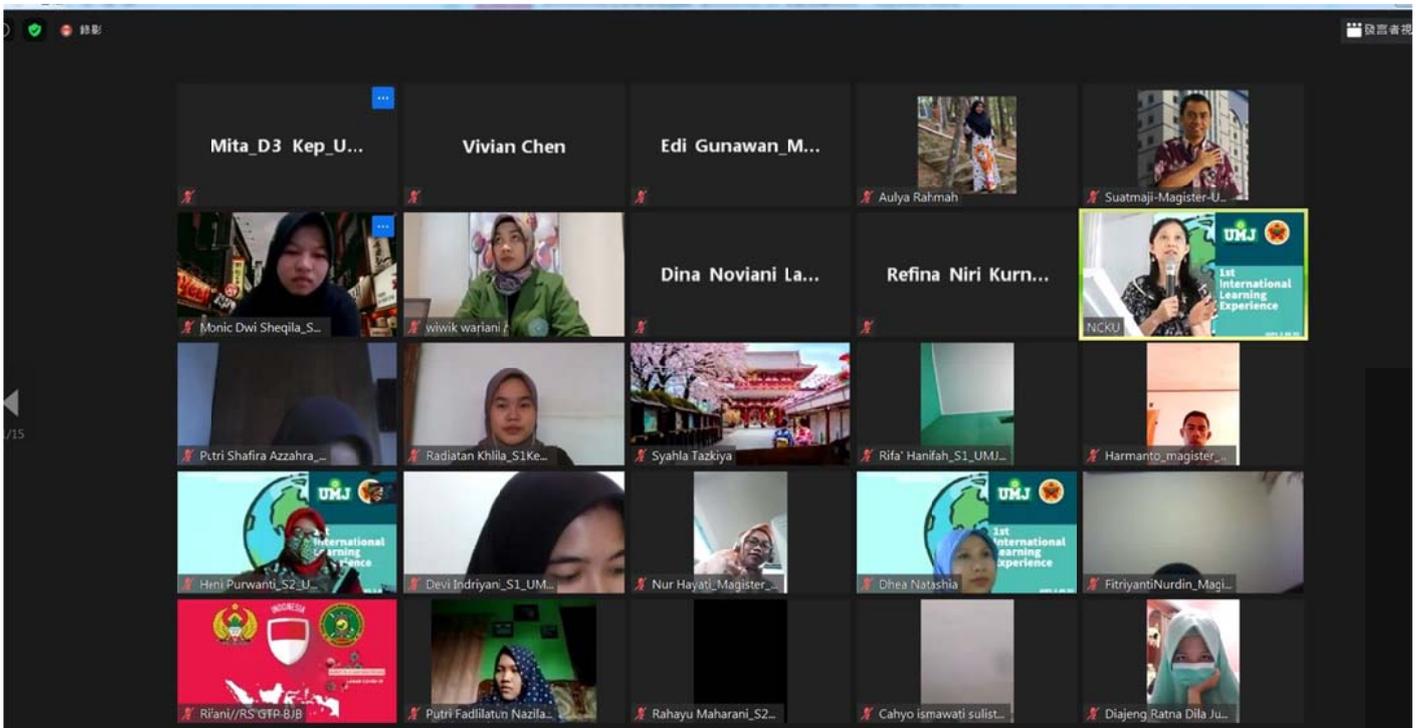
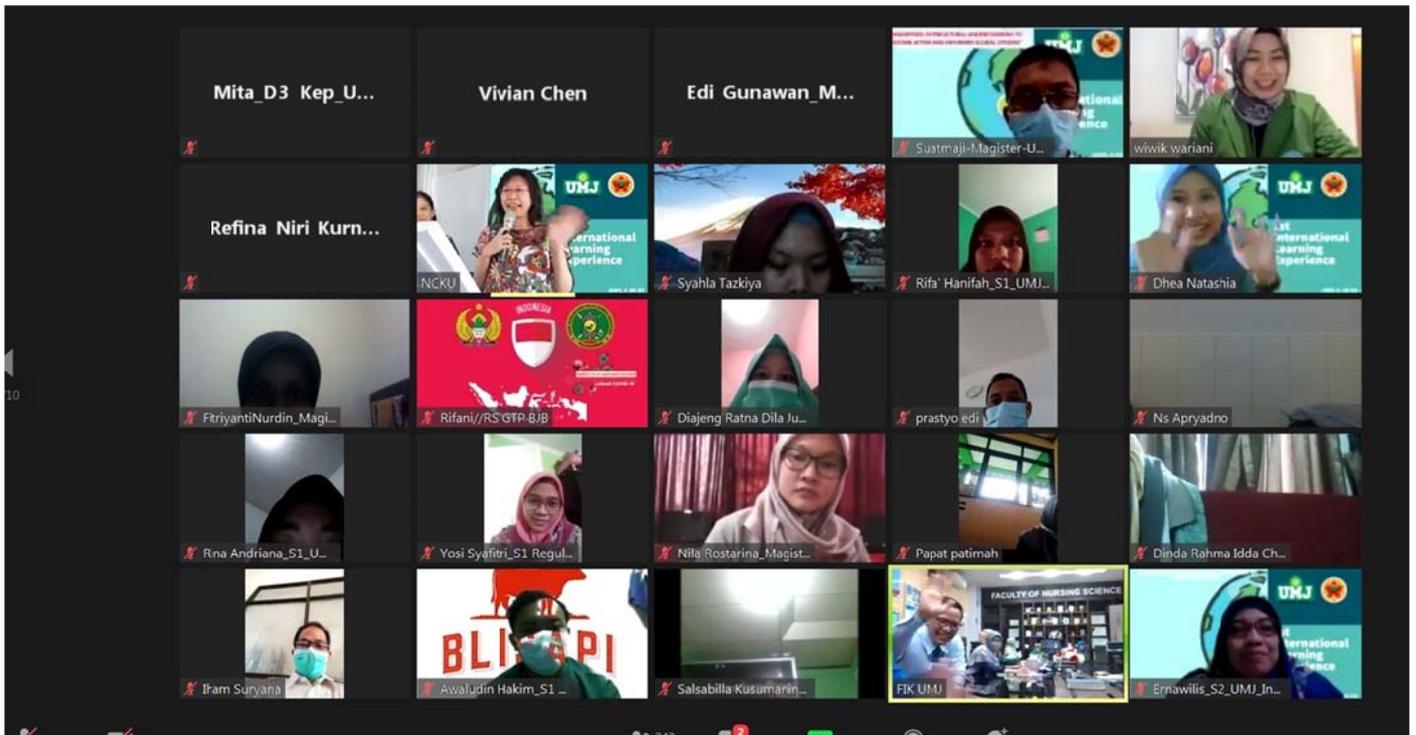


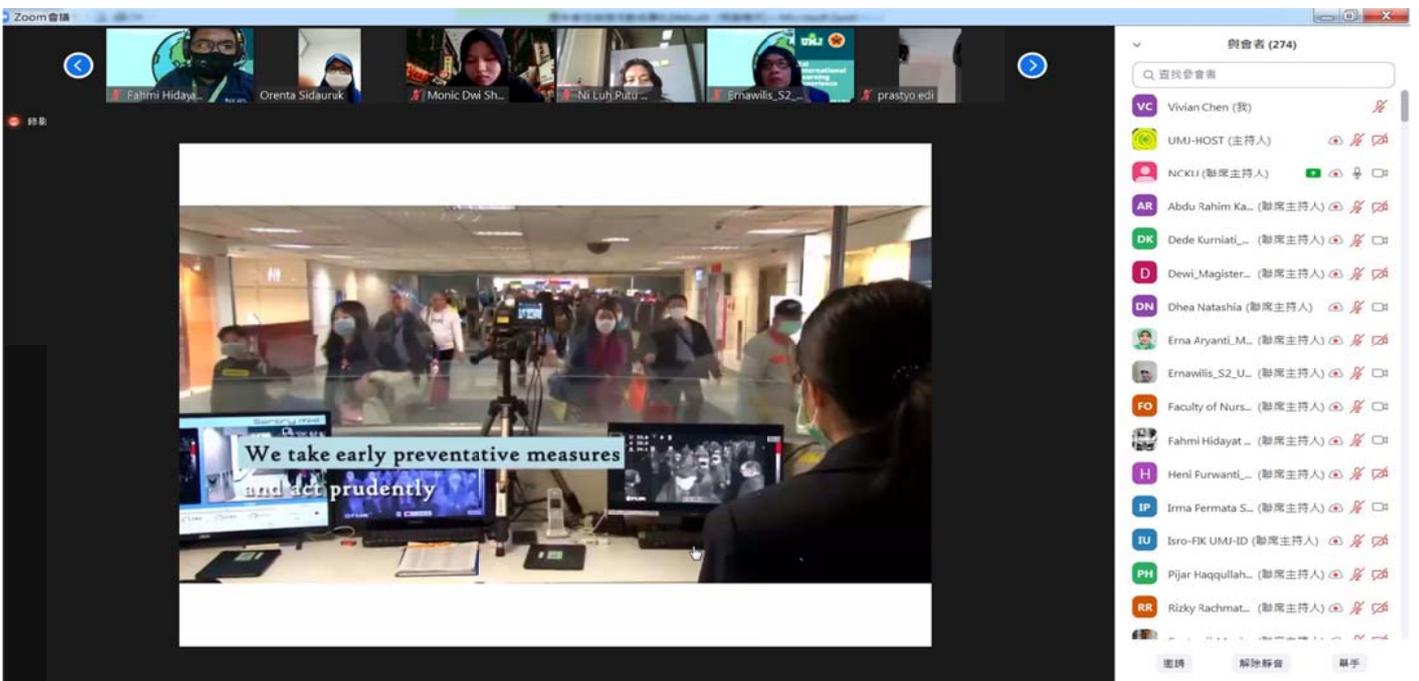
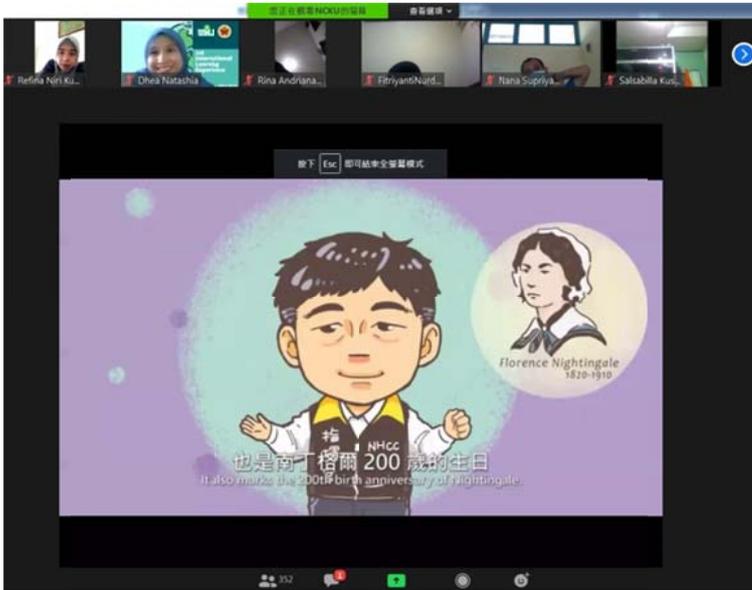
印尼團隊



台灣團隊

# 跨國學員互動





社團法人臺灣護理教育學會  
**Taiwan Association of Nursing Education**

**【 第44期】 電子會訊主題**

**新興傳染疾病-新冠肺炎(COVID-19)對護理教育  
 之衝擊與因應**

**(Emerging Infectious Disease-Impact of New Coronary  
 Pneumonia (COVID-19) Pandemic on Nursing  
 Education and Corresponding Responses)**

**目 錄**

- 一、主編的話(謝佩倫 助理教授)..... 14
- 二、新冠病毒肺炎(COVID-19)對大學護理教育之衝擊與因應：  
 成大經驗(柯乃瑩 主任)..... 15
- 三、新興傳染疾病-新冠肺炎(COVID-19)對護理實習之衝擊與  
 因應：以長庚科技大學護理系為例  
 (劉英妹主任等) ..... 17
- 四、護理系教師參與護理台灣隊的防疫任務與經驗分享  
 (陳美麗 講師/謝佳容 副教授)..... 20

## 【第 44 期】電子會訊主題

### 新興傳染疾病-新冠肺炎(COVID-19)對護理教育之衝擊與因應 Emerging Infectious Disease-Impact of New Coronary Pneumonia (COVID-19) Pandemic on Nursing Education and Corresponding Responses

主編的話

謝佩倫

國立臺中科技大學中護健康學院護理系 助理教授

新冠肺炎疫情造成全球人心惶惶，造成多數產業深受疫情波及，然教育端的衝擊亦不例外，各技專校院在教學及實務面臨挑戰與考驗，教育部建議各校於疫情期間辦理大規模遠距教學以降低群聚風險，因應疫情發展來調整學生到課情形，並提供安心就學等措施。對於在學的護理科系學生實習規劃，亦受到新冠肺炎疫情影響，使原先較為單純的實習多了許多不定因素，在這樣疫情嚴峻之下，如何在不影響護生學習受教權益上，護理教育端如何因應與規劃學生課室與實務學習顯得重要。

本期會訊特邀國立成功大學護理系柯乃熒特聘教授，分享「新冠病毒肺炎(COVID-19)對大學護理教育之衝擊與因應」經驗；另外由長庚科技大學護理系劉英妹副教授、陳妙絹副教授、黃湘萍副教授、趙莉芬副教授分享「新冠肺炎(COVID-19)對護理實習之衝擊與因應」；以及由國立臺北護理健康大學護理系陳美麗老師、謝佳容副教授分享「護理系教師參與護理台灣隊的防疫任務與經驗」。透過本次主題期提供各校於護理教育、臨床實習因應新興傳染疾病防疫參考，亦為將來各種疫情未知的發展，做最好的因應與準備。

## 新冠病毒肺炎(COVID-19)對大學護理教育之衝擊與因應：成大經驗

柯乃瑩

國立成功大學護理學系特聘教授兼系主任

新型冠狀病毒肺炎(COVID-19)疫情於 2019 年底爆發至六月中全球已超過 791 萬人感染，聯合國教科文組織指出，至六月初全球仍有 144 個國家因為疫情關閉學校，全面或是部分停止上課或是改成線上教學，影響全球約 11 億的學生，佔全球學生人數的 67.7%。台灣在這次疫戰前半場在寒假時宣布延後開學，即時啟動在校園的防疫應變措施，設立「防疫照顧假」讓雙薪家庭的家長照顧小孩，台灣成為全球對抗 COVID-19 的優秀典範，全台灣只有一所高中全面停止上課二個星期，沒有一所大學因為學生感染而關閉學校，讓學生仍可正常到校上課。

成大醫院在 1 月 20 日啟動 COVID-19 疫情的應變中心，蘇慧貞校長隨即成立國立成功大學 COVID-19 緊急應變工作防疫指揮系統，並且親自出席參與成大醫院應變中心的會議，學校架設網站 [https://app.pers.ncku.edu.tw/ncov\\_web/index.php](https://app.pers.ncku.edu.tw/ncov_web/index.php)，將所有訊息即時公佈在網頁，環安衛中心的衛生保健組成為全校教職員工生防疫跟醫院感染管制中心的鏈結，成大醫學院跟附設醫院緊密相連，醫院負責的是提供學校緊急應變防疫決策的專業意見，醫學院責成護理學系跟公衛所負責更新並製作給全校師生的衛教、短片、懶人包等最新資訊，由於全校外籍生超過千人，國際處與護理系外籍生合作製作一系列各國語言的衛教影片，並且更新各國衛生部相關的防疫資訊。

COVID-19 疫情來勢洶洶，成大護理系於二月初訂定「因應 COVID-19 疫情處理原則」，包含教職員工生注意事項、實習及課程教學方式及系館清潔維護，與附設醫院護理部開會討論護生實習的共識，依據教育部於 2 月公告醫學院相關學生實習事宜，提供安全無虞的學習環境，包含實習醫院應提供學生足夠的防護裝備，在保護學生的前提下，盡力維護學生臨床實習的權益，如果醫療場所發生群聚感染，應立即暫停學生臨床實習，嚴格遵守自主健康管理原則，以確保師生的健康安全。當 2 月底北部某醫學中心爆發病人及護理師工友群聚感染事件，陽明護理學院劉影梅院長發起全國護理教育主管 LINE 視訊會議，共同討論並分享 COVID-19 疫情對於護生在醫院實習的衝擊、保護臨床實習學生的安全、八月國家證照考試的實習學分時數的影響、臨床實習教學應變策略等討論。臺灣護理教育學會在許玉雲理事長的發起下，也跟教育部高教司反映全國各級護理學校對於 COVID 疫情如何保障學生參與國家考試的權益，及課室教學及醫院場所實習的權宜之計。

面對外籍生及海外交流的師生的健康，教育部通知全國大專院校規劃因應策略，各校因應疫情發展，成大為全國首先宣布延後開學二週的大學。全校教職員工動員及細緻的導師制度，特別是國際處與衛保組所有同仁，不眠不休統計、通知、確認尚未回台的外籍生與導師協助

學生儘早返臺，學務處安排防疫宿舍，進行 14 天集中檢疫與監測管理，提供一人一室的住宿空，我親自帶領醫院感染管制護理師到學校宿舍教導宿舍輔導員、職員、清潔工友等如何協助返國到校檢疫的學生、正確穿脫隔離衣、確實執行清潔消毒的工作，透過上課、示範、並錄製短片，守護全校師生的健康，學校開學前再度與衛保處、總務處合作確保環境清潔，籌劃學生管理、課室管理、住宿管理及居家檢疫事務，維護全校學生的身心健康。

成大校園三月份出現第一位感染學生，教務處立即通知跟這位同學共同修課的學生及授課老師，衛保組電話關懷了解他回國後的足跡及接觸的同學及師長，並通知以上所有可能接觸的學生及師長進行居家隔離，同系所的學生跟老師進行自主健康管理，建議 14 天內在家上課上班。而護理系也透過這個機會，這個事件發生後二星期系上所有課程除了實習之外，全部改成線上同步或非同步課程，系所會議皆改成線上會議，並且提供老師所有線上教學相關軟體、教育部提供授課演練與遠距教學對策及懶人包教學。臺灣護理教育學會舉辦二場網路及遠距教學技巧，老師們也透過系上群組相互分享線上教學軟體的優缺點，與學生線上互動的心得，並且在學期末課程評值分析這學期線上與實體課程教學的利弊得失。

為了減緩疫情中的憂慮及回應學生的需求，成大以「共築防線·安心校園」為主題，透過社群媒體規劃一系列的網路直播，並且邀請感染科醫師、專家學者現場與學生互動，釋疑解惑，內容包含台灣 COVID-19 疫情的現況、國家及學校的應變策略、如果懷疑自己有症狀，要怎麼辦？面對疫情，如何保護自己及關心同學？面對疫情的心理壓力與準備、我好好的，為什麼也會有機會遇上新冠肺炎？關懷總在疫情蔓延時-我到底什麼時候該看醫生？醫院會怎麼幫我的忙？我們從傳染病的歷史與經驗，學到哪些？國際學生該如何共同合作？以及成大醫院快速智慧問診的介紹，現場有專家學者與同學線上互動，進行現場即時提問與回覆，而校長與學生會會長、學生社團聯合會會長、世界醫學生學生會會長、教務長及國際學生會會長一起在臉書直播，分享經歷疫情洗禮的經驗與反思，回應全校師生的提問。

護理教育在 COVID 疫情不能缺席，可預見未來我們會不斷面臨新興傳染病對於全球健康的挑戰，何其幸運，此次台灣大部分學生生活學習沒有受到太大的影響，COVID-19 改變全球教育模式，各級學校臨危不亂推動遠距教學，帶動護理教學使用網路教學、線上教學的新契機，當重大自然或生物災難發生時，護理教育如何轉型應變並同時也能鍛鍊護理新生代的堅毅與承擔民眾健康的責任感，是護理教育者的下一步挑戰。

## 新興傳染疾病-新冠肺炎(COVID-19)對護理實習之衝擊與因應： 以長庚科技大學護理系為例

劉英妹 主任

長庚科技大學護理系副教授兼系主任

陳妙絹、黃湘萍、趙莉芬

長庚科技大學護理系副教授

自 2019 年 12 月 31 日在中國武漢發生第一案 COVID-19 至今，COVID-19 已在全球造成大流行，截至 5 月 21 日有 187 個國家有確診案例，全球確定病例數逾 500 萬，死亡人數逾 30 萬，死亡率為 6.51% (衛生福利部疾病管制署，2020)。在目前尚無有效治療 COVID-19 藥物之際，最佳應對方式為控制感染源，包括早期診斷、即時發佈疫情相關訊息、隔離及支持療法(Sun et al., 2020)。國際護理協會(International Council of Nurses, ICN)呼籲在醫療第一線的護理專業人員必須做好防護工作保護自己(Catton, 2020)。台灣面臨這波疫情嚴陣以待，在 109 年 2 月 10 日教育部即公告「醫、牙、護理、藥學及醫事檢驗復健相關科系學生實習場所因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情之作業原則」，讓護理臨床實習之因應有所依據，但在實務面仍有諸多挑戰，本文以長庚科技大學護理系為例，分享在教學及環境面因應 COVID-19 之策略。

COVID-19 疫情可能隨時中斷臨床實習，故本校於本學期開學即 2 月初模擬校外實習可能發生的狀況與造成的影響，規劃出一致及可行的調整方案，包括若師生個人須居家自主健康管理/居家隔離/居家檢疫及醫院發生群聚感染須全面停止校外實習時的實習計畫，針對不同情況有因應的校內實習及遠距教學模式。本系課程組邀集各專業課程及實習的負責老師進行共識會議，說明疫情可能隨時影響校外實習課程，必須儘速規劃校內實習及遠距教學計畫，並且凝聚教師對本項工作的共識。為了維護教學品質與學生學習成效，在進行各項實習的因應規劃時，必須掌握以下原則：(一)教學目標、實習時數應與原先臨床實習不變；(二)臨床教學活動平行調整為適合校內的模式，例如：護理評估、常規等在醫院進行的活動，宜配合校內實際狀況做調整；(三)各項學習活動盡可能具體化，例如：技術練習的項目、情境教學的主題、小組討論的目標、虛擬實境教學的教案，應有具體的規劃以利實習指導老師執行，保留部分彈性以尊重實習指導老師自主規劃；(四)各科實習計畫應以小時為單位，具體規劃每日校內實習之時間安排；(五)提出校內實習所需的環境、設備及耗材的種類、數量，以利臨床技能中心配合準備；(六)規劃實習期末的 OSCE 考試以評值學習成效；(七)內容亦顧及居家自主健康管理/居家隔離/居家檢疫中的師生，運用遠距教學軟體輔助學習；(八)安排資深教師及實習組主管 on-site visit，確保校內實習之品質及成效。而在環境設備面採行 Top-down 由上而下的策動方式，系上彙整各科實習學習進度目標、日期、時數、與實習組別等資料，並盤點本校臨床技能中心實驗器材、設施、耗材、情境教室、技能實作教室等空間運用情形，目標在於營造良好、安全、且符合各實習目標的校內學習環境，確保學生的實習調整方案能

達到最佳的成效。

本系在三月遭逢因醫院群聚感染須立即停止校外實習之挑戰，所幸本校已備妥校內實習之教學策略及計畫因應；在硬體設備方面須在收到停止校外實習時即刻因應，本系併行考量調整為校內實習有 58 組(一組學生為 6-7 位)，及同時段既有課程包含基本護理學、內外科護理學、身體評估、產科護理學暨實驗、兒科護理學及其他有實作練習之選修課程。在調整為校內實習之時段須考量室內據點人流分流、防疫距離管制、與空間使用量，依當時之現況分析結果規畫以下執行策略：

(一) 全面持續性環境消毒作業，以降低校內實習之群聚感染風險：(1) 準備期先以紫外線消毒燈將所有的實驗室、擬真情教室、OSCE 教室及討論室進行消毒，並在各教室安裝臭氧負離子殺菌機共 49 台，於每日夜間會定時定量消毒；(2) 校內實習階段，由環安人員定時定點進行消毒作業；教室內則是每日早上配製新的漂白水裝於水桶，由專人送至每間教室進行更換，由各組實習學生於結束該教室活動時，自主式消毒桌椅設施環境，按消毒防疫規格清潔物件；(3) 每日第一堂課上課前，由專人巡視每間教室，務必將教室窗戶打開，窗簾收起，促進室內通風。

(二) 整合全校資源：承本校各處室全力支援，由總務處緊急協調，提供系上抹布、手套、各式容器等消毒所需用品。另與教務處、學務處等單位協商，調挪教室、宿舍與圖書館內等超過 20 個可供討論、進行情境演練的小組活動空間，由系上調度運用。

(三) 設置結構化主題式功能型學習應用站：除了既有的技術演練與 OSCE 教室，可提供各組師生依實習計畫進行實作外，另設置為執行身體評估、靜脈注射、內外科常見照護設施 (vacuum ball、hemovac、skin traction、EKG 等) 實作教室、護理情境 VR 學習室、及高擬真情境教室(產科、兒科、及居家公共衛生)，統籌安排各組進行跑站的主題式學習。

(四) 建立緊急應變專責管理機制：規劃專人各自負責設備組(教學儀器設備與數位平台支援)、實驗耗材組、消毒用物備援組、門禁保全、與環安督導。以持續並能彈性規劃空間環境應變機制，達成環境因應的政策控制。

本系面臨的另一個挑戰是學生及家長對臨床實習的擔憂，故我們與各實習醫院保持密切聯繫，審慎評估及安排實習場所，排除可能接觸疑似或確診個案的單位實習，並將感染管制知能列入實習目標，在該次實習第一天舉辦防疫講習及線上學習課程，提供完整之防疫知能外，也與學生面對面溝通，瞭解他們的需要與擔心，說明學校及醫院端對護生實習的期待及保護措施，同時召開班級導師與實習老師的共識會議，讓導師做為學生、家長與學校間的重要橋梁，以電郵或電話溝通讓家長瞭解這波疫情學校因應實習與保障學生學習權益的作為，以安定家長與學生的心情。因應疫情的變化，醫療院所不斷地調整實習單位與照護方式，啟動調整方案勢在必行，為確保學生學習權益及安全，無論校內實習或遠距教學模式都需超前部署，所幸本校全體防疫總動員、臨床技能中心具備國家認證之 OSCE 考場、護理系有完善之實驗教室設備、豐富之各科情境教案、VR 情境教案、OSCE 考題、數位教材、遠距教學設備及在疫情波動下守護學生之教師們，一起維護學生護理實習的安全及品質之目標。

### 參考文獻

衛生福利部疾病管制署 • (2020) • COVID-19 • 2020 年 5 月 20 日取自

<https://www.cdc.gov.tw/>

Catton, H. (2020). Global challenges in health and health care for nurses and midwives everywhere. *International Nursing Review*, 67(1), 4-6.

Sun, P., Lu, X., Xu, C., Sun, W., Pan, B. (2020). Understanding of COVID-19 based on current evidence. *Journal of Medical Virology*. <https://doi.org/10.1002/jmv.25722>

TAMME

## 護理系教師參與護理台灣隊的防疫任務與經驗分享

陳美麗

國立臺北護理健康大學護理系 講師

謝佳容

國立臺北護理健康大學護理系副教授

### 前言

自 2019 年 12 月起中國湖北武漢市爆發「不明原因肺炎」，世界衛生組織在 2020 年 1 月正名為 2019 新型冠狀病毒（2019-nCoV），至今短短 6 個月期間，全球各地的疫情接連持續蔓延，各國間不但紛紛祭出「停航」、「禁止入境」等措施，且各國在面對疫情的挑戰亦呈現不同防疫運作模式和衛生管理的策略思維。然而，本文將就護理系教師於新冠肺炎（COVID-19）疫情期間，護理教師參與「護理台灣隊」防疫任務的經驗分享。

### 一、護理台灣隊的防疫參與之特色

此次中國武漢的疫情爆發後，我國衛生單位即迅速反應，中央流行疫情指揮中心指揮官陳時中部長立即邀請各個司署規劃，提出「如果要超前部署，各單位能做什麼事？」，而護理及健康照護司（以下簡稱照護司）蔡淑鳳司長盤點後，認為全國 28 萬領照護理人力，但只有六成留在醫療照領域，剩下的十萬人能做點什麼？決定在 2 月 4 日起「超前部署」，招募「護理專業志工」，協助電話關懷和邊境檢疫。先透過 LINE 群組傳送招募訊息，請護理人員到先前建置的網路平台「護動 e 起來」報名。沒想到，不到五天，湧入全台 582 人報名，最後有 245 位確定可以在雙北、桃園機場排班，甚至有護理師自願排假從花蓮北上。2 月 11 日在指揮中心疫情防治推動上，照護司組成「護理台灣隊」加入防疫服務。新冠肺炎確診與匡列追蹤人數日漸增多，2 月 14 日啟動用 20 條電話線短短四個月內撥出 8 萬通關懷電話給居家檢疫、回溯採檢或自主健康管理的民眾，詳實記下他們的檢疫情形、身心健康和生活適應問題。據照護司統計，高峰時期，關懷中心每天撥出超過 2,000 通電話，讓難捱的 14 天裡，靠這支有護理專業背景的「護理台灣隊」志工關心他們的身體與心理健康，支撐他們一起走過疫情。值得一提，護理台灣隊的成員非一般志工，而是領有護理師證照的專業護理志工；其中還有不少在職護理人員利用休假，從東、南部自費坐車北上。這支「護理台灣隊」中，近 78% 是現役護理人員，22% 是退休或轉業；甚至 8 成在職人員中，又有超過 5 成來自第一線的醫院、診所、護理機構人員和學校，許多人是平日在職場打仗，自假來支援防疫。

「護理台灣隊」志工特色是其本身已取得證照受過完整護理與心理訓練，擁有即戰力，這些都難不倒他們。這也正是蔡司長堅持找專業護理志工、而非一般志工的原因，因為「無論有沒有執業、退休，這份護理專業永遠都會在」。專業護理志工隊，成為防疫布局的堅實後盾。志工們在正式開始服務工作前，須先到衛福部提供的網路平台完成 6 小時志工基礎教育訓練線上課程。完成之後，防疫關懷中心同時請大家簽屬保護個資相關切結書，服務期間為志工附加保險以確保防疫期間志工的安全。「疫情關懷 call center」每周一到五工作，

每次排班 4 小時，志工可依個人時間自由排班，屬無償志願性服務。志工須透過 CDC 網站和照護司提供的資訊自學防疫知識，如果遇到問題現場可諮詢照護司人員或現場護理志工，彼此交流，並把處置方式在 LINE 群組交流。主要工作內容為：護理專業電訪志工需要透過電話對正在進行居家檢疫的民眾做關懷服務，電話關懷內容包括問卷一共 7 題，從防疫需知到個人需求都有，例如「上週是否每天都有衛生單位、村里長電話關心您的健康？」「居家檢疫地址？」「是否知道 14 天內不能外出？結束後還要 7 天自主健康管理？之間的差異？」「目前的身體健康狀況是否有新冠肺炎的症狀？或是其他需要就醫狀況？」「心理健康狀況？」，同時提供「防疫的核心衛生教育」及「就醫原則」等諮詢和關懷。撥打時間通常是居家檢疫（隔離）第 8 天，檢視衛生單位、村里幹部追蹤與否，確保沒有被遺漏關懷者，也要了解「民眾是否確實清楚檢疫（隔離）日期」，關心民眾目前是否引起心理的困擾如睡眠障礙、緊張不安或憂鬱等負面情緒，以及遇到的困難，設法提供心理支持，給予可利用的資源和轉介幫助。如就醫需撥打 1922 專線、心理支持轉介 1925 安心專線、生活照顧提供 1957 專線等。筆者也曾經聯繫過漁工和船長，全部只能用道地台語跟他搏感情套出所有問題，也遇到外籍人士全程只能用英語，還有日本人用中英日夾雜進行溝通與健康衛教等事務。

## 二、護理台灣隊的防疫之主要任務

在疫情關懷中心護理志工們的主要任務，分別為(一)安撫焦慮心情：誠如蔡司長所言，護理志工需能擔任政府與民眾間的生命線與受氣包。筆者認為要怎麼在這短短幾分鐘的時間讓他願意信任我們，接受我們的關懷和建議，這很重要。選在民眾隔離滿 1 週，此時已累積壓抑、自責、不滿、困惑等情緒，需要志工的耐心傾聽，想要建立信任感，有賴護理人員處理醫病關係的經驗。部分民眾覺得居家檢疫是「在家被關」而大發牢騷；「瞬間要在家裡關 14 天，很多人很悶！」大罵防疫政策、質問為何不能出門；協助排解無法踏出家門、擔心確診的焦慮；有人為了奔喪或見親人最後一眼，卻因防疫優先而不能實現等。碰上情緒失控的人，也必先默默挨罵，再設法安撫。這些身心煎熬，透過護理志工們皆懂得傾聽、擅長與陌生人互動，在人心惶惶的防疫時刻正好發揮效果。看過生老病死的職業，與檢疫者溝通時，更能感同身受對方的焦慮情緒。初期筆者曾聯絡到幾位情緒比較焦慮的個案，就聽其中一位音量較大地用國罵宣洩 20 分鐘左右的時間，等他宣洩完了，他覺得對我很不好意思，向我一直道歉。也有遇過比較嚴重的憂鬱個案，我們就會將他們轉介給「衛福部心口司」，提供更專業的諮商。雖彼此素未謀面、隔著話筒也盡力轉化負面心情，因此也有民眾向志工致謝，「你是第一個關懷我的人，接到電話就像抓到浮木。」檢疫時期，民眾容易放大緊張，情緒暴走，護理人員正好能以專業和經驗發揮高度同理心，安撫焦躁心情。所幸多數民眾是理性同意配合的，且感激政府、感謝基層鄰里單位和前後線的護理人員默默為他們付出的許多志工。

次之，另一項任務(二)為提供基礎衛教：因為志工也身負衛教任務，因此需要不厭其煩地宣導衛教，透過一條細細的電話線要傳達衛教；遇到藥物快用完的慢性病患、無法產檢的孕婦等特殊狀況，還要提供正確指引或立即轉介；也有民眾覺得不適，第一線的關懷單位起初認為症狀輕微、不必篩檢，當再與民眾對談後確認「應該有問題」，進行即時性轉介與安

排就醫。還有，不只居家檢疫者需要關懷，與病人接觸最密切屬高風險的照顧服務員，志工也透過電話追蹤提升衛教知識、加強感染管控指導。

再者，任務(三)揪出防疫破口：疫情持續升溫，許多台灣人自海外返國避險，求心安的同時，也增加了病毒跨境傳染的機會，因此還有70位護理志工到桃園國際機場支援邊境檢疫，一共服務1,400小時(照護司統計)。在機場給予返國民眾衛教資訊，現場撥打手機確認隔離期間的聯絡方式、宣導衛教資訊、強調居家檢疫(隔離)範圍等，必須全副武裝戴上三件套：護目鏡、口罩、手套；結束志工行程後，才換上自備的乾淨衣服返家。隨著有些地方縣市政府成立關懷中心，我們這群護理志工就會機動性投入各場域進行專業關懷，如筆者參加首批的中央衛福部的疫情關懷中心志工從2月14日迄今，只要沒有課，幾乎每周前往一至三次不等；這期間也同時抽空參與新北市護理志工訓練，在三月底參加說明會後，開始支援四月份的衛生所展開服務，關懷疫情民眾到全部個案結案。總之，每次指揮中心發布新的檢疫地區，中央與地方的疫情關懷中心就得立即補位擴大關懷對象。指揮團隊與醫護人員擔任前鋒，和病毒正面對決，連未列入檢疫，但疫情緊張的國家，也納入關懷中心的守備範圍，扮演既有防疫體系的防護網、解決民眾疑難雜症，確保防疫沒有漏洞。

在這次護理台灣隊防疫過程中，我們這群憑著強烈責任感與想協助控制疫情的護理志工們電訪所服務的事項內容，根據照護司統計，電訪對象中有2%個案有身體症狀、5%有心理症狀、3%未依標準檢疫、20%連續三次未接關懷電話，共三成民眾須轉介後續再追蹤。因此，護理志工不間斷的熱線，則織起更密實的防疫破網。護理志工「不只關懷，我們專業敏銳度也要有。」需靠「聽音辨位」，揪出防疫破口。例如：有次，某志工撥給一位居家檢疫者，「但我聽到背景有捷運進站的聲音」，耳尖的她發現對方偷溜出家門，趕緊通報警方前往現場，的確有人因不理解而隱瞞事實。因此，線上的志工們平均每個半天需打100通關懷電話，有時只能用短短一通7、8分鐘的電話，也有一通半小時以上，透過昔日所累積的護理溝通技巧和同理心的應用，站在朋友的角度突破心防，隨時透過對話觀察鼻音、咳嗽狀況，來回確認檢疫情形；雖然過程中，有些人會因為怕被排擠或擔心去做採檢住院而拒絕說明身體狀況、答非所問，此時護理志工需要的就不只是敏銳的觀察力與防疫知識，更需要昔日護理實務經驗的結合，掌握生理和心理上的健康評估、專業指導和心理支持，最終由個人的整體關懷，進而完成家庭和社區的照護，達到「最好的狀況是，最後他願意相信你了，連家裡太太、小孩的身體狀況也一起說出來，並詢問你的照護意見。」！

### 結論

此次國際疫情的延燒，我國防疫成果有目共睹，讓全世界可供借鏡，乃因我們記取SARS的慘痛經驗，在中央指揮中心專業領導下全民啟動「防疫心生活」，所有民眾依序配合滾動式防護策略，不但需特別感謝有~台灣口罩隊，還有勞苦功高的護理台灣隊，與各醫療院所的行政人員、藥劑師、警政人員、社工人員、心理諮詢人員，以及民眾的自發志工、防疫旅館和基層里幹事里長們的群起群力展開高度關懷聯絡網，讓中央匡列的龐大數量民眾與家屬們能被關懷追蹤。隨著疫情起伏，中央流行疫情指揮中心沒有鬆懈，還會臨時賦予護理台灣隊關鍵任務。在此也特別要感謝配合的民眾和家屬們，因他們的生活不便，換取我國人得來不

易的防疫成果。

身為護理人員教師，我們除了一般學校教育，應用所學於照顧民眾之外，隨著新興傳染病的發現，我們還有許多可發揮功能之處。平時即須養成隨時補強護理新知、同理心、敏銳觀察、溝通與衛教能力等等缺一不可，讓無論是第一線或是後線人員都能發揮護理的天職。或許有人提出護理是高待遇工作，為何志工沒有足額合理待遇，但是身為護理台灣隊一員，「護理最美的特質，正是在別人的需要上看見自己的責任。」這份心無價。我們秉持「知道國家有難，需要我們幫忙，無論現在或未來，我們樂意貢獻自己的專業！」，在歷史重要一刻我們沒有缺席，未來更會出現在任何一個急難重要現場。套用所有並肩作戰的護理師們於疫情期間的箴言，因為見證歷史並參與其中~「我護理、我防疫、我驕傲」！藉由本文的經驗分享與大家共勉，期許疫情能早日緩解消除，讓所有的民眾皆能回歸原有生活模式。我們也深信未來的生活，護理師們也仍會堅守崗位，站在第一線全力以赴，共同守護大家的健康！